

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

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

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

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

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

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

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Lusíadas - Parcerias Cascais, S.A.
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Rua Laura Alves nº12, 5º 1050-138 Lisboa Geral: 21 465 3000 <a href="mailto:conselho.administracao@hospitaldecascais.pt">conselho.administracao@hospitaldecascais.pt</a> Fax CA – 21 465 3199
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	Hospital de Cascais, Dr. José de Almeida  Avª Brigadeiro Victor Novais Gonçalves, 2755 – 009 Alcabideche Geral: 21 465 3000 / Conselho de Administração – 21 465 3060 <a href="mailto:conselho.administracao@hospitaldecascais.pt">conselho.administracao@hospitaldecascais.pt</a>

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

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

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>Direcção / Administração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente do C.A. Eng. Pedro Dias Alves</li> <li>• Administrador Dr. Vasco Antunes Pereira</li> <li>• Administrador Dra. Maria Amélia Ferro Jorge</li> <li>• Administrador Dra. Cristina Quadrat Silva</li> <li>• Direcção Clínica Prof. Filomena Pinheiro Nunes</li> <li>• Enfermeira-Directora Enf. Isabel Pereira Lopes</li> </ul>	
<b>Fiscalização</b>	Deloitte e Associados, SROC,SA	
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	<b>Direção de Produção</b>	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>		

**Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014**

<p><b>Comissão de Ética na Saúde</b></p>	<p>Dra. Rosalinda Rodrigues                  Dr. Pedro Magro                  Dr. Luis Camejo                  Padre José Pereira                  Dr. Gonçalo Proença                  Dra. Catarina Pinto                  Dra. Ana Sofia Silva                  Enf. Filipe Pires</p>	
<p><b>Comissão de Catástrofe e Emergência Médica</b></p>	<p>Dra. Sofia Lourenço                  Dr. Abilio Casaleiro                  Dr. Carlos Marques                  Eng. Joaquim Sena                  Enf. José Friães                  Eng. Filipa Marques</p>	
<p><b>Comissão de Humanização e Qualidade</b></p>	<p>Presidente do Conselho de Administração                  Dra. Marta Sá Pessoa                  Enf. Dulce Gonçalves                  Marta Cavaco</p>	
<p><b>Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos</b></p>	<p>Dr. Armindo Ramos                  Dra. Dalila Góis                  Dr. Ramiro Carvalho                  Enf. Fernando Faria</p>	
<p><b>Comissão de Farmácia e Terapêutica</b></p>	<p>Prof. Dra. Filomena Pinheiro Nunes                  Dra. Domingas Palma                  Dr. Ramiro Carvalho                  Dr. Rui Peres                  Dra. Cristina Silvério                  Dra. Ana Cláudia Coutinho</p>	
<p><b>Comissão de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho</b></p>	<p>Dra. Maria Lurdes Menano                  Enf. Fernando Faria</p>	
<p><b>Comissão Técnica de Certificação da Interrupção da Gravidez</b></p>	<p>Dra. Isabel Silva                  Dra. Maria Eduarda Monteiro                  Dra. Luisa Martins                  Dra. Madalena Antunes                  Dra. Joana Rocha Pauleta</p>	
<p><b>Comissão de Coordenação Oncológica</b></p>	<p>Prof. Dra. Filomena Pinheiro Nunes                  Dr. Paulo Mira                  Dra. Ana Maria Mourão</p>	

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

	<p>Dra. Isabel Serrano                  Dr. Pedro Conde                  Dr. Rui Henriques Fernandes</p>	
<p><b>Comissão de Garantia da Qualidade</b></p>	<p>Dra. Domingas Palma                  Dra. Vanda Castro                  Dr. Gonçalo Jorge                  Dr. Felix Monteiro                  Dr. João Colaço                  Enfª Fátima Marques</p>	
<p><b>Comissão de Ligação Técnica aos Cuidados de Saúde Primários</b></p>	<p>Prof. Dra. Filomena Pinheiro Nunes                  Dra. Madalena Carvalho                  Dr. Armindo Ramos                  Dra. Luisa Martins                  Dra. Anabela Brito                  Dra. Marta Sá Pessoa                  Dra. Vânia Santos                  Terapeuta Gina Pereira</p>	
<p><b>Comissão de Bloco Operatório</b></p>	<p>Dra. Maria João Centeno                  Enf. Elisa Alves                  Dra. Paula Antunes                  Enf. Paula Quintino                  Enf. Telmo Aleixo</p>	
<p><b>Comissão de Informatização Clínica</b></p>	<p>Dr. Armindo Ramos                  Dr. Carlos Marques                  Dra. Eduarda Reis                  Dra. Maria João Lobão                  Dr. Paulo Mira                  Enf. Dulce Gonçalves                  Enf. João Marques                  TDT Élia Batista                  Dra. Nazaré Reis                  Dra. Domingas Palma                  Dra. Cristina Antunes</p>	
<p><b>Comissão de Risco Clínico e não Clínico</b></p>	<p>Dr. Carlos Marques                  Prof. Dra. Filomena Marques                  Dr. João Colaço                  Enf. Maria Inês Lima                  Enf. Maria Fátima Marques                  Elisabete Palma                  Cecília Machado                  Dra. Domingas Palma</p>	

**Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014**

	<b>Dr. Vítor Moreira</b> <b>Dr. Abílio Casaleiro</b> <b>Eng. Filipa Marques</b> <b>Eng. Aires Gonçalves</b> <b>Eng. Andreia Simões</b> <b>Dr. Carlos Reis</b> <b>Enf. Filipe Pires</b>	
<b>Gabinete do Cidadão</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>21 465 3000</b> <b>gabinete.cidadao@hospitaldecascais.pt</b>	

**C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

C.1. 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)

1. SONHO	
2. SINUS	
3. SAM	
4. SAPE	
5. CTH	
6. SIGIC	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
9. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Gestão Hospitalar	X
2. Desktop Médico	X
3. Processo de Enfermagem	X
4. Triage de Manchester	X
5. Prescrição Medicamentos	X
6. Appolo – Patologia Clínica	X
7. PACS – Sectra	X
8. Dietética	X
9. SIBAS – Imunohemoterapia	X
10. ANAPAT – Anatomia Patológica	X

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

- Todas as aplicações (base de dados) estão licenciadas pela CNPD
- Gestão centralizada de identidades e acessos (autenticação)
- Implementação de controlos de acessos físicos
- Firewall

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

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		a)
<b>1.3.</b> 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		a)
<b>1.4.</b> 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, ...)  1. Regulamento de Consulta Externa  2. Regulamento de Visitas  3. Regulamento do Gabinete do Cidadão  4. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas  5. Regulamento de Psicologia Clínica  6. Regulamento do Serviço Social			

- a) Os assuntos relacionados com a matéria de acesso, produção e capacidade instalada estão definidos no âmbito do Contrato de Gestão de PPP.



E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref <sup>o</sup> e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Contrato de Gestão PPP
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			Contrato de Gestão PPP
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? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		Indicadores definidos no Contrato de Gestão da PPP
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		Nos termos do Contrato de Gestão da PPP
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Se aplicável nos termos do Contrato de Gestão da PPP
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?		X	Processo de revisão carece de autorização da EPC, nos termos do Contrato de Gestão da PPP
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		Procedimentos de controlo (auditoria externa) definidos nos termos do Contrato de Gestão da PPP
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Nos termos do Contrato de Gestão da PPP
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			N/A
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Nos termos do Contrato de Gestão da PPP

## Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

<p><b>1.14</b> Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar</p>	X		<p>Consta do sistema de informação, estando disponível na entrada principal em monitores.</p>
<p><b>1.15</b> Está disponível, no sítio da <i>internet</i>, informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?</p>	X		<p>A informação relativa a serviços disponíveis e a capacidade instalada está disponível no sítio da internet.</p>
<p><b>1.16</b> Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.</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 respetivos 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 Atividades e/ou do Plano de desempenho?</p>	X		
<p><b>1.19</b> As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)</p>	X		<p style="text-align: center;">Em anexo quadro com total de reclamações recebidas em 2014, por motivo e mês. (Anexo 1)</p>
<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 correção?</p>	X		
<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		
<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	
<p><b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ?</p>		X	
<p><b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</p>	X		<p style="text-align: center;">Informação em anexo (Anexo 2)</p>

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

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

(Lei nº 14/2014 de 21 de março 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>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</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		20
▪ 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		51
▪ 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		89

## Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação		
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação		
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		n.a
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		n.a

<b>Cirurgia programada</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		48
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		8
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		42
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		132

(\*) O Perfil Assistencial do Hospital de Cascais não contempla a valência de Oncologia. As cirurgias do foro oncológico estão integradas no mapa relativo à cirurgia programada.

<b>Cirurgia programada em Oncologia (*)</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		

**ANÁLISE ESPECÍFICA**  
**UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE**  
**PRIMÁRIOS**  
**(ACES e ULS)**

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados					
	N.º consultas 2014	N.º consultas 2013	Varição 2014 –2013 (%)	Nº consultas 2012	Varição 2014 – 2012 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)					
Consultas de saúde infantil					
Consultas de saúde materna					
Consultas de planeamento familiar					
Vigilância de doentes diabéticos					
Vigilância de doentes hipertensos					
Consultas médicas no domicílio					
Consultas de enfermagem no domicílio					

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**



Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013

(Fonte: Hospital de Cascais)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2014	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2013	Varição 2014 – 2013 (%)	Total consultas 2014	Total consultas 2013	Varição 2014 – 2013 (%)
Anestesiologia	5 861	4 627	27%	7 060	5 912	19%
Cirurgia Geral	3 843	4 350	-12%	12 408	13 061	-5%
Oftalmologia	5 851	5 784	1%	15 221	14 200	7%
Ortopedia	4 543	4 590	-1%	13 182	13 452	-2%
Otorrinolaringologia	2 698	2 629	3%	6 461	6 335	2%
Imunohemoterapia	79	51	55%	528	446	18%
Cardiologia	1 357	1 523	-11%	4 252	4 751	-11%
Dermato-venerologia	3 181	3 856	-18%	6 463	7 468	-13%
Gastroenterologia	2 722	1 886	44%	5 905	4 928	20%
Medicina Física e de Reabilitação	2 091	1 686	24%	5 950	5 688	5%
Medicina Interna	1 952	1 934	1%	6 159	6 317	-3%
Neurologia	1 784	1 631	9%	4 183	3 869	8%
Pneumologia	1 373	1 022	34%	4 575	3 846	19%
Ginecologia/ Obstetrícia	6 642	6 714	-1%	23 216	21 742	7%
Urologia	1 522	1 418	7%	4 648	4 770	-3%
Psiquiatria	1 269	1 071	18%	5 617	5 691	-1%
Pediatria	2 874	2 459	17%	8 696	7 982	9%
<b>Total</b>	<b>49 642</b>	<b>47 231</b>	<b>5%</b>	<b>134 524</b>	<b>130 458</b>	<b>3%</b>

Não foram consideradas as consultas de HIV, IVG e Medicina do Trabalho.

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: Hospital de Cascais)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2014 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 entre 31e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
Anestesiologia	0			13	0	3	9	1
Cardiologia	67	74	110	377	6	37	301	33
Cirurgia Geral	125	88	234	958	9	70	876	3
Dermatologia	374	189	285	1615	18	303	912	382
Gastrenterologia	55	71	280	1073	17	196	196	664
Ginecologia	263	108	245	1824	31	251	1326	216
Imuno-hemoterapia	0			14	0	4	10	0
Medicina Física e Reabilitação	4	62	77	217	0	16	198	3
Medicina Interna	18	41	56	133	0	14	118	1
Neurologia	212	158	185	339	11	35	100	193
Obstetrícia	84	37	75	698	5	13	680	0
Oftalmologia	368	165	317	2931	5	73	1200	1653
Ortopedia	380	120	183	1001	2	7	955	37
Otorrinolaringologia	113	36	45	1416	2	28	1386	0
Pediatria	244	123	265	827	18	179	544	86
Pneumologia	37	29	38	383	0	12	370	1
Psiquiatria	30	31	202	397	0	0	397	0
Urologia	100	67	87	621	0	55	558	8
<b>Total</b>	<b>2.474</b>	<b>124</b>	<b>317</b>	<b>14.837</b>	<b>124</b>	<b>1.296</b>	<b>10.136</b>	<b>3.281</b>

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2014 e 2013

(Fonte: Hospital de Cascais)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2014	Nº cirurgias programadas 2013	Variação 2014 – 2013 %	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2013	Variação LIC 2014 – 2013 (%)	2014	2013	Variação 2014 – 2013 (%)
Ortopedia	896	782	15%	913	1.032	-11,5 %	3,6	3,3	10%
Cirurgia Geral	1 559	1 438	8%	1.503	1.545	-2,7%	1,2	2,1	-42%
Oftalmologia	1 735	1527	14%	2.113	1.885	12,1%	2,9	1,9	55%
Ginecologia / Obstetrícia	1 335	1 459	-8%	1.593	1.666	-4,4%	1,9	1,6	21%
Otorrinolaringologia	466	350	33%	554	570	-2,8 %	3,6	3,2	14%
Urologia	363	340	7%	435	394	10,4%	1,6	4,0	-60%
Dermatologia	460	479	-4%	481	491	-2,0%	0,4	0,9	-57%
<b>Total</b>	<b>6 814</b>	<b>6 375</b>	<b>7%</b>	<b>7.592</b>	<b>7.582</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,6</b>	<b>2,4</b>	<b>8%</b>

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

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

(Fonte: Hospital de Cascais)

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 (>270 dias)
Ortopedia	896	100%	91%	74%	80%	20%
Cirurgia Geral	1 559	100%	93%	94%	94%	6%
Oftalmologia	1 735	50%	71%	53%	96%	15%
Ginecologia / Obstetrícia	1 335	100%	92%	86%	99%	2%
Otorrinolaringologia	466	n.a	25%	85%	65%	35%
Urologia	363	100%	100%	98%	70%	18%
Dermatologia	460	100%	100%	100%	100%	0%
<b>Total</b>	<b>6 814</b>	<b>85%</b>	<b>89%</b>	<b>78%</b>	<b>91%</b>	<b>12%</b>

a) Considerou-se como denominador as cirurgias do nível identificado

b) % de Cirurgias realizadas fora do TMRG relativa a todos os níveis

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2014	Nº de exames realizados 2013	Varição 2014-2013 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2014 a)
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.		
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.		
Colonoscopia b)	1.545	1.290	19.8%	47.4%
Endoscopia digestiva alta	1.100	1.079	1.9%	63.1%
Colposcopia com citologia c)	2.187	2.196	-0.4%	13.3%
TAC	17.155	16.211	5.8%	67,5%
RM d)	n.a	n.a		
PET	n.a	n.a		
Outras	n.a	n.a		
...				

- a) Não inclui exames urgentes
- b) Colonoscopia total e colonoscopia esquerda
- c) Só colposcopias (n.d informação associada a citologia)
- d) Realizadas no exterior

# Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

## Anexo 1 - Indicador de Qualidade - N.º de Reclamações por Motivo - Janeiro a Dezembro 2014

Motivo	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Adiamento da cirurgia			1			1	2			1			5
Adiamento sucessivo de consulta												1	1
Alta hospitalar inadequada	1	1		1		1	1			1		1	7
Alta hospitalar precoce				1		1	1			2	1		6
Anulação/alteração consulta sem aviso prévio	1		3	4	4		2	2	2	5	1	2	26
Anulação/alteração da cirurgia sem aviso prévio	1	2		1			1				1		6
Anulação/alteração de MCDT sem aviso prévio			1		1						1	1	4
Avaliação cuidados								1					1
Deficiente organização do transporte de doentes	1												1
Desadequação do sistema de marcação de consultas				2	1								3
Desarticulação da informação com outros hospitais								1					1
Desarticulação da informação entre profissionais							1						1
Desarticulação da informação entre serviços										1			1
Diagnóstico deficiente	2			1	1	1		2	1		2		10
Diagnóstico errado	3	3	1	1	1		1	2		2	1	3	18
Diagnóstico incompleto			1			1	1		4	1	1		9
Diagnóstico não identificado	2												2
Dificuldade em marcar consulta												1	1
Elevado tempo de espera na recepção resultados MCDT	1						1		1	1			4
Elevado tempo de espera no dia da cirurgia programada								1					1
Elevado tempo de espera para atendimento na CE	2	1	3		2	2			1	1			12
Elevado tempo de espera para atendimento no SUG T2	8	3	9	3	8	2	10	8	6	13	7	14	91
Elevado tempo de espera para atendimento no SUO/G					1		1				3		5
Elevado tempo de espera para atendimento no SUP	5		4							3	1	3	16
Elevado tempo de espera para cirurgia					1				1			1	3
Elevado tempo de espera para consulta		3	1	1	3	3	3	1			2	1	18
Elevado tempo de espera para realização de MCDT	2	2		2		1		1		1			9
Elevado tempo de espera para sessão de HDC				1									1
Elevado tempo de espera para tratamento enfermagem					1					1	1		3
Erro técnico		1											1
Escassez meios/equipamentos				1									1
Falta competências profissionais					1		1						2
Falta de assistência			1			1	4	2	1	1		3	13
Falta de assistência enfermagem	2	1	2						2	1	1		9
Falta de assistência médica		1	2	3	6	3	2		1	1	2	2	23
Inexistência de Serviço solicitado pelo Utente						1	1			1			3
Má Prática			1	2		1	4	1	1	3	4		17
MCDT desadequados						2							2
Recusa de atendimento						1	1	1	1				4
Recusa de consulta	1	3		1		2	1		3				11
Recusa de consulta por falta de processo clínico				1									1
Triagem desadequada	1				2		2		2	2	1	2	12
Troca de processo clínico/MCDT				1									1
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>366</b>

## Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2014

### ANEXO 2 - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS A ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

#### NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

ANO 2014

1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) - Acesso Cuidados de Saúde	365
2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão) - Acesso Cuidados de Saúde	1
3. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015 - Acesso Cuidados de Saúde	1
<b>Total reclamações 2014</b>	<b>366</b>