



RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2014

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.

Desde essa data até ao fim de Março de 2013, esta gestão decorreu nas instalações do antigo Hospital Reynaldo dos Santos, designação anterior do Hospital Vila Franca de Xira. Após essa data, o Hospital mudou para as novas instalações. Neste contexto, a análise deste relatório referente ao ano civil de 2014 compreende o primeiro ano completo no novo Hospital.

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 (HVFX), 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	Estrada Nacional N°1, Povos 2600-009 Vila Franca de Xira
Telefone	263 006 500
e-mail	ca@hvfx.pt
Fax	263 006 652
site	www.hospitalvilafrancadexira.pt

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL

(Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref.^a e/ou Observações
	<p>Comissão de Coordenação Oncológica Coordenador: Dr. Carlos Rabaçal</p> <p>Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez Coordenador: Dr. Rui Costa</p> <p>Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco Coordenador: Dr. Mário Paiva</p> <p>Comissão de Catástrofe e de Emergência Interna Coordenador: Dr.^a Filomena Esteves</p> <p>Sub -Comissão de Antibióticos Coordenador: Dr.^a Carla Ferrer</p> <p>Comissão de Hemoderivados Coordenador: Dr.^a Carla Ferrer</p> <p>Comissão Transfusional Coordenador: Dr.^a Dina Pereira</p> <p>Comissão de Nutrição Clínica Coordenador: Dr.^a Gisela Rocheta</p> <p>Equipa da Unidade Funcional de Cirurgia do Ambulatório Coordenador: Dr.^a Hortênsia Teixeira</p> <p>Equipa da Unidade Coordenadora Funcional (Saúde materna e neonatal, criança e adolescente) Coordenador: Enf.^a Maria de Jesus Lino</p> <p>Equipa de Suporte Intra-Hospitalar em Cuidados Paliativos Coordenador: Dr.^a Ana Alcazar</p>	
<p>Gabinete do Cidadão</p> <p>Telefone</p> <p>Email</p>	<p>Coordenação: Qualidade e Segurança Eng.^a Marta de Almeida e Vale Contacto: Célia Moreira Serviço Social 263 006 500 (Ext 60030) gabcidadao@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. SICA	X
2. CTH ALERT P1	X
3. SIGLIC	X

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

APLICAÇÕES INFORMÁTICAS	
1. ENFERMAGEM - GLINTT	X
2. EPR - GLINTT	X
3. GESTÃO HOSPITALAR - GLINTT	X
4. SIGICM – FARMÁCIA	X
5. MCDTS - GLINTT	X
6. SIBAS – IMUNOHEMOTERAPIA	X
7. CLINIDATA – PATOLOGIA CLÍNICA	X
8. IMPAX – IMAGIOLOGIA	X

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.

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		Planos de Actividade de 2014, por Serviço. Relatórios Mensais e Relatórios Trimestrais para a ARSLVT.
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. 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"> 1. Regulamento interno do Hospital Vila Franca de Xira 2. Regulamento da Direcção de Recursos Humanos 3. Regulamento dos Sistemas de Informação 4. Regulamento da Direcção de Planeamento, Controlo e Gestão do Contrato 5. Regulamento da Direcção de Produção 6. Regulamento da Qualidade e Segurança 7. Regulamento da Direcção de Comunicação e Sustentabilidade 8. Regulamento da Direcção Jurídica 9. Regulamento da Direcção de Marketing 10. Regulamento da Gestão Hoteleira 11. Regulamento do Serviço de Compras e Armazéns 12. Regulamento de Resíduos Hospitalares 13. Regulamento do Serviço de Saúde Ocupacional 14. Regulamento do Gabinete do Cidadão 15. Regulamento do Serviço Social 16. Regulamento de Visitas e Acompanhantes de Utentes 17. Regulamento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa 18. Regulamento de Espólios 19. Regulamento do Internato e Formação Médica 20. Regulamento dos Serviços Farmacêuticos 21. Regulamento do Planeamento de Altas 22. Regulamento do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica 			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		S	N	Refª e/ou Observações
23.	Conselhos de Auditoria Clínica			
24.	Regulamento do Serviço de Urgência			
25.	Regulamento da Consulta Externa			
26.	Regulamento do Bloco Operatório			
27.	Regulamento da Unidade de Oncologia			
28.	Regulamento da Unidade de Cuidados Intensivos			
29.	Regulamento da Medicina Física e Reabilitação			
30.	Regulamento da Unidade Autónoma de Psiquiatria			
31.	Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde			
32.	Regulamento da Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços			
33.	Regulamento do Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeção e Resistência aos Antimicrobianos			
34.	Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica			
35.	Regulamento da Comissão de Coordenação Oncológica			
36.	Regulamento da Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez			
37.	Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
38.	Regulamento da Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia			
39.	Regulamento da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna			
40.	Regulamento da Comissão Transfusional			
41.	Regulamento da Comissão de Hemoderivados			
42.	Regulamento da Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paleativos			
43.	Manual do Modelo Assistencial e Organizacional			
44.	Manual de Identificação de Utentes e Terceiros Pagadores			
45.	Manual do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
46.	Manual do Sistema de Gestão Integrado (da Qualidade)			
47.	Manual de Boas Práticas do Controlo Hospitalar			

D. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

MEDIDAS IMPLEMENTADAS	S	N	Refª e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		<ul style="list-style-type: none"> Equipa de Acompanhamento da Consulta a Tempo e Horas (EACTH). Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UHGIC). Envolve serviços assistenciais e de apoio. Integra profissionais médicos, assistentes técnicos e informático.
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 	X		<ul style="list-style-type: none"> EACTH – Despacho CA n.º 2/2009, de 13 de Fevereiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de Fevereiro. UHGIC – Circular Normativa n.º 1/2005, de 13 de Janeiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de Fevereiro. <p>Procedimentos anteriores ao início da nova gestão do Hospital, que se mantém até à sua revisão.</p>
<p>1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Ver Anexo 1 ao presente relatório (Parâmetros de Desempenho de Resultado, de acordo com o Apêndice 1 ao Anexo X do Contrato de Gestão do HVFX) (pág.14)
<p>1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?</p>	X		
<p>1.5 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 indicadores.
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, Controlo e Gestão do Contrato de forma a garantir níveis de qualidade nos indicadores reportados. Acompanhamento da recolha e tratamento de dados por entidade externa e envio à ARSLVT de "Relatórios trimestrais de Verificação do Programa de Monitorização e Avaliação de Resultados de Natureza Assistencial" sobre o desempenho do Hospital.
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 Anexo 2 ao presente relatório (pág. 16).
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 do HVFX.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS	S	N	Refª e/ou Observações
<p>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.</p>	X		Principais recepções.
<p>1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i>, informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?</p>	X		Informação disponível nos Relatórios Anuais de Acesso a Cuidados de Saúde, anualmente disponibilizados no site do HVFX.
<p>1.16 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>1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.</p>		X	
<p>1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?</p>	X		Publicado no <i>site</i> do Hospital (www.hospitalvilafrancadexira.pt).
<p>1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências.</p>	X		Ver Anexo 3 ao presente relatório (pág. 22)
<p>1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?</p>	X		O Gabinete de Utente apresenta mensalmente junto da Comissão Executiva propostas de alteração e melhoria de circuitos e procedimentos.
<p>1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?</p>		X	A actual Entidade Gestora do Estabelecimento desconhece a existência de qualquer iniciativa desta natureza.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS	S	N	Refª e/ou Observações
1.22 Foram constituídos / abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		X	A actual Entidade Gestora do Estabelecimento desconhece a existência de qualquer iniciativa desta natureza.
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão”	X		No ano de 2014, todas as reclamações, sugestões e elogios apresentadas por utentes foram reportadas no Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões, plataforma informática de apoio ao Sistema Sim-Cidadão.

ANEXOS

ANEXO 1

PARÂMETROS DE DESEMPENHO DE RESULTADO (DE ACORDO COM O APÊNDICE 1 AO ANEXO X DO CONTRATO DE GESTÃO DO HVFX)

Parâmetros de Desempenho de Resultado (Apêndice 1 ao Anexo X do Contrato de Gestão do HVFX)

A1	Número de Episódios de Internamento da Produção Efectiva por GCD
A2	Número de Episódios de Cirurgia de Ambulatório e de Episódios de Ambulatório Médico da Produção Efectiva por GCD
A3	Doentes Equivalentes de Episódios de Internamento da Produção Efectiva relativos a Utentes não residentes na AI
A4	Doentes Equivalentes de Episódios de Cirurgia de Ambulatório e Episódios de Ambulatório Médico da Produção Efectiva relativos a Utentes não residentes na Área de Influência
A5	Consultas Externas da Produção Efectiva relativas a Utentes não residentes na Área de Influência
A6	Sessões de Hospital de Dia da Produção Efectiva relativas a Utentes não residentes na Área de Influência
A7	Episódios de Internamento da Produção Efectiva relativos a actividade fora do âmbito do Serviço Público de Saúde
A8	Episódios de Cirurgia de Ambulatório e de Episódios de Ambulatório Médico da Produção Efectiva relativas a actividade fora do âmbito do Serviço Público de Saúde
A9	Consultas Externas da Produção Efectiva relativas a actividade fora do âmbito do Serviço Público de Saúde
A10	Sessões de Hospital de Dia Médico da Produção Efectiva relativas a actividade fora do âmbito do Serviço Público de Saúde
A11	Atendimentos em Urgência da Produção Efectiva relativas a actividade fora do âmbito do Serviço Público de Saúde
A12	Taxa máxima de erro admitida na codificação
A13	Taxa de Primeiras Consultas da Produção Efectiva
A14	Taxa de Cancelamento de Consultas Externas
A15	Taxa de Cancelamento de Sessões de Hospital de Dia
A16	Taxa de Cancelamento de Intervenções Cirúrgicas
A17	Taxa de Mortalidade Neonatal
A18	Taxa de Mortalidade Pós-Operatória Ajustada
A19	Taxa de Mortalidade Durante o Acto Operatório Ajustada
A20	Taxa de Mortalidade no Internamento Ajustada
A21	Mortalidade Materna
A22	Taxa de Mortalidade Perinatal
A23	Taxa de Realização de Cesarianas
B1	Taxa de Reinternamentos Urgentes da mesma GCD
B2	Taxa de Reinternamento
B3	Taxa de Altas Voluntárias de Internamento
B4	Tempo médio de estadias pré-cirúrgicas
B5	Taxa de Infecções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em Utentes submetidos a Cateterização Venosa Central (CVC)
B6	Taxa de Infecção Urinária em Doentes Internados Algalizados
B7a	Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0
B7b	Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1
B7c	Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2
B7d	Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 3
B8	Taxa de Infecção Respiratória Associada a Ventilação Mecânica na UCI
B9	Tempo médio de espera para a realização de Primeiras Consultas (dias)
B10	Tempo Médio de Espera no dia da Consulta Externa (minutos)
B11	Tempo Médio de Espera no dia da Sessão de Hospital de Dia Médico
B12	Tempo médio de espera para internamento cirúrgico programado (dias)
B13	Tempo médio de espera para intervenção em Cirurgia de Ambulatório programada (dias)
B14	Taxa de admissões não programadas posteriores a procedimentos ambulatoriais
B15	Taxa de execução de relatórios operatórios sobre o total de Intervenções Cirúrgicas
B16	Taxa de Partos com Anestesia Epidural
B17	Taxa de Ocorrência de Quedas em Doentes Internados
B18	Taxa de Regressos a Unidades de Cuidados Intensivos
B19	Taxa de Regressos não Programados ao Bloco Operatório
B20	Taxa de Ocorrência de Complicações Anestésicas
B21	Taxa de Ocorrência de Apendicectomias com Diagnóstico Anatomopatológico Compatível com a Normalidade
B22	Taxa de Ocorrência de Úlceras de Pressão
B23	Taxa de ocorrência de reacções imediatas a transfusões
B24	Taxa de Notificações de Reacções Adversas à Medicação
B25	Taxa de erros na administração de derivados de sangue, por segmento
B26	Taxa de altas com nota de alta hospitalar
B27	Taxa de execução de técnicas com Consentimento Informado
B28	Taxa de Doentes Ventilados da UCI Submetidos a Sedação e Analgesia
B29	Taxa de Doentes Submetidos a Sedação e Analgesia em Procedimentos de Endoscopia e de Imagiologia
B30	Taxa de Doentes Submetidos a Sedação e Analgesia na Urgência
B31	Tempo Médio de Espera para triagem no Serviço de Urgência (minutos)
B32	Tempo Médio de Espera Ajustado para Atendimento Após triagem na Urgência
B33	Taxa de Doentes que permanecem na Urgência (excluindo a unidade de observação) mais do que 3 horas
B34	Taxa de Doentes que permanecem na Urgência (excluindo a unidade de observação) mais do que 6 horas
B35	Tempo Médio de Permanência no serviço de Urgência
B36	Tempo Médio de Permanência na unidade de observação do serviço de Urgência
B37	Taxa de Readmissão na Urgência no Período até 24 horas
B38	Taxa de Readmissão na Urgência no Período até 72 horas com Internamento
B39	Taxa de Utentes que abandonam o Serviço de Urgência após a Triagem sem serem atendidos
B40	Taxa de Ocorrência de Quedas de Utentes Após Triagem na Urgência
C1	Consultas de Alta Resolução
C2	Taxa de Episódios de Cirurgia de Ambulatório da Produção Efectiva
C3	Número de Episódios de Internamento da Produção Efectiva por GCD do Estabelecimento Hospitalar face ao Número de Episódios de Internamento verificados para a população da Área de Influência do Estabelecimento Hospitalar
C4	Número de Episódios de Cirurgia de Ambulatório e de Episódios de Ambulatório Médico por GCD do Estabelecimento Hospitalar face ao Número de Episódios de Cirurgia de Ambulatório e de Episódios de Ambulatório Médico verificados para a população da Área de Influência do

ANEXO 2

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

CUIDADOS HOSPITALARES

HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA - 2014

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2014

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

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2014
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30 dias	16,4 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	34,5 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	110,3 dias
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ 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.
Cirurgia programada			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3 dias	2,3 dias
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15 dias	7,6 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60 dias	29,8 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270 dias	76,5 dias

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA - 2014

HOSPITAIS: CONSULTAS EXTERNAS – Comparação da Produção 2013-2014

Especialidade	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2013	Nº 1ªs consultas 2014	Varição 2013 – 2014 (%)	Total consultas 2013	Total consultas 2014	Varição 2013 – 2014 (%)
Anestesiologia	4.111	4.645	12,99%	4.357	4.817	10,56%
Cardiologia	1.285	1.822	41,79%	4.367	4.765	9,11%
Cirurgia Geral	4.321	3.982	-7,85%	10.601	10.828	2,14%
Dermato-Venereologia	2.785	3.583	28,65%	6.510	7.660	17,67%
Gastrenterologia	1.223	1.658	35,57%	3.466	4.573	31,94%
Ginecologia	2.316	2.766	19,43%	6.123	8.190	33,76%
Imunohemoterapia	580	586	1,03%	2.635	2.787	5,77%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	1.250	1.518	21,44%	2.796	3.893	39,23%
Medicina Interna	1.781	1.958	9,94%	5.946	6.799	14,35%
Neurologia	896	1.097	22,43%	2.038	3.033	48,82%
Neonatologia	256	302	17,97%	754	818	8,49%
Obstetrícia	1.789	1.954	9,22%	5.183	5.407	4,32%
Oftalmologia	6.779	7.177	5,87%	15.762	18.569	17,81%
Oncologia Médica	489	552	12,88%	3.402	4.144	21,81%
Ortopedia	5.671	5.494	-3,12%	14.549	14.444	-0,72%
Otorrinolaringologia	2.821	3.315	17,51%	7.603	8.483	11,57%
Pediatria	1.464	1.852	26,50%	4.410	5.617	27,37%
Pneumologia	1.120	1.440	28,57%	3.320	4.059	22,26%
Urologia	2.008	1.892	-5,78%	5.115	6.347	24,09%
Medicina no Trabalho	36	36	0,00%	197	187	-5,08%
Psiquiatria	941	1.311	39,32%	1.838	4.293	133,57%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	123	180	46,34%	481	1.016	111,23%
Doenças Infecciosas	25	71	184,00%	241	405	68,05%
Sub-total	44.070	49.191	11,62%	111.694	131.134	17,40%
Psicologia	516	642	24,42%	1.887	1.632	-13,51%
Apoio Nutricional e Dietética	338	708	109,47%	276	582	110,87%
Total	854	1.350	58,08%	2.163	2.214	2,36%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH)

	Pedidos a aguardar consulta			Consultas Realizadas em 2014				
	Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
Especialidade	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	0	0,00	0,00	1	0	0	1	0
Cardiologia	1	162,40	162,40	759	11	135	574	39
Cirurgia Geral	233	241,99	500,60	2.076	16	48	1.877	135
Dermato-Venerologia	607	224,92	611,20	2.596	238	318	577	1.463
Doenças Infecciosas	0	0,00	0,00	32	0	3	27	2
Gastroenterologia	60	124,77	359,60	916	30	120	743	23
Ginecologia	0	0,00	0,00	1.815	11	172	1.607	25
Imuno-hemoterapia	0	0,00	0,00	4	0	1	3	0
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	0	0,00	0,00	35	0	2	33	0
Medicina Interna	41	191,17	314,20	298	9	36	209	44
Neurologia	58	138,77	262,60	533	3	32	491	7
Obstetrícia	0	0,00	0,00	1.073	22	273	778	0
Oftalmologia	2.629	315,82	581,60	5.772	1	11	1.585	4.175
Oncologia Médica	0	0,00	0,00	39	0	1	38	0
Ortopedia	49	135,76	261,60	2.989	6	36	2.895	52
Otorrinolaringologia	88	116,92	350,50	1.811	0	3	714	1.094
Pediatria	50	154,29	402,50	671	3	17	628	23
Pneumologia	116	215,34	489,60	483	14	29	291	149
Psiquiatria	3	115,20	116,60	611	18	85	475	33
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	34	252,48	469,20	49	1	2	22	24
Urologia	6	109,43	117,50	1.051	11	200	836	4
Total	3.975	278,23	611,20	23.614	394	1.524	14.404	7.292

Nota:

Por razões técnicas relacionadas com a extracção de informação do CTH, a que o Hospital Vila Franca de Xira totalmente alheio, os dados que suportam os valores do quadro acima foram extraídos apenas a 31 de Março de 2015, e não a 31 de Dezembro de 2014. A estatística de pedidos a aguardar consulta inclui pedidos anteriores a 2015.

ACTIVIDADE CIRÚRGICA - Comparação da produção em 2013 e 2014

(Fonte: GH - Glintt)

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
				(LIC)					
	Nº cirurgias programadas 2013	Nº cirurgias programadas 2014	Variação 2013 - 2014 (%)	Nº entradas em LIC 2013	Nº entradas em LIC 2014	Variação LIC 2013 - 2014 (%)	2013	2014	Variação 2013 - 2014 (%)
Cirurgia Geral	1545	1524	-1,4%	1760	1848	5,0%	34	64	88%
Dermatologia	91	146	60,4%	105	155	47,6%	22	16	-27%
Ginecologia-Obstetrícia	785	987	25,7%	868	1171	34,9%	47	83	77%
Oftalmologia	2285	3222	41,0%	2747	3470	26,3%	86	57	-34%
Ortopedia	1419	1462	3,0%	1689	1611	-4,6%	28	37	32%
Otorrinolaringologia	513	555	8,2%	524	546	4,2%	39	36	-8%
Urologia	423	479	13,2%	550	600	9,1%	41	77	88%

LIC – Lista de Inscritos em Cirurgia

TE – Tempo de Espera

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 2014	Cirurgias com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade “de nível 2” realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade “de nível 1” realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	1524	5	20	178	1304	17
Dermatologia	146		2	83	58	3
Ginecologia-Obstetrícia	987	1	9	116	842	19
Oftalmologia	3222	2	4	33	3132	51
ORL	555	2	3	20	529	1
Ortopedia	1462	22	79	163	1183	15
Urologia	479	11	11	132	259	66

ANEXO 3 – RECLAMAÇÕES

1. CARACTERIZAÇÃO	
1.1. População residente na área de influência dos hospital (Censos 2011)	244.377
1.2. N.º total de doentes saídos (inclui berçário)	14.441
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	121.573
1.4. N.º total de consultas externas	131.134
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	5.564
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	8.229
2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	1.037
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 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	0
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	2
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	4
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	1
2.9. N.º de reclamações anuladas	2
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	1.037
<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>	
3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	206
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	239
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	128
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	951
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	194

3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	218
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	159
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	76
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	35
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	133
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	586
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	58
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	164
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	239
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	133
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	812
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	80
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	89
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	16
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	12
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	0
6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	0
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	74
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	85
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	11
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	52
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