

RELATÓRIO SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE



2014

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

O presente documento visa sumariar, em cumprimento das disposições legais aplicáveis (designadamente da Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, aprovada pela Lei nº 41/2007, de 24 de agosto e atualmente constante da Lei nº 15/2014, de 21 de Março) as condições de acesso às diversas prestações de saúde oferecidas, em 2014, pelo Centro Hospitalar Tondela – Viseu, E.P.E. (CHTV), bem como a explicitar as principais variações registadas face ao ano de 2013.

Assim, e desde logo, há a constatar a assunção de tempos de resposta garantidos pelo CHTV, os quais são, por incapacidade de resposta, iguais aos Tempos Máximos de Resposta Garantida. Isto é, a instituição ainda não consegue garantir, designadamente na área da consulta externa, uma resposta que esteja de acordo com o legalmente preconizado. Daí a opção de considerar como referencial os tempos legais a atingir.

Face a 2013, registam-se alterações favoráveis no perfil de acessibilidade do CHTV, designadamente na Consulta Externa (na generalidade das especialidades), com uma significativa redução dos tempos de espera em todas as prioridades (variando tal redução de -58,3% nas consultas muito prioritárias, -40,6% nas consultas prioritárias e os -14,4% na prioridade normal).

Redução que também se regista nos meios complementares e de terapêutica.

É de salientar o resultado atingido na área cirúrgica, onde a redução da mediana do tempo de espera foi acompanhada pela normalização dos períodos de espera, com uma clara e explícita atribuição de prioridades aos doentes inscritos em Lista de Espera.

Com a introdução das indispensáveis medidas de racionalização da oferta de serviços, melhorando a articulação com os parceiros dos Cuidados Primários (designadamente dando alta a doentes crónicos direcionando-os para os seus respetivos médicos de família), estamos certos de que, no corrente ano de 2015, embora em contexto de generalizada escassez de recursos, o acesso dos cidadãos aos cuidados prestados manterá uma tendência de melhoria, cumprindo-se os objetivos e a missão deste Centro Hospitalar e do Serviço Nacional de Saúde.

Carlos Fernando Ermida Rebelo
Presidente do Conselho de Administração

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Centro Hospitalar Tondela – Viseu, E.P.E.
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Avenida do Rei D. Duarte 3504-509 Viseu 232420500 geral@hstviseu.min-saude.pt 232420591 www.hstviseu.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<ol style="list-style-type: none">1. Hospital de São Teotónio, E.P.E. (sede social)2. Hospital Cândido de Figueiredo Avenida General Humberto Delgado 3460-525 Tondela 232819060 (telef.) 232822524 (fax) geral@hdtondela.min-saude.pt

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

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

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	Dr. Carlos Fernando Ermida Rebelo (Presidente) Dra. Helena Isabel Duarte Pinho (Diretora Clínica) Dr. Ruben Manuel Antunes Tavares (Vogal) Dr. Rui Manuel Lopes de Melo (Vogal) Dra. Maria Cassilda Pereira das Neves (Vogal, Enfermeira Diretora)	
Fiscalização	A. Figueiredo Lopes, M. Figueiredo & Associados, SROC, Lda	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo (Presidente: Dr. Nuno Carlos Ferreira Carrilho)	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (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)	1. Unidade Hospital de Gestão de Inscritos em Cirurgia 2. Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços 3. Projeto de Acreditação do HQS 4. Comissão de Coordenação Oncológica 5. Comissão Técnica de Certificação de IVG 6. Comissão do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco 7. Comissão para a Humanização em Pediatria 8. Comissão de Qualidade e Segurança	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	1. Comissão Médica 2. Comissão de Ética 3. Comissão de Enfermagem 4. Direcção do Internato Médico 5. Comissão Diretiva de Formação e Ensino	

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

	<ol style="list-style-type: none">6. Comissão de Urgência, Emergência e Doentes Críticos7. Gestão do Risco8. Comissão de Normalização de Consumos9. Comissão de Farmácia e Terapêutica10. Comissão de Controlo de Infeção11. Comissão de Antibióticos12. Comissão para a promoção da Segurança Infantil do Serviço de Pediatria13. Comissão Iniciativa do Hospital Amigo dos Bebés14. Comissão de Promoção do Aleitamento Materno15. Comissão Hospitalar de Transusão16. Comissão de Coordenação Oncológica17. Comissão do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco18. Comissão de Nutrição Clínica19. Comissão para a Gestão Clínica do Doente Ventilado20. Comissão para a Informação Clínica	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Gabinete do Utente 232 420 524 gabut@hstviseu.min-saude.pt	

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

A. 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	X
2. SINUS	
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X

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

1. Alert@	X
2. SGICM	X

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

As aplicações informáticas estão instaladas em servidores próprios localizados em *datacenter*.
São efetuadas seguranças da informação periodicamente para suportes que ficam arquivados fora do *datacenter* em cofre próprio e preparado para este tipo de dispositivos.
O acesso às aplicações faz-se recorrendo a *passwords* ou acessos biométricos.
São atribuídos perfis diferenciados aos utilizadores, garantido que só é dado acesso à informação aos profissionais que dela necessitam.

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

**B. 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 Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
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		
<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> <p>1. Regulamento Interno da Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia;</p> <p>2. Regulamento Consulta Externa;</p> <p>3. Implementação do projeto-piloto da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI);</p> <p>4. Regulamento da Unidade de Cirurgia do Ambulatório;</p> <p>5. Regulamento do Hospital de Dia Hemato-Oncológico;</p> <p>6. Regulamento do Hospital de Dia de Gastrenterologia e Especialidades Médicas;</p> <p>7. Regulamento Interno da Unidade de Nefrologia e Diálise do Hospital de São Teotónio, EPE;</p> <p>8. Regulamento da Urgência Comum de Obstetrícia e Ginecologia;</p> <p>9. Regulamento do Serviço de Urgência;</p> <p>10. Regulamento da Triagem Médica;</p> <p>11. Regulamento Ambulatório de Medicina Física e Reabilitação;</p> <p>12. Regulamento do Gabinete do Utente;</p> <p>13. Procedimento “Atuação profissional face às exposições dos Utentes”, que integra o Manual de Políticas e Procedimentos de Ética;</p> <p>14. Regulamento do Hospital de Dia de Pediatria;</p> <p>15. Regulamento do Serviço de Cuidados de Enfermagem ao Domicílio;</p> <p>16. Regulamento dos Serviços de Cardiologia / UCIC / Exames Especiais / Hemodinâmica e Angiocardiografia;</p> <p>17. Regulamentos do Serviço de Pediatria (internamento, Neonatologia, Cuidados Intermédios Neonatais, Consulta Externa, Urgência Pediátrica);</p> <p>18. Procedimento do Departamento de Medicina Laboratorial “Comunicação com o cliente”;</p> <p>19. Procedimento Genérico de referência, acesso e admissão aos serviços clínicos e de apoio clínico do Hospital de São Teotónio, EPE, que integra o Manual de Políticas e Procedimentos de Organização da Prestação de Cuidados;</p> <p>20. Regulamento da Unidade Funcional da Mama;</p> <p>21. Regulamento “Apoio do Serviço de Neurocirurgia ao Serviço de Urgência”;</p>			

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

<p>22. Regulamento da UCIC (Coronária);</p> <p>23. Regulamento da U C. Intensivos Polivalentes (trata-se de acesso interno e âmbito da rede de referênciação);</p> <p>24. Regulamento do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental;</p> <p>25. Protocolo Farmacológico Parentérico em regime de internamento parcial;</p> <p>26. Política e procedimentos de cuidados paliativos, que integra o Manual de Políticas e Procedimentos de Ética;</p> <p>27. Procedimento “Obter uma segunda opinião”, que integra o Manual de Políticas e Procedimentos de Ética;</p> <p>28. Manual do Serviço de Cardiologia;</p> <p>29. Procedimento do Serviço de Cirurgia 2 -“Referenciação e admissão de doentes”;</p> <p>30. Manual do Serviço de Imagiologia;</p> <p>31. Normas de funcionamento dos Exames Especiais;</p> <p>32. Procedimento sectorial de Ginecologia “Admissão de Doentes no Serviço de Ginecologia”;</p> <p>33. Procedimento “processo de admissão do Utente a Cirurgia na UCA” – Manual de Procedimentos da Unidade de Cirurgia de Ambulatório;</p> <p>34. Procedimento “Atendimento do Utente no dia da cirurgia” – Manual de Procedimentos da Unidade de Cirurgia de Ambulatório;</p> <p>35. Procedimento “Acolhimento do Utente” – Manual de Procedimentos da Unidade de Cirurgia de Ambulatório;</p> <p>36. Procedimento de Hemato-Oncologia “Critérios de admissão de doentes para quimioterapia” – 2008</p> <p>37. Procedimento de Hemato-Oncologia “Critérios para internamento dos doentes Hemato-oncológicos” – 2008</p> <p>38. Procedimento de Medicina 1 – “Critérios de admissão ao internamento de Medicina Interna 1”;</p> <p>39. Procedimento de Medicina Física R. “Processo de referência dos utentes/ doentes com lesões cerebrais ao Serviço de Medicina Física Reabilitação”;</p> <p>40. Procedimento de Medicina Física R. “Critérios de referência ao setor Terapia da Fala”;</p> <p>41. Procedimento de Medicina Física R. “Critérios de referência ao setor Terapia Ocupacional”;</p> <p>42. Procedimento de Medicina Física R. “Critérios de referência ao setor de Fisioterapia”;</p> <p>43. Procedimento “Prestação de Serviços de Fisioterapia fora do horário normal”;</p> <p>44. Manual de Serviço de Obstetrícia A;</p> <p>45. Manual de Serviço de Obstetrícia B;</p> <p>Nota: Nos Serviços Financeiros realizam-se controlos financeiros de programas</p> <p style="padding-left: 40px;">1. verticais do Plano Nacional de Saúde.</p>	
--	--

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

C. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		<u>Anexo 1</u>
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		
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Monitorização e comunicação periódica aos Serviços.
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		Envio mensal à ARSC (Departamento de Contratualização) através do SICA (Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento). Divulgação interna – envio de relatórios aos Serviços, com especificação dos indicadores (realizado e meta a atingir).
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
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		
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		Controlo periódico e aleatório, confrontando os vários sistemas de informação.
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Com adaptação à realidade de partida do Hospital.

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,

E.P.E.

1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			<u>Anexo 2</u>
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		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	<p>Os tempos de espera apenas tinham em linha de conta os pedidos entrados via CTH, sendo que cerca 50% dos pedidos de consulta do Centro Hospitalar chegavam em papel.</p> <p>Existem problemas de interface entre o Sonho e o CTH que levam a que a informação constante neste último programa não seja totalmente fiável (por exemplo, doentes com consultas efetivadas no Sonho cuja informação não passa para o CTH, continuando indevidamente a acumular dias de espera; pedidos devolvidos no CTH há mais de dois anos e que continuam pendentes no Sonho e no CTH, acumulando dias de espera; recusas no CTH que não passam para o Sonho).</p> <p>SIGIC – está disponível no Portal da Saúde informação sobre posição relativa na Lista de Inscritos em Cirurgia.</p>
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	Pelas razões acima enunciadas.
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.	X		Envio aos utentes do Certificado de Inscrição em LIC emitido pelo SIGLIC.
1.17 Em caso de referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para	X		Nas cirurgias, a transferência dos doentes para outras unidades de Saúde é realizada pela Unidade

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

<p>Ihe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.</p>			<p>Central do SIGIC e os tempos de resposta são monitorizados pela Unidade Regional do SIGIC.</p> <p>Na consulta externa ainda não está disponível a possibilidade de transferir os doentes para outras unidades de saúde.</p>
<p>1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?</p>	X		
<p>1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)</p>	X		<p>Todas as reclamações obedecem a um circuito, sendo que é dada especial importância às reclamações sobre tempos de espera e acesso aos cuidados de saúde.</p> <p>As reclamações e/ou sugestões são enviadas aos dirigentes do serviço visado na reclamação, para tomar conhecimento do seu conteúdo e elaborar texto com informação, que habilite a resposta ao reclamante. É tida em consideração a prioridade clínica dos doentes.</p> <p>É sempre solicitado, pelo Gabinete do Utente, ao dirigente do serviço que apresente propostas de possível solução/melhoria.</p> <p>A nível interno tem sido feito um esforço e trabalho considerável de recuperação das Listas de Espera para Primeiras Consultas, com programas específicos, visando os doentes que se encontram em Lista de Espera.</p> <p align="right"><u>Anexo 3</u></p>
<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 correção?</p>	X		
<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	
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da</p>	X		<p>1 – na sequência de reclamação sobre qualidade de atendimento</p>

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

Lei? Quantificar e caracterizar			(médico). Arquivado após averiguação e audição prévia a reclamante.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		<u>Anexo 3</u>

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

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

(Lei nº 15/2014, 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>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		N.D.
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		N.D.
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		N.D.
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		N.D.
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		N.D.
<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		21,5
▪ 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		43,6
▪ 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		130,1

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação		N/D
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação		N/D
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação		N/D
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		29,8
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		29,8

**RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU,
E.P.E.**

Cirurgia programada			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		2,4
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		8,3
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		30
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		98,1

Cirurgia programada em Oncologia			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		1,8
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		8,6
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias seguidos após a indicação clínica		43,2
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		58,5

Fonte: SIGLIC – Indicadores Provisórios UCGIC 2014 (Extração em 16-01-2015 e Disponibilização em 26-01-2015)

Nota: TR da entidade representa o tempo médio que aguardaram os doentes operados desde a inclusão em LIC até à realização da cirurgia.

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

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

(Fonte: SICA)

Valência	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2014	Nº 1ªs consultas 2013	Variação 2014 – 2013 (%)	Total consultas 2014	Total consultas ano 2013	Variação 2014 – 2013 (%)
Anestesiologia	7.124	7.204	-1,11	7.874	7.932	-0,73
Angiologia e Cirurgia Vascular	957	874	9,50	2.631	2.739	-3,94
Cardiologia	3.780	3.680	2,72	9.580	9.985	-4,06
Cirurgia Geral	7.506	7.582	-1,00	17.498	18.866	-7,25
Cirurgia Pediátrica	1.082	883	22,54	2.529	2.193	15,32
Cirurgia Plástica e Reconstrutiva e Estética	387	323	19,81	1.005	967	3,93
Dermato-Venereologia	3.343	3.495	-4,35	7.608	7.356	3,43
Diabetologia	940	868	8,29	5.938	5.844	1,61
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	110	59	86,44	912	746	22,25
Dor	445	431	3,25	2.634	2.481	6,17
Gastroenterologia	2.077	1.908	8,86	4.905	4.983	-1,57
Ginecologia	6.561	6.218	5,52	14.628	14.195	3,05
Hematologia Clínica	717	589	21,73	2.794	2.883	-3,09
Hipertensão	89	135	-34,07	458	691	-33,72
Imuno-alergologia	106	---	---	140	---	---
Imuno-hemoterapia	118	134	-11,94	252	313	-19,49
Medicina Física e Reabilitação	2.787	3.167	-12,00	6.813	7.551	-9,77
Medicina Interna	2.788	2.847	-2,07	14.142	13.166	7,41
Nefrologia	1028	950	8,21	5.043	4.942	2,04
Neonatologia	567	601	-5,66	1.541	1.893	-18,59
Neurologia Pediátrica	78	72	8,33	487	541	-9,98
Neurocirurgia	527	817	-35,50	1.557	1.348	15,50
Neurologia	1.722	1.377	25,05	5.346	4.868	9,82

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

Obstetrícia	3.699	3.740	-1,10	10.762	10.291	4,58
Oftalmologia	5.033	4.996	0,74	20.905	19.121	9,33
Oncologia Médica	1.014	881	15,10	9.828	9.098	8,02
Ortopedia	11.599	12.101	-4,15	26.116	26.221	-0,40
Otorrinolaringologia	3.799	3.526	7,74	11.135	9.838	13,18
Pediatria	2.531	2.283	10,86	12.222	11.772	3,82
Pneumologia	2.143	2.073	3,38	7.637	7.851	-2,73
Psiquiatria	1.895	1.702	11,34	17.044	16.001	6,52
Psiquiatria da Infância e Adolescência	261	264	-1,14	1.144	1.342	-14,75
Reumatologia	741	632	17,25	3.457	3.142	10,03
Urologia	1.911	1.601	19,36	6.125	5.271	16,20
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	599	604	-0,83	733	794	-7,68
Outras	374	503	-25,65	13.502	13.300	1,52
Psicologia	982	743	32,17	4.510	4.255	5,99
Apoio Nutricional e Dietética	664	738	-10,03	2.815	3.480	-19,11
Outras consultas por pessoal não médico	5	45	-88,89	222	248	-10,48
Total Consultas Médicas	80.438	79.120	1,67	256.925	250.525	2,55
Total Consultas por Pessoal não Médico	1.651	1.526	8,19	7.547	7.983	-5,46
TOTAL	82.089	80.646	1,79	264.472	258.508	2,31

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2013 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	1	150,8	150,8	69	11	8	42	8
Angiologia/Cirurgia Vascular	48	97,0	181,1	208	0	0	206	2
Cardiologia	169	74,4	269,4	1.387	22	391	928	46
Cirurgia Geral	214	82,9	329,7	3.166	45	88	2.960	73
Cirurgia pediátrica	38	67,1	100,0	405	11	95	287	12
Cirurgia Plástica Reconstrutiva	3	121,5	164,2	121	0	0	104	17
Dermato- Venerologia	218	272,2	474,9	1.788	1	226	181	1.380
Doenças Infecciosas	4	96,2	160,2	29	0	4	21	4
Endocrinologia - Nutrição								
Gastrenterologia	8	182,1	455,0	1.139	1	49	608	481
Ginecologia	128	97,7	455,1	2.003	16	367	1.542	78
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	4	45,4	88,9	91	0	1	90	0
Hematologia Clínica	40	60,4	156,7	385	1	52	332	0
Imuno-hemoterapia	4	32,8	35,7	44	1	2	41	0
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	15	113,0	441,6	139	12	35	71	21
Medicina interna	45	78,0	391,2	696	9	60	580	47
Nefrologia	120	93,8	203,8	403	1	4	389	9
Neurocirurgia	2	174,2	239,2	20	1	1	9	9
Neurologia	45	146,4	290,2	467	0	18	336	113
Obstetrícia	173	37,1	113,8	2.146	9	187	1.942	8
Oftalmologia	189	228,2	470,9	2.976	0	1	292	2.683
Oncologia Médica	0	0,0	0,0	16	1	7	7	1
Ortopedia	645	182,6	431,7	4.426	2	13	3.484	927
Otorrinolaringologia	119	89,0	206,8	1.888	5	107	1.604	172
Pediatria	246	117,6	320,1	1.246	4	26	959	257
Pneumologia	141	217,0	415,9	905	8	146	430	321
Psicologia	9	77,9	115,7	65	0	0	63	2

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

Psiquiatria - Consulta Geral	82	112,8	317,7	705	0	7	670	28
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	11	67,5	132,0	61	0	0	59	2
Reumatologia	14	156,6	468,8	404	0	25	66	313
Urologia	76	613,2	1.430,1	707	9	213	32	453
Total	2.811	154,7	1.430,1	28.105	170	2.133	18.335	7.467

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

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

(Fonte: SIGLIC)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

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 2013 – 2012 (%)
Cirurgia Geral	2.685	3.006	-11%	3.254	3.110	5%	2,7	2,5	8%
Cir. Pediátrica	404	361	12%	450	424	6%	1,6	1,4	14%
Cir. Plástica	189	178	6%	205	140	46%	0,0	0,0	n.a.
Cir. Vascular	302	306	-1%	358	315	14%	1,7	0,9	89%
Dermatologia	628	611	3%	672	749	-10%	1,6	3,5	-54%
Gastro	84	41	105%	92	40	130%	0,9	0,0	n.a
Ginecologia	1.548	1.506	3%	1.581	1.618	-2%	1,5	0,7	114%
Neurocirurgia	194	88	120%	212	117	81%	1,8	2,8	-36%
Obstetrícia	81	115	-30%	133	150	-11%	0,4	0,7	-43%
Oftalmologia	3.360	3.070	9%	3.834	3.289	17%	1,4	0,0	n.a.
ORL	1.043	1.091	-4%	1.262	1.329	-5%	1,4	0,3	367%
Ortopedia	2.985	2.673	12%	3.693	3.543	4%	3,5	2,8	25%
Urologia	539	463	16%	740	599	24%	2,7	2,2	23%
Total	14.042	13.509	4%	16.486	15.423	7%	2,3	1,7	35%

TE – Tempo de espera

Fonte: Produção Cirúrgica (**Visou e Tondela**)- SONHO (Mapa 518 Extraído em 24-04-2015 ano de 2014 e 29/05/2014 – ano de 2013); Entradas e Mediana do Tempo de Espera - SIGLIC Visou _Indicadores Provisórios UCGIC 2014 (Extração em 16-01-2015, disponibilização em 26-01-2015); Indicadores UCGIC 2013 (Extração em 15-03-2014; disponibilização em 27-03-2014).

Notas:

- a) Os valores apresentados referem-se a doentes operados e não intervenções cirúrgicas.
- b) As entradas e medianas do tempo de espera de 2013 foram calculadas considerando apenas a Unidade de Visou, uma vez que as Unidades não se encontravam integradas em termos de SIH, sendo a LIC centralizada no SIH de Visou. A unificação do SIH ocorreu a 17/04/2014.

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

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

(Fonte: SIGLIC)

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)
Cirurgia Geral	2.654	86%	87%	90%	92%	6%
Cir. Pediátrica	406	100%	96%	85%	100%	0%
Cir. Plástica	191	96%	90%	100%	99%	1%
Cir. Vascular	302	n.a.	100%	99%	99%	0%
Dermatologia	612	100%	100%	60%	83%	6%
Gastro	82	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.
Ginecologia	1.532	100%	77%	92%	100%	0%
Neurocirurgia	194	85%	100%	80%	98%	1%
Obstetrícia	81	100%	66%	100%	100%	n.a.
Oftalmologia	3.345	93%	91%	89%	99%	1%
ORL	1.043	71%	89%	93%	95%	4%
Ortopedia	2.979	78%	77%	66%	90%	9%
Urologia	537	n.a.	47%	44%	88%	5%
Unidade de Viseu	13.958	85%	85%	82%	94%	4%

Fonte: SIGLIC (Viseu) – Indicadores UCGIC 2014 (Extração em 16-01-2015; disponibilização em 26-01-2015)

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 clinica 2014
Cateterismo cardíaco	1.111	1.627	-31,71	100
Pacemaker cardíaco	407	370	10,00	100
Colonoscopia	2.765	2.679	3,21	100
Endoscopia digestiva alta	2.465	2.369	4,05	100
Colposcopia com citologia	1.249	1.145	9,08	100
TAC	34.871	30.635	13,83	100
RM	5.033	4.237	18,79	100
PET	0	0	0,00	0
Outras	2.775.763	2.860.412	-2,96	100

RELATÓRIO DE ACESSO 2014 – CENTRO HOSPITALAR TONDELA – VISEU, E.P.E.

Anexo 1

Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas Fonte: SONHO - módulo CON
Percentagem de Utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado Fonte: ADW-CTH
Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas Fonte: SONHO - módulo CON
Percentagem de doentes cirúrgicos tratados em tempo adequado Fonte: relatórios gerados a partir da aplicação SIGLIC (datas de entrada, de saída e tempos alvo de acordo com a prioridade clínica)
Permilagem de doentes sinalizados para a RNCCI, até 5 dias, no total de doentes saídos (cirurgia geral, medicina interna, neurologia e ortopedia) Fonte: GestCare CCI - aplicação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
Demora média Fonte: SONHO - módulo INT
Percentagem de reinternamentos em 30 dias Fonte: SONHO - módulo INT
Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo Fonte: WebGDH - Relatório Episódios de Internamento de Curta/ Longa Duração
Percentagem de cirurgias da anca efectuadas nas primeiras 48h Fonte: WebGDH
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis Fonte: WebGDH - Relatório Lista reduzida de Episódios de internamento (tipo de admissão programada e SIGIC adicional), adicionando a Lista reduzida de Episódios de Cirurgia de Ambulatório (seleccionando apenas os GDH cirúrgicos), tendo por dividendo a Lista reduzida de Episódios de Cirurgia de Ambulatório (apenas GDH cirúrgicos)
Percentagem de consumo de embalagens de medicamentos genéricos, no total de embalagens de medicamentos Fonte: Relatório de prescrição de medicamentos
Taxa de registo de utilização da "Lista de Verificação de Actividade Cirúrgica" - indicador referente à cirurgia segura Fonte: SClínico
TME da lista de espera cirurgica (meses) Fonte: SIGLIC
Percentagem de doentes muito prioritários atendidos acima do tempo máximo de espera (CTH) Fonte: ADW-CTH
Percentagem de GDH cirúrgicos urgentes no total de GDH cirúrgicos Fonte: WebGDH
Percentagem de partos vaginais realizados com analgesia epidural Fonte: WebGDH
Percentagem de episódios de internamento com complicações - cód. Do CID-9-MC - causas externas Fonte: WebGDH

Anexo 2

Tempos de resposta garantidos (TRG)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TRG
<p>1 - Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde:</p> <p>1.1 - De realização <i> muito prioritária </i> de acordo com a avaliação em triagem hospitalar.</p> <p>1.2 - De realização <i> prioritária </i> de acordo com a avaliação em triagem hospitalar.</p> <p>1.3 - De realização com prioridade <i> normal </i> de acordo com a avaliação em triagem hospitalar.</p> <p>1.4 – Em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada.</p>	<p>30 dias seguidos a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático da consulta a tempo e horas (CTH) pelo médico assistente do centro de saúde.</p> <p>60 dias seguidos a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático da consulta a tempo e horas (CTH) pelo médico assistente do centro de saúde.</p> <p>150 dias seguidos a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático da consulta a tempo e horas (CTH) pelo médico assistente do centro de saúde.</p> <p>Variável em função do nível de prioridade.</p>
<p>2 - Cirurgia programada:</p> <p>2.1 - Prioridade de <i> nível 4 </i> de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar.</p> <p>2.2 - Prioridade de <i> nível 3 </i> de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar.</p> <p>2.3 - Prioridade de <i> nível 2 </i> de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar.</p> <p>2.4 - Prioridade de <i> nível 1 </i> de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar.</p> <p>2.5 - Cirurgia programada na doença oncológica.</p>	<p>Setenta e duas horas após a indicação cirúrgica.</p> <p>15 dias seguidos após indicação cirúrgica.</p> <p>2 meses após indicação cirúrgica.</p> <p>9 meses após indicação cirúrgica.</p> <p>Variável em função do nível de prioridade.</p>
<p>3 - Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares:</p> <p>3.1 - Cateterismo cardíaco.</p> <p>3.2 – Pacemaker cardíaco.</p>	<p>30 dias seguidos após a indicação clínica.</p> <p>30 dias seguidos após a indicação clínica.</p>

Anexo 3

RECLAMAÇÕES - 2014

QUESTIONÁRIO - Hospitais

Entidade (Identificação): Centro Hospitalar Tondela-Viseu, EPE

1. CARACTERIZAÇÃO

	2014
1.1. População residente na área de influência do hospital	±500.000
1.2. N.º total de doentes saídos	22.831
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	182.524
1.4. N.º total de consultas externas	264.995
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	13.183
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	62.413

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

	2014
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	320
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	3
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) não resolvidas	197
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2013, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2014	2
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	17
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	5
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	1
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	---
2.9. N.º de reclamações anuladas	3
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	323

Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
	2014
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	50
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	12
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	16
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	140
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	15
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	19
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	71
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	4
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	7
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
	2014
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	2
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	194
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	31
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	27
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	71
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
	2014
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	181
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	96
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	21
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	18
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux. de Acção Médica	5
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	5
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	---

6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	
	2014
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	1
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	3
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	3
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	2
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux. de Acção Médica	3
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	1
6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	---
7. O Conselho Directivo (CD) utiliza a informação produzida pelo Gabinete do Cidadão enquanto instrumento de apoio à gestão e à qualidade? Assinale com uma cruz (X)	
SIM	X
NÃO	
Fundamente:	
8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos serviços que tiveram por base a avaliação das reclamações apresentadas no último triénio:	
9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:	