



---

# RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2012

## HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA

## INTRODUÇÃO

Em 25 de Outubro de 2010 foi celebrado entre o Estado Português, representado pelo Ministério da Saúde, através da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P (Entidade Pública Contratante) e as sociedades “Escala Vila Franca – Sociedade Gestora do Estabelecimento S.A.” e “Escala Vila Franca – Sociedade Gestora do Edifício S.A.”, um Contrato de Gestão relativo à concepção, ao projecto, à construção, ao financiamento, à manutenção e à exploração do novo Hospital de Vila Franca de Xira em regime de Parceria Público-Privada.

Na sequência da concessão do respectivo visto do Tribunal de Contas e nos termos da cláusula 140ª do Contrato de Gestão, referente à produção de efeitos daquele Contrato, a transmissão do Estabelecimento Hospitalar correspondente ao Hospital Reynaldo dos Santos, ocorreu no dia 1 de Junho de 2011.

Nesse mesmo dia, e nos termos do Contrato de Gestão, foi igualmente assumida pela “Escala Vila Franca – Sociedade Gestora do Estabelecimento S.A.”, a gestão clínica do Hospital Vila Franca de Xira, gestão essa que decorreu transitoriamente no antigo estabelecimento hospitalar, enquanto decorreram as obras de construção do actual Hospital Vila Franca de Xira. Tal como planeado, no início de Abril decorreu o processo de transferência, estando actualmente o novo Hospital a funcionar em pleno.

Nos termos do nº1 da cláusula 32ª do Contrato de Gestão, “o Hospital de Vila Franca de Xira integra-se no Serviço Nacional de Saúde e articula-se com os restantes estabelecimentos do serviço Nacional de Saúde (...)”.

O Hospital Vila Franca de Xira serve actualmente cerca de 244 mil pessoas dos concelhos de Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Benavente e Vila Franca de Xira, visando este projecto de Parceria Público-Privada contribuir de forma significativa para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida, bem como para a dinamização socioeconómica da região. Trata-se assim de uma nova etapa para o Hospital Vila Franca de Xira, caracterizada pelo desenvolvimento de um projecto de longo prazo, cuja missão assenta na melhoria dos serviços de saúde prestados à população.

**A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE**

|  |   |
|--|---|
| Designação   | Hospital Vila Franca de Xira  |
| Localização da sede<br>Telefone<br>e-mail<br>Fax<br>site | Estrada Nacional N <sup>o</sup> 1, Povos<br>2600-009 Vila Franca de Xira<br>263 006 500<br>ca@hvfx.pt<br>263 006 636<br>www.hospitalvilafrancadexira.com.pt |

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

| <b>Órgãos</b>  | <b>Constituição / Nomeação</b>   | <b>Ref.<sup>a</sup> e/ou Observações</b> |
|--|--|--|
| Direcção /<br>Administração                              | <p>Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva: Eng. Vasco Luis de Mello</p> <p>Administrador Executivo: Dr.<sup>a</sup> Maria João Germano</p> <p>Administrador Executivo: Dr. Pedro Bastos</p> <p>Administrador Executivo: Dr. António Nunes</p>  |  |
| Fiscalização   | <p>Fiscal Único<br/> Ernest &amp; Young &amp; Associados, S.A.<br/> NIF/NIPC: 505988283<br/> Av. da República, nº 90, 6º, Lisboa</p>   |  |
| Participação/<br>Consulta                                |  |  |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde | <p>Equipa de Acompanhamento da Consulta a Tempo e Horas<br/> Coordenador: Dr. Luis Nuno</p> <p>Equipa de Acompanhamento de Gestão Inscritos para Cirurgia<br/> Coordenador: Dr. Pedro Afonso</p> <p>Equipa de Gestão de Altas:<br/> Coordenador: Dr. José Barata</p>   |  |
| Outras Comissões (apoio à gestão)                        | <p>Comissão de Ética para a Saúde<br/> Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Filomena Esteves</p> <p>Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços<br/> Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Dina Pereira</p> <p>Comissão de Higiene, Segurança e Controlo de Infecção Hospitalar<br/> Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Carla Tonel</p> <p>Comissão de Farmácia e Terapêutica<br/> Coordenador: Dr. Carlos Rabaçal</p> |  |

| <b>Órgãos</b>  | <b>Constituição / Nomeação</b>   | <b>Ref.<sup>a</sup> e/ou Observações</b> |
|--|--|--|
|  | <p>Comissão de Coordenação Oncológica<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Ana Alcazar</p> <p>Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez<br/>Coordenador: Dr. Rui Costa</p> <p>Comissão de Catástrofe e de Emergência Interna<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Filomena Esteves</p> <p>Sub -Comissão de Antibióticos<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Carla Ferrer</p> <p>Comissão de Hemoderivados<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Carla Ferrer</p> <p>Comissão Transfusional<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Dina Pereira</p> <p>Comissão de Nutrição Clínica<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Gisela Rocheta</p> <p>Equipa da Unidade Funcional de Cirurgia do Ambulatório<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Hortênsia Teixeira</p> <p>Equipa da Unidade Coordenadora Funcional (Saúde materna e neonatal, criança e adolescente)<br/>Coordenador: Enf.<sup>a</sup> Maria de Jesus Lino</p> <p>Equipa de Suporte Intra-Hospitalar em Cuidados Paliativos<br/>Coordenador: Dr.<sup>a</sup> Ana Alcazar</p> <p>Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco<br/>Coordenador: Dr. Mário Paiva</p> |  |
| <p>Gabinete do Utente</p> <p>Telefone</p> <p>Email</p> | <p>Responsável: Dr.<sup>a</sup> Maria João Toste,<br/>Serviço Social<br/>263 006 500 (Ext 60030)<br/>servicosocial@hvfx.pt</p>   |  |

### C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X).

| APLICAÇÕES INFORMÁTICAS |   |
|-------------------------|---|
| 1. SONHO                | X |
| 2. SAM                  | X |
| 3. SAPE                 | X |
| 4. CTH ALERT P1         | X |
| 5. SIGLIC               | X |
| 6. WEB GDH              | X |
| 7. SICA                 | X |

Salienta-se que, no decorrer de 2012 foi descontinuada a utilização dos sistemas de informação SONHO, SAM, SAPE e WEB GDH.

C2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de Saúde.

| APLICAÇÕES INFORMÁTICAS          |   |
|----------------------------------|---|
| 1. ALERT – URGÊNCIA              | X |
| 2. PELICANO – IMUNOHEMOTERAPIA   | X |
| 3. CLINIDATA – PATOLOGIA CLÍNICA | X |
| 4. SIGCM – FARMÁCIA              | X |
| 5. GESTÃO HOSPITALAR - GLINTT    | X |
| 6. SIBAS – IMUNOHEMOTERAPIA      | X |
| 7. IMPAX – IMAGIOLOGIA           | X |

Salienta-se que, no decorrer de 2012 foi descontinuada a utilização dos sistemas de informação ALERT – URGÊNCIA e PELICANO - IMUNOHEMOTERAPIA.

C3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.

O acesso às aplicações é efectuado através da atribuição de perfis e permissões de acordo com a categoria e a actividade desenvolvida pelo utilizador na estrutura da Instituição, com a atribuição de *login* e *password* específicos para cada um.

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

| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO  | S | N | Ref <sup>a</sup> e/ou Observações   |
|---|---|---|---|
| 1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?  | X |   |   |
| 1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?   | X |   | Planos de Actividade de 2012, por Serviço.<br>Relatório Mensal E Relatório Trimestral para a ARS. |
| 1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?  | X |   | Análise de ocupação do Bloco Operatório<br>Análise de ocupação dos Gabinetes de Consulta.         |
| <p>1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamento do Hospital Vila Franca de Xira</li> <li>2. Regulamento do Serviço de Farmácia</li> <li>3. Regulamento do Serviço de Saúde Ocupacional</li> <li>4. Regulamento do Serviço de Urgência</li> <li>5. Regulamento da Consulta Externa</li> <li>6. Regulamento de Espólios</li> <li>7. Regulamento da Unidade de Oncologia</li> <li>8. Regulamento do Serviço de Gestão de Recursos Humanos</li> <li>9. Regulamento de Fardamento</li> <li>10. Regulamento do Serviço de Aprovisionamento</li> <li>11. Regulamento de Resíduos Hospitalares</li> <li>12. Regulamento do Centro de Formação</li> <li>13. Regulamento dos Conselhos de Auditoria Clínica</li> <li>14. Manual de Identificação de Utentes</li> <li>15. Manual da Qualidade para a Cirurgia do Ambulatório</li> <li>16. Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos</li> <li>17. Manual de Procedimentos para a Qualidade – Área de Enfermagem (Volume I, II, III e IV);</li> </ol> |   |   |   |

**E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO**

| <b>MEDIDAS IMPLEMENTADAS</b>  | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>Refª e/ou Observações</b>   |
|---|----------|----------|--|
| <p><b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>   | X        |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipa de Acompanhamento da Consulta a Tempo e Horas (EACTH).</li> <li>Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UHGIC).<br/>Envolve serviços assistenciais e de apoio. Integra profissionais médicos, assistentes técnicos e informático.</li> </ul>  |
| <p><b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>   | X        |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>EACTH – Despacho CA n.º 2/2009, de 13 de Fevereiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de Fevereiro.</li> <li>UHGIC – Circular Normativa n.º 1/2005, de 13 de Janeiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de Fevereiro.</li> </ul> <p>Procedimentos anteriores ao início da nova gestão do Hospital, que se mantém até à sua revisão.</p> |
| <p><b>1.3</b> Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul> | X        |          | Contrato de Gestão, Anexo X  |
| <p><b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?</p>   | X        |          |  |
| <p><b>1.5</b> Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>   | X        |          | Nos termos do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão.  |



| MEDIDAS IMPLEMENTADAS  | S | N | Refª e/ou Observações  |
|--|---|---|--|
| 1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?   | X |   | Relatórios mensais e trimestrais de acompanhamento dos indicadores definidos em Contrato de Gestão.  |
| 1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?   | X |   | Relatórios de monitorização e planos de acção (quando aplicável)   |
| 1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?                                | X |   | Os indicadores encontram-se definidos em Contrato de Gestão, que também define os termos de revisão dos mesmos.  |
| 1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)? | X |   | Estão definidos procedimentos de controlo na Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão de forma a garantir níveis de qualidade nos indicadores reportados. Trimestralmente uma entidade externa independente procede à validação do apuramento dos indicadores. |
| 1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?   | X |   |  |
| 1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)  |   |   | Ver mapa em anexo.   |
| 1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?  | X |   |  |
| 1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?   | X |   | Previstos no Contrato de Gestão.   |
| 1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar.   | X |   | Principais recepções.  |

| MEDIDAS IMPLEMENTADAS   | S | N | Refª e/ou Observações   |
|---|---|---|---|
| <p><b>1.15</b> Está disponível, no sítio da <i>internet</i>, informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?</p>                    | X |   |   |
| <p><b>1.16</b> Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.</p>                                |   | X |   |
| <p><b>1.17</b> Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.</p>  |   | X |   |
| <p><b>1.18</b> O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?</p>  | X |   | Publicado no <i>site</i> do Hospital.   |
| <p><b>1.19</b> As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo).</p> | X |   | Ver Anexo 1.  |
| <p><b>1.20</b> As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?</p>   | X |   | O Gabinete de Utente apresenta mensalmente ao Conselho de Administração propostas de alteração e melhoria de circuitos e procedimentos. |
| <p><b>1.21</b> 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>   |   | X | A actual Entidade Gestora do Estabelecimento desconhece a existência de qualquer iniciativa desta natureza.                             |
| <p><b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>  |   | X |   |

| MEDIDAS IMPLEMENTADAS  | S | N | Refª e/ou Observações   |
|--|---|---|---|
| <p><b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?</p>                       |   | X | <p>A actual Entidade Gestora do Estabelecimento desconhece a existência de qualquer iniciativa desta natureza.</p>  |
| <p><b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão</p> | X |   | <p>O Gabinete do Utente apenas comunica a resposta às reclamações, quando estas são enviadas por esta entidade. Caso contrário as respostas às reclamações são enviadas para as entidades previstas na Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio</p> |

**ANEXO 1 – RECLAMAÇÕES**

| <b>1. CARACTERIZAÇÃO</b>   |         |
|--|---------|
| 1.1. População residente na área de influência dos hospital (Censos 2011)  | 244.377 |
| 1.2. N.º total de doentes saídos (inclui berçário)   | 11.717  |
| 1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência  | 104.172 |
| 1.4. N.º total de consultas externas   | 92.589  |
| 1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório   | 2.790   |
| 1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)  | 3.335   |
| <b>2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>  |         |
| 2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)   | 575     |
| 2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão)   | 0       |
| 2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) não resolvidas  | 0       |
| 2.4. N.º de reclamações, referentes a 2009, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2010  | 0       |
| 2.5. N.º de reclamações, referentes a 2010, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2011  | 1       |
| 2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente   | 1       |
| 2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar   | 0       |
| 2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)  | 0       |
| 2.9. N.º de reclamações anuladas   | 2       |
| 2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)   | 575     |
| <i>Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.</i> |         |
| <b>3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES</b>  |         |
| 3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas   | 46      |
| 3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos  | 33      |
| 3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação   | 18      |
| 3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde   | 286     |
| 3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados   | 35      |
| 3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados  | 78      |

|  |     |
|--|-----|
| 3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento                                       | 66  |
| 3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos                           | 5   |
| 3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros                                | 15  |
| <b>4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS</b>  |     |
| 4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes              | 1   |
| 4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência                               | 365 |
| 4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa                                   | 67  |
| 4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento                                      | 46  |
| 4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços                           | 96  |
| <b>5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>   |     |
| 5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes                                       | 11  |
| 5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos  | 427 |
| 5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros                                      | 31  |
| 5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos                             | 74  |
| 5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica                              | 4   |
| 5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal                                      | 28  |
| 5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados | 0   |
| <b>6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL</b>   |     |
| 6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes   | 0   |
| 6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos  | 42  |
| 6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros  | 30  |
| 6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos                                 | 7   |
| 6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica                                  | 16  |
| 6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal  | 3   |
| 6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados     | 0   |

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS  
NO SNS**

**CUIDADOS HOSPITALARES**

**HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA - 2012**

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2012**

(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

| <b>Nível de acesso e tipo de cuidados</b>  | <b>TMRG</b>   | <b>TRG da entidade</b> | <b>TR da entidade Ano 2012</b> |
|--|---|------------------------|--------------------------------|
| <b>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b>  |   |                        |                                |
| <b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde<sup>1</sup></b> |   |                        |                                |
| ▪ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar                  | 30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde             | 30 dias                | 17,9 dias                      |
| ▪ De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar                        | 60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde           | 60 dias                | 38,1 dias                      |
| ▪ De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar              | 150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde | 150 dias               | 77,6 dias                      |
| <b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>                 |   |                        |                                |
| ▪ Cateterismo cardíaco   | 30 (trinta) dias após a indicação clínica   | n. a.                  | n. a.                          |
| ▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco  | 30 (trinta) dias após a indicação clínica   | n. a.                  | n. a.                          |
| <b>Cirurgia programada<sup>2</sup></b>   |   |                        |                                |
| ▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar                      | 72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica  | 3 dias                 | 3 dias                         |
| ▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar                      | 15 (quinze) dias após a indicação clínica   | 15 dias                | 6 dias                         |
| ▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar                      | 60 (sessenta) dias após a indicação clínica   | 60 dias                | 32 dias                        |
| ▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar                      | 270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica  | 270 dias               | 78 dias                        |

<sup>1</sup> Fonte: Sistema Integrado de Referenciação e de Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar nas Instituições do Serviço Nacional de Saúde Consulta a Tempo e Horas (CTH), extraído a 03/01/2013. Consultas realizadas em 2012.

<sup>2</sup> Fonte: GH – Glintt. Por inoperacionalidade de *interface* entre o SIGLIC e GH - Glintt, de 1 Novembro de 2012 a 25 de Fevereiro de 2013, entendeu-se que a informação com maior qualidade seria a interna.

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA - 2012**



## HOSPITAIS: CONSULTAS EXTERNAS – Comparação da Produção 2011-2012

(Fonte: SICA)

| Especialidade                                 | Consultas Realizadas              |                                   |                         |                      |                      |                         |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
|   | Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2011 | Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2012 | Varição 2011 – 2012 (%) | Total consultas 2011 | Total consultas 2012 | Varição 2011 – 2012 (%) |
| Anestesiologia                                | 2.695                             | 3.909                             | 45,05%                  | 2.695                | 4.081                | 51,43%                  |
| Cardiologia                                   | 1.743                             | 1.550                             | -11,07%                 | 4.104                | 4.228                | 3,02%                   |
| Cirurgia Geral                                | 4.679                             | 4.590                             | -1,90%                  | 8.829                | 9.840                | 11,45%                  |
| Dermato-venereologia                          | 1.898                             | 3.424                             | 80,40%                  | 2.834                | 5.389                | 90,16%                  |
| Gastrenterologia                              | 903                               | 993                               | 9,97%                   | 2.153                | 2.502                | 16,21%                  |
| Ginecologia                                   | 2.007                             | 2.160                             | 7,62%                   | 3.946                | 4.807                | 21,82%                  |
| Imunohemoterapia                              | 549                               | 694                               | 26,41%                  | 3.352                | 2.935                | -12,44%                 |
| Medicina física e de reabilitação - Fisiatria | 1.011                             | 899                               | -11,08%                 | 2.138                | 1.736                | -18,80%                 |
| Medicina Interna                              | 2.183                             | 1.654                             | -24,23%                 | 6.815                | 5.741                | -15,76%                 |
| Neurologia                                    | 177                               | 754                               | 325,99%                 | 242                  | 1.289                | 432,64%                 |
| Neonatologia                                  | 389                               | 206                               | -47,04%                 | 853                  | 692                  | -18,87%                 |
| Obstetrícia                                   | 1.706                             | 1.638                             | -3,99%                  | 4.463                | 4.788                | 7,28%                   |
| Oftalmologia                                  | 932                               | 5.915                             | 534,66%                 | 1.424                | 11.299               | 693,47%                 |
| Oncologia Médica                              | 535                               | 457                               | -14,58%                 | 3.942                | 3.387                | -14,08%                 |
| Ortopedia                                     | 5.960                             | 5.339                             | -10,42%                 | 11.305               | 12.146               | 7,44%                   |
| Otorrinolaringologia                          | 994                               | 2.548                             | 156,34%                 | 1.730                | 5.888                | 240,35%                 |
| Pediatria                                     | 1.661                             | 1.422                             | -14,39%                 | 4.676                | 4.484                | -4,11%                  |
| Pneumologia                                   | 189                               | 817                               | 332,28%                 | 295                  | 1.934                | 555,59%                 |
| Urologia                                      | 1.408                             | 1.548                             | 9,94%                   | 3.574                | 3.892                | 8,90%                   |
| Medicina no Trabalho                          | 200                               | 32                                | -84,00%                 | 551                  | 242                  | -56,08%                 |
| Sub-total                                     | 31.819                            | 40.549                            | 27,44%                  | 69.921               | 91.300               | 30,58%                  |
| Psicologia                                    | 226                               | 295                               | 30,53%                  | 874                  | 1289                 | 47,48%                  |
| Total   | 32.045                            | 40.844                            | 27,46%                  | 70.795               | 92.589               | 30,78%                  |

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH  
(Fonte: ADW-CTH)

| Especialidade                                 | Pedidos a aguardar consulta                                |                    |                     | Consultas Realizadas em 2012                               |  |                                      |                                  |                                |
|---|--|--------------------|---------------------|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
|   | Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados |                    |                     | Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade |  |                                      |                                  |                                |
|   | N.º Pedidos agendados                                      | Tempo médio (dias) | Tempo máximo (dias) | N.º Consultas Realizadas                                   | “Muito prioritária” Realizadas até 30 dias | “Prioritária” Realizadas até 60 dias | “Normal” Realizadas até 150 dias | Consultas Realizadas Fora TMRG |
| Anestesiologia                                | 2  | 200,85             | 263,50              | 9  | 2  | 1                                    | 6                                | 0                              |
| Cardiologia                                   | 142  | 106,73             | 198,60              | 579  | 7  | 102                                  | 466                              | 4                              |
| Cirurgia Geral                                | 174  | 84,26              | 245,70              | 1771   | 30   | 66                                   | 1.646                            | 29                             |
| Dermato-Venerologia                           | 337  | 66,65              | 101,70              | 1944   | 50   | 219                                  | 1.537                            | 138                            |
| Gastrenterologia                              | 49   | 49,56              | 191,50              | 527  | 11   | 70                                   | 445                              | 1                              |
| Ginecologia                                   | 159  | 59,70              | 133,40              | 1305   | 5  | 97                                   | 1.201                            | 2                              |
| Imuno-hemoterapia                             |  |                    |                     | 1  | 1  |                                      |                                  | 0                              |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria | 2  | 50,35              | 65,40               | 16   | 1  | 4                                    | 11                               | 0                              |
| Medicina Interna                              | 67   | 75,52              | 145,50              | 229  | 20   | 97                                   | 110                              | 2                              |
| Neurologia                                    | 107  | 86,94              | 141,60              | 382  | 3  | 23                                   | 355                              | 1                              |
| Obstetrícia                                   | 51   | 36,05              | 80,50               | 703  | 21   | 214                                  | 468                              | 0                              |
| Oftalmologia                                  | 1249   | 107,84             | 268,60              | 4602   | 6  | 324                                  | 3.440                            | 832                            |
| Oncologia Médica                              | 4  | 53,75              | 102,60              | 44   | 6  | 5                                    | 33                               | 0                              |
| Ortopedia                                     | 102  | 90,70              | 192,60              | 2188   | 19   | 81                                   | 2.078                            | 10                             |
| Otorrinolaringologia                          | 553  | 114,56             | 292,20              | 1373   | 5  | 59                                   | 997                              | 312                            |
| Pediatria                                     | 55   | 72,14              | 136,10              | 414  | 5  | 46                                   | 360                              | 3                              |
| Pneumologia                                   | 78   | 90,76              | 173,40              | 309  | 25   | 59                                   | 209                              | 16                             |
| Urologia                                      | 189  | 113,38             | 224,50              | 870  | 3  | 179                                  | 678                              | 10                             |
| Total   | 3320   | 96,66              | 292,20              | 17266  | 220  | 1646                                 | 14040                            | 1360                           |

## ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2012 e 2011 (Fonte: GH - Glintt)

| Especialidade        | Produção Cirurgias Programadas |                               |                          | Lista de Inscritos para Cirurgia<br>(LIC) |                         |                              | Mediana do Tempo de Espera (LIC) |         |                          |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---|-------------------------|------------------------------|----------------------------------|---------|--------------------------|
|                      | Nº cirurgias programadas 2012  | Nº cirurgias programadas 2011 | Variação 2011 - 2012 (%) | Nº entradas em LIC 2012                   | Nº entradas em LIC 2011 | Variação LIC 2012 - 2011 (%) | 2012                             | 2011(1) | Variação 2012 - 2011 (%) |
|                      |                                |                               |                          |   |                         |                              |                                  |         |                          |
| Cirurgia Geral       | 1.442                          | 1.162                         | 24,10%                   | 1.604                                     | 1.392                   | 15,23%                       | 48                               | 69      |                          |
| Dermatologia         | 84                             | 25                            | 236,00%                  | 105                                       | 24                      | 337,50%                      | 28                               | 0       |                          |
| Ginecologia          | 391                            | 237                           | 64,98%                   | 521                                       | 304                     | 71,38%                       | 57,5                             | 75      |                          |
| Oftalmologia         | 1481                           | 118                           | 1155,08%                 | 2066                                      | 289                     | 614,88%                      | 62                               | 41,7    |                          |
| Ortopedia            | 1.326                          | 1.321                         | 0,38%                    | 1.459                                     | 1.658                   | -12,00%                      | 48                               | 81      |                          |
| Otorrinolaringologia | 306                            | 70                            | 337,14%                  | 482                                       | 117                     | 311,97%                      | 62                               | 78      |                          |
| Urologia             | 317                            | 228                           | 39,04%                   | 390                                       | 256                     | 52,34%                       | 74                               | 162     |                          |

LIC – Lista de Inscritos em Cirurgia

TE – Tempo de Espera

(1) Valores de 2011 são média, não mediana, por isso não se apresentam variações homólogas

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade (Fonte: GH – Glintt)

| Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i>                                   |   |   |  |  |   |                                   |
|--|---|---|--|--|---|-----------------------------------|
| Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade |   |   |  |  |   |                                   |
| Especialidade  | Total cirurgias programadas realizadas 2012 | Cirurgias com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas | Cirurgias com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias | Cirurgias com prioridade “de nível 2” realizadas até 60 dias | Cirurgias com prioridade “de nível 1” realizadas até 270 dias | Cirurgias realizadas fora do TMRG |
| Cirurgia Geral   | 1.442                                       | 1   | 37   | 242  | 1106  | 56                                |
| Dermatologia   | 84  |   | 3  | 44   | 35  | 2                                 |
| Ginecologia  | 391   | 11  | 17   | 48   | 277   | 38                                |
| Oftalmologia   | 1481  | 1   | 10   | 96   | 1369  | 5                                 |
| ORL  | 306   | 1   | 3  | 16   | 285   | 1                                 |
| Ortopedia  | 1.326                                       | 7   | 118  | 238  | 936   | 27                                |
| Urologia   | 317   | 0   | 16   | 64   | 186   | 51                                |