

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 Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

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 respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Centro Hospitalar de Setúbal, E.P.E.
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	R. Camilo Castelo Branco 2910 – 446 Setúbal Tel: 265 549 073 E-mail. geral@chs.min-saude.pt Fax: 265 238 066 Site: www.chs.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	Hospital de São Bernardo R. Camilo Castelo Branco – Setúbal Tel: 265 549 073 E-mail. geral@chs.min-saude.pt Hospital Ortopédico Sant`Iago do Outão Estrada do Outão - Setúbal Tel: 265 543 958 E-mail. geral@chs.min-saude.pt

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

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	Conselho de Administração Presidente: Alfredo Afonso Lacerda Cabral Vogal Executivo: Teresa do Carmo Sousa Magalhães Barbosa Vogal Executivo: Álvaro José Pinheiro Vaz de Almeida Directora Clínica: Quitéria Agostinho Mateus Rato Directora de Enfermagem: Olga Maria Santos Ferreira	
Fiscalização	Fiscal Único Efectivo: Oliveira Rego e Associados, SROC Suplente: Dr. Manuel Oliveira Rego	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	.Conselho Consultivo .Conselho Médico .Conselho de Enfermagem .Conselho de Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica .Conselho de Formação, Investigação e Desenvolvimento .Auditor Interno	Em fase de aprovação pela Tutela
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)	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia – HSB e HOSO Gabinete Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas	UHGIC: Dr. Vítor Rigueira GHCTH: Dr. José Assunção
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	. Comissão de Ética para a Saúde . Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar . Comissão de Gestão do Risco	

	<ul style="list-style-type: none"> . Comissão de Farmácia e Terapêutica . Comissão de Administração Clínica . Comissão Executiva Permanente da Direção de enfermagem . Comissão de Gestão Integrada de Internamentos . Comissão de Aleitamento Materno . Comissão Consultiva Médica . Comissão Técnica de Certificação de Interrupção Voluntária da Gravidez . Comissão de Modernização e Reestruturação Clínica . Comissão Transfusional e de Hemoderivados . Comissão Coordenadora de Oncológica . Comissão de Ressuscitação e Reanimação . Comissão da Qualidade e Segurança do Doente . Comissão de inutilização de Medicamentos 	
<p>Gabinete do Cidadão</p> <p>Telefone</p> <p>e-mail</p>	<p>Gabinete do Cidadão</p> <p>Tef: 265 549 505</p> <p>gab.utente@chs.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Utente da Urgência</p> <p>Tel: 265 549 000 Ext: 1861</p>	
<p>Gabinete de Apoio ao Responsável pelo Acesso à Informação (RAI)</p> <p>E-mail</p>	<p>Responsável pelo Acesso à Informação (RAI)</p> <p>jose.assuncao@chs.min-saude.pt</p>	<p>RAI: Dr. José Assunção</p>

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. SINUS	
3. SCLINICO	X
4. CTH	X
5. SIGIC	X
6. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
7. SICA	X
8. WEBGDH	X
9. RHV	X
10. ASIS	X

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

1. ALERT EDIS	X
2. SGICM	X
3. ALERT ADW	X
4. SIG	X
5. GESTÃO DE VISITAS	X
6. EKANBAN	X
7. SISPAT	X
8. ASTRAIA	X
9. CARDIOBASE	X
10. CARDEX	X
11. PACS	X
12. APACHE UCI	X
13. TAONET	X
14. CLINIDATA	X
15. HNEFRO	X
16. GESTÃO DO ATENDIMENTO	X
17. ROR	X
18. SIVIDA	X
19. GID	X
20. PDS – PLATAFORMA DE DADOS DA SAÚDE	X

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

Acesso através de user e password
 Transmissões encriptadas
 Backups arquivados em cofre anti-fogo
 Vários procedimentos escritos e implementados na área da segurança informática.

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	<i>Refª e/ou Observações</i>
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
<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 Cidadão, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)</p> <p>. Procedimento de Elaboração de Planos de Acção dos Serviços</p> <p>. Procedimento para Emissão de Notas de Débito para Cobrança de Taxas Moderadoras com Referência Multibanco</p> <p>1. Serviço de Gestão de Doentes – CHS</p> <p>. Procedimento para Cobrança de Taxa Moderadoras a Doentes de Cuidados Continuados</p> <p>. Procedimento para Encaminhamento de Doentes para Urgência Diferida - Áreas Cirúrgicas</p> <p>. Procedimento de Encaminhamento de Doentes - Via Verde AVC</p> <p>. Procedimento para Pedidos de Termos de Responsabilidade de Utentes Internados noutras Instituições que vêm ao CHS Realizar Exames/Tratamentos</p> <p>2. Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia</p> <p>. Procedimento de Reembolso de Transportes no âmbito do SIGIC</p> <p>. Procedimento de Gestão de Doentes da LIC</p> <p>. Procedimento de Gestão de Doentes da Lista de Inscritos para Cirurgia transferências.</p> <p>. Procedimento para Alteração de Data e/ou Hora de Tratamento ou Operação</p> <p>. Procedimento para transmissão de informações pré-operatórias aos doentes</p> <p>. Procedimento para a Cirurgia de Ambulatório dos Serviços de Nefrologia e Gastrenterologia</p> <p>. Regulamento da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HSB</p> <p>. Regulamento da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HOSO</p> <p>3. Serviço Social</p> <p>. Procedimento para Admissão de Doentes ao Serviço</p> <p>. Procedimento para Cedência de Cadeira de rodas aos Utentes da Consulta Externa HSB</p>			

<p>4. Gabinete do Cidadão . Procedimento de Reclamações e Sugestões de Utentes do CHS</p> <p>5. Gabinete de Consulta a Tempo e Horas . Procedimento de Gestão de Doentes em Lista de Espera para 1ª Consulta Externa de Especialidade Hospitalar</p>	
--	--

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		.Grupo de Experiência do Doente. .Gabinete de Consulta Tempo e Horas
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 	X		. GED -Data de deliberação do CA – 07/07/2010-Circular Normativa 31/2010 . GCTH- Circular Informativa 90/2010 22-09
<p>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?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Quadro em anexo (anexo 1)
<p>1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?</p>	X		
<p>1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>	X		Estão definidos em QUAR, Plano Estratégico e Contrato-Programa os seguintes indicadores: - % 1as consultas; % cirurgia de ambulatório; Tempo de triagem para CTH; Tempo de espera em LIC; % de doentes oncológicos em LIC
<p>1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?</p>	X		
<p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?</p>	X		
<p>1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?</p>	X		
<p>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)?</p>	X		
<p>1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?</p>	X		
<p>1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram</p>			

estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Tempo de Espera para Consulta e Cirurgia por especialidade, afixado no espaço de consulta, UHGIC, GHCTH, Gabinete do Cidadão e placard de informação na entrada dos hospitais.
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , <i>informação</i> actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		Mensalmente
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.	X		É prestada a informação oralmente e enviada informação na inscrição na lista de espera cirúrgica (Certificado de Inscrição).
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.			
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Publicado no site e referido no relatório de actividades.
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Cidadão, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		Todas as exposições são inseridas na plataforma informática em vigor (SGREC) Quadro em anexo (anexo 2)
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		Quadro resumo constante nos Relatórios dos Inquéritos de Satisfação
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		Rec 22/15(VII-CEExt) - Pedidas mais informações; Rec 18/15(VII-CEExt) -Aberto processo PMT/002/2015
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		2 Processos de inquérito em resultado de 2 reclamações [desaparecimento de 2 próteses dentárias (Serv. Cirurgia internamento e Serv. Urgência Geral)

			não tendo sido possível apurar o alegado desaparecimento das próteses]
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?	X		
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Quadro em anexo (anexo 3)

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS CUIDADOS HOSPITALARES

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2015
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2015
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
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	30,0	37,4
▪ 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	60,0	69,3
▪ 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	150,0	167,4
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	30,0	44,9
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	30,0	14,1

Cirurgia programada			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 horas	33,6 horas
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15 dias	8,4 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60 dias	49,3 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270 dias	133,5 dias

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

**ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES e ULS)**

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 ^{as} consultas o 2015	Nº 1 ^{as} consultas 2014	Varição 2015 –2014 (%)	Nº consultas subsequentes 2015	Nº consultas subsequentes 2014	Varição 2015 –2014 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)						
Consultas de saúde infantil						
Consultas de saúde materna						
Consultas de planeamento familiar						
Vigilância de doentes diabéticos						
Vigilância de doentes hipertensos						
Consultas médicas no domicílio						
Consultas de enfermagem no domicílio						
...						

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2015 e Ano 2014

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2015	Nº 1ªs consultas 2014	Varição 2015 – 2014 (%)	Total Consultas 2015	Total Consultas ano 2014	Varição 2015 – 2014 (%)
Anestesiologia	5.394	5.178	4,17%	5.770	5.635	2,40%
Cardiologia	3.551	3.597	-1,28%	14.997	15.320	-2,11%
Cirurgia Geral	5.179	4.821	7,43%	12.847	11.869	8,24%
Cirurgia Pediátrica	517	584	-11,47%	1.020	1.207	-15,49%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estética	810	796	1,76%	2.301	2.299	0,09%
Dermato-Venereologia	3.319	3.108	6,79%	7.097	6.658	6,59%
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	1.446	1.487	-2,76%	7.635	7.331	4,15%
Dor	376	296	27,03%	2.075	2.463	-15,75%
Endocrinologia e Nutrição	1.159	1.223	-5,23%	7.371	8.306	-11,26%
Estomatologia	739	717	3,07%	3.786	3.831	-1,17%
Gastroenterologia	2.971	3.257	-8,78%	9.338	9.198	1,52%
Ginecologia	1.635	2.013	-18,78%	4.134	4.958	-16,62%
Imuno-alergologia	1.488	1.426	4,35%	5.957	6.144	-3,04%
Imuno-hemoterapia	1.077	1.114	-3,32%	3.310	3.459	-4,31%
Medicina Física e Reabilitação	2.738	2.475	10,63%	5.057	4.575	10,54%
Medicina Interna	1.507	1.473	2,31%	9.823	10.676	-7,99%
Nefrologia	940	866	8,55%	4.758	4.346	9,48%
Neonatologia	144	124	16,13%	488	460	6,09%
Neurologia	1.568	1.229	27,58%	7.733	7.401	4,49%
Obstetrícia	1.691	1.581	6,96%	3.788	3.273	15,73%
Oftalmologia	9.625	7.678	25,36%	23.257	20.966	10,93%
Oncologia Médica	2.140	2.126	0,66%	19.602	19.562	0,20%
Ortopedia	8.287	6.254	32,51%	23.883	19.829	20,44%
Otorrinolaringologia	1.152	840	37,14%	3.381	2.452	37,89%
Pediatria	1.915	1.883	1,70%	5.687	5.613	1,32%
Pneumologia	2.017	1.803	11,87%	7.754	7.442	4,19%
Psiquiatria	1.490	1.723	-13,52%	14.692	14.431	1,81%
Urologia	1.513	1.250	21,04%	6.336	5.600	13,14%
Consultas a Pessoal (Medicina do Trabalho)	1.019	827	23,22%	1.884	1.868	0,86%
Psicologia	1.255	1.245	0,80%	4.438	4.491	-1,18%
Apoio Nutricional e Dietética	672	366	83,61%	3.650	2.253	62,01%
Outras Consultas Pessoal Não Médico	494	180	174,44%	1.424	670	112,54%
Total Consultas Médicas	67.407	61.749	9,16%	225.761	217.172	3,95%
Total Consultas Não Médicas	2.421	1.791	35,18%	9.512	7.414	28,30%
TOTAL	69.828	63.540	9,90%	235.273	224.586	4,76%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2015 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"	"Prioritária"	"Normal"	Consultas Realizadas Fora TMRG
					Realizadas até 30 dias	Realizadas entre 31e 60 dias	Realizadas entre 60-150 dias	
Anestesiologia	2	147,4	217,9	59	0	13	34	12
Cardiologia	275	279,5	624,9	681	0	209	144	328
Cirurgia Geral	223	44,9	147,0	2.296	6	129	2.130	31
Cirurgia Geral - Obesidade	13	78,8	122,5	63	0	0	60	3
Cirurgia Plástica Reconstrutiva	32	467,6	752,6	173	8	72	2	91
Dermato-Venerologia	316	113,6	287,7	2491	4	202	1983	302
Diabetologia	22	96,0	188,9	70	0	6	34	30
Doenças Infecciosas	4	28,2	38,8	85	18	26	41	0
Dor	0	0,0	0,0	7	0	3	2	2
Endocrinologia	210	237,5	475,9	503	28	15	18	442
Estomatologia	27	56,9	111,0	180	3	31	142	4
Gastroenterologia	361	100,2	572,9	1.405	25	186	968	226
Ginecologia	458	277,6	707,7	909	17	113	266	513
Imunoalergologia	137	92,2	310,8	855	2	13	803	37
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	3	46,5	71,0	76	0	1	75	0
Medicina interna	18	85,7	180,1	214	9	32	160	13
Nefrologia	28	40,6	111,2	348	11	21	312	4
Neurologia	197	313,9	675,8	540	9	134	1	396
Obstetrícia	77	78,1	202,0	594	37	99	369	89
Oftalmologia	464	293,4	843,8	7044	3	421	2379	4241
Oncologia Médica	6	50,7	81,9	84	2	8	74	0
Ortopedia	633	211,4	602,7	3109	28	209	776	2096
Otorrinolaringologia	53	287,8	575,0	616	3	23	10	580
Pediatria	100	64,4	185,7	659	1	6	651	1
Pneumologia	148	120,4	421,3	789	23	192	506	68
Psiquiatria - Consulta Geral	202	160,3	372,7	554	3	30	272	249
Urologia	480	227,5	653,3	843	8	261	33	541
Total	4.489	198,4	843,8	25.247	248	2.455	12.245	10.299

* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2015 e 2014

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº Cirurgias programadas 2014	Nº Cirurgias programadas 2015	Varição 2015 – 2014 (%)	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2015	Varição LIC 2015-2014(%)	2015	2014	Varição Mediana 2015-2014 (%)
CARDIOLOGIA	280	321	14,6%	311	327	5,1%	0	0	0,0%
CIRURGIA GERAL	1253	1.251	-0,2%	1841	2001	8,7%	2,5	3,1	24,0%
CIRURGIA PEDIÁTRICA	273	220	-19,4%	258	241	-6,6%	1,6	0,5	-68,8%
CIRURGIA PLÁSTICA MAXILO FACIAL	453	489	7,9%	581	579	-0,3%	1,8	1,7	-5,6%
DERMATOLOGIA	203	168	-17,2%	233	168	-27,9%	1,3	1,2	-7,7%
ESTOMATOLOGIA	667	697	4,5%	696	739	6,2%	0	0	0,0%
GASTROENTEROLOGIA	263	283	7,6%	269	285	5,9%	0	0	0,0%
GINECOLOGIA	528	680	28,8%	704	676	-4,0%	3,8	2,8	-26,3%
NEFROLOGIA	203	199	-2,0%	209	201	-3,8%	0	0	0,0%
OBSTETRÍCIA	69	57	-17,4%	74	58	-21,6%	0	0	0,0%
OFTALMOLOGIA	1804	1772	-1,8%	2503	3125	24,9%	2,4	3,1	29,2%
ORTOPEDIA	1937	2582	33,3%	2469	3209	30,0%	1,8	1,8	0,0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	97	145	49,5%	122	271	122,1%	8,6	4,9	-43,0%
UNIDADE TRATAMENTO CIRURGICO OBESIDADE	57	50	-12,3%	40	41	2,5%	15,5	6,5	-58,1%
UROLOGIA	520	486	-6,5%	679	688	1,3%	2,7	2,3	-14,8%

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

Cirurgias programadas realizadas no ano 2015						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2015	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 (>270 dias)
CARDIOLOGIA	321	0	128	28	165	0
CIRURGIA GERAL	1.251	28	48	498	356	321
CIRURGIA PEDIÁTRICA	220	0	0	161	50	9
CIRURGIA PLÁSTICA MAXILO FACIAL	489	3	1	137	305	43
DERMATOLOGIA	168	19	2	39	105	3
ESTOMATOLOGIA	697	601	4	30	62	0
GASTROENTEROLOGIA	283	0	1	1	281	0
GINECOLOGIA	680	27	11	144	337	161
NEFROLOGIA	199	20	1	2	176	0
OBSTETRÍCIA	57	47	2	2	6	0
OFTALMOLOGIA	1772	27	44	234	1028	439
ORTOPEDIA	6	0	0	0	3	3
OTORRINOLARINGOLOGIA	4	2	0	0	1	1
Unidade Tratamento Cirúrgico da Obesidade	145	1	5	24	105	10
UROLOGIA	50	0	0	14	19	17

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2015	Nº de exames realizados 2014	Variação 2015-2014 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2015
Cateterismo cardíaco	1755	1530	14,7%	1.755
Pacemaker cardíaco	165	127	29,9%	145

ANEXO 1

Centro Hospitalar de Setúbal – Indicadores gerais de actividade

	2014	2015	2016 (previsto)
Internamento sem Berçário			
Lotação Média Praticada (nº camas) *	380	380	380
Taxa de Ocupação %	80,7	84,0	84,0
Demora Média	7,8	7,7	7,4
Nº Doentes Saídos (inclui Berçário)	15.882	16.102	17.339
Nº Consultas Externas *			
Nº Consultas Externas *	224.586	235.273	244.605
% Primeiras Consultas Médicas	28,4	29,9	30,7
Nº Urgências			
Nº Urgências	135.554	138.707	133.513
Nº total de Intervenções Cirúrgicas (em nº de doentes)			
Convencionais (base)	3.094	3.150	3.989
Ambulatórias (base)	5.539	6.309	6.063
Urgentes	1.702	1.642	1.630
% Doentes Cir. Amb. Nos Doentes Cirurgia Programada	64,2%	66,7%	60,3%
TME (LIC)	167,8	157,8	150,0
% Doentes Oncológicos em LIC + 2 meses	0,0	20,0	
% Doentes em LIC + 24 meses	0,6	0,2	0,0
Hospital de Dia (nº de sessões)**			
Hospital de Dia (nº de sessões)**	36.831	40.119	40.125

* As consultas externas incluem não médicas

** Inclui Hemodiálise

ANEXO 2

QUADRO RESUMO-CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL			
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	ORIGEM	OBJECTO	CONSEQUÊNCIAS
340	Livro de Reclamações, Cartas e Mail's	Tempo de Espera	Os Utentes foram informados da organização dos Serviços Clínicos e não clínicos, conforme o caso.
HOSPITAL ORTOPÉDICO SANT'IAGO DO OUTÃO			
8	Livro de Reclamações, Cartas e Mail's	Tempo de Espera	Os Utentes foram informados da organização dos Serviços Clínicos e não clínicos, conforme o caso.

O total de reclamações relativas a tempo de espera, registadas no período de 01/01/2015 a 31/12/2015, no Centro Hospitalar de Setúbal, é de 348.

ANEXO 3

TRATAMENTO DAS EXPOSIÇÕES

Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC)

Todas as exposições, independentemente da sua forma de entrada, têm o mesmo tratamento, inserção no SGREC, sendo que o Sim-Cidadão ainda funcionou até 1 de fevereiro de 2015, tendo-se procedido à inserção das exposições nessa plataforma. Desde o dia 2 de fevereiro entrou em funcionamento o SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), plataforma disponibilizada pela ERS, para tratamento de reclamações, elogios e sugestões, à semelhança do Sim-Cidadão.

Assim, procede-se à inserção da exposição preenchendo o quadro de identificação do reclamante/exponente; de seguida os campos destinados à identificação da reclamação e tipificação, fazendo-se a síntese da reclamação/exposição.

No campo seguinte, elabora-se um pequeno resumo da resposta do serviço (“alegações”) e de seguida as “diligências efetuadas”, quando aplicável.

De seguida, procede-se à inserção da reclamação (anexo obrigatório), pedido de audição, resposta do serviço, e finalmente, resposta ao exponente (ficheiro obrigatório).

O tratamento da reclamação, incluindo a resposta ao exponente, tem que ser efetuado no prazo de 10 dias úteis, conforme Decreto-Lei n.º 126/2014 de 22 de agosto, que define as atribuições, organização e funcionamento da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no seu Art.º 30º, n.º 2.

O Gabinete do Cidadão (GC) continua, desta forma, a assumir a gestão das reclamações, a recolha, tratamento e monitorização das exposições (reclamações, sugestões e elogios) efetuadas pelos cidadãos nacionais, europeus e estrangeiros no SGREC.