

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA



Hospital
Pulido Valente

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2011

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 2011 e 2010
 - 7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH
 - 7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2011 e 2010
 - 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>
Localização	Av. Prof. Egas Moniz;
Telefone	1649-035 Lisboa
E-mail	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: Dr. Jorge Manuel Firmo Poole da Costa Dr. José Carlos Ferreira Caiado Dra. Maria de Fátima Campos de Sena e Silva Dra. Sara Lourenço Fernandes Duarte • 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

3.1 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”)	X
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

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

1. Alert	X
2. Clinidata NET	X
3. Clinidata XXI	X
4. CRIOLAB	X
5. PACS	X
6. SIBAS	X
7. GH (desktop medico e desktop enfermagem)	X
8. CPCHS SOLUÇÕES CLÍNICAS	X

3.3 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)

Os acessos aos computadores é feito através de login e password e apenas dentro da Instituição.
O acesso às aplicações faz-se através de password ou registo biométrico, sendo os acessos permitidos de acordo com a pertinência dos funcionários acederem à mesma.
O acesso às aplicações é controlado e existe registo do mesmo.

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. Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Utente 13. Avaliação e Requalificação de Doentes; 14. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM 15. Regulamento de Acesso Circulação de Estacionamento Automóvel do CHLN no Perímetro Interno HSM; 16. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros 17. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados 18. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação 19. Manual de Procedimentos do Centro de Formação 20. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional 21. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos 			



- 22.** Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica
- 23.** Manual de Procedimentos de Logística e Stocks
- 24.** Manual de Procedimentos de Gestão de Compras
- 25.** Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Utente
- 26.** Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Utente
- 27.** Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna
- 28.** Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida
- 29.** Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II
- 30.** 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		
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 internet, 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	

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
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"> • Encaminhamento de utentes para realização de exames prescritos em entidades convencionadas de modo a reduzir o tempo de espera; • Reforço da sinalética; • Requalificação da zona envolvente do Centro Ambulatório do Hospital Pulido Valente;
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?	X		
1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Em processo de pronúncia
1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		X	
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)	X		Ver anexos 3 - Mapa resumo do tratamento de exposições CHLN – “SIM Cidadão”

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 2011.

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

7. Análise Específica

7.1. Consulta Externa - Comparação da Produção em 2011 e 2010

	1ª Consultas			Total Consultas		
	2011	2010	Δ% 11-10	2011	2010	Δ% 11-10
Anestesia	7.412	7.281	1,80%	10.357	10.085	2,70%
Cardiologia	8.610	8.091	6,41%	37.303	36.611	1,89%
Cirurgia Cardiorácica	2.355	2.156	9,23%	8.520	8.137	4,71%
Cirurgia Geral	10.743	10.610	1,25%	35.186	35.011	0,50%
Cirurgia Pediátrica	2.640	2.529	4,39%	7.871	6.877	14,45%
Cirurgia Plástica	3.745	3.662	2,27%	12.043	11.718	2,77%
Cirurgia Vascular	5.702	5.612	1,60%	19.346	19.328	0,09%
Dermatologia	15.057	15.146	-0,59%	30.534	31.564	-3,26%
Doenças Infecciosas	1.943	1.896	2,48%	3.860	3.422	12,80%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.838	5.236	-7,60%	21.359	23.286	-8,28%
Estomatologia	4.086	3.192	28,01%	15.693	15.148	3,60%
Gastroenterologia e Hepatologia	8.280	8.796	-5,87%	28.545	29.549	-3,40%
Genética	1.734	1.416	22,46%	2.867	2.354	21,79%
Ginecologia	6.637	6.580	0,87%	28.919	28.700	0,76%
Hematologia	1.998	1.886	5,94%	20.055	19.970	0,43%
Imuno-Alergologia	4.895	4.394	11,40%	19.723	19.530	0,99%
Imuno-Hemoterapia	1.266	1.171	8,11%	24.319	18.438	31,90%
Medicina Física e Reabilitação	3.029	2.707	11,90%	11.190	10.563	5,94%
Medicina Interna	5.232	5.320	-1,65%	22.223	22.246	-0,10%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.922	1.697	13,26%	13.744	14.425	-4,72%
Neonatologia	333	447	-25,50%	1.413	1.357	4,13%
Neurocirurgia	8.003	6.196	29,16%	17.736	14.491	22,39%
Neurologia	7.298	7.358	-0,82%	27.380	30.491	-10,20%
Obstetrícia	3.452	3.577	-3,49%	13.950	14.624	-4,61%
Oftalmologia	15.885	4.531	250,58%	40.949	30.680	33,47%
Oncologia Médica	2.906	3.160	-8,04%	28.908	30.295	-4,58%
Ortopedia	8.579	8.117	5,69%	19.781	19.438	1,76%
Otorrinolaringologia	15.799	15.728	0,45%	42.931	43.945	-2,31%
Pediatria	8.491	7.635	11,21%	38.223	36.406	4,99%
Pneumologia	10.896	11.153	-2,30%	54.534	57.694	-5,48%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.579	16.158	-71,66%	30.228	45.853	-34,08%
Radioterapia	5.341	5.208	2,55%	16.125	18.551	-13,08%
Reumatologia	4.547	3.806	19,47%	18.272	17.665	3,44%
Saúde Ocupacional	1.637	1.267	29,20%	5.163	5.016	2,93%
Unidade de Cuidados Paliativos	453	286	58,39%	2.173	1.508	44,10%
Urologia	5.827	6.223	-6,36%	16.989	17.795	-4,53%
Total	206.150	200.228	2,96%	748.412	752.771	-0,58%

(Fonte SICA)

7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH

	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2011 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	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	11	165,20	319,03	22	0	0	18	4
Cardiologia	117	87,17	358,04	637	105	104	190	238
Cirurgia Cardio-Torácica	0	0,00	0,00	40	0	2	30	8
Cirurgia Geral	415	143,37	621,09	2.159	58	193	1.452	456
Cirurgia Pediátrica	125	67,60	441,69	698	0	50	609	39
Cirurgia Plástica	559	321,01	815,67	518	3	50	98	367
Cirurgia Vascular	1.063	282,22	783,64	1.297	12	44	704	537
Dermatologia	2.019	148,41	498,82	3.740	466	332	1.814	1.128
Doenças Infecciosas	4	91,95	210,13	102	1	5	84	12
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	718	344,94	964,91	800	0	34	145	621
Estomatologia	195	138,72	323,92	475	2	9	323	141
Gastroenterologia e Hepatologia	615	175,00	624,99	1.847	19	128	1.060	640
Genética	16	91,70	125,02	42	1	1	40	0
Ginecologia	544	238,87	686,08	1.011	12	168	489	342
Hematologia	95	61,25	412,06	590	1	2	579	8
Imuno-Alergologia	403	190,83	915,79	604	0	36	133	435
Imuno-Hemoterapia	3	71,72	135,92	5	0	0	2	3
Medicina Física e Reabilitação	17	88,47	129,92	153	49	5	84	15
Medicina Interna	37	116,01	445,94	195	3	22	143	27
Nefrologia e Transplantação Renal	314	242,37	462,76	466	2	40	53	371
Neurocirurgia	38	69,28	281,21	2.022	0	24	1.936	62
Neurologia	581	130,73	507,93	1.189	0	0	1.039	150
Obstetrícia	61	24,24	88,81	266	2	26	238	0
Oftalmologia	5.584	282,51	856,96	6.172	1	8	1.110	5.053
Oncologia	1	100,96	100,96	46	1	4	34	7
Ortopedia	690	452,43	959,84	1.196	0	0	444	752
Otorrinolaringologia	1.206	146,93	741,75	3.471	6	222	2.270	973
Pediatria	304	128,51	615,93	1.258	15	101	922	220
Pneumologia	407	332,08	771,92	909	86	69	485	269
Psiquiatria e Saúde Mental	132	79,31	247,94	504	0	54	429	21
Reumatologia	668	210,69	582,90	610	5	46	115	444
Urologia	741	402,16	870,83	877	7	5	18	847
Total	17.683	243,65	964,91	33.921	857	1.784	17.090	14.190

7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2011 e 2010

	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2011	Nº cirurgias programadas 2010	Δ% 11-10	Nº entradas em LIC 2011	Nº entradas em LIC 2010	Δ% 11-10	2011	2010	Δ% 11-10
Cirurgia Cardiorácica	1.023	1.002	2,1%	1.006	1.098	-8,4%	2,87	0,30	856,7%
Cirurgia Geral	5.143	5.132	0,2%	6.051	5.976	1,3%	4,50	3,53	27,5%
Cirurgia Pediátrica	1117	1013	10,3%	993	875	13,5%	1,10	0,83	32,5%
Cirurgia Plástica	1.284	1.492	-13,9%	2.307	2.363	-2,4%	6,20	5,08	22,0%
Cirurgia Torácica	505	454	11,2%	568	500	13,6%	3,98	1,80	121,1%
Cirurgia Vasculár	1.839	1.914	-3,9%	2.467	2.551	-3,3%	5,07	4,53	11,9%
Estomatologia	935	743	25,8%	1034	830	24,6%	1,43	1,67	-14,4%
Ginecologia	1.470	1.578	-6,8%	1.452	1.630	-10,9%	2,27	1,30	74,6%
Neurocirurgia	1.287	1.168	10,2%	1.912	1.615	18,4%	5,90	5,63	4,8%
Obstetrícia	185	237	-21,9%	223	220	1,4%	4,07	0,13	3.030,8%
Oftalmologia	2.708	3.455	-21,6%	3.938	3.973	-0,9%	4,97	1,63	204,9%
Ortopedia	1.544	1.472	4,9%	2.026	2.056	-1,5%	5,90	4,80	22,9%
Otorrinolaringologia	3.209	3.182	0,8%	3.470	3.811	-8,9%	2,67	3,30	-19,1%
Urologia	2.185	2.037	7,3%	2.634	2.133	23,5%	4,10	2,33	76,0%

7.4. Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade em 2011

→ Cataratas:

Especialidade	Cirurgias programadas realizadas no ano 2011. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (meses)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 160 dias
Oftalmologia	-	0,03	1,09	4,91

→ **Oncológicos:**

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2011. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (meses)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 45 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 60 dias
Cirurgia Geral	0,02	0,16	0,39	0,74
Cirurgia Pediátrica	-	-	0,60	-
Cirurgia Plástica	0,02	0,38	1,03	2,25
Cirurgia Torácica	0,03	0,12	0,71	1,02
Cirurgia Vascular	-	0,03	-	-
Estomatologia	-	0,13	0,30	-
Ginecologia	-	0,43	1,08	0,71
Neurocirurgia	-	0,04	0,93	0,82
Oftalmologia	-	-	0,25	0,44
Ortopedia	0,03	0,12	0,55	1,30
Otorrinolaringologia	0,01	0,10	0,32	0,71
Urologia	0,03	0,15	1,12	1,69

→ **Outros:**

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2011. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (meses)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias
Cirurgia Cardiorádica	-	-	-	0,01
Cirurgia Geral	0,02	0,12	0,81	3,47
Cirurgia Pediátrica	0,01	0,18	0,44	1,92
Cirurgia Plástica	0,04	0,36	2,06	7,38
Cirurgia Torácica	0,01	0,05	0,39	3,68
Cirurgia Vascular	-	0,07	0,94	5,23
Estomatologia	0,02	0,33	1,17	2,71
Ginecologia	0,00	0,30	0,56	1,02
Neurocirurgia	0,01	0,06	2,50	8,23
Obstetrícia	-	-	-	0,13
Oftalmologia	0,02	0,02	0,14	1,25
Ortopedia	0,04	0,28	1,62	6,15
Otorrinolaringologia	-	0,10	1,09	3,51
Urologia	0,16	0,06	0,35	3,58

7.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2011	Nº de exames realizados 2010	$\Delta\%$ 11-10	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2011
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	4.110	3.779	8,8%	4.110
	Cateterismo de Intervenção	1.402	1.477	-5,1%	1.402
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	838	709	18,2%	838
	Substituições	371	341	8,8%	371

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 e 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 contraceção 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

Designação Problemas/causas	CHLN				
	2009	2010	2011	Δ% 10-09	Δ% 11-10
Actos Administrativos/Gestão	809	753	665	-7,4%	-13,2%
Leis /Regras/Normas	533	435	408	-22,5%	-6,6%
Procedimentos	214	233	175	8,2%	-33,1%
Sistema de informação	62	85	82	27,1%	-3,7%
Infra-estruturas e amenidades	282	206	155	-36,9%	-32,9%
Cuidados hoteleiros	81	57	17	-42,1%	-235,3%
Instalações e equipamentos	201	149	138	-34,9%	-8,0%
Prestação de cuidados de saúde	1690	1575	1836	-7,3%	14,2%
Cuidados desadequados	383	380	429	-0,8%	11,4%
Doente sem cuidados	422	269	380	-56,9%	29,2%
Tempo de espera para cuidados	885	926	1027	4,4%	9,8%
Relacionais/comportamentais	294	345	347	14,8%	0,6%
Atendimento	294	345	347	14,8%	0,6%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Utente - CHLN

Anexo 3

Tratamento de exposições SIM-Cidadão

Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2011 a 31/12/2011

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

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desconhecido	Total
Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE	2824	340	38	0	3223
Hospital de Santa Maria	2619	277	19	0	2936
Hospital Pulido Valente	205	63	19	0	287

Total de Exposições

