

# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2018

HOSPITAL DE SANTA MARIA MAIOR, E.P.E.



HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE  
Reunião do Conselho de Administração  
Data: 30/04/22 Ata nº 15  
Deliberação:

*Aprovado*

*Joaquim Barbosa*  
Presidente do  
Conselho de Administração



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



# **RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

HOSPITAL DE SANTA MARIA MAIOR, E.P.E.



# Índice

<b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....</b>	<b>7</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>9</b>
<b>PARTE I.....</b>	<b>10</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE .....</b>	<b>12</b>
1.1 Identificação da entidade.....	12
1.2 Caracterização da entidade.....	12
1.3 Sistemas de Informação .....	16
<b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Documentos de orientação .....	19
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
<b>PARTE II.....</b>	<b>23</b>
<b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....</b>	<b>23</b>
<b>PARTE III.....</b>	<b>28</b>
<b>4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS).....</b>	<b>28</b>
<b>5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS).....</b>	<b>29</b>
5.1 Consulta externa .....	29
5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....	31
5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	32
5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) .....	34
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## Índice de Quadros

<b>Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....</b>	<b>12</b>
<b>Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....</b>	<b>17</b>
<b>Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....</b>	<b>18</b>
<b>Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ...</b>	<b>19</b>
<b>Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....</b>	<b>21</b>
<b>Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Primários .....</b>	<b>23</b>
<b>Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....</b>	<b>24</b>
<b>Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Hospitalares .....</b>	<b>25</b>
<b>Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....</b>	<b>26</b>
<b>Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2018 ..</b>	<b>28</b>
<b>Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2018 .....</b>	<b>29</b>
<b>Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2018 .....</b>	<b>30</b>
<b>Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2017 e 31.12.2018 .....</b>	<b>31</b>
<b>Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018.</b>	<b>31</b>
<b>Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018.</b>	<b>32</b>
<b>Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2017 e 31.12.2018.....</b>	<b>32</b>
<b>Quadro 17. Operados em 2017 e 2018.....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2017 e 31.12.2018 .....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2017 e 2018 .....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2017 e 2018.....</b>	<b>34</b>

## Considerações prévias

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

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

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

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

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





## Sumário executivo

No decurso do ano de 2018 o Hospital de Santa Maria Maior, E.P.E. (HSMM) manteve inalterada a sua estrutura de gestão face ao ano anterior, bem como a generalidade dos recursos técnicos. De salientar, no entanto, a entrada em funcionamento, em finais de 2018, de um novo equipamento para a realização de TACs.

Com o reforço das equipas profissionais foi também possível melhorar o desempenho assistencial, em particular no que se refere às respostas nas primeiras consultas CTH, na melhoria dos TMRG e no aumento da produção cirúrgica.

## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

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 nº 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 e concelho de Barcelos, Distrito de Braga, com uma superfície de 379 km<sup>2</sup> 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 2018.



## 1. Identificação e caracterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

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

### 1.2 Caracterização da entidade

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Conselho de Administração, nomeado a 29 de março de 2016:	Resolução do Conselho de Ministros nº 09/2016, publicado no Diário da República nº 61, 2ª Série de 29 de março
	Joaquim Manuel Araujo Barbosa (Presidente)	
	Maria José Correia Simões (Vogal Executiva)	
	Rui Nuno Machado Guimarães (Diretor Clínico)	
	Manuel Joaquim de Brito Passos (Enf.º Diretor)	
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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
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 Márcia Ribeiro, nomeada a 27/12/2017	Nomeação em sede de CA
Medicina Interna	Dr. Carlos Oliveira, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
ORL	Dra. Sara Duarte Sena Esteves, nomeada a 24/05/2018	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
Imagiologia	Dr. José Campos, nomeado a 26/11/2018	Nomeação em sede de CA
<b>FISCALIZAÇÃO</b>		
Fiscal Único Efetivo	Colaço, Rosa, Coelho & Associado, SROC	Despacho n.º
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>		
UHGIC	Nomeada a 09 de fevereiro de 2017. Dra. Elsa Silva (Serviço de Cirurgia Geral), que preside; Patrícia Silva (Assistente Técnico, UHGIC); Sr. José Peres (Técnico Informática – SGSI)	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); José Peres (Técnico Informática – SGSI)	Nomeação em sede de CA
<b>OUTRAS COMISSÕES</b>		
Comissão de Ética	Nomeada a 25 de fevereiro de 2019. Dr. Horácio Barra (Consultor Jurídico HSMM, que preside), Enf.ª Carlos Caldas (Enfermeiro, Serviço de Cirurgia Geral), Frei Hermano Rodrigues (Padre, Capelania Hospitalar), Dr.ª Alexandra Menezes (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica), Dr. António da Costa Mendes Fonseca (Médico – Pediatra) Monsenhor Abílio Cardoso – Elemento Externo Dr. Joaquim Beleza – elemento Externo	Nomeação em sede de CA

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref.º e/ou Observações
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 Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica); Dr.ª Filomena Reis (Téc. Superior Saúde – Patologia Clínica); Dr.ª Maria Helena Ramos (Médica – Microbiologista HGSA) como consultora	Nomeação em sede de CA
Comissão de Farmácia e Terapêutica	Nomeada a 28 de setembro 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 Maria Conceição Sousa, Enf.º Carlos Caldas, Enf.º Rui Gomes, Enf.ª Luisa Albuquerque, Enf.ª Gracinda Natália Paredes, Enf.ª Maria do Carmo Soares	Nomeação em sede de CA
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. Nuno Pires (Médico – Resp. Unidade Pneumologia) Dr. Joaquim Beleza (Médico – Resp. Unidade ORL)	Nomeação em sede de CA
<b>OUTRAS COMISSÕES</b>		
Direção de Internato Médico	Nomeada a 27/12/ 2017. Dr.ª Márcia Ribeiro	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 Carla Carvalho (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref.º e/ou Observações
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 (Junsta)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Assist. Operacional/Técnico e Téc. Superior)	Nomeado a 18 de fevereiro de 2019. Dr. Joaquim Barbosa (Presidente do Conselho de Administração) que preside; Dra. La Salete Monteiro (Técnica Superior – Resp. SGRH); Eng.º José Castro (Técnico Superior - Resp. SIE); Dr.ª Fernanda Lima (Técnica Superior - Resp. S.A.); Dr. Luís Arantes (Técnico Superior – Resp. SGD)	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 – Pediatria)	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) 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
Equipa de Gestão de Risco	Nomeada a 5 de novembro de 2014. Dra. Ana Ogando (Serviço de Medicina) que coordena; Eng.º Vítor Baptista (Responsável do Serviço de Segurança no Trabalho); Dr.ª Maria João Peixoto (Diretor dos Serviços Farmacêuticos); Enf.ª Cármen Garrido (Consulta Externa); Enf.ª 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 (Resp. do Serv. Gest. Recursos Humanos); Dra. Marta Gomes (Assistente Graduado Sénior); Dr. Anibal Rocha (Assistente Graduado Sénior); Dr. Pratas Balhau (Assistente Graduado Sénior)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Carreira de Enfermagem)	Nomeado a 21/09/2018 Enf.º Joaquim Passos (Enfermeiro Diretor) que preside; Enf.ª Fernanda Silva (Especialidades Cirúrgicas); Enf.ª Laurinda Miranda (Serviço de Medicina Interna); Enf.ª Conceição Sousa (Serviço de Urgência); Enf.ª Natália Paredes (Serviço de Pediatria); Enf.ª Rui Gomes (Bloco Operatório); Enf.ª Carlos Caldas (Serviço Cirurgia Geral); Enf.ª Carmo Soares (Hospital Dia); Enf.ª Luísa Albuquerque (CE)	Nomeação em sede de CA

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Comissão de Tratamento de feridas	Nomeada a 02/08/2018 Enf.ª Luísa Albuquerque (que coordena) Enf.º Tiago Silva Dra. Alexandra Meneses Dra. Tânia Freitas Dr. Nuno Esteves	Nomeação em sede de CA
Equipa para a prevenção da violência em adultos	Nomeada em 09/05/2018 Dra. Ivone Maria Cardoso Teixeira Enf.º António Silva Araújo Dra. Daniela Simões Dra. Júlia Pogeira Dra. Maria la Salete Monteiro Enf.ª Maria Conceição Silva Sousa	Nomeação em sede de CA
Comissão local de informatização Clínica	Nomeada a 11/07/2018 Dra. Sara Esteves Enf.ª Laurinda Miranda Dr. Luís Arantes Dr. Jorge Amorim	Nomeação em sede de CA
Gabinete do Utente	Nomeação a 06 de outubro de 2017. Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social);	Nomeação em sede de CA
Telefone	253809200	
e-mail	<a href="mailto:gc@hbarcelos.min-saude.pt">gc@hbarcelos.min-saude.pt</a>	

### 1.3 Sistemas de Informação

#### Aplicações informáticas Gerais

De seguida são referidas as aplicações informáticas em uso no Hospital de Santa Maria Maior, E.P.E. que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais.



Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

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

### Aplicações informáticas específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no HSMM que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
CLINIDATA (Laboratório)	X	
SGICM	X	
SIIMA Rastreios	X	
ATHIS	X	
TAONET	X	
SGSR (SIM – Cidadão)	X	
GRIFOLS – Transfusões Sangue	X	
CLINIDATA (Laboratório)	X	

## Segurança da informação

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

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

- O acesso ao direito à informação está sob a responsabilidade da Dr.ª Ana Santos (RAI);
- 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.

## 2. Regulação, organização e controlo interno

## 2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da Instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	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 Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
1. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia – Processo de Gestão de Utes (disponibilizado pelo MS – SIGIC).			
2. Manual Planeamento e Gestão de Altas (disponibilizado pelo MS e Segurança Social – Cuidados continuados).			
3. Regulamento Interno do Serviço de Urgência			
4. Regulamento Interno dos Serviços Financeiros			
5. Manuais de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos: 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			
6. Manual da Comissão do Controlo de Infecção.			
7. Regulamento de Transportes de Doentes Não Urgentes			
8. Regulamento do Gabinete do Utente			
9. Regulamento de Prescrição de MCDT ao Exterior			
10. Regulamento Interno do Hospital			
11. Regulamento de Visitas e Acompanhantes			
12. Regulamento Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Observações
13.	Regulamento do Serviço Social			
14.	Regulamento do B.O./UCA			
15.	Regulamento da Consulta Externa			
16.	Regulamento do Serviço de Auditoria Interna			
17.	Regulamento do Regime de chamada			
18.	Regulamento do Uso de Veículos			
19.	Regulamento do Serviço de Pneumologia			
20.	Regulamento do Serviço de Urologia			
21.	Regulamento do Gabinete Jurídico			
22.	Regulamento do Serviço de Cirurgia Geral			
23.	Regulamento do Serviço de Pediatria			
24.	Regulamento do BO/UCA			
25.	Regulamento da Comissão de Farmácia e terapêutica			
26.	Regulamento do Serviço de Formação e Desenvolvimento Profissional			
27.	Regulamento de Espólios			
28.	Regulamento de Utilização do Cartão de Identificação			
29.	Regulamento do Serviço de Planeamento e Apoio à Gestão			
30.	Regulamento do Gabinete de Gestão da Qualidade			
31.	Manual da Contratação Pública			
32.	Regulamento Serviço de Gestão de Sistemas de Informação			
33.	Procedimento de Referenciação ao GCLPPCIRA			
34.	Regulamento Disciplinar do Pessoal e das Condições de Prestação e Disciplina do trabalho			
35.	Regulamento do Serviço de Aprovisionamento			
36.	Procedimento de Referenciação de Doentes ao Serviço Social			

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas Implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	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.
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	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.
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?		X	
2.2.5 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
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?	X		
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?		X	
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo		X	
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?		X	
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	

Medidas Implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita?		X	
Indicar			
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência?	X		Os vales de cirurgia, quando emitidos pelo SIGIC, indicam o TMR das entidades.
Indicar			
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Publicitado em <a href="http://www.hbarcelos.min-saude.pt">www.hbarcelos.min-saude.pt</a>
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?	X		Ver anexo II.
Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)			
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?		X	
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?		X	
Quantificar e caracterizar			
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	

## Parte II

# Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

## Cuidados Hospitalares

### 3 Tempos Máximos de Resposta

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

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Primários (N/A)

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais			
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
Consulta no domicílio			
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES			
Consulta no domicílio			

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	Não definido	N/D
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Não definido	N/D
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Não definido	N/D
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	Não definido	N/D
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias	Não definido	23,2
Prioritária	60 dias	Não definido	44,0
Prioridade «normal»	150 dias	Não definido	75,4
<b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Não definido	N/D
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	Não definido	N/D
Prioritária (nível 2)	15 dias	Não definido	N/D
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	Não definido	N/D
<b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>			
Urgência (nível 3)	Imediato	Não definido	N/D
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	Não definido	N/D
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	Não definido	N/D



Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	Não definido	
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	Não definido	
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	Não definido	
Normal (prioridade 1)	60 dias	Não definido	
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	Não definido	
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	Não definido	
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	Não definido	
Normal (prioridade 1)	45 dias	Não definido	
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	Não definido	0,5
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	Não definido	2,4
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	Não definido	30,6
Normal (prioridade 1)	180 dias	Não definido	108,5
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	Não definido	N/A
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	Não definido	3,9
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	Não definido	22,2
Normal (prioridade 1)	60 dias	Não definido	43,0
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	Não definido	N/A
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	Não definido	N/A
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	Não definido	N/A
Normal (prioridade 1)	90 dias	Não definido	N/A
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>			
Normal (prioridade 1)	270 dias	Não definido	N/A
<b>Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)</b>			

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
Normal (prioridade 1)	30 dias	Não definido	< 30 dias
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	Não definido	
<b>Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)</b>			
Normal (prioridade 1)	30 dias	Não definido	N/A
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	Não definido	

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2018
Cateterismo cardíaco	30 dias	Não definido	N/A
Pacemaker cardíaco	30 dias	Não definido	N/A
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	Não definido	N/A
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	Não definido	N/A
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	Não definido	< 30 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	Não definido	N/A
Angiografia diagnóstica	30 dias	Não definido	N/A
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	Não definido	N/A
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)	Não definido	< 30 dias

De uma forma global, pode-se afirmar que, em 2018, os Tempos de Resposta (TR) do HSMM se encontraram enquadrados com os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos na lei, não tendo sido definidos para este hospital Tempos de Resposta Garantidos (TRG).

*Parte III***ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE  
CUIDADOS DE SAÚDE**

Relativamente à atividade assistencial, de referir que em 2018 a consulta externa teve um crescimento, em particular no que se refere às primeiras consultas via CTH.

No que diz respeito à cirurgia de referir que o n.º de utentes em lista de espera diminuiu em 2018, face ao ano anterior; o n.º de doentes operado aumentou e o tempo médio de espera para cirurgia diminuiu.

De referir ainda o aumento de capacidade de resposta por parte do HSMM relativamente aos MCDTs, em particular no que às TACs diz respeito.

**4 Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)**

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2018, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

Quadro 50. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2018 (N/A)

Área de Cuidados	2016	2017	2018	Δ 2017/2018		Δ 2016/2018	
				Valor <sup>1</sup>	% <sup>2</sup>	Valor <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)							
Consultas de saúde infantil							
Consultas de saúde materna							
Consultas de planeamento familiar							
Vigilâncias de doentes diabéticos							
Vigilâncias de doentes hipertensos							
Consultas médicas no domicílio							
Consultas de enfermagem no domicílio							

<sup>1</sup> Δ 2018/2017 Valor = N.º consultas 2018 – N.º consultas 2017

<sup>2</sup> Δ 2018/2017 % = (N.º consultas 2018 – N.º consultas 2017) / N.º consultas 2017 x 100

<sup>3</sup> Δ 2018/2016 Valor = N.º consultas 2018 – N.º consultas 2016

<sup>4</sup> Δ 2018/2016 % = (N.º consultas 2018 – N.º consultas 2016) / N.º consultas 2016 x 100

## 5 Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2018, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

### 5.1 Consulta externa

Quadro 61. Número total de consultas externas por valência, em 2018

Valência	2016	2017	2018	Δ 2017/2018		Δ 2016/2018	
				Valor <sup>5</sup>	% <sup>6</sup>	Valor <sup>7</sup>	% <sup>8</sup>
Anestesiologia	1172	1844	2162	318	17,25%	990	84,47%
Cardiologia	2766	2299	2788	489	21,27%	22	0,80%
Cirurgia Geral	12285	12408	14845	2439	19,66%	2560	20,84%
Ginecologia	1011	953	927	-26	-2,73%	-84	-8,31%
Imunoterapia	9498	10480	9830	-650	-6,20%	332	3,50%
Medicina Interna	7199	7383	7648	265	3,59%	449	6,24%
Oncologia Médica	1657	1596	1324	-272	-17,04%	-333	-20,10%
Urologia	676	1207	1390	183	15,16%	714	105,62%
Oftalmologia	9709	8665	10340	1675	19,33%	631	6,50%
Ortopedia	8031	10658	12343	1685	15,81%	4312	53,69%
Otorrinolaringologia	4076	4010	5113	1103	27,51%	1037	25,44%
Pediatria	6963	6811	6868	57	0,84%	-95	-1,36%
Pneumologia	2775	2767	3174	407	14,71%	399	14,38%
Psiquiatria	62	635	224	-411	-64,72%	162	261,29%
Apoio Nutricional e Dietética	1444	1446	1377	-69	-4,77%	-67	-4,64%
Psicologia	1988	2024	2471	447	22,08%	483	24,30%
Medicina no trabalho	0	0	89	89	#DIV/0!	89	#DIV/0!
Total Entidade	71312	75184	82913	7729	10,28%	11601	16,27%

<sup>5</sup> Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017

<sup>6</sup> Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

<sup>7</sup> Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016

<sup>8</sup> Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016) / N° consultas 2016 x 100

Quadro 72. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2018

Valência	2016	2017	2018	Δ 2017/2018		Δ 2016/2018	
				Valor <sup>9</sup>	% <sup>10</sup>	Valor <sup>11</sup>	% <sup>12</sup>
Anestesiologia	1154	1821	2157	336	18,45%	1003	86,92%
Cardiologia	754	691	766	75	10,85%	12	1,59%
Cirurgia Geral	6381	6204	8037	1833	29,55%	1656	25,95%
Ginecologia	310	243	242	-1	-0,41%	-68	-21,94%
Imunohemoterapia	436	460	384	-76	-16,52%	-52	-11,93%
Medicina Interna	1367	1314	1465	151	11,49%	98	7,17%
Oncologia Médica	306	271	195	-76	-28,04%	-111	-36,27%
Urologia	316	357	382	25	7,00%	66	20,89%
Oftalmologia	5092	3642	4506	864	23,72%	-586	-11,51%
Ortopedia	3767	4778	5490	712	14,90%	1723	45,74%
Otorrinolaringologia	1751	1774	1898	124	6,99%	147	8,40%
Pediatria	1424	1290	1391	101	7,83%	-33	-2,32%
Pneumologia	815	815	854	39	4,79%	39	4,79%
Psiquiatria	58	260	67	-193	-74,23%	9	15,52%
Apoio Nutricional e Dietética	252	265	265	0	0,00%	13	5,16%
Psicologia	283	235	327	92	39,15%	44	15,55%
Medicina no trabalho			85	85	#DIV/0!	85	#DIV/0!
Total Entidade	24466	24420	28511	4091	16,75%	4045	16,53%

<sup>9</sup> Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017<sup>10</sup> Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100<sup>11</sup> Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016<sup>12</sup> Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016) / N° consultas 2016 x 100

## 5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 83. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2017 e 31.12.2018

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cardiologia	215	38	-82,33%	103,73	45,03	-56,59%	231	456	97,40%
Cirurgia Geral	317	188	-41%	29,45	17,18	-41,67%	105	335	219,05%
Ginecologia	16	39	143,75%	32,69	36,21	10,78%	56	64	14,29%
Imuno-hemoterapia	2	6	200%	11,00	16,17	47,00%	11	29	163,64%
Medicina interna	26	59	126,92%	19,42	25,88	33,24%	33	78	136,36%
Oftalmologia	1379	1494	8%	89,25	76,40	-14,40%	599	275	-54,09%
Ortopedia	363	1267	249,04%	34,50	64,08	85,75%	176	217	23,30%
Otorrinolaringologia	972	719	-26%	171,74	75,66	-55,94%	516	527	2,13%
Pediatria	48	50	4,17%	21,90	14,20	-35,15%	54	29	-46,30%
Pneumologia	65	75	15%	32,58	25,48	-21,80%	61	48	-21,31%
<b>Total Entidade</b>	<b>3 403</b>	<b>3 935</b>	<b>15,63%</b>	<b>99</b>	<b>66,20</b>	<b>-33,40%</b>	<b>599</b>	<b>527</b>	<b>-12,02%</b>

Quadro 94. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cardiologia	640	572	-10,63%	429	555	29,37%	14	224	1500,00%	65,5	118,7	81,38%
Cirurgia Geral	3 472	4 017	15,70%	3 217	3 715	15,48%	3	1	-66,67%	37,1	21,2	-42,76%
Ginecologia	220	303	37,73%	178	192	7,87%	0	0	0,00%	49,5	29,1	-41,23%
Imuno-hemoterapia	126	127	0,79%	105	112	6,67%	0	0	0,00%	15,0	13,8	-7,71%
Medicina interna	504	682	35,32%	448	504	12,50%	0	0	0,00%	19,2	20,4	6,44%
Obstetrícia	17	0	100,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,0	0,0	0,00%
Oftalmologia	4 074	4 253	4,39%	3 099	3 648	17,72%	327	693	111,93%	108,6	115,5	6,35%
Ortopedia	2 631	3 953	50,25%	2 753	2 696	-2,07%	153	54	-64,71%	81,5	55,5	-31,83%
Otorrinolaringologia	1 376	1 548	12,50%	1 468	1 452	-1,09%	1 297	1 013	-21,90%	248,7	194,0	-21,99%
Pediatria	627	767	22,33%	557	668	19,93%	0	0	0,00%	21,2	16,7	-20,87%
Pneumologia	638	780	22,26%	511	589	15,26%	1	0	-100,00%	33,8	30,3	-10,59%
<b>Total</b>	<b>14 325</b>	<b>17 002</b>	<b>18,69%</b>	<b>12 765</b>	<b>14 131</b>	<b>10,70%</b>	<b>1 795</b>	<b>1 985</b>	<b>10,58%</b>	<b>87,9</b>	<b>73,9</b>	<b>-15,90%</b>

Quadro 105. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cardiologia	0	8	#DIV/0!	5	79	1480,00%	424	468	10,38%
Cirurgia Geral	23	24	4,35%	129	105	-18,60%	3065	3586	17,00%
Ginecologia	0	0	#DIV/0!	4	1	-75,00%	174	191	9,77%
Imuno-hemoterapia	8	2	-75,00%	28	39	39,29%	69	71	2,90%
Medicina interna	2	1	-50,00%	24	26	8,33%	422	477	13,03%
Oftalmologia	2	1	-50,00%	166	170	2,41%	2931	3477	18,63%
Ortopedia	8	7	-12,50%	85	59	-30,59%	2660	2630	-1,13%
Otorrinolaringologia	5	1	-80,00%	41	71	73,17%	1422	1380	-2,95%
Pediatria	0	1	#DIV/0!	15	20	33,33%	542	647	19,37%
Pneumologia	6	1	-83,33%	27	24	-11,11%	478	564	17,99%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>-14,81%</b>	<b>524</b>	<b>594</b>	<b>13,36%</b>	<b>12187</b>	<b>13491</b>	<b>10,70%</b>

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

### 5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 116. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2017 e 31.12.2018

Serviço/Unidade e Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cirurgia Geral	228	331	45,18%	1,1	1,7	54,55%	0,88%	0,00%	100,00%
Oftalmologia	520	445	-14,42%	2,4	1,4	-41,67%	1,35%	0,00%	100,00%
ORL	3	36	1100,00%	9,6	0,9	-90,63%	66,67%	0,00%	100,00%
Ortopedia	523	387	-26,00%	2,7	2,4	-11,11%	2,10%	3,10%	47,43%
Urologia	1	7	600,00%	0,2	1,4	600,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total Entidade</b>	<b>1275</b>	<b>1206</b>	<b>-5,41%</b>	<b>2,3</b>	<b>1,6</b>	<b>-30,43%</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,00%</b>	<b>-42,33%</b>



Quadro 127. Operados em 2017 e 2018

Serviço/Unidade e Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cirurgia Geral	1372	1255	-8,53%	2,13	2,25	0,12	2,84%	0,56%	-80,38%
Oftalmologia	2147	2656	23,71%	3,57	2,38	-1,19	8,01%	1,62%	-79,79%
ORL	19	186	878,95%	7,82	1,47	-6,35	63,16%	0,00%	100,00%
Ortopedia	1220	1461	19,75%	3,72	3,6	-0,12	5,90%	19,30%	227,06%
Urologia	37	35	-5,41%	2	1,32	-0,68	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total Entidade</b>	<b>4795</b>	<b>5593</b>	<b>16,64%</b>	<b>3,2</b>	<b>2,63</b>	<b>-0,57</b>	<b>6,15%</b>	<b>5,94%</b>	<b>-3,51%</b>

Quadro 138. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2017 e 31.12.2018

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cirurgia Geral	7	2	-5	12	24	12	28,57%	50,00%	75,00%
<b>Total Entidade</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-5</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>28,57%</b>	<b>50,00%</b>	<b>75,00%</b>

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2017 e 2018

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018	2017	2018	Δ 2017/2018
Cirurgia Geral	88	50	-38	25,06	20,82	-16,92%	5,68%	4,00%	-29,60%
<b>Total Entidade</b>	<b>88</b>	<b>50</b>	<b>-38</b>	<b>25,06</b>	<b>20,82</b>	<b>-16,92%</b>	<b>5,68%</b>	<b>4,00%</b>	<b>-29,60%</b>

## 5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 140. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2017 e 2018

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2017	31.12.2018	$\Delta$ 31.12.2017/ 31.12.2018	2017	2018	$\Delta$ 2017/ 2018
Cateterismo cardíaco				N/A	N/A	
Pacemaker cardíaco				N/A	N/A	
Colonoscopia				N/A	N/A	
Endoscopia digestiva alta				N/A	N/A	
Colposcopia com citologia				N/A	N/A	
Exames de Tomografia Computorizada				N/A	607	
Ressonâncias Magnéticas				N/A	N/A	
Tomografia de Emissão de positrões (PET)				N/A	N/A	
Angiografia diagnóstica				N/A	N/A	
Tratamentos de Radioterapia				N/A	N/A	
Outras				N/A	N/A	

## **Anexos**

## Anexo I. Objetivos Quantitativos e Qualitativos de 2018

<b>Linha de Produção</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Contrato Programa</b>	
<b>Consultas Externas</b>	
Nº Primeiras Consultas Médicas Referenciadas (CTH)	14700
Nº Primeiras Consultas Médicas (s/ majoração)	10850
N.º Consultas Médicas Subsequentes	47400
<b>Internamento</b>	
<b>Doentes Saídos</b>	
GDH Médicos	3390
GDH Cirúrgicos	1150
GDH Cirúrgicos Urgentes	350
<b>Episódios de GDH de Ambulatório</b>	
GDH Cirúrgicos	3600
GDH Médicos	1250
<b>Urgência</b>	
Atendimentos (SU-polivalente/Médico-Cirúrgica)	55.000
<b>Hospital de Dia</b>	
Imunohemoterapia	370
Outros	6600
<b>Programas de Gestão de Doença Crónica (PSCI)</b>	
Doentes Novos	28
Doentes em Seguimento	60



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

SAÚDE



**SNS**  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL  
DO SISTEMA DE SAÚDE

Áreas	Indicadores	Objetivo Contrato Programa
<b>OBJETIVOS NACIONAIS</b>		
<b>Acesso</b>		
	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%
<b>Desempenho Assistencial</b>		
	Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo (%)	1%
	Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	35,00%
	Percentagem das cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis (%)	35,00%
	Índice de risco e segurança do doente	8
	Índice PPCIRA	10
	Quota de biossimilares por DCI (Infliximab)	30,00%
	Quota de biossimilares por DCI (Rituximab)	15,00%
	Quota de biossimilares por DCI (Etanercept)	15,00%
<b>Eficiência</b>		
	Percentagem dos custos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos e serviços externos III (selecionados) no total dos custos com pessoal	11,7
	Custos com pessoal por doente padrão	Valor do melhor do grupo
	Custos com produtos farmacêuticos por doente padrão	Valor do melhor do grupo
	Custos com material de consumo clínico por doente padrão	Valor do melhor do grupo
<b>OBJETIVOS REGIONAIS</b>		
<b>Objetivos Regionais Norte</b>		
	- Tempo de Espera para a triagem médica da CE (dias)	5
	- Programa de rastreio da retinopatia diabética	1
	- Programa de rastreio do cancro do colo do útero	85
	- Plano de desenvolvimento dos cuidados paliativos	100,00

## Anexo II. N.º de Exposições em 2018

<b>Categoria profissional</b>	<b>ELOGIO</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Total Geral</b>
Administrativo		14		14
Assistente Operacional	5	7		12
Enfermeiro	3	5		8
Informatica		1		1
Medico	10	186	2	198
Medico - Enfermeiro	12	9		21
Psicologa	1			1
Segurança		5		5
Tecnica Analises		1		1
Vários profissionais (Médicos, enfermeiros, AO, AT e seguranças)	22			22
Orgão Gestão		18	1	19
Ortopedia		1		1
Outro pessoal clinico	1			1
Outros	5	30	1	28
<b>Total Geral</b>	<b>59</b>	<b>277</b>	<b>4</b>	<b>340</b>



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

SAÚDE



**SNS**  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL  
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP