



Relatório Anual

sobre o

Acesso a Cuidados de Saúde

Ano 2015

1. Enquadramento
2. Identificação da Entidade
3. Caracterização Geral
4. Sistemas de Informação
5. Outros aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde
6. Implementação da Carta de Direitos de Acesso
7. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS
8. Análise Específica do Hospital

Anexo I – Reclamações 2015

SIGLAS

HFF: Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE

CTH: Consulta a Tempo e Horas

ACSS: Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

TRG: Tempos de Resposta Garantidos

TMRG: Tempos Máximos de Resposta Garantidos

O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE apresenta o «Relatório Anual sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde». O documento refere-se ao ano de 2015, visando cumprir o disposto no n.º 1, do artigo 7º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março e ainda de acordo com o determinado pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março.

Neste contexto, importa referir que a acessibilidade aos serviços públicos de saúde constitui-se como um dos pilares essenciais do Serviço Nacional de Saúde e, por esse motivo, vem emergindo uma atenção que lhe é totalmente devida. A centralidade na acessibilidade dos utentes do HFF, à prestação de cuidados de saúde, nestes anos mais recentes, tem sido objecto de uma crescente atenção e com impactos significativos em diversas linhas de actividade. A relevância atribuída a esta abordagem assentou no aumento da produção em linhas de actividade como o hospital de dia ou consulta externa (primeiras consultas), como ainda, na promoção de uma gestão mais eficiente da lista de espera cirúrgica (LIC), lista de espera para a consulta externa (LEC) e ainda meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT).

De acordo com o disposto no n.º 1 e 3, do artigo 26º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março, foram estabelecidos tempos máximos de resposta garantidos e ainda tempos de resposta garantidos, pelos estabelecimentos de saúde do SNS. Pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março, foram definidos os respectivos tempos máximos de resposta garantidos para o SNS e ainda a obrigatoriedade da sua publicação, o que o HFF tem assegurado no seu sítio, através da sua divulgação e actualização periódica.

Este Relatório sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde no HFF, em 2015, representa assim, a prestação de contas que o Hospital deve à sociedade em geral e aos seus utilizadores, em particular. O HFF continuará a desenvolver todos os esforços por criar as condições necessárias e garantir uma maior acessibilidade e menores tempos de espera dos diversos serviços e cuidados de saúde.

ENQUADRAMENTO

Consulta Externa

Do total da actividade de consultas externas, realizada em 2015, 31,57% foram primeiras consultas, este valor encontra-se, ainda assim, aquém dos 34%, fixado como objectivo institucional de primeiras consultas médicas.

No caso do tempo médio de resposta ao pedido, bem como a percentagem (%) de pedidos atendidos em tempo adequado” não foi possível garantir a continuidade da melhoria sustentada e no sentido da promoção da acessibilidade, como observado em anos mais recentes. Em 2015 e por diversos motivos, verificou-se uma degradação dos indicadores de acessibilidade, de forma muito expressiva em algumas especialidades, repercutindo-se de forma significativa no HFF, no que respeita o CTH. Verificou-se ainda o crescimento de referenciação de consultas através da plataforma CTH, que passou de um fluxo anual de 2529 consultas, em 2009, para 44 402, em 2015.



Indicadores CTH							
Especialidade	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fluxo Entrada	2.529	17.308	27.358	36.507	37.792	40.927	44.402
Consultas Realizadas	560	7.837	12.349	27.184	28.029	30.269	27.091
Tempo médio no centro de saúde (dias)	1,3	3,1	3,8	1,7	1,2	0,8	0,6
Tempo entre a emissão e o envio para a triagem (dias)	1,4	3,1	4,1	2,2	0,7	0,5	0,6
Tempo médio de triagem (dias)	11,5	23,4	40,6	38,7	11,9	8,6	17,0
Tempo entre o final da triagem e a marcação (dias)	5,7	27,2	47,8	108,4	90,8	56,8	43,9
Tempo entre a marcação e a realização da consulta (dias)	19,8	42,3	32,2	42,4	39,5	53,2	71,9
Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	39,7	99,1	128,5	193,4	144,1	120,0	134,1
% pedidos atendidos em tempo adequado	87,1%	57,0%	54,9%	44,7%	57,6%	66,4%	62,3%

ENQUADRAMENTO

Especialidade	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cardiologia	22,6	50,6	71,4	112,6	83,2	77,5	107,5
Cirurgia Geral	33,8	57,4	80,2	108,2	56,4	41,9	34,7
Cirurgia Geral - Obesidade			142,2	251,3	427,2	263,0	276,4
Cirurgia Maxilo-facial	31,5	67,8	59,4	54,4	76,0	98,2	77,0
Cirurgia pediátrica	44,9	90,1	76,4	101,9	104,6	94,8	143,3
Cirurgia Plástica Reconstructiva	51,7	66,7	81,0	68,5	63,1	28,8	42,2
Diabetologia							53,6
Doenças Infecciosas	39,0	60,9	68,5	111,1	52,5	36,8	50,1
Dor						42,5	49,2
Gastroenterologia	50,7	134,2	137,1	153,3	248,7	291,0	311,0
Ginecologia	36,5	102,6	124,2	187,2	108,5	75,5	91,7
Imuno-hemoterapia							38,7
Medicina Física e de Reabilitação						31,5	34,5
Medicina interna	32,9	74,3	76,0	87,5	59,6	51,1	53,4
Nefrologia	63,1	94,4	99,1	87,5	68,4	61,6	59,4
Neurologia	74,5	65,4	59,0	94,0	109,9	121,4	190,0
Obstetrícia			29,5	41,9	36,3	31,8	31,5
Oftalmologia	68,5	269,9	394,4	367,3	269,2	226,0	326,4
Ortopedia	85,0	142,5	230,5	294,7	367,8	296,3	313,5
Otorrinolaringologia	47,1	94,8	101,6	174,2	104,2	43,6	59,2
Pediatria	45,1	78,3	96,0	144,0	112,1	76,5	101,8
Pneumologia	36,1	106,8	147,6	170,8	175,1	139,4	116,5
Psiquiatria - Consulta Geral					52,2	70,7	55,7
Urologia	32,5	89,9	87,3	93,4	99,4	95,5	185,9
Total	39,7	99,1	128,5	193,4	144,1	120,0	134,1

Especialidade	CTH (Consulta a Tempo e Horas)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cardiologia	100,0%	86,0%	73,3%	46,1%	64,4%	79,4%	68,3%
Cirurgia Geral	96,9%	94,1%	77,7%	82,2%	97,5%	97,5%	97,4%
Cirurgia Geral - Obesidade			40,0%	0,0%	4,9%	11,5%	1,9%
Cirurgia Maxilo-facial	100,0%	81,5%	92,9%	96,1%	91,9%	85,2%	93,4%
Cirurgia pediátrica	80,0%	88,9%	90,3%	87,5%	86,6%	83,7%	22,1%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	95,2%	93,4%	87,5%	97,4%	98,0%	99,4%	99,4%
Diabetologia							80,6%
Doenças Infecciosas	100,0%	81,4%	68,7%	79,6%	88,2%	95,2%	92,5%
Dor						97,9%	97,1%
Gastroenterologia	69,6%	30,5%	56,0%	61,6%	18,3%	20,0%	22,2%
Ginecologia	80,5%	46,9%	52,7%	37,3%	63,0%	80,2%	79,8%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade							
Imuno-hemoterapia							66,7%
Imunoalergologia							
Medicina Física e de Reabilitação						98,6%	98,4%
Medicina interna	83,3%	76,1%	70,5%	59,8%	83,7%	84,8%	84,5%
Nefrologia	28,6%	64,7%	81,2%	88,8%	94,8%	95,3%	94,2%
Neurologia	100,0%	98,2%	98,2%	92,5%	89,3%	87,1%	45,4%
Obstetrícia			100,0%	99,1%	99,7%	99,8%	99,9%
Oftalmologia	27,3%	0,4%	2,2%	9,8%	7,2%	26,7%	1,1%
Ortopedia	100,0%	51,0%	3,4%	7,2%	8,2%	7,8%	2,6%
Otorrinolaringologia	60,0%	18,5%	17,3%	14,2%	55,6%	88,8%	90,0%
Pediatria	90,5%	80,0%	75,7%	58,6%	70,9%	85,6%	55,7%
Pneumologia	92,9%	40,6%	28,7%	22,5%	20,4%	40,8%	64,3%
Psiquiatria - Consulta Geral					97,2%	95,6%	98,5%
Urologia	82,4%	42,6%	66,9%	54,4%	58,6%	55,0%	12,1%
Total	87,1%	57,0%	54,9%	44,7%	57,6%	66,4%	62,3%

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E
Localização da sede	Itinerário Complementar 19, 2720-276 Amadora 21 434 82 00
Telefone	sec.geral@hff.min-saude.pt
e-mail	21 434 55 66
Fax	www.hff.min-saude.pt
site	
Unidades de saúde integradas na entidade	Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão - Mem Martins
Localização	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
Telefone	21 434 55 35 (Recepção/admissão)
e-mail	sec.subsintra@hff.min-saude.pt

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<p>Direcção / Administração</p> <p>Presidente do Conselho de Administração</p> <p>Vogais Executivos</p>	<p>Luís Manuel Abrantes Marques, Nomeado Presidente, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, de 19/12/2013, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.</p> <p>Margarida Maria Pires Garcia Rato, Nomeada vogal executivo, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.</p> <p>Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia, nomeado vogal executivo, segundo a Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.</p> <p>Helena Isabel de Seabra Nunes de Almeida, nomeada Directora Clínica, pela Resolução n.º16/2015, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º47, de 09/03/2015, com efeitos a partir de 27/02/2015, o dia seguinte ao da sua aprovação.</p> <p>João Luís Perestrelo Vieira, nomeado Enfermeiro Director, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.</p>	<p>Nota 1: De acordo com registo comercial, por causa de renúncia, o licenciado Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia cessou as funções do cargo de Vogal a 21/12/2015</p> <p>Nota 2: De acordo com o registo comercial, por causa de renúncia, o licenciado Nuno Afonso da Costa Alves cessou as funções do cargo de Vogal a 18/02/2015.</p> <p>Nota 3: O licenciado Francisco João Velez Roxo foi nomeado vogal executivo, com efeitos a 15/02/2016, segundo a Resolução n.º 4-E/2016, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ª série, n.º 31, de 15/02/2016. Prazo de duração do mandato: Até final do mandato em curso.</p>

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Fiscalização	Fiscal Único Efectivo: ABC – Azevedo Rodrigues, Batalha, Costa & Associados – SROC, Lda, inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sob o n.º 115, representada por José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues , inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 681, e Fiscal Único suplente – José Manuel Martins Gonçalves Roberto , inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 1051, nomeados ao abrigo do Despacho n.º 2646/14 – SET, com efeitos a 19 de dezembro de 2014.	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	António de Almeida , nomeado Presidente do Conselho Consultivo do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE, pelo Despacho n.º 13480/2014, de 30 de outubro de 2014, publicado em Diário da República, 2ª série, n.º 215, de 6 de Novembro de 2014, com efeitos a 7 de novembro de 2014.	

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	a) Direcção de Admissão e Apoio a Doentes; b) Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; c) Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas.	
Outras Comissões	a) Comissão de Ética; b) Comissão de Farmácia e Terapêutica; c) Comissão de Qualidade e Segurança do Utente; d) Comissão de Transfusão Hospitalar; e) Comissão de Reanimação; f) Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar; g) Comissão de Investigação Clínica; h) Comissão de Auditoria Clínica; i) Comissão Médica do Exercício Profissional; j) Comissão de Coordenação Oncológica; k) Comissão de Gestão de Camas e de Altas; l) Equipa Intra-Hospitalar de Cuidados Paliativos.	
Gabinete do Cidadão	Gabinete de Informação e Orientação	
Telefone	21 434 82 40	
Endereço Electrónico	gio@hff.min-saude.pt	

1. Aplicações informáticas em uso nos sectores que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P., no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

SONHO	x
SINUS	x
SAM	x
SAPE	x
CTH	✓
SIGLIC	✓
SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	x
SICA	✓
Agrupador de GDH – Integrador/WebGDH	✓

2. Outras aplicações informáticas utilizadas nos sectores que envolvem o acesso a cuidados de saúde:

Componentes aplicativos do Sistema de Informação		
1	Soarian® Clinicals – Processo Clínico Eletrónico	✓
2	HOSIX – Processo Administrativo /Facturação	✓
3	Soarian® Scheduling – Agendamento global integrado	✓
4	HOSIX – SI Farmácia	✓
5	Portal de Farmácia/Ambulatório	✓
6	NEFRUS – SI Nefrologia	✓
7	APPOLO – SI Laboratório	✓
8	VueMotionPACS Carestream – Repositório Imagem Médica	✓
9	Soarian Files – Gestão documental clínica	✓
10	CARDIOBASE – SI Cardiologia	✓
11	ASTRIMED – Exames Obstetrícia	✓
12	Portal da Consulta	✓
13	Portal MCDTs	✓
14	Patoware – SI Anatomia Patológica	✓
15	SI.VIDA – SI nacional para VIH	✓
16	bHealthflow RIS – SI Imagiologia e Exames Especiais	✓
17	Siemens Manchester Triage II	✓

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

Níveis de Segurança

- Os acessos lógicos e físicos são salvaguardados contra intrusão, com base na assinatura de acordos de confidencialidade (*Non-Disclosure Agreements* - NDA), seja com colaboradores, seja com empresas e mecanismos de protecção como: controlos de acesso, palavras-passe e privilégios de acesso, em função do perfil do utilizador;
- Em atividade a plataforma de gestão de identidades, integrando a informação de “cadastro” para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, contemplando o prazo de acesso em função de contrato firmado;
- A informação em produção, que diz respeito aos utentes, encontra-se em bases de dados seguras, localizadas num Centro de Dados, module secure e de acesso restrito;
- A informação clínica é passível de auditoria e rastreabilidade, com identificação e timestamps sobre todos os eventos (criação, consulta, alteração, eliminação) nos registos clínicos;
- As bases de dados principais do Hospital, tais como as que disponibilizam dados dos utentes, seja de carácter clínico (SOARIAN, PEM; etc...) como administrativo (HOSIX) encontram-se notificadas à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd);
- O Hospital possui uma política e procedimentos para a salvaguarda de dados com base em backups para TAPE (totais, parciais e incrementais), que são guardadas em Cofre apropriado e geograficamente deslocalizadas do Centro de Dados.

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?	✓		Sim, identifica as estruturas responsáveis pela prestação de cuidados.
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	✓		Plano de Actividades (PA) 2015, com indicadores de acessibilidade e metas por serviço.
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente, ao nível das de outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	✓		PA 2015 integram esta informação de Monitorização Mensal: <ul style="list-style-type: none"> • Utilização do Bloco operatório • Desmarcação Consultas /Exames. • Níveis de serviço na Anatomia Patológica.
<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> <p>O HFF garante a elaboração de políticas e procedimentos, bem como outros documentos de suporte, nas diversas áreas de intervenção e de acordo com as suas linhas de orientação em vigor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Dossier</i> da Direcção de Admissão e Apoio a Doentes. 2. <i>Dossier</i> do Gabinete de Informação e Orientação. 3. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia. 4. <i>Dossier</i> do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respectivos procedimentos. 5. <i>Dossier</i> da Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão. 6. Manual de Gestão de Camas. 7. Regulamento da Urgência Geral. 8. Regulamento do Bloco Operatório. 9. <i>Dossiers</i> dos Serviços Clínicos. 10. <i>Dossiers</i> das Comissões. 			

Medidas implementadas	S	N	Ref ^a 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 	✓		Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia (UHGIC)
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 	✓		Manual e Regulamento do SIGIC
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 	✓		Definidos em Contrato Programa 2015, níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e actividade cirúrgica programada na sua globalidade, bem como nos PA dos Serviços Clínicos.
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?	✓		Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se reflectidos nos Planos de Actividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. São ainda divulgados.
1.5. Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	✓		Sim, são objecto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2015. Utilizados ainda em sede de monitorização da actividade da Consulta Externa.
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)?	✓		Os indicadores-objectivo do HFF, bem como os níveis globais de actividade, são apresentados trimestralmente, em reunião alargada (auditório) às chefias clínicas dos Serviços, com o objectivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT, I.P.) dados de actividade e indicadores, através do sistema SICA, que permitem aferir o grau de evolução dos mesmos.



Medidas implementadas (cont.)	S	N	Ref ^a e/ou Observações
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	✓		É divulgada informação periódica, nomeadamente, a monitorização da produção, diariamente, por todos os intervenientes, com vista a assegurar a introdução de medidas correctivas e ainda, referentes aos objectivos institucionais.
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?	✓		Nas reuniões de contratualização com a ARSLVT, o HFF teceu as suas considerações sobre os indicadores que lhe foram definidos. O resultado desta fundamentação encontra-se incorporado no Contrato-Programa de 2015, aprovado. Monitorização e informação disponibilizada mensalmente.
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)?	✓		No âmbito do apuramento periódico da actividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objectivo de manter um elevado nível de qualidade de informação de gestão. Conforme tarefas definidas ao nível da Direcção de Produção e DPCG.
1.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	✓		Os referenciais definidos para o programa CTH são monitorizados e disponibilizados através de Relatórios. No sítio institucional do HFF, é publicada a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde e TMRG.
1.11. Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados pelo CTH e SIGIC.
1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	✓		Constam os tempos de resposta relativos à actividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.
1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa (CP)/ Plano de Desempenho?	✓		Os tempos de resposta ao nível cirúrgico foram integrados no Contrato-Programa. Quanto à consulta externa, o Contrato-Programa define mínimos de concretização de peso relativo de primeiras consultas para a globalidade do HFF e % de doentes referenciados e atendidos em tempo adequado.

Medidas implementadas (cont.)	S	N	Refª e/ou Observações
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	✓		Informação divulgada no sítio do Hospital.
1.15. Está disponível, no sítio da <i>internet</i>, informação 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?	✓		Divulgada a informação relativa às áreas de actividade e serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos cuidados de Saúde.
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.	✓		Os TRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.
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.	✓		O Hospital assegura a programação das consultas e exames de acordo com a prioridade clínica. Em caso de necessidade de assegurar a continuidade de cuidados, são programados exames no exterior, em instituições do SNS ou convencionados. O utente é informado do local e respectiva data de agendamento do acto.
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?	✓		Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital.
1.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	✓		O tratamento estatístico de reclamações interno é de acesso generalizado aos profissionais do HFF, através de ferramenta de suporte acessível através da intranet. Este acesso está disponível permanentemente e é actualizado, mensalmente. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Ver Anexo I.

<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 correcção?</p>	<p>✓</p>	<p>O HFF realiza, anualmente, um inquérito de satisfação dirigido aos profissionais, cujos resultados são apresentados em sessão no auditório do HFF e, posteriormente, divulgados. Consta ainda no PA da Consulta Externa.</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>	<p>✓</p>	<p>Existem, apenas, pedidos de esclarecimento em relação a queixas.</p>
<p>1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>	<p>✓</p>	<p>Não</p>
<p>1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-geral das Actividades em Saúde (IGAS)?</p>	<p>✓</p>	<p>Não</p>
<p>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)</p>	<p>✓</p>	<p>Informação consta no próprio sistema do projecto "SIM Cidadão", nomeadamente, são publicados relatórios anuais pela IGAS e ARSLVT.</p>

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO HOSPITAL (TMRG)

Consulta Externa e MCDT em doenças cardiovasculares**Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde**

Fonte: ADW

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2015 Média (dias)
• 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	41
• 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	63
• 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	135

- Os dados dos tempos de espera de primeiras consultas de especialidade, pedidas pelos Centros de Saúde, foram extraídos do "ADW-CTH";
- Durante o ano de 2015, o HFF continuou, envolvido na resolução dos problemas informáticos identificados, que ainda não foram totalmente ultrapassados, dificultando a análise dos Tempos de Resposta (TR), ao nível da Consulta Externa;

Cirurgia Programada e Cirurgia Programada em Oncologia**Cirurgia Programada**
Fonte: SIGLIC

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2014 Média (dias)
• Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	5,1
• Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	8,2
• Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60	28,7
• Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270	90,3

Cirurgia Programada em Oncologia
Fonte: SIGLIC

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2014 Média (dias)
• Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	-
• Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	9,3
• Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	45	29,2
• Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	60	36,3

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

CONSULTA EXTERNA (consultas médicas e não-médicas) – Comparação da produção, ano de 2015 e ano de 2014 (Fonte: Hosix)

Especialidade	Primeiras Consultas			Consultas Subsequentes			Consulta Total		
	Nº 2015	Nº 2014	Variação 2015/2014	Nº 2015	Nº 2014	Variação 2015/2014	Nº 2015	Nº 2014	Variação 2015/2014
Medicina Interna I	1199	1263	-5,1%	2595	2422	7,1%	3794	3685	3,0%
Medicina Interna II	1978	2361	-16,2%	6010	4734	27,0%	7988	7095	12,6%
Medicina Interna III	1003	905	10,8%	2578	2022	27,5%	3581	2927	22,3%
Medicina Interna IV	1108	1205	-8,0%	4353	3599	21,0%	5461	4804	13,7%
Med - Infecçologia	538	460	17,0%	1188	1211	-1,9%	1726	1671	3,3%
Neurologia	2912	3469	-16,1%	8626	9302	-7,3%	11538	12771	-9,7%
Cardiologia	2688	2640	1,8%	7375	7085	4,1%	10063	9725	3,5%
Gastroenterologia	3574	2750	30,0%	6664	4784	39,3%	10238	7534	35,9%
Pneumologia	1950	1923	1,4%	5034	4910	2,5%	6984	6833	2,2%
Nefrologia	867	1011	-14,2%	4532	4327	4,7%	5399	5338	1,1%
Oncologia	1105	816	35,4%	13791	13959	-1,2%	14896	14775	0,8%
Esp. Médicas	18922	18803	0,6%	62746	58355	7,5%	81668	77158	5,8%
Cirurgia Geral B	4391	4232	3,8%	5857	6070	-3,5%	10248	10302	-0,5%
Cirurgia Geral C	4257	4107	3,7%	5075	5006	1,4%	9332	9113	2,4%
Cirurgia Plástica	2544	2534	0,4%	3135	4067	-22,9%	5679	6601	-14,0%
Cirurgia Maxilo-Facial	675	661	2,1%	526	521	1,0%	1201	1182	1,6%
Oftalmologia	10009	10284	-2,7%	13993	15252	-8,3%	24002	25536	-6,0%
ORL	6722	6275	7,1%	8793	8302	5,9%	15515	14577	6,4%
Ortopedia A	4064	4571	-11,1%	4214	5818	-27,6%	8278	10389	-20,3%
Ortopedia B	3068	4451	-31,1%	3026	4010	-24,5%	6094	8461	-28,0%
Urologia	2173	3165	-31,3%	6149	7947	-22,6%	8322	11112	-25,1%
Anestesiologia	4466	4216	5,9%	1339	973	37,6%	5805	5189	11,9%
Dor	406	377	7,7%	2919	2848	2,5%	3325	3225	3,1%
Esp. Cirúrgicas	42775	44873	-4,7%	55026	60814	-9,5%	97801	105687	-7,5%
Obstetrícia	4831	4925	-1,9%	7049	7223	-2,4%	11880	12148	-2,2%
Ginecologia	4726	5041	-6,2%	7530	7084	6,3%	12256	12125	1,1%
Dept. da Mulher	9557	9966	-4,1%	14579	14307	1,9%	24136	24273	-0,6%
Pediatria	7865	7562	4,0%	17641	15911	10,9%	25506	23473	8,7%
Cirurgia Pediátrica	1658	1909	-13,1%	3948	4231	-6,7%	5606	6140	-8,7%
Dept. de Pediatria	9523	9471	0,5%	21589	20142	7,2%	31112	29613	5,1%
Psiquiatria - Hospital	625	585	6,8%	5285	4382	20,6%	5910	4967	19,0%
Psiquiatria - C. Saúde	1046	1038	0,8%	18089	17530	3,2%	19135	18568	3,1%
Pedopsiquiatria	66	127	-48,0%	1064	1445	-26,4%	1130	1572	-28,1%
Psiquiatria	1737	1750	-0,7%	24438	23357	4,6%	26175	25107	4,3%
M.F.R.	1692	1751	-3,4%	3027	3003	0,8%	4719	4754	-0,7%
Imuno	5658	6025	-6,1%	351	260	35,0%	6009	6285	-4,4%
Anatomia Patológica	112	88	27,3%	0	0		112	88	27,3%
Imagiologia	800	922	-13,2%	0	0		800	922	-13,2%
Patologia Clínica	275	358	-23,2%	15488	15391	0,6%	15763	15749	0,1%
Saúde Ocupacional	237	155	52,9%	621	488	27,3%	858	643	33,4%
Consultas Médicas	91288	94162	-3,1%	197865	196117	0,9%	289153	290279	-0,4%
Dietética	1152	1064	8,3%	1926	1721	11,9%	3078	2785	10,5%
Psicologia	1137	1278	-11,0%	6531	6696	-2,5%	7668	7974	-3,8%
Consultas Não Médicas	2289	2342	-2,3%	8457	8417	0,5%	10746	10759	-0,1%
TOTAL 1ª CONSULTAS	93 577	96 504	-3,0%	206322	204534	0,9%	299 899	301 038	-0,4%

Primeiras Consultas de Especialidade – Sistema CTH

(Fonte: ADW-CTH)

Especialidade	Pedidos agendados (para data futura)	Tempo médio de resposta previsto (dias)	Tempo máximo de resposta previsto (dias)	Nº Consultas Realizadas	"Muito Prioritárias" realizadas até 30 dias	"Prioritárias" realizadas entre até 60 dias	"Normal" realizadas até 150 dias	Consultas realizadas fora TMRG	Consultas realizadas fora TMRG (%)
Cardiologia	310	200,7	495,3	758	2	49	467	240	31,7%
Cirurgia Geral	341	77,4	522,1	3953	128	256	3468	101	2,6%
Cirurgia Geral - Obesidade	0	0,0	0,0	54	0	0	1	53	98,1%
Cirurgia Maxilofacial	117	153,6	314,6	334	14	45	253	22	6,6%
Cirurgia pediátrica	372	194,7	463,7	715	15	22	121	557	77,9%
Cirurgia Plástica Reconstrutiva	127	65,0	211,0	523	1	6	513	3	0,6%
Diabetologia	11	45,8	56,9	67	2	18	34	13	19,4%
Doenças Infecciosas	27	78,9	139,0	106	1	22	75	8	7,5%
Dor	39	78,6	225,0	102	1	10	88	3	2,9%
Gastroenterologia	539	459,6	1310,8	1083	14	130	97	842	77,7%
Ginecologia	501	129,3	385,9	2143	98	362	1251	432	20,2%
Imuno-hemoterapia	1	64,8	64,8	3	0	1	1	1	33,3%
Medicina Física e de Reabilitação	5	34,8	41,2	63	2	5	55	1	1,6%
Medicina interna	154	117,5	465,2	916	33	317	424	142	15,5%
Nefrologia	39	83,2	250,9	241	1	15	211	14	5,8%
Neurologia	815	330,6	855,3	669	0	0	304	365	54,6%
Obstetrícia	302	44,3	111,7	3148	34	181	2929	4	0,1%
Oftalmologia	740	430,1	886,0	4975	1	16	43	4915	98,8%
Ortopedia	461	481,6	1142,2	1291	5	8	21	1257	97,4%
Otorrinolaringologia	770	100,8	292,1	3394	16	889	2150	339	10,0%
Pediatria	244	160,2	445,0	1026	30	95	446	455	44,3%
Pneumologia	83	137,7	465,1	611	27	55	311	218	35,7%
Psiquiatria - Consulta Geral	120	72,4	228,9	591	19	131	432	9	1,5%
Urologia	312	333,5	651,3	951	16	22	77	836	87,9%
Total	6430	247,4	1310,8	27717	460	2655	13772	10830	39,1%

ATIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2015 e 2014

(Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia Nº entradas em LIC			Tempo de Espera (Operados) Mediana (dias)		
	Nº 2015	Nº 2014	Varição 2015/2014	Nº 2015	Nº 2014	Varição 2015/2014	Nº 2015	Nº 2014	Varição 2015/2014
Cirurgia Geral	3.966	4.663	-14,9%	5.843	6.215	-6,0%	39	30	30,0%
Cirurgia Maxilo-Facial	176	179	-1,7%	195	209	-6,7%	18	18	0,0%
Cirurgia Pediátrica	636	704	-9,7%	1.139	1.013	12,4%	108	69	56,5%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.060	1.838	-42,3%	2.060	2.365	-12,9%	156	27	477,8%
Ginecologia	722	712	1,4%	930	1.009	-7,8%	171	85,5	100,0%
Oftalmologia	2.690	3.531	-23,8%	3.396	3.872	-12,3%	30	24	25,0%
Ortopedia	1.747	1.968	-11,2%	2.352	2.741	-14,2%	3	3	0,0%
Otorrinolaringologia	1.438	1.297	10,9%	1.883	1.759	7,0%	42	102	-58,8%
Urologia	857	1.287	-33,4%	1.156	1.606	-28,0%	69	54	27,8%
TOTAL	13.292	16.179	-17,8%	18.954	20.789	-8,8%	48	30	60,0%

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera em dias

Especialidade	Nº 2015	Tempo até à realização da cirurgia após indicação cirúrgica, por nível de prioridade				
		Nível 4 - realizadas até 72 horas	Nível 3 - realizadas até 15 dias	Nível 2 - realizadas até 60 dias	Nível 1 - realizadas até 270 dias	Fora do TMRG (> 270 dias)
Cirurgia Geral	4.663	-	100,0%	99,6%	96,5%	3,1%
Cirurgia Maxilo-Facial	179	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	0,6%
Cirurgia Pediátrica	704	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	7,8%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.838	-	100,0%	97,6%	91,1%	8,7%
Ginecologia	712	100,0%	100,0%	97,7%	53,0%	38,0%
Oftalmologia	3.530	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	1,8%
Ortopedia	1.968	99,7%	100,0%	99,1%	96,5%	1,6%
Otorrinolaringologia	1.297	100,0%	100,0%	98,1%	96,6%	3,5%
Urologia	1.286	-	100,0%	95,2%	91,6%	8,8%
TOTAL	16.177	99,8%	100,0%	98,9%	94,2%	5,1%

MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Comparação da produção em 2015 e 2014

(Fonte: Hosix)

Tipo de Exame	Nº 2015	Nº 2014	Variação 2015/2014
Bioquímicas	1.660.458	1.572.808	5,6%
Genéticas	172	122	41,0%
Hematológicas	329.174	312.234	5,4%
Imunológicas	16.880	14.796	14,1%
Microbiológicas	95.606	91.173	4,9%
ANÁLISES CLÍNICAS	2.102.290	1.991.133	5,6%
Autópsias	111	128	-13,3%
Citológicos	4.816	4.813	0,1%
Histológicos	13.339	13.572	-1,7%
Outros (Anatomia Patológica)	4.423	4.578	-3,4%
ANATOMIA PATOLÓGICA	22.689	23.091	-1,7%
Anestesiologia	2.555	2.504	2,0%
Terapia da Dor Crônica	8	355	-97,7%
ANESTESIOLOGIA	2.563	2.859	-10,4%
Actos Terapêuticos (Cardiologia)	850	888	-4,3%
Cateterismo Cardíaco	1.192	1.147	3,9%
Electrocardiografia	5.492	5.341	2,8%
Electrocardiologia	55.301	55.194	0,2%
Outros (Cardiologia)	5.508	5.342	3,1%
CARDIOLOGIA	68.343	67.912	0,6%
CIRURGIA MAXILO-FACIAL	8	25	-68,0%
DERMATOLOGIA	575	27	2029,6%
DESENVOLVIMENTO	2	0	-
ESTOMATOLOGIA	16	1	1500,0%
CPRE	367	356	3,1%
Endoscopias Alta	2.495	2.380	4,8%
Endoscopias Baixa	3.976	3.314	20,0%
Outros (Gastro)	5.812	4.663	24,6%
GASTROENTEROLOGIA	12.650	10.713	18,1%
Actos Cirúrgicos (Ginecologia)	1.482	1.385	7,0%
Exames Endoscópicos (Ginecologia)	3.015	2.461	22,5%
Outros (Ginecologia)	118	88	34,1%
GINECOLOGIA	4.615	3.934	17,3%
Análises	71.705	73.083	-1,9%
Imuno-hemoterapia (Outros)	349	249	40,2%
Unidades Transfundidas	9.868	9.409	4,9%
IMUNO-HEMOTERAPIA	81.922	82.741	-1,0%
IMUNOALERGOLOGIA	2.565	2.276	12,7%
MEDICINA DA REPRODUÇÃO	0	2	-100,0%
Técnicas Diagnósticas	28	223	-87,4%
Técnicas Terapêuticas	176.114	146.997	19,8%
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	176.142	147.220	19,6%
Actos Diagnóstico (Medicina Nuclear)	166	94	76,6%
PET (Medicina Nuclear)	39	23	69,6%
MEDICINA NUCLEAR	205	117	75,2%

Tipo de Exame	Nº 2015	Nº 2014	Variação 2015/2014
Nefrologia	4.499	3.070	46,5%
EEG	1.737	2.094	-17,0%
Electromiografia	2	0	-
Estudo do Sono (Neurologia)	1.657	1.506	10,0%
Outros (Neurologia)	44	108	-59,3%
Potenciais Evocados (Neurologia)	581	610	-4,8%
Ultrassonografia	580	540	7,4%
NEUROLOGIA	4.601	4.858	-5,3%
Cardiotocografias (Obstetrícia)	10.699	12.880	-16,9%
Ecografias (Obstetrícia)	5.750	5.529	4,0%
Outros (Obstetrícia)	336	303	10,9%
OBSTETRÍCIA	16.785	18.712	-10,3%
Electrofisiologia	4	6	-33,3%
Laser	959	1.063	-9,8%
Outros (Oftalmologia)	7.384	7.532	-2,0%
OFTALMOLOGIA	8.347	8.601	-3,0%
ONCOLOGIA MÉDICA	12.045	10.869	10,8%
ORTOPEDIA	2.573	3.784	-32,0%
Endoscopias (Pneumologia)	846	835	1,3%
Provas de Função Respiratória	4.318	4.651	-7,2%
Téc. especiais de diagnóstico e tratamento	2.817	3.043	-7,4%
PNEUMOLOGIA	7.981	8.529	-6,4%
Outros (Psiquiatria)	4.822	5.423	-11,1%
Procedimentos Psiquiátricos Terapêuticos	16.783	18.445	-9,0%
PSIQUIATRIA	21.605	23.868	-9,5%
Angiografias (Radiologia)	70	227	-69,2%
Ecografias (Radiologia)	15.625	19.251	-18,8%
Estudos por Doppler	3.661	3.819	-4,1%
Osteodensitometria	469	298	57,4%
Outros (Radiologia)	4.998	4.784	4,5%
Radiologia de Intervenção (Radiologia)	556	764	-27,2%
Ressonância Magnética	3.894	4.662	-16,5%
RX Convencional	149.812	157.466	-4,9%
TAC	39.829	41.273	-3,5%
RADIOLOGIA	218.914	232.544	-5,9%
REUMATOLOGIA	2	3	-33,3%
SERVIÇOS E TÉCNICAS GERAIS	68.105	51.641	31,9%
Outros (Urologia)	2.231	2.320	-3,8%
Urodinâmica	1.006	1.290	-22,0%
UROLOGIA	3.237	3.610	-10,3%
-	77.871	76.389	1,9%
TOTAL	2.921.148	2.778.526	5,1%

ANEXO I

Tratamento Estatístico de Reclamações 2015

1. As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas, nomeadamente, em termos elaboração de Planos de Actividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respectiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objectivos de melhoria, nesta área.
2. O HFF considera da maior relevância, a disponibilização de instalações adequadas, específicas aos seus utentes, nas Urgências e ainda Consulta Externa, devidamente assinaladas, para apresentação de reclamações e com apoio administrativo. Ao mesmo tempo, são disponibilizados livros de reclamações em diversos locais do HFF e, ainda no exterior, onde se verifica, também, a realização de actividade hospitalar.
3. Desde 2013, que se utiliza uma ferramenta que permite a desmaterialização e a rastreabilidade das reclamações e sugestões. Esta aplicação “Sugira” assegura um fluxo que permite aos Directores de primeira linha terem conhecimento das suas reclamações e encaminhar para os visados nas reclamações, para que sejam elaboradas justificações das mesmas, nomeadamente, a obrigatoriedade de descrição de medidas correctivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com a Direcção de Qualidade, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

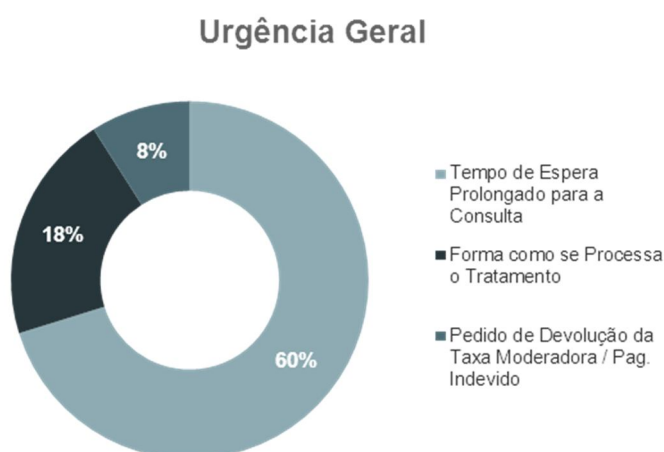
ANEXO I

Nº Doentes Assistidos/Doentes Assistidos - Análise por Trimestre 2015/2014

Actividade	1ºTrimestre 2015			1ºTrimestre 2014		2ºTrimestre 2015			2ºTrimestre 2014	
	Doentes Assistidos	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl	Doentes Assistidos.	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl
Urgencia Geral	30.225	278	0,92%	270	0,82%	32.268	259	0,80%	204	0,59%
SUB	14.233	45	0,32%	37	0,27%	12.438	23	0,18%	40	0,32%
Urgência Ped.	15.328	9	0,06%	20	0,12%	14.589	14	0,10%	17	0,11%
Urgência Obst /Ginec	4.420	13	0,29%	7	0,15%	4.817	14	0,29%	12	0,25%
Cons. Externa	74.787	234	0,31%	252	0,32%	74.307	150	0,20%	227	0,30%
Internamento	6.904	53	0,77%	30	0,40%	7.137	47	0,66%	34	0,46%
Total	145.897	632	0,43%	616	0,40%	145.556	507	0,35%	534	0,36%

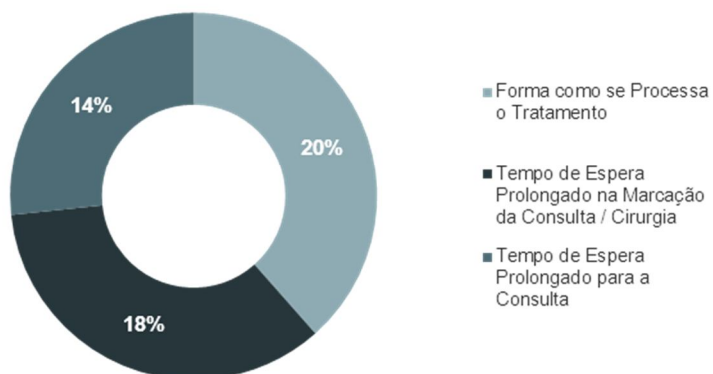
Actividade	3ºTrimestre 2015			3ºTrimestre 2014		4ºTrimestre 2015			4ºTrimestre 2014	
	Doentes Assistidos	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl	Doentes Assistidos.	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl
Urgencia Geral	32.478	290	0,89%	251	0,73%	32.962	307	0,93%	428	1,30%
SUB	12.194	17	0,14%	21	0,17%	13.192	39	0,30%	36	0,27%
Urgência Ped.	11.924	7	0,06%	9	0,07%	17.220	19	0,11%	12	0,07%
Urgência Obst /Ginec	5.239	9	0,17%	18	0,34%	4.962	14	0,28%	19	0,38%
Cons. Externa	71.303	160	0,22%	193	0,28%	78.754	208	0,26%	245	0,32%
Internamento	6.999	30	0,43%	23	0,32%	7.442	29	0,39%	32	0,42%
Total	140.137	513	0,37%	515	0,37%	154.532	616	0,40%	772	0,51%

Percentagem de Reclamações formalizadas nos Livros de Reclamações, por tipologia



[REDACTED]

Consulta Externa



Internamento

