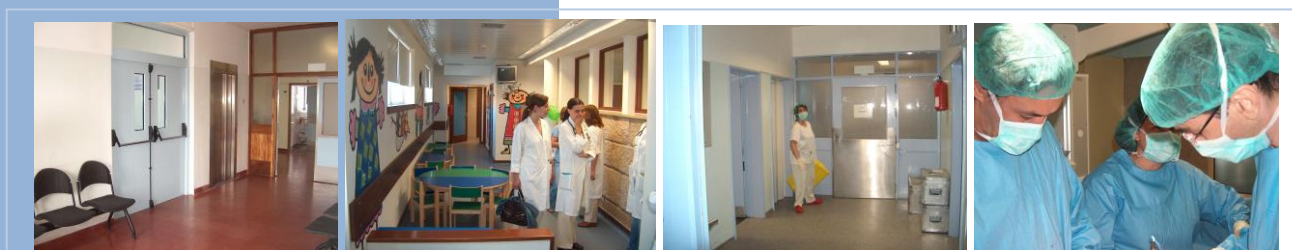


2016

RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE



HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE

BARCELOS, MARÇO DE 2017

ÍNDICE

SIGLAS	3
ENQUADRAMENTO DO HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR	4
IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	5
CARACTERIZAÇÃO GERAL.....	6
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	11
OUTROS ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	13
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO.....	15
ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS.....	18
ANÁLISE ESPECÍFICA DO HOSPITAL	21
ANEXOS.....	26

SIGLAS	
ARS	Administração Regional de Saúde
BICA	Boletim Informativo do Conselho de Administração
CA	Conselho de Administração
CTH	Consulta a Tempo e Horas
DGS	Direção-Geral de Saúde
EGA	Equipa de Gestão de Altas
EPE	Entidade Pública Empresarial
GDH	Grupo de Diagnósticos Homogéneos
HSMM	Hospital Santa Maria Maior, EPE
INE	Instituto Nacional de Estatística
LIC	Lista de Inscritos para Cirurgia
MCDT	Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
MS	Ministério da Saúde
REM	Requisição Eletrónica de MCDT
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
ROC	Revisores Oficiais de Contas
SAM	Sistema de Apoio ao Médico
SAPE	Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem
SETF	Secretaria de Estado Tesouro e Finanças
SGICM	Sistema de Gestão Integrada do Circuito do Medicamento
SICA	Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento
SIES	Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento
SIGIC	Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia
SIGLIC	Sistema de Informação de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia
SINAS	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde
SINUS	Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde
SONHO	Sistema Integrado de Informação Hospitalar
SROC	Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
TMRG	Tempos Máximos de Resposta Garantidos
TR	Tempos de Resposta
TRG	Tempos de Resposta Garantidos
UCGIC	Unidade Central de Gestão de Inscritos para Cirurgia
UHGIC	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia

ENQUADRAMENTO DO HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR

O Hospital Santa Maria Maior foi transformado, em 11 de dezembro de 2002, em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos pelo Decreto-Lei n.º 293/2002 de 11 de dezembro, posteriormente, passou a entidade pública empresarial (EPE) pelo Decreto-Lei n.º 93/2005, de 7 de junho, regendo-se pelos Estatutos dos Hospitais EPE, constantes no anexo II do Decreto-Lei n.º 233/2005, de 29 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis nº 50-A/2007, de 28 de fevereiro, 18/2008, de 29 de janeiro, 176/2009, de 4 de agosto, 136/2010, de 27 de dezembro e alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 244/2012, de 9 de novembro. O HSMM rege-se igualmente pelo regime jurídico do Sector Empresarial do Estado (Decreto-Lei n.º 558/99, de 17 de dezembro) e por outras normas especiais decorrentes do seu objeto social.

O HSMM está integrado na rede hospitalar do Serviço Nacional de Saúde, é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, constituída por tempo indeterminado.

O HSMM localiza-se na Cidade de Barcelos, Distrito de Braga, com uma superfície de 379 km² e com uma população de cerca de 118.605 habitantes, distribuída por 89 freguesias (*INE – População Residente em 2016*).

Além da população do Concelho de Barcelos, a área de influência do Hospital, abrange ainda um elevado número de utentes a residir no Concelho limítrofe de Esposende, abarcando uma população total de cerca de 152.645 habitantes (*INE – População Residente em 2016*).

Para o efeito do disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto, o HSMM, elabora o Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde relativo ao ano de 2016.

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Hospital Santa Maria Maior, EPE
Localização da sede	Campo da República, 4754-909 Barcelos
Telefone	253 809 200
e-mail	secadm@hbarcelos.min-saude.pt
Fax	253 817 379
site	www.hbarcelos.min-saude.pt

CARACTERIZAÇÃO GERAL

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direção / Administração		
Conselho de Administração	Conselho de Administração, nomeado a 29 de março de 2016: Joaquim Manuel Araújo Barbosa (Presidente) Maria José Correia Simões (Vogal Executiva) Rui Nuno Machado Guimarães (Diretor Clínico) Manuel Joaquim de Brito Passos (Enf.º Diretor)	Resolução do Conselho de Ministros nº 09/2016, publicado no Diário da República n.º 61, 2ª Série de 29 de março.
Direções		
Anestesiologia	Dr.ª Isabel Santos, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Bloco Operatório	Dr.ª Isabel Santos, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cardiologia	Dr.ª Alexandra Sousa, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cirurgia Ambulatório	Dr. Alberto Magalhães, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Cirurgia	Dr. Pratas Balhau, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Consulta Externa	Dr. Miguel Costa, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Hospital de Dia	Dr.ª Marta Gomes, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Imuno-hemoterapia	Dr.ª Íris Ribeiro, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Internato Médico	Dr.ª Isalita Moura, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Medicina Interna	Dr. Carlos Oliveira, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
ORL	Dr. Joaquim Beleza, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Oftalmologia	Dr.ª Natacha Moreno, nomeada a 05/11/2015	Nomeação em sede de CA
Ortopedia	Dr. Luis Miguel Silva, nomeado a 19/04/2016	Nomeação em sede de CA
Patologia Clínica	Dr. Tadeu Rocha, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Pediatria	Dr.ª Goreti Lobarinhas, nomeada a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Pneumologia	Dr. Dr. Nuno Pires, nomeado a 12/08/2015	Nomeação em sede de CA
Urgência	Dr.ª Ana Cristina Ribeiro, nomeada a 30/06/2016	Nomeação em sede de CA
Fiscalização		
Fiscal Único Efetivo	Pontes, Baptista & Associados, SROC n.º 209, representada por Sérgio Leonel Pinto da Costa Pontes, ROC n.º 1180.	Despacho n.º 1088/13-SES
Fiscal Suplente	Luís Fernando Costa Baptista, ROC n.º 1198	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	UHGIC , nomeada a 12 de agosto de 2015. Dr. Pedro Moreira (Oftalmologista) Dr.ª Fernanda Lima (Assistente Técnica – Serviço Gestão Doentes) Sr. José Peres (Técnico Informática – SGSI) CTH , nomeada a 18 de julho de 2013 Dr.ª Pilar Maria Barbeito Barral (Médica – Medicina Interna)	Nomeação em sede de CA Nomeação em sede de CA Coordenadora do Sistema Integrado de Referência e de Acesso à Primeira Consulta de especialidade Hospitalar (CTH)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<u>Outras Comissões</u>		
Comissão de Ética	<i>Nomeada a 05 de setembro de 2013</i> Enf. Carlos Caldas Silva (Coordenador) Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social) Dr. Luís Moniz (Jurista – Responsável SGRH)* Dr.ª Daniela Simões (Psicóloga) Dr. Correia Ferreira (Médico ACES Cávado III Barcelos/Esposende) Dr.ª Alexandra Menezes (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica) Dr. António da Costa Mendes Fonseca (Médico – Pediatra)	Nomeação em sede de CA (Constituição da Comissão em fase de atualização) *Cessou funções (29/03/2016)
Comissão de Qualidade e Segurança do Doente	<i>Nomeada a 08 e 19 de janeiro de 2015</i> Dr. Fernando Marques (Presidente do CA)* Dr. Rui Guimarães (Diretor Clínico) Enf.ª Celeste Pinto (Enfª Diretora)** Enf.ª Aura Gonçalves Enfª Laurinda Miranda (Enfª Chefe Medicina) Dr.ª Ana Marta Dias (Assistente Social) Dr.ª Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica) Drª Cristina Pereira (Auditora Interna)	Nomeada em sede de CA (Constituição da Comissão em fase de atualização) *Cessou funções (17/03/2016) **Cessou funções (9/11/2015)
Comissão de Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos (C CIRA)	<i>Nomeada a 19 de dezembro de 2013</i> Enf.ª Aura Gonçalves (Coordenadora) Dr. Carlos Oliveira (Médico – Medicina Interna) Dr.ª Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica) Dr.ª Filomena Reis (Téc. Superior Saúde – Patologia Clínica) Dr.ª Maria Helena Ramos (Médica – Microbiologista HGSA)	Nomeação em sede de CA
Comissão de Farmácia e Terapêutica	<i>Nomeada a 19 de fevereiro de 2016</i> Dr. Carlos S. Oliveira (Presidente) Dr.ª Maria João Peixoto (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica) Dr.ª Alexandra Menezes (Téc. Superior Saúde – Farmacêutica) Dr. Nuno Teixeira (Médico – Cirurgia Geral)	Nomeação em sede de CA

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direção de Enfermagem	Nomeada a 21 de agosto de 2014 Enf.ª Celeste Pinto (Presidente)* Enf.ª Fernanda Silva Enf.ª Laurinda Amorim Miranda Enf.ª Maria Conceição Sousa Enf.ª Carlos Caldas Enf.ª Rui Gomes Enf.ª Luísa Albuquerque Enf.ª Gracinda Natália Paredes Enf.ª Maria do Carmo Soares	Nomeação em sede de CA (Constituição da Direção de Enfermagem em fase de atualização) *Cessou funções (9/11/2015)
Comissão Médica	Nomeada a 5 de setembro de 2013 Dr. Soares Filipe (Médico – Ortopedia)* Dr. Carlos Oliveira (Médico – Medicina Interna) Dr. Alberto Magalhães (Médico – Dir. UCA) Dr. Pratas Balhau (Médico – Cirurgia) Dr. Armando Caldas (Médico – Ortopedia) Dr.ª Goreti Lobarinhas (Médica – Pediatria) Dr.ª Isabel Santos (Médica – Anestesiologia) Dr. Tadeu Rocha (Médico – Patologia Clínica) Dr.ª Célia Spencer (Médica – Imuno-hemoterapia)** Dr. Nuno Pires (Médico – Resp. Unidade Pneumologia) Dr. Joaquim Beleza (Médico – Resp. Unidade ORL) Dr. Vítor Soares (Médico – Resp. Unidade Oftalmologia)***	Nomeação em sede de CA (Constituição da Comissão em fase de atualização) *(Cessou funções como Diretor Clínico a 11/06/2015) **(Cessou funções em 2015) *** (Aposentou-se em 2015)
Direção de Internato Médico	Nomeada a 12 de agosto de 2015 Dr.ª Isalita Moura (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA
Comissão de Coordenação Oncológica	Nomeada a 30 de abril de 2014 Dr.ª Marta Gomes (Presidente -Médica Medicina Interna - Resp. Hospital Dia) Dr. Daniel Martins (Médico – Cirurgia) Enf. Carmo Soares	Nomeação em sede de CA
Monitor Prescrição Médica	Nomeado a 18 de julho de 2013 Dr.ª Carla Carvalho (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Equipa de Gestão de Altas	Nomeada a 17 de janeiro de 2008 Com alterações a 18 de novembro de 2009 e 23 de janeiro de 2012 Dr. Paulo Terceiro Ramos (Médico – Medicina Interna) Dr.ª Ana Maria Silva (Assistente Social) Enf.ª Paula Machado	BICA n.º 2/2008 BICA n.º 3/2012
Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco	Nomeação a 4 de julho de 2013 Dr.ª Ivone Teixeira (Médica – Pediatria) Dr.ª Daniela Simões (Psicóloga) Dr.ª Ana Maria Silva (Assistente Social) Dr.ª Salete Monteiro (Solicitadora)* Enf. Dulce Parente	Nomeação em sede de CA *Nomeada a 07/06/2016
Responsável pelo Acesso ao Direito à Informação	Nomeado a 1 de abril de 2016 Dr.ª Ana Santos (Jurista)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Assist. Operacional/Técnico e Téc. Superior)	Nomeado a 23 de janeiro de 2014 Dr.ª Augusta Morgado (Vogal Executiva do CA)* Dr. Luís Moniz (Jurista – Resp. SGRH)** Eng.º José Castro (Resp. SIE) Dr.ª Fernanda Lima (Resp. S.A.) Dr. Vasco Santos (Resp. SPAG)	Nomeação em sede de CA (Constituição do Conselho Coordenador em fase de atualização) *Cessou funções (17/03/2016) ** Cessou funções (29/03/2016)
Coordenador do Projeto SINAS	Nomeado a 8 de outubro de 2015 Dr. Nuno Teixeira (Médico – Pneumologista) Enf.ª Aura Gonçalves	Nomeação em sede de CA
Unidade Coordenadora Funcional da Saúde e da Criança	Nomeação a 13 de março de 2014 Dr.ª Goreti Lobarinhas (Médica – Pediatria)	Nomeação em sede de CA
Comissão Multidisciplinar do Gabinete de Utente	Nomeação a 30 de maio de 2013 Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social) Dr.ª Ana Marta Dias (Assistente Social) Dr.ª Carla Lemos Costa (Médica – Medicina Interna) Enf.ª Maria Conceição Sousa Eng.º José Joaquim Castro (Resp. SIE)	Nomeação em sede de CA

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Unidade Hospitalar Gestão de Inscritos para Cirurgia	Nomeação a 12 de agosto de 2015. Dr. Pedro Moreira (Oftalmologista) Drª. Fernanda Lima (Assistente Técnica – Serviço Gestão Doentes Sr. José Peres (Técnico Informática – SGSI)	Nomeação em sede de CA
Equipa de Gestão de Risco	Nomeada a 5 de novembro de 2014 Eng.º Vítor Baptista (Responsável do Serviço de Segurança no Trabalho) Drª Maria João Peixoto (Diretor dos Serviços Farmacêuticos) Drª Daniela Alves (Médica – Pneumologista) Enfermeira Márcia Barreto (Serviço de Medicina)	Nomeação em sede de CA
Conselho Coordenador de Avaliação (Carreira Médica)	Nomeado a 16 de janeiro de 2014 Dr. Rui Guimarães (Diretor Clínico)* Dr. Luís Moniz (Responsável do Serviço de Gestão de Recursos Humanos)** Dr. Joaquim Beleza (Médico – ORL) Dr. Carlos Oliveira (Diretor Serviço de Medicina) Drª Carla Costa (Diretor Serviço de Urgência)	Nomeação em sede de CA (Constituição do Conselho Coordenador em fase de atualização) *Desde junho de 2015 ** Cessou funções (29/03/2016)
Conselho Coordenador de Avaliação (Carreira de Enfermagem)	Nomeado a 15 de outubro de 2014 Enfª Celeste Pinto (Enfª Diretora)* Enfª Fernanda Silva Enfª Laurinda Miranda Enfª Conceição Sousa Enfª Natália Paredes Enfº Rui Gomes Enfº Carlos Caldas Enfª Carmo Soares Enfª Luísa Albuquerque	Nomeação em sede de CA (Constituição do Conselho Coordenador em fase de atualização) *Cessou funções (9/11/2015)
Gabinete do Cidadão	Nomeação a 1 de julho de 2008 Dr.ª Ana Marta Dias (Assistente Social) Dr.ª Júlia Pogeira (Assistente Social) 253 809 200 gc@hbarcelos.min-saude.pt	Nomeação em sede de CA
Telefone e-mail		

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

1. Aplicações informáticas em uso no(s) setor(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)

SONHO – Sistema de Informação dos Hospitais	x
WebRNU – Registo Nacional de Utentes	x
SClinico – Sistema de Informação Clínico Hospitalar (“SAM e SAPE)	x
PEM – Prescrição Eletrónica Médica	x
CTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert P1”)	x
SIGLIC – Sistema de Informação de Gestão Lista Inscritos para Cirurgia	x
SIES – Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	x
SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	x
Agrupador GDH – Integrador / WebGDH	x
ASIS	x
PDS – Plataforma de Dados da Saúde	x
CIT – Certificados de Incapacidade Temporária	x
SICO - Certificados de Óbito	x
CE – Certificados Eletrónicos	x
SNCCI – Plataforma Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	x
SINAS – Sistema Nacional de Análises em Saúde	x
REM – Requisição Eletrónica de MCDT	x
RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	x

2. Outros aplicativos clínicos utilizados no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

CLINIDATA (Laboratório)	x
SGICM	x
SIIMA Rastreios	x
ATHIS	x
TAONET	x
SGSR (SIM – Cidadão)	x
GRIFOLS – Transfusões Sangue	x
SYNAPSE – Imagem Digital	x

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

- O acesso ao direito à informação está sob a responsabilidade da Dr^a Ana Santos.
- A segurança de dados e acessos é mantida e gerida pelo Hospital sob responsabilidade do Serviço de Gestão de Sistemas de Informação.
- Os acessos aos dados são condicionados de acordo com as necessidades de cada perfil de utilizador.
- São respeitados os normativos instituídos pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

OUTROS ASPETOS 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?	×		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	×		No Relatório de Gestão e Contas; no Relatório do Governo Societário
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)?	×		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Setores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratação, ...) 1. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia – Processo de Gestão de Utentes (disponibilizado pelo MS – SIGIC). 2. Manual Planeamento e Gestão de Altas (disponibilizado pelo MS e Segurança Social – Cuidados continuados). 3. Regulamento Interno do Serviço de Urgência 4. Regulamento Interno dos Serviços Financeiros 5. Manuais de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos: Gestão de Contas a Receber; Gestão de Contas a Pagar; Gestão de Compras; Gestão de Imobilizado; Gestão de Tesouraria; Contabilidade Geral/ Orçamental/ Analítica; Logística/ Farmácia. 6. Manual da Comissão do Controlo de Infecção. 7. Regulamento de Transportes de Doentes Não Urgentes 8. Regulamento do Gabinete do Utente 9. Regulamento de Prescrição de MCDT ao Exterior 10. Regulamento Interno do Hospital 11. Regulamento de Visitas e Acompanhantes 12. Regulamento Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica 13. Regulamento do Serviço Social 14. Regulamento do B.O./UCA 15. Regulamento da Consulta Externa 16. Regulamento do Serviço de Auditoria Interna 17. Regulamento do Regime de chamada	×		

Documentos de Orientação	S	N	Refª e/ou Observações
18. Regulamento do Uso de Veículos			
19. Regulamento do Serviço de Pneumologia			
20. Regulamento do Serviço de Urologia			
21. Regulamento do Gabinete Jurídico			
22. Regulamento do Serviço de Cirurgia Geral			
23. Regulamento do Serviço de Pediatria			
24. Regulamento do BO/UCA			
25. Regulamento da Comissão de Farmácia e terapêutica			
26. Regulamento do Serviço de Formação e Desenvolvimento Profissional			
27. Regulamento de Espólios			

IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	S	N	Refª 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		Serviço de Gestão de Doentes; Serviço de Consulta Externa; Gabinete de Utente; - ver constituição no ponto da Caracterização Geral – Órgãos de Apoio Técnico no domínio do Acesso aos Cuidados de Saúde.
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	x		UHGIC criada em 13 de maio de 2009 e o Sistema de Referência e de Gestão de Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar (CTH), criado a 24 de setembro de 2008 monitorizam os tempos de espera e inconformidades. O Gabinete do Utente garante a possibilidade de reclamar e a resposta às reclamações, através do sistema SIM – Cidadão, nos termos legalmente previstos.
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		(ver anexo I)
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		Os indicadores são contratualizados pelo CA que tem a responsabilidade de os divulgar, fazendo parte dos Planos de Atividade/Objetivos de cada serviço.
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		

Medidas implementadas	S	N	Refª e/ou Observações
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		
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)		x	
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 Contrato-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	
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		
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	
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 respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	x		Os vales de cirurgia, quando emitidos pelo SIGIC, indicam o TMR das entidades.
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?	x		Publicitado em www.hbarcelos.min-saude.pt

Medidas implementadas	S	N	Refª e/ou Observações
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)	x		Ver anexo II.
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?	x		
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	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	x		Foram constituídos dois processos de averiguações. Um já se encontra arquivado; outro está em processo de averiguação no CA.
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 Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	x		Ver anexo II.

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS

MÁXIMOS DE RESPOSTA

GARANTIDOS NO SNS

CUIDADOS HOSPITALARES

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2016

(Lei nº 41/2007 de 24 de agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2016 (média em dias)
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	Não definido	8,9
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	Não definido	33,0
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	Não definido	75,4

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2016 (média)
CIRURGIA PROGRAMADA			
CATARATAS			
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	Não definido	14,4h
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	Não definido	0,3
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	50,7
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	160 (cento e sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	130,2

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2016 (média)
CIRURGIA PROGRAMADA			
ONCOLOGIA			
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	Não definido	36h
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	Não definido	6,3
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias após a indicação clínica	Não definido	26,4
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	35,4
OUTROS			
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	Não definido	72h
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	Não definido	4,2
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	Não definido	33,6
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	Não definido	140,1

NOTA: Os TR da entidade Ano 2016, para cirurgia programada, foram calculados a partir dos dados da UCGIC. Os dados apresentados são provisórios, conforme indicação da fonte (UCGIC), e foram disponibilizados em meses, pelo que, dependendo do tipo de prioridade, foram convertidos em dias e/ou horas.

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HOSPITAL

CONSULTA EXTERNA: Comparação da produção Ano 2016 e Ano 2015
(Fonte: SPAG)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2016	Nº 1ªs consultas 2015	Variação 2016 – 2015 (%)	Total consultas 2016	Total consultas 2015	Variação 2016 – 2015 (%)
Anestesiologia	1154	948	21,73%	1172	952	23,11%
Cardiologia	754	640	17,81%	2.766	2.128	29,98%
Cirurgia Geral	6.381	5.177	23,26%	12.285	10.091	21,74%
Ginecologia	310	308	0,65%	1.011	1.086	-6,91%
Imuno-hemoterapia	436	490	-11,02%	9.498	11.485	-17,30%
Medicina Interna	1.367	1.400	-2,36%	7.199	7.272	-1,00%
Oncologia Médica	306	240	27,50%	1.657	1.789	-7,38%
Urologia	316	9	3411,11%	676	10	6660,00%
Oftalmologia	5.092	4.496	13,26%	9.709	10.156	-4,40%
Ortopedia	3.767	4.206	-10,44%	8.031	7.829	2,58%
Otorrinolaringologia	1.751	1.741	0,57%	4.076	3.604	13,10%
Pediatria	1.424	1.492	-4,56%	6.963	7.070	-1,51%
Pneumologia	815	520	56,73%	2.775	2.004	38,47%
Psiquiatria	58	0	-	62	0	-
Apoio Nutricional e Dietética	252	286	-11,89%	1.444	1.458	-0,96%
Psicologia	283	245	15,51%	1.988	1.668	19,18%
TOTAL	24.466	22.198	10,22%	71.312	68.602	3,95%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados (31/12/2016)			Consultas Realizadas em 2016 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 até 60 dias	"Normal" Realizadas entre até 150 dias	Consultas Realizadas fora TMRG
Cardiologia	93	66.6	160.8	519	4	32	478	5
Cirurgia Geral	434	53.6	99.0	3.476	19	144	3310	3
Ginecologia	27	61.2	110.0	252	0	1	250	1
Imuno- hemoterapia	1	20.8	20.8	136	3	29	103	1
Medicina Interna	31	23.8	56.5	505	0	20	485	0
Oftalmologia	874	100.8	252.8	4.422	2	256	4.050	114
Ortopedia	780	134.7	315.6	1.987	7	49	1.762	169
ORL	1.417	266.8	408.0	1.485	2	68	83	1.332
Pediatria	23	33.4	50.9	652	2	11	639	0
Pneumologia	17	38.9	42.8	511	2	17	488	4
TOTAL	3.697	163.5	408.0	13.945	41	627	11.648	1.629

ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2016 e 2015
(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Operados 2016	Operados 2015	Var. 2016-2015 (%)	N.º entradas em LIC 2016	N.º entradas em LIC 2015	Var. LIC 2016-2015 (%)	2016 (meses)	2015 (meses)	Var. 2016 – 2015 (%)
Cirurgia Geral	1.423	1.326	7,32%	1.592	1.600	-0,50%	1.23	1.73	-28,9%
Oftalmologia	2.012	2.321	-13,3%	2.524	2.397	5,30%	3.33	1.27	162,2%
Ortopedia	974	723	34,72%	1.154	1.340	-13,9%	3.40	4.20	-19,05%
ORL	0	31	-100%	313	542	-42,3%	8.40	4.20	100%
Urologia	23	0	-	35	0	-	0.30	0	-

ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade
(Fonte: SIGLIC)

Grupo de Patologia: Cataratas

Cirurgias programadas realizadas no ano 2016 Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total Operados 2016	Operados com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas	Operados com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias	Operados com prioridade “de nível 2” realizadas até 60 dias	Operados com prioridade “de nível 1” realizadas até 160 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Oftalmologia	816	1	2	93	456	264

Grupo de Patologia: Oncologia

Cirurgias programadas realizadas no ano 2016 Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total Operados 2016	Operados com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas	Operados com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias	Operados com prioridade “de nível 2” realizadas até 45 dias	Operados com prioridade “de nível 1” realizadas até 60 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	74	1	19	43	1	10
Oftalmologia	1	0	0	1	0	0

Grupo de Patologia: Restante Patologia

Cirurgias programadas realizadas no ano 2016 Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total Operados 2016	Operados com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Operados com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Operados com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Operados com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG
Cirurgia Geral	1.349	2	39	187	1.074	47
Oftalmologia	1.195	0	52	922	190	31
Ortopedia	974	10	162	162	510	130
Otorrinolaringologia	0	0	0	0	0	0
Urologia	23	0	0	0	23	0

ANEXOS

ANEXO I

Objetivos Quantitativos de 2016

LINHA DE PRODUÇÃO	OBJETIVO (CONTRATO PROGRAMA)
1. Consultas Externas	
N.º Primeiras Consultas Médicas Referenciadas (CTH)	14.500
N.º Primeiras Consultas Médicas (s/ majoração)	8.000
N.º Consultas Médicas Subsequentes	41.200
2. Internamento	
Doentes Saídos	
GDH Médicos	3.500
GDH Cirúrgicos	1.050
GDH Cirúrgicos Urgentes	250
Dias Internamento Doentes Crónicos	
Doentes Crónicos Ventilados	366
3. Episódios de GDH de Ambulatório	
GDH Cirúrgicos	2.730
GDH Médicos	1.130
4. Urgência	
Atendimentos (SU-polivalente/Médico-Cirúrgica)	55.000
5. Hospital de Dia	
Imuno-Hemoterapia	741
Psiquiatria	100
Outros	2.800

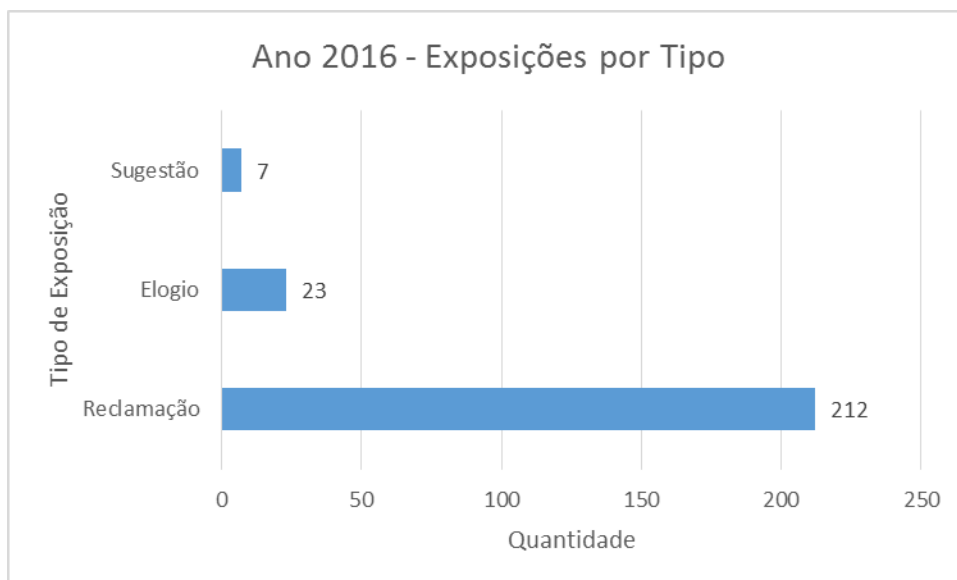
Objetivos Qualitativos de 2016

ÁREAS	INDICADORES	OBJETIVO (CONTRATO PROGRAMA)
OBJETIVOS NACIONAIS		
Acesso	- Percentagem das primeiras consultas médicas no total de Consultas médicas	35,00%
	- Percentagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes tratados	12,00%
	- Peso das consultas externas c/ registo de alta no total das consultas externas (%)	15,00%
	- Percentagem de inscritos em LIC (neoplasias malignas) c/ T.E.<= ao TMRG (%)	97,00%
	- Percentagem de utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado (%)	85,00%
	- Mediana de tempo de espera da LIC (meses)	3,0
	Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do TE previsto no protocolo de triagem	60,00%
Desempenho Assistencial	- Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo (%)	1,00%
	- Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico (%)	5,0%
	- Percentagem das cirurgias realizadas em ambulatório (GDH) no total de cirurgias programadas (GDH) – p/ procedimentos ambulatorizáveis (%)	85,00%
	-- Percentagem das cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis (%)	3,90%
	- Percentagem de embalagens de medicamentos prescritos, que são genéricos	52,00%
	- Índice de demora média ajustada	1,0000
	- Índice de mortalidade ajustada	0,9000
	- Índice de risco e segurança do doente	8
	- Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	50,00%

ÁREAS	INDICADORES	OBJETIVO (CONTRATO PROGRAMA)
OBJETIVOS REGIONAIS		
Objetivos Regionais Norte	- Tempo de Espera para a triagem médica da CE (dias)	5
	- Tratamento da retinopatia diabética	<=30 dias
	- Rácio Consultas Médicas / Urgências	1,1
	- Taxa de Referenciação para a RNCCI (%)	10,80%
	- Prevenção e controlo da infeção e de resistência aos antimicrobianos	100,00
	- Implementação das equipas inter-hospitalres de cuidados paliativos	100,00

ANEXO II

EXPOSIÇÕES APRESENTADAS POR CIDADÃOS NO GABINETE DO UTENTE



N.º DE EXPOSIÇÕES EM 2016, POR TIPO E ORIGEM	
Reclamação	212
Caixa de Sugestões/Reclamações	21
Carta	7
Livro de Reclamações	174
E-mail	10
Elogio	23
Caixa de Sugestões/Reclamações	9
Carta	8
Livro de Reclamações	3
Jornal	1
E-mail	2
Sugestão	7
Caixa de Sugestões/Reclamações	6
Formulário Interno	1
Total Geral	242

N.º DE EXPOSIÇÕES EM 2016, POR TIPO E OBJETO/PROBLEMA	
Elogio	
Relacionais/Comportamentais	3
Prestação de Cuidados de Saúde/Relacionais/Comportamentais	16
Prestação de Cuidados de Saúde	4
Reclamação	
Atendimento	31
Atendimento/Tempo de Espera para Cuidados	2
Tempo de Espera para Cuidados	105
Tempo de Espera para Consultas de Especialidade	15
Atendimento/Cuidados Desadequados	29
Instalações Equipamentos	6
Leis/Regras/Normas	14
Leis/Regras/Normas/Tempo de Espera para Cuidados	3
Procedimentos	5
Sistema de Informação	2
Sugestão	
Atendimento	1
Cuidados Hoteleiros	3
Regulamento Visitas	3

N.º DE EXPOSIÇÕES EM 2016, POR TIPO E CONSEQUÊNCIA	
Elogio	
Resolvida/Respondida	23
Reclamação	
Resolvida/Respondida	211
Em processo de Averiguação p/ CA	1
Sugestão	
Resolvida/Respondida	7

N.º DE EXPOSIÇÕES EM 2016: TIPO E COMUNICAÇÃO ÀS ENTIDADES SUPERIORES	
Elogio	
Entidades Superiores	3
Reclamação	
Entidades Superiores	174