

# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2021

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>PARTE I .....</b>	<b>9</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE .....</b>	<b>10</b>
1.1 Identificação da entidade .....	10
1.2 Caracterização da entidade .....	13
1.3 Sistemas de Informação .....	15
<b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Documentos de orientação .....	18
<b>PARTE II .....</b>	<b>23</b>
<b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA .....</b>	<b>24</b>
<b>PARTE III .....</b>	<b>26</b>
<b>4. ANÁLISE COMPARATIVA DA CONSULTA CTH E CIRURGIA – 2020 E 2021 .....</b>	<b>31</b>
4.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....	31
4.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos) .....	34
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>
<b>5. ANEXO I – PRODUÇÃO CONTRATADA .....</b>	<b>37</b>
<b>6. ANEXO I – OBJETIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA .....</b>	<b>41</b>
<b>7. ANEXO III – TMRG NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .....</b>	<b>42</b>
<b>8. ANEXO IV – ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>43</b>

## Índice de Quadros

<b>Quadro 1. Especialidade e Serviços .....</b>	<b>12</b>
<b>Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....</b>	<b>13</b>
<b>Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso .....</b>	<b>15</b>
<b>Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso. ....</b>	<b>16</b>
<b>Quadro 6. Descrição dos de processos de regulação, organização e controlo interno. ....</b>	<b>18</b>
<b>Quadro 7. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....</b>	<b>19</b>
<b>Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para primeira consulta de especialidade hospitalar. ....</b>	<b>24</b>
<b>Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Hospitalares. ....</b>	<b>24</b>
<b>Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....</b>	<b>25</b>
<b>Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021. ....</b>	<b>32</b>
<b>Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH em 2020 e 2021. ....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31-12-2020 e 31-12-2021. ....</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 14. Doentes Operados de forma Programada no HFF ou pela utilização de vale cirurgia em 2020 e 2021. .....</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31-12-2020 e 31-12-2021. ....</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 16. Operados com Neoplasias Malignas (NM) em 2020 e 2021. ....</b>	<b>35</b>

## Considerações prévias

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

O presente documento foi elaborado tendo como referência o modelo de relatório orientador para as entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global do Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE, nos capítulos que lhe foram aplicáveis.

O Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE disponibiliza o relatório no seu *site* [www.hff.min-saude.pt](http://www.hff.min-saude.pt).

### 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 objeto de uma crescente monitorização e os resultados verificados tem tido um impacto significativo em diversas linhas de atividade. 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

Dada a situação epidemiológica resultante da Pandemia por SARS-Cov-2, a atividade assistencial foi ainda condicionada pela readaptação do hospital ao tratamento dos doentes com COVID-19, nomeadamente pela alocação de recursos humanos e físicos nos serviços de urgência, internamento e cuidados intensivos.

Apesar destes constrangimentos, 2021 foi um ano de recuperação de toda a atividade hospitalar. Foram realizadas 334.042 consultas médicas o que representa um crescimento de 11,6% face a período homólogo (+34.772 consultas) e um crescimento de 2,1% face a 2019 (+7.017 consultas).

A consulta telefónica e a teleconsulta assumiram um papel fundamental no acompanhamento dos doentes, evitando a sua deslocação ao Hospital. Em 2021, esta tipologia de consultas assumiu uma percentagem de 34,1%, representando menos 5,9% que no ano anterior.

Durante o ano de 2021, o tempo mediano para consulta CTH foi de 58,0 dias, sendo que 70,9 % das consultas foram realizadas em tempo adequado, representando um aumento de 12,0 p.p. face ao ano anterior (58,9%).

Em 2021, foram realizadas 15.204 intervenções cirúrgicas (programadas e urgentes), o que representa um aumento face ao ano anterior (+2.542 intervenções; +20%). Este aumento de atividade foi mais expressivo na cirurgia convencional (+1.308 cirúrgicas; +36,2%) do que na cirurgia de ambulatório (+1.229 cirurgias; +19,1%).

Aos doentes operados no HFF, acrescem ainda 1.263 cirurgias realizadas ao abrigo do programa SIGIC. Estas cirurgias resultam da transferência dos utentes para entidades convencionados ou para outras instituições do SNS, transferência que é mediada pela emissão de vale cirurgia/nota de transferência.

Das cirurgias efetuadas, 73,6% das intervenções foram realizados dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos, correspondendo a uma diminuição de 1,9 p.p. face ao valor obtido em 2020.

No que respeita à lista de inscritos em cirurgia, verificou-se uma diminuição de 536 episódios, o que equivale a uma redução de 9% da LIC. O tempo mediano de espera foi de 97 dias, menos 59 dias que no ano anterior. Esta melhoria no tempo de espera reflete-se também no indicador relativo ao cumprimento dos TMRG, com 67,4% dos utentes em lista dentro dos limites máximos previstos, representando um crescimento de 16,6 p.p. face a 2020.

A melhoria dos indicadores de acesso e o decréscimo verificado nas listas de espera é resultado do aumento da atividade assistencial e no agendamento preferencial dos doentes com maiores prioridades clínicas e tempos de espera mais elevados.



***Parte I***

**IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE  
PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE**

## 1. Identificação e caracterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

<b>Designação</b>	<b>Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E.</b>
<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>	<b>Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão – Mem Martins</b>
<b>Localização</b>	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
<b>Telefone</b>	21 434 82 00 (opção 1-4)
<b>e-mail</b>	sec.subsintra@hff.min-saude.pt

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 atividade assistencial e atividade 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 atividade nas linhas de produção e nas especialidades médicas referidas no quadro 1, que se encontram organizadas em Departamentos, Serviços e Unidades Funcionais.

O HFF tem uma lotação oficial de 804 camas, das quais 76 são dedicadas a Cuidados Intensivos e Especiais. Destaca-se a existência de um Bloco Operatório com 11 salas, 1 sala onde é realizada cirurgia de urgência e 10 salas onde é realizada Cirurgia Convencional e de Ambulatório.

Além do Serviço de Urgência Médico-cirúrgica do Hospital (U. Geral, U. Obstétrica e Ginecológica e U. Pediátrica), o HFF também oferece à População um Serviço de Urgência Básica localizado na Freguesia de Algueirão-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.

Saliente-se ainda o relacionamento próximo com outras estruturas da comunidade, tais como Autarquias e IPSS.

Por razões de otimização assistencial, durante todo o ano de 2021 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.



Quadro 1. Especialidade e Serviços

<p><b>DEPARTAMENTO DE MEDICINA, ESPECIALIDADES MÉDICAS E URGÊNCIA</b></p> <p>Serviço de Medicina Interna 1                  Serviço de Medicina Interna 2                  Serviço de Medicina Interna 3                  Serviço de Medicina Interna 4                  Serviço de Medicina Intensiva                  Serviço de Urgência Geral e Urgência Básica                  Serviço de Cardiologia                  Serviço de Gastrenterologia                  Serviço de Infeciologia                  Serviço de Nefrologia                  Serviço de Neurologia                  Serviço de Oncologia                  Serviço de Pneumologia                  Hospital de Dia Polivalente                  Unidade de Medicina Desportiva                  Unidade da Dor</p>	<p><b>DEPARTAMENTO DE CIRURGIA E ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS</b></p> <p>Bloco Operatório                  Serviço de Anestesiologia                  Serviço de Cirurgia Geral                  Serviço de Ortopedia                  Serviço de Urologia                  Serviço de Oftalmologia                  Serviço de Otorrinolaringologia                  Unidade de Cirurgia Maxilo-Facial                  Unidade de Cirurgia Plástica e Reconstructiva</p>
<p><b>DEPARTAMENTO DE SAÚDE MENTAL</b></p> <p>Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental de Adultos                  Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência                  Unidade de Psicologia</p>	<p><b>DEPARTAMENTO DA MULHER</b></p> <p>Serviço de Ginecologia                  Serviço de Obstetrícia                  Serviço de Urgência Obstétrica e Ginecológica</p>
<p><b>DEPARTAMENTO DA CRIANÇA E DO JOVEM</b></p> <p>Serviço de Pediatria                  Serviço de Neonatologia                  Unidade de Cirurgia Pediátrica</p>	<p><b>DEPARTAMENTO DE MCDT</b></p> <p>Serviço de Anatomia Patológica                  Serviço de Imagiologia                  Serviço de Medicina Física e de Reabilitação                  Serviço de Neurorradiologia                  Serviço de Patologia Clínica                  Serviço de Sangue e Medicina Transfusional</p>

## 1.2 Caracterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<b>Administração / Direção</b>	<p>Presidente do Conselho de Administração: Marco António Franco Lopes Ferreira, designado presidente pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – Nº 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executiva: Ana Maria Herrero Valverde, designada vogal executiva, com funções de diretora clínica, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – Nº 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executivo: Rui Jorge Dias dos Santos, designado vogal executivo, com funções de enfermeiro diretor, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – Nº 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executiva: Joana Carmona Nicolau Chêdas Fernandes, designada vogal executiva, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – Nº 56 – 19-03-2020, parte C, com efeitos em 11-03-2020.</p> <p>Vogal executiva: Alexandra Isabel Castanheira Afonso Alves Ferreira, pelo Despacho n.º 3454/2020, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República - 2ª Série – Nº 56 – 19-03-2020, parte C, 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: Dr. Luís Fernando da Costa Baptista</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, de 27-03-2018 e de 09-09-2019.</p> <p>Designado como Revisor Oficial de Contas do Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, E. P. E., para o mandato 2021 -2023, a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas BDO &amp; Associados, SROC, Lda, inscrita na Ordem sob o n.º 29, inscrita na CMVM sob o n.º 20161384, com o número de identificação fiscal 501340467, com sede na Avenida da República, n.º 50, 10.º, 1069 -211 Lisboa, representada pela ROC n.º 1366, Ana Gabriela Barata de Almeida.</p>	
<b>Participação / Consulta</b>  (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<p>Em janeiro de 2021, o Conselho Metropolitano de Lisboa informou, o HFF, que o/a Presidente do Conselho Consultivo deste hospital é a Sra. Presidente da Câmara Municipal da Amadora, Dra. Carla Tavares. O HFF encontra-se a aguardar a nomeação dos restantes membros a integrar o Conselho Consultivo.</p>	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</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)	<p>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);</p> <p>Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Hora: Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis (Coordenação)</p> <p>Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia: Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação)</p>	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>	<p>Comissão de Qualidade e Segurança do Doente – Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação)</p> <p>Comissão de Ética – Teresa Maria Azevedo Brandão (Coordenação)</p> <p>Comissão de Farmácia e Terapêutica- Fernando Jorge Ferreira Aldomiro (Coordenação)</p>	

Comissão de Normalização de Consumíveis Clínicos – Carlos Manuel Sequeira Morais (Coordenação)

Comissão Local de Informatização Clínica- Dr. Marco António Franco Lopes Ferreira (Coordenação)

Comissão de Reanimação - Tiago Miguel Salvador Brito (Coordenação)

Grupo de Coordenação Local - Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos – PPCIRA - Bárbara Silveira Dias Flor de Lima (Coordenação)

Comissão de Sustentabilidade Ambiental do HFF- Sandra Maria Coelho Silva (Coordenação)

Comissão de Humanização - Helena Isabel Seabra Nunes Almeida (Coordenação)

Núcleo de Coordenação Hospitalar de Doação - Dra. Ana Paula Matos Fernandes (Coordenação)

Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NHACJR) - Helena Isabel Seabra Nunes Almeida (Coordenação)

Comissão da Interrupção Voluntária da Gravidez- Ana Paula Basto Damásio Santos (Coordenação)

EPVA (Equipa de Prevenção da Violência em Adultos) – Maria Adélia Sousa Martins Gomes (Coordenação)

Comissão de Transfusão Hospitalar – Diana Faria Sousa Mendes (Coordenação)

Comissão de Auditoria Clínica e de Registos em Saúde- Lucília Dias Pinheiro Gonçalves (Coordenação)

Comissão de Aleitamento Materno – Maria Antonieta Moreno Vale Cruz Mendes Silva (Coordenação)

Equipa Intra-hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP) - Maria Paula Rodrigues Custódio (Coordenação)

Comissão de Coordenação Oncológica - Michelle Cardoso Silva Sousa (Coordenação)

Equipa de Gestão de Camas e Altas – Helena Cristina Pinto P. Loureiro Gonçalves Silva (Coordenação)

---

**Gabinete do Utente**

Gabinete do Cidadão. Jose Fernando Carmo Vilagelim Ribeiro (Coordenação)

Telefone: 21 434 82 40

e-mail: 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	<b>Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares</b>	✘
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	✘
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	✘
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	✘
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	✘
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	✘
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	✘
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	✓

## Aplicações informáticas Específicas

Na seguinte tabela estão especificadas as aplicações informáticas utilizadas que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso.

Clínicas		
ASTRAIA	SICO	HOSIX VB Anatomia
Farma	SIVIDA	HOSIX VB Enfermaria
GID	Soarian Clinicals	HOSIX VB Farmácia
ICDx	ASIS	HOSIX VB Médicos
ManchesterTriage	ATHIS	HOSIX VB Quirofanos
Nefrus	RIDAI	CIT
PatoLogic	bHealth Flow	DonorNow
PDS	Cardiobase	Dragon Medical 360
PEM	CardiobaseWeb	GHAF
Portal da Consulta	Centricity v3	epSOS
Portal da Farmácia	VueMotion	Appolo
Portal de MCDTs	VuePACS	Carta sobre Rodas
Registo Centralizado de Vacinas	WebAppolo	
Electromedicina		
Intellispace ECG	ImageVault	Omniview
Dose Watch	Kardex	EyeSuite
Maternum	bHealth Printer	DICOM Shot
MedWeb	Siemens RapidLink	
ERP/Financeira/Logística		
SAP EHP 7	HOSIX VB Faturação	Ekanban
SIBS	Gestão de Consumos de Bloco	OCS Mobile
VTaxas	StockScan	
Recursos Humanos		
AcessFive	Gestão de Horários	
RHV	Gestão de Identidades	
Suporte à atividade		
HOSIX VB Suministros	HOSIX .NET Termos	BalcoesTV - GA
Soarian Scheduling	Intranet	CDI - Repositório
HOSIX VB Admissão	IVR - OneAgent	Coordenação Hosp de Doação
Proximo	Kofax Capture	CTH P1
sugarCRM	Portal do Executivo	Formulário SGD
SUGIRA	Prover	GA Proside
TargetOne	SIGIC	GDH
ViGIE	SIRIC	Gesmanth
WebGDH Standalone	AcessFive - Senhas de Almoço	Auditor
WebRNU	ATARV	
Gestão de Ocorrências	HER	



Sistemas / Infraestrutura		
EasyVista	Forefront UAG	TS Remote Desktop Apps
HOSIX VB Usuarios	Cisco Video Surveillance	Virtual Desktop Infrastructure
Forefornt TMG	Symantec Endpoint Protection	Soarian OPENlink
Forefront Client Security	Active Directory	PandoraFMS Community
Siemens HiPath 4000	Oracle VDI	NetBackup
Cisco Wireless Controller	Sharepoint	InfraStruXure
Hyper-V	System Center Virtual Machine Manager	Soarian WorkFlow Engine
Reporting		
ReportingServices	QlikView	SAP BW

### Segurança da informação

Relativamente aos métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor, está em atividade a plataforma de gestão de identidades que integra a informação de “cadastro”, para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, permitindo 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;

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

O Quadro seguinte resume vários aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. 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. Procedimentos da Unidade Local de Gestão do Acesso.
4. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia.
5. Dossier do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e despectivos procedimentos.
6. Dossier da Direção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão.
7. Manual de Gestão de Camas.
8. Regulamento da Consulta Externa
9. Regulamento da Urgência Geral.
10. Regulamento do Bloco Operatório.
11. Dossiers dos Serviços Clínicos.
12. Dossiers das Comissões.

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. 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) Departamento Transversal, Departamento Cirúrgico e Departamento de MCDT. Constituição: Catarina Duarte Louro da Costa; 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.
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		✗	
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 2021 os níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e Atividade Cirúrgica programada. Também definidos nos Planos de atividade dos Serviços Clínicos. Anexo I – Produção Contratada Anexo II – Objetivos 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 refletidos nos Planos de Atividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. Estes indicadores são objeto de divulgação periódica.
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	✓		Sim, são objeto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2021. Utilizados ainda em sede de monitorização da atividade dos serviços clínicos nas várias linhas de atividade.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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-objetivo do HFF, bem como os níveis globais de atividade, são habitualmente apresentados periodicamente, em reunião alargada (auditório) às Direções dos Serviços, com o objetivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Em consequência de Pandemia, durante 2020 e 2021 a divulgação dos indicadores ocorreu, sempre que necessário, em sede de Departamento. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT, I.P.) dados de atividade 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 corretivos nas situações de desvios e incumprimentos (reuniões dos Departamentos e Serviços, Reuniões em âmbito da ULGA).
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 2021, Monitorização mensal destes indicadores com informação para as Direções de Serviço e Concelho 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 atividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objetivo 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 153/2017 de 04 de maio. 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 atividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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 e cirurgia, o Contrato-Programa define mínimos de concretização de peso relativo de primeiras consultas para a globalidade do HFF e % de doentes referenciados e atendidos/operados 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 atividade, 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.
2.2.17 Em caso de referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar	✓		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 respetiva data de agendamento do ato.
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?	✓		Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital.
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.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, 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 sendo atualizado com periodicidade mensal. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Anexo VI – Análise das Reclamações

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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?	✓		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 objeto de publicação no sítio do Hospital. O Hospital tem ainda uma outra fonte de sugestões que é constituída pelas caixas de sugestões.
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?	✓		Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações.
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	✓		Foi aberto um processo de contraordenação, com o número 0002/2020-CTO -IGAS, em resultado de uma reclamação.
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		x	

## ***Parte II***

# **Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS**

## **HFF**

### 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) efetivos praticados pela entidade em 2021.

Considerando os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), verifica-se que ao nível da primeira consulta hospitalar, com referênciação CTH, que em média, as consultas realizadas em 2021, 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.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para primeira consulta de especialidade hospitalar.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	18,4 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	41,4 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	91,1 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	3,1 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7,8 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	43,1 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	199,6 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	13,3 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	38,1 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	66,2 dias



Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2021
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	a)
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	97,4 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	a)
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	-	-
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	a)
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	a)
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

Durante o ano anterior, verificou-se que passado o início da pandemia por SARS-Cov-2, o número de pedidos CTH aumentou significativamente. Em Janeiro e Fevereiro de 2021, esta tendência mantém-se, sendo invertida a partir do mês de Março, com praticamente o dobro dos pedidos solicitados pelos C.S., relativamente aos primeiros meses do ano. Após o mês de Abril, a retoma da atividade da consulta e a diminuição da referenciação pelos Centros de Saúde, permitiram gradualmente baixar o número de utentes a aguardar consulta. A partir do mês de Outubro, pela primeira vez, desde o início da Pandemia, o número de referenciações ficou praticamente em linha com o obtido no ano de 2019.

Considerando a atividade da consulta, verifica-se um aumento de 2.105 consultas face a período homólogo, o que equivale a um aumento de 9,8% da atividade CTH. A recuperação da atividade após o início da pandemia foi gradual, embora insuficiente para atingir a produção desejada em 2020. Em 2021, a atividade da consulta CTH volta a decrescer no primeiro trimestre do ano, recuperando gradualmente a partir de Abril. Com aumento relativamente a 2020, refere-se a Imuno-hemoterapia (264%), cirurgia Maxilo-Facial (82%), Medicina Interna (+68%), MFR (+62%), Cirurgia Plástica (+63%), Pneumologia (+49%) e Gastro (+48%).

O crescimento pouco acentuado da consulta CTH (9,8%), simultâneo ao aumento da referenciação pelos Centros de Saúde (46,5%), fizeram aumentar, desde Março, o número de doentes a aguardar consulta. No final de Dezembro existiam 11.879 doentes em lista CTH, o que representa um aumento de 86% face ano anterior (5.508 pedidos). Com maior crescimento da lista de espera identifica-se a Endocrinologia (+620%), Cirurgia Pediátrica (+511%), Imuno-alergologia (+185%), Cirurgia Geral (+150%), Urologia (+140%), Pediatria (+135%), Ginecologia (114%), Ortopedia (+108%), Gastro (+89%), Neurologia (+88%), Medicina Interna (+74%), Oftalmologia (+67%), Pneumologia (+50%) e Psiquiatria (41%). Com redução da lista de espera, face ao ano anterior, apenas a Cirurgia Plástica com menos 45% de doentes em espera.

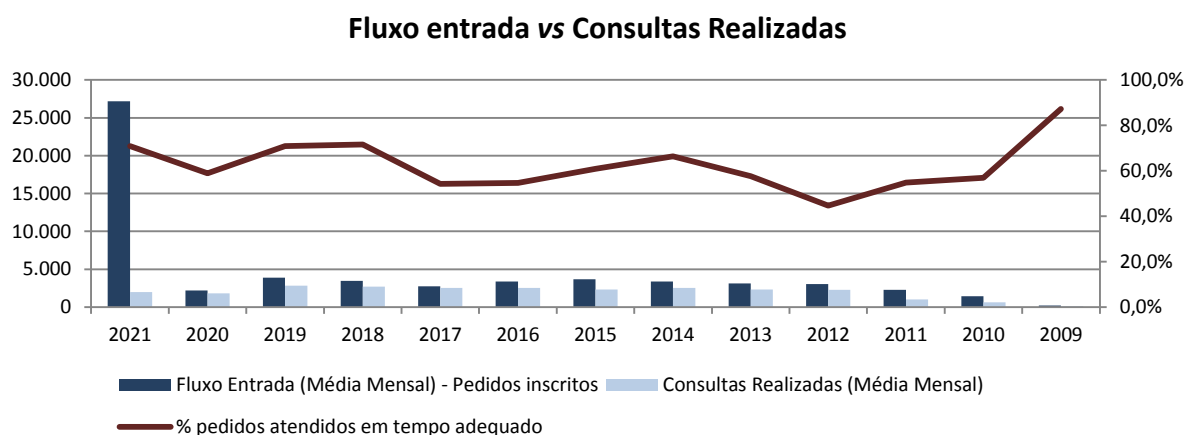
Considerando o indicador relativo ao número de pedidos para consulta CTH com tempo de espera superior a 9 meses, identificam-se 362 pedidos de consulta, dos quais 303 estão sob a responsabilidade dos Centros de Saúde (devoluções, em criação). Os pedidos da responsabilidade direta do HFF, 59 pedidos, são maioritariamente da especialidade de Imuno-alergologia (20 pedidos já agendados) ou de Ginecologia (22 pedidos por agendar), triados para a subespecialidade Menopausa e Planeamento Familiar.

O tempo médio de triagem de uma consulta CTH é de 3,7 dias, que representa uma diminuição de 15 p.p. face ao final do ano anterior e ficando abaixo do valor de referência (5 dias). A Cardiologia com 12,7 dias de triagem é o serviço mais afastado do objetivo proposto, seguido da Neurologia (11,8 dias) e Deterioração Cognitiva (10,3 dias).

O tempo médio de resposta situa-se nos 79,5 dias, representando uma diminuição de 40 dias face ao final do ano anterior e atingindo o valor obtido antes da Pandemia. Esta diminuição, generalizada às várias especialidades, é mais acentuada na Imuno-alergologia (-130 dias), Cirurgia Pediátrica (-86 dias), Oftalmologia (-82 dias), Ginecologia (-78 dias), Cirurgia Plástica (-62 dias), Obesidade (-57 dias) e Pneumologia (-56 dias). Em oposição, identifica-se a Deterioração Cognitiva (+108 dias), Endocrinologia (+378 dias) e Urologia (+26 dias) com aumento do tempo médio de espera.

O número de LEC em tempo adequado (70,7%) situa-se acima do objetivo traçado em Contrato-Programa (54,1%). Este indicador apresentou um crescimento progressivo a partir do mês de Junho de 2020 (29%), atingindo o seu valor máximo em Julho de 2021 (74%) e decrescendo progressivamente a partir desse período, com ligeira recuperação em Dezembro. Salienta-se a forma de cálculo deste indicador, que divide o número de pedidos (triados) com tempo de espera dentro TRMG pelo número total de pedidos não concluídos (triados e não triados). Significa que este indicador está diminuído porque todos os pedidos não triados (recentes ou devolvidos) são considerados em tempo desadequado.

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

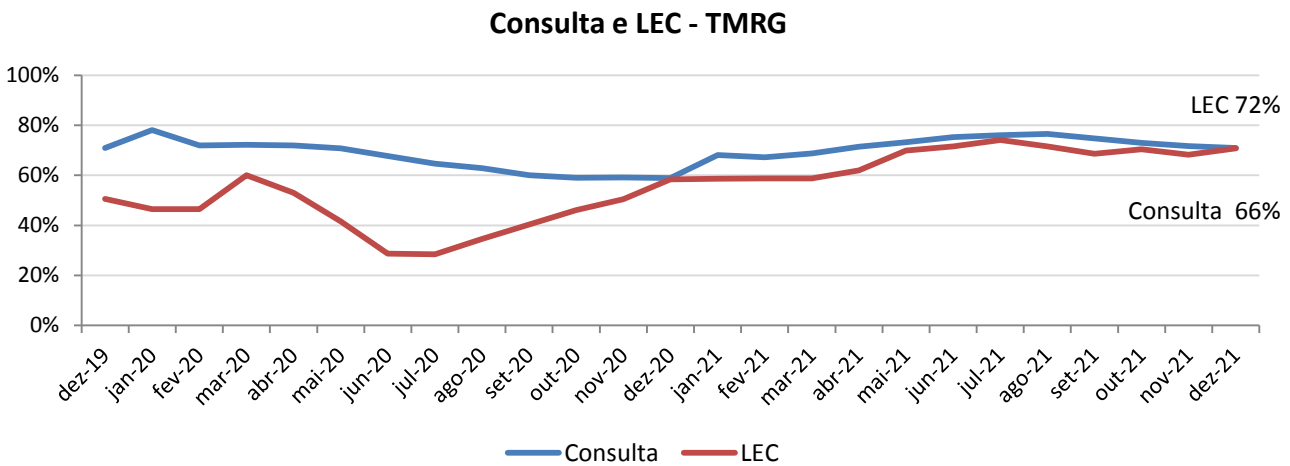


O número de consultas em tempo adequado decresceu progressivamente em 2020 em consequência da paragem da atividade da consulta, com recuperação posterior pelo agendamento dos pedidos mais antigos. Em 2021, o

aumento de 12 p.p. neste indicador evidência o esforço efetuado pelas várias especialidades. Atualmente este indicador situa-se nos 70,9%, ficando abaixo do objetivo traçado em Contrato-Programa (73,3%). Salienta-se ainda a o decréscimo verificado no indicador desde o mês de Julho, altura em que se identificou 76% dos pedidos dentro dos TMRG. Abaixo do objetivo identificam-se a Oftalmologia (8,1%), Obesidade (11,1%), Ginecologia (47,8%), Neurologia (58,1%), Psiquiatria (64,6%) e Cirurgia Plástica (75,0%).

A tabela seguinte mostra a evolução dos TMRG na consulta e lista de espera, mostrando em ambos os indicadores uma evolução favorável, sendo já visível o decréscimo do TMRG da LEC.

**Figura 2.** Evolução dos TMRG na lista de espera CTH (LEC) e na consulta médica CTH



No início de 2021, os recursos físicos e humanos do HFF permitiam a utilização de cinco salas no Bloco Operatório Central (1 urgência, 1 trauma, 3 para as especialidades) e uma sala na Unidade de Cirurgia de Ambulatório. Com o agravamento da Pandemia SARS-Cov-2, assistiu-se a uma nova redução da disponibilidade de salas e recursos humanos (2 urgência ou oncológicos e 1 trauma), direcionando toda a atividade cirúrgica para a cirurgia urgente e oncológica. No mês de Março iniciou-se a retoma da atividade, com 6 salas de BO (1 urgência, 1 trauma, 4 para as especialidades) e com o reinício da atividade adicional. A partir do mês de Outubro a disponibilidade teórica do BO é ajustada para as 8/9 salas (1 urgência, 1 trauma, 6/7 para as especialidades).

Comparativamente ao final de 2020, verifica-se uma diminuição do número de doentes inscritos em lista de espera cirúrgica (-9%, -536 episódios). Com aumento da lista de inscritos identificam-se as especialidades de Ortopedia (+20%), Cirurgia Maxilo Facial (+41%), Cirurgia Plástica (+28%) e Oftalmologia (+6%). Refere-se a inclusão de 2.189 episódios referentes a procedimentos de pequena cirurgia, os quais estão incluídos em listagem própria.

No final de 2021 permaneciam 21 doentes com neoplasia maligna cujo tempo de espera ultrapassa o TMRG, nomeadamente na Cirurgia Geral (9 episódios), Cirurgia Maxilo-Facial (3 doentes), Cirurgia Maxilo-Facial (2 doentes), Cirurgia Plástica (1 doente), Ginecologia (3 doentes) e Urologia (7 doentes).

A mediana do tempo de espera dos doentes em LIC é 97 dias, menos 59 dias que no final de 2020. A diminuição do tempo mediano evidência o esforço de todas as especialidades no agendamento de doentes com maior tempo

de espera, onde se salienta a diminuição na Cirurgia Plástica (-271 dias), Urologia (-92 dias), Cirurgia Pediátrica (-90 dias), Ginecologia (-83 dias), ORL (-75 dias), Oftalmologia (-63 dias) e Cirurgia Geral (-60 dias).

Em 2021, 67,4% das inscrições estão dentro do Tempo Máximo de Resposta Garantido, o que representa um aumento de 16,6 p.p. face ao final de 2020. Em Contrato-Programa este indicador foi fixado nos 62,1%, estando o HFF 5,3 p.p. acima do valor previsto. Abaixo do valor contratualizado, identifica-se a Ginecologia (39,9%), Cirurgia Maxilo-Facial (50,4%), Ortopedia (57,1%) e Cirurgia Plástica (58,2%).

Considerando os doentes com mais de 12 meses de espera (1.022 episódios) verifica-se que a sua diminuição tem sido gradual desde o mês de Fevereiro, onde se registou 2.258 doentes.

Dos doentes operados em 2021, 73,6% das cirurgias foram realizadas dentro dos TMRG, ficando abaixo do objetivo (75,0%) mas acima do valor obtido no final de 2020 (72%). Como seria de esperar, esta diminuição está associada às prioridades mais baixas, onde se privilegiou o agendamento de doentes com tempo de espera superior a 1 ano.

Os doentes emergentes, para os quais o TMRG é de 3 dias, têm um grau de cumprimento de 73%. Este desvio está relacionado com a Ortopedia e Oftalmologia que apresentam, 72% e 67% das cirurgias dentro do limite máximo previsto, respetivamente.

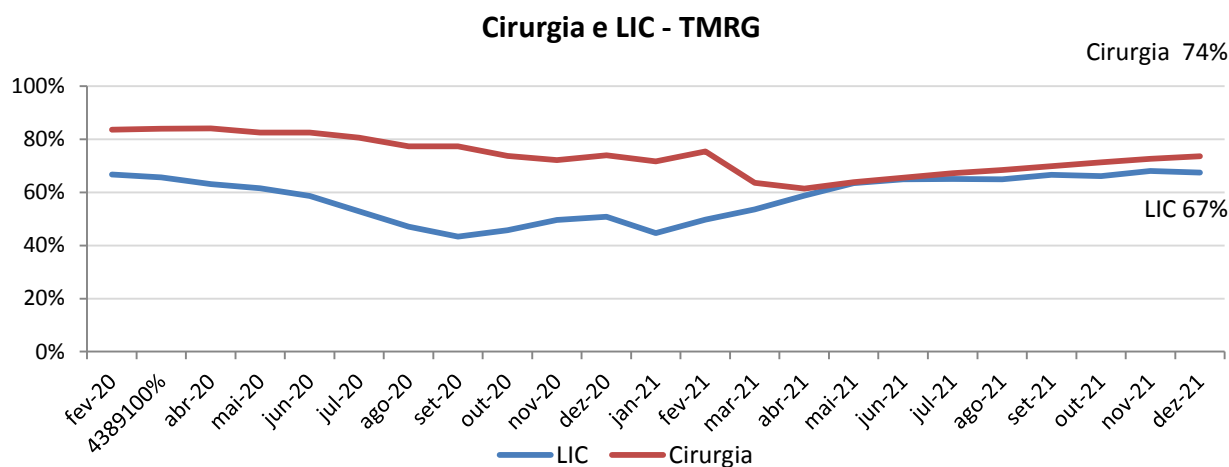
Nos doentes muito prioritários, com 94% de cumprimento, verifica-se uma maior debilidade na Cirurgia Maxilo-Facial (60%) e Urologia (77%).

Nos doentes prioritários, com 70% de cumprimento para a patologia oncológica e 81% para a não oncológica, destaca-se a Cirurgia Pediátrica (69% para a patologia não oncológica), Cirurgia Maxilo-Facial (56% para a patologia oncológica), Ginecologia (45% para a patologia não oncológica) e Urologia (60% para a patologia oncológica).

Os doentes de prioridade normal, apresentam um cumprimento de 52% e 68% para a patologia oncológica e não oncológica, respetivamente.

A tabela seguinte mostra a evolução dos TMRG na cirurgia e lista de espera, mostrando uma recuperação significativa nos doentes em lista, com a diminuição correspondente nos doentes operados.

**Figura 3.** Evolução dos TMRG na Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC).



Durante o ano de 2021, foram operados em entidades convencionadas 1.263 doentes, com gasto estimado de aproximadamente 2M€. Excluindo o mês de Dezembro, em que o registo da atividade pelos Hospitais de Destino não estará ainda completo (Dezembro: 55 doentes; 79.000€), verifica-se que foram operados mais 368 doentes, com um aumento de gasto estimado de 545.000€ comparativamente a período homólogo. Destaca-se ainda a Oftalmologia (+89 doentes), Ortopedia (+ 124 doentes), Cirurgia Pediátrica (+76 doentes) e Cirurgia Geral (+36 doentes) com crescimento de cirurgia no sector convencionado, relativamente ao período homólogo.

## 4. Análise Comparativa da Consulta CTH e Cirurgia – 2020 e 2021

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

Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH a 31-12-2020 e 31-12-2021.

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cardiologia	229	437	91%	94,3	80,3	-15%	359	467	30%
Cirurgia Geral	280	700	150%	70,4	80,1	14%	801	702	-12%
Cirurgia Geral - Obesidade	22	93	323%	223,0	165,7	-26%	344	311	-10%
Cirurgia Maxilofacial	18	15	-17%	46,1	23,3	-49%	196	119	-39%
Cirurgia pediátrica	38	232	511%	143,3	56,9	-60%	456	648	42%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	306	169	-45%	145,3	83,7	-42%	321	456	42%
CR Colon-Recto	5	3	-40%	10,6	12,0	13%	45	35	-22%
CR Hepatobilio/Pancreático	2	11	450%	12,8	15,9	24%	53	38	-29%
Deterioração Cognitiva	15	38	153%	72,3	107,8	49%	302	596	97%
Diabetologia	19	34	79%	81,1	59,3	-27%	270	228	-16%
Doenças Infecciosas	23	70	204%	58,8	23,9	-59%	365	100	-73%
Dor	21	56	167%	100,7	71,3	-29%	284	144	-49%
Endocrinologia - Nutrição	15	108	620%	37,5	37,8	1%	115	301	161%
Gastrenterologia	130	246	89%	59,7	50,8	-15%	319	1.352	324%
Ginecologia	586	1.253	114%	193,8	116,2	-40%	929	950	2%
Imuno-hemoterapia	1	35	3400%	14,5	24,6	70%	73	127	74%
Imunoalergologia	94	268	185%	180,2	50,1	-72%	550	433	-21%
Medicina Física e de Reabilitação	14	44	214%	33,1	42,3	28%	199	1.092	449%
Medicina interna	73	127	74%	48,7	56,9	17%	350	302	-14%
Nefrologia	19	102	437%	62,4	47,1	-25%	289	167	-42%
Neurologia	301	565	88%	91,3	106,8	17%	328	267	-19%
Obstetrícia	234	401	71%	26,5	21,8	-18%	90	789	780%
Oftalmologia	1.853	3.100	67%	235,1	153,4	-35%	550	820	49%
Oft - Retinopatia Diabética Seg.	12	7	-42%	107,9	38,4	-64%	355	103	-71%
Oncologia Médica	2	5	150%	13,6	13,0	-4%	38	37	-3%
Ortopedia	445	925	108%	78,0	100,9	29%	487	910	87%
Otorrinolaringologia	439	675	54%	89,3	61,0	-32%	349	382	9%
Pediatria	282	664	135%	110,4	81,9	-26%	1.188	897	-24%
Pneumologia	341	511	50%	113,4	57,6	-49%	595	221	-63%
Psiquiatria - Consulta Geral	203	286	41%	117,1	76,4	-35%	486	736	51%
Psiquiatria infância e adolescência	160	246	54%	72,6	77,3	6%	147	165	12%
Rastreio de Doenças Infecciosas				-	-		0	0	
Teleconsulta Feridas Complexas				17,7	38,8	119%	28	68	144%
Urologia	189	453		39,3	65,3		1.072	302	
<b>Total Geral</b>	<b>6.371</b>	<b>11.879</b>	<b>86%</b>	<b>119,4</b>	<b>79,5</b>	<b>-33%</b>	<b>1.188</b>	<b>1.352</b>	<b>14%</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,

Dados apurados pelo ALERT® ADW

Quadro 10. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021.

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cardiologia	738	771	4%	34,4%	24,4%	-29%	94,3	80,3	-15%
Cirurgia Geral	1.644	2.114	29%	17,8%	18,4%	3%	70,4	80,1	14%
Cirurgia Geral - Obesidade	84	54	-36%	95,2%	88,9%	-7%	223,0	165,7	-26%
Cirurgia Maxilofacial	128	232	81%	7,0%	0,0%	-100%	46,1	23,3	-49%
Cirurgia pediátrica	735	462	-37%	67,1%	1,3%	-98%	143,3	56,9	-60%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	393	613	56%	50,6%	25,0%	-51%	145,3	83,7	-42%
CR Colon-Recto	67	99	48%	0,0%	0,0%		10,6	12,0	13%
CR Hepatobilio/Pancreático	70	72	3%	1,4%	0,0%	-100%	12,8	15,9	24%
Deterioração Cognitiva	19	28	47%	15,8%	17,9%	13%	72,3	107,8	49%
Diabetologia	80	139	74%	48,8%	27,3%	-44%	81,1	59,3	-27%
Doenças Infecciosas	89	113	27%	15,7%	0,0%	-100%	58,8	23,9	-59%
Dor	115	118	3%	23,5%	9,3%	-60%	100,7	71,3	-29%
Endocrinologia - Nutrição	69	280	306%	0,0%	0,7%		37,5	37,8	1%
Gastroenterologia	525	755	44%	18,9%	10,5%	-45%	59,7	50,8	-15%
Ginecologia	1.549	1.171	-24%	67,8%	52,2%	-23%	193,8	116,2	-40%
Imuno-hemoterapia	47	169		0,0%	1,8%		14,5	24,6	
Imunoalergologia	237	522	120%	67,5%	18,8%	-72%	180,2	50,1	-72%
Medicina Física e de Reabilitação - Física	145	238	64%	2,8%	1,7%	-39%	33,1	42,3	28%
Medicina interna	315	394	25%	12,1%	22,1%	83%	48,7	56,9	17%
Nefrologia	338	280	-17%	6,8%	2,1%	-69%	62,4	47,1	-25%
Neurologia	561	487	-13%	20,3%	41,9%	106%	91,3	106,8	17%
Obstetrícia	2.581	3.385	31%	0,1%	0,1%	52%	26,5	21,8	-18%
Oftalmologia	4.751	4.004	-16%	89,2%	91,9%	3%	235,1	153,4	-35%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Se	97	60	-38%	42,3%	3,3%	-92%	107,9	38,4	-64%
Oncologia Médica	24	37	54%	0,0%	0,0%		13,6	13,0	-4%
Ortopedia	1.786	1.827	2%	17,2%	26,7%	55%	78,0	100,9	29%
Otorrinolaringologia	1.491	1.877	26%	39,8%	11,1%	-72%	89,3	61,0	-32%
Pediatria	707	835	18%	35,4%	22,6%	-36%	110,4	81,9	-26%
Pneumologia	681	808	19%	42,0%	10,3%	-76%	113,4	57,6	-49%
Psiquiatria - Consulta Geral	569	638	12%	50,8%	35,4%	-30%	117,1	76,4	-35%
Psiquiatria da infância e da adolescência	67	87	30%	7,5%	19,5%	162%	72,6	77,3	6%
Rastreio de Doenças Infecciosas	0	0					-	-	
Teleconsulta de Cirurgia Geral Feridas C	2	2	0%	0,0%	0,0%		17,7	38,8	119%
Urologia	1.142	1.280	12%	5,5%	11,4%	107%	39,3	65,3	66%
<b>Total Geral</b>	<b>21.846</b>	<b>23.951</b>	<b>10%</b>	<b>41,1%</b>	<b>29,1%</b>	<b>-29%</b>	<b>119,4</b>	<b>79,5</b>	<b>-33%</b>

Dados apurados pelo ALERT® ADW



Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH em 2020 e 2021.

Especialidade	Consultas P3 TE<=30 dias			Consultas P2 TE<=60 dias			Consultas P1 TE<=150 dias		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cardiologia		0		40	59	48%	444	524	18%
Cirurgia Geral	7	20	186%	69	87	26%	1.276	1.619	27%
Cirurgia Geral - Obesidade		0		1	1	0%	3	5	67%
Cirurgia Maxilofacial	6	6	0%	28	47	68%	85	179	111%
Cirurgia pediátrica		1		32	15	-53%	210	440	110%
Cirurgia Plástica Reconstructiva		1		2	11	450%	192	448	133%
CR Colon-Recto	58	72	24%	6	14	133%	3	13	333%
CR Hepatobilio/Pancreático	34	28	-18%	24	24	0%	11	20	82%
Deterioração Cognitiva		0		3	0	-100%	13	23	77%
Diabetologia	2	9	350%	22	47	114%	17	45	165%
Doenças Infecciosas	1	1	0%	35	18	-49%	39	94	141%
Dor	1	1	0%	2	1	-50%	85	105	24%
Endocrinologia - Nutrição		3		9	25	178%	60	250	317%
Gastrenterologia	19	28	47%	149	248	66%	258	400	55%
Ginecologia	103	127	23%	142	123	-13%	254	310	22%
Imuno-hemoterapia	2	4	100%	22	43	95%	23	119	417%
Imunoalergologia		23		1	399	39800%	76	2	-97%
Medicina Física e de Reabilitação		0		9	12	33%	132	222	68%
Medicina interna	6	6	0%	98	158	61%	173	143	-17%
Nefrologia	3	1	-67%	14	34	143%	298	239	-20%
Neurologia	2	5	150%	32	31	-3%	413	247	-40%
Obstetrícia	16	75	369%	219	642	193%	2.344	2.664	14%
Oftalmologia	2	7	250%	22	190	764%	488	126	-74%
OFT - Retinopatia Diabética Seg.		0		11	10	-9%	45	48	7%
Oncologia Médica	7	6	-14%	14	5	-64%	3	26	767%
Ortopedia	2	1	-50%	86	85	-1%	1.391	1.254	-10%
Otorrinolaringologia	12	37	208%	412	575	40%	473	1.057	123%
Pediatria	4	5	25%	41	62	51%	412	579	41%
Pneumologia	36	34	-6%	67	232	246%	292	459	57%
Psiquiatria - Consulta Geral	13	6	-54%	101	187	85%	166	219	32%
Psiquiatria infância e adolescência		0		14	14	0%	48	56	17%
Rastreamento de Doenças Infecciosas									
Teleconsulta Feridas Complexas		0		2	1	-50%		1	
Urologia	46	103	124%	206	253	23%	827	778	-6%
<b>Total Geral</b>	<b>382</b>	<b>610</b>	<b>60%</b>	<b>1.935</b>	<b>3.653</b>	<b>89%</b>	<b>10.554</b>	<b>12.714</b>	<b>20%</b>

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

Dados apurados pelo ALERT® ADW

## 4.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 12. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31-12-2020 e 31-12-2021.

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cirurgia Geral	1.553	1.519	-2%	165	105	19%	49%	28%	-43%
Cirurgia Maxilofacial	97	137	41%	156	142	-9%	49%	50%	0%
Cirurgia Pediátrica	505	120	-76%	138	48	-65%	31%	4%	-86%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	528	677	%)	393	122	-69%	81%	42%	-49%
Ginecologia	437	286	-35%	270	188	-31%	61%	60%	-1%
Oftalmologia	1.051	1.118	6%	129	66	-49%	39%	21%	-46%
Ortopedia	577	693	20%	105	137	30%	41%	43%	5%
Otorrinolaringologia	608	461	-24%	176	101	-42%	50%	29%	-42%
Urologia	651	460	-29%	171	79	-54%	52%	34%	-34%
<b>Total Geral</b>	<b>6.007</b>	<b>5.471</b>	<b>-9%</b>	<b>156</b>	<b>97</b>	<b>-38%</b>	<b>49%</b>	<b>33%</b>	<b>-34%</b>

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

Quadro 13. Doentes Operados de forma Programada no HFF ou pela utilização de vale cirurgia em 2020 e 2021.

Especialidade	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cirurgia Geral	2.077	1.885	-9%	4,7	5,3	13%	41%	30%	-26%
Cirurgia Maxilofacial	87	75	-14%	4,4	6,2	41%	59%	60%	2%
Cirurgia Pediátrica	414	666	61%	6,0	5,4	-10%	56%	42%	-26%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	766	956	25%	3,7	5,7	54%	21%	16%	-20%
Ginecologia	379	516	36%	4,5	7,0	55%	47%	47%	0%
Oftalmologia	3.257	4.167	28%	2,3	2,9	26%	16%	17%	2%
Ortopedia	1.630	1.995	22%	1,4	2,2	51%	23%	31%	36%
Otorrinolaringologia	943	971	3%	4,7	5,4	14%	30%	30%	-1%
Urologia	840	1.355	61%	5,0	4,4	-12%	35%	29%	-17%
<b>Total Geral</b>	<b>10.393</b>	<b>12.586</b>	<b>21%</b>	<b>3,4</b>	<b>4,1</b>	<b>18%</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>-7%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia)

Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31-12-2020 e 31-12-2021.

Especialidade	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			% LIC TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cirurgia Geral	35	34	-3%	30	32	7%	26%	12%	-54%
Cirurgia Maxilofacial	5	5	0%	39	31	-21%	40%	60%	50%
Cirurgia Pediátrica									
Cirurgia Plástica Reconstructiva	2				74			50%	
Ginecologia	17	24	41%	30	39	28%	18%	46%	160%
Oftalmologia									
Ortopedia									
Otorrinolaringologia									
Urologia	32	21	-34%	20	13	-33%	22%	5%	-78%
<b>Total Geral</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>-3%</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>3%</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>-1%</b>

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

Quadro 15. Operados com Neoplasias Malignas (NM) em 2020 e 2021.

Especialidade	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Cirurgia Geral	192	201	5%	61	47	-24%	43%	35%	-18%
Cirurgia Maxilofacial	16	12	-25%	33	39	18%	31%	50%	60%
Cirurgia Pediátrica									
Cirurgia Plástica Reconstru	5	11	120%	29	31	9%	20%	9%	-55%
Ginecologia	114	101	-11%	41	34	-16%	33%	19%	-44%
Oftalmologia	3	3	0%	11	7	-33%	0%	0%	
Ortopedia									
Otorrinolaringologia	4	2	-50%	11	20	78%	0%	50%	
Urologia	124	211	70%	75	56	-25%	56%	48%	-14%
<b>Total Geral</b>	<b>458</b>	<b>541</b>	<b>18%</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>-18%</b>	<b>43%</b>	<b>37%</b>	<b>-14%</b>

Dados apurados pelo SIGLIC (SI de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia)

## Anexos

## Anexo I – Produção Contratada

Instituição:

Hospital Fernando Fonseca, EPE

Contratualização 2021

	Doentes Equivalentes			Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
	ICM	N.º	%			
<b>1. Consultas Externas:</b>						
Nº de 1ªs consultas médicas (s/ majoração)				72,00 €	40.734	2.932.848,00 €
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)				79,00 €	25.187	1.989.773,00 €
Nº de 1ªs consultas (Telemedicina)				79,00 €	2.897	228.863,00 €
Nº de 1ªs consultas na comunidade (Saúde mental)				79,00 €	1.294	102.226,00 €
Nº de 1ªs consultas descentralizadas				86,00 €	450	38.700,00 €
Nº de 1ªs consultas Cuidados Paliativos				79,00 €	350	27.650,00 €
Nº de 1ªs consultas CRe				79,00 €	650	51.350,00 €
Nº de 1ªs consultas CRI				79,00 €	6.393	505.047,00 €
Nº de consultas subsequentes médicas (s/majoração)				72,00 €	155.370	11.186.640,00 €
Nº de consultas subsequentes (Telemedicina)				79,00 €	10.987	867.973,00 €
Nº de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)				79,00 €	25.682	2.028.878,00 €
Nº de consultas subsequentes descentralizadas				86,00 €	300	25.800,00 €
Nº de consultas subsequentes Cuidados Paliativos				79,00 €	1.500	118.500,00 €
Nº de consultas subsequentes CRe				79,00 €	950	75.050,00 €
Nº de consultas subsequentes CRI				79,00 €	11.408	901.232,00 €
<b>Valor Total das Consultas</b>						<b>21.080.530,00 €</b>
<b>2. Internamento:</b>						
<b>Doentes Saídos</b>						
GDH Médicos	0,9611	16.422	94,94%	2.759,00 €	17.297	43.545.805,21 €
GDH Médicos Cuidados Paliativos	0,9611	81	94,94%	2.897,00 €	85	225.528,84 €
GDH Médicos CRe	0,9611	361	94,94%	2.897,00 €	380	1.005.134,72 €
GDH Médicos CRI	0,9611	15	94,94%	2.897,00 €	16	41.764,60 €
GDH Cirúrgicos	0,9611	2.642	94,94%	2.759,00 €	2.783	7.005.725,09 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,9611	475	94,94%	2.897,00 €	500	1.322.545,68 €
GDH Cirúrgicos CRI	0,9611	178	94,94%	2.897,00 €	185	490.037,98 €
GDH Cirúrgicos Urgentes	0,9611	4.773	94,94%	2.621,00 €	5.027	12.023.392,72 €
GDH Cirúrgicos Urgentes CRe	0,9611		94,94%	2.752,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes CRI	0,9611		94,94%	2.752,00 €		
<b>Dias de Internamento de Doentes Crónicos</b>						
Doentes Medicina Física e Reabilitação				215,00 €		
Doentes de Psiquiatria Crónicos no Hospital				43,00 €		
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Ordens Religiosas)				43,00 €	253.444	10.898.092,00 €
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Outras Instituições)				43,00 €		
Doentes Crónicos Ventilados				256,00 €		
Doentes de Reabilitação Psicossocial				43,00 €		
Doentes Crónicos de Hansen				75,00 €		
<b>Valor Total do Internamento</b>						<b>76.558.026,84 €</b>
<b>3. Episódios de GDH de Ambulatório:</b>						
GDH Cirúrgicos	0,6229			2.759,00 €	5.242	9.008.802,13 €
GDH Cirúrgicos CRe	0,6229			2.897,00 €	300	541.362,39 €
GDH Cirúrgicos CRI	0,6229			2.897,00 €	3.116	5.622.950,69 €
GDH Médicos	0,2008			2.759,00 €	10.589	5.866.382,24 €
GDH Médicos CRe	0,2008			2.897,00 €		
GDH Médicos CRI	0,2008			2.897,00 €		
<b>Valor Total dos GDH de Ambulatório</b>						<b>21.039.497,45 €</b>
<b>4. Urgências:</b>						
Atendimentos (SU - Polivalente)				17,750M€/170.000		
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgica)				5,220M€/100.000	133.260	6.956.172,00 €

Atendimentos (SU - Básica)			1,470ME/35.000 e	26.312	1.105.104,00 €
<b>4.1 Urgências CRI):</b>					
Atendimentos (SU - Polivalente) (CRI)			19,525ME/170.000 ep.		
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgicas) (CRI)			5,742ME/100.000 ep.		
Atendimentos (SU-Básica) (CRI)			1,817ME/35.000 ep.		
<b>Emergência Pré-Hospitalar / Urgência</b>					
Programa ECMO			21.608,00 €		
<b>Valor Total dos Atendimentos Urgentes</b>					<b>8.061.276,00 €</b>
<b>5. Sessões em Hospital de Dia:</b>					
Base			21,00 €	12.232	256.872,00 €
Hematologia			309,00 €		
Imuno-Hemoterapia			309,00 €	976	301.584,00 €
Psiquiatria			32,00 €	5.555	177.760,00 €
Psiqúiatría - Unidades Socio-Ocupacionais			32,00 €		
<b>Valor Total do Hospital de Dia</b>					<b>736.216,00 €</b>
<b>6. Programas de Gestão da Doença Crónica</b>					
VIH/Sida (doentes em TARC equivalente./ano)			5.997,00 €	2.408	14.428.782,00 €
Hepatite C (doentes tratados)			6.922,00 €	133	920.626,00 €
<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 €		
<b>Esclerose múltipla - doentes em terapêutica modificadora</b>			12.380,00 €	323	3.998.740,00 €
<b>Tratamento de doentes c/ patologia oncológica - Doentes equivalente/ano</b>					
Cancro da mama (1º ano)			10.318,00 €		
Cancro da mama (2º ano)			4.141,00 €		
Cancro do cólon e reto (1º ano)			11.867,00 €	200	2.373.400,00 €
Cancro do cólon e reto (2º ano)			5.245,00 €	190	996.550,00 €
Cancro do colo do útero (1º ano)			12.624,00 €		
Cancro do colo do útero (2º ano)			3.729,00 €		
Cancro da Próstata (1º ano)			6.630,00 €		
Cancro da Próstata (2º ano)			1.812,00 €		
Cancro do Pulmão (1º ano)			17.746,00 €		
Cancro do Pulmão (2º ano)			4.617,00 €		
Mieloma (1º ano)			26.123,00 €		
Mieloma (2º ano)			11.221,00 €		
<b>Rastreios - Nº de Rastreios</b>					
Rastreio do Cancro do Colo do Útero			71,00 €		
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto			397,00 €		
<b>Telemonitorização DPOC</b>					
Elementos de Telemonitorização			1.361,00 €	14	19.054,00 €
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)			2.156,00 €	12	25.872,00 €
<b>Telemonitorização EAM</b>					
Elementos de Telemonitorização			3.561,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)			1.409,00 €		
<b>Telemonitorização ICC</b>					
Elementos de Telemonitorização			1.702,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)			1.409,00 €		
<b>PSCI (Centros de Tratamento autorizados pela DGS)</b>					
Doentes Novos (Cuidados 1º ano) Eq./ano			1.547,00 €		
Doentes em seguimento (Cuidados 2º ano e seguintes) Eq./ano			1.092,00 €		
<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 Maroteaux-Lamy				385.325,00 €		
Doença de Niemann-Pick				74.088,00 €		
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 Maroteaux-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 Maroteaux-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)				1.595,00 €		
Psicoses Afetivas (doente equivalente/ano)				1.087,00 €		
Psicoses não Orgánicas (doente equivalente/ano)				839,00 €		
<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 €		
Cirurgia Bariátrica - Banda Gástrica - 3º Ano Follow Up				1.126,00 €		
Pré-avaliação + Cirurgia Bariátrica Bypass Gástrico				4.295,00 €	52	223.340,00 €
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 1º Ano Follow Up				716,00 €	9	6.444,00 €
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 2º Ano Follow Up				716,00 €	61	43.676,00 €
Cirurgia Bariátrica - Bypass Gástrico - 3º Ano Follow Up				1.432,00 €	44	63.008,00 €
<b>PTCO - Outras Técnicas</b>						
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1				3.377,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 1º ano de follow - up				563,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 2º ano de follow - up				563,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 1 - 3º ano de follow - up				1.126,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2				4.295,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 1º ano de follow - up				716,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 2º ano de follow - up				716,00 €		
PTCO - Outras Técnicas Modelo 2 - 3º ano de follow - up				1.432,00 €		
<b>8. PMA – Diagnóstico e Tratamento da Infertilidade</b>						
Consultas de Apoio à Fertilidade				92,00 €		
Induções da Ovulação (IO)				140,00 €		
Inseminações Intra-Uterinas (IIU)				352,00 €		
Fertilizações In Vitro (FIV)				2.203,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides (ICSI)				2.423,00 €		
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides recolhidos cirurgicamente (ICSI c/ recolha cirúrgica)				3.084,00 €		
<b>Banco de Gâmetas</b>						
Gâmetas Masculinos (packs)				1.475,00 €		
Gâmetas Femininos (packs)				2.966,00 €		
<b>9. Saúde Sexual e Reprodutiva</b>						

<b>IVG até 10 semanas</b>						
Medicamentosa (n.º I.V.G.)				297,00 €	20	5.940,00 €
Cirúrgica (n.º I.V.G.)				387,00 €	1.150	445.050,00 €
<b>Diagnóstico Pré-Natal</b>						
Protocolo I				40,00 €	750	30.000,00 €
Protocolo II				104,00 €	50	5.200,00 €
<b>10. Sessões de Radioncologia</b>						
Tratamentos simples				110,00 €		
Tratamentos complexos				264,00 €		
<b>11. Colocação de Implantes Cocleares</b>						
Implante coclear unilateral				19.888,00 €	8	157.504,00 €
Implante coclear bilateral				34.125,00 €	2	68.250,00 €
<b>12. Serviços Domiciliários</b>						
Consultas Domiciliárias				40,00 €	2.000	80.000,00 €
Hospitalização Domiciliária	0,9611	831	94,94%	2.759,00 €	875	2.202.812,63 €
<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)						1.565.658,00 €
Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA)						450.000,00 €
Programa de Incentivo à Integração de Cuidados						53.630,00 €
Internos						2.076.052,00 €
<b>Valor da Produção Contratada</b>						<b>157.715.132,92 €</b>
<b>Incentivos institucionais</b>						<b>9.926.371,75 €</b>
<b>Custos de Contexto</b>						<b>30.885.930,33 €</b>
<b>Valor Total do Contrato</b>						<b>198.527.435,00 €</b>



## Anexo I – Objetivos de Qualidade e Eficiência

Objetivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
	<b>100,00</b>	
<b>A. Acesso</b>	<b>60,00</b>	
A.1. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	10,00	54,1
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	10,00	73,3
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	10,00	62,1
A.4. Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	10,00	75,0
A.5. Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	10,00	65,0
A.6. Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total de doentes referenciados para a RNCCI	10,00	80,0
<b>B. Qualidade</b>	<b>20,00</b>	
B.1. Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	3,00	2,60
B.2. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	3,00	45,0
B.3. Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3,00	68,0
B.4. Índice de mortalidade ajustada	4,00	0,9800
B.5. Índice de demora média ajustada	4,00	1,0800
B.6. Demora média antes da cirurgia	3,00	0,50
<b>C. Eficiência</b>	<b>20,00</b>	
C.1. Gastos operacionais por doente padrão	5,00	Valor do melhor do grupo
C.2. Doente padrão por médico ETC	5,00	67,2
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	5,00	44,9
C.4. Percentagem de gastos com trabalho extraordinário, suplementos e FSE (selecionados) no total de gastos com pessoal	5,00	18,1

## Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1 Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída verde/azul/branca	20,00	59,5
U.2 Peso dos episódios de urgência com internamento	20,00	9,0
U.3. Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	20,00	65,0
U.4 Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço Urgência	20,00	3,0
U.5 Rácio consultas externas/ episódios de urgência	20,00	1,6

## 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 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. Demora média antes da cirurgia
<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>	
2.1 Primeira consulta de especialidade hospitalar <b>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
2.2 Primeira consulta em situação de <b>doença oncológica</b> suspeita ou confirmada (NM)	
2.2.1 ACES (...)	
2.2.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência diferida (nível 4)	Imediato - Admissão pelo SU
Muito prioritária (nível 3)	7 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Prioritária (nível 2)	15 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Normal (nível 1)	30 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
2.3 Primeira consulta em situação de <b>doença cardíaca</b> suspeita ou confirmada	
2.3.1 ACES (...)	
2.3.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência (nível 3)	Imediato (síndrome coronária aguda, insuf cardíaca descompensada)
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Doentes electivos (nível 1)	30 dias seguidos desde a recepção 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>	
5.1 Procedimentos hospitalares <b>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
5.2 Procedimentos hospitalares <b>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
5.3 Procedimentos hospitalares <b>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 para a elaboração de Planos de Atividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respetiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objetivos 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 atividade 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 Diretores 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 corretivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com a Direção de Qualidade, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

ACTIVIDADE	2020			2021			Δ 2021-2020
	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	
Urgência	181.743	1.095	0,60%	211.609	1025	0,48%	-0,12%
Consulta	299.270	522	0,17%	334.042	412	0,12%	-0,05%
Internamento	21.659	274	1,27%	23.595	215	0,91%	-0,35%
Hospital de Dia	18.919	16	0,08%	23.323	6	0,03%	-0,06%
<b>Total</b>	<b>521.591</b>	<b>1.907</b>	<b>0,37%</b>	<b>592.569</b>	<b>1.658</b>	<b>0,28%</b>	<b>-0,09%</b>