

HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE
Reunião do Conselho de Administração

Data: 2018/03/05 Ata n.º 18

Deliberação:



Joaquim Barbosa
Presidente do
Conselho de Administração

Acesso a Cuidados de Saúde

RELATÓRIO ANUAL

2017



Hospital Santa Maria Maior, E.P.E.
Barcelos, 30 de março de 2018

Acesso a Cuidados de Saúde

RELATÓRIO ANUAL

Lei n.º 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017 de 20 de abril

Ficha Técnica

Título

Relatório Anual de Acesso a Cuidados de Saúde _ ano 2017

Enquadramento

Alínea f), do artigo 27º da Lei n.º 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017 de 20 de abril

Entidade

Hospital Santa Maria Maior, EPE

Editor(a)

Serviço de Planeamento e Apoio à Gestão

Técnico Superior

Vasco Santos

Contacto



253 809 200 Ext. 6093



spag@hbarcelos.min-saude.pt

Índice

ÍNDICE	5
ÍNDICE DE QUADROS	7
SIGLAS.....	9
ENQUADRAMENTO DO HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE.....	11
IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE.....	13
CARATERIZAÇÃO GERAL.....	15
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	21
1. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	23
1.1.Aplicações Informáticas em Uso.....	23
1.2.Outros Aplicativos.....	24
1.3.Métodos e Parâmetros de Segurança.....	24
OUTROS ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE.....	25
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO.....	29
ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS	33
CUIDADOS HOSPITALARES.....	33
ANÁLISE ESPECÍFICA DO HOSPITAL.....	37
1. ATIVIDADE CIRÚRGICA: TEMPO DE ESPERA POR NÍVEL DE PRIORIDADE.....	41
ANEXOS	43
ANEXO I. OBJETIVOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DE 2017	45
ANEXO II. N.º DE EXPOSIÇÕES EM 2017.....	47
1. Por Tipo e Origem.....	47
2. Por Tipo e Objeto/Problema	48
3. Por Tipo e Consequência.....	48

Índice de Quadros

Quadro 1. Identificação da Entidade	13
Quadro 2. Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta	17
Quadro 3. Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta (Continuação)	18
Quadro 5. Aplicações informáticas em uso.....	23
Quadro 6. Outros aplicativos	24
Quadro 7. Outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no Acesso a cuidados de saúde.....	27
Quadro 8. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso	31
Quadro 9. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso (continuação).....	32
Quadro 10. Tempos de resposta na Consulta Externa	35
Quadro 11. Tempos de resposta LIC	35
Quadro 12. Consulta Externa: Comparação da produção dos anos 2017 e 2016	39
Quadro 13. Primeiras Consultas da Especialidade – Sistema CTH	40
Quadro 14. Atividade Cirúrgica: Comparação produção em 2017 e 2016	40
Quadro 15. Grupo de Patologia: Oncologia.....	41
Quadro 16. Grupo de Patologia: Restantes Patologias	41
Quadro 17. Objetivos Quantitativos de 2017	45
Quadro 18. Objetivos Qualitativos de 2016	46
Quadro 19. Nº de Exposições em 2017: por tipo e origem.....	47
Quadro 20. Nº de Exposições em 2017: por tipo e objeto/problema.....	48
Quadro 21. Nº de Exposições em 2017: por tipo e origem.....	48
Quadro 22. Nº de Exposições em 2017: comunicadas às Entidades Superiores	49

Siglas

Siglas	Designação
ARS	Administração Regional de Saúde
BICA	Boletim Informativo do Conselho de Administração
CA	Conselho de Administração
CTH	Consulta a Tempo e Horas
DGS	Direção-Geral de Saúde
EGA	Equipa de Gestão de Altas
EPE	Entidade Pública Empresarial
GDH	Grupo de Diagnósticos Homogêneos
HSMM	Hospital Santa Maria Maior, EPE
INE	Instituto Nacional de Estatística
LIC	Lista de Inscritos para Cirurgia
MCDT	Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
MS	Ministério da Saúde
REM	Requisição Eletrónica de MCDT
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
ROC	Revisores Oficiais de Contas
SAM	Sistema de Apoio ao Médico
SAPE	Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem
SETF	Secretaria de Estado Tesouro e Finanças
SGICM	Sistema de Gestão Integrada do Circuito do Medicamento
SICA	Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento
SIES	Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento
SIGIC	Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia
SIGLIC	Sistema de Informação de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia
SINAS	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde
SINUS	Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde
SONHO	Sistema Integrado de Informação Hospitalar
SROC	Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
TMRG	Tempos Máximos de Resposta Garantidos
TR	Tempos de Resposta
TRG	Tempos de Resposta Garantidos
UCGIC	Unidade Central de Gestão de Inscritos para Cirurgia
UHGC	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Enquadramento do Hospital Santa Maria Maior, EPE

O Hospital Santa Maria Maior, EPE foi transformado, em 11 de dezembro de 2002, em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos pelo Decreto-Lei n.º 293/2002 de 11 de dezembro, posteriormente, passou a entidade pública empresarial (EPE) pelo Decreto-Lei n.º 93/2005, de 7 de junho, regendo-se pelos Estatutos dos Hospitais EPE, constantes no anexo II do Decreto-Lei n.º 18/2017 de 10 de fevereiro. O HSMM rege-se igualmente pelo regime jurídico do Sector Empresarial do Estado (Decreto-Lei n.º 133/2013, de 03 de outubro) e por outras normas especiais decorrentes do seu objeto social.

O HSMM está integrado na rede hospitalar do Serviço Nacional de Saúde, é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, constituída por tempo indeterminado.

O HSMM localiza-se na Cidade de Barcelos, Distrito de Braga, com uma superfície de 379 km² e com uma população de cerca de 117.683 habitantes, distribuída por 61 freguesias (INE – População Residente, última atualização a 15 de junho de 2017).

A área de influência do Hospital Santa Maria Maior abrange os concelhos de Barcelos e Esposende, abarcando uma população total de cerca de 151.630 habitantes (INE – População Residente, última atualização a 15 de junho de 2017).

Para o efeito do disposto na alínea f) do artigo 27º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, o HSMM, elabora o Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde relativo ao ano de 2017.

Identificação da Entidade

Quadro 1. Identificação da Entidade

Designação	Hospital Santa Maria Maior, E.P.E.
Localização da sede	Campo da Republica, 4754-909 Barcelos
Telefone	253 809 200
e-mail	secadm@hbarcelos.min-saude.pt
Fax	253 817 379
Site	www.hbarcelos.min-saude.pt

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Caraterização Geral

Quadro 2. Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

ÓRGÃOS	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
	Conselho de Administração, nomeado a 29 de março de 2016.	
Conselho de Administração	Joaquim Manuel Araújo Barbosa (Presidente) Mana José Correia Simões (Vogal Executiva) Rui Nuno Machado Guimarães (Diretor Clínico) Manuel Joaquim de Brito Passos (Enf.º Diretor)	Resolução do Conselho de Ministros nº 09/2016, publicado no Diário da República n.º 61, 2ª Sene de 29 de março.
DIREÇÕES		
Anestesiologia	Dr.ª Isabel Santos, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Bloco Operatório	Dr.ª Isabel Santos, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cardiologia	Dr.ª Alexandra Sousa, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cirurgia Ambulatório	Dr. Alberto Magalhães, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cirurgia	Dr. Pratas Balhau, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Consulta Externa	Dr. Miguel Costa, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Hospital de Dia	Dr.ª Marta Gomes, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Imunohemoterapia	Dr.ª Íris Ribeiro, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Internato Médico	Dr.ª Isalita Moura, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Medicina Interna	Dr. Carlos Oliveira, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
ORL	Dr. Joaquim Beleza, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Oftalmologia	Dr.ª Natacha Moreno, nomeada a 05/11/2015	Nomeação em sede de CA
Ortopedia	Dr. Luís Miguel Silva, nomeado a 19/04/2016	Nomeação em sede de CA
Patologia Clínica	Dr. Tadeu Rocha, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Pediatria	Dr.ª Goreti Lobarinhas, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Pneumologia	Dr. Dr. Nuno Pires, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Urgência	Dr.ª Ana Sofia Barroso, nomeada a 10/03/2017	Nomeação em sede de CA
FISCALIZAÇÃO		
Fiscal Único Efetivo	Pontes, Baptista & Associados, SROC n.º 209, representada por Sérgio Leonel Pinto da Costa Pontes, ROC n.º 1180.	Despacho n.º 1088/13-SES
Fiscal Suplente	Luís Fernando Costa Baptista, ROC n.º 1198	

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Quadro 3. Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta (Continuação)

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde		
UHGIC	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Dra. Elsa Silva (Serviço de Cirurgia Geral), que preside; Dr. Vasco Santos (Técnico Superior, Serviço de Planeamento e Apoio à Gestão); Patrícia Silva (Assistente Técnico; UHGIC); Sr. José Peres (Técnico Informática – SGI)	Nomeação em sede de CA
ULGA	Nomeada a 30 de agosto de 2017. Dr. Miguel Costa (Diretor Consulta Externa), que coordena; Dr.ª Elsa Amorim (Médica Assistente de Cirurgia Geral), Dr. Vasco Santos (Técnico Superior, Serviço de Planeamento e Apoio à Gestão), Dr.ª Catarina Gomes (Técnica Superior, Serviço Gestão Doentes), José Peres (Técnico Informática - SGI)	Nomeação em sede de CA
OUTRAS COMISSÕES		
Comissão de Ética	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Dr. Horácio Barra (Consultor Jurídico HSMM, que preside), Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social), Enf.º Carlos Caldas (Enfermeiro, Serviço de Cirurgia Geral); Dr. Jaime Louro (Médico, Serviço de Medicina Interna), Dr.ª Daniela Simões (Psicóloga), Emídio Moraes dos Santos (Padre, Capelania Hospitalar)*, Dr.ª Alexandra Menezes (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica), Dr. Antonio da Costa Mendes Fonseca (Médico – Pediatra)	Nomeação em sede de CA *Cessou funções em 2017
Comissão de Qualidade e Segurança do Doente	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Dr. Joaquim Manuel Araújo Barbosa (Presidente do CA) que preside; Dr. Rui Guimarães (Diretor Clínico); Enf.º Joaquim Passos (Enfermeiro Diretor); Enf.ª Aura Gonçalves (Enf.ª C CIRA); Enf.ª Laurinda Miranda (Enf.ª Chefe Medicina); Dr.ª Júlia Pogeira (Téc. Superior de Serviço Social); Dr.ª Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica); Dr.ª Cristina Pereira (Auditora Interna); Enf.ª Joana Maranhão (Enf.ª Equipa Gestão de Risco); Dra. Sofia Barroso (Médica; Medicina Interna); Enf.ª Maria Carreiras (Enf.ª Serviço de Formação e Desenvolvimento Profissional)	Nomeada em sede de CA
Comissão de Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos (C CIRA)	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Enf.ª Aura Gonçalves (Coordenadora), Dr. Carlos Oliveira (Médico – Medicina Interna), Dr.ª Mana João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica), Dr.ª Filomena Reis (Téc. Superior Saúde – Patologia Clínica), Dr.ª Mana Helena Ramos (Médica – Microbiologista HGSA) como consultora.	Nomeação em sede de CA
Comissão de Farmácia e Terapêutica	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Dr. Carlos S. Oliveira (Presidente); Dr.ª Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica); Dr.ª Alexandra Menezes (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica); Dra. Carla Carvalho (Assistente Hospitalar de Pediatria)	Nomeação em sede de CA
Comissão de Enfermagem	Nomeada a 21 de agosto de 2014. Enf. Diretor, Enf.ª Fernanda Silva, Enf.ª Laurinda Amorim Miranda, Enf.ª Mana Conceição Sousa, Enf.º Carlos Caldas, Enf.º Rui Gomes, Enf.ª Luisa Albuquerque, Enf.ª Gracinda Natália Paredes, Enf.ª Mana do Carmo Soares	Nomeação em sede de CA

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Comissão Médica	Nomeada a 5 de setembro de 2013 Diretor Clínico; Dr. Carlos Oliveira (Médico – Medicina Interna) Dr. Alberto Magalhães (Médico – Dir. UCA) Dr. Pratas Balhau (Médico – Cirurgia) Dr. Armando Caldas (Médico – Ortopedia) Dr.ª Goreti Lobarinhas (Médica – Pediatria) Dr.ª Isabel Santos (Médica – Anestesiologia) Dr. Tadeu Rocha (Médico – Patologia Clínica) Dr.ª Célia Spencer (Médica – Imunohemoterapia)* Dr. Nuno Pires (Médico – Resp. Unidade Pneumologia) Dr. Joaquim Beleza (Médico – Resp. Unidade ORL) Dr. Vítor Soares (Médico – Resp. Unidade Oftalmologia)**	Nomeação em sede de CA. *(Cessou funções em 2015); **(Aposentou-se em 2015)
OUTRAS COMISSÕES		
Direção de Internato Médico	Nomeada a 12 de agosto de 2015. Dr.ª Isalita Moura (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA
Comissão de Coordenação Oncológica	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017 Dr.ª Marta Gomes (Presidente -Médica Medicina Interna - Resp. Hospital Dia); Dr. Daniel Martins (Médico – Cirurgia); Enf. Carmo Soares (Enf.ª Hospital Dia)	Nomeação em sede de CA
Monitor Prescrição Médica	Nomeado a 18 de julho de 2013. Dr.ª Caria Carvalho (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA
Equipa de Gestão de Altas	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017 Enf.ª Paula Machado (Enf.ª EGA). Coordenadora, Dra. Carla Costa (Médica – Medicina Interna). Dr.ª Ana Maria Silva (Técnica Superior de Serviço Social – Serviço Social)	Nomeação em sede de CA
Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco	Nomeação a 09 de fevereiro de 2017. Dr.ª Ivone Teixeira (Médica – Pediatria) que preside; Dr.ª Daniela Simões (Técnica Superior de Saúde – serviço de Psicologia); Dr.ª Ana Maria Silva (Técnica Superior de Serviço Social); Dr.ª Salete Monteiro (Técnica Superior); Enf. Dulce Parente	Nomeação em sede de CA
Responsável pelo Acesso ao Direito à Informação	Nomeado a 1 de abril de 2016. Dr.ª Ana Santos (Junta)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Assist. Operacional/Técnico e Téc. Superior)	Nomeado a 09 de fevereiro de 2017. Dr. Joaquim Barbosa (Presidente do Conselho de Administração) que preside; Dra. Adriana Cunha (Técnica Superior); Eng.º José Castro (Técnico Superior - Resp. SIE); Dr.ª Fernanda Lima (Técnica Superior - Resp. S.A.); Dr. Vasco Santos (Técnico Superior - Resp. SPAG)	Nomeação em sede de CA
Coordenador do Projeto SINAS	Nomeado a 21 de setembro de 2017. Dra. Adriana Teixeira Sousa (Médica – Serviço de Cirurgia), Enf.ª Aura Gonçalves	Nomeação em sede de CA
Unidade Coordenadora Funcional da Saúde e da Criança	Nomeação a 13 de março de 2014. Dr.ª Goreti Lobarinhas (Médica – Pediatría)	Nomeação em sede de CA
Comissão Multidisciplinar do Gabinete de Utente	Nomeação a 09 de fevereiro 2017 Dr.ª Júlia Pogeira (Técnica Superior de Serviço Social - Serviço Social) que preside, Dr.ª Ana Sofia Barroso (Médica – Medicina Interna), Enf.ª Maria Conceição Sousa (Serviço de Urgência), Eng.º José Joaquim Castro (Técnico Superior - Resp. SIE), Dra. Catanna Gomes (Técnica Superior – Resp. SGD), Luciana Alves (Assistente Operacional – Resp. Serviços Hoteleiros)	Nomeação em sede de CA

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Equipa de Gestão de Risco	Nomeada a 5 de novembro de 2014. Dra Ana Ogando (Serviço de Medicina) que coordena; Engº Vítor Baptista (Responsável do Serviço de Segurança no Trabalho); Drª Maria João Peixoto (Diretor dos Serviços Farmacêuticos), Enfª Carmen Gamdo (Consulta Externa), Enfª Marlene Oliveira (Cirurgia – piso 5)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Carreira Médica)	Nomeado a 02 de fevereiro de 2017. Dr. Rui Guimarães (Diretor Clínico) que preside; Dra. Salete Monteiro (Responsável do Serviço de Gestão de Recursos Humanos); Dra. Marta Gomes (Assistente Graduada Sénior); Dr. Aníbal Rocha (Assistente Graduado Sénior); Dr. Pratas Balhau (Assistente Graduado Sénior)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Carreira de Enfermagem)	Nomeado a 09 de fevereiro de 2017 Enfª Joaquim Passos (Enfemeiro Diretor) que preside, Enfª Fernanda Silva (Especialidades Cirúrgicas), Enfª Launnda Miranda (Serviço de Medicina Interna), Enfª Conceição Sousa (Serviço de Urgência), Enfª Natália Paredes (Serviço de Pediatria), Enfª Rui Gomes (Bloco Operatório), Enfª Carlos Caldas (Serviço Cirurgia Geral), Enfª Carmo Soares (Hospital Dia)	Nomeação em sede de CA
Gabinete do Cidadão	Nomeação a 06 de outubro de 2017. Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social); Telefone: 253809200; e-mail: gc@hbarcelos.min-saude.pt	Nomeação em sede de CA

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Sistemas de Informação

1. Sistemas de Informação

1.1. Aplicações Informáticas em Uso

Aplicações informáticas em uso no(s) setor(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).

Quadro 4. Aplicações informáticas em uso

Aplicativo	Em uso (X)
Agrupador GDH – Integrador / WebGDH	X
ASIS	X
CE – Certificados Eletrónicos	X
CIT – Certificados de Incapacidade Temporária	X
CTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert P1”)	X
PDS – Plataforma de Dados da Saúde	X
PEM – Prescrição Eletrónica Médica	X
REM – Requisição Eletrónica de MCDT	X
RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
SClínico – Sistema de Informação Clínico Hospitalar (“SAM e SAPE)	X
SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
SICO - Certificados de Óbito	X
SIES – Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
SIGLIC – Sistema de Informação de Gestão Lista Inscritos para Cirurgia	X
SIMH - Sistema de Informação para a Morbilidade Hospitalar	X
SINAS – Sistema Nacional de Análises em Saúde	X
SNCCI – Plataforma Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
SONHO – Sistema de Informação dos Hospitais	X
WebRNU – Registo Nacional de Utentes	X
VAI – Via de Acesso Integrado	X

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

1.2. Outros Aplicativos

Outros aplicativos clínicos utilizados no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. Outros aplicativos

Aplicativo	Em uso (X)
CLINIDATA (Laboratório)	X
SGICM	X
SIIMA Rastreios	X
ATHIS	X
TAONET	X
SGSR (SIM – Cidadão)	X
GRIFOLS – Transfusões Sangue	X
SYNAPSE – Imagem Digital	X

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

1.3. Métodos e Parâmetros de Segurança

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

- O acesso ao direito à informação está sob a responsabilidade da Dr.^ª Ana Santos (Diretora do Serviço de Contencioso);
- A segurança de dados e acessos, é mantida e gerida pelo Hospital sob a responsabilidade do Serviço de Gestão de Sistemas de Informação;
- Os acessos aos dados, são condicionados de acordo com as necessidades de cada perfil de utilizador;
- São respeitados os normativos instituídos pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Outros Aspetos de Regulação, Organização e Controlo Interno com Reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

Quadro 6. Outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no Acesso a cuidados de saúde

Documentos de Orientação	S	N	Refª 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 Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		No relatório de gestão e contas; no relatório do governo societário
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 Setores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratação, ...)	X		
1. Manual de Gestão de Insritos para Cirurgia – Processo de Gestão de Utentes (disponibilizado pelo MS – SIGIC)	X		
2. Manual Planeamento e Gestão de Altas (disponibilizado pelo MS e Segurança Social – Cuidados continuados).	X		
3. Regulamento Interno do Serviço de Urgência	X		
4. Regulamento Interno dos Serviços Financeiros	X		
5. Manuais de Procedimentos Administrativos e Contábilísticos Gestão de Contas a Receber, Gestão de Contas a Pagar, Gestão de Compras, Gestão de Imobilizado, Gestão de Tesouraria, Contabilidade Geral/ Orçamental/ Analítica, Logística/ Farmácia	X		
6. Manual da Comissão do Controlo de Infecção.	X		
7. Regulamento de Transportes de Doentes Não Urgentes	X		
8. Regulamento do Gabinete do Utente	X		
9. Regulamento de Prescrição de MCDT ao Exterior	X		
10. Regulamento Interno do Hospital	X		
11. Regulamento de Visitas e Acompanhantes	X		
12. Regulamento Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica	X		
13. Regulamento do Serviço Social	X		
14. Regulamento do B.O./UCA	X		
15. Regulamento da Consulta Externa	X		
16. Regulamento do Serviço de Auditoria Interna	X		
17. Regulamento do Regime de chamada	X		
18. Regulamento do Uso de Veículos	X		
19. Regulamento do Serviço de Pneumologia	X		
20. Regulamento do Serviço de Urologia	X		
21. Regulamento do Gabinete Jurídico	X		
22. Regulamento do Serviço de Cirurgia Geral	X		
23. Regulamento do Serviço de Pediatria	X		
24. Regulamento do BO/UCA	X		
25. Regulamento da Comissão de Farmácia e terapêutica	X		
26. Regulamento do Serviço de Formação e Desenvolvimento Profissional	X		
27. Regulamento de Espólios	X		
28. Regulamento de Utilização do Cartão de Identificação	X		

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Quadro 7. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Documentos de Orientação	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? (Indicar os serviços envolvidos e constituição)	X		Serviço de Gestão de Doentes, Serviço de Consulta Externa; Gabinete de Utente; - ver constituição no ponto da Caracterização Geral – Órgãos de Apoio Técnico no domínio do Acesso aos Cuidados de Saúde
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? (Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação)	X		UHGIC criada em 13 de maio de 2009 e a ULGA, criada a 30 de agosto de 2017 monitorizam os tempos de espera e Inconformidades. O Gabinete do Utente garante a possibilidade de reclamar e a resposta às reclamações, através do sistema SIM – Cidadão, nos termos legalmente previstos.
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? (Apresentar em anexo os indicadores definidos)	X		(ver anexo I)
1.4. 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?		X	
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Os indicadores são contratualizados pelo CA que tem a responsabilidade de os divulgar, fazendo parte dos Planos de Atividade/Objetivos de cada serviço
1.6 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.	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva 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)		X	
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?		X	
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contrato-programa/ Plano de Desempenho?	X		

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Quadro 8. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso (continuação)

Documentos de Orientação	S	N	Refª e/ou Observações
1.14 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		X	
1.15 Está disponível, no sítio da internet, 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		
1.16 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.		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 respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	X		Os vales de cirurgia, quando emitidos pelo SIGIC, indicam o TMR das entidades.
1.18 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?	X		Publicitado em www.hbarcelos.min-saude.pt
1.19. 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)	X		Ver anexo II.
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 correção?	X		
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	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados a Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Ver anexo II.

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados Hospitalares

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2017.

(Lei nº 41/2007 de 24 de agosto e Portaria nº 1529/2008 de 26 de dezembro)

Quadro 9. Tempos de resposta na Consulta Externa

Nível de acesso e tipos e cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2017 (média em dias)
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	Não definido	12,8
De realização "prontária" 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	Não definido	28,3
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	Não definido	90,7

Fonte: UCCTH

Quadro 10. Tempos de resposta LIC

Nível de acesso e tipos e cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2017 (média em dias)
CIRURGIA PROGRAMADA			
ONCOLOGIA			
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	Não definido	22
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	Não definido	5,4
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias após a indicação clínica	Não definido	25,5
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	54,6
OUTROS			
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	Não definido	22h
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	Não definido	3,6
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	34,2
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	Não definido	138,6

Fonte: UCCTH

Análise Específica do Hospital

Quadro 11. Consulta Externa: Comparação da produção dos anos 2017 e 2016

ESPECIALIDADE	Consultas Externas					
	Nº 1 ^{as} consultas 2017	Nº 1 ^{as} consultas 2016	Varição 2017 - 2016 (%)	Total Consultas 2017	Total Consultas 2016	Varição 2017 - 2016 (%)
Anestesiologia	1821	1154	57,80%	1844	1172	57,34%
Cardiologia	691	754	-8,38%	2299	2766	-16,88%
Cirurgia Geral	6204	6381	-2,77%	12406	12285	0,98%
Ginecologia	243	310	-21,61%	953	1011	-5,74%
Imunohemoterapia	460	436	5,50%	10480	9498	10,34%
Medicina Interna	1314	1367	-3,88%	7383	7199	2,56%
Oncologia Médica	271	306	-11,44%	1596	1657	-3,68%
Urologia	357	316	12,97%	1207	676	78,55%
Oftalmologia	3642	5092	-28,48%	8665	9709	-10,75%
Ortopedia	4778	3767	26,84%	10658	8031	32,71%
Otorrinolaringologia	1774	1751	1,31%	4010	4076	-1,62%
Pediatria	1290	1424	-9,41%	6811	6963	-2,18%
Pneumologia	815	815	0,00%	2767	2775	-0,29%
Psiquiatria	260	58	348,28%	635	62	924,19%
Apoio Nutricional e Dietética	265	252	5,16%	1446	1444	0,14%
Psicologia	235	283	-16,96%	2024	1988	1,81%
TOTAL	24420	24466	-0,19%	75184	71312	5,43%

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Quadro 12. Primeiras Consultas da Especialidade – Sistema CTH

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta - Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados (31/12/2017)			Consultas Realizadas em 2017 - 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 prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas até 60 dias	“Normal” Realizadas até 150 dias	Consultas Realizadas fora TMRG
Cardiologia	217	96,42	224	429	0	5	410	14
Cirurgia Geral	320	23,4	249	3217	21	128	3065	3
Ginecologia	17	45,94	370	178	0	4	174	0
Imunohemoterapia	2	4	4	105	8	28	69	0
Medicina Interna	26	12,42	26	448	2	24	422	0
Oftalmologia	1385	82,26	592	3099	2	144	2626	327
Ortopedia	365	28,16	244	2753	6	79	2515	153
ORL	973	164,74	509	1468	5	33	133	1297
Pediatria	48	14,9	47	557	0	15	542	0
Pneumologia	66	25,21	54	511	6	26	478	1
TOTAL	3419	92,54	592	12765	50	486	10434	1795

Fonte: UCCTH

Quadro 13. Atividade Cirúrgica: Comparação produção em 2017 e 2016

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia		Mediana do Tempo de Espera			
	Operados 2017	Operados 2016	Var. 2017-2016 (%)	N.º entradas em LIC 2017	N.º entradas em LIC 2016	Var. LIC 2017-2016 (%)	2017 (meses)	2016 (meses)	Var. 2017 - 2016 (%)
Cirurgia Geral	1371	1423	-3,7%	1457	1592	-8,5%	1,07	1,23	-13,0%
Oftalmologia	2146	2012	6,7%	2210	2524	-12,4%	2,30	3,33	-30,9%
Ortopedia	1219	974	25,2%	1617	1154	40,1%	2,67	3,40	-21,5%
ORL	19	0	-	34	313	-89,1%	9,58	8,40	14,0%
Urologia	37	23	60,9%	34	35	-2,9%	0,13	0,30	-56,7%

Fonte: SIGLIC

1. Atividade Cirúrgica: Tempo de espera por nível de prioridade

Quadro 14. Grupo de Patologia: Oncologia

Cirurgias programadas realizadas no ano 2017						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total Operados 2017	Operados com prioridade "nível 4" realizadas até 72 horas	Operados com prioridade "nível 3" realizadas até 15 dias	Operados com prioridade "nível 2" realizadas até 45 dias	Operados com prioridade "nível 1" realizadas até 60 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	88	0	15	64	3	6

Fonte: SIGLIC

Quadro 15. Grupo de Patologia: Restantes Patologias

Cirurgias programadas realizadas no ano 2017						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total Operados 2017	Operados com prioridade "nível 4" realizadas até 72 horas	Operados com prioridade "nível 3" realizadas até 15 dias	Operados com prioridade "nível 2" realizadas até 60 dias	Operados com prioridade "nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	1283	0	13	189	1071	10
Oftalmologia	2146	3	29	1041	878	195
Ortopedia	1219	2	318	163	658	78
ORL	19	0	0	4	3	12
Urologia	37	0	0	0	37	0

Fonte: SIGLIC

Anexos

Anexo I. Objetivos Quantitativos e Qualitativos de 2017

Quadro 16. Objetivos Quantitativos de 2017

Linha de Produção	Objetivo
	Contrato Programa
Consultas Externas	
Nº Primeiras Consultas Médicas Referenciadas (CTH)	13400
Nº Primeiras Consultas Médicas (s/ majoração)	11000
N.º Consultas Médicas Subsequentes	47500
Internamento	
Doentes Saídos	
GDH Médicos	3305
GDH Cirúrgicos	1140
GDH Cirúrgicos Urgentes	340
Episódios de GDH de Ambulatório	
GDH Cirúrgicos	3184
GDH Médicos	1248
Urgência	
Atendimentos (SU-polivalente/Médico-Cirúrgica)	55.000
Hospital de Dia	
Imunoterapia	365
Outros	6400
Programas de Gestão de Doença Crónica (PSCI)	
Doentes Novos	25
Doentes em Seguimento	38

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Quadro 17. Objetivos Qualitativos de 2016

Áreas	Indicadores	Objetivo Contrato Programa
OBJETIVOS NACIONAIS		
Acesso		
	Percentagem das primeiras consultas médicas no total de Consultas médicas	35,00%
	Peso das consultas externas c/ registo de alta no total das consultas externas (%)	15,00%
	Mediana de tempo de espera da LIC (meses)	3,00
	Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do TE previsto no protocolo de triagem	75,00%
	Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, em tempo adequado e validados pela EGA, no total de doentes referenciados para a RNCCI	85,00%
Desempenho Assistencial		
	Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo (%)	1%
	Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	50,00%
	Percentagem das cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis (%)	4,00%
	Índice de risco e segurança do doente	8
	Índice PPCIRA	10
	Variação de utilização de biossimilares dispensados (sem unidades, 2017/2016)	100,00%
OBJETIVOS REGIONAIS		
Objetivos Regionais Norte		
	- Taxa de Referência para a RNCCI (%)	9,00%
	- Tempo de Espera para a triagem médica da CE (dias)	5
	- Tratamento da retinopatia diabética	1
	- Rácio Consultas Médicas / Urgências	1,13
	- Implementação das equipas inter-hospitalares de cuidados paliativos	100,00

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

Anexo II. N.º de Exposições em 2017

1. Por Tipo e Origem

Quadro 18. N.º de Exposições em 2017: por tipo e origem

Exposições	Quantidade
Reclamação	186
Caixa de Sugestões/Reclamações	14
Carta	6
Livro de Reclamações	154
E-mail	12
Elogio	27
Caixa de Sugestões/Reclamações	2
Carta	2
Livro de Reclamações	6
Jornal	2
E-mail	15
Sugestão	13
Caixa de Sugestões/Reclamações	12
E-mail	1
Total Geral	226

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

2. Por Tipo e Objeto/Problema

Quadro 19. Nº de Exposições em 2017: por tipo e objeto/problema

Exposições	Quantidade
Elogio	27
Relacionais/Comportamentais	2
Prestação de Cuidados de Saúde/Relacionais/Comportamentais	21
Prestação de Cuidados de Saúde	4
Reclamação	186
Atendimento	36
Atendimento/Tempo de Espera para Cuidados	7
Tempo de Espera para Cuidados	81
Tempo de Espera para Consultas de Especialidade	4
Atendimento/Cuidados Desadequados	23
Instalações Equipamentos	3
Leis/Regras/Normas	14
Procedimentos	16
Sistema de Informação	2
Sugestão	13
Atendimento	5
Cuidados Hoteleiros	5
Regulamento Visitas	3

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

3. Por Tipo e Consequência

Quadro 20. Nº de Exposições em 2017: por tipo e origem

Exposições	Quantidade
Elogio	27
Resolvida/Respondida	27
Reclamação	186
Resolvida/Respondida	186
Sugestão	13
Resolvida/Respondida	13

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE

4. Comunicadas às Entidades Superiores

Quadro 21. Nº de Exposições em 2017: comunicadas às Entidades Superiores

Exposições	Quantidade
Elogio	27
Entidades Superiores	6
Reclamação	186
Entidades Superiores	154

Fonte: Hospital Santa Maria Maior, EPE



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Hospital
Santa Maria Maior, L.P.L.