



Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E.

Relatório anual sobre o acesso a cuidados de saúde

2014



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As 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.

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E. nas vertentes relacionadas com acesso, com ênfase na implementação da *Carta dos Direitos de Acesso* e na *Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS*.

O Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E. publica e disponibiliza este relatório no seu *site* (www.chma.pt).

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Centro Hospitalar do Médio Ave, E. P.E.
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Largo Domingos Moreira – 4780-371 Santo Tirso 232 830 700 administracao@chma.min-saude.pt 252 858 986
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	Unidade Hospitalar de Santo Tirso Largo Domingos Moreira – 4780-371 Santo Tirso 232 830 700 administracao@chma.min-saude.pt Unidade Hospitalar de Famalicão Rua Cupertino de Miranda, s/n, Apartado 31 – 4764-958 Vila Nova de Famalicão 252 300 800 administracao@chma.min-saude.pt

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direção / Administração	<p>Presidente – Américo dos Santos Afonso*</p> <p>Vogais executivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norberto da Conceição Nunes (diretor clínico)**; - Olindina Celeste Machado de Sá (enfermeira diretora)**; - Maria de Fátima Magalhães Alves Machado*; - José Miguel Dias Paiva e Costa**. 	<p>* - Nomeados pela resolução de Conselho de Ministro n.º 9/2013 de 4 de Abril;</p> <p>** - Nomeados pela resolução do Conselho de Ministros n.º 20/2014, de 9 de Junho</p>
Fiscalização	<p>Fiscal único efetivo - Jorge Rui Reis de Pinho, ROC n.º 452;</p> <p>Fiscal único suplente – Ricardo Jorge Pereira, ROC n.º 1536.</p>	nomeados pelo Despacho SETF de 17/05/2013
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<ul style="list-style-type: none"> - Provedora do doente: Maria Fernanda Costa; - Conselho Consultivo aguarda nomeação; - Comissão Paritária 	
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"> - Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia: Cristina Maria dos Santos Calado Farinha Mourão (área administrativa) e Vitor Manuel Finisterra Pereira (área Clínica); - Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas: Cristina Maria dos Santos Calado Farinha Mourão; - Equipa de gestão de altas: António Augusto Ribeiro da Silva; 	

	- Serviço de Gestão de Informação da Saúde: Maria de Fátima Figueiredo Marques	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Comissão de Ética; - Comissão de Qualidade e Segurança; - Comissão de Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos; - Comissão de Farmácia e Terapêutica; - Comissão Técnica de Certificação da Conformidade da Interrupção da Gravidez; - Comissão de Catástrofe e Emergência Interna; - Comissão de Coordenação Oncológica; - Comissão de Normalização dos Consumos; - Comissão de Monitorização do Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; - Comissão Paritária para os anos 2014 a 2017; - Comissão Executiva Permanente da Carreira Especial de Enfermagem; - Comissão de Normalização de MCDT's; - Comissão de Informatização Clínica; - Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem.	
Gabinete do Cidadão Telefone e-mail	Maria de Fátima Figueiredo Marques 252 300 800 fatimamarques@chma.min-saude.pt	

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.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	X
2. SCLINICO	X
3. ALERT P1	X
4. SIGLIC	X
5. SICA	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

Não aplicável	
---------------	--

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Todos os sistemas em utilização têm credenciais de acesso pessoais e intransmissíveis.
 Gestão de perfis de acesso, de forma a facilitar o desempenho das funções dos Profissionais, assim como, acessos desnecessários à informação.
 Grande parte dos sistemas, possui tempo limite de inactividade, após o qual a sessão é automaticamente terminada.
 Notificação de todos os sistemas à CNPD.
 Colocação dos monitores em locais de pouca visibilidade, quando viável.
 Formatação dos discos dos computadores obsoletos.
 Servidores localizados em sala específica de acesso restrito.

D. OUTROS ASPECTOS 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		
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		
<p>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, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento interno do CHMA, E.P.E. 2. Relatório de gestão; 3. Plano estratégico; 4. Regulamento do Gabinete do Utente do CHMA, E.P.E.; 5. Relatório de actividade mensal da equipa de gestão de altas; 6. Informação prestada mensalmente no Sistema de informação para a Contratualização e Acompanhamento (SICA); 7. Plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas; 8. Código de ética; 9. Procedimento de sinalização do doente ao serviço social; 			

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">10. Procedimento Termo de Consentimento informado para consulta sem a presença do utente;11. Procedimento Sinalização e referenciação de doentes para a RNCCI;12. Procedimento Espólio do Doente;13. Procedimento Necessidades Culturais e religiosas;14. Manual de assistência espiritual e religiosa hospitalar;15. Guia do utente do serviço de pediatria. | |
|--|--|

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^o e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	Não existe estrutura, no entanto, esta é assegurada pelo director clínico e pela vogal do CA da área de gestão de doentes
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		- Percentagem de primeiras consultas no total de consultas médicas; - Percentagem de utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado; - Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas; - Percentagem utentes inscritos em LIC com tempo de espera \leq TMRG ; - Permilagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes tratados); - Taxa de referenciação para a RNCCI; Redução do tempo de espera para triagem médica da consulta externa; - Garantir o início do tratamento da Retinopatia Diabética em 30 dias; - Rácio Consultas Médicas / Urgências.
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		Em colaboração com a ARS Norte é efectuada monitorização mensal.
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São transmitidos pelas chefias intermédias aos colaboradores.
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		Relatórios internos e de reporte a Entidades Externas (ACSS e ARSN)

1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Controlo mensal e actuação sobre os desvios apurados.
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		Monitorização e reporte mensal à ACSS e à ARS Norte
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		No âmbito das competências do Auditor Interno e do Serviço de Planeamento e Apoio à Gestão é feito controlo no sentido de monitorizar o risco de erros.
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)			Os tempos máximos de resposta garantidos permitidos pela Lei, explícitos neste relatório no quadro da <i>Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos do SNS</i>
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		O tempo de resposta garantido assumido em sede de contratualização é o definido em legislação pela tutela.
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 atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Disponível junto dos locais de consulta externa, no relatório de acesso a cuidados de saúde e publicado no endereço eletrónico do CHMA
1.15 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		
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	

<p>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?</p>	X		
<p>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 (anexo)</p>	X		<p>O tratamento das exposições no ano em reporte foi efectuado no aplicativo Sim-Cidadão, que regulamenta a forma de caracterização das mesmas.</p>
<p>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?</p>	X		<p>As exposições cujo conteúdo deu indicações válidas quanto a possibilidades de melhoria foram alvo de apresentação de propostas pelo Gabinete do Cidadão ao órgão máximo.</p>
<p>1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?</p>		X	<p>Sem registo no período em causa.</p>
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>	X		<p>Foram abertos 5 processos de inquérito, todos já concluídos, dos quais 1 resultou em processo disciplinar.</p>
<p>1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ?</p>		X	
<p>1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</p>	X		<p>Todas as exposições foram alvo de registo no aplicativo SIM-Cidadao.</p>

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 2014

(Lei nº 15/2014 de 28 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2014
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30 (trinta) dias	17, 3 dias (*)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	60 (sessenta) dias	62,7 dias (*)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	150 (cento e cinquenta) dias	140,1 dias (*)
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cateterismo cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Não aplicável	Não aplicável
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Não aplicável	Não aplicável
Cirurgia programada			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	0,05 meses para cataratas; 0,40 meses para neoplasias malignas; 0,12 meses para outras patologias (**)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	<p>15 (quinze) dias após a indicação clínica</p>	<p>15 (quinze) dias após a indicação clínica</p>	<p>0,18 meses para neoplasias malignas; 0,20 meses para outras patologias (**)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	<p>45 (quarenta e cinco) dias após a indicação clínica para neoplasias malignas; 60 (sessenta) dias após a indicação clínica para outras patologias</p>	<p>45 (quarenta e cinco) dias após a indicação clínica para neoplasias malignas; 60 (sessenta) dias após a indicação clínica para outras patologias</p>	<p>0,81 meses para cataratas; 0,96 meses para neoplasias malignas; 1,10 meses para outras patologias (**)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	<p>60 (sessenta) dias após a indicação clínica para neoplasias malignas; 160 (cento e sessenta) dias após a indicação clínica para cataratas; 270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica para outras patologias</p>	<p>60 (sessenta) dias após a indicação clínica para neoplasias malignas; 160 (cento e sessenta) dias após a indicação clínica para cataratas; 270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica para outras patologias</p>	<p>3,66 meses para cataratas; 0,99 meses para neoplasias malignas; 3,68 meses para outras patologias (**)</p>

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica – consultar a Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro.

(*) – **Fonte:** UCCTH (relatório emitido em 14/04/2015)

(**) – **Fonte:** SIGLIC – alarme 00 em 13/04/2015 (dados provisórios)

ANÁLISE ESPECÍFICA

Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013
(Fonte: SICA)

Especialidade	Nº 1 ^{as} consultas 2014	Nº 1 ^{as} consultas 2013	Variação 2014 – 2013 (%)	Total consultas ano 2014	Total consultas 2013	Variação 2014 – 2013 (%)
Anestesiologia	2.176	2.341	-7,05	2.489	2.617	-4,89
Cardiologia	1.138	1.821	-37,51	7.523	8.150	-7,69
Cirurgia Geral	9.251	10.582	-12,58	21.251	23.911	-11,12
Dor	123	115	6,96	481	444	8,33
Ginecologia	4.585	4.789	-4,26	13.711	13.404	2,29
Imuno-hemoterapia	2.278	2.453	-7,13	24.288	24.835	-2,20
Medicina Física e Reabilitação	1.908	2.086	-8,53	5.076	5.308	-4,37
Medicina Interna	2.576	2.877	-10,46	14.541	14.820	-1,88
Neurologia	738	797	-7,40	2.799	2.528	10,72
Obstetrícia	2.508	2.187	14,68	5.451	4.905	11,13
Oftalmologia	4.866	2.883	68,78	8.446	6.668	26,66
Oncologia Médica	625	689	-9,29	5.445	5.234	4,03
Ortopedia	7.449	7.499	-0,67	19.133	19.865	-3,68
Otorrinolaringologia	3.427	3.754	-8,71	8.248	9.765	-15,54
Pediatria	2.464	2.444	0,82	11.083	10.850	2,15
Pneumologia	890	849	4,83	3.297	3.382	-2,51
Psiquiatria	1.379	1.361	1,32	12.811	12.508	2,42
Psiquiatria da Infância e Adolescência	197	211	-6,64	1.631	1.674	-2,57
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	221	349	-36,68	335	717	-53,28
Outras	76			402		
Total de consultas médicas	48.875	50.087	-2,42	168.441	171.585	-1,83
Psicologia	632	617	2,43	3.404	3.526	-3,46
Apoio Nutricional e Dietética	750	583	28,64	2.730	2.181	25,17
Outras consultas por pessoal não médico	1.269	1.521	-16,57	3.275	9.280	-64,71
Total de consultas não médicas	2.651	2.721	-2,57	9.409	14.987	-37,22
Total de consultas	51.526	52.808	-2,43	177.850	186.572	-4,67

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH¹)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Consultas Realizadas em 2014				
	Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			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
Anestesiologia	5	60,6	67,1	46	0	9	35	2
Cardiologia	136	82,8	154,0	570	6	36	515	13
Cirurgia Geral	927	103,3	189,8	4.730	31	228	4.466	5
Ginecologia	383	66,7	173,0	2.558	26	287	2.226	19
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	20	111,4	136,9	39	0	1	38	0
Imuno-hemoterapia	3	22,0	23,6	34	16	3	14	1
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	0	0,0	0,0	61	0	2	59	0
Medicina interna	206	101,5	255,2	1.119	7	124	919	69
Obstetrícia	37	28,5	51,7	903	7	71	825	0
Oftalmologia	553	451,5	844,9	3.885	1	39	27	3.818
Ortopedia	387	101,1	172,0	3.522	17	761	2.601	143
Otorrinolaringologia	467	113,4	219,7	2.568	11	110	2.407	40
Pediatria	79	59,2	160,0	727	7	37	682	1
Pneumologia	188	106,1	235,1	582	11	17	540	14
Psiquiatria - Consulta Geral	161	84,9	179,9	946	2	71	856	17
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	27	77,6	134,0	159	0	0	158	1
Total	3.579	150,7	844,9	22.449	142	1.796	16.368	4.143

¹ O CHMA não dispõe da ferramenta de análise e gestão específica do CTH. A fonte destes dados são relatórios enviados pela UCCTH, emitidos no dia 14/04/2015.

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2014 e 2013

[Fonte: SIGLIC – alarme 00 em 13/04/2015 (dados provisórios)]

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera da LIC (meses)		
	Nº cirurgias programadas 2014	Nº cirurgias programadas 2013	Variação 2014 – 2013 (%)	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2013	Variação LIC 2014 – 2013 (%)	2014	2013	Variação 2014 – 2013 (%)
Cirurgia Geral	3.187	4.119	-22,63	3.930	4.537	-13,38	2,13	1,33	60,15
Ginecologia	1.363	1.548	-11,95	1.654	1.888	-12,39	2,27	2,13	6,57
Obstetrícia				7					
Oftalmologia	488	734	-33,51	797	749	6,41	2,17	1,07	102,80
Ortopedia	1.056	1.416	-25,42	2.076	2.176	-4,60	5,57	3,50	59,14
Otorrinolaringologia	758	944	-19,70	1.015	1.121	-9,46	2,50	1,87	33,69

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade
[Fonte: SIGLIC – alarme 00 em 13/04/2015 (dados provisórios)]

- NEOPLASIAS MALIGNAS -						
Cirurgias programadas realizadas no ano 2014						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2014	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	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	218	1	6	107	85	19
Ginecologia	76	0	1	51	14	10
Otorrinolaringologia	2	0	0	2	0	0

- CATARATAS -						
Cirurgias programadas realizadas no ano 2014						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2014	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	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Oftalmologia	406	2	0	5	282	117

- OUTRAS PATOLOGIAS -						
Cirurgias programadas realizadas no ano 2014						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2014	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	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	2969	5	16	205	2736	7
Ginecologia	1287	4	8	180	1055	40
Oftalmologia	82	1	0	1	79	1
Ortopedia	1056	21	94	214	512	215
Otorrinolaringologia	756	2	4	64	684	2

ANEXO I

Mapa de dados estatísticos de exposições apresentadas por cidadãos no Gabinete do Cidadão

Estatística referente às Exposições registadas no SGRS - CHMA 2014

1 - Nº Exposições por Tipologia – Ano 2014

Exposições por Tipologia	UF	UST	CHMA
Elogio / Louvor	22	12	34
Por Classificar	1	3	4
Reclamação	702	168	870
Sugestão	6	12	18

2- Nº total de reclamações registadas no SGRS

Instituição	2014
CHMA, EPE	870

3 – Reclamações por assunto/problema

Designação problemas-nível 1	Designação problemas-nível 2	2014		
		UST	UF	CHMA
Actos Administrativos/ Gestão		35	184	219
	Leis/ Regras/ Normas	25	142	167
	Procedimentos	4	37	41
	Sistema de Informação	6	5	11
Infraestruturas/ Amenidades		5	17	22
	Cuidados Hoteleiros	2	8	10
	Instalações e Equipamentos	3	10	13
Prestação de Cuidados de Saúde		120	455	575
	Cuidados Desadequados	18	44	62
	Doente sem Cuidados	7	16	23
	Tempo de Espera para Cuidados	97	400	497
Relacionais/ Comportamentais		14	83	97
	Atendimento	14	83	97
Total		174	739	913

4 – Reclamações por Causas

Causas UST	2014
Tempo de espera para atendimento	66
Taxas Moderadoras	17
Tempo de espera para consultas de especialidade	12
Tempo de espera para tratamento médico	11
Ausência de substituição de médicos	8
Falta de cortesia	8
Regras inadequadas/inaplicáveis	7
Falta de Qualidade na Assistência	6
Desrespeito no trato interpessoal	3
Falta de informação adequada em tempo útil	3
Má prática	3
Perfil desadequado	3
Alta hospitalar inadequada	2
Demora na emissão de documento médico comprovativo da situação de doença do cidadão	2
Diagnóstico incompleto	2
Falta de Informação aos familiares	2
Falta de manutenção das instalações	2
Falta de Qualidade na Resposta	2
Factos com Relevância Disciplinar	1
Tempo de espera para MCDT	1
Absentismo de pessoal médico	1
Agressão física	1
Alta hospitalar precoce	1
Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio	1
Deficiente articulação entre serviços de saúde e bombeiros	1
Deficiente organização do transporte de doentes	1
Demora na Assistência	1
Demora na chegada do profissional “em chamada”	1
Desadequação do horário de funcionamento dos serviços	1
Desadequação do sistema de marcação de consultas	1
Desarticulação da informação entre serviços	1
Diagnóstico errado	1
Dieta inadequada	1
Dificuldade / recusa na emissão de credenciais	1
Escassez de equipamentos	1
Falta de manutenção dos equipamentos	1
Falta de pessoal médico	1
Falta de qualidade da alimentação	1
Negligência	1
Recusa de consulta	1

Recusa de referência para hospital	1
Resposta desadequada à reclamação	1
Tempo de espera no serviço de urgência	1

Causas UF	2014
Tempo de espera no serviço de urgência	293
Taxas Moderadoras	110
Tempo de espera para atendimento	75
Falta de cortesia	46
Perfil desadequado	38
Desorganização do serviço de admissão	29
Sistema de acompanhantes e visitas	21
Falta de Qualidade na Assistência	20
Diagnóstico incompleto	14
Tempo de espera para MCDT	8
Falta de Informação aos utentes	8
Tempo de espera para cirurgia	8
Tempo de espera para consultas de especialidade	7
Desrespeito no trato interpessoal	6
Falta de Assistência	6
Dificuldade de marcação de consulta	5
Factos com Relevância Disciplinar	5
Resposta desadequada à reclamação	5
Falta de manutenção dos equipamentos	4
Demora na Assistência	4
Recusa de Transporte	3
Regras inadequadas/inaplicáveis	3
Falta de Informação aos familiares	3
Desadequação de equipamento	3
Falta de Higiene do meio ambiente	3
Recusa de Acompanhamento no SU	3
Diagnóstico errado	2
Ausência/insuficiente dimensão do estacionamento	2
Deficiente articulação entre cuidados de saúde primários e cuidados de saúde diferenciados	2
Deficiente articulação entre serviços	2
Demora no atendimento administrativo	2
Desarticulação da informação entre serviços	2
Falta de conforto	2
Falta de pessoal médico	2
Falta de qualidade da alimentação	2
Inexistência de serviço solicitado pelo utente	2
Má prática	2
Tempo de espera para tratamento médico	2
Alta hospitalar inadequada	1

Alta hospitalar precoce	1
Desarticulação entre serviços	1
Desrespeito pela privacidade	1
Diagnóstico não identificado	1
Extravio de meios complementares de diagnóstico	1
Falta de manutenção das instalações	1
Alteração da marcação de exames complementares de diagnóstico sem aviso prévio	1
Demora na emissão de documento médico comprovativo da situação de doença do cidadão	1
Demora na Resposta	1
Desadequação do sistema de marcação de consultas	1
Extravio de pertences	1
Falta de Atendimento	1
Falta de informação adequada em tempo útil	1
Falta de pessoal de enfermagem	1
Falta de pontualidade	1
Incumprimento da Lei	1
Pessoal mal distribuído	1
Prescrição de Medicamentos Imperceptível	1
Recusa de consulta	1
Tempo de espera para reembolso	1

5 – Reclamações por áreas/serviços visados

Serviços UF	2014
Urgência Geral	562
Consulta Externa	49
Recepção	15
Ortopedia	12
Imagiologia	8
Obstetrícia	8
Medicina Interna	6
Administração	5
Cirurgia Geral	5
Pediatria	5
Medicina Física e de Reabilitação	4
Oftalmologia	4
Gestão de Doentes	3
Otorrinolaringologia	3
Lab. Análises Clínicas	2
Neonatologia	2
Nutrição e Dietética	2
Psiquiatria	2

Serviços Financeiros	2
Cardiologia	1
Gestão Administrativa	1
Ginecologia	1
Imunohemoterapia	1
Portaria / Segurança	1

Serviços UST	2014
Urgência Geral	111
Consulta Externa	30
Ortopedia	5
Medicina Interna	4
Psiquiatria	4
Facturação	3
Serviço de Gestão de Documentação Clínica	3
Administração	1
Gabinete Jurídico	1
Hematologia / Hemoterapia	1
Hospital Dia	1
Imagiologia	1
Medicina Física e de Reabilitação	1
Serviços Concessionados	1

6 – Reclamações por Categoria Profissional

Profissional UST	2014
Médico(a)	131
Administrativo(a)	17
Dirigente Intermédio	7
Enfermeiro(a)	7
Pessoal Concessionado	3
Aux. Apoio Vigilância	2
Dirigente de Topo	2
Técnico(a) Superior	2
Assistente Técnico	1
Técnico(a) Diagnóstico e Terapêutica	1
Voluntário	1

Profissional UF	2014
Médico(a)	495
Dirigente Intermédio	145
Enfermeiro(a)	43
Assistente Técnico	16
Assistente Operacional	11
Técnico(a) Diagnóstico e Terapêutica	10
Pessoal Concessionado	7
Dirigente de Topo	5
Administrativo(a)	1
Aux. Apoio Vigilância	1
Psicólogo	1
Técnico(a) Profissional	1
Técnico(a) Superior	1
Técnico(a) Superior de Saúde	1