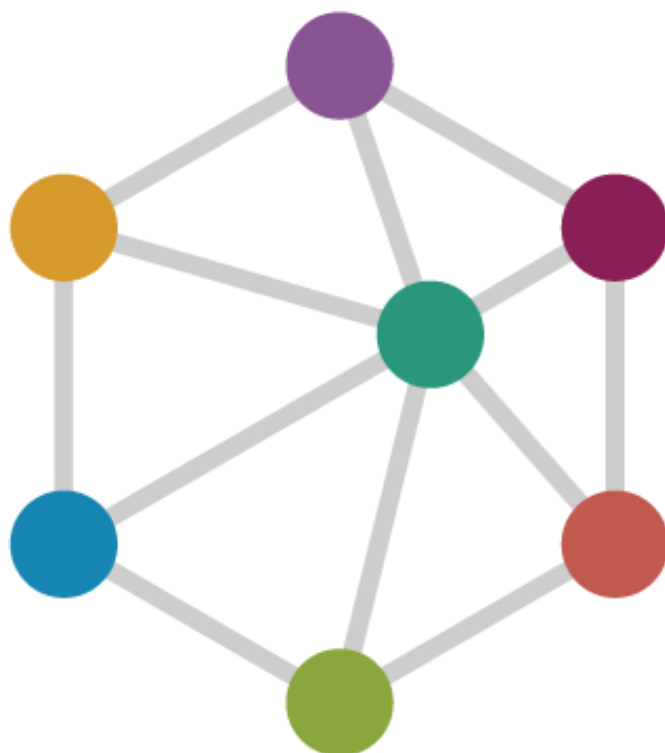


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2020

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
PARTE I	10
1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	11
1.1 Identificação da entidade	11
1.2 Caracterização da entidade	12
1.3 Sistemas de Informação	15
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	18
2.1 Documentos de orientação	18
PARTE II	23
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	24
PARTE III	26
4. ANÁLISE COMPARATIVA DA CONSULTA CTH E CIRURGIA – 2019 E 2020	30
4.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)	30
4.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)	33
ANEXOS	35
ANEXO I – PRODUÇÃO CONTRATADA	36
ANEXO II – OBJECTIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA	40
ANEXO III – TMRG NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	41
ANEXO IV – ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES	42

Índice de Quadros

Quadro 1. Especialidade e Serviços	11
Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direcção, consulta e apoio	13
Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso	15
Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso	16
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	17
Quadro 6. Descrição dos processos de regulação, organização e controlo interno	18
Quadro 7. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	19
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar	24
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	24
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	25
Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31-12-2019 e 31-12-2020.....	30
Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020	31
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020	32
Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31-12-2019 e 31-12-2021.	33
Quadro 15. Operados em 2019 e 2020.....	33
Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31-12-2019 e 31-12-2020.....	33
Quadro 17. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020.	34

Considerações prévias

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu site, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respetivo site os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

Sumário executivo

Entende-se por acesso aos cuidados de saúde, a possibilidade dos cidadãos obterem cuidados de saúde em tempo apropriado às suas necessidades e a alcançarem ganhos em saúde. A equidade do acesso nos serviços de saúde de qualidade depende da disponibilidade, acessibilidade, aceitabilidade e qualidade da força de trabalho da saúde. Assim, cabe às instituições prestadoras de cuidados de saúde melhorarem as condições da oferta de serviços, bem como, criarem ferramentas para integrar e monitorizar o acesso dos utentes.

A acessibilidade dos utentes do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE (HFF) à prestação de cuidados de saúde, nos anos mais recentes, tem sido objeto de uma crescente monitorização e os resultados verificados tem tido um impacto significativo em diversas linhas de atividade. A relevância atribuída a esta abordagem assentou na promoção de uma gestão mais eficiente da lista de espera cirúrgica (LIC), lista de espera para a consulta externa (LEC) e ainda meios complementares de diagnóstico e terapêutica.

Assim, este relatório representa também parte da prestação de contas da Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) do HFF à comunidade em geral, bem como, contribui para a definição de políticas e estratégias institucionais do Hospital, por forma a melhorar o acesso aos utilizadores do SNS e do HFF em particular.

PRINCIPAIS RESULTADOS HFF

Por força da Pandemia por SARS-Cov-2, a partir de Março de 2020, assistiu-se a uma redução muito significativa da atividade da consulta médica, tendo sido realizadas nesse ano 299.270 consultas, menos 27.755 que no ano anterior. A acessibilidade à primeira consulta médica diminuiu 20% (-19.955 consultas), sendo a diminuição na consulta referenciada pelos cuidados de saúde primários de 36%, com menos 12.312 consultas que no ano anterior.

A retoma da atividade, a partir do mês de maio foi progressiva, no entanto, pela necessidade de alargamento de tempo entre consultas, adaptação de circuitos e limitação do número de doentes em sala de espera, não foi possível atingir os níveis de atividade esperados.

A consulta telefónica assumiu um papel fundamental no acompanhamento dos doentes, evitando a sua deslocação ao Hospital. Em 2020, esta tipologia de consultas assumiu uma percentagem de 40% em oposição aos 7% verificados em 2019.

A percentagem de primeiras consultas face ao total de consultas médicas foi de 26,7%, ficando abaixo do observado no ano anterior (30,6%)¹.

¹ Dados SICA (Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento) – 13º mês

A diminuição da referenciação pelos ACES foi significativa, com menos 20.218 pedidos que no final de 2019 (-43%). Este decréscimo favoreceu a redução do número de pedidos em espera para consulta CTH, obtendo-se em dezembro menos 4.541 pedidos que no final de 2019 (-42%).

Salienta-se o esforço realizado pelas várias especialidades na resolução dos doentes mais antigos. No final do ano existiam 900 pedidos de consulta com tempo de espera superior a 9 meses, dos quais 795 (88%) estavam sob a responsabilidade dos Centros de Saúde (devoluções, em criação).

No final de 2020, o tempo mediano para consulta CTH foi de 79,9 dias, sendo que 58,9 % das consultas foram realizadas em tempo adequado, representando uma diminuição de 12 p.p. face ao ano anterior (71%). Esta diminuição é o resultado do decréscimo da atividade da consulta, imposta pelo início da Pandemia.

Em 2020, foram realizadas 12.662 intervenções cirúrgicas, o que representa um decréscimo face ao ano anterior (-5.199 intervenções; -29,1%)³. Esta diminuição da atividade cirúrgica foi mais expressiva na cirurgia ambulatória (-39,1%), compensada ligeiramente pelo aumento verificado de cirurgia de urgente (+11,8%)².

Dos 10.035 doentes operados de forma programada, 988 cirurgias foram realizadas ao abrigo do programa SIGIC. Estas cirurgias resultam da transferência dos utentes para entidades convencionados ou para outras instituições do SNS, transferência que é mediada pela emissão de vale cirurgia/nota de transferência².

Nesta área de atividade, salientam-se as obras realizadas no Bloco Operatório e os constrangimentos resultantes da Pandemia SARS-Cov-2, que reduziram drasticamente a disponibilidade de salas de Bloco e direcionaram a atividade cirúrgica para a cirurgia oncológica e cirurgia urgente.

Das cirurgias efetuadas, 72% das intervenções foram realizados dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos, correspondendo a uma diminuição de 5 p.p face ao valor obtido em 2019.

No que respeita à lista de inscritos em cirurgia, verificou-se uma diminuição de 300 episódios, o que equivale a uma redução de 5% da LIC. A diminuição do número de inscritos resulta da diminuição da consulta, com o consequente decréscimo de referenciações para cirurgia: -4.680 propostas realizadas em 2020 (-33%).

Em 2020, obteve-se um tempo mediano de espera de 156 dias, mais 48 dias que no ano anterior. Este agravamento no tempo de espera reflete-se também no indicador relativo ao cumprimento dos TMRG, com apenas 50,8% dos utentes em lista dentro dos limites máximos previstos, o representando uma diminuição de 13 p.p. face a 2019.

² Dados SICA (Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento) – 13º mês

³ Relatório e Contas 2020

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

O HFF, criado pelo Decreto-Lei n.º 382/91, de 9 de outubro, constitui-se como hospital de primeira linha para os cerca de 550.000 habitantes dos Concelhos de Amadora e de Sintra, desenvolvendo atividade assistencial e atividade de investigação, ensino e formação pré e pós-graduada.

É um Hospital acreditado pelo CHKS e tem 13 serviços certificados pela norma NP EN ISO 9001:2008.

Em termos de carteira de serviços, desenvolve atividade nas linhas de produção e nas especialidades médicas referidas no quadro seguinte, que se encontram organizadas em Departamentos, Serviços e Unidades Funcionais.

Quadro 1. Especialidade e Serviços

DEPARTAMENTO DE MEDICINA, ESPECIALIDADES MÉDICAS E URGÊNCIA Serviço de Medicina Interna 1 Serviço de Medicina Interna 2 Serviço de Medicina Interna 3 Serviço de Medicina Interna 4 Serviço de Medicina Intensiva Serviço de Urgência Geral e Urgência Básica Serviço de Cardiologia Serviço de Gastrenterologia Serviço de Infeciologia Serviço de Nefrologia Serviço de Neurologia Serviço de Oncologia Serviço de Pneumologia Hospital de Dia Polivalente Unidade de Medicina Desportiva Unidade da Dor	DEPARTAMENTO DE CIRURGIA E ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS Bloco Operatório Serviço de Anestesiologia Serviço de Cirurgia Geral Serviço de Ortopedia Serviço de Urologia Serviço de Oftalmologia Serviço de Otorrinolaringologia Unidade de Cirurgia Maxilo-Facial Unidade de Cirurgia Plástica e Reconstructiva
DEPARTAMENTO DE SAÚDE MENTAL Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental de Adultos Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência Unidade de Psicologia	DEPARTAMENTO DA MULHER Serviço de Ginecologia Serviço de Obstetrícia Serviço de Urgência Obstétrica e Ginecológica DEPARTAMENTO DE MCDT Serviço de Anatomia Patológica Serviço de Imagiologia Serviço de Medicina Física e de Reabilitação Serviço de Neurorradiologia Serviço de Patologia Clínica Serviço de Sangue e Medicina Transfusional
DEPARTAMENTO DA CRIANÇA E DO JOVEM Serviço de Pediatria Serviço de Neonatologia Unidade de Cirurgia Pediátrica	

O HFF tem uma lotação de 802 camas, das quais 61 são dedicadas a Cuidados Intensivos e Especiais. Dispõe de um Bloco Operatório com 11 salas e de uma Unidade de Cirurgia Ambulatória

com 4 salas. Além dos serviços de urgência existentes no Hospital (U. Geral, U. Obstétrica e Ginecológica e U. Pediátrica), também oferece à População um Serviço de Urgência Básica localizado na Freguesia de Mem Martins.

Decorrente da emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde, no dia 30 de Janeiro de 2020, bem como à classificação do vírus como uma pandemia, no dia 11 de Março de 2020, foi necessário acautelar e integrar, a previsão de normas de contingência para a epidemia SARS-CoV-2, e, bem assim, assegurar o tratamento da doença COVID-19 no HFF, através de enquadramento adequado a esta realidade excecional.

Neste contexto, a lotação do Hospital sofreu alterações com reforço e expansão de camas dedicadas ao tratamento da COVID-19, inclusive com aumento da capacidade dos cuidados intensivos, nomeadamente com 380 camas de enfermaria e 42 de cuidados intensivos.

Mantém estreito contacto e colaboração com os ACES da área de influência - Amadora e Sintra - tendo sido elaborados vários protocolos que melhoram a referência dos doentes. Realça-se a existência de 4 polos de equipas fixas da Psiquiatria nos Centros de Saúde da Brandoa, Damaia/Reboleira, Venteira e Queluz/Massamá e ainda, o Serviço de Pedopsiquiatria instalado no novo edifício do Centro de Saúde de Queluz, inaugurado em setembro de 2017.

Há também um muito próximo relacionamento com outras estruturas da comunidade, tais como Autarquias e Associações (Aspas e Recomeço).

Por razões de otimização assistencial, durante todo o ano de 2020 o HFF teve necessidade de contratualizar camas no exterior, para hospedar doentes com alta clínica e que aguardam resposta da Segurança Social e da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Designação	Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E.
Localização da sede	Itinerário Complementar 19, 2720-276 Amadora
Telefone	21 434 82 00
e-mail	sec.geral@hff.min-saude.pt
Fax	
site	www.hff.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão – Mem Martins
Localização	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
Telefone	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
e-mail	sec.subsintra@hff.min-saude.pt

1.2 Caracterização da entidade

Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direcção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direcção		
até 10-03-2020	Director clínico e vogal executivo: Marco António Franco Lopes Ferreira, nomeado vogal executivo com funções de director clínico pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 186/2017, publicada em Diário da República n.º 186/201 - 1ª Série – N.º 233 – 05-12-2017, com efeitos em 17-11-2017. Na sequência do Ofício n.º 13426/2019-SG/SEC de 5-09-2019 da SG do Ministério da Saúde, o conselho de administração do HFF deliberou, em 18/09/2019, designar o Dr. Marco Ferreira como Presidente interino até ao termo do atual mandato, em acumulação com as funções de director clínico. Vogal executiva: Maria de Fátima Campos de Sena e Silva Baptista, designada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017, publicada em Diário da República n.º 63/2017 - 1ª Série – N.º 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017. Vogal executiva: Joana Carmona Nicolau Chêdas Fernandes, nomeada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 45/201, publicada em Diário da República n.º 45/2019 - 1ª Série – N.º 37 – 21-02-2019, com efeitos em 15-02-2019. O Vogal executivo com funções de enfermeiro director: Rui Jorge Dias dos Santos, designado vogal executivo com funções de enfermeiro director, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017, publicada em Diário da República n.º 63/2017 - 1ª Série – N.º 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017.	
a partir de 11-03-2020	Presidente do Conselho de Administração: Marco António Franco Lopes Ferreira, designado presidente pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – N.º 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020. Vogal executiva: Ana Maria Herrero Valverde, designada vogal executiva, com funções de diretora clínica, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – N.º 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020. Vogal executivo: Rui Jorge Dias dos Santos, designado vogal executivo, com funções de enfermeiro director, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – N.º 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020. Vogal executiva: Joana Carmona Nicolau Chêdas Fernandes, designada vogal executiva, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – N.º 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020. Vogal executiva: Alexandra Isabel Castanheira Afonso Alves Ferreira, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – N.º 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020.	
Fiscalização	Designado, para o mandato 2018-2020 os seguintes membros comuns do Conselho Fiscal do HFF, E.P.E: Presidente: Dr. Luis Filipe Vieira Coradinho Alves Vogal: Dr. Luís Fernando da Costa Baptista Vogal Suplente: Dra. Fátima Sofia Brites Delgado Barroso Conforme Despacho conjunto das Finanças e da Saúde – designação para o mandato de 2018-2020, de 27-03-2018 e de 09-09-2019. Designado como ROC do HFF, para o mandato 2018-2020, a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas BDO & Associados, SROC, Lda, representada pelo Revisor Oficial de Contas n.º 956, João Paulo Torres Cunha Ferreira, conforme despacho conjunto das Finanças e da Saúde, SET e SES, de 13-08-2018, com efeitos à data da sua assinatura.	

Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	O HFF aguarda que a Área Metropolitana de Lisboa proceda ao convite formal do nome indicado pelo Hospital para Presidente do Conselho Consultivo.
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Local de Acesso (nomeação por deliberação do Conselho de Administração, publicado em Boletim Informativo Nº 11/2019 de 19 de fevereiro de 2019). Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação); Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Hora: Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis (Coordenação) Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia: Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação)
Outras Comissões (apoio à gestão)	Comissão de Qualidade e Segurança do Utente - Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação) Comissão de Ética em Saúde - Teresa Maria Azevedo Brandão (Coordenação) Comissão de Farmácia e Terapêutica - Fernando Jorge Ferreira Aldomiro (Coordenação) Comissão de Auditoria Clínica e Registos em Saúde - Lucília Dias Pinheiro Gonçalves (Coordenação) Grupo de Coordenação Local – Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e Resistência aos Antimicrobianos - Patrícia Paula Correia Pacheco (Coordenação) Comissão de Reanimação - Tiago Miguel Salvador Brito (Coordenação) Comissão de Transfusão Hospitalar - Diana Faria Sousa Mendes (Coordenação) Comissão de aleitamento Materno - Maria Antonieta Moreno Vale Cruz Mendes Silva (Coordenação) Comissão de Normalização de Consumíveis Clínicos - António Augusto Godinho Gomes (Coordenação) Comissão Local de Informatização Clínica - Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação) Comissão de Sustentabilidade Ambiental do HFF – Sandra Maria Coelho Silva (Coordenação) Comissão da Interrupção Voluntária da Gravidez – Maria Margarida Ribeiro Coiteiro Marques (Coordenação) Comissão de Humanização – Rui Jorge Dias Santos (Coordenação) Comissão e a Comissão de Coordenação Oncológica - António Joaquim Teixeira Alves (Coordenação)
Gabinete do Utente	Gabinete do Cidadão. Jose Fernando Carmo Vilagelim Ribeiro (Coordenação)
Telefone	21 434 82 40
e-mail	gio@hff.min-saude.pt

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	✗
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	✗
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	✗
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	✓
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	✓
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	✗
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	✗
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	✓
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	✓
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	✗
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	✗
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	✓

Aplicações informáticas Específicas

Na seguinte tabela estão especificadas as aplicações informáticas utilizadas que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
AcessFive	Aplicação de gestão dos terminais biométricos de ponto	Transversal
Appolo	SI departamental da Patologia Clínica	Patologia Clínica
Astraia	SI clínico de Obstetrícia (Exames)	Obstetrícia
G.Filas, Kiosks e CorpTV	SI de gestão das filas de espera, quiosques de check-in/pagamentos e TV corporativa	Urgência
bHealth Flow RIS	SI de Radiologia	Imagiologia
bHealth Flow Shot	SI das especialidades com produção de captura de imagem médica (Gastro, Pneumologia, Ginecologia, ORL, Oftalmologia)	Especialidades - Transversal
Cardiobase	SI de Exames da Cardiologia (Holter, Hemodinâmica, Mappa)	Cardiologia
Gestão de Ocorrências	SI de registo de ocorrência clínicas e não clínicas	Transversal
HOSIX VB	SI de gestão hospitalar (equivalente SONHO)	Transversal
ManchesterTriage	SI do Protocolo de Manchester	Urgência
Nefrus	SI departamental de Nefrologia Dialise e integração com GID nacional	Nefrologia
Soarian OPENlink	Broker de interoperabilidade com o eSIS interno e externo	Transversal
PatoLogic	SI de Prescrição de exames de anatomia Patológica	Anatomia Patológica
PEM	SI de Prescrição externa de medicamentos	Transversal
Portal da Consulta	SI de apoio administrativo ao médico - Contexto de ambulatório	Consulta Externa
Portal da Farmácia	SI de validação de terapêutica da Farmácia (Internamento e Hospital de Dia)	Transversal
Portal de MCDT's	SI de apoio ao agendamento de MCDT's (Lista de Espera, prioridades)	Transversal
SIVIDA	SI departamental nacional para infeccologia e apoio ao programa VIH	Infeccologia
Soarian Clinicals	Processo Clínico eletrónico (consulta, internamento, bloco, urgência e Hospital de Dia, incluindo prescrição, registos, relatórios, diários,)	Transversal
Soarian Scheduling	SI Transversal de Agendamento (Imagiologia, Ortopedia)	Transversal
VuePACS	SI para repositório centralizado da imagem médica e relatórios	Imagiologia
sugarCRM	SI de gestão da relação com utentes	Transversal
IVR - OneAgent	SI de Centro de Contacto (Gestão inbound e outbound)	Transversal

Segurança da informação

No seguinte quadro estão descritos os métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.

Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

Em atividade a plataforma de gestão de identidades, integrando a informação de “cadastro” para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, contemplando o prazo de acesso em função de contrato firmado;

A informação em produção, que diz respeito aos utentes, encontra-se em bases de dados seguras, localizadas num Centro de Dados, module secure e de acesso restrito;

A informação clínica é passível de auditoria e rastreabilidade, com identificação e timestamps sobre todos os eventos (criação, consulta, alteração, eliminação) nos registos clínicos;

As bases de dados principais do Hospital, tais como as que disponibilizam dados dos utentes, seja de carácter clínico (SOARIAN, PEM; etc...) como administrativo (HOSIX) encontram-se notificadas à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd);

O Hospital possui uma política e procedimentos para a salvaguarda de dados com base em backups para TAPE (totais, parciais e incrementais), que são guardadas em Cofre apropriado e geograficamente deslocalizadas do Centro de Dados.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

O Quadro seguinte resume vários aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 6. Descrição dos processos de regulação, organização e controlo interno

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	✓		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	✓		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	✓		
1.3. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)	✓		

O HFF garante a elaboração de políticas e procedimentos, bem como outros documentos de suporte, nas diversas áreas de intervenção e de acordo com as suas linhas de orientação em vigor.

1. Procedimentos de Gestão de Doentes.
2. Procedimentos do Gabinete do Cidadão.
3. Procedimentos da Unidade Local de Gestão do Acesso.
4. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia.
5. Dossier do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respectivos procedimentos.
6. Dossier da Direção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão.
7. Manual de Gestão de Camas.
8. Regulamento da Consulta Externa
9. Regulamento da Urgência Geral.
10. Regulamento do Bloco Operatório.
11. Dossiers dos Serviços Clínicos.
12. Dossiers das Comissões.

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 7. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ² e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	✓		Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) Departamento Transversal, Departamento Cirúrgico e Departamento de MCDT. Constituição: Catarina Duarte Louro da Costa; Ana Cristina Oliveira Silva Monteiro; Maria Leonor Matta Prates Baptista Fernandes; Vitor Manuel Antunes Fernandes Nunes; Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis; Alexandra Isabel Castanheira Afonso Alves Ferreira; Eduardo Brito Alçada Castela; Paco Romeu Rocha Lamelas; Sonia Raquel Neto Rosa Cipriano Jorge.
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação		✗	
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	✓		Definidos em Contrato Programa 2020 os níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e Atividade Cirúrgica programada. Também definidos nos Planos de atividade dos Serviços Clínicos. Anexo I – Produção Contratada Anexo II – Objetivos de Qualidade e Eficiência
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	✓		Sim. Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se refletidos nos Planos de Atividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. Estes indicadores são objeto de divulgação periódica.
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	✓		Sim, são objeto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2020. Utilizados ainda em sede de monitorização da atividade dos serviços clínicos nas várias linhas de atividade.

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março?	✓		Os indicadores-objetivo do HFF, bem como os níveis globais de atividade, são habitualmente apresentados periodicamente, em reunião alargada (auditório) às Direções dos Serviços, com o objetivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Em consequência de Pandemia, durante 2020 a divulgação dos indicadores ocorreu, sempre que necessário, em sede de Departamento. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT, I.P.) dados de atividade e indicadores (Relatório Analítico RADEF).
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	✓		São realizadas reuniões de trabalho de forma a identificar procedimentos corretivos nas situações de desvios e incumprimentos (reuniões dos Departamentos e Serviços, Reuniões em âmbito da ULGA).
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	✓		Nas reuniões de contratualização com a ARSLVT, o HFF discutiu os indicadores e as metas definidas. O resultado desta fundamentação encontra-se incorporado no Contrato-Programa de 2020, Monitorização mensal destes indicadores com informação para as Direções de Serviço e Conselho de Administração.
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	✓		No âmbito do apuramento periódico da atividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objetivo de manter um elevado nível de qualidade de informação de gestão.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	✓		No sítio institucional do HFF, é publicada a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde. São também publicados os TMRG, com a periodicidade semestral.
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados na Portaria 153/2017 de 04 de maio. Anexo III – TMRG no acesso a cuidados de saúde.

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	✓		Constam os tempos de resposta relativos à atividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	✓		Os tempos de resposta ao nível cirúrgico foram integrados no Contrato-Programa. Quanto à consulta externa, o Contrato-Programa define mínimos de concretização de peso relativo de primeiras consultas para a globalidade do HFF e % de doentes referenciados e atendidos em tempo adequado.
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	✓		Informação divulgada no sítio do Hospital
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	✓		Divulgada a informação relativa às áreas de atividade, serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde.
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar	✓		Os TRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar	✓		O Hospital assegura a programação das consultas e exames de acordo com a prioridade clínica. Em caso de necessidade de assegurar a continuidade de cuidados, são programados exames no exterior, em instituições do SNS ou convencionados. O utente é informado do local e respetiva data de agendamento do ato.
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	✓		Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital.
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	✓		O tratamento estatístico de reclamações interno é de acesso generalizado aos profissionais do HFF, através de ferramenta de suporte acessível através da intranet. Este acesso está disponível permanentemente sendo atualizado com periodicidade mensal. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Anexo VI – Análise das Reclamações

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	✓		A avaliação da satisfação dos utentes é realizada anualmente, sendo assente em inquérito com recolha de dados por telefone e suporte papel (questionários). Inclui o internamento, urgências, consulta externa e bloco operatório (ambulatório). Os resultados deste inquérito são objeto de publicação no sítio do Hospital. O Hospital tem ainda uma outra fonte de sugestões que é constituída pelas caixas de sugestões.
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	✓		Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações.
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		x	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

HFF

Considerando os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), verifica-se que ao nível da primeira consulta hospitalar, com referênciação CTH, que em média, as consultas realizadas em 2020, estão dentro dos tempos máximos definidos.

A nível cirúrgico, verifica-se que em média, as cirurgias foram realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos.

3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo estão apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de Março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2018.

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	17,8 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	57,3 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	131,5 dias

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,8 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	6,1 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	28,7 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	152,6 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	-
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	14,5 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	42,2 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	75,2 dias

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	a)
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	89,9 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	a)
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	-	-
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	89 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	81 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	a)
Tratamentos de Radioterapia	15 dias		
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)		

a) sem informação disponível

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF

Nos dois primeiros meses do ano, verificou-se um ligeiro aumento da lista de espera, tanto pela maior referenciação dos ACES como pelo ligeiro abrandamento de atividade da consulta. Em Março, com o início da Pandemia SARS-Cov-2, a referenciação pelos Centros de Saúde é imediatamente reduzida, que comparando com a média dos dois primeiros meses do ano, sofre uma redução de 43%, 82%, 68%, 63%, 51%, 50%, 46% e 45%, 45% e 57%, progressivamente de março a dezembro. Assim, durante 2020 foram referenciados menos 20.218 pedidos que no final de 2019 (-43%).

Considerando a atividade da consulta, verificou-se um decréscimo de 12.312 consultas face a período homólogo, o que equivale a uma redução de 36,3% da atividade CTH. A recuperação da atividade tem sido gradual, no entanto foi insuficiente para atingir a produção dos dois primeiros meses do ano.

A dinâmica entre a referenciação pelos ACES, a atividade realizada e ainda a validação médica e administrativa da lista de espera, determinou uma redução do número do número de pedidos em espera para consulta CTH, obtendo-se em dezembro menos 4.541 pedidos que no final de 2019 (-42%). Com crescimento da lista de espera, identificam-se a ORL (+6%) e Pedopsiquiatria (+11%). Apesar de a ORL ter mais doentes à aguardar consulta do que em 2019, refere-se a diminuição verificada nos últimos meses, resultante da maior atividade de consulta. Com redução mais acentuada da lista de espera, face ao ano anterior, destaca-se a Cirurgia Pediátrica (-91%), Nefrologia (-86%), Obesidade (-73%), Diabetologia (-62%), Dor (-61%), Imunoalergologia (-61%), Oftalmologia (-55%), Ginecologia (-51%) e Cirurgia Maxilo-Facial (-42%).

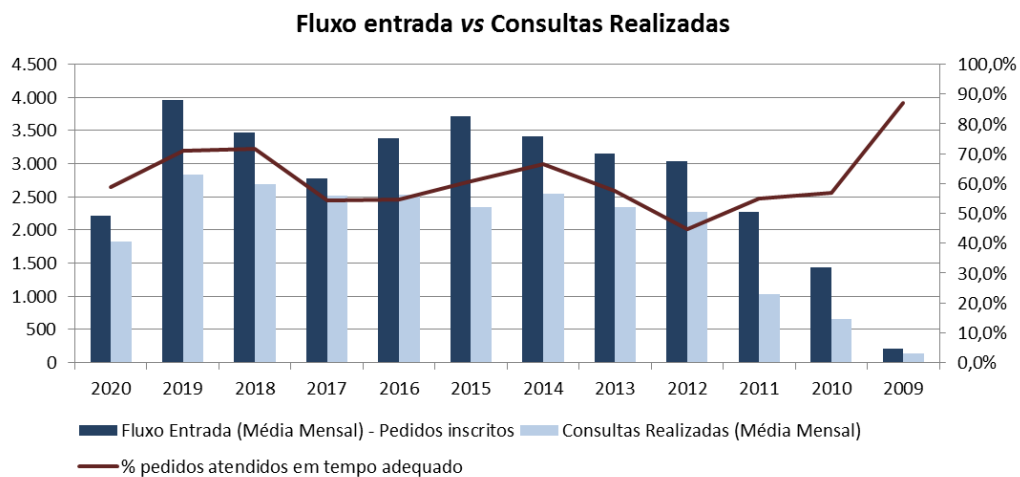


Figura 1. Evolução da entrada de pedidos via CTH, realização da consulta e % de pedidos atendidos em tempo adequado.

Considerando o indicador relativo ao número de pedidos para consulta CTH com tempo de espera superior a 9 meses, identificam-se 900 pedidos de consulta, dos quais 795 estão sob a responsabilidade dos Centros de Saúde (devoluções, em criação). Os 105 pedidos da responsabilidade direta do HFF estão localizados majoritariamente na Ginecologia (88 pedidos), nas especialidades de Ginecologia Geral (51 pedidos), Menopausa (28 pedidos) e Triagem do colo (9 pedidos). Nas restantes especialidades, os doentes em LEC resultam de pedidos de desmarcação por doença do médico ou pedidos de alteração da data da consulta, a pedido do doente, com motivo plausível.

O tempo médio de triagem de uma consulta CTH foi de 18,4 dias, o que representa um aumento de 3 p.p. face ao final do ano anterior. A Oftalmologia com 60,0 dias de triagem foi o serviço mais afastado do objetivo proposto (5 dias), seguido Obesidade (25,4 dias), Cirurgia Plástica (15,2 dias), Deterioração Cognitiva (10,1 dias), Cardiologia (9,8 dias), Neurologia (9,6 dias), Infeciologia (8,7 dias), Ginecologia (7,4 dias) e Psiquiatria (7,1 dias).

O tempo médio de resposta situou-se nos 119,4 dias, representando um aumento de 37 dias face ao final do ano anterior, sendo este aumento generalizado às várias especialidades. Destaca-se a Obesidade (+149 dias), Oftalmologia (+101 dias), Cirurgia Plástica (+91 dias), Imuno-alergologia (+83 dias), Ginecologia (+68 dias), ORL (+62 dias), Pneumologia (+50 dias), Pediatria (+46 dias) e Dor (+41 dias). Em oposição, identifica-se a Ortopedia, com diminuição de 69 dias, a Pedopsiquiatria (-22 dias), Nefrologia (-19 dias), Imuno-Hemoterapia (-16 dias) e a Cirurgia Geral, com menos 6 dias que em dezembro de 2019.

O número de LEC em tempo adequado (58,3%), pela primeira, superou o objetivo traçado em Contrato-Programa 2020 (54,1%). Este indicador, com crescimento significativo e progressivo desde o mês de junho (29%), evidência que o agendamento da consulta privilegiou a antiguidade dos pedidos.

O número de consultas em tempo adequado decresceu progressivamente desde o início do ano (-12 p.p), ficando situado nos 58,9%, abaixo do objetivo traçado em Contrato-Programa 2020 (73,3%) e abaixo do valor atingido no final de 2019 (70,9%).

Abaixo do objetivo identificam-se a Obesidade (4,8%), Oftalmologia (10,8%), Ginecologia (32,2%), Imuno-Alergologia (32,5%), Cirurgia Pediátrica (32,9%), Psiquiatria (49,2%), Cirurgia Plástica (50,8%), Diabetologia (51,3%), Pneumologia (58,0%), ORL (60,2%) Pediatria (64,6%) e Cardiologia (65,6%).

No início de 2020, os recursos físicos e humanos do HFF permitiam a utilização de sete salas no Bloco Operatório Central e três salas na Unidade de Cirurgia de Ambulatório. Com o início das obras no BOC e com o início da Pandemia SARS-Cov-2, assistiu-se a uma redução significativa da disponibilidade de salas e recursos humanos (três salas BOC + 2 salas UCA). Durante este período, a atividade cirúrgica centrou-se essencialmente na cirurgia oncológica e cirurgia urgente. Apesar do esforço na distribuição e otimização de TO para as especialidades com doentes oncológicos, não foi conseguido o objetivo proposto de resolução de todos os doentes com NM.

A partir de 12 de outubro, com o término das obras no BOC, para além da sala de urgência (24h) e da sala de trauma (manhã), o BO dispunha de cinco salas para as várias especialidades, sendo que uma delas está em funcionamento durante 12 horas. Durante este período identificou-se uma redução da lista de neoplasia maligna, em especial na especialidade de Urologia e Ginecologia.

No final do ano, face ao aumento de casos resultante da pandemia por SARS-Cov-2, houve necessidade de reduzir novamente a atividade no BO, mantendo-se para além da sala de urgência (24h) e da sala de trauma, 3 salas de Bloco Operatório para as várias especialidades. Novamente, a distribuição de tempos operatórios fica centrada nos doentes oncológicos, privilegiando a Cirurgia Geral, por ser o serviço com maior número de doentes com neoplasia maligna acima do tempo máximo previsto.

No final de dezembro permaneciam 21 doentes com neoplasia maligna cujo tempo de espera ultrapassa o TMRG, nomeadamente na Cirurgia Geral (9 episódios), Cirurgia Maxilo-Facial (2 episódios), Ginecologia (3 episódios) e Urologia (7 episódios).

Comparativamente ao final de 2019, verifica-se uma diminuição de 5% no número de doentes inscritos em lista de espera cirúrgica (-300 doentes). Com aumento da lista de inscritos identificam-se as especialidades de Oftalmologia (+18%), Cirurgia Pediátrica (+24%), Ortopedia (+20%) e Ginecologia (7%).

A mediana do tempo de espera dos doentes em LIC foi de 156 dias, mais 48 dias que no final de 2019. Este indicador em dezembro de 2019 ficou situado nos 108 dias, começando o seu crescimento com o início do período de contingência, onde pela redução de disponibilidade de recursos, se privilegiou a cirurgia oncológica e urgente. O aumento do tempo mediano foi transversal às várias especialidades, salientando-se o aumento face a 2019 na Cirurgia Plástica

(+240 dias), Ginecologia (+132 dias), Cirurgia Geral (+87 dias), Cirurgia Pediátrica (+48 dias), Oftalmologia (+39 dias), ORL (+38 dias) e Ortopedia (+36 dias). Apenas a Urologia conseguiu reduzir este indicador, com menos 12 dias que em 2019.

Em LIC, 50,8% das inscrições estão dentro do Tempo Máximo de Resposta Garantido, o que representa uma diminuição de 13,0 p.p. face ao final de 2019. Em Contrato-Programa 2020 este indicador foi fixado nos 73,0%, estando o HFF 22,2 p.p. abaixo do previsto. Refere-se ainda que todas as especialidades estão abaixo do objetivo proposto. O maior desvio é verificado na Cirurgia Plástica, com apenas 18,6% das propostas em tempo adequado.

Dos doentes operados em 2020, 72% das cirurgias foram realizadas dentro dos TMRG, ficando abaixo do objetivo (79.0%) e do valor obtido no final de 2019 (77%).

Os doentes emergentes, para os quais o TMRG é de 3 dias, têm um grau de cumprimento de 74%. Este desvio está relacionado com a Ortopedia que apresenta 73% das cirurgias dentro do limite máximo previsto.

Nos doentes muito prioritários, com 91% de cumprimento, verifica-se uma maior debilidade na Ginecologia (56%), Cirurgia Maxilo-Facial (60%) e Cirurgia Pediátrica (78%).

Nos doentes prioritários, destaca-se a Cirurgia Geral (59% para a patologia oncológica), Cirurgia Maxilo Facial (63% para a patologia não oncológica), Ginecologia (68% para a patologia oncológica e 45% para a patologia não oncológica) e Urologia (65% para a patologia oncológica).

Os doentes de prioridade normal, apresentam um cumprimento de 48% e 65% para a patologia oncológica e não oncológica, respetivamente.

Até dezembro de 2020, foram operados em entidades convencionadas 988 doentes, com gasto estimado de aproximadamente 1,5M€. Refere-se que a partir do mês de março, as entidades convencionadas, por força da Pandemia SARS-Cov-2, diminuíram significativamente o número de doentes operados ao abrigo do programa SIGIC. A partir do mês de junho, o número de doentes operados no exterior é semelhante aos primeiros meses do ano.

Destaca-se ainda Cirurgia Geral (-481 doentes), Cirurgia Plástica (-44 doentes) e a Ortopedia (-43 doentes), que adicionalmente à diminuição da atividade dos Hospitais de Destino, em 2019 o esforço efetuado pelas especialidades no agendamento dos doentes com tempo de espera elevado, permitiu no início de 2020, uma redução nas emissões de vales cirúrgicos.

Considerando a emissão de vales cirúrgicos, verifica-se um crescimento gradual dos doentes transferidos que se iniciou ainda durante o período de contingência. Em dezembro de 2020, 17% da lista de inscritos está transferida para entidade convencionada, onde 294 doentes já cativaram o vale cirúrgico. A Cirurgia Geral (295 episódios), Oftalmologia (191 episódios) e a Cirurgia Pediátrica (139 episódios) são os serviços com maior transferência de doentes para entidades convencionadas, o que apresenta 19%, 18% e 28% da lista de espera de cada um dos serviços, respetivamente.

4. Análise Comparativa da Consulta CTH e Cirurgia – 2019 e 2020

4.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31-12-2019 e 31-12-2020.

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Cardiologia	297	229	-23%	74,7	98,5	32%	971	946	-3%
Cirurgia Geral	332	276	-17%	107,7	178,9	66%	1.049	1.024	-2%
Cirurgia Geral - Obesidade	80	22	-73%	96,7	142,9	48%	274	249	-9%
Cirurgia Maxilofacial	31	18	-42%	33,6	77,7	131%	190	207	9%
Cirurgia pediátrica	440	38	-91%	94,0	105,4	12%	743	718	-3%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	346	306	-12%	86,5	111,2	29%	1.092	1.067	-2%
CR Colon-Recto	3	5	67%	9,6	12,2	28%	14	15	7%
CR Hepatobiliar/Pancreático	2	2	0%	18,4	15,5	-16%	22	453	1959%
Deterioração Cognitiva	6	15	150%	24,3	103,9	328%	55	0	-100%
Diabetologia	50	19	-62%	62,7	109,7	75%	195	172	-12%
Doenças Infecciosas	38	23	-39%	328,9	616,5	87%	1.047	1.022	-2%
Dor	54	21	-61%	58,4	110,3	89%	637	612	-4%
Endocrinologia - Nutrição (1)		15			24,2			118	
Gastroenterologia	177	130	-27%	80,9	143,8	78%	960	935	-3%
Ginecologia	1.199	586	-51%	155,6	158,3	2%	1.091	1.066	-2%
Imuno-hemoterapia	6	1	-83%	44,1	3,4	-92%	139	114	-18%
Imunoalergologia	241	94	-61%	175,3	334,8	91%	1.044	1.019	-2%
Medicina Física e de Reabilitação	23	14	-39%	24,3	24,9	2%	116	520	348%
Medicina interna	100	73	-27%	69,7	101,3	45%	708	683	-4%
Nefrologia	136	19	-86%	59,9	42,3	-29%	210	249	19%
Neurologia	355	301	-15%	161,9	299,3	85%	1.069	1.044	-2%
Obstetrícia	296	234	-21%	74,0	95,0	28%	1.078	1.053	-2%
Oftalmologia	4.050	1.853	-54%	92,6	120,1	30%	1.191	1.166	-2%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.	55	12	-78%	101,2	219,6	117%	806	781	-3%
Oncologia Médica		2		110,2	360,6	227%	110	85	-23%
Ortopedia	565	445	-21%	59,3	91,3	54%	917	892	-3%
Otorrinolaringologia	416	439	6%	40,4	93,3	131%	916	891	-3%
Pediatria	374	282	-25%	93,4	140,0	50%	1.092	1.067	-2%
Pneumologia	548	341	-38%	147,5	338,2	129%	1.096	1.071	-2%
Psiquiatria - Consulta Geral	324	203	-37%	131,7	176,8	34%	1.062	1.037	-2%
Psiquiatria da infância e da adoles	144	160	11%	144,4	305,9	112%	1.077	1.052	-2%
Teleconsulta Feridas Complexas	2	4	100%	55,8	513,4	821%	147	0	-100%
Urologia	222	189	-15%	161,0	212,0	32%	1.064	1.039	-2%
Total Geral	10.912	6.371	-42%	104,2	150,7	45%	1.191	1.558	31%

No número de pedidos à aguardar consulta, estão incluídos todos os pedidos referenciados pelos ACES para o HFF. Estão incluídos os pedidos em criação ou que foram devolvidos para os Centros de Saúde (sem recusa). Assim, especialidades com Tempo Máximos muito elevados, correspondem na sua maioria a situações de devolução.

(1) início da referenciação em 2020

Dados apurados pelo ALERT® ADW

Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Cardiologia	859	738	-14%	30,2%	34,4%	14%	86,6	94,3	9%
Cirurgia Geral	3.334	1.644	-51%	18,2%	17,8%	-2%	76,1	70,4	-7%
Cirurgia Geral - Obesidade	74	84	14%	24,3%	95,2%	292%	74,0	223,0	201%
Cirurgia Maxilofacial	238	128	-46%	2,9%	7,0%	139%	31,2	46,1	48%
Cirurgia pediátrica	667	735	10%	59,8%	67,1%	12%	131,6	143,3	9%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	861	393	-54%	1,0%	50,6%	4744%	54,7	145,3	166%
CR Colon-Recto	89	67	-25%	0,0%	0,0%		9,9	10,6	7%
CR Hepatobilio/Pancreático	97	70	-28%	0,0%	1,4%		14,0	12,8	-9%
Deterioração Cognitiva	10	19	90%	10,0%	15,8%	58%	40,7	72,4	78%
Diabetologia	103	80	-22%	38,8%	48,8%	26%	67,6	81,1	20%
Doenças Infecciosas	151	89	-41%	4,0%	15,7%	296%	35,4	58,8	66%
Dor	193	115	-40%	1,0%	23,5%	2166%	59,8	100,7	68%
Endocrinologia - Nutrição		69			0,0%			37,5	
Gastroenterologia	878	525	-40%	12,4%	18,9%	52%	50,9	59,7	17%
Ginecologia	1.787	1.549	-13%	46,9%	67,8%	45%	125,5	193,8	54%
Imuno-hemoterapia	43	47	9%	2,3%	0,0%	-100%	30,7	14,5	-53%
Imunoalergologia	192	237	23%	25,5%	67,5%	165%	97,4	180,2	85%
Medicina Física e de Reabilitação	295	145	-51%	0,0%	2,8%		25,4	33,1	30%
Medicina interna	623	315	-49%	13,3%	12,1%	-9%	42,7	48,7	14%
Nefrologia	381	338	-11%	17,3%	6,8%	-61%	81,7	62,4	-24%
Neurologia	755	561	-26%	9,0%	20,3%	126%	67,0	91,3	36%
Obstetrícia	3.435	2.581	-25%	0,0%	0,1%	166%	27,9	26,5	-5%
Oftalmologia	6.680	4.751	-29%	63,0%	89,2%	42%	134,4	235,1	75%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.	136	97	-29%	55,1%	42,3%	-23%	103,0	107,9	5%
Oncologia Médica	48	24	-50%	0,0%	0,0%		8,6	13,6	58%
Ortopedia	3.613	1.786	-51%	65,4%	17,2%	-74%	147,3	78,0	-47%
Otorrinolaringologia	3.748	1.491	-60%	1,2%	39,8%	3218%	27,8	89,3	221%
Pediatria	1.148	707	-38%	11,1%	35,4%	217%	64,3	110,4	72%
Pneumologia	897	681	-24%	12,0%	42,0%	249%	63,1	113,4	80%
Psiquiatria - Consulta Geral	885	569	-36%	37,6%	50,8%	35%	93,0	117,1	26%
Psiquiatria da infância e da adolescência	115	67	-42%	29,6%	7,5%	-75%	94,6	72,6	-23%
Teleconsulta Feridas Complexas	5	2	-60%	0,0%	0,0%		7,6	17,8	134%
Urologia	1.718	1.142	-34%	3,6%	5,5%	53%	28,7	39,3	37%
Total Geral	34.058	21.846	-36%	29,1%	41,1%	41%	82,9	119,4	44%

Dados apurados pelo ALERT® ADW

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Consultas P3 TE<=30 dias			Consultas P2 TE<=60 dias			Consultas P1 TE<=150 dias		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Cardiologia	1		-100%	71	40	-44%	528	444	-16%
Cirurgia Geral	23	7	-70%	186	69	-63%	2.519	1.276	-49%
Cirurgia Geral - Obesidade				2	1	-50%	54	3	-94%
Cirurgia Maxilofacial	13	6	-54%	39	28	-28%	179	85	-53%
Cirurgia pediátrica	6		-100%	51	32	-37%	211	210	0%
Cirurgia Plástica Reconstructiva				7	2	-71%	845	192	-77%
CR Colon-Recto	79	58	-27%	8	6	-25%	2	3	50%
CR Hepatobilio/Pancreático	53	34	-36%	35	24	-31%	9	11	22%
Deterioração Cognitiva				3	3	0%	6	13	117%
Diabetologia	3	2	-33%	32	22	-31%	28	17	-39%
Doenças Infecciosas	13	1	-92%	59	35	-41%	73	39	-47%
Endocrinologia - Nutrição					9			60	
Dor	1	1	0%	10	2	-80%	180	85	-53%
Gastroenterologia	33	19	-42%	198	149	-25%	538	258	-52%
Ginecologia	155	103	-34%	276	142	-49%	518	254	-51%
Imunoalergologia				2	1	-50%	141	76	-46%
Imuno-hemoterapia	4	2	-50%	17	22	29%	21	23	10%
Medicina Física e de Reabilitação				11	9	-18%	284	132	-54%
Medicina interna	6	6	0%	224	98	-56%	310	173	-44%
Nefrologia	8	3	-63%	33	14	-58%	274	298	9%
Neurologia	1	2	100%	40	32	-20%	646	413	-36%
Obstetrícia	9	16	78%	177	219	24%	3.248	2.344	-28%
Oftalmologia	4	2	-50%	30	22	-27%	2.438	488	-80%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.				14	11	-21%	47	45	-4%
Oncologia Médica	35	7	-80%	7	14	100%	6	3	-50%
Ortopedia	1	2	100%	163	86	-47%	1.085	1.391	28%
Otorrinolaringologia	7	12	71%	1.244	412	-67%	2.452	473	-81%
Pediatria	13	4	-69%	91	41	-55%	916	412	-55%
Pneumologia	50	36	-28%	98	67	-32%	641	292	-54%
Psiquiatria - Consulta Geral	4	13	225%	165	101	-39%	383	166	-57%
Psiquiatria da infância e da adolescência				29	14	-52%	52	48	-8%
Teleconsulta Feridas Complexas	1		-100%	3	2	-33%	1		-100%
Urologia	83	46	-45%	240	206	-14%	1.333	827	-38%
Total Geral	606	382	-37%	3.565	1.935	-46%	19.968	10.554	-47%

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal; P2 – Prioridade Clínica Prioritária; P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária

Dados apurados pelo ALERT® ADW

4.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31-12-2019 e 31-12-2021.

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Cirurgia Geral	1.764	1.553	-12%	2,6	5,5	19%	31%	49%	58%
Cirurgia Maxilofacial	97	97	0%	4,8	5,2	8%	36%	49%	39%
Cirurgia pediátrica	406	505	24%	3,0	4,6	53%	20%	31%	52%
Cirurgia Plástica Reconstru	719	528	%)	5,1	13,1	157%	47%	81%	74%
Ginecologia	409	437	7%	4,6	9,0	96%	50%	61%	22%
Oftalmologia	893	1.051	18%	3,0	4,3	43%	29%	39%	34%
Ortopedia	480	577	20%	2,3	3,5	52%	20%	41%	104%
Otorrinolaringologia	796	608	-24%	4,6	5,9	27%	42%	50%	22%
Urologia	743	651	-12%	6,1	5,7	-7%	53%	52%	-1%
Total Geral	6.307	6.007	-5%	3,6	5,2	44%	36%	49%	36%

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix

Quadro 15. Operados em 2019 e 2020.

Especialidade	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Cirurgia Geral	3.300	2.044	-38%	5,6	4,7	-17%	45%	41%	-9%
Cirurgia Maxilofacial	128	87	-32%	3,0	4,4	47%	17%	60%	248%
Cirurgia pediátrica	662	414	-37%	6,9	6,0	-13%	65%	56%	-13%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.635	766	-53%	3,2	3,7	17%	15%	21%	33%
Ginecologia	657	378	-42%	4,7	4,5	-3%	41%	47%	15%
Oftalmologia	4.427	3.254	-26%	1,6	2,3	44%	5%	17%	216%
Ortopedia	2.600	1.626	-37%	1,8	1,4	-22%	21%	23%	10%
Otorrinolaringologia	1.423	943	-34%	2,8	4,7	68%	15%	30%	105%
Urologia	1.110	840	-24%	3,2	5,0	57%	20%	35%	78%
Total Geral	15.942	10.352	-35%	3,2	3,4	7%	23%	29%	24%

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia)

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31-12-2019 e 31-12-2020.

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
CIRURGIA GERAL	60	35	-42%	130%	100%	-23%	32%	26%	-19%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	1	5	400%	20%	130%	550%	0%	40%	
CIRURGIA PEDIATRICA									
CIRURGIA PLASTICA									
GINECOLOGIA	25	17	-32%	100%	100%	0%	12%	18%	47%
OFTALMOLOGIA									
ORTOPEDIA						-			
OTORRINOLARINGOLOGIA									
UROLOGIA	32	32	0%	140%	65%	-54%	25%	22%	-13%
Total Geral	118	89	-25%	120%	100%	-17%	25%	24%	-7%

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix

Quadro 17. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020.

Especialidade	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
CIRURGIA GERAL	202	192	-5%	1,7	2,0	21%	39%	43%	9%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	12	16	33%	0,7	1,1	69%	33%	31%	-6%
CIRURGIA PEDIATRICA	1		-100%	0,2	-	-100%	0%		
CIRURGIA PLASTICA	4	5	25%	2,9	1,0	-67%	75%	20%	-73%
GINECOLOGIA	150	114	-24%	1,5	1,4	-10%	30%	33%	11%
OFTALMOLOGIA	4	3	-25%	1,0	0,4	-65%	50%	0%	-100%
ORTOPEDIA				-	-				
OTORRINOLARINGOLOGIA	6	4	-33%	0,8	0,4	-51%	17%	0%	-100%
UROLOGIA	148	124	-16%	1,8	2,5	42%	34%	56%	67%
Total Geral	527	458	-13%	1,6	1,9	18%	35%	43%	23%

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia)

Anexos

Anexo I – Produção Contratada

APÊNDICE I
Atividade Hospitalar


Instituição:
Hospital Fernando Fonseca, EPE

Contratualização 2020

		Doentes Equivalentes				
	ICM	N.º	%	Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
1. Consultas Externas:						
Nº de 1ªs consultas médicas (s/ majoração)				72,00 €	43.997	3.167.784,00 €
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)				79,00 €	28.658	2.263.982,00 €
Nº de 1ªs consultas (Telemedicina)				79,00 €		
Nº de 1ªs consultas na comunidade (Saúde mental)				79,00 €	1.180	93.220,00 €
Nº de 1ªs consultas descentralizadas				79,00 €	170	13.430,00 €
Nº de 1ªs consultas Cuidados Paliativos				79,00 €	250	19.750,00 €
Nº de 1ªs consultas CRe				79,00 €	630	49.770,00 €
Nº de 1ªs consultas CRI				79,00 €	386	30.494,00 €
Nº de consultas subsequentes médicas (s/majoração)				72,00 €	171.880	12.375.360,00 €
Nº de consultas subsequentes (Telemedicina)				79,00 €		
Nº de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)				79,00 €	26.393	2.085.047,00 €
Nº de consultas subsequentes descentralizadas				79,00 €	310	24.490,00 €
Nº de consultas subsequentes Cuidados Paliativos				79,00 €	1.500	118.500,00 €
Nº de consultas subsequentes CRe				79,00 €	910	71.890,00 €
Nº de consultas subsequentes CRI				79,00 €	802	63.358,00 €
Valor Total das Consultas						20.377.075,00 €

2. Internamento:						
Doentes Saídos						
GDH Médicos	0,9611	15.670	94,94%	2.759,00 €	16.505	41.551.745,68 €
GDH Médicos Cuidados Paliativos	0,9611	47	94,94%	2.897,00 €	50	130.862,41 €
GDH Médicos CRe	0,9611	239	94,94%	2.897,00 €	252	665.449,30 €
GDH Médicos CRI	0,9611	5	94,94%	2.897,00 €	5	13.921,53 €
GDH Cirúrgicos	0,9611	2.529	94,94%	2.759,00 €	2.664	6.706.085,82 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,9611	209	94,94%	2.897,00 €	220	581.920,10 €
GDH Cirúrgicos CRI	0,9611	9	94,94%	2.897,00 €	10	25.058,76 €
GDH Cirúrgicos Urgentes	0,9611	4.681	94,94%	2.621,00 €	4.930	11.791.640,75 €
GDH Cirúrgicos Urgentes CRe	0,9611		94,94%	2.752,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes CRI	0,9611		94,94%	2.752,00 €		
Dias de Internamento de Doentes Crónicos						
Doentes Medicina Física e Reabilitação				215,00 €		
Doentes de Psiquiatria Crónicos no Hospital				43,00 €		
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Ordens Religiosas)				43,00 €	248.000	10.664.000,00 €
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Outras Instituições)				43,00 €		
Doentes Crónicos Ventilados				256,00 €		
Doentes de Reabilitação Psicossocial				43,00 €		
Doentes Crónicos de Hansen				0,00 €		
Valor Total do Internamento						72.130.684,35 €
3. Episódios de GDH de Ambulatório:						
GDH Cirúrgicos	0,6229			2.759,00 €	5.199	8.934.903,14 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,6229			2.897,00 €	200	360.908,26 €
GDH Cirúrgicos CRI	0,6229			2.897,00 €	248	447.526,24 €
GDH Médicos	0,2008			2.759,00 €	10.220	5.661.953,58 €
GDH Médicos CRe	0,2008			2.897,00 €	200	116.343,52 €
GDH Médicos CRI	0,2008			2.897,00 €		
Valor Total dos GDH de Ambulatório						15.521.634,74 €

4. Urgências:						
Atendimentos (SU - Polivalente)				17,750M€/170.000		
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgica)				5,220M€/100.000	139.803	7.297.716,60 €
Atendimentos (SU - Básica)				1,470M€/35.000 ep.	31.167	1.309.014,00 €
4.1 Urgências CRI:						
Atendimentos (SU - Polivalente) (CRI)				19,525M€/170.000 ep.		
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgicas) (CRI)				5,742M€/100.000 ep.		
Atendimentos (SU-Básica) (CRI)				1,617M€/35.000 ep.		
Emergência Pré-Hospitalar / Urgência						
Programa ECMO				21.606,00 €		
Valor Total dos Atendimentos Urgentes						8.606.730,60 €
5. Sessões em Hospital de Dia:						
Base				21,00 €	8.948	187.908,00 €
Hematologia				309,00 €		
Imuno-Hemoterapia				309,00 €	799	246.891,00 €
Psiquiatria				32,00 €	2.885	92.320,00 €
Psiquiatria - Unidades Socio-Ocupacionais				32,00 €		
Valor Total do Hospital de Dia						527.119,00 €

6. Programas de Gestão da Doença Crónica						
VIH/Sida (doentes em TARC equivalente/ano)				5.997,00 €	2.225	13.343.325,00 €
Hepatite C (doentes tratados)				6.922,00 €	300	2.076.600,00 €
Hipertensão Arterial Pulmonar - doentes em terapêutica						
Pré-tratamento/seguimento 1º ano				8.408,00 €		
Seguimento após 1º ano CFs III				22.555,00 €		
Seguimento após 1º ano CF IV				162.563,00 €		
Esclerose múltipla - doentes em terapêutica modificadora				12.380,00 €	225	2.785.500,00 €
Tratamento de doentes c/ patologia oncológica - Doentes equivalente/ano						
Cancro da mama (1º ano)				10.318,00 €		
Cancro da mama (2º ano)				4.141,00 €		
Cancro do cólon e reto (1º ano)				11.867,00 €	200	2.373.400,00 €
Cancro do cólon e reto (2º ano)				5.245,00 €	200	1.049.000,00 €
Cancro do colo do útero (1º ano)				12.624,00 €		
Cancro do colo do útero (2º ano)				3.729,00 €		
Cancro da Próstata (1º ano)				6.630,00 €		
Cancro da Próstata (2º ano)				1.812,00 €		
Cancro do Pulmão (1º ano)				17.746,00 €		
Cancro do Pulmão (2º ano)				4.617,00 €		
Mieloma (1º ano)				26.123,00 €		
Mieloma (2º ano)				11.221,00 €		
Rastreios - Nº de Rastreios						
Rastreio do Cancro do Colo do Útero				71,00 €		
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto				397,00 €		
Telemonitorização DPOC						
Elementos de Telemonitorização				1.361,00 €	8	10.888,00 €
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				2.156,00 €	4	8.624,00 €
Telemonitorização EAM						
Elementos de Telemonitorização				3.561,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.409,00 €		
Telemonitorização ICC						
Elementos de Telemonitorização				1.702,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.409,00 €		

PSCI (Centros de Tratamento autorizados pela DGS)					
Doentes Novos (Cuidados 1º ano) Eq./ano				1.547,00 €	
Doentes em seguimento (Cuidados 2º ano e seguintes) Eq./ano				1.092,00 €	
Programa Terapêutico PAF1					
PAF1 Doentes em tratamento (equivalente/ano)				58.359,00 €	
Doenças Lisossomais de Sobrecarga (doentes em tratamento Eq./ano) - CRe					
Doença de Gaucher				181.373,00 €	
Doença de Fabry				119.485,00 €	
Doença de Hurler				171.037,00 €	
Doença de Hunter				411.356,00 €	

Doença de Maroteaux-Lamy				385.325,00 €	
Doença de Niemann-Pick				74.066,00 €	
Doença de Pompe				196.668,00 €	
Doenças Lisossomais de Sobre Carga CTP -CRe (doentes em tratamento Eq./ano)					
Doença de Gaucher (CRe)				179.281,00 €	
Doença de Fabry (CRe)				117.915,00 €	
Doença de Hurler (CRe)				168.147,00 €	
Doença de Hunter (CRe)				408.466,00 €	
Doença de Maroteaux-Lamy (CRe)				382.435,00 €	
Doença de Niemann-Pick (CRe)				72.567,00 €	
Doença de Pompe (CRe)				195.067,00 €	
Doenças Lisossomais de Sobrecarga CTP (doentes em tratamento Eq./ano)					
Doença de Gaucher CTP				2.123,00 €	
Doença de Fabry CTP				1.601,00 €	
Doença de Hurler CTP				2.921,00 €	
Doença de Hunter CTP				2.921,00 €	
Doença de Maroteaux-Lamy CTP				2.921,00 €	
Doença de Niemann-Pick CTP				1.550,00 €	
Doença de Pompe CTP				1.632,00 €	
Perturbações Mentais Graves					
Psicoses Esquizofrénicas (doente equivalente/ano)				1.595,00 €	
Psicoses Afetivas (doente equivalente/ano)				1.087,00 €	
Psicoses não Orgânicas (doente equivalente/ano)				839,00 €	

7. Programa de Tratamento Cirúrgico da Obesidade (PTCO)					
Pré-avaliação + Cirurgia Bariátrica Banda Gástrica				3.377,00 €	
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 1º Ano Follow Up				563,00 €	
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 2º Ano Follow Up				563,00 €	
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 3º Ano Follow Up				1.126,00 €	
Pré-avaliação + Cirurgia Bariátrica Bypass Gástrico				4.295,00 €	8
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 1º Ano Follow Up				716,00 €	34
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 2º Ano Follow Up				716,00 €	40
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 3º Ano Follow Up				1.432,00 €	20
PTCO - Outras Técnicas					
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1				3.377,00 €	0
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2				4.295,00 €	0
PTCO - Outras Técnicas - 1º ano de follow-up					
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 1º ano de follow-up				563,00 €	0
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 2º ano de follow-up				563,00 €	0
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 1º ano de follow-up				716,00 €	
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 2º ano de follow-up				716,00 €	

8. PMA – Diagnóstico e Tratamento da Infertilidade						
Consultas de Apoio à Fertilidade				92,00 €		
Induções da Ovulação (IO)				140,00 €		
Inseminações Intra-Uterinas (IIU)				352,00 €		
Fertilizações In Vitro (FIV)				2.203,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides (ICSI)				2.423,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides recolhidos cirurgicamente (ICSI c/ recolha cirúrgica)				3.084,00 €		
Banco de Gâmetas						
Gâmetas Masculinos (packs)				1.475,00 €		
Gâmetas Femininos (packs)				2.968,00 €		
9. Saúde Sexual e Reprodutiva						
IVG até 10 semanas						
Medicamentosa (n.º I.V.G.)				297,00 €	20	5.940,00 €
10. Sessões de Radioncologia						
Tratamentos simples				110,00 €		
Tratamentos complexos				264,00 €		
11. Colocação de Implantes Cocleares						
Implante coclear unilateral				19.688,00 €	4	78.752,00 €
Implante coclear bilateral				34.125,00 €	1	34.125,00 €
12. Serviços Domiciliários						
Consultas Domiciliárias				40,00 €	1.883	75.320,00 €
Hospitalização Domiciliária	0,9611	57	94,94%	2.759,00 €	60	151.050,01 €
13. Centros Especializados de Reabilitação						
Diária de Internamento						
Ambulatório						
14. Lar (IPO)						
				63,00 €		
15. Outros:						
Medicamentos de cedência hospitalar em ambulatório (Patologias abrangidas pelo CP)						1.481.631,99 €
Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA)						447.720,00 €
Programa de Incentivo à Integração de Cuidados						83.163,00 €
Internos						2.076.052,00 €
Valor da Produção Contratada						143.830.824,69 €
Incentivos institucionais						9.642.474,50 €
Custos de Contexto						39.376.190,81 €
Valor Total do Contrato						192.849.490,00 €

Anexo II – Objectivos de Qualidade e Eficiência

APÊNDICE II

Objetivos de Acesso, Desempenho Assistencial e Eficiência



Instituição:
Hospital Fernando Fonseca, EPE

Contratualização 2020

Objetivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
A. Acesso	100,00	
A.1. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	60,00	54,1
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	10,00	73,3
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscrições para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	10,00	73,0
A.4. Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	10,00	79,0
A.5. Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	10,00	62,0
A.6. Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total de doentes referenciados para a RNCCI	10,00	22,0
B. Desempenho Assistencial	20,00	
B.1. Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	3,00	4,00
B.2. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	3,00	28,0
B.3. Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3,00	63,8
B.4. Índice de Mortalidade Ajustada	4,00	0,6000
B.5. Índice de Demora Média Ajustada	4,00	1,1000
B.6. Demora média antes da cirurgia	3,00	0,50
C. Eficiência	20,00	
C.1. Gastos operacionais por doente padrão	5,00	Valor do melhor do grupo
C.2. Doente padrão por médico ETC	5,00	68,7
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	5,00	52,0
C.4. Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e FSE (Selecionados) no total de gastos com pessoal	5,00	18,0

Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1. Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca	20,00	56,5
U.2. Peso dos episódios de urgência com internamento	20,00	7,2
U.3. Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	20,00	60,3
U.4. Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço Urgência	20,00	3,6
U.5. Rácio Consultas Externas/ episódios de urgência	20,00	1,4

NÍVEL DE DESEMPENHO RELATIVO (Benchmarking)

Áreas
A. Acesso
1. Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas
2. Peso das consultas externas com registo de alta clínica no total de consultas externas
3. Mediana de tempo de espera da LIC, em meses.
B. Qualidade
1. Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo
2. Índice de risco e segurança do doente
3. Índice PPCIRA
4. Percentagem de aquisição de biossimilares (em quotas e por DCI)
5. Demora média antes da cirurgia
C. Eficiência
1. Gastos com pessoal por doente padrão
2. Gastos com produtos farmacêuticos por doente padrão
3. Gastos com material consumo clínico por doente padrão
4. Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos

Anexo III – TMRG no acesso a cuidados de saúde

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG
1. Cuidados de saúde primários	
(...)	
2. Primeira consulta de especialidade hospitalar	
2.1 Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos ACES	
Muito Prioritária (triagem)	30 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Prioritária (triagem)	60 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Normal (triagem)	120 dias desde o pedido de consulta (ACES) ou 150 dias até dez 2017
2.2 Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	
2.2.1 ACES (...)	
2.2.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência diferida (nível 4)	Imediato - Admissão pelo SU
Muito prioritária (nível 3)	7 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Prioritária (nível 2)	15 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Normal (nível 1)	30 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
2.3 Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada	
2.3.1 ACES (...)	
2.3.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência (nível 3)	Imediato (síndrome coronária aguda, insuf cardíaca descompensada)
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Doentes electivos (nível 1)	30 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
3. Avaliação para a realização de cuidados de saúde programados	
Urgência diferida (prioridade 4)	24 h após o 1º contacto com a instituição
Muito prioritária (prioridade 3)	7 dias após a 1ª consulta de especialidade
Prioritária (prioridade 2)	30 dias após a 1ª consulta de especialidade
Normal (prioridade 1)	60 dias após a 1ª consulta de especialidade
4. Realização de MCDT	
Cateterismo cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Pacemaker cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Medicina Nuclear	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias seguidos após indicação clínica
Ressonâncias Magnéticas	90 dias seguidos após indicação clínica
Angiografia diagnóstica	30 dias seguidos após indicação clínica
Tratamentos de Radioterapia	15 dias seguidos após indicação clínica
Restantes MCDT's	a realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados
5. Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados	
5.1 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritária (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritária (nível 2)	60 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	180 dias após indicação cirúrgica ou 270 dias até dez 2017
5.2 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença oncológica	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	60 dias após indicação cirúrgica
5.3 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença cardíaca	
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	90 dias após indicação cirúrgica
6. Consultas, Cirurgias e MCDT	de acordo com o TR que conste no contracto de convenção e nos regulamentos aplicáveis
7. Entidades com contractos no âmbito da RNCCI	
7.1 Equipas e unidades de ambulatório e Internamento	tempo a definir em âmbito de RNCCI

Anexo IV – Análise das Reclamações

As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas para a elaboração de Planos de Atividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respetiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objetivos de melhoria.

O HFF considera da maior relevância, a disponibilização de instalações adequadas aos seus utentes, nas Urgências e ainda Consulta Externa, devidamente assinaladas, para apresentação de reclamações e com apoio administrativo. Ao mesmo tempo, são disponibilizados livros de reclamações em diversos locais do HFF e, ainda no exterior, onde se verifica, também, a realização de atividade hospitalar, nomeadamente no Serviço de Urgência Básica em Mem Martins, em quatro centros de saúde Centros de Saúde na Brandoa, Damaia/Reboleira, Venteira e Queluz/Massamá e ainda, o Serviço de Pedopsiquiatria localizado no Centro de Saúde de Queluz.

Desde 2013, que se utiliza uma ferramenta que permite a desmaterialização e a rastreabilidade das reclamações e sugestões. Esta aplicação “Sugira” assegura um fluxo que permite aos Diretores de primeira linha terem conhecimento das suas reclamações e encaminhar para os visados nas reclamações, para que sejam elaboradas justificações das mesmas, nomeadamente, a obrigatoriedade de descrição de medidas corretivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com a Direção de Qualidade, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

ACTIVIDADE	2019			2020			Δ 2019-2018
	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	
Consulta Externa	337.244	516	0,15%	307.962	154	0,05%	-0,10%
Internamento	27.761	391	1,41%	24.002	407	1,70%	0,29%
Urgência Básica	47.640	196	0,41%	30.445	53	0,17%	-0,24%
Urgência Geral	133.988	1407	1,05%	106.227	860	0,81%	-0,24%
Urgência Obstétrica/Ginecológic	22.113	47	0,21%	15.615	35	0,22%	0,01%
Urgência Pediátrica	58.485	30	0,05%	29.456	30	0,10%	0,05%
Total	627.231	2.587	0,41%	513.707	1.539	0,30%	-0,11%