

# Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Ano de 2016



31 de Março de 2017

## 1. Índice

1. ÍNDICE .....	2
2. ENQUADRAMENTO .....	3
3. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE .....	4
4. CARACTERIZAÇÃO GERAL .....	5
5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	8
6. OUTROS ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .....	10
7. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO .....	11
8. ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (TMRG), TEMPOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (TRG) E TEMPOS DE RESPOSTA (TR) NO HOSPITAL.....	14
8.1. CONSULTA EXTERNA.....	14
8.2. MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA .....	15
8.3. CIRURGIA PROGRAMADA .....	15
8.4. CIRURGIA PROGRAMA EM ONCOLOGIA .....	16
9. ANÁLISE ESPECÍFICA DO HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO .....	17
9.1. CONSULTA EXTERNA: COMPARAÇÃO DA PRODUÇÃO DO ANO 2015 E 2016 .....	17
9.2. PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE.....	19
9.3. ATIVIDADE CIRÚRGICA: COMPARAÇÃO DA PRODUÇÃO DO ANO 2015 E 2016 .....	21
9.4. ATIVIDADE CIRÚRGICA: TEMPO DE ESPERA POR PRIORIDADE .....	22
9.5. MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA – PRODUÇÃO E TEMPO DE RESPOSTA.....	23
ANEXO I – RECLAMAÇÕES.....	24

## 2. Enquadramento

A criação da Lei n.º 15/2014 de 21 de março tem como objetivo a consolidação dos direitos e dos deveres do utente dos serviços de saúde, onde são definidos os termos a que deve obedecer a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

De acordo com o disposto no artigo n.º 25 da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde visa garantir a prestação de cuidados de saúde adequada e em tempo considerado clinicamente razoável. Destaca-se, ainda, que no artigo referido anteriormente são definidos os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), bem como o direito do utente à informação sobre estes tempos.

Refere-se ainda que no n.º 1 da Portaria 1529/2008, de 26 de dezembro, são definidos e fixados a nível nacional os TMRG para o acesso aos cuidados de saúde para os vários tipos de prestações sem carácter de urgência sendo o seu cumprimento monitorizado pela Administração Central do Sistema de Saúde e pelas Administrações Regionais de Saúde.

Face ao exposto, o Hospital Beatriz Ângelo (HBA) apresenta o seu Relatório Anual de Acesso aos Cuidados de Saúde referente ao ano de 2016.

### 3. Identificação da Entidade

<b>Designação</b>	Hospital Beatriz Ângelo
<b>Localização da sede</b>	SGHL - Sociedade Gestora do Hospital de Loures, SA - Avenida Carlos Teixeira, 3 • 2674-514 Loures • Portugal
<b>Telefone</b>	+351.219.847.200
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:geral@hbeatrizangelo.pt">geral@hbeatrizangelo.pt</a>
<b>Fax</b>	+351.219.847.209
<b>Site</b>	<a href="http://www.hbeatrizangelo.pt">www.hbeatrizangelo.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	Hospital Beatriz Ângelo
<b>Localização</b>	Avenida Carlos Teixeira, 3 • 2674-514 Loures • Portugal
<b>Telefone</b>	+351.219.847.200
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:geral@hbeatrizangelo.pt">geral@hbeatrizangelo.pt</a>

#### 4. Caracterização Geral

<b>Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>Conselho de Administração</b>	<b>Presidente</b> Engª Isabel Vaz  <b>Vogais</b> Dr. Artur Morais Vaz  Eng. Ivo Antão  Dr. João Abreu Novais  Dr. Tomás Branquinho da Fonseca	
<b>Direção Executiva</b>	<b>Administrador Executivo</b> Dr. Artur Morais Vaz  <b>Diretora Executiva (Dir. Admin. Financeira)</b> Dra. Anabela Lobo de Carvalho  <b>Diretor Executivo (Dir. Operações)</b> Dr. Francisco Mota  <b>Diretor Clínico</b> Prof. Dr. Rui Maio  <b>Enfermeira Diretora</b> Enf.ª Teresa Simões	
<b>Fiscalização</b>	<b>Ernst &amp; Young Audit &amp; Associados – SROC S.A.</b>	
<b>Participação/Consulta</b>  (Ex: Comissão de utentes;	<b>Comissão de Utentes do Hospital Beatriz Ângelo</b>	

<b>Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho Consultivo</b>	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>	<b>Direção de Auditoria Interna, Planeamento e Controlo de Gestão</b>  <b>Diretora:</b> Dra. Ana Catarina Carvalho  <b>Direção de Informação e Apoio a Clientes</b>  <b>Coordenadora:</b> Dra. Isabel Aires	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>  (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<b>Comissão de Ética</b>  <b>Presidente:</b> Dra. Maria João Heitor  <b>Comissão de Farmácia e Terapêutica</b>  <b>Presidente:</b> Prof. Dr. Edgar Almeida  <b>Comissão de Coordenação com Cuidados Primários e Continuados</b>  <b>Presidente:</b> Prof <sup>a</sup> Dr <sup>a</sup> Marília Cravo  <b>Comissão de Coordenação Oncológica</b>  <b>Presidente:</b> Prof. Dr. Rui Maio  <b>Comissão de Qualidade e Segurança do Doente</b>  <b>Presidente:</b> Dr. Artur Morais Vaz  <b>Comissão de Coordenação e Referência Hospitalar</b>  <b>Presidente:</b> Prof. Dr. Paulo Oom  <b>Grupo Coordenador Local de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos</b>  <b>Presidente:</b> Dr. Carlos Palos  <b>Equipa de Gestão de Altas</b>	

<b>Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
	<b>Coordenador:</b> Dra. Mariana Alpoim	
<b>Gabinete do Cidadão</b>		
<b>Telefone</b>	<b>T +351.219.847.243</b>	
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:gabinete.cidadao@hbeatrizangelo.pt">gabinete.cidadao@hbeatrizangelo.pt</a>	

## 5. Sistemas de Informação

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

<b>1. SONHO</b>	
<b>2. SINUS</b>	
<b>3. SAM</b>	
<b>4. SAPE</b>	
<b>5. CTH</b>	X
<b>6. SIGIC</b>	X
<b>7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde</b>	
<b>8. SICA</b>	X

Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

<b>1. Siemens Soarian Clinicals</b>	X
<b>2. Siemens Soarian Scheduling</b>	X
<b>3. Siemens Syngo Dynamics</b>	X
<b>4. ADT</b>	X
<b>5. SAAS</b>	X
<b>6. iSoft xHis</b>	X
<b>7. ESSdoc.net</b>	X
<b>8. Gestão de Processo CTH</b>	X
<b>9. Gestão de Bloco Operatório/Partos</b>	X



Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

- Todas as aplicações (bases de dados) estão registadas na CNPD;
- Gestão integrada de acessos e identidades (*Human Resources Driven Identity Management*);
- Várias políticas ativas de confidencialidade de dados clínicos.

## 6. Outros aspetos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	S	N	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		Conforme contrato de gestão da PPP
<b>1.3</b> 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 (quando aplicável)?	X		Conforme contrato de gestão da PPP
<b>1.4</b> Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Setores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratação, ...)			
1. Regulamento Geral de Atividade 2. Regulamento de Consultas Externas 3. Regulamento do Gabinete do Cidadão 4. Regulamento do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental 5. Regulamento do Departamento de Cirurgia 6. Regulamento do Departamento de Medicina 7. Regulamento do Departamento de Imagiologia 8. Regulamento dos Serviços Farmacêuticos 9. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas 10. Regulamento de Gabinete de Gestão do Risco 11. Regulamento do Serviço Social 12. Regulamento de Urgência Interna e Consultoria de Medicina Interna 13. Regulamento do Serviço de Urgência Geral 14. Regulamento da Urgência de Pediatria 15. Regulamento do Bloco Operatório 16. Regulamento do Serviço de Urgência de Obstetrícia - Ginecologia e Bloco de Partos			

## 7. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?		X	
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?			N/A
<b>1.3</b> 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?	X		Conforme Contrato de Gestão da PPP (anexo IX).
<b>1.4</b> 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?	X		Conforme contrato de gestão da PPP.
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		No acompanhamento da execução do contrato de gestão da PPP.
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		Relatórios periódicos (mensais, trimestrais e semestrais) conforme definido no contrato de gestão da PPP.
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		No seguimento dos relatórios de acompanhamento referidos no ponto anterior.
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?		X	Qualquer revisão ou alteração aos indicadores carece de autorização da EPC, nos termos do contrato de gestão da PPP.
<b>1.9</b> 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)?	X		Auditorias realizadas pela EPC à atividade reportada.
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados?			
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Conforme contrato de gestão da PPP.
<b>1.14</b> 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?	X		Nos gabinetes de consultas incluindo o Serviço de Urgência e será aplicado nas receções.
<b>1.15</b> 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?	X		
<b>1.16</b> 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?		X	
<b>1.17</b> 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?		X	
<b>1.18</b> 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?		X	

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.19</b> As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua gênese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?	X		Quadro resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (Anexo I)
<b>1.20</b> As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
<b>1.21</b> 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?		X	
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?		X	
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”?		X	A partir do dia 04.02.2015, iniciou-se o registo e tratamento de Exposições, segundo o sistema de gestão de reclamações da Entidade Reguladora da Saúde (Ver Anexo I).

## 8. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) e tempos de resposta (TR) no Hospital

### 8.1. Consulta Externa

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30	25,9
De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	60	63,8
De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	150	226,7

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 1	7 (sete) dias seguidos após referência	7	12,2
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referência	15	17,6
Prioridade 3	30 (trinta) dias seguidos após referência	30	31,3

## 8.2. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	N/A	N/A
Pacemaker cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	N/A	N/A

## 8.3. Cirurgia Programada

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>Cirurgia programada</b>			
Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	3,1
Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15	7,8
Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60	20,5
Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	270	105,4

#### 8.4. Cirurgia Programa em Oncologia

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>Cirurgia programada em Oncologia</b>			
Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	1,7
Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15	6,8
Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	45	19,3
Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	60	30,3



## 9. Análise Específica do Hospital Beatriz Ângelo

### 9.1. Consulta Externa: Comparação da Produção do Ano 2015 e 2016

Especialidade	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2016	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2015	Varição 2016-2015 (%)	Total Consultas 2016	Total Consultas 2015	Varição 2016-2015 (%)
Anestesiologia	8.126	9.689	-16,1%	10.806	12.706	-15,0%
Angiologia E Cirurgia Vascular	1.926	1.720	12,0%	5.700	5.713	-0,2%
Cardiologia	2.270	2.853	-20,4%	6.691	8.331	-19,7%
Cirurgia Geral	5.548	5.977	-7,2%	14.277	15.822	-9,8%
Cirurgia Plástica, Reconstructiva E Est	1.010	970	4,1%	3.091	3.337	-7,4%
Dermatologia	5.388	5.287	1,9%	12.174	11.893	2,4%
Doenças Infecciosas (Infecologia)	476	474	0,4%	2.284	2.114	8,0%
Endocrinologia E Nutrição	1.751	1.766	-0,8%	6.524	7.544	-13,5%
Gastroenterologia	3.371	3.211	5,0%	10.106	9.247	9,3%
Ginecologia	4.887	4.825	1,3%	14.603	13.840	5,5%
Imunologia	1.235	1.415	-12,7%	3.224	4.011	-19,6%
Imunoterapia	237	231	2,6%	614	554	10,8%
Medicina Física E Reabilitação	3.256	3.208	1,5%	9.373	8.888	5,5%
Medicina Interna	4.601	4.804	-4,2%	14.335	17.274	-17,0%
Nefrologia	730	701	4,1%	3.611	3.478	3,8%
Neurologia	2.364	2.530	-6,6%	8.025	8.453	-5,1%
Obstetrícia	6.617	6.748	-1,9%	15.624	16.206	-3,6%
Oftalmologia	9.959	8.302	20,0%	30.397	27.786	9,4%

Especialidade	Nº 1ºs consultas 2016	Nº 1ºs consultas 2015	Varição 2016-2015 (%)	Total Consultas 2016	Total Consultas 2015	Varição 2016-2015 (%)
Oncologia Médica	441	473	-6,8%	7.604	6.865	10,8%
Ortopedia	8.138	7.482	8,8%	26.946	24.905	8,2%
Otorrinolaringologia	6.639	6.767	-1,9%	23.009	23.168	-0,7%
Pediatria	4.911	5.370	-8,5%	14.552	16.091	-9,6%
Pneumologia	2.682	2.534	5,8%	11.740	11.431	2,7%
Psiquiatria	2.418	2.216	9,1%	11.859	12.603	-5,9%
Psiquiatria Da Infância E Adolescência	647	858	-24,6%	3.308	4.363	-24,2%
Reumatologia	1.323	1.470	-10,0%	4.092	4.262	-4,0%
Urologia	2.731	2.916	-6,3%	8.730	9.115	-4,2%
<b>Total</b>	<b>93.682</b>	<b>94.797</b>	<b>-1,2%</b>	<b>283.299</b>	<b>290.000</b>	<b>-2,3%</b>

Fonte: Oracle Business Intelligence

## 9.2. Primeiras Consultas de Especialidade

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Consultas realizadas em 2016				
	Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	Nº Pedidos agendados	Tempo médio (dias)**	Tempo máximo (dias)**	Nº Consultas realizadas	"Muito prioritárias" realizadas até 30 dias	"Prioritárias" realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" realizadas entre 60-150 dias	Consultas realizadas fora TMRG
Anestesiologia	18	143,7	291	37	3	0	23	11
Angiologia E Cirurgia Vascular	32	107,7	593	807	17	42	436	312
Cardiologia	32	92,4	742	813	19	376	369	49
Cirurgia Geral	406	94,6	613	1.885	164	277	1.368	76
Cirurgia Plástica, Reconstructiva E Est	204	152,0	427	551	11	3	184	353
Dermatologia	1.235	207,8	684	2.709	29	628	363	1.689
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	4	47,8	107	67	21	32	0	14
Endocrinologia E Nutrição	43	78,1	660	752	35	66	396	255
Gastroenterologia	83	88,0	636	1.340	415	197	119	609
Ginecologia	276	116,9	698	1.537	189	514	217	617
Imunoalergologia	103	199,2	667	399	1	18	294	86
Medicina Física E Reabilitação	0	0,0	0	4	3	0	0	1
Medicina Interna	47	73,8	180	285	30	35	218	2
Nefrologia	22	62,2	337	389	59	168	142	20
Neurologia	8	102,9	148	205	10	68	121	6
Obstetrícia	175	178,5	972	788	13	6	235	534
Oftalmologia	193	27,5	75	2.272	1.780	378	22	92
Oncologia Médica	6.079	536,1	1.465	6.278	44	384	1.261	4.589
Ortopedia	0	0,0	0	21	18	1	1	1

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Consultas realizadas em 2016				
	Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	Nº Pedidos agendados	Tempo médio (dias)**	Tempo máximo (dias)**	Nº Consultas realizadas	"Muito prioritárias" realizadas até 30 dias	"Prioritárias" realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" realizadas entre 60-150 dias	Consultas realizadas fora TMRG
Otorrinolaringologia	2.030	556,8	1.380	1.799	31	105	281	1.382
Pediatria	187	135,9	1.082	2.434	1	1.441	556	436
Pneumologia	69	69,7	395	812	135	383	261	33
Psiquiatria	49	141,4	1.327	811	114	54	384	259
Psiquiatria Da Infância E Adolescência	74	129,1	642	800	63	166	407	164
Reumatologia	41	64,0	148	279	4	49	193	33
Urologia	55	40,2	108	608	8	41	554	5
<b>Total</b>								

Fonte: Oracle Business Intelligence\*

\* Devido a disparidades relevantes e sistemáticas entre os dados extraídos do sistema ADW e os sistemas de informação do HBA, opta-se por apresentar informação obtida a partir de dados do próprio hospital.

\*\* Para efeitos do cálculo deste parâmetro, foram excluídos todos os casos de consultas cujo agendamento tenha sido adiado por motivos imputáveis ao utente.

### 9.3. Atividade Cirúrgica: Comparação da Produção do Ano 2015 e 2016

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Média do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº Cirurgias programadas 2016	Nº Cirurgias programadas 2015	Variação 2016-2015 (%)	Nº entradas em LIC 2016	Nº entradas em LIC 2015	Variação LIC 2016-2015 (%)	2016	2015	Variação 2016-2015 (%)
Angiologia e Cirurgia Vascular	478	495	-3%	534	496	8%	44,2	29,3	51%
Cirurgia Geral	2.705	3.178	-15%	2.824	3.216	-12%	66,5	47,7	39%
Cirurgia Plástica Reconstructiva e Est.	501	573	-13%	614	592	4%	107,5	85,0	26%
Dermatologia	307	332	-8%	301	344	-13%	47,5	46,0	3%
Ginecologia-Obstetrícia	786	914	-14%	800	936	-15%	44,4	29,4	51%
Oftalmologia	4.141	3.810	9%	4.178	4.303	-3%	100,2	77,2	30%
Ortopedia	1.692	1.730	-2%	1.788	1.728	3%	117,4	96,5	22%
Otorrinolaringologia	958	942	2%	1.104	1.156	-4%	139,2	88,7	57%
Urologia	875	1.016	-14%	1.014	1.134	-11%	104,5	53,8	94%

Fonte: UHGIC do Hospital

#### 9.4. Atividade Cirúrgica: Tempo de Espera por Prioridade

Especialidade	Cirurgias programadas realizadas no ano 2016					
	Nº Cirurgias programadas 2016	% cirurgias com P4 realizadas até 72 horas	% cirurgias com P3 realizadas até 15 dias	% cirurgias com P2 realizadas até 60 dias	% cirurgias com P1 realizadas até 270 dias	% cirurgias realizadas fora do TMRG (>270)
Angiologia e Cirurgia Vascular	478	91,7%	94,0%	94,1%	91,5%	3,8%
Cirurgia Geral	2.705	-	100,0%	96,0%	99,7%	0,3%
Cirurgia Plástica Reconstructiva e Est.	501	66,7%	79,3%	81,3%	92,1%	6,2%
Dermatologia	307	-	100,0%	96,6%	100,0%	0,0%
Ginecologia-Obstetrícia	786	100,0%	-	99,3%	100,0%	0,0%
Oftalmologia	4.141	-	60,0%	87,8%	99,5%	0,5%
Ortopedia	1.692	46,9%	96,9%	93,0%	86,7%	11,3%
Otorrinolaringologia	958	100,0%	100,0%	97,4%	100,0%	0,0%
Urologia	875	98,2%	92,3%	87,3%	90,7%	7,8%

Fonte: UHGIC do Hospital

## 9.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica – Produção e Tempo de Resposta

Especialidade	Número de Exames realizados no ano 2016			
	N.º de Exames Realizados em 2016	N.º de Exames Realizados em 2015	Varição 2016-2015 (%)	% de Exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicações clínicas*
Cateterismo Cardíaco	N/A	N/A	N/A	N/A
Pacemaker Cardíaco	N/A	N/A	N/A	N/A
Colonoscopia	2.846	2.816	1,07%	100%
Endoscopia Digestiva Alta	1.953	2.707	-27,85%	100%
TAC	39.290	38.562	1,88%	100%
RM	6.197	6.532	-5,13%	100%
PET	N/A	N/A	N/A	N/A

Fonte: Dados dos Serviços de Imagiologia e Oracle Business Intelligence

## Anexo I – Reclamações

<b>Número Total de Reclamações</b>	
Nº de reclamações registadas no SGREC	1744
Nº de reclamações não registadas no SGREC	0
Nº de reclamações registadas no SGREC não resolvidas	453
Nº de reclamações, referentes a 2015, registadas no SGREC, no início de 2016	9
Nº de reclamações arquivadas por desistência do Utentes /anulado/ fora de âmbito	44
Nº de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	0
Nº de reclamações que deram origem a participações ao Ministério Público (MP)	0
<b>Nº total de reclamações</b>	<b>1744</b>

<b>Tipologia das Reclamações</b>	
Nº de reclamações relativas a Acesso a Cuidados de Saúde	91
Nº de reclamações relativas a Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	179
Nº de reclamações relativas a Focalização no Utente	280
Nº de reclamações relativas a Instalações e Serviços Complementares	92
Nº de reclamações relativas a Outros Temas	46
Nº de reclamações relativas a Procedimentos Administrativos	409
Nº de reclamações relativas a Questões Financeiras	23
Nº de reclamações relativas ao Tempo de Espera	599

<b>Áreas Funcionais e Serviços Visados</b>	
Nº de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	0
Nº de reclamações relativas aos Serviços de Urgência (Urgência Geral, Urgência de Ginecologia/Obstetrícia e Urgência Pediátrica)	857
Nº de reclamações relativas à Consulta Externa	915
Nº de reclamações relativas ao Internamento	
Nº de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	

\* As restantes reclamações são classificadas por especialidade e não por área assistencial



<b>Grupos Profissionais Visados</b>	
Nº de reclamações relativas aos Dirigentes	202
Nº de reclamações relativas aos Médicos	1093
Nº de reclamações relativas aos Enfermeiros	90
Nº de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	430
Nº de reclamações relativas aos Auxiliares de Ação Médica	17
Nº de reclamações relativas a Outro Pessoal	147
Nº de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	0

<b>Elogios por Grupo Profissional</b>	
Nº de elogios relativos aos Dirigentes	68
Nº de elogios relativos aos Médicos	440
Nº de elogios relativos aos Enfermeiros	362
Nº de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	112
Nº de elogios relativos aos Auxiliares de Ação Médica	258
Nº de elogios relativos a Outro Pessoal	52
Nº de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	157