

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA



Hospital
Pulido Valente

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2010

Índice

1. Identificação da Entidade
2. Caracterização Geral
3. Sistemas de Informação
4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com Reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde
5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso
6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS
 - 6.1. Primeiras Consultas de especialidade hospitalar referenciada pelos Centros de Saúde
 - 6.2. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares
 - 6.3. Cirurgia Programada
7. Análise Específica
 - 7.1. Consulta Externa - Comparação da Produção em 2009 e 2008
 - 7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH
 - 7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2009 e 2008
 - 7.4. Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade
 - 7.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares
8. Anexos

1. Identificação da Entidade

Designação	Centro Hospital Lisboa Norte
Localização da sede	Av. Prof. Egas Moniz; 1649-035 Lisboa
Telefone	21 780 5000
E-mail	hospitaldesantamaria@hsm.min-saude.pt / administracao@hsm.min-saude.pt
Fax	21 780 5610
Site	www.chln.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<u>Hospital de Santa Maria</u> Av. Prof. Egas Moniz; 1649-035 Lisboa 21 780 5000 hospitaldesantamaria@hsm.min-saude.pt
	<u>Hospital Pulido Valente</u> Alameda das Linhas de Torres, 117 1769-001 Lisboa 21 754 8000 consadm@hsv.min-saude.pt

2. Caracterização Geral

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Direcção / Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Dr. João Álvaro Correia da Cunha • Vogal Executivo: Dr. Jorge Manuel Firmo Poole da Costa Dra. Sara Lourenço Fernandes Duarte Dra. Maria de Fátima Campos de Sena e Silva Dr. José Carlos Ferreira Caiado • Director Clínico: Dr. João Álvaro Correia da Cunha • Enfermeira-Directora: Enf.^a Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca 	
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno: Dr. Issuf Ahmad • Comissão de Auditoria Presidente: Dr. Issuf Ahmad • Fiscal único Dr. José Duarte Assunção Dias 	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Coordenação Oncológica • Comissão Técnica de Certificação da Interrupção da Gravidez • Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços • Comissão Transfusional • Unidade de Gestão de Utentes: <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Contactos - Unidade Transportes de Doentes • Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia 	

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Catástrofe e Emergência Interna • Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar • Comissão de Ética • Comissão de Farmácia e Terapêutica • Comissão de Harmonização e Boas Práticas • Comissão de Introdução e Análise de Reagentes Laboratoriais • Comissão Departamental • Direcção de Internato Médico 	
Gabinete do Utente Telefone E-mail	Serviço Social e Gabinete do Utente 21 780 51 30/1 gabinete.utente@hsm.min-saude.pt	

3. 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 (Assinalar com X)

1. SONHO - Sistema de Informação dos Hospitais	
2. SINUS - Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	
3. SAM - Sistema de Apoio ao Médico	
4. SAPE - Sistema de Apoio à prática de Enfermagem	
5. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert p1")	
6. SIGIC - Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X

Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Alert - ER - Urgências	X
2. Saude Ocupacional	X
3. Cardio Solutions	X
4. Glintts - Farmácia Hospitalar	X
5. Glintts - Dietética	X
6. Glintts - Factus	X
7. Glintts - Bloco Operatório	X
8. Glintts - Desktop do Médico	X
9. Glintts - Prescrição Electrónica no Internamento	X
10. Glintts - Cardio	X
11. Glintts - Sibas	X
12. Glintts - Criolab	X
13. Glintts - Anatomia Patológica	X
14. Glintts - Hospitais de Dia	X
15. Glintts - Prescrição de MCDT's	X

16. Glintts - Serviço Social	X
17. Glintts - Gestão Hospitalar	X
18. Glintts - Radio	X
19. Glintts - Ajudas Técnicas	X
20. Glintts - MFR	X
21. Glintts - Termos de Responsabilidade	X
22. Glintts - CTH	X
23. Clinidata (Maxdata)	X
24. SHI - Armazéns Clínicos	X
25. Siemens - Picis	X
26. RHV	X
27. PACS	X
28. Mobilwave - ORL	X
29. Mibilwave - Gastro	X
30. Mobilwave - Pneumologia	X
31. Siemens - Megacare	X
32. Movensis	X
33. Newvison	X
34. Pyxis	X
35. Grifols	X
36. Transporte de Doentes	X
37. Burótica	X
38. Artimática (Gastro)	X
39. Emílio Azevedo Campos (Genética)	X
40. GE- Cardiologia	X
41. Infotocano - Cardiologia	X
42. Infocontrol	X

Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor (níveis de acesso, segurança física)

Todos os acessos às aplicações são dados pelos administradores de sistema, de acordo com os perfis que foram definidos pela Direcção do Hospital. Todos estes acessos são criados de acordo com as restrições necessárias para assegurar a confidencialidade de todos os dados clínicos relativos ao processo clínico dos utentes.



Os backups das pastas partilhadas dos serviços do CHLN são feitos diariamente, durante a noite, e têm uma política de retenção de 15 dias.

O antivírus é actualizado de hora a hora consoante as actualizações do fabricante. O funcionamento, por defeito, é de detectar e apagar automaticamente os vírus que tanto poderão estar nos discos locais como nos dispositivos externos.

Temos o Firewall da ACSS e o do CHLN, com todas as restrições necessárias para proteger os dados Clínicos dos Utentes.

4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

Documentos de Orientação	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
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)?	X		
1.4. 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, ...)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento Interno; 2. Manual de Gestão Hospitalar; 3. Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica; 4. Regulamento do Gabinete de Codificação Clínica; 5. Regulamento do Comité de Auditoria; 6. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde; 7. Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internos; 8. Regulamento de Espólios; 9. Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano; 10. Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação; 11. Regulamento de Contratação 12. Avaliação e Requalificação de Doentes; 13. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafetaria do HSM 			



14. Regulamento de Acesso Circulação de Estacionamento Automóvel do CHLN no Perímetro Interno HSM;

15. Dosimetria Individual - Circuito dos Dosímetros

16. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados

17. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação

18. Manual de Procedimentos do Centro de Formação

19. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional

20. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos

21. Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica

22. Manual de Procedimentos de Logística e Stocks

23. Manual de Procedimentos de Gestão de Compras

24. Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Utente

25. Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna

26. Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida

27. Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II

28. Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia

5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?	X		<ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Gestão Clínica Gabinete de Qualidade e Humanização
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?	X		<u>Acta n.º 39/2008 30-12-2008</u> Aprovação do Regulamento Interno
1.3. 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?	X		Ver Anexo 1 - Indicadores definidos no Contrato Programa
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	X		
1.5. Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Tempos médios de resposta garantidos enviados semanalmente para os Serviços
1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)	X		
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		
1.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
1.9. 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)?	X		
1.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11. Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas
1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
1.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		
1.15. Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	
1.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17. 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 respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18. O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		Ver anexo 2 - Quadro resumo reclamações -CHLN
1.20. As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		Apresentam-se, sucintamente, alguns exemplos de acções correctivas, desencadeadas neste Centro Hospitalar: <ul style="list-style-type: none"> • Referenciação de utentes para realização de exames prescritos em clínicas convencionadas de modo a reduzir o tempo de espera. • Aquisição/reparação de material e equipamento de âmbito diverso. • Criação de mais lugares de estacionamento para viaturas

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
			<p>de pessoas portadoras de deficiência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isenção do pagamento do parque de estacionamento a veículos motorizados de duas rodas. • Extensão do apoio social ao Serviço de Urgência Central durante os fins-de-semana e feriados.
<p>1.21. 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?</p>	X		
<p>1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>	X		Em processo de pronúncia
<p>1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?</p>		X	
<p>1.24. As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</p>	X		<p>Ver anexos 3 - Tratamento de exposições HSM e HPV SIM-Cidadão</p> <p>A aplicação informática que suporta o projecto SIM-Cidadão (SGSR - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações) esteve suspensa desde 13 de Novembro de 2009 a 12 de Março de 2010. Com a reabertura do sistema subsistem, ainda, alguns constrangimentos, designadamente quebras e/ou instabilidade no acesso, morosidade no processamento da informação, inviabilizando a introdução de processos em tempo útil e impossibilidade de inserção de outro tipo de exposições, nomeadamente pedidos.</p> <p>Assim, o Gabinete do Utente deste Centro Hospitalar utiliza, em simultâneo, uma base de</p>



Medidas implementadas	Sim	Não	<i>Ref. e/ou Observações</i>
			<p>dados, a qual se tem revelado mais completa e menos limitada no tratamento da informação estatística. Só assim tem sido possível apresentar indicadores fidedignos e responder atempadamente às solicitações.</p>

6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2010.

(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2010 (dias)		
HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE					
→ Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde					
▪ 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		31,36		
▪ 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		55,38		
▪ 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		106,00		
→ Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares					
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		-		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		-		
→ Cirurgia programada			Cataratas	Oncologia	Outros
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		0	0	0
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		9	0	0
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		6	15	18
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		57	36	60

7. Análise Específica

7.1. Consulta Externa - Comparação da Produção em 2010 e 2009

(Fonte: SICA)

	1ª Consultas			Total Consultas		
	2010	2009	Δ% 10-09	2010	2009	Δ% 10-09
Cirurgia Vascular	5.612	5.739	-2,2%	19.328	18.457	4,7%
Cirurgia Geral	10.610	13.958	-24,0%	35.011	39.228	-10,7%
Cirurgia Plástica	3.662	3.804	-3,7%	11.718	11.600	1,0%
Estomatologia	3.192	3.144	1,5%	15.148	14.849	2,0%
Ortopedia	8.117	8.392	-3,3%	19.438	20.493	-5,1%
Urologia	6.223	5.873	6,0%	17.795	17.068	4,3%
Dermatologia	15.146	15.030	0,8%	31.455	30.582	2,9%
Doenças Infecciosas	1.896	2.111	-10,2%	3.422	9.867	-65,3%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	5.236	7.439	-29,6%	23.202	30.496	-23,9%
Medicina Interna	5.320	7.142	-25,5%	21.946	26.314	-16,6%
Imuno-Alergologia	4.394	4.219	4,1%	19.387	18.918	2,5%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.757	1.924	-8,7%	14.157	13.854	2,2%
Gastroenterologia e Hepatologia	8.796	8.897	-1,1%	29.067	30.338	-4,2%
Reumatologia	3.806	4.286	-11,2%	17.639	18.736	-5,9%
Unidade de Cuidados Paliativos	286	374	-23,5%	1.508	3.011	-49,9%
Imuno-Hemoterapia	1.171	1.745	-32,9%	18.438	25.447	-27,5%
Medicina Física e Reabilitação	2.707	2.401	12,7%	10.563	9.824	7,5%
Genética	1.416	1.441	-1,7%	2.354	3.136	-24,9%
Neonatologia	447	202	121,3%	1.357	802	69,2%
Cirurgia Pediátrica	2.529	2.515	0,6%	6.877	5.215	31,9%
Pediatria	7.643	8.811	-13,3%	36.161	44.516	-18,8%
Ginecologia	6.580	6.674	-1,4%	28.700	29.452	-2,6%
Obstetrícia	3.683	3.889	-5,3%	14.821	14.810	0,1%
Neurologia	7.358	8.128	-9,5%	26.277	26.969	-2,6%
Neurocirurgia	6.196	6.340	-2,3%	14.491	14.337	1,1%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.531	4.409	2,8%	30.680	40.640	-24,5%
Oftalmologia	16.158	16.001	1,0%	45.748	47.643	-4,0%
Hematologia	1.886	1.891	-0,3%	19.970	19.276	3,6%
Oncologia Médica	3.160	2.692	17,4%	23.873	22.189	7,6%
Radioterapia	4.436	4.027	10,2%	15.861	14.457	9,7%
Cardiologia	8.091	8.021	0,9%	35.774	36.752	-2,7%
Cirurgia Cardiorácica	2.156	2.589	-16,7%	8.137	10.064	-19,1%
Pneumologia	11.153	14.707	-24,2%	53.619	57.356	-6,5%
Otorrinolaringologia	15.733	16.783	-6,3%	43.953	45.331	-3,0%
Anestesia	7.281	8.017	-9,2%	10.085	11.142	-9,5%
Saúde Ocupacional	1.267	1.832	-30,8%	5.016	4.547	10,3%
Total	199.635	215.447	-7,3%	732.976	787.716	-6,9%

7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH

	Pedidos a aguardar consulta a 31-12-2010	Consultas Realizadas em 2010, por nível de prioridade				
	N.º Pedidos Agendados	N.º Consultas Realizadas	"Muito prioritário" Realizadas até 30 dias	"Prioritárias" Realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60 e 150 dias	Consultas realizadas fora TMRG
Anestesia	39	2	0	0	2	0
Cirurgia Vasculár	296	995	34	117	844	0
Cirurgia Geral	288	1.310	130	216	964	0
Cirurgia Plástica	181	423	13	104	306	0
Estomatologia	57	170	0	2	168	0
Ortopedia	915	822	9	3	810	0
Urologia	956	769	46	215	508	0
Dermatologia	394	3.651	487	395	2.769	0
Doenças Infecciosas	1	25	1	1	23	0
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	742	1.020	55	143	822	0
Medicina Interna	19	102	11	25	66	0
Imuno-Alergologia	203	554	6	85	463	0
Nefrologia e Transplantação Renal	140	375	1	60	314	0
Gastrenterologia e Hepatologia	395	978	47	171	734	26
Reumatologia	129	723	106	286	331	0
Imuno-Hemoterapia	1	6	0	3	1	2
Medicina Física e Reabilitação	7	50	23	6	21	0
Genética	2	19	1	0	18	0
Cirurgia Pediátrica	8	425	0	72	353	0
Pediatria	121	835	36	153	646	0
Ginecologia	240	879	40	296	543	0
Obstetrícia	6	276	3	11	262	0
Neurologia	131	714	0	2	712	0
Neurocirurgia	40	969	7	18	944	0
Psiquiatria e Saúde Mental	15	411	0	72	339	0
Oftalmologia	1.780	5.586	1	18	5.567	0
Hematologia	25	531	0	2	529	0
Oncologia	24	6	0	3	1	2
Cardiologia	55	431	66	140	225	0
Cirurgia Cardio-Torácica	5	15	0	1	14	0
Pneumologia	116	912	110	110	692	0
Total	7.402	25.803	1.284	3.022	21.467	30

7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2010 e 2009

	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)		
	Operados 2010	Operados 2009	Δ% 10-09	Mediana TE LIC 2010 (meses)	Mediana TE LIC 2009 (meses)	Δ% 10-09
Cirurgia Vascular	2.007	1.905	5,4%	5,0	3,7	36,4%
Cirurgia Geral	4.850	4.865	-0,3%	4,6	3,5	32,0%
Cirurgia Plástica	1.973	1.281	54,0%	5,9	6,5	-9,2%
Estomatologia	740	533	38,8%	1,8	2,3	-22,7%
Ortopedia	1.576	1.440	9,4%	4,9	4,7	3,6%
Urologia	1.755	1.988	-11,7%	2,4	2,2	9,1%
Cirurgia Pediátrica	781	819	-4,6%	1,0	1,0	3,1%
Ginecologia	1.571	1.752	-10,3%	1,5	1,4	9,5%
Obstetrícia	187	202	-7,4%	0,2	0,7	-70,1%
Neurocirurgia	1.344	1.065	26,2%	5,9	5,4	10,3%
Oftalmologia	3.439	3.732	-7,9%	1,8	2,2	-18,2%
Cirurgia Cardiotorácica	1.455	1.703	-14,6%	1,8	1,4	30,4%
Otorrinolaringologia	3.301	3.281	0,6%	3,4	2,5	37,9%

7.4. Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade em 2010

	Prioridade Nível 1 Média TE (meses)	Prioridade Nível 2 Média TE (meses)	Prioridade Nível 3 Média TE (meses)	Prioridade Nível 4 Média TE (meses)	Operados 2010	Média TE (meses) Operados 2010
Cataratas	1,9	0,2	0,3	0,0	1.986	1,8
Oncologia	1,2	0,5	0,0	0,0	3.547	0,5
Outros	2,0	0,6	0,0	0,0	19.446	1,2

7.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2010	Nº de exames realizados 2009	Δ% 10-09	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2010
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	3.779	4.251	-11,1%	
	Cateterismo de Intervenção	1.477	1.544	-4,3%	
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	709	730	-2,9%	
	Substituições	341	324	5,2%	

8. Anexos

Anexo 1

Indicadores Definidos no Contrato Programa

Indicadores
• Mediana do n.º dias entre a data de internamento e a data de sinalização para a RNCCI;
• Taxa de reinternamentos nos primeiros 5 dias (%);
• Peso das primeiras consultas médicas no total de consultas médicas;
• Peso da cirurgia de ambulatório (GDH) no total de cirurgia programadas (GDH);
• Demora média de internamento;
• Percentagem de partos por cesarianas;
• Rácio Consulta Externa / Urgências;
• Percentagem de consumo de embalagens medicamentos genéricos, no total de embalagens de medicamentos;
• Peso de custos com pessoal ajustado nos proveitos operacionais
• Resultado Operacional
• Variação % Fornecimentos Serviços Externos (% face ao real 2010)
• Variação % Consumos (% face ao real 2010)
• Variação % Custos com Pessoal (% face ao real 2010)
• % de 1ªs CE realizadas e registadas no CTH no total de CE realizadas no Hospital
• % de Pedidos de 1ªs CE triados no total de pedidos de 1ªs CE (no CTH)
• % de 1ªs CE com tempo de espera superior a 150 dias no total de 1ªs CE (no CTH)
• Tempo Máximo até à realização de 1ª CE (CTH)
• Tempo Médio de avaliação do pedido e marcação da consulta
• Tempo Médio até à realização da consulta
• Tempo Médio entre a marcação e a realização da consulta
• N.º grávidas que seguiram o protocolo I / total de grávidas seguidas no CS
• N.º grávidas que seguiram o protocolo II / total de grávidas seguidas no CS
• N.º grávidas que seguiram o protocolo I e II / total de grávidas seguidas no CS
• N.º grávidas que não entraram no protocolo / total de grávidas seguidas no CS
• N.º fetos com anomalias diagnosticadas / total de grávidas de protocolo
• N.º anomalias detectadas, confirmadas pós-parto ou pós-IVG / n.º total de anomalias diagnosticadas
• N.º de recém-nascidos com anomalias detectadas no pós-parto cujas mães cumpriram o protocolo / total de grávidas do protocolo
• Grau de satisfação das utentes que integram o protocolo (inquérito na altura da alta pós-parto)
• % do n.º mulheres a quem é fornecido pelo hospital método de contracepção de longa duração / n.º total de mulheres que realizam IVG no hospital
• Tempo Médio de Espera em LIC do Hospital (dias) < 150 dias
• % Doentes Oncológicos em LIC > 2 meses
• % Doentes em LIC > 24 meses

Anexo 2

Reclamações por problemas/causas CHLN - EPE, 2009-2010

Designação Problemas/causas	CHLN		
	2009	2010	▲ % 10/09
Actos Administrativos/Gestão	809	753	-6,9%
Leis /Regras/Normas	533	435	-18,3%
Procedimentos	214	233	8,8%
Sistema de informação	62	85	37,0%
Infra-estruturas e amenidades	282	206	-26,9%
Cuidados hoteleiros	81	57	-29,6%
Instalações e equipamentos	201	149	-25,8%
Prestação de cuidados de saúde	1.690	1.575	-6,8%
Cuidados desadequados	383	380	-0,7%
Doente sem cuidados	422	269	-36,2%
Tempo de espera para cuidados	885	926	4,6%
Relacionais/comportamentais	294	345	17,3%
Atendimento	294	345	17,3%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Utente - CHLN

Anexo 3

Tratamento de exposições SIM-Cidadão

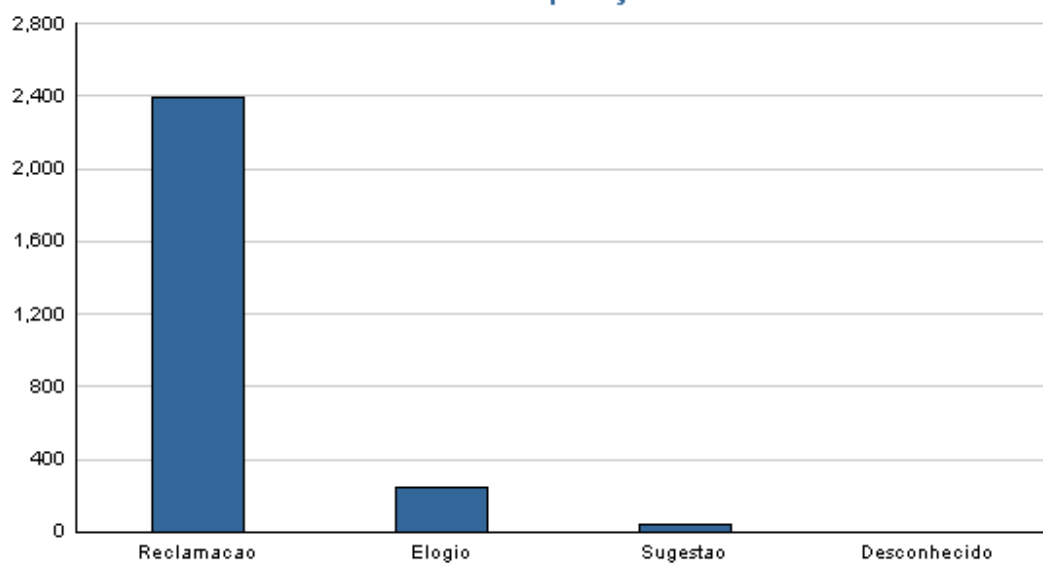
Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2010 a 31/12/2010

Instituição: Ministério da Saúde Gabinete Ministerial/ARS Lisboa e Vale do Tejo, IP/Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE/Hospital de Santa Maria

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desconhecido	Total
Hospital de Santa Maria	2396	248	45	0	2689

Total de Exposições



Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2010 a 31/12/2010

Instituição: Ministério da Saúde Gabinete Ministerial/ARS Lisboa e Vale do Tejo, IP/Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE/Hospital Pulido Valente

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desconhecido	Total
Hospital Pulido Valente	224	74	15	0	313

Total de Exposições

