



RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2015

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 final 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 2015 compreende o segundo 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, 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.com.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: Dr. Pedro Bastos</p> <p>Administrador Executivo: Dr.^a Maria João Germano</p> <p>Administrador Executivo: Dr. Pedro Lucena e Vale</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 Baptista</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>Grupo de Coordenação Local do Programa Nacional de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência a Antimicrobianos Coordenador: Dr. José Neves</p> <p>Comissão de Farmácia e Terapêutica Coordenador: Dr. Carlos Rabaçal</p> <p>Comissão de Coordenação Oncológica Coordenador: Dr. Carlos Rabaçal</p>	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref.^a e/ou Observações
	<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.^a Alexandra Carvalho</p> <p>Comissão de Catástrofe e de Emergência Interna Coordenador: Dr. Tiago Carvalho</p> <p>Sub -Comissão de Antibióticos Coordenador: Dr. José Neves</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>E-mail</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
4. PEM (Cuidados Respiratórios)	X
5. RNU	X
6. SI-VIDA	X
7. SICO	X
8. FHS	X
9. GESTCARE-CCI	X
10. GID (Gestão Integrada da Doença)	X
11. SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações da ERS)	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 2015, 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 da área de 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 Infra-Estruturas e Manutenção 13. Regulamento de Resíduos Hospitalares 14. Regulamento do Serviço de Saúde Ocupacional 15. Regulamento do Gabinete do Cidadão 16. Regulamento do Serviço Social 17. Regulamento de Visitas e Acompanhantes de Utentes 18. Regulamento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa 19. Regulamento de Espólios 20. Regulamento do Internato e Formação Médica 21. Regulamento dos Serviços Farmacêuticos 22. Regulamento do Planeamento de Altas 			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		S	N	Refª e/ou Observações
23.	Regulamento do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica			
24.	Conselhos de Auditoria Clínica			
25.	Regulamento do Serviço de Urgência			
26.	Regulamento da Consulta Externa			
27.	Regulamento do Bloco Operatório			
28.	Regulamento da Unidade de Oncologia			
29.	Regulamento da Unidade de Cuidados Intensivos			
30.	Regulamento da Medicina Física e Reabilitação			
31.	Regulamento da Unidade Autónoma de Psiquiatria			
32.	Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde			
33.	Regulamento da Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços			
34.	Regulamento do Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeção e Resistência aos Antimicrobianos			
35.	Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica			
36.	Regulamento da Comissão de Coordenação Oncológica			
37.	Regulamento da Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez			
38.	Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
39.	Regulamento da Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia			
40.	Regulamento da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna			
41.	Regulamento da Comissão Transfusional			
42.	Regulamento da Comissão de Hemoderivados			
43.	Regulamento da Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paleativos			
44.	Manual do Modelo Assistencial e Organizacional			
45.	Manual de Identificação de Utentes e Terceiros Pagadores			
46.	Manual do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
47.	Manual do Sistema de Gestão Integrado (da Qualidade)			
48.	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 (Listagem de Parâmetros de Desempenho de Resultado, Ap. 1, Anexo X, Contrato de Gestão) (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.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS	S	N	Refª e/ou Observações
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa a Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar.	X		Informação afixada nas principais recepções.
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?	X		Informação disponível nos Relatórios Anuais de Acesso a Cuidados de Saúde, anualmente disponibilizados no site do HVFX.
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.		X	
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.		X	
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?	X		Publicado no <i>site</i> do Hospital (www.hospitalvilafrancadexira.pt).
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Cidadão, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências.	X		Ver Anexo 3 ao presente relatório (pág. 22)
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?	X		O Gabinete de Cidadão apresenta mensalmente junto da Comissão Executiva propostas de alteração e melhoria de circuitos e procedimentos.
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?		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 Sistema de Gestão de Reclamações	X		Com a extinção do Sistema SIM-Cidadão no dia 2 de Fevereiro de 2015 (informação da Direcção Geral de Saúde nº 001/2015, de 30-01-2015), a partir de dia 3 de Fevereiro de 2015, todas as reclamações, sugestões e elogios apresentadas por utentes passaram a ser reportadas no Sistema de Gestão de Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde (SGREC).

ANEXOS

ANEXO 1

**LISTAGEM DE PARÂMETROS DE DESEMPENHO DE RESULTADO
CONTRATO DE GESTÃO, ANEXO X, APÊNDICE 1**

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 Algaliados
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 ambulatórios
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 - 2015

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2015

(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 2015
<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	19.7
▪ 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	34.4
▪ 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	109.6
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	2,4
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	6,1
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60	29,2
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270	76,1

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA - 2015

HOSPITAIS: CONSULTAS EXTERNAS – Comparação da Produção 2014-2015

Especialidade	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2014	Nº 1ªs consultas 2015	Varição 2014 – 2015 (%)	Total consultas 2014	Total consultas 2015	Varição 2014 – 2015 (%)
Anestesiologia	4.645	6.364	37,01%	4.817	6.676	38,59%
Cardiologia	1.822	1.820	-0,11%	4.765	4.987	4,66%
Cirurgia Geral	3.982	4.701	18,06%	10.828	11.860	9,53%
Dermato-Venereologia	3.583	3.969	10,77%	7.660	9.174	19,77%
Gastroenterologia	1.658	1.905	14,90%	4.573	5.539	21,12%
Ginecologia	2.766	2.830	2,31%	8.190	8.643	5,53%
Imunohemoterapia	586	768	31,06%	2.787	3.091	10,91%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	1.518	1.832	20,69%	3.893	4.872	25,15%
Medicina Interna	1.958	1.951	-0,36%	6.799	6.529	-3,97%
Neurologia	1.097	1.214	10,67%	3.033	3.454	13,88%
Neonatologia	302	228	-24,50%	818	742	-9,29%
Obstetrícia	1.954	2.193	12,23%	5.407	5.878	8,71%
Oftalmologia	7.177	8.271	15,24%	18.569	22.284	20,01%
Oncologia Médica	552	560	1,45%	4.144	5.652	36,39%
Ortopedia	5.494	6.494	18,20%	14.444	16.028	10,97%
Otorrinolaringologia	3.315	4.143	24,98%	8.483	10.428	22,93%
Pediatria	1.852	1.933	4,37%	5.617	6.055	7,80%
Pneumologia	1.440	1.666	15,69%	4.059	4.975	22,57%
Urologia	1.892	2.089	10,41%	6.347	7.058	11,20%
Medicina no Trabalho	36	32	-11,11%	187	132	-29,41%
Psiquiatria	1.311	1.444	10,14%	4.293	6.006	39,90%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	172	331	92,44%	821	1.716	109,01%
Doenças Infecciosas	71	73	2,82%	405	452	11,60%
Sub-total	49.183	56.811	15,51%	130.939	152.231	16,26%
Psicologia	642	568	-11,53%	1.632	1.775	8,76%
Apoio Nutricional e Dietética	708	560	-20,90%	582	677	16,32%
Total	1.350	1.128	-16,44%	2.214	2.452	10,75%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH)

	Pedidos a aguardar consulta			Consultas Realizadas em 2015				
	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	0	0	0	0	0	0
Cardiologia	163	61	153	810	8	198	588	16
Cirurgia Geral	290	114	465	2.419	7	26	2.100	286
Dermato-Venerologia	674	188	519	2.717	273	293	1.090	1.061
Doenças Infecciosas	4	79	103	23	1	1	21	0
Gastroenterologia	154	61	127	1.095	53	141	869	32
Ginecologia	235	46	153	1.640	16	134	1.467	23
Imuno-hemoterapia	0	0	0	10	0	3	7	0
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	2	16	18	54	0	2	52	0
Medicina Interna	87	177	348	308	1	9	232	66
Neurologia	206	137	238	526	4	11	498	13
Obstetrícia	93	34	99	1.253	43	327	883	0
Oftalmologia	2.399	289	620	6.205	0	6	1.843	4.356
Oncologia Médica	6	85	94	32	0	0	31	1
Ortopedia	408	56	207	3.783	8	15	3.749	11
Otorrinolaringologia	250	43	114	2.304	0	6	2.218	80
Pediatria	221	129	451	617	12	13	480	112
Pneumologia	207	193	362	633	17	40	300	276
Psiquiatria	181	119	193	580	8	13	535	24
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	36	84	183	139	0	2	94	43
Urologia	218	71	199	1.077	1	156	913	7
Total	5.834	184	620	26.225	452	1.396	17.970	6.407

Nota:

Por razões técnicas relacionadas com a extracção de informação do CTH, a que o Hospital Vila Franca de Xira é totalmente alheio, os dados que suportam os valores do quadro acima foram extraídos apenas a 31 de Março de 2016, e não a 31 de Dezembro de 2015. A estatística de pedidos a aguardar consulta inclui pedidos anteriores a 2015.

ACTIVIDADE CIRÚRGICA - Comparação da produção em 2014 e 2015

(Fonte: Listagem LIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
				(LIC)					
	Nº cirurgias programadas 2014	Nº cirurgias programadas 2015	Varição 2014 – 2015 (%)	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2015	Varição LIC 2014 – 2015 (%)	2014	2015	Varição 2014 - 2015 (%)
Cirurgia Geral	1527	1617	5,89%	1848	2015	9,04%	34	47	38,24%
Dermatologia	146	188	28,77%	155	197	27,10%	21	21	0,00%
Ginecologia-Obstetrícia	988	1034	4,66%	1172	1131	-3,50%	35	34	-2,86%
Oftalmologia	3221	4060	26,05%	3469	4556	31,33%	84	64	-23,81%
Ortopedia	1462	1547	5,81%	1611	1881	16,76%	48	44	-8,33%
Otorrinolaringologia	555	682	22,88%	546	925	69,41%	41	63	53,66%
Urologia	480	481	0,21%	600	666	11,00%	71	80	12,68%

LIC – Lista de Inscritos em Cirurgia

TE – Tempo de Espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA - Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: Listagem LIC)

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 2015	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	1617	5	22	244	1283	63
Dermatologia	188	1	4	63	117	3
Ginecologia-Obstetrícia	1034	5	7	106	897	19
Oftalmologia	4060	4	12	28	3977	39
ORL	682	0	0	28	650	4
Ortopedia	1547	19	40	132	1343	13
Urologia	481	21	10	128	243	79

ANEXO 3

RECLAMAÇÕES E ELOGIOS DE UTENTES

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)	15.270
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	127.683
1.4. N.º total de consultas externas	152.232
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	6.652
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	11.102
2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
2.1. N.º de reclamações registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC).	960
2.2. N.º de reclamações não registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC).	245
2.3. N.º de reclamações registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) não resolvidas	0
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), no início de 2015	12
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2015, registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), no início de 2016	26
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	14
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	3
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	11
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	1205
<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	28
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	110
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	45
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	289
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	15
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	121
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	188
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	35

3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	18
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	43
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	488
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	8
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	95
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	176
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	54
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	608
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	83
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	81
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	22
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	17
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	25
6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	0
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	261
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	252
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	47
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	249
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	13
6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	11