



2014

**Relatório Anual Sobre o Acesso
a Cuidados de Saúde**

ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	3
2. Identificação da Entidade	5
3. Caracterização Geral (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)	6
4. Sistemas de Informação	8
1.1. Aplicações informáticas em uso que envolvem o acesso e fornecidas pelo Ministério da Saúde / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.....	8
1.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.....	8
1.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade	9
5. Outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.....	10
6. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso.....	11
7. Análise global de Tempos de Resposta Garantidos no SNS - cuidados hospitalares	13
7.1. Tempos Máximos de Resposta Garantidos, Tempos de Resposta Garantidos da entidade e Tempos de Resposta da entidade em 2014.....	13
8. Análise Específica - Hospitais	15
8.1. Consulta Externa – Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013.....	15
8.2. Primeiras consultas de especialidade – sistema CTH.....	16
8.3. Atividade Cirúrgica – Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013.....	17
8.4. Atividade Cirúrgica – Tempo de espera por nível de prioridade.....	17
8.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em doenças cardiovasculares em 2014 e 2013	18
9. ANEXOS	19
ANEXO I: Documentação de acesso aos cuidados de saúde.....	19
ANEXO II: Indicadores que integram o processo de monitorização da produção do CHMT.....	21
ANEXO III: Identificação das exposições e da tipologia das reclamações.....	22

1. Nota Introdutória

A publicação da Lei nº15/2014, de 21 de março define, de forma clara e integrada, os direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, abordando os termos a que deve obedecer a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde.

A par desta Lei, o seu artigo 25º nº1, menciona que a Carta dos Direitos de Acesso visa garantir a prestação dos cuidados de saúde pelo SNS e pelas entidades convencionadas, em tempo considerado clinicamente aceitável. Menciona ainda na alínea nº 2 que a Carta dos Direitos de Acesso define os tempos máximos de resposta garantidos e o direito do utente à informação sobre os mesmos.

A Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro, fixa os tempos máximos de resposta garantidos, atendendo ao nível de prioridade clínica, para o acesso aos cuidados de saúde nos vários tipos de prestações, sem caráter de urgência.

Em cumprimento com o disposto na legislação em referência, o Centro Hospitalar do Médio Tejo, E.P.E. apresenta o *Relatório de Anual de Acesso a Cuidados de Saúde*, referente ao ano de 2014, o qual se afigura como uma oportunidade de melhoria no acesso dos cidadãos aos cuidados de saúde.

O Centro Hospitalar apresenta informação relativa à evolução da produção, nomeadamente, no âmbito da consulta externa e cirurgia programada, analisando, por especialidade, as listas de espera, o acesso por nível de prioridade clínica e o tempo de resposta na realização destas duas áreas de atividade.

Como fator positivo, evidencia-se o crescimento do número total de primeiras consultas realizadas durante o ano 2014, em aproximadamente 9,3%, o que revela uma melhoria da acessibilidade às consultas de especialidade do Centro Hospitalar.

O sistema Consulta a Tempo e Horas (CTH) permite a triagem clínica e a atribuição de um nível de prioridade aos pedidos de consulta, tendo em vista o agendamento da mesma, em tempo útil, em função da prioridade de cada situação.

Em comparação com o ano 2013, verificou-se uma diminuição do tempo médio entre o agendamento da consulta e a realização da mesma, na ordem dos 39%.

A par desta diminuição, houve um aumento do número de primeiras consultas realizadas, com origem nos Centros de Saúde em 27,9%.

Comparativamente a 2013, e avaliando os níveis de prioridade da CTH, verificou-se um aumento nas consultas realizadas fora do Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG). Foram as especialidades de Otorrinolaringologia, Neurologia e Medicina Interna, as que mais contribuíram para este resultado.

Houve um aumento na capacidade de resposta do Centro Hospitalar na Cirurgia Programada, por nível de prioridade clínica, destacando-se a diminuição do número de dias de espera, do “nível 2” com uma redução de 5 dias, e do nível de prioridade “nível 3”, com uma redução de 3 dias de espera.

Os constrangimentos ao nível da escassez de recursos humanos médicos, condicionaram a obtenção de melhores resultados. Não obstante, o CHMT visa melhorar continuamente o acesso aos cuidados de saúde dos utentes da sua área de influência.

A missão do Centro Hospitalar do Médio Tejo visa prestar cuidados de saúde diferenciados, com eficiência e qualidade, a custos comportáveis aos utentes da área de influência do Médio Tejo, promovendo a complementaridade entre as três Unidades Hospitalares que constituem o Centro Hospitalar e apostando na motivação e satisfação dos seus profissionais. É neste pressuposto que continuaremos a trabalhar.

2. Identificação da Entidade

Designação	Centro Hospitalar do Médio Tejo, EPE
Localização da sede	Av. Maria de Lourdes de Mello e Castro – Ap. 118 2304-909 Tomar
Telefone	241 360 700 (Abrantes) 249 320 100 (Tomar) 249 810 100 (Torres Novas)
Fax	249 320 122 (Tomar) 249 810 106 (Torres Novas)
E-mail	geral@chmt.min-saude.pt
Site	www.chmt.pt
Unidades de saúde integradas na entidade, Localização, Telefone, e e-mail	<p>Unidade de Abrantes – Hospital Doutor Manoel Constâncio Morada: Largo Eng.º Bioucas 2200-202 Abrantes Tel.: 241 360 700</p> <p>Unidade de Tomar – Hospital Nossa Senhora da Graça Morada: Av. Maria de Lourdes de Mello e Castro – Ap. 118 2304-909 Tomar Tel.: 249 320 100 Fax: 249 320 122</p> <p>Unidade de Torres Novas – Hospital Rainha Santa Isabel Morada: Av. Xanana Gusmão – Apartado 45 2350-754 Torres Novas Tel.: 249 810 100 Fax: 249 810 106</p>

3. Caracterização Geral (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direção / Administração	<p>Presidente: Joaquim Nabais Esperancinha (até 03/07/2014)</p> <p>Presidente: Carlos Manuel Pereira Andrade Costa (desde 04/07/2014)</p> <p>Vogal: António José Horta Lérias (até 30/09/2014) Carlos Alberto Coelho Gil (desde 03/10/2014)</p> <p>Vogal: João Pedro Gil Lourenço (até 30/06/2014) Bruno Miguel dos Santos Ferreira (desde 04/07/2014)</p> <p>Diretor Clínico: Paulo Marques Vasco (até 28/02/2014) Cristina Maria de Castro Gonçalves Horta Marques (desde 04/07/2014)</p> <p>Enfermeiro Diretor: Nelson Paulino da Silva (reconduzido pelo Despacho nº 22/2014, de 14 de julho de 2014)</p>	
Fiscalização	<p>Fiscal Único Efetivo: Alberto Soares & Associados, SROC representada por Manuel Alberto Gaspar Soares ROC. 807 (nomeado pelo Despacho n.º 708/13-SET de 09 de abril até 1 de outubro de 2014)</p> <p>Fiscal Único Suplente: Ana Cláudia Gonçalves Lourenço Gomes ROC. 1038 (nomeado pelo Despacho n.º 708/13-SET de 09 de abril)</p> <p>Fiscal Único Efetivo: Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda representado por Joaquim Oliveira Jesus ROC. nº 1056 (nomeado pelo Despacho nº 2012/14 – SET de 2 de outubro de 2014)</p> <p>Fiscal Único Suplente: José Vieira dos Reis, ROC nº 359 Ana Cláudia Gonçalves Lourenço Gomes ROC. 1038 (nomeado pelo Despacho nº 2012/14 – SET de 2 de outubro de 2014)</p>	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de Utentes; Conselho Consultivo; Conselho da Comunidade; Comissão de Trabalhadores)	<p>Conselho Consultivo Presidente: Prof. Doutor João Queiroz e Melo (nomeado através do Despacho n.º 2398/2012 de 17 de fevereiro)</p> <p>Comissão de Utentes da Saúde do Médio Tejo</p> <p>Liga de Amigos Hospital Abrantes Presidente: Luís Fernandes</p> <p>Liga dos Amigos Hospital Tomar Presidente: Marcela Rosa Iria</p> <p>Liga dos Amigos Torres Novas Presidente: Manuel Ligeiro</p>	

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da CTH; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (Constituição a 13 de outubro de 2004)	

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Farmácia e Terapêutica Presidente: Edgar Teixeira Comissão de Controlo da Infecção Hospitalar Presidente: Carlos Cortes Comissão de Ética Presidente: João Dias Comissão de Qualidade e Segurança do Doente Presidente: Dora Melo Comissão Transfusional Presidente: Leonor Prestes Gonçalves	
Gabinete do Cidadão Telefone e e-mail	Horário: Dias Úteis das 9h às 18h (Fora deste horário deve ser solicitado o Livro Amarelo existente nos Serviços de Admissão de Doentes das 3 Unidades) Contactos: Tel.: 249 320 120 Fax: 249 320 121 E-mail: gabinete.cidadao@chmt.min-saude.pt	

4. Sistemas de Informação

1.1. Aplicações informáticas em uso que envolvem o acesso e fornecidas pelo Ministério da Saúde / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

Aplicações informáticas fornecidas no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO - Sistema de Informação dos Hospitais	X
2. SGSR - Sistema de Sugestões e Reclamações (Sim Cidadão)	X
3. SCLINICO	X
4. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert P1")	X
5. SIGIC - Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
6. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
7. GID - Gestão Integrada da Doença	X
8. ROR - Registo Oncológico	X
9. GESTCARE - Cuidados continuados	X
10. NASCER CIDADÃO - Registo de recém-nascidos	X
11. ASIS - Dadores de sangue	X

1.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. SGICM - Circuito Integrado do Medicamento	X
2. MODULAB - Análises	X
3. MAGIC WEB - Imagiologia	X
4. RADIO - Sistema de Informação da Imagiologia (RIS)	X
5. GASTRO	X
6. DIETETICA	X
7. SACE - Sistema de apoio à consulta de enfermagem	X
8. ENCORE - Exames de pneumologia	X
9. CTG - Bloco de Partos	X
10. HOLTER - Monitorização eletrocardiograma	X
11. ALICE - Estudo do Sono	X
12. FINESS - Hemodiálise	X
13. GISS - Serviço Social	X
14. CHMT- Transporte de Doentes	X
15. AutoView - Monitorização de exames de pneumologia	X

16. BD Enfermagem - Registo de medicação da enfermagem de psiquiatria	X
17. Breas Sc20 - Monitorização de exames de pneumologia	X
18. COPILOT - Gestão de doentes com diabetes	X
19. CRD - Formulário de registo de Cuidados Respiratórios Domiciliários	X
20. Estomoterapia - Registo de tratamentos de Estoterapia	X
21. Farmácia - Gestão de farmácia hospitalar	X
22. Formularios de Oftalmologia - Registo de atividade da consulta de oftalmologia	X
23. Gestão do Bloco - Plataforma para gestão do bloco operatório	X
24. Mako - Sistema de leitura de cartões de estudos do sono	X
25. MAPA - Medição ambulatória da pressão arterial	X
26. Matrix - Monitorização de exames de pneumologia	X
27. MFR - Registo de tratamentos da medicina física	X
28. MIO - Aquisição e tratamento de imagem (DICOM)	X
29. Monitor - Divulgação de informação na urgência	X
30. MultQC6 - Registo de qualidade referentes aos equipamentos de laboratório	X
31. Oftalmologia Registo Urgências - Registo de urgências e lasers de oftalmologia	X
32. PAM - Registo e gestão do processo de autorização de medicamentos.	X
33. PICU - Registo de informação de apoio à enfermagem na Urgência	X
34. Pulseiras - Aplicação para impressão de pulseiras na triagem	X
35. Rehacom - Reabilitação cognitiva	X
36. ResMed - Monitorização pneumologia	X
37. ResScan - Monitorização de exames de pneumologia	X
38. RMCDS - Plataforma única de requisição de MCDTs	X
39. RNCCI - Registo Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
40. Sleafab - Monitorização de exames de pneumologia	X
41. Somnologica - Embletta - Monitorização de exames de pneumologia	X
42. Stardust - Monitorização de exames de pneumologia	X
43. SyngoPlaza - Distribuição de imagens de imagiologia	X

1.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade

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

- Política de acesso aos sistemas: Controlo dos perfis de acesso; Controlo do ciclo de vida dos acessos.
- Servidores em local e ambiente controlado; registo de controlo das seguranças de dados.
- Backups automáticos diários.
- Sistemas antivírus e de proteção da rede (*firewall*).

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	<u>Refª e/ou Observações</u>
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		Regulamento Interno CHMT 06-02-2014
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		N.º de 1as Consultas Médicas Taxa de acessibilidade TMRG
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Setores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (Gestão de Doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização, ...)			Anexo I

6. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? · Indicar os serviços envolvidos e constituição		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? · Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação		X	
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? · Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		Ver Anexo n.º II.
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar.	X		
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		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?		X	Já se encontram desenvolvidos os planos para acompanhamento mensal do cumprimento dos objetivos. Os mesmos serão implementados em 2015.
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		Os indicadores são definidos na legislação e no Contrato Programa e são monitorizados, internamente, por especialidade.
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contrato Programa / Plano de Desempenho?		X	
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa aos Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar.		X	
1.15 Está disponível, no sítio da internet, informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de Desempenho?	X		O relatório anual sobre o acesso foi divulgado no <i>site</i> do CHMT.
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.)? Apresentando quadro-resumo discriminado pelo total de exposições, tipologia de reclamações, pessoal e serviço visado.	X		Anexo III
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar.	X		
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Os dados apresentados foram retirados do STMR (Sistema de Tratamento e Monitorização de Reclamações) - Ver Anexo III.

7. Análise global de Tempos de Resposta Garantidos no SNS - cuidados hospitalares

7.1. Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), Tempos de Resposta Garantidos (TRG) da entidade e Tempos de Resposta (TR) da entidade em 2014

(Lei n.º 41/2007 de 28 de agosto e Portaria n.º1529/2008, de 26 de dezembro)

7.1.1. Consulta Externa

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade ano 2014
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	59
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	114
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	116

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade ano 2014
Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação		ND
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação		ND
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação		ND

7.1.2. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade ano 2014
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	30	a)
Pacemaker cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	30	a)

a) Realizados de acordo com a indicação clínica

7.1.3. Cirurgia Programada

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade ano 2014
Cirurgia Programada			
Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	2
Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	5
Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60	19
Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270	132

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade ano 2014
Cirurgia programada em Oncologia			
Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	2
Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15	8
Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	45	23
Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	60	30

8. Análise Específica - Hospitais

8.1. Consulta Externa – Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013

ESPECIALIDADE	CONSULTAS REALIZADAS								
	Primeiras Consultas		Δ 2014/2013 (%)	Consultas Subsequentes		Δ 2014/2013 (%)	Total Consultas		Δ 2014/2013 (%)
	2014	2013		2014	2013		2014	2013	
Anestesiologia	5.974	6.560	-8,9%	1.059	1.364	-22,4%	7.033	7.924	-11,2%
Cardiologia	1.714	1.829	-6,3%	4.042	5.181	-22,0%	5.756	7.010	-17,9%
Cirurgia Geral	7.419	7.376	0,6%	8.167	10.542	-22,5%	15.586	17.918	-13,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estét	398	462	-13,9%	841	1.128	-25,4%	1.239	1.590	-22,1%
Dermato-Venereologia	312	38	721,1%	143	9	1488,9%	455	47	868,1%
Gastroenterologia	1.705	1.462	16,6%	2.158	2.579	-16,3%	3.863	4.041	-4,4%
Ginecologia	2.323	2.076	11,9%	3.307	3.615	-8,5%	5.630	5.691	-1,1%
Imuno-hemoterapia	8.507	9.013	-5,6%	181	116	56,0%	8.688	9.129	-4,8%
Medicina Física e Reabilitação	3.187	3.299	-3,4%	4.984	4.760	4,7%	8.171	8.059	1,4%
Medicina Interna	3.220	2.914	10,5%	9.582	10.643	-10,0%	12.802	13.557	-5,6%
Nefrologia	991	626	58,3%	3.067	2.947	4,1%	4.058	3.573	13,6%
Neurologia	973	673	44,6%	1.398	1.425	-1,9%	2.371	2.098	13,0%
Obstetrícia	1.263	1.165	8,4%	3.493	3.307	5,6%	4.756	4.472	6,4%
Oftalmologia	8.810	6.858	28,5%	8.390	7.914	6,0%	17.200	14.772	16,4%
Oncologia Médica	805	800	0,6%	2.398	3.042	-21,2%	3.203	3.842	-16,6%
Ortopedia	5.744	6.818	-15,8%	5.056	7.080	-28,6%	10.800	13.898	-22,3%
Otorrinolaringologia	2.296	2.025	13,4%	3.247	3.488	-6,9%	5.543	5.513	0,5%
Pediatria	5.228	3.126	67,2%	9.423	11.231	-16,1%	14.651	14.357	2,0%
Pneumologia	1.948	1.711	13,9%	4.643	4.172	11,3%	6.591	5.883	12,0%
Psiquiatria	2.212	1.918	15,3%	12.233	12.383	-1,2%	14.445	14.301	1,0%
Reumatologia	825	745	10,7%	1.974	1.918	2,9%	2.799	2.663	5,1%
Urologia	4.050	3.370	20,2%	6.129	6.210	-1,3%	10.179	9.580	6,3%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	1.126	37	2943,2%	42	1.369	-96,9%	1.168	1.406	-16,9%
Outras	185	225	-17,8%	3.320	12	27566,7%	3.505	237	1378,9%
Psicologia	679	735	-7,6%	3.899	5.081	-23,3%	4.578	5.816	-21,3%
Apoio Nutricional e Dietética	256	266	-3,8%	499	501	-0,4%	755	767	-1,6%
Outras consultas por pessoal não médico	3.199	5.060	-36,8%	15.220	12.793	19,0%	18.419	17.853	3,2%
Total Consultas Médicas	71.215	65.126	9,3%	99.277	106.435	288	170.492	171.561	-0,6%
Total Consultas por Pessoal não Médico	4.134	6.061	-31,8%	19.618	18.375	6,7%	23.752	24.436	-2,8%
TOTAL	75.349	71.187	5,8%	118.895	124.810	-4,7%	194.244	195.997	-0,9%

(Fonte: SICA)

8.2. Primeiras consultas de especialidade – sistema CTH

ESPECIALIDADE	PEDIDOS A AGUARDAR CONSULTA			CONSULTAS REALIZADAS EM 2014				
	Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados - a)			Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade - a)				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	“Muito prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas entre 31e 60 dias	“Normal” Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
Anestesiologia	0			16	2		4	10
Cardiologia	199	408	838	267	1	1	4	261
Cirurgia Geral	525	95	306	2.751	11	231	2.431	78
Cirurgia Plástica Reconstructiva	9	78	94	156			155	1
Gastroenterologia	226	127	336	967	24	87	734	122
Ginecologia	284	96	307	1.019	2	54	930	33
Medicina Física e Reabilitação	71	95	164	599	122	174	232	71
Medicina Interna	93	109	340	493	2	14	350	127
Nefrologia	12	84	121	145		3	123	19
Neurologia	209	235	573	271	9	7	39	216
Obstetrícia	34	40	49	447	10	55	379	3
Oftalmologia	450	133	247	5.725		51	4.276	1.398
Ortopedia	642	411	729	1.548			420	1.128
Otorrinolaringologia	463	645	1052	706	9		7	690
Pediatria	128	143	376	652	9	47	532	64
Pneumologia	159	95	224	991	40	81	812	58
Psiquiatria - Consulta geral	176	97	387	759	8	49	734	61
Reumatologia	261	184	541	354		2		318
Urologia	203	168	545	979		250	606	123
TOTAL	4.144	180	1.052	18.845	249	1.106	12.768	4.781

a) Referente a pedidos entrados em 2014
 (Fonte: SONHO)

8.3. Atividade Cirúrgica – Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013

ESPECIALIDADE	PRODUÇÃO CIRURGIAS PROGRAMADAS			LISTA DE INSCRITOS PARA CIRURGIA (LIC)			MEDIANA DO TEMPO DE ESPERA (LIC) (Dias)		
	Nº Cirurgias programadas 2014	Nº Cirurgias programadas 2013	Variação 2014-2013 (%)	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2013	Variação 2014-2013 (%)	2014	2013	Variação 2014-2013 (%)
Cirurgia Geral	1.766	1.980	-10,81	658	796	-17,34	94	81	16,05
Cirurgia Plástica	247	293	-15,70	55	78	-29,49	41	54	-24,07
Ginecologia	433	497	-12,88	170	149	14,09	80	17	370,59
Oftalmologia	2.216	1.649	34,38	1.030	632	62,97	79	64	23,44
Ortopedia	1.206	1.611	-25,14	1.072	1.146	-6,46	182	78	133,33
Otorrino	392	426	-7,98	82	91	-9,89	40	184	-78,26
Urologia	830	802	3,49	125	79	58,23	41	66	-37,88
Outras ¹	271	243	11,52						
TOTAL	7.361	7.501	-1,87	3.192	2.971	7,44	100	60	66,67

¹ Especialidades sem LIC

(Fonte: SICA, SIGLIC)

8.4. Atividade Cirúrgica – Tempo de espera por nível de prioridade

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 (> 270 dias)
Cirurgia Geral	1.766	8	51	73	1.256	149
Cirurgia Plástica	247	0	1	4	181	0
Ginecologia	433	0	3	2	414	0
Oftalmologia	2.216	5	9	275	1.911	6
Ortopedia	1.206	57	141	90	510	401
Otorrinolaringologia	392	3	1	6	363	0
Urologia	830	0	3	5	643	0
Outas	271					
Total	7.361	73	209	455	5.278	556

(Fonte: SIGLIC)

8.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em doenças cardiovasculares em 2014 e 2013

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2014	Nº de exames realizados 2013	Variação 2014/2013	% de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2014
Cateterismo cardíaco	N/A	N/A	N/A	N/A
Pacemaker cardíaco	9	4	N/A	a)
Colonoscopia	2.096	2.171	-3,5%	a)
Endoscopia digestiva alta	1.408	1.502	-6,3%	a)
Colposcopia com citologia	120	99	21,2%	a)
TAC	N/A	N/A	N/A	N/A
RM	N/A	N/A	N/A	N/A
PET	N/A	N/A	N/A	N/A

a) Realizados de acordo com a indicação clínica
 (Fonte: SONHO)

9. ANEXOS

ANEXO I: Documentação de acesso aos cuidados de saúde

Tipo Doc.	ÂMBITO	CÓDIGO	DESIGNAÇÃO	
REGULAMENTOS	Cardiologia	RG.CRD.001	Unidade de Cuidados Intensivos Cardíacos	
	C. Ética	RG.ETI.001	Comissão de Ética do CHMT	
	Conselho Administração	RG.ADM.001	Regulamento interno CHMT	
	Cuidados Paliativos	RG.PLT.001	Unidade de Cuidados Paliativos	
	Geral		RG.GRL.005	Equipas de Gestão de Altas do CHMT
			RG.GRL.014	Consulta de Ostromizados
			RG.GRL.015	Atividade Cirúrgica Suplementar
			RG.GRL.016	Ajudas Técnicas
			RG.GRL.022	Unidade de Curta Duração de Cirurgia
			RG.GRL.023	Hospital de Dia da Diabetes
	Gin. Obstetrícia	RG.SGO.001	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	
	Imagiologia	RG.IMA.001	Regulamento Serviços de Imagiologia do CHMT	
	Otorrinolaringologia	RG.ORL.001	Serviço de Otorrinolaringologia	
	Pediatria	RG.PED.001	Serviço de Pediatria da Unidade de Torres Novas	
	Neonatologia	RG.NEO.001	Unidade de Neonatologia	
	Otorrinolaringologia	RG.ORL.001	Serviço de Otorrinolaringologia	
	Psiquiatria	RG.PSI.001	Serviço de Psiquiatria	
SIV	RG.SIV.001	Ambulâncias de Suporte Imediato de Vida		
UCIP	RG.CIP.001	Unidade de Cuidados Intensivos Polivalente		
Urgência	RG.URG.001	Serviço de Urgência		
VMER	RG.VME.001	VMER		
PROCEDIMENTOS	Anatomia Patológica	PR.SAP.001	Realização de análises de anatomia patológica	
	Cardiologia	PR.CRD.002	Internamento na Unidade de Cuidados Intensivos Cardíacos	
	Cuidados Paliativos	PR.PLT.001	Internamento na Unidade de Cuidados Paliativos	
	Geral		PR.GRL.027	Ajudas Técnicas
			PR.GRL.029	Internamento na Unidade de Curta Duração de Cirurgia
			PR.GRL.030	Acesso e realização de Consulta Externa Médica
			PR.GRL.031	Acesso e realização de Consulta Externa Não Médica
			PR.GRL.034	Acesso à cirurgia programada
			PR.GRL.035	Realização de cirurgia convencional
			PR.GRL.036	Procedimentos Cirúrgicos Realizados em Ambulatório
			PR.SGO.001	Admissão da grávida no Bloco de Partos
	Gin. Obstetrícia		PR.SGO.002	Parto
			PR.SGO.003	Circuito da Grávida / Parturiente no Bloco Operatório
			PR.SGO.004	Circuito do Recém-nascido
			PR.SGO.005	Internamento de Puérperas
		Imagiologia	PR.IMA.001	Acesso ao Serviço de Imagiologia
	Imuno-Hemoterapia	PR.SIH.009	Hospital de Dia de Imuno-Hemoterapia	
	Medicina Física Reab.		PR.MFR.001	Apoio interno do Serviço de Medicina Física e Reabilitação
			PR.MFR.002	Acesso ao Ambulatório de Medicina Física e reabilitação
	Nefrologia		PR.NFR.001	Internamento
			PR.NFR.002	Técnicas Depurativas
			PR.NFR.004	Apoio Nefrológico
			PR.NFR.008	Prep-diálise
			PR.NFR.009	Diálise Peritoneal
			PR.NFR.010	Tratamento médico conservador da doença renal crónica
	Patologia Clínica		PR.SPC.001	Realização de análises de amostras biológicas
			PR.SPC.002	Receção de Amostras Biológicas no Serviço de Patologia Clínica
		PR.SPC.003	Colheitas de Amostras Biológicas no Serviço de Patologia Clínica	

Tipo Doc.	ÂMBITO	CÓDIGO	DESIGNAÇÃO
		PR.SPC.004	Consulta de Hipocoagulação Oral
	Pediatria e Neonatologia	PR.NEO.001	Admissão do recém-nascido na Unidade de Neonatologia
		PR.NEO.002	Acesso e realização de consulta externa de Neonatologia
		PR.NEO.003	Urgência de Neonatologia
	Psiquiatria	PR.PSI.001	Internamento de Psiquiatria
		PR.PSI.002	Hospital de Dia de Psiquiatria
		PR.PSI.003	Urgência de Psiquiatria
	SIV	PR.SIV.001	Ambulâncias de Suporte Imediato de Vida
	UCDM	PR.CDM.001	Internamento
	UCIP	PR.CIP.001	Internamento
	Urgência	PR.URG.001	Circuito de Utentes Externos no Serviço de Urgência
VMER	PR.VME.001	VMER	
CARTAZES	Urgência	-----	Transporte do doente
	Urgência	-----	Triagem de Manchester - protocolo de encaminhamento

ANEXO II: Indicadores que integram o processo de monitorização da produção do CHMT**INDICADORES ASSISTENCIAIS POR LINHA DE PRODUÇÃO****Internamento**

N.º Altas c/ Berçário

N.º Altas s/ Berçário

Demora Média

Taxa de Ocupação

Consultas*Primeiras Consultas Médicas*

Consultas Médicas Subsequentes

Total Consultas Médicas S/ MT

*Taxa de Acessibilidade***Cirurgia Convencional**

Cirurgia Base

Cirurgia Suplementar

Total Cirurgia Convencional

Cirurgia Ambulatório

Cirurgia Base

Cirurgia Suplementar

Total Cirurgia Ambulatório

Cirurgia Urgente

Total Cirurgia Urgente

Hospital de Dia

N.º Sessões CHMT

Maternidade

N.º Partos

N.º Cesarianas

*% Cesarianas***Urgência**

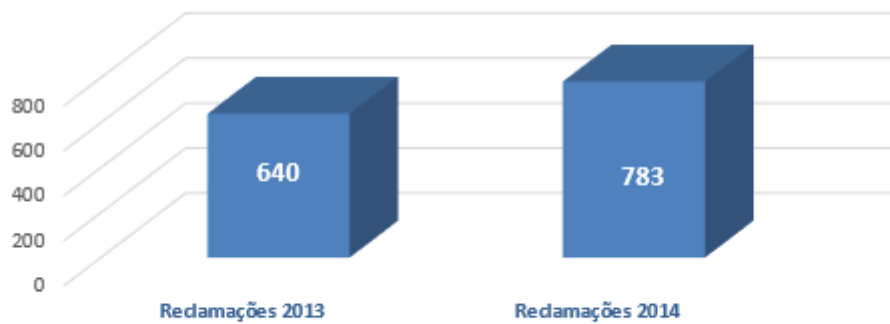
SU - N.º Total de Atendimentos

SU - Médico-cirúrgica

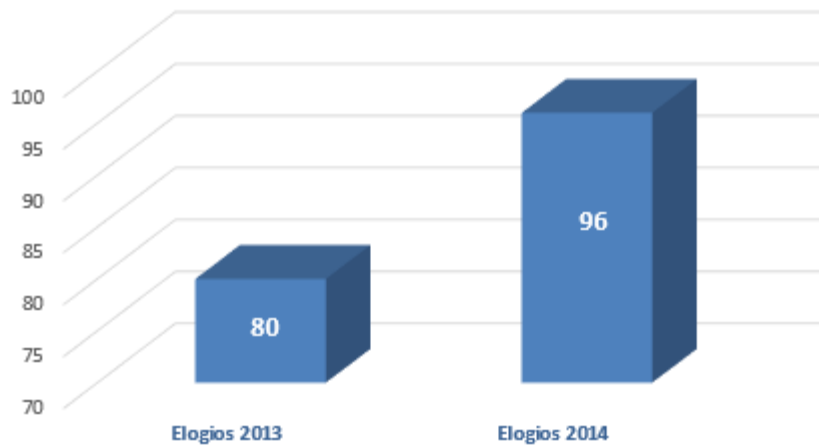
SU - Básica

ANEXO III: Identificação das exposições, da tipologia das reclamações e das reclamações do pessoal e serviço visado

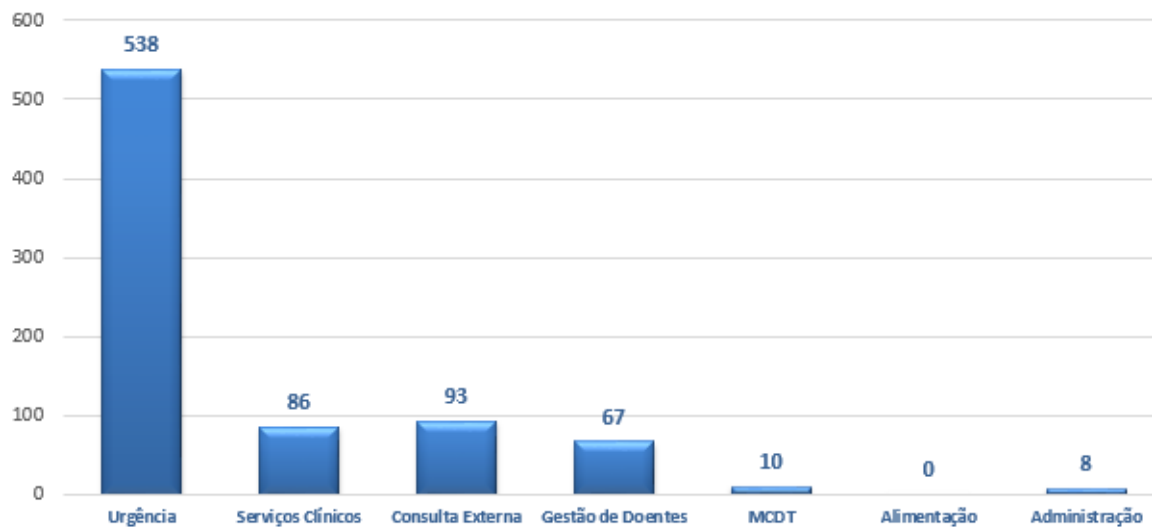
Reclamações 2013 / 2014



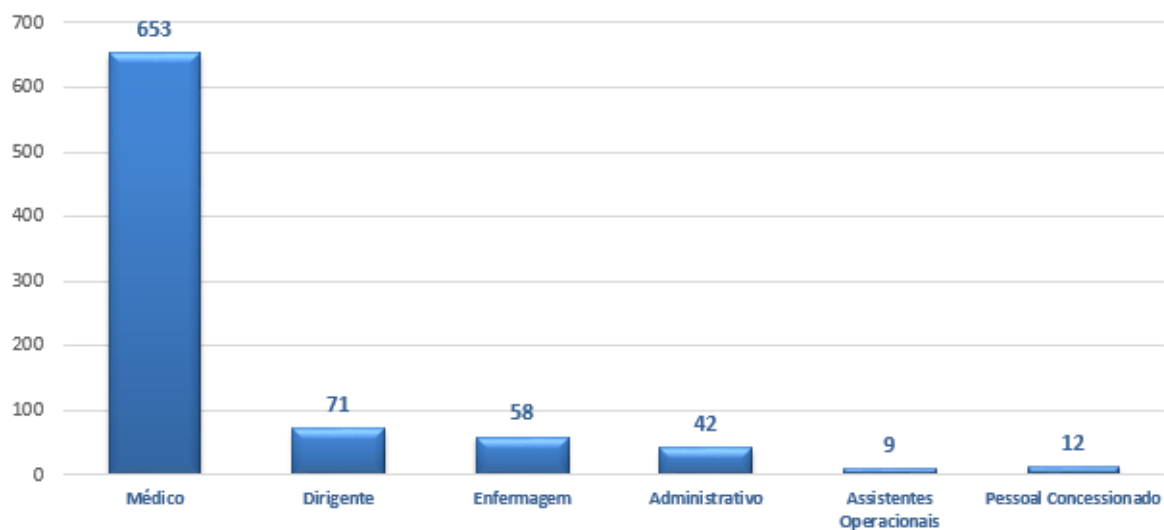
Elogios 2013 /2014



Reclamações por Serviço visado 2014

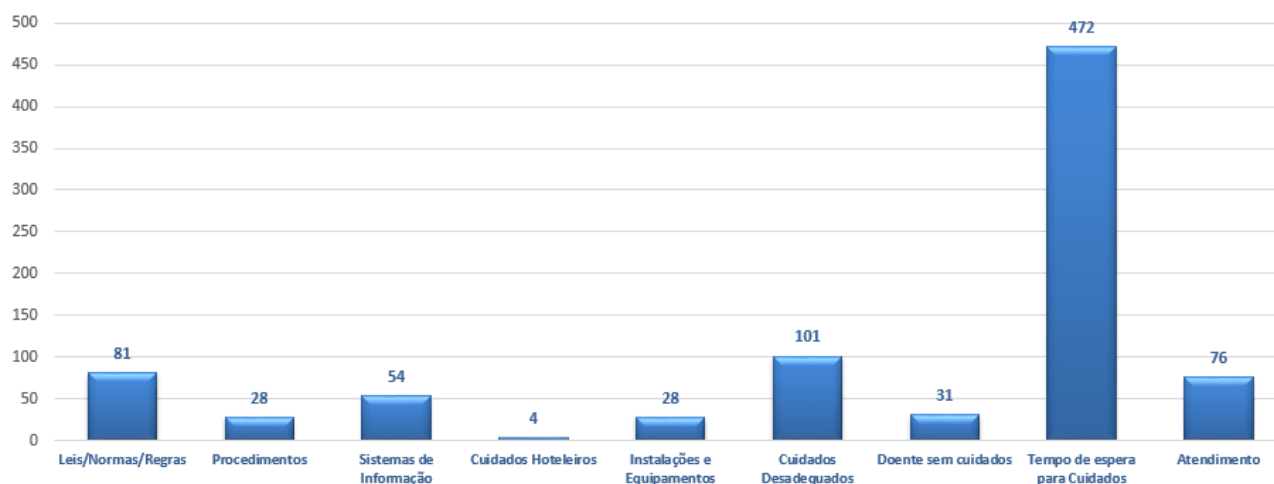


Reclamações por grupo profissional visado 2014



Tipologia da Reclamação		
Problema Nível 1	Problema Nível 2	N.º de Exposições
Actos Administrativos/Gestão	Leis/Normas/Regras	81
	Procedimentos	28
	Sistemas de Informação	54
Infra-estruturas/Amenidades	Cuidados Hoteleiros	4
	Instalações e Equipamentos	28
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados Desadequados	101
	Doente sem cuidados	31
	Tempo de espera para Cuidados	472
Relacionais/Comportamentais	Atendimento	76

**Tipologia das Reclamações
2014**



Nota: Os valores registados nos gráficos *Reclamações por Serviço visado* e *Reclamações por grupo profissional visado* e *Tipologia das Reclamações* são geralmente superiores ao número total das reclamações, uma vez que, cada reclamação, pode visar mais do que um Serviço, mais do que um grupo profissional e mais do que um assunto.