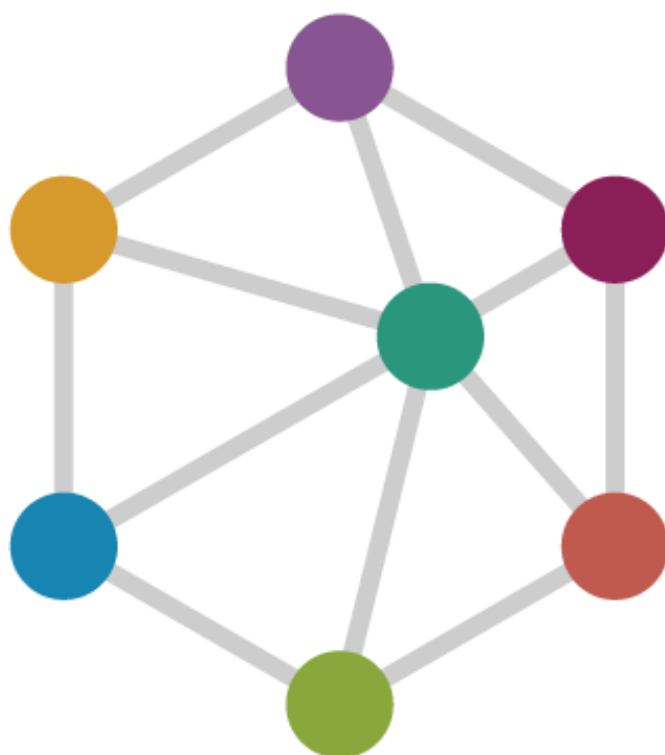


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.





# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.



# Índice

<b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS</b> .....	<b>7</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	<b>8</b>
<b>PARTE I</b> .....	<b>10</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE</b> .....	<b>11</b>
1.1 Identificação da entidade .....	11
1.2 Caracterização da entidade .....	13
1.3 Sistemas de Informação .....	15
<b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO</b> .....	<b>17</b>
2.1 Documentos de orientação .....	18
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso .....	19
<b>PARTE II</b> .....	<b>22</b>
<b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA</b> .....	<b>23</b>
<b>PARTE III</b> .....	<b>25</b>
<b>4. ANÁLISE COMPARATIVA DA CONSULTA CTH E CIRURGIA – 2018 E 2019</b> .....	<b>28</b>
4.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....	28
4.2 Actividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos) .....	31
<b>ANEXOS</b> .....	<b>33</b>
<b>5. ANEXO I – PRODUÇÃO CONTRATADA</b> .....	<b>34</b>
<b>6. ANEXO II – OBJECTIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA</b> .....	<b>38</b>
<b>7. ANEXO III – TMRG NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</b> .....	<b>40</b>
<b>8. ANEXO IV – ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES</b> .....	<b>41</b>

## Índice de Quadros

Quadro 1. Especialidade e Serviços .....	11
Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direcção, consulta e apoio .....	13
Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso .....	15
Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso .....	16
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....	17
Quadro 6. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....	18
Quadro 7. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....	19
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....	23
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	23
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	24
Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019 .....	28
Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .....	29
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .....	30
Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019 .....	31
Quadro 15. Operados em 2018 e 2019.....	31
Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019 ...	31
Quadro 17. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019 .....	32

## Considerações prévias

**A**s entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de

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

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

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

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

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

## Sumário executivo

Entende-se por acesso aos cuidados de saúde, a possibilidade dos cidadãos obterem cuidados de saúde em tempo apropriado às suas necessidades e a alcançarem ganhos em saúde. A equidade do acesso nos serviços de saúde de qualidade depende da disponibilidade, acessibilidade, aceitabilidade e qualidade da força de trabalho da saúde. Assim, cabe às instituições prestadoras de cuidados de saúde melhorarem as condições da oferta de serviços, bem como, criarem ferramentas para integrar e monitorizar o acesso dos utentes.

A acessibilidade dos utentes do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE (HFF) à prestação de cuidados de saúde, nos anos mais recentes, tem sido objecto de uma crescente monitorização e os resultados verificados tem tido um impacto significativo em diversas linhas de actividade. A relevância atribuída a esta abordagem assentou 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.

Assim, este relatório representa também parte da prestação de contas da Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) do HFF à comunidade em geral, bem como, contribui para a definição de políticas e estratégias institucionais do Hospital, por forma a melhorar o acesso aos utilizadores do SNS e do HFF em particular.

### PRINCIPAIS RESULTADOS HFF

No ano de 2019, foram realizadas 326.991 consultas médicas, mais 4.991 consultas que no ano anterior. A acessibilidade à primeira consulta médica aumentou 1% (+1.247 consultas), com destaque para a consulta referenciada pelos cuidados de saúde primários, onde se registou mais 1.775 consultas que em 2018 (+5%). A percentagem de primeiras consultas face ao total de consultas médicas foi de 30,6%, ficando ligeiramente abaixo do observado no ano anterior (30,7%)<sup>1</sup>.

O aumento verificado nas consultas CTH não foi suficiente para limitar o crescimento da lista de espera, tendo-se terminado o ano de 2019 com mais 1.692 pedidos que em 2018 (+18%). Este aumento deve-se à escassez de recursos humanos, em algumas especialidades, ou ao aumento da procura por parte dos centros de saúde, como no caso da Oftalmologia (+1.248 pedidos), Ortopedia e Urologia (ambos +540 pedidos).

Apesar do aumento da lista de espera, salienta-se a melhoria significativa verificada em alguns indicadores de acessibilidade, com melhoria face ao ano anterior e com uma aproximação ao valor contratualizado para o HFF. Das consultas realizadas em 2019, o tempo médio de espera foi de 82,9 dias e 70,9% das consultas foram realizadas em tempo adequado.

<sup>1</sup> Dados SICA (Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento) – 13º mês



Em 2019, foram operados 15.929 doentes, o que representa um decréscimo face ao ano anterior (-337 doentes operados; -2%)<sup>2</sup>. Esta diminuição da actividade cirúrgica está mais focalizada na cirurgia programada convencional (-6,5%), não compensada pelo aumento verificado de cirurgia de ambulatório (+1,0%)<sup>3</sup>.

Dos 15.929 doentes operados, 1.306 cirurgias foram realizadas ao abrigo do programa SIGIC. Estas cirurgias resultam da transferência dos utentes para entidades convenionados ou para outras instituições do SNS, transferência que é mediada pela emissão de vale cirurgia/nota de transferência<sup>2</sup>.

Nesta área de actividade, salientam-se os constrangimentos na redução de tempos operatórios, por escassez de recursos humanos (anestesia e enfermagem) e pela inoperacionalidade de equipamentos de sala (Marquesas Cirúrgicas e candeeiros).

Das cirurgias efectuadas, 77% das intervenções foram realizados dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos, correspondendo a uma manutenção do indicador obtido em 2018.

No que respeita à lista de inscritos em cirurgia, verificou-se uma diminuição de 1.679 episódios, o que equivale a uma redução de 21% da LIC. A gestão da lista de inscritos, muito focada no agendamento, privilegiou sempre que possível, o agendamento por critérios de prioridade e antiguidade, permitindo melhorar os tempos de resposta. Em 2019, obteve-se um tempo mediano de espera de 108 dias, menos 21 dias que no ano anterior. Salienta-se no entanto, o desvio da percentagem de doentes dentro dos tempos estipulados, onde apenas 63,8% dos episódios cumpriam os limites máximos definidos.

---

<sup>2</sup> Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia)

<sup>3</sup> Dados SICA (Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento) – 13º mês

## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

## 1. Identificação e caracterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

O HFF, criado pelo Decreto-Lei n.º 382/91, de 9 de Outubro, constitui-se como hospital de primeira linha para os cerca de 550.000 habitantes dos Concelhos de Amadora e de Sintra, desenvolvendo actividade assistencial e actividade de investigação, ensino e formação pré e pós-graduada.

É um Hospital acreditado pelo CHKS e tem 13 serviços certificados pela norma NP EN ISO 9001:2008.

Em termos de carteira de serviços, desenvolve actividade nas linhas de produção e nas especialidades médicas referidas no quadro seguinte, que se encontram organizadas em Departamentos, Serviços e Unidades Funcionais.

Quadro 1. Especialidade e Serviços

Departamento de Medicina, Especialidades Médicas e Urgência	Departamento de Cirurgia e Especialidades Cirúrgicas	Departamento da Criança e do Jovem
Cardiologia	Anestesiologia e Dor	Cirurgia Pediátrica
Cuidados Paliativos	Cirurgia Geral	Neonatologia
Endocrinologia	Cirurgia Maxilo-Facial	Pediatria
Gastroenterologia	Cirurgia Plástica e Reconstructiva	UCIEP
Genética Médica	Ginecologia	
Imunoalergologia	Oftalmologia	
Infeciologia	Ortopedia	
Medicina Interna	Otorrinolaringologia	
Medicina Desportiva	Urologia	
Nefrologia		
Neurologia		
Oncologia Médica		
Pneumologia		
Departamento da Mulher	Departamento de Saúde Mental	Departamento de MCDT
Ginecologia	Psiquiatria	Anatomia Patológica
Obstetrícia	Psiquiatria da Infância e Adolescência	Imunohemoterapia
		Medicina Física e de Reabilitação
		Neurorradiologia
		Patologia Clínica
		Radiologia

O HFF tem uma lotação de 798 camas, das quais 67 são dedicadas a Cuidados Intensivos e Especiais. Dispõe de um Bloco Operatório com 11 salas e de uma Unidade de Cirurgia Ambulatória com 4 salas. Além dos serviços de urgência existentes no Hospital (U. Geral, U. Obstétrica e Ginecológica e U. Pediátrica), também oferece à População um Serviço de Urgência Básica localizado na Freguesia de Mem Martins.

Mantém estreito contacto e colaboração com os ACES da área de influência - Amadora e Sintra - tendo sido elaborados vários protocolos que melhoram a referência dos doentes. Realça-se a existência de 4 polos de equipas fixas da Psiquiatria nos Centros de Saúde da Brandoa, Damaia/Reboleira, Venteira e Queluz/Massamá e ainda, o Serviço de Pedopsiquiatria instalado no novo edifício do Centro de Saúde de Queluz, inaugurado em Setembro de 2017.

Há também um muito próximo relacionamento com outras estruturas da comunidade, tais como Autarquias e Associações (Aspas e Recomeço).

Por razões de optimização assistencial, durante todo o ano de 2019 o HFF teve necessidade de contratualizar camas no exterior, para hospedar doentes com alta clínica e que aguardam resposta da Segurança Social e da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

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

## 1.2 Caracterização da entidade

Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direcção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<b>Administração / Direcção</b>	<p>Presidente do Conselho de Administração: Francisco João Velez Roxo, nomeado presidente pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017 publicada em Diário da República - 1ª Série – Nº 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017, cujo mandato cessou e m 31/07/2019, por reforma.</p> <p>Vogal executiva: Maria de Fátima Campos de Sena e Silva Baptista, designada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017, publicada em Diário da República n.º 63/2017 - 1ª Série – Nº 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017, cujo mandato cessou por caducidade em 10-03-2020.</p> <p>Vogal executivo: Márcia Raquel Inácio Roque, designada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017, publicada em Diário da República n.º 63/2017 - 1ª Série – Nº 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017; renunciou funções por meio de carta dirigida à Senhora Ministra da Saúde, datada de 17-01-2019, com efeitos em 18-01-2019.</p> <p>O Vogal executivo com /funções de enfermeiro diretor: Rui Jorge Dias dos Santos, designado vogal executivo com funções de enfermeiro director, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017, publicada em Diário da República n.º 63/2017 - 1ª Série – Nº 63 – 29-03-2017, com efeitos em 03-03-2017. Pelo Despacho nº 3454/2020, publicado no Diário da República de 19-03-2020, foi reconduzido para um novo mandato de três anos para o cargo de vogal executivo com funções de enfermeiro diretor, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Director clinico e vogal executivo: Marco António Franco Lopes Ferreira, nomeado vogal executivo com funções de director clinico pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 186/2017, publicada em Diário da República n.º 186/201 - 1ª Série – Nº 233 – 05-12-2017, com efeitos em 17-11-2017. Na sequência do Ofício nº 13426/2019-SG/SEC de 5-09-2019 da SG do Ministério da Saúde, o conselho de administração do HFF deliberou, em 18/09/2019, designar o Dr. Marco Ferreira como Presidente interino até ao termo do actual mandato, em acumulação com as funções de diretor clinico. Pelo Despacho nº 3454/2020, publicado no Diário da República de 19-03-2020, foi designado para um novo mandato de três anos, para o cargo de presidente do conselho de administração, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executiva: Joana Carmona Nicolau Chêdas Fernandes, nomeada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 45/2019, publicada em Diário da República n.º 45/2019 - 1ª Série – Nº 37 – 21-02-2019, com efeitos em 15-02-2019. Pelo Despacho nº 3454/2020, publicado no Diário da República de 19-03-2020, foi reconduzida para um novo mandato de três anos com funções de vogal executiva, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executiva: Alexandra Isabel Castanheira Afonso Alves Ferreira, designada vogal executiva para o novo mandato de três anos, pelo Despacho nº 3454/2020, publicado no Diário da República de 19-03-2020, com efeitos em 11-03-2020.</p>	
<b>Fiscalização</b>	<p>Designado, para o mandato 2018-2020 os seguintes membros comuns do Conselho Fiscal do HFF, E.P.E:</p> <p>Presidente: Dr. Luis Filipe Vieira Coradinho Alves</p> <p>Vogal: Dra. Anabela Mendes Garcia Barata</p> <p>Vogal Suplente: Dra. Fátima Sofia Brites Delgado Barroso</p> <p>Conforme Despacho conjunto das Finanças e da Saúde – designação para o mandato de 2018-2020., SET (sem data) e SES, de 09-09-2019, e da SES, de 27-03-2018, com efeitos à data da assinatura.</p> <p>Designado como ROC do HFF, para o mandato 2018-2020, a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas BDO &amp; Associados, SROC, Lda, representada pelo Revisor Oficial de Contas nº 956, João Paulo Torres Cunha Ferreira, conforme despacho conjunto das Finanças e da Saúde, SET e SES, de 13-08-2018, com efeitos à data da sua assinatura.</p>	

<b>Participação / Consulta</b>	O HFF aguarda que a Área Metropolitana de Lisboa proceda ao convite formal do nome indicado pelo Hospital para Presidente do Conselho Consultivo.
<b>(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)</b>	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>	Unidade Local de Acesso (nomeação por deliberação do Conselho de Administração, publicado em Boletim Informativo Nº 11/2019 de 19 de Fevereiro de 2019). Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação); Ana Cristina Oliveira Silva Monteiro; Maria Leonor Matta Prates Baptista Fernandes; Vitor Manuel Antunes Fernandes Nunes; Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis; Alexandra Isabel Castanheira Afonso Alves Ferreira; Eduardo Brito Alçada Castela; Paco Romeu Rocha Lamelas; Sonia Raquel Neto Rosa Cipriano Jorge.
<b>(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)</b>	
	Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Hora: Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis (Coordenação)
	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia: Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação)
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>	
	Comissão da Qualidade e Segurança do Utente. Francisco João Velez Roxo/ Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação)
	Comissão de Ética em Saúde. Teresa Maria Azevedo Brandão (Coordenação)
	Comissão de Farmácia e Terapêutica. Fernando Jorge Ferreira Aldomiro (Coordenação)
	Comissão de Auditoria Clínica e Registos em Saúde. Lucilia Dias Pinheiro Goncalves (Coordenação)
	Grupo de Coordenação Local – Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e Resistência aos Antimicrobianos. Patrícia Paula Correia Pacheco (Coordenação)
	Comissão de Reanimação. Pedro Sérgio Sampaio Nunes (Coordenação)
	Comissão de Transfusão Hospitalar. Diana Faria Sousa Mendes (Coordenação)
	Comissão de aleitamento Materno. Maria Antonieta Moreno Vale Cruz Mendes Silva (Coordenação)
	Comissão de Normalização de Consumíveis Clínicos. Antonio Augusto Godinho Gomes (Coordenação)
	Comissão Local de Informatização Clínica. Francisco João Velez Roxo/ Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação)
<b>Gabinete do Utente</b>	Gabinete do Cidadão. Jose Fernando Carmo Vilagelim Ribeiro (Coordenação)
<b>Telefone</b>	21 434 82 40
<b>e-mail</b>	gio@hff.min-saude.pt

## 1.3 Sistemas de Informação

### Aplicações informáticas Gerais

Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso

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

## Aplicações informáticas Específicas

Aplicações informáticas utilizadas que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
AcessFive	Aplicação de gestão dos terminais biométricos de ponto	Transversal
Appolo	SI departamental da Patologia Clínica	Patologia Clínica
Astraia	SI clínico de Obstetrícia (Exames)	Obstetrícia
G.Filas, Kiosks e CorpTV	SI de gestão das filas de espera, kiosks de check-in/pagamentos e TV corporativa	Urgência
bHealth Flow RIS	SI de Radiologia	Imagiologia
bHealth Flow Shot	SI das especialidades com produção de captura de imagem medica (Gastro, Pneumologia, Ginecologia, ORL, Oftalmologia)	Especialidades - Transversal
Cardiobase	SI de Exames da Cardiologia (Holter, Hemodinâmica, Mappa)	Cardiologia
Gestão de Horários	SI de gestão de Horários, Escalas e Ferias	Transversal
Gestão de Ocorrências	SI de registo de ocorrência clinicas e não clinicas	Transversal
Gesmanth	SI de registo de incidentes e pedidos com infra-estrutura física, redes, mobiliários, etc	Transversal
HOSIX VB	SI de gestão hospitalar (equivalente SONHO)	Transversal
ManchesterTriage	SI do Protocolo de Manchester	Urgência
Nefrus	SI departamental de Nefrologia Dialise e integração com GID nacional	Nefrologia
Soarian OPENlink	Broker de interoperabilidade com o eSIS interno e externo	Transversal
PatoLogic	SI de Prescrição de exames de anatomia Patológica	Anatomia Patológica
PEM	SI de Prescrição externa de medicamentos	Transversal
Portal da Consulta	SI de apoio administrativo ao médico - Contexto de ambulatório	Consulta Externa
Portal da Farmácia	SI de validação de terapêutica da Farmácia (Internamento e Hdia)	Transversal
Portal de MCDT's	SI de apoio ao agendamento de MCDT's (Lista de Espera, prioridades)	Transversal
Portal do Executivo	SI de apoio ao circuito de despacho do CA	Administração e Direcções
RHV	SI de Vencimentos	Recursos Humanos
SAP EHP 7	SI de apoio aos circuitos logístico e financeiro, incluindo imobilizado e farmácia	Logística, Financeira e Farmácia
SIVIDA	SI departamental nacional para infecciologia e apoio ao programa VIH	Infecciologia
Soarian Clinicals	Processo Clínico electrónico (consulta, internamento, bloco, urgência e Hdia, incluindo prescrição, registos, relatórios, diários, .....)	Transversal
Soarian Scheduling	SI Transversal de Agendamento (Imagiologia, Ortopedia)	Transversal
VuePACS	SI para repositório centralizado da imagem medica e relatorios	Imagiologia
sugarCRM	SI de gestão da relação com utentes	Transversal
IVR - OneAgent	SI de Centro de Contacto (Gestão inbound e outbound)	Transversal



## Segurança da informação

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

### Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

Em actividade 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.

## 2. Regulação, organização e controlo interno

### 2.1 Documentos de orientação

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

Quadro 6. Descrição dos de processos de regulação, organização e controlo interno

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	✓		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	✓		
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)?	✓		
1.3. 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)	✓		

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.

1. Procedimentos de Gestão de Doentes.
2. Procedimentos do Gabinete do Cidadão.
3. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia.
4. Dossier do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respectivos procedimentos.
5. Dossier da Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão.
6. Manual de Gestão de Camas.
7. Regulamento da Consulta Externa
8. Regulamento da Urgência Geral.
9. Regulamento do Bloco Operatório.
10. Dossiers dos Serviços Clínicos.
11. Dossiers das Comissões.

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 7. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	✓		Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA)
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação		x	
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	✓		Definidos em Contrato Programa 2019 os níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e Actividade Cirúrgica programada. Também definidos nos Planos de actividade dos Serviços Clínicos. Anexo I – Produção Contratada Anexo II – Objectivos de Qualidade e Eficiência
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	✓		Sim. Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se reflectidos nos Planos de Actividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. Estes indicadores são objecto de divulgação periódica.
2.2.5 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 2019. Utilizados ainda em sede de monitorização da actividade dos serviços clínicos nas várias linhas de actividade.
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março?	✓		Os indicadores-objectivo do HFF, bem como os níveis globais de actividade, são apresentados periodicamente, em reunião alargada (auditório) às Direcções 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 (Relatório Analítico RADEF).
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	✓		São realizadas reuniões de trabalho de forma a identificar procedimentos correctivos nas situações de desvios e incumprimentos (reuniões dos Departamentos e Serviços, Reuniões em âmbito da ULGA).

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	✓		Nas reuniões de contratualização com a ARSLVT, o HFF discutiu os indicadores e as metas definidas. O resultado desta fundamentação encontra-se incorporado no Contrato-Programa de 2019, Monitorização mensal destes indicadores com informação para as Direcções de Serviço e Conselho de Administração.
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	✓		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.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	✓		No sítio institucional do HFF, é publicada a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde. São também publicados os TMRG, com a periodicidade semestral.
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados na Portaria 153 de 04 de Maio 2017. Anexo III – TMRG no acesso a cuidados de saúde.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	✓		Constam os tempos de resposta relativos à actividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ 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.
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	✓		Informação divulgada no sítio do Hospital
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	✓		Divulgada a informação relativa às áreas de actividade, serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde.
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar	✓		Os TRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<p>2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência?</p> <p>Indicar</p>	✓		<p>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 convenionados. O utente é informado do local e respectiva data de agendamento do acto.</p>
<p>2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?</p>	✓		<p>Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital.</p>
<p>2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?</p> <p>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)</p>	✓		<p>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 sendo actualizado com periodicidade mensal. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Anexo VI – Análise das Reclamações</p>
<p>2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?</p>	✓		<p>A avaliação da satisfação dos utentes é realizada anualmente, sendo assente em inquérito com recolha de dados por telefone e suporte papel (questionários). Inclui o internamento, urgências, consulta externa e bloco operatório (ambulatório). Os resultados deste inquérito são objecto de publicação no sítio do Hospital. O Hospital tem ainda uma outra fonte de sugestões que é constituída pelas caixas de sugestões.</p>
<p>2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?</p>	✓		<p>Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações.</p>
<p>2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?</p> <p>Quantificar e caracterizar</p>		x	
<p>2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?</p>		x	

## *Parte II*

# Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

## HFF

Considerando os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), verifica-se que ao nível da primeira consulta hospitalar, com referênciação CTH, as consultas realizadas em 2019, estão dentro dos tempos máximos definidos.

A nível cirúrgico, verifica-se que em média, as cirurgias foram realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos.

### 3. Tempos Máximos de Resposta

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

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	22,9 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	47,1 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	90,3 dias

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	6 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	26 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	137 dias
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	-
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	13 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	40 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	60 dias

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2019
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	a)
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	33,9 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	a)
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	-	-
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	84 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	69 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	a)
Tratamentos de Radioterapia	15 dias		
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)		

a) sem informação disponível



### Parte III

## ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF

O ano de 2019 foi caracterizado por um aumento progressivo no número de pedidos em espera para consulta CTH, tendo-se finalizado o ano com mais 1.962 pedidos (+18%) que em 2018. Este aumento deve-se à escassez de recursos humanos, em algumas especialidades, ou ao aumento da procura por parte dos centros de saúde, como no caso da Oftalmologia (+1.248 pedidos), Ortopedia e Urologia (ambos +540 pedidos). Apesar do aumento da lista de espera, houve um reforço significativo da consulta CTH, com crescimento de 1.775 consultas (5%) (Figura 1).

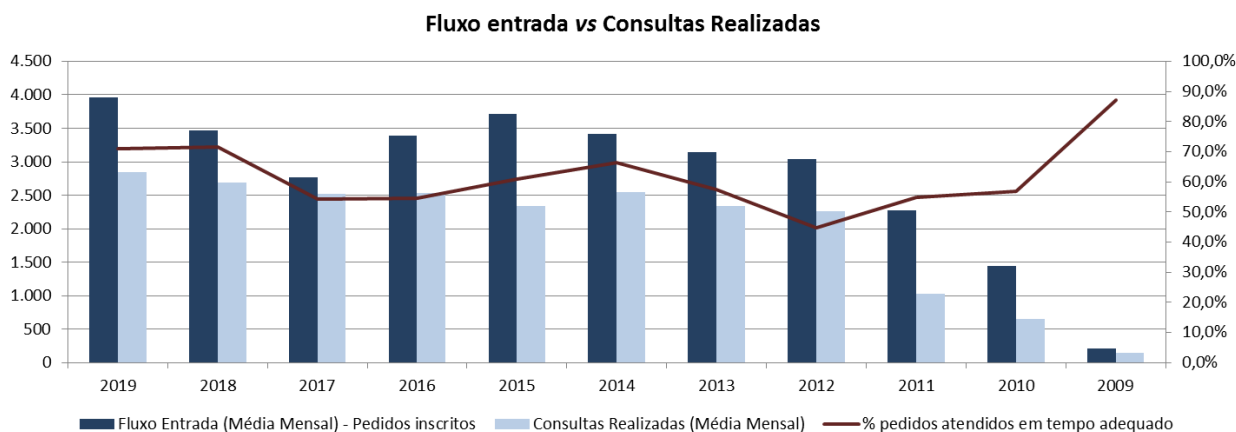


Figura 1. Evolução da entrada de pedidos via CTH, realização da consulta e % de pedidos atendidos em tempo adequado.

O aumento do número de consultas realizadas, o agendamento de acordo com as regras de prioridade e antiguidade, permitiu em 2019, diminuir o tempo médio de resposta em 17 dias, tendo-se finalizado o ano com uma média de 82,9 dias. Tendo em conta a prioridade atribuída ao pedido, obteve-se para os pedidos muito prioritários um tempo médio de 22,9 dias, para os pedidos prioritários 47,1 dias e para os pedidos de prioridade normal 90,3 dias.

A diminuição do tempo médio de resposta (-17 dias) foi muito expressiva na Urologia (-252 dias), Neurologia (-218 dias), Imuno-alergologia (-37 dias) e Ginecologia (-40 dias). Em oposição, verificou-se um crescimento mais acentuado deste indicador na Cirurgia Pediátrica (+77 dias) e Ortopedia (+65 dias). Também com tendência de crescimento, a Cirurgia Geral (+31 dias), Nefrologia (+30 dias), Pedopsiquiatria (+21 dias), Dor (+18 dias), Pediatria (17 dias) e Psiquiatria (+12 dias).

O número de consultas em tempo adequado (70,9%) ficou ligeiramente abaixo do observado em 2018 (71,6%) assim como do objectivo proposto para 2019 (73,3%). Abaixo do objectivo identificam-se a Pedo-Psiquiatria (70,4%), Cardiologia (69,8%), Psiquiatria (62,4%), Diabetologia (61,1%), Ginecologia (53,1%), Oftalmologia (37,0%), Cirurgia Pediátrica (40,2%) e Ortopedia (34,6%). Com aumento significativo do número de consultas em tempo adequado, destaca-se a Urologia (+75 p.p.), Neurologia (+70 p.p.) e a Ginecologia (+18 p.p.).

Relativamente à actividade cirurgia programada, em 2019 verificou-se uma diminuição de 21% no número de doentes inscritos em lista de espera cirúrgica (-1.677 doentes). A Cirurgia Maxilo-Facial, apesar de não ter muitos doentes em LIC, é o serviço que apresentou o crescimento mais acentuado, com o dobro dos doentes comparativamente ao final de 2018. Indicam-se ainda a ORL, Oftalmologia e Urologia, com um crescimento no número de inscritos para cirurgia (+24%, +22%, +15%, respectivamente). A Cirurgia Geral é o serviço com maior redução no número de doentes, com menos 1.446 que no final de 2018 (-45%). A Ortopedia reduz também a sua lista de espera (-40%), assim como a Cirurgia Pediátrica (-28%), Cirurgia Plástica (-21%) e Ginecologia (-6%).

A mediana do tempo de espera dos doentes a aguardar cirurgia é 108 dias, menos 21 dias que no final de 2018. Verifica-se uma diminuição do indicador na Cirurgia Pediátrica (-66 dias), Cirurgia Geral (-63 dias), Ortopedia (-30 dias), Ginecologia (-3 dias) e Oftalmologia (-3 dias). O maior crescimento do tempo mediano localiza-se na Cirurgia Maxilo-Facial (+108 dias), seguido da Urologia (+78 dias), ORL (+51 dias) e Cirurgia Plástica (+48 dias).

Actualmente, 63,8% das inscrições estão dentro do Tempo Máximo de Resposta Garantido, o que representa uma diminuição de 2,0 p.p. face ao final de 2018. Em Contrato-Programa este indicador foi fixado nos 68,0%, estando o HFF 6,9 p.p. abaixo do previsto. Apenas a Cirurgia Geral (68,8%), Cirurgia Maxilo-Facial (69,3%), Cirurgia Pediátrica (79,8%), Oftalmologia (70,9%) e Ortopedia (80,0%) estão acima do Objectivo Regional.

Dos doentes operados em 2019, 77% das cirurgias foram realizadas dentro dos TMRG. Este valor representa um aumento de 2 p.p. face ao final de 2018.

Os doentes emergentes, para os quais o TMRG é de 3 dias, têm um grau de cumprimento de 77%. Este desvio está relacionado com a Ortopedia que apresenta 77% das cirurgias dentro do limite máximo previsto.

Nos doentes muito prioritários, com 90% de cumprimento, verifica-se uma maior debilidade deste indicador na Ginecologia (79%), Cirurgia Plástica (76%), Cirurgia Maxilo-Facial (73%), e Cirurgia Pediátrica (70%).

Nos doentes prioritários, destaca-se a Ginecologia (73% e 60%, para a patologia oncológica e não oncológica), a Cirurgia Pediátrica (54% para a patologia não oncológica) e a Cirurgia Plástica (50% para a patologia oncológica).

Os doentes de prioridade normal, apresentam um cumprimento de 58% e 72% para a patologia oncológica e não oncológica, respectivamente.

## 4. Análise Comparativa da Consulta CTH e Cirurgia – 2018 e 2019

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

Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar			Tempo máximo dos pedidos a aguardar		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cardiologia	285	297	4%	83,8	71,1	-15%	685,4	946,4	38%
Cirurgia Geral	535	332	-38%	67,0	86,3	29%	725,3	1.024,3	41%
Cirurgia Geral - Obesidade	15	80	433%	44,7	85,3	91%	126,4	249,3	97%
Cirurgia Maxilofacial	18	31	72%	36,8	37,3	1%	419,3	207,4	-51%
Cirurgia pediátrica	129	440	241%	53,8	88,9	65%	700,5	718,6	3%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	153	346	126%	74,2	78,8	6%	727,4	1.067,4	47%
CR Colon-Recto	2	3	50%	11,6	7,3	-37%	11,6	15,3	32%
CR Hepatobilio/Pancreático	4	2	-50%	36,7	124,8	240%	113,5	453,5	300%
Deterioração Cognitiva (1)		6							
Diabetologia	25	50	100%	53,3	59,5	12%	335,6	172,5	-49%
Doenças Infecciosas	37	38	3%	273,6	278,6	2%	682,4	1.022,4	50%
Dor	46	54	17%	52,2	52,6	1%	272,6	612,6	125%
Gastroenterologia	175	177	1%	70,7	86,4	22%	595,5	935,5	57%
Ginecologia	904	1.199	33%	142,2	159,4	12%	727,5	1.066,2	47%
Imuno-hemoterapia	4	6	50%	84,9	38,2	-55%	286,2	114,6	-60%
Imunoalergologia	84	241	187%	187,7	174,8	-7%	994,3	1.019,4	3%
Medicina Física e de Reabilitação	23	23	0%	41,7	40,6	-3%	286,5	520,4	82%
Medicina interna	122	100	-18%	86,4	71,9	-17%	692,4	683,2	-1%
Nefrologia	101	136	35%	50,6	56,9	12%	230,5	249,6	8%
Neurologia	320	355	11%	149,9	175,6	17%	937,2	1.044,5	11%
Obstetrícia	319	296	-7%	78,4	68,6	-12%	719,5	1.053,2	46%
Oftalmologia	2.719	4.050	49%	73,8	88,1	19%	839,3	1.166,6	39%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.	69	55	-20%	57,0	87,3	53%	441,5	781,5	77%
Oncologia Médica									
Ortopedia	1.265	565	-55%	66,5	116,9	76%	724,6	892,3	23%
Otorrinolaringologia	438	416	-5%	43,1	34,1	-21%	664,6	891,3	34%
Pediatria	356	374	5%	87,0	100,8	16%	727,5	1.067,5	47%
Pneumologia	321	548	71%	140,4	166,7	19%	731,4	1.071,4	46%
Psiquiatria - Consulta Geral	311	324	4%	113,0	121,4	7%	739,6	1.037,4	40%
Psiquiatria da infância e da adoles	101	144	43%	136,9	153,9	12%	719,6	1.052,5	46%
Rastreio de Doenças Infecciosas									
Teleconsulta Feridas Complexas	4	2	-50%						
Urologia	335	222	-34%	140,3	168,6	20%	959,7	1.039,3	8%
<b>Total Geral</b>	<b>9.220</b>	<b>10.912</b>	<b>18%</b>	<b>88,8</b>	<b>103,9</b>	<b>17%</b>	<b>994,3</b>	<b>1.166,6</b>	<b>17%</b>

No número de pedidos à aguardar consulta, estão incluídos todos os pedidos referenciados pelos ACES para o HFF. Estão incluídos os pedidos em criação ou que foram devolvidos para os Centros de Saúde (sem recusa). Assim, especialidades com Tempo Máximos muito elevados, correspondem na sua maioria a situações de devolução.

(1) início da referenciação em 2019

Dados apurados pelo ALERT@ ADW

Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cardiologia	812	859	6%	32,6%	30,2%	-8%	89,2	86,6	-3%
Cirurgia Geral	3.104	3.334	7%	4,2%	18,2%	337%	44,9	76,1	69%
Cirurgia Geral - Obesidade	63	74	17%	6,3%	24,3%	283%	51,4	74,0	44%
Cirurgia Maxilofacial	261	238	-9%	0,8%	2,9%	284%	30,7	31,2	2%
Cirurgia pediátrica	699	667	-5%	1,9%	59,8%	3116%	54,6	131,6	141%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	923	861	-7%	2,0%	1,0%	-46%	49,3	54,7	11%
CR Colon-Recto	86	89	3%	0,0%	0,0%		8,1	9,9	22%
CR Hepatobilio/Pancreático	61	97	59%	0,0%	0,0%		9,5	14,0	47%
Deterioração Cognitiva		10			10,0%			40,7	
Diabetologia	70	103	47%	30,0%	38,8%	29%	60,5	67,6	12%
Doenças Infecciosas	124	151	22%	1,6%	4,0%	146%	35,0	35,4	1%
Dor	150	193	29%	0,7%	1,0%	55%	42,1	59,8	42%
Gastroenterologia	919	878	-4%	12,0%	12,4%	4%	47,9	50,9	6%
Ginecologia	1.811	1.787	-1%	64,5%	46,9%	-27%	165,0	125,5	-24%
Imuno-hemoterapia	4	43	975%	25,0%	2,3%	-91%	24,5	30,7	25%
Imunoalergologia	170	192	13%	40,6%	25,5%	-37%	134,0	97,4	-27%
Medicina Física e de Reabilitação	376	295	-22%	0,0%	0,0%		22,9	25,4	11%
Medicina interna	516	623	21%	14,0%	13,3%	-5%	44,6	42,7	-4%
Nefrologia	263	381	45%	8,4%	17,3%	107%	52,0	81,7	57%
Neurologia	969	755	-22%	79,2%	9,0%	-89%	284,9	67,0	-76%
Obstetrícia	3.308	3.435	4%	0,6%	0,0%	-95%	31,2	27,9	-11%
Oftalmologia	7.470	6.680	-11%	55,7%	63,0%	13%	149,7	134,4	-10%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.	71	136	92%	45,1%	55,1%	22%	129,6	103,0	-21%
Oncologia Médica	3	48	1500%	0,0%	0,0%		13,5	8,6	-36%
Ortopedia	2.073	3.613	74%	15,4%	65,4%	325%	82,2	147,3	79%
Otorrinolaringologia	3.422	3.748	10%	0,9%	1,2%	33%	29,9	27,8	-7%
Pediatria	1.048	1.148	10%	5,6%	11,1%	98%	47,1	64,3	37%
Pneumologia	696	897	29%	19,3%	12,0%	-37%	72,9	63,1	-13%
Psiquiatria - Consulta Geral	845	885	5%	30,3%	37,6%	24%	81,5	93,0	14%
Psiquiatria da infância e da adolescência	55	115	109%	21,8%	29,6%	36%	74,0	94,6	28%
Rastreamento de Doenças Infecciosas									
Teleconsulta Feridas Complexas	2	5	150%	0,0%	0,0%		10,3	7,6	-26%
Urologia	1.909	1.718	-10%	78,2%	3,6%	-95%	280,6	28,7	-90%
<b>Total Geral</b>	<b>32.283</b>	<b>34.058</b>	<b>5%</b>	<b>28,4%</b>	<b>29,1%</b>	<b>2%</b>	<b>99,8</b>	<b>82,9</b>	<b>-17%</b>

Dados apurados pelo ALERT® ADW

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Consultas P3 TE<=30 dias			Consultas P2 TE<=60 dias			Consultas P1 TE<=150 dias		
	2018	2019	Δ 2018/2017	2018	2019	Δ 2018/2017	2018	2019	Δ 2019/2018
Cardiologia	2	1	-50%	90	71	-21%	455	528	16%
Cirurgia Geral	32	23	-28%	170	186	9%	2.773	2.519	-9%
Cirurgia Geral - Obesidade				5	2	-60%	54	54	0%
Cirurgia Maxilofacial	16	13	-19%	47	39	-17%	196	179	-9%
Cirurgia pediátrica	2	6	200%	36	51	42%	648	211	-67%
Cirurgia Plástica Reconstructiva				8	7	-13%	897	845	-6%
CR Colon-Recto	62	79	27%	19	8	-58%	5	2	-60%
CR Hepatobilio/Pancreático	29	53	83%	24	35	46%	8	9	13%
Deterioração Cognitiva					3			6	
Diabetologia	5	3	-40%	21	32	52%	23	28	22%
Doenças Infecciosas	2	13	550%	44	59	34%	76	73	-4%
Dor	3	1	-67%	18	10	-44%	128	180	41%
Gastrenterologia	13	33	154%	304	198	-35%	492	538	9%
Ginecologia	214	155	-28%	203	276	36%	226	518	129%
Imunoalergologia				1	2	100%	100	141	41%
Imuno-hemoterapia	1	4	300%	1	17	1600%	1	21	2000%
Medicina Física e de Reabilitação	1		-100%	29	11	-62%	346	284	-18%
Medicina interna	9	6	-33%	163	224	37%	272	310	14%
Nefrologia	11	8	-27%	21	33	57%	209	274	31%
Neurologia		1		19	40	111%	183	646	253%
Obstetrícia	8	9	13%	252	177	-30%	3.028	3.248	7%
Oftalmologia	3	4	33%	80	30	-63%	3.226	2.438	-24%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.				1	14	1300%	38	47	24%
Oncologia Médica		35		3	7	133%		6	
Ortopedia	4	1	-75%	187	163	-13%	1.563	1.085	-31%
Otorrinolaringologia	7	7	0%	1.174	1.244	6%	2.210	2.452	11%
Pediatria	11	13	18%	46	91	98%	932	916	-2%
Pneumologia	46	50	9%	84	98	17%	432	641	48%
Psiquiatria - Consulta Geral	5	4	-20%	98	165	68%	486	383	-21%
Psiquiatria da infância e da adoles:	1		-100%	15	29	93%	27	52	93%
Teleconsulta Feridas Complexas	1	1	0%		3		1	1	0%
Urologia	72	83	15%	151	240	59%	194	1.333	587%
<b>Total Geral</b>	<b>560</b>	<b>606</b>	<b>8%</b>	<b>3.314</b>	<b>3.565</b>	<b>8%</b>	<b>19.229</b>	<b>19.968</b>	<b>4%</b>

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

Dados apurados pelo ALERT® ADW

## 4.2 Actividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
CIRURGIA GERAL	3.210	1.764	-45%	5,0	2,6	19%	38%	31%	-17%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	50	97	94%	1,2	4,8	300%	6%	36%	495%
CIRURGIA PEDIATRICA	565	406	-28%	5,2	3,0	-42%	46%	20%	-56%
CIRURGIA PLASTICA	913	719	%)	3,5	5,1	46%	32%	47%	47%
GINECOLOGIA	435	409	-6%	4,7	4,6	-2%	41%	50%	21%
OFTALMOLOGIA	730	893	22%	3,1	3,0	-3%	23%	29%	29%
ORTOPEDIA	572	480	-16%	3,3	2,3	-30%	30%	20%	-34%
OTORRINOLARINGOLOGIA	645	796	23%	2,9	4,6	59%	21%	42%	97%
UROLOGIA	644	743	15%	3,5	6,1	74%	39%	53%	35%
<b>Total Geral</b>	<b>7.986</b>	<b>6.307</b>	<b>-21%</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>	<b>-16%</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>6%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix

Quadro 15. Operados em 2018 e 2019

Especialidade	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
CIRURGIA GERAL	3.582	3.292	-8%	4,7	5,6	20%	38%	46%	19%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	120	127	6%	1,8	3,0	68%	4%	17%	300%
CIRURGIA PEDIATRICA	669	662	-1%	7,8	6,9	-11%	55%	65%	17%
CIRURGIA PLASTICA	2.017	1.635	-19%	3,8	3,2	-17%	24%	16%	-34%
GINECOLOGIA	615	657	7%	6,3	4,7	-25%	52%	41%	-21%
OFTALMOLOGIA	4.650	4.424	-5%	1,4	1,6	13%	5%	5%	7%
ORTOPEDIA	2.116	2.600	23%	1,7	1,8	9%	29%	21%	-28%
OTORRINOLARINGOLOGIA	1.621	1.422	-12%	2,7	2,8	3%	14%	15%	6%
UROLOGIA	876	1.110	27%	2,6	3,2	24%	16%	20%	20%
<b>Total Geral</b>	<b>16.266</b>	<b>15.929</b>	<b>-2%</b>	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>-3%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
CIRURGIA GERAL	35	60	71%	1,1	1,7	58%	23%	32%	39%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	3	1	-67%	0,5	0,2	-56%	33%	0%	-100%
CIRURGIA PEDIATRICA									
CIRURGIA PLASTICA	1		-100%				100%		-100%
GINECOLOGIA	22	25	14%	1,1	1,0	-9%	18%	14%	-25%
OFTALMOLOGIA									
ORTOPEDIA									
OTORRINOLARINGOLOGIA									
UROLOGIA	17	32	88%	1,1	1,4	33%	12%	47%	300%
<b>Total Geral</b>	<b>78</b>	<b>118</b>	<b>51%</b>	<b>1,1</b>	<b>1,2</b>	<b>9%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix

Quadro 17. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019

Especialidade	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
CIRURGIA GERAL	263	201	-24%	1,5	1,7	10%	28%	39%	40%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	17	12	-29%	0,6	0,7	5%	6%	33%	467%
CIRURGIA PEDIATRICA		1		-	0,2			0%	
CIRURGIA PLASTICA		4		-	2,9			75%	
GINECOLOGIA	139	146	5%	0,9	1,5	71%	12%	29%	156%
OFTALMOLOGIA	4	4	0%	0,7	1,0	46%	0%	50%	
ORTOPEDIA	1		-100%	6,1	-	-100%	100%		-100%
OTORRINOLARINGOLOGIA	4	7	75%	0,9	1,6	82%	25%	29%	14%
UROLOGIA	164	148	-10%	1,4	1,8	28%	24%	34%	39%
<b>Total Geral</b>	<b>592</b>	<b>523</b>	<b>-12%</b>	<b>1,3</b>	<b>1,6</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>	<b>35%</b>	<b>56%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia) e Sistema Informação Hospitalar - Hosix



## Anexos

## Anexo I – Produção Contratada

### APÊNDICE I Atividade Hospitalar



Instituição:  
Hospital Fernando Fonseca, EPE

Contratualização 2019

	Doentes Equivalentes		Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
	ICM	N.º			
<b>1. Consultas Externas:</b>					
Nº de 1ªs consultas médicas (s/ majoração)			65,00 €	63.723	4.141.995,00 €
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)			72,00 €	34.613	2.492.136,00 €
Nº de 1ªs consultas (Telemedicina)			72,00 €	50	3.600,00 €
Nº de 1ªs consultas na comunidade (Saúde mental)			72,00 €	1.769	127.368,00 €
Nº de 1ªs consultas descentralizadas nos CSP			72,00 €	870	62.640,00 €
Nº de 1ªs consultas Cuidados Paliativos			72,00 €	109	7.848,00 €
Nº de 1ªs consultas CRe			72,00 €	280	20.160,00 €
Nº de 1ªs consultas CRI			72,00 €		
Nº de consultas subsequentes médicas (s/majoração)			65,00 €	189.920	12.344.800,00 €
Nº de consultas subsequentes (Telemedicina)			72,00 €	50	3.600,00 €
Nº de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)			72,00 €	25.442	1.831.824,00 €
Nº de consultas subsequentes descentralizadas nos CSP			72,00 €	300	21.600,00 €
Nº de consultas subsequentes Cuidados Paliativos			72,00 €	150	10.800,00 €
Nº de consultas subsequentes CRe			72,00 €	355	25.560,00 €
Nº de consultas subsequentes CRI			72,00 €		
<b>Valor Total das Consultas</b>					<b>21.093.931,00 €</b>

<b>2. Internamento:</b>						
<b>Doentes Saídos</b>						
GDH Médicos	0,9611	16.938	94,94%	2.399,00 €	17.841	39.053.589,21 €
GDH Médicos Cuidados Paliativos	0,9611	155	94,94%	2.519,00 €	163	375.256,69 €
GDH Médicos CRe	0,9611	377	94,94%	2.519,00 €	397	912.721,11 €
GDH Médicos CRI	0,9611		94,94%	2.519,00 €		
GDH Cirúrgicos	0,9611	4.475	94,94%	2.399,00 €	4.713	10.317.913,08 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,9611	188	94,94%	2.519,00 €	198	455.150,05 €
GDH Cirúrgicos CRI	0,9611		94,94%	2.519,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes	0,9611	4.724	94,94%	2.171,00 €	4.976	9.856.853,22 €
GDH Cirúrgicos Urgentes CRe	0,9611		94,94%	2.280,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes CRI	0,9611		94,94%	2.280,00 €		
<b>Dias de Internamento de Doentes Crónicos</b>						
Doentes Medicina Física e Reabilitação				205,00 €		
Doentes de Psiquiatria Crónicos no Hospital				42,00 €	365	15.330,00 €
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Ordens Religiosas)				42,00 €	252.894	10.621.548,00 €
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Outras Instituições)				42,00 €		
Doentes Crónicos Ventilados				244,00 €	1.000	244.000,00 €
Doentes de Reabilitação Psicossocial				42,00 €		
Doentes Crónicos de Hansen				0,00 €		
<b>Valor Total do Internamento</b>						<b>71.852.361,36 €</b>

3. Episódios de GDH de Ambulatório:						
GDH Cirúrgicos	0,6229			2.399,00 €	9.541	14.257.470,27 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,6229			2.519,00 €		
GDH Cirúrgicos CRI	0,6229			2.519,00 €		
GDH Médicos	0,2008			2.399,00 €	12.222	5.887.572,06 €
GDH Médicos CRe	0,2008			2.519,00 €		
GDH Médicos CRI	0,2008			2.519,00 €		
<b>Valor Total dos GDH de Ambulatório</b>						<b>20.145.042,33 €</b>

4. Urgências:						
Atendimentos (SU - Polivalente)				17M€/170.000 ep.		
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgica)				5M€/100.000 ep.	187.865	9.393.250,00 €

Atendimentos (SU - Básica)				1.4M€/35.000 ep.	43.322	1.732.880,00 €
<b>Emergência Pré-Hospitalar / Urgência</b>						
Programa ECMO				0,00 €		
<b>Valor Total dos Atendimentos Urgentes</b>						<b>11.126.130,00 €</b>

6. Programas de Gestão da Doença Crónica						
VIH/Sida (doentes em TARC equivalente/ano)				5.997,00 €	2.130	12.773.610,00 €
Hepatite C (doentes tratados)				6.922,00 €	295	2.041.990,00 €
<b>Hipertensão Arterial Pulmonar - doentes em terapêutica</b>						
Pré-tratamento/seguimento 1º ano				8.408,00 €		
Seguimento após 1º ano CFs III				22.555,00 €		
Seguimento após 1º ano CF IV				162.563,00 €		
Esclerose múltipla - doentes em terapêutica modificadora				12.380,00 €	290	3.590.200,00 €
<b>Tratamento de doentes c/ patologia oncológica - Doentes equivalente/ano</b>						
Cancro da mama (1º ano)				9.827,00 €		
Cancro da mama (2º ano)				3.944,00 €		
Cancro do cólon e reto (1º ano)				11.302,00 €	80	904.160,00 €
Cancro do cólon e reto (2º ano)				4.995,00 €	80	399.600,00 €
Cancro do colo do útero (1º ano)				12.023,00 €		
Cancro do colo do útero (2º ano)				3.551,00 €		
Cancro da Próstata (1º ano)				6.314,00 €		
Cancro da Próstata (2º ano)				1.726,00 €		
Cancro do Pulmão (1º ano)				16.901,00 €		
Cancro do Pulmão (2º ano)				4.397,00 €		
Mieloma (1º ano)				24.879,00 €		
Mieloma (2º ano)				10.687,00 €		
<b>Rastreios - Nº de Rastreios</b>						
Rastreio do Cancro do Colo do Útero				68,00 €		
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto				378,00 €		
<b>Telemonitorização DPOC</b>						
Elementos de Telemonitorização				1.296,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				2.053,00 €		
<b>Telemonitorização EAM</b>						
Elementos de Telemonitorização				3.391,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.342,00 €		
<b>Telemonitorização ICC</b>						
Elementos de Telemonitorização				1.621,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.342,00 €		
<b>PSCI (Centros de Tratamento autorizados pela DGS)</b>						

Doentes Novos (Cuidados 1º ano) Eq./ano				2.700,00 €		
Doentes em seguimento (Cuidados 2º ano e seguintes) Eq./ano				1.200,00 €		
<b>Programa Terapêutico PAF1</b>						
PAF1 Doentes em tratamento (equivalente/ano)				58.359,00 €		
<b>Doenças Lisossomais de Sobrecarga (doentes em tratamento Eq./ano) - CRe</b>						
Doença de Gaucher				181.373,00 €		
Doença de Fabry				119.485,00 €		
Doença de Hurler				171.037,00 €		
Doença de Hunter				411.356,00 €		
Doença de Maroleaux-Lamy				385.325,00 €		
Doença de Niemann-Pick				74.086,00 €		
Doença de Pompe				196.668,00 €		
<b>Doenças Lisossomais de Sobre Carga CTP -CRe (doentes em tratamento Eq./ano)</b>						

Doença de Gaucher (CRe)				179.281,00 €		
Doença de Fabry (CRe)				117.915,00 €		
Doença de Hurler (CRe)				168.147,00 €		
Doença de Hunter (CRe)				408.466,00 €		
Doença de Maroleaux-Lamy (CRe)				382.435,00 €		
Doença de Niemann-Pick (CRe)				72.567,00 €		
Doença de Pompe (CRe)				195.067,00 €		
<b>Doenças Lisossomais de Sobrecarga CTP (doentes em tratamento Eq./ano)</b>						
Doença de Gaucher CTP				2.123,00 €		
Doença de Fabry CTP				1.601,00 €		
Doença de Hurler CTP				2.921,00 €		
Doença de Hunter CTP				2.921,00 €		
Doença de Maroleaux-Lamy CTP				2.921,00 €		
Doença de Niemann-Pick CTP				1.550,00 €		
Doença de Pompe CTP				1.632,00 €		
<b>Perturbações Mentais Graves</b>						
Psicoses Esquizofrénicas (doente equivalente/ano)				1.519,00 €		
Psicoses Afetivas (doente equivalente/ano)				1.035,00 €		
Psicoses não Orgânicas (doente equivalente/ano)				799,00 €		
<b>7. Programa de Tratamento Cirúrgico da Obesidade (PTCO)</b>						
Pré-avaliação + Cirurgia Bariátrica Banda Gástrica				3.377,00 €		
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 1º Ano Follow Up				563,00 €		
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 2º Ano Follow Up				563,00 €		
Pré-avaliação + Cirurgia Bariátrica Bypass Gástrico				4.295,00 €		
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 1º Ano Follow Up				716,00 €		
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 2º Ano Follow Up				716,00 €		
<b>PTCO - Outras Técnicas</b>						
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1				3.377,00 €	5	16.885,00 €
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2				4.295,00 €	70	300.650,00 €
<b>PTCO - Outras Técnicas - 1º ano de follow-up</b>						

<b>PTCO - Outras Técnicas - 1º ano de follow-up</b>						
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 1º ano de follow-up				563,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 1º ano de follow-up				716,00 €		
<b>8. PMA – Diagnóstico e Tratamento da Infertilidade</b>						
Consultas de Apoio à Fertilidade				88,00 €		
Induções da Ovulação (IO)				133,00 €		
Inseminações Intra-Uterinas (IIU)				335,00 €		
Fertilizações In Vitro (FIV)				2.098,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides (ICSI)				2.308,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides recolhidos cirurgicamente (ICSI c/ recolha cirúrgica)				2.937,00 €		
<b>Banco de Gâmetas</b>						
Gâmetas Masculinos (packs)				1.405,00 €		
Gâmetas Femininos (packs)				2.825,00 €		
<b>9. Saúde Sexual e Reprodutiva</b>						
<b>IVG até 10 semanas</b>						
Medicamentosa (n.º I.V.G.)				283,00 €	25	7.075,00 €
Cirúrgica (n.º I.V.G.)				369,00 €	1.182	436.158,00 €
<b>Diagnóstico Pré-Natal</b>						
Protocolo I				38,00 €	720	27.360,00 €
Protocolo II				65,00 €	120	7.800,00 €
<b>10. Sessões de Radioncologia</b>						
Tratamentos simples				105,00 €		
Tratamentos complexos				251,00 €		
<b>11. Colocação de Implantes Cocleares</b>						
Implante coclear unilateral				18.750,00 €	10	187.500,00 €
Implante coclear bilateral				32.500,00 €	1	32.500,00 €
<b>12. Serviços Domiciliários</b>						

Consultas Domiciliárias				38,00 €	1.794	68.172,00 €
Hospitalização Domiciliária	0,9611	256	94,94%	2.399,00 €	270	591.033,12 €
<b>13. Centros Especializados de Reabilitação</b>						
Diária de Internamento						
Ambulatório						
<b>14. Lar (IPO)</b>						
				63,00 €		
<b>15. Outros:</b>						
Medicamentos de cedência hospitalar em ambulatório (Patologias abrangidas pelo CP)						1.700.000,34 €
Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA)						230.000,00 €
Programa de Incentivo à Integração de Cuidados						145.109,40 €
Internos						2.115.440,00 €
<b>Valor da Produção Contratada</b>						<b>150.447.749,55 €</b>
<b>Incentivos institucionais</b>						<b>9.200.631,45 €</b>
<b>Custos de Contexto</b>						<b>25.504.248,00 €</b>
<b>Valor Total do Contrato</b>						<b>185.212.629,00 €</b>

## Anexo II – Objectivos de Qualidade e Eficiência

<b>APÊNDICE II</b>		
<b>Objetivos de Acesso, Desempenho Assistencial e Eficiência</b>		
<b>Instituição:</b>	Hospital Fernando Fonseca, EPE	<b>Contratualização 2019</b>

Objetivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
	<b>60,00</b>	
<b>A. Acesso</b>	<b>20,00</b>	
A.1. Percentagem de utentes em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	3,00	52,0
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	4,00	73,3
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	3,00	68,0
A.4. Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	4,00	79,0
A.5. Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	3,00	70,0
A.6. Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA até 2 dias úteis após a referência, no total de doentes referenciados para a RNCCI	3,00	80,0
<b>B. Desempenho Assistencial</b>	<b>20,00</b>	
B.1. Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	3,00	4,00
B.2. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	3,00	11,4
B.3. Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3,00	32,1
B.4. Índice de Mortalidade Ajustada	4,00	0,9800
B.5. Índice de Demora Média Ajustada	4,00	1,1000
B.6. Demora média antes da cirurgia	3,00	0,65
<b>C. Eficiência</b>	<b>20,00</b>	
C.1. Gastos operacionais por doente padrão	5,00	3,161
C.2. Doente padrão por médico ETC	5,00	80,9
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	5,00	58,1
C.4. Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e FSE (Selecionados) no total de gastos com pessoal	5,00	16,9
Objetivos Regionais	Pesos Relativos (%)	Meta
	<b>40,00</b>	
Percentagem de primeiras consultas médicas (CTH) no total de primeiras consultas médicas	10,00	33,3
Percentagem de utentes em espera para cirurgia com tempo superior a 12 meses < X %	10,00	7,4
N.º de projectos de articulação com os cuidados de saúde primários (CSP) implementados	10,00	2
Percentagem de especialidades com protocolos clínicos de referência implementados (reconhecidas pelo colégio da especialidade OM)	5,00	10,0
Percentagem de rendimentos operacionais extra contrato-programa, no total de rendimentos (operacionais)	5,00	5,0

### Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1 Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca		56,5
U.2 Peso dos episódios de urgência com internamento		7,0
U.3. Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem		75,0
U.4 Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço Urgência		3,6
U.5 Rácio Consultas Externas/ episódios de urgência		1,3

### NÍVEL DE DESEMPENHO RELATIVO (Benchmarking)

Áreas
<b>A. Acesso</b>
1. Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas
2. Peso das consultas externas com registo de alta clínica no total de consultas externas
3. Mediana de tempo de espera da LIC, em meses.
<b>B. Qualidade</b>
1. Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo
2. Índice de risco e segurança do doente
3. Índice PPCIRA
4. Percentagem de aquisição de biossimilares (em quotas e por DCI)
5. Consumo de concentrados de eritrócitos por doente padrão
<b>C. Eficiência</b>
1. Gastos com pessoal por doente padrão
2. Gastos com produtos farmacêuticos por doente padrão
3. Gastos com material consumo clínico por doente padrão
4. Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos

## Anexo III – TMRG no acesso a cuidados de saúde

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG
<b>1. Cuidados de saúde primários</b>	
(...)	
<b>2. Primeira consulta de especialidade hospitalar</b>	
<b>2.1 Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos ACES</b>	
Muito Prioritária (triagem)	30 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Prioritária (triagem)	60 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Normal (triagem)	120 dias desde o pedido de consulta (ACES) ou 150 dias até dez 2017
<b>2.2 Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>	
2.2.1 ACES (...)	
<b>2.2.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar</b>	
Urgência diferida (nível 4)	Imediato - Admissão pelo SU
Muito prioritária (nível 3)	7 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Prioritária (nível 2)	15 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Normal (nível 1)	30 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
<b>2.3 Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>	
2.3.1 ACES (...)	
<b>2.3.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar</b>	
Urgência (nível 3)	Imediato (síndrome coronária aguda, insuf cardíaca descompensada)
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
Doentes electivos (nível 1)	30 dias seguidos desde a receção do pedido de consulta
<b>3. Avaliação para a realização de cuidados de saúde programados</b>	
Urgência diferida (prioridade 4)	24 h após o 1º contacto com a instituição
Muito prioritária (prioridade 3)	7 dias após a 1ª consulta de especialidade
Prioritária (prioridade 2)	30 dias após a 1ª consulta de especialidade
Normal (prioridade 1)	60 dias após a 1ª consulta de especialidade
<b>4. Realização de MCDT</b>	
Cateterismo cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Pacemaker cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Medicina Nuclear	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias seguidos após indicação clínica
Ressonâncias Magnéticas	90 dias seguidos após indicação clínica
Angiografia diagnóstica	30 dias seguidos após indicação clínica
Tratamentos de Radioterapia	15 dias seguidos após indicação clínica
Restantes MCDT's	a realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados
<b>5. Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados</b>	
<b>5.1 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados</b>	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritária (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritária (nível 2)	60 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	180 dias após indicação cirúrgica ou 270 dias até dez 2017
<b>5.2 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença oncológica</b>	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	60 dias após indicação cirúrgica
<b>5.3 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença cardíaca</b>	
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	90 dias após indicação cirúrgica
<b>6. Consultas, Cirurgias e MCDT</b>	
de acordo com o TR que conste no contracto de convenção e nos regulamentos aplicáveis	
<b>7. Entidades com contractos no âmbito da RNCCI</b>	
7.1 Equipas e unidades de ambulatório e Internamento	tempo a definir em âmbito de RNCCI



## Anexo IV – Análise das Reclamações

As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas, nomeadamente, nomeadamente na 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.

O HFF considera da maior relevância, a disponibilização de instalações adequadas 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, nomeadamente no Serviço de Urgência Básica em Mem Martins, em quatro centros de saúde Centros de Saúde na Brandoa, Damaia/Reboleira, Venteira e Queluz/Massamá e ainda, o Serviço de Pedopsiquiatria localizado no Centro de Saúde de Queluz.

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.

ACTIVIDADE	2018			2019			Δ 2019-2018
	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	
Consulta Externa	322.000	481	0,15%	326.991	516	0,16%	0,01%
Internamento	27.532	420	1,53%	27.735	391	1,41%	-0,12%
Urgência Básica	49.866	261	0,52%	47.642	196	0,41%	-0,11%
Urgência Geral	136.405	1264	0,93%	133.988	1407	1,05%	0,12%
Urgência Obstétrica/Ginecológic	20.996	61	0,29%	22.113	47	0,21%	-0,08%
Urgência Pediátrica	58.457	62	0,11%	58.485	30	0,05%	-0,05%
<b>Total</b>	<b>615.256</b>	<b>2.549</b>	<b>0,41%</b>	<b>616.954</b>	<b>2.587</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,01%</b>