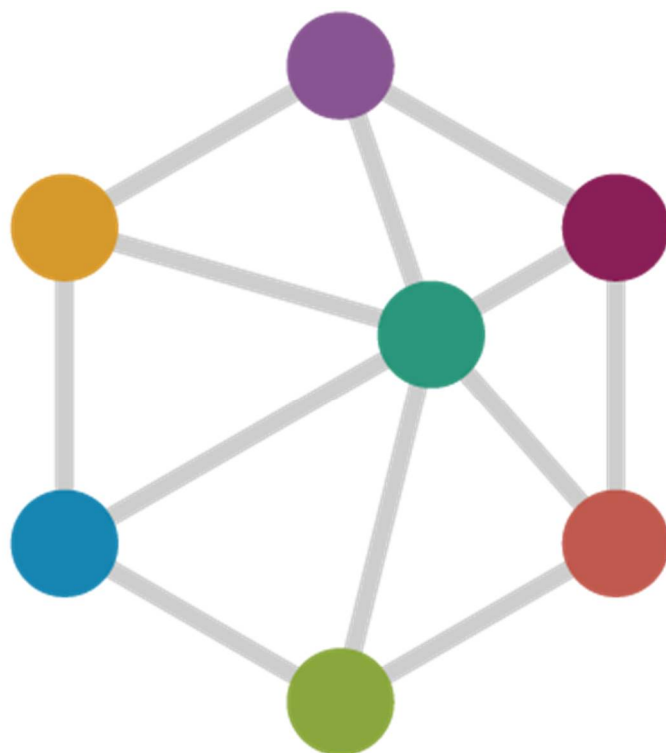


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2017

CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

**CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE
COIMBRA, EPE**

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	9
PARTE I	11
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	13
1.1 Identificação da entidade.....	13
1.2 Caraterização da entidade.....	13
1.3 Sistemas de Informação.....	17
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	20
2.1 Documentos de orientação.....	20
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
PARTE II	24
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	25
PARTE III	28
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES	29
1.1 Consulta externa.....	29
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	31
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	34
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	36
ANEXOS	37
ANEXO 1 – OBJETIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA ASSOCIADOS AO CONTRATO-PROGRAMA DO CHUC DO ANO 2017	38
ANEXO 2 - EXPOSIÇÕES ENTRADAS NO GABINETE DO CIDADÃO E RELATIVAMENTE A ACESSIBILIDADE NO ANO 2017	39

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	15
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	17
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso.....	18
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	19
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	20
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	25
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	27
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2017	29
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017	30
Quadro 12. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017	31
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017	32
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017	33
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017	34
Quadro 16. Operados em 2016 e 2017	34
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017... ..	34
Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017	35
Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2016 e 2017.....	36

Considerações prévias

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, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril.

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, E.P.E. (CHUC) no ano de 2017.

Sumário executivo

O ano de 2017 ficou marcado por fatores externos que tiveram um impacto substancial na atividade do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, nomeadamente o elevado número de dias de greve dos vários grupos profissionais e dos funcionários públicos em geral, e os incêndios de junho e outubro que afetaram particularmente a região Centro.

Também o princípio do Livre Acesso e Circulação, reconhecido no Despacho n.º 5911-B/2016, de 3 de maio, teve importantes consequências no CHUC, uma vez que, fruto da sua qualidade assistencial, se verificou em 2017 um aumento significativo do número de pedidos de consultas, sendo que 23% das consultas realizadas respeitam a utentes pertencentes a ACES que não da área de influência direta do CHUC.

Estas circunstâncias, afetando a regular atividade deste Centro Hospitalar, afetam, naturalmente o acesso dos cidadãos aos cuidados de saúde aqui prestados, mais especificamente às consultas e cirurgias.

Assim, apesar dos constrangimentos acima referidos, verificou-se em 2017 uma melhoria dos indicadores relativos ao acesso às consultas, registando-se um aumento de 4,6% do número de primeiras consultas CTH realizadas, diminuindo o número de consultas realizadas fora do TMRG em 1.518 e o tempo médio de resposta ao pedido em 5,2 dias, aumentando a acessibilidade dos utentes ao hospital.

Na atividade cirúrgica houve uma diminuição do número de doentes operados o que teve como consequência uma deterioração dos indicadores da LIC.

É de sinalizar o esforço desenvolvido em 2017 no sentido de responder às situações com maior antiguidade em LIC, que resultou numa diminuição de 1.159 doentes com inscrição em LIC anterior a 31-12-2015.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra assume-se como o maior centro hospitalar do país, prestando cuidados de saúde a toda a população da sua área de influência direta e também a todos os cidadãos nacionais que a ele recorrem tendo por base o princípio da liberdade de escolha no acesso à rede nacional de prestação de cuidados de saúde, consagrado na Lei de Bases da Saúde e no Livre Acesso e Circulação.

Em 2017 o CHUC contava com o reconhecimento de 18 Centros de Referência Nacionais, sendo ainda referência nacional e internacional nalgumas especialidades e técnicas, nomeadamente, na área dos Transplantes, Cirurgia Cardiorácica, Queimados, Banco de Ossos, Oftalmologia, Medicina da Reprodução, Genética Médica, entre outras.

1. Identificação e caraterização da entidade

O Decreto-Lei n.º 30/2011, de 2 de Março criou, entre outros, o Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, E.P.E., em resultado da fusão e concomitante extinção dos Hospitais da Universidade de Coimbra, E.P.E., do Centro Hospitalar de Coimbra, E.P.E. e do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Coimbra, tendo estabelecido que o novo centro hospitalar criado, sucede às unidades de saúde que lhe deram origem, em todos os direitos e obrigações.

1.1 Identificação da entidade

Designação	Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE
Localização da sede	Praceta Prof. Mota Pinto 3000 – 075 Coimbra
Telefone	239 400 400
e-mail	casec@chuc.min-saude.pt
Fax	239 822 291
site	http://www.chuc.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

O CHUC tem como missão a prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade e diferenciação, num contexto de formação, ensino, investigação, conhecimento científico e inovação, constituindo-se como uma referência nacional e internacional em áreas consideradas como pólos de excelência.

De acordo com a sua visão o CHUC é uma organização aberta, formada por uma rede de unidades hospitalares, serviços e tecnologias estruturadas e integradas para proporcionar à sociedade um atendimento humanizado, completo, próximo, confiável e transparente; sendo ainda um centro que se distingue pela qualidade de cuidados, capacidade de investigação, inovação e docência e pelo impacto positivo na comunidade, garantindo a eficiência e a sustentabilidade global a médio e longo prazo.

Ocupa lugar de topo na estrutura hospitalar portuguesa, dando cobertura à população da Região Centro do País constituindo-se como referência nacional e internacional nalgumas especialidades e técnicas, nomeadamente, na área dos Transplantes, Cirurgia Cardiorácica, Queimados, Banco de Ossos, Oftalmologia, Medicina da Reprodução, Genética Médica, entre outras.

Em 2017 o CHUC contava com 18 Centros de Referência nas seguintes áreas: Epilepsia Refratária, Onco-oftalmologia, Transplante Hepático, Transplante de Coração e Transplante de Rim de Adultos, Cardiologia de Intervenção Estrutural, Cardiopatias Congénitas, Doenças Hereditárias do Metabolismo, Oncologia Pediátrica, Oncologia de Adultos: Cancro do Esófago, Cancro do Testículo, Cancro do Reto, Cancro Hepatobilio/Pancreático, Sarcomas das Partes Moles e Ósseos, Coagulopatias Congénitas; Fibrose Quística; Implantes Cocleares e Neurorradiologia de Intervenção na Doença Cerebrovascular, tendo os 4 últimos sido criados em 2017.

O CHUC assume-se como prestador exclusivo na Região Centro para as valências de Cirurgia Cardíaca, Cirurgia Plástica e Queimados, Cirurgia Maxilo-Facial, Transplantação e Pediatria. Para algumas patologias, as relações de complementaridade e de apoio técnico entre as instituições hospitalares encontram-se regulamentadas por Redes de Referência Hospitalar específicas, de forma a garantir o acesso dos doentes aos cuidados de saúde de que necessitem. Em todas elas o CHUC apresenta-se como um hospital de “fim de linha”.

O CHUC serve, preferencialmente, a população da área de influência que lhe está atribuída pelas redes de referência hospitalar, sem prejuízo do princípio da liberdade de escolha no acesso à rede nacional de prestação de cuidados de saúde, consagrado na Lei de Bases da Saúde.

De acordo com o Artigo 91.º do Regulamento Interno do CHUC, a atividade dos serviços de ação médica, de apoio à prestação de cuidados e de apoio à gestão e logística, poderá ser desenvolvida em instalações físicas distintas, designadas por polos ou extensões hospitalares. Neste âmbito, o CHUC é composto pelos seguintes polos: Polo Hospitais da Universidade de Coimbra (polo HUC), Polo Hospital Geral (polo HG), Polo Hospital Pediátrico (polo HP), Polo Maternidade Bissaya Barreto (polo MBB), Polo Maternidade Daniel de Matos (polo MDD) e Polo Hospital Sobral Cid (polo HSC).

O CHUC presta igualmente assistência a doentes provindos dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, no âmbito de protocolos e acordos firmados para o efeito, bem como de outros países, designadamente europeus.

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Presidente: Dr. José Martins Nunes	
	Vogal Executivo: Dr. António Pedro Araújo Lopes	Resolução n.º 35/2016
	Vogal Executivo: Dr. Pedro José Duarte Roldão	(até 15 de maio 2017)
	Diretor Clínico: Dr. José Martins Nunes	
	Enfermeiro Diretor: Enf.º António Manuel Marques	
Fiscalização	Presidente: Prof. Doutor Fernando de Jesus Regateiro	Resolução do Conselho de Ministros n.º 86/2017
	Vogal Executivo: Dr.ª Manuela da Mota Pinto	(desde 15 de maio 2017)
	Vogal Executivo: Dr. Pedro dos Santos Beja Afonso	
	Diretor Clínico: Dr. Francisco José Parente dos Santos	
	Enfermeira Diretora: Enf.ª Áurea da Cruz Flamino Andrade	
	Efetivo:	
	Manuel Domingues e Associados, SROC, representada pelo Dr. Manuel Duarte Domingues, ROC	Renuncia em 29 novembro 2017
	Suplente:	
	Pinto Castanheira, Sociedade, SRC, Unipessoal, Lda, SROC, representada pelo Dr. António Pinto Castanheira, ROC	
Conselho Fiscal	Presidente: Dra. Ana Calado Pinto	Por despacho conjunto do Secretário de Estado do Tesouro e Secretário de Estado da Saúde em 11 janeiro 2018
	Vogais: Dr. Henrique Polaco e Dr. Francisco Fachada	
Participação / Consulta	Conselho Consultivo	
(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UHGIC); • Unidade Hospitalar de Gestão do Acesso à Primeira Consulta (UHGAPC); • Equipa de Gestão de Altas (EGA) 	
(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)		

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<p>Outras Comissões (apoio à gestão)</p> <p>(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Controlo da Infecção Hospitalar • Comissão de Ética • Comissão de Farmácia e Terapêutica • Comissão de Qualidade e Segurança do Doente • Comissão de Catástrofe e Planeamento Hospitalar de Emergência • Comissão de Coordenação Oncológica • Comissão Médica • Comissão de Enfermagem • Comissão de Informática • Comissão de Normalização de Materiais e Equipamentos Clínicos • Comissão de Proteção Radiológica • Comissão Técnica de Certificação de Condição para a Interrupção de Gravidez • Comissão Hospitalar de Transfusão • Conselho de Transplantação de Órgãos e Tecidos • Direção do Internato Médico • Equipa Intra-hospitalar de Cuidados Paliativos • Gestor do Risco Clínico • Gestor do Risco Não Clínico • Grupo Coordenador do Plano de Diabetes 	
<p>Gabinete do Utente</p>	<p>Com a aprovação dos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), através do Decreto-Lei Nº 2 126/2014, de 22 de Agosto, foram reforçadas as atribuições e competências da ERS, designadamente no que respeita às reclamações dos utentes dos Serviços de Saúde.</p> <p>Assim no disposto na alínea a) do artigo 13º dos seus Estatutos compete a esta Entidade apreciar as exposições dos utentes e monitorizar o seguimento/tratamento dado às mesmas pelos Estabelecimentos Prestadores de Cuidados de Saúde.</p> <p>Para uniformizar e facilitar o seguimento destes processos, foi disponibilizado o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), onde é registada toda a informação referente as exposições.</p>	
<p>Telefone /e-mail</p>	<p>Gabinete do Cidadão - Polo HUC/MDM Telefone: 239400568 - email: gutente@chuc.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão - Polo HG Telefone: 239800187/239800100 Extensões: 33403/33387-e-mail: guhq@chuc.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão - Polo HP Telefone: 239488721 Extensão: 11205 - e-mail: guh@chuc.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão - Polo MBB Telefone: 239480424 -e-mail: gumbb@chuc.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão - Polo HSC Pavilhão 5 Telefone: 239796400 Extensão: 449 - e-mail: gc.scid@chuc.min-saude.pt</p>	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Seguem-se as aplicações informáticas em uso nos setores que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais devidamente assinaladas (X).

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	X
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	-
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	X
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
13. PCE	Processo Clínico Eletrónico do SCLINICO	X
14. SIES	Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
15. WebGDH		X
16. CIT	Certificados de incapacidade Temporária	X

Aplicações informáticas		Em uso
17. CRD	Cuidados Respiratórios Domiciliários	X
18. CS	Cirurgia Segura	X
19. CTH	Consulta a Tempo e Horas	X
20. GEADAP	Gestão da Avaliação de Desempenho	X
21. GID	Gestão Integrada da Doença	X
22. PDS	Plataforma de Dados da Saúde	X
23. PEM	Prescrição Electrónica de Medicamentos	X
24. PRVR	Portal de Requisição de Vinhetas e Receituário	X
25. SAGMD	Sistema de Apoio a Gestão de Mobilidade de Doentes	X
26. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	X
27. SICO	Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
28. SINAVE	Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
29. SI VIDA	Sistema de Informação para Infeção VIH	X
30. TRENTEV	Registo Nacional de Testamento Vital	X
31. Consentimento Informado		X

Aplicações informáticas Específicas

Outras aplicações informáticas utilizadas pelo CHUC, nos sectores que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
ALERT	Sistema Clínico para Serviços de Urgência	Urgência HUC, HG e MDM
GH	Gestão Hospitalar	HUC e MDM
SGICM	Sistema de Gestão Integrada do Circuito do Medicamento	CHUC
HS-ANAPAT	Gestão de Laboratório de Anatomia Patológica	Anatomia Patológica
CLINIDATA XXI	Gestão de Laboratório	Patologia Clínica e Serviço de Sangue e Medicina Transfusional
CLINIDATA NET	Pedidos e resultados de exames	CHUC

SIBAS	Sistema Integrado de Bancos de Sangue	Serviço de Sangue e Medicina Transfusional
IWM	<i>Imaging Workflow Management (RIS)</i>	Imagem Médica - HUC
SYNGO/MAGICSTORE	<i>Picture Archive and Communication System</i>	Imagem Médica - HUC
SiimaRIS	Sistema de Informação radiológico	Imagem Médica HG, MBB e HP
SectraPACS	<i>Picture Archive and Communication System</i>	Imagem Médica HG, MBB e HP
MEDIGRAF	Plataforma de Telemedicina	CHUC
GHAF	Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia	HG, MBB e HP
BICU	Sistema de Cuidados Intensivos	HG e HP
PICIS	Sistema de Anestesiologia / BO / Cuidados Intensivos	HG
DEIO	Sistema de Anestesiologia / BO	HG
CARDIOBASE	Sistema de Informação da Cardiologia	Cardiologia / CHUC
ASTRAIA	Sistema de Ecografia Obstétrica	MBB e MDM
EPR-E	Processo clínico de enfermagem	HUC e MDM

Segurança da informação

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

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

No CHUC têm sido adotados diversos métodos com vista à salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação vigente.

Nesta conformidade, e, no âmbito do acesso a dados pessoais e/ou dados clínicos constantes de aplicações e/ou de sistemas informáticos existentes neste Centro Hospitalar, foram implementados vários parâmetros de proteção de confidencialidade.

Segurança dos dados:

Os dados estão localizados em servidores no *Datacenter* do Centro Hospitalar, obedecendo às seguintes regras:

1) Segurança física:

Instalações:

- UPS redundante
- Ar condicionado redundante
- Sistema de alarme (temperatura / incêndio)
- Cofre de segurança para suportes amovíveis
- Acessos restritos a pessoas

Equipamentos:

- *Backups* diários e semanais para *tape*:
Das bases de dados Oracle
Do software aplicacional

Do software de sistema

- Alta disponibilidade:
 - Raid*
 - Cluster*
- Rede:
 - Firewall*
 - Antivírus*

II) Segurança lógica por níveis:

Acessos:

- Aos servidores (Unix e Windows), onde estão alojadas as Bases de Dados:
 - Password* de administrador e utilizadores informáticos hierarquizados por competência técnica dos técnicos de Informática, com regras de implementação de tamanho mínimo e expiração temporária.
- Acesso à rede informática do CHUC:
 - Password* de utilizador, atribuição de um login e password por parte do Serviço de Informática para validação no domínio e acesso às aplicações. Substituição periódica obrigatória do detentor da *password*.
- Acesso às aplicações:
 - Password* de entrada nas aplicações. Geridas pelo *software* aplicacional, que valida o utilizador no acesso e nos seus privilégios sobre os dados (leitura, escrita e alteração).

Os dados respeitantes aos utentes estão apenas disponíveis aos profissionais credenciados para o efeito, que possuem as suas próprias contas de acesso unipessoais (sob a forma de um identificador de utilizador e chave de acesso), que lhe dão acesso diferenciado à informação necessária à persecução do seu trabalho.

Cabe referir, que todos os profissionais que em virtude do exercício das suas funções têm acesso a dados clínicos encontram-se devidamente informados de que estão vinculados ao dever de sigilo profissional relativamente a todos os factos referentes aos utentes de que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

O Conselho de Administração, em Deliberação de 19/10/2017, criou o Grupo de Trabalho para a implementação do RGPD.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	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		O Relatório e Contas de cada ano, que habitualmente substitui o Relatório de Atividades, contém um subcapítulo dedicado ao Acesso.

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização):			
1. Na área cirúrgica o Centro Hospitalar segue o Regulamento do SIGIC constante da Portaria n.º 45/2008, de 15 de janeiro e obedece às Portarias n.º 153/2017, de 4 de maio e Portaria n.º 207/2017, de 11 de julho.			
2. Na área da Consulta Externa, nomeadamente no que respeita à Consulta a Tempo e Horas, o Centro Hospitalar obedece à Portaria n.º 95/2013, de 4 de março, assim como às Portarias n.º 153/2017, de 4 de maio e Portaria n.º 207/2017, de 11 de julho.			
3. Ainda na Consulta, O CHUC dispõe de um Regulamento de Acesso à Consulta Externa.			
4. O Gabinete do Cidadão tem regulamento próprio e Manual de Procedimentos aprovado pelo Conselho de Administração, está localizado nos vários Polos do Centro Hospitalar, nomeadamente nos HUC, no HG, no HP, na MBB, na MDD e no HSC, conforme atrás apresentado. Este Gabinete faculta sempre os dados com os seus contactos a todos os doentes que os requerem. Existe ainda o "Livro de Reclamações" em todos os edifícios o qual está sempre disponível. O Gabinete do Cidadão dispõe de panfletos próprios com a sua caracterização que distribui com regularidade aos utentes e divulga, de forma generalizada, através de panfletos os Direitos e Deveres dos Doentes.			
5. A Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade possui Regulamento próprio.			
6. Existem procedimentos de Contratualização Interna entre o Conselho de Administração e as Direções das Unidade de Gestão Intermédia e dos Centros de Responsabilidade Integrados e, por sua vez, entre estas e as Direções dos Serviços, onde são contratualizados indicadores relacionados com o acesso.			
7. É de salientar que durante todo o ano 2017 se manteve o procedimento de alerta, por sms próximo da data da Consulta Externa (já conhecida dos utentes) no sentido de os lembrar da mesma, o que fez reduzir em cerca de 3% as faltas dos utentes. Este procedimento irá ser alargado aos MCDTs.			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição		X	É promovida a sua divulgação através do Serviço de Gestão de Doentes e Gabinete do Cidadão e está presente nos portais dos hospitais que deram origem ao CHUC, bem como no Portal Interno do CHUC.
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			
2.2.3 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		Existem indicadores relativos à Consulta Externa e ao Acesso Atempado ao Tratamento Cirúrgico que foram definidos em sede de Contratualização com a ARS Centro/ACSS. Ver no anexo 1 - Objetivos do Contrato-Programa do ano 2017.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.4. 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		
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São considerados na Contratualização Interna em cada ano (Conselho de administração /UGIs /CRIs/ Unidades) e posteriormente divulgados aos vários profissionais de cada Serviço.
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março?	X		Mensalmente são produzidos relatórios de acompanhamento para as áreas da consulta e da cirurgia.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Estão inseridos na Contratualização Interna em geral e para as Listas de Espera para Primeira Consulta e para Cirurgia, em particular.
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		No processo de Contratualização Externa e no processo de Contratualização Interna e outros documentos no âmbito da CTH.
2.2.9 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		
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Adotaram-se os TMRG previstos na legislação vigente.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
2.2.14 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		Estão publicitados no Portal do SNS os tempos de espera do CHUC para Urgências, consultas CTH e cirurgias. Pretende-se implementar esta publicação para os MCDTs em 2018.
2.2.15 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		
2.2.16 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	
2.2.17 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		Aplica-se no caso dos Doentes Inscritos para Cirurgia. Não se aplica à Consulta a Tempo e Horas nos termos legais.
2.2.18 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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.19 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		São tratadas pelo Gabinete do Cidadão dos diferentes Polos (HUC-MDM; HG; HP; MBB e HSC) e são inseridas no sistema informático SGREC. (Ver Anexo 2)
2.2.20 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		
2.2.21 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		
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar			Não houve constituição/abertura de nenhum processo sancionatório em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei relacionados com o acesso (limitação) a cuidados de saúde.
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados Hospitalares

(Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra)

No que se refere ao cumprimento dos TMRG para a consulta CTH na sua globalidade, isto é, nas consultas muito prioritárias e com prioridade normal, o CHUC cumpre os tempos definidos. Apenas no caso dos pedidos triados como prioritários o prazo não é cumprido em cerca de 2 dias. De notar a inexistência de informação no sistema CTH relativamente ao diagnóstico do utente em espera para consulta externa, não sendo possível aferir o cumprimento dos TMRG das consultas CTH por patologia.

Para a globalidade dos procedimentos cirúrgicos, o tempo de resposta do CHUC cumpre os TMRG definidos legalmente, exceto para os procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença oncológica- Urgência diferida (nível 4).

Relativamente aos MCDTs, e muito concretamente no caso das RM e das TC, existem dificuldades no apuramento dos tempos de resposta, já que a data da realização dos exames está, na maioria dos casos, dependente da data de marcação da próxima consulta.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2017

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	24,1 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	62,1 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	128 dias
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	ND	ND (a)
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	ND	ND (a)
Prioritária (nível 2)	15 dias	ND	ND (a)
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	ND	ND (a)
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	ND	ND (a)
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	ND	ND (a)
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	ND	ND (a)

(a) O CTH não disponibiliza informação respeitante ao diagnóstico do utente em espera para consulta externa nos mapas estatísticos. Desta forma, não nos é possível apurar os valores solicitados.

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	ND	ND
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	ND	ND

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	ND	ND
Normal (prioridade 1)	60 dias	ND	ND
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	ND	ND
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	ND	ND
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	ND	ND
Normal (prioridade 1)	45 dias	ND	ND
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	72 horas	40,8 horas
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	4,9 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	24 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	105 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	72 hora	9,3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	10,4 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	22,7 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	43.2 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	72 horas	48 horas
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	90 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	ND	ND
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	ND	ND
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	ND	ND
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	ND	ND
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	ND	ND

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2017
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	90 dias
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	30 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	ND
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	30 dias
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	ND	ND
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	ND	ND
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	30 dias
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	15 dias
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)	ND	ND

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Em 2017 o CHUC aumentou em 4,6% o número de primeiras consultas CTH realizadas, diminuindo o número de consultas realizadas fora do TMRG em 1.518 e o tempo médio de resposta ao pedido em 5,2 dias, melhorando a acessibilidade dos utentes ao hospital.

Apesar deste bom desempenho, aumentaram o número de pedidos não concluídos e a mediana do tempo de espera dos pedidos não concluídos. Tal está diretamente associado ao facto de, em 2017 se ter verificado, face a 2016, um aumento muito significativo do nº de pedidos de consulta CTH para o CHUC (mais 8.240 pedidos do que em 2016). Assim, apesar do aumento do nº de 1as consultas CTH realizadas, este aumento não foi suficiente para dar resposta ao aumento dos pedidos, refletindo-se no aumento do nº de pedidos não concluídos.

A LIC em 31 de dezembro de 2017 era superior à LIC em 31 de dezembro de 2016 (11,5%), tendo aumentado em 0,5 dias a mediana do tempo de espera e em 2,5 p.p. a % da LIC com tempo de espera superior ao TMRG.

Apesar do aumento do número de inscritos em LIC com neoplasias malignas, a percentagem de inscritos com tempo de espera superior ao TMRG reduziu em 32,3 p.p..

Em 2017 o CHUC desenvolveu esforços no sentido de responder às situações com maior antiguidade em LIC. Esse esforço, que resultou na redução de 1.159 inscritos em LIC com data anterior a 31-12-2015, teve como consequência um aumento da percentagem de doentes operados com tempo de espera superior ao TMRG, com maior incidência em algumas especialidades cirúrgicas.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas realizadas pelo CHUC, em 2017, por valência.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2017

Valência	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	13.447	13.082	11.991	-1.091	-8,34	-1.456	-10,83
Angiologia e Cirurgia Vascular	7.966	7.866	8.381	515	6,55	415	5,21
Cardiologia	35.490	36.707	28.666	-8041	-21,91	-6824	-19,23
Cardiologia Pediátrica	11.220	10.783	10.161	-622	-5,77	-1059	-9,44
Centro de Medicina do Sono	5.319	4.210	5.001	791	18,79	-318	-5,98
Cirurgia Cardiorácica	5.987	5.732	5.916	184	3,21	-71	-1,19
Cirurgia Geral	33.371	33.646	33.767	121	0,36	396	1,19
Cirurgia Maxilo-Facial	7.828	7.611	7.933	322	4,23	105	1,34
Cirurgia Pediátrica	8.471	7.107	6.676	-431	-6,06	-1795	-21,19
Cirurgia Plástica e Queimados	9.152	9.077	9.275	198	2,18	123	1,34
Dermatologia	25.675	27.918	27.661	-257	-0,92	1986	7,74
Doenças Infecciosas	13.637	11.033	11.104	71	0,64	-2533	-18,57
Endocrinologia e Nutrição	21.427	22.728	21.632	-1096	-4,82	205	0,96
Estomatologia	41.173	39.411	38.333	-1078	-2,74	-2840	-6,90
Gastroenterologia	11.789	10.887	10.514	-373	-3,43	-1275	-10,82
Genética Médica	6.997	7.550	7.410	-140	-1,85	413	5,90
Ginecologia	36.343	36.041	34.233	-1808	-5,02	-2110	-5,81
Hematologia Clínica	34.227	31.301	31.686	385	1,23	-2541	-7,42
Imagem Médica (Radiologia Intervenção)	4	6	64	58	>100	60	>100
Imuno-alergologia	14.241	14.107	14.191	84	0,60	-50	-0,35
Imunohemoterapia	21.479	20.647	18.650	-1997	-9,67	-2829	-13,17
Medicina da Reprodução	12.623	11.788	12.910	1122	9,52	287	2,27
Medicina do Trabalho	4.762	4.134	5.078	944	22,84	316	6,64
Medicina Física e Reabilitação	13.593	14.150	13.340	-810	-5,72	-253	-1,86
Medicina Interna	32.472	35.310	35.402	92	0,26	2930	9,02
Nefrologia	13.364	12.856	12.953	97	0,75	-411	-3,08
Neonatologia	3.644	3.326	3.143	-183	-5,50	-501	-13,75
Neurologia Pediátrica	13.652	14.569	13.961	-608	-4,17	309	2,26
Neurocirurgia	15.549	15.391	15.305	-86	-0,56	-244	-1,57
Neurologia	38.937	40.162	41.579	1417	3,53	2642	6,79
Obstetria	37.691	33.718	33.103	-615	-1,82	-4588	-12,17
Oftalmologia	88.333	87.908	82.712	-5196	-5,91	-5621	-6,36
Oncologia Médica	28.086	34.657	31.902	-2755	-7,95	3816	13,59
Ortopedia	42.688	42.662	43.762	1100	2,58	1074	2,52
Otorrinolaringologia	33.931	33.989	33.296	-693	-2,04	-635	-1,87
Pediatria	26.753	27.784	31.872	4088	14,71	5119	19,13
Pneumologia	23.372	23.299	24.991	1692	7,26	1619	6,93
Psiquiatria	50.526	47.461	46.200	-1261	-2,66	-4326	-8,56
Psiquiatria da Infância e Adolescência	10.098	7.617	8.168	551	7,23	-1930	-19,11
Radioterapia	12.235	13.316	14.711	1395	10,48	2476	20,24
Reumatologia	13.020	13.229	13.714	485	3,67	694	5,33
Urologia	36.285	35.412	36.381	969	2,74	96	0,26
Total Entidade	916.857	910.188	897.728	-12.460	-1,37	-19.129	-2,09

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017

Valência	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	7.780	8.332	7.560	-772	-9,27	-220	-2,83
Angiologia e Cirurgia Vascular	2.941	2.877	3.089	212	7,37	148	5,03
Cardiologia	7.781	7.692	6.921	-771	-10,02	-860	-11,05
Cardiologia Pediátrica	4.256	4.462	4.228	-234	-5,24	-28	-0,66
Centro de Medicina do Sono	1.790	1.526	1.783	257	16,84	-7	-0,39
Cirurgia Cardiorácica	1.706	1.668	1.639	-29	-1,74	-67	-3,93
Cirurgia Geral	8.786	8.709	9.368	659	7,57	582	6,62
Cirurgia Maxilo-Facial	2.207	2.217	2.476	259	11,68	269	12,19
Cirurgia Pediátrica	3.378	2.746	2.566	-180	-6,55	-812	-24,04
Cirurgia Plástica e Queimados	2.073	1.956	2.117	161	8,23	44	2,12
Dermatologia	8.876	9.356	8.883	-473	-5,06	7	0,08
Doenças Infecciosas	2.257	1.617	1.880	263	16,26	-377	-16,70
Endocrinologia e Nutrição	4.586	4.833	4.483	-350	-7,24	-103	-2,25
Estomatologia	7.695	7.303	7.835	532	7,28	140	1,82
Gastroenterologia	3.373	3.014	3.129	115	3,82	-244	-7,23
Genética Médica	2.865	2.831	2.966	135	4,77	101	3,53
Ginecologia	9.321	9.711	8.984	-727	-7,49	-337	-3,62
Hematologia Clínica	3.778	4.025	3.735	-290	-7,20	-43	-1,14
Imagem Médica (Radiologia Intervenção)	2	4	57	53	>100	55	>100
Imuno-alerlogia	2.583	2.671	2.565	-106	-3,97	-18	-0,70
Imunohemoterapia	3.453	15.525	18.610	3085	19,87	15157	438,95
Medicina da Reprodução	2.197	2.167	2.347	180	8,31	150	6,83
Medicina do Trabalho	460	215	573	358	166,51	113	24,57
Medicina Física e Reabilitação	3.259	3.323	3.030	-293	-8,82	-229	-7,03
Medicina Interna	7.299	8.176	8.117	-59	-0,72	818	11,21
Nefrologia	1.588	1.779	1.958	179	10,06	370	23,30
Neonatologia	1.435	1.318	1.216	-102	-7,74	-219	-15,26
Neurologia Pediátrica	2.410	2.438	2.312	-126	-5,17	-98	-4,07
Neurocirurgia	5.148	5.224	5.552	328	6,28	404	7,85
Neurologia	8.082	9.589	10.367	778	8,11	2285	28,27
Obstetrícia	10.527	9.747	9.905	158	1,62	-622	-5,91
Oftalmologia	31.036	30.727	25.914	-4813	-15,66	-5122	-16,50
Oncologia Médica	2.125	2.266	2.053	-213	-9,40	-72	-3,39
Ortopedia	10.501	12.150	12.425	275	2,26	1924	18,32
Otorrinolaringologia	6.939	6.966	6.778	-188	-2,70	-161	-2,32
Pediatria	6.501	7.179	7.166	-13	-0,18	665	10,23
Pneumologia	5.557	5.336	5.997	661	12,39	440	7,92
Psiquiatria	7.430	6.859	6.817	-42	-0,61	-613	-8,25
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1.406	1.167	1.123	-44	-3,77	-283	-20,13
Radioterapia	1.597	1.593	1.794	201	12,62	197	12,34
Reumatologia	1.862	1.623	1.612	-11	-0,68	-250	-13,43
Urologia	5.513	4.791	5.185	394	8,22	-328	-5,95
Total Entidade	214.359	227.708	227.115	-593	-0,26	12.756	5,95

¹ Δ 2017/2016 Valor = Nº consultas 2017 – Nº consultas 2016

¹ Δ 2017/2016 % = (Nº consultas 2017 – Nº consultas 2016)/Nº consultas 2016 x 100

¹ Δ 2017/2015 Valor = Nº consultas 2017 – Nº consultas 2015

¹ Δ 2017/2015 % = (Nº consultas 2017 – Nº consultas 2015)/Nº consultas 2015 x 100

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Anestesiologia	81	59	-22	63,4	96,0	32,6	429,5	810,0	380,5
Angiologia/Cirurgia Vascular	162	140	-22	36,3	114,0	77,7	268,4	497,0	228,6
Cardiologia	770	1.047	277	79,2	123,0	43,7	1079,5	1460,0	380,5
Cardiologia pediátrica	82	57	-25	69,5	52,6	-16,9	410,4	270,0	-140,4
Cirurgia Geral	801	747	-54	70,6	95,1	24,5	1678,5	1436,0	-242,5
Cirurgia Geral - Obesidade	20	6	-14	104,6	67,3	-37,2	221,3	173,0	-48,3
Cirurgia Maxilofacial	214	165	-49	49,0	50,1	1,0	228,6	461,0	232,4
Cirurgia pediátrica	314	427	113	49,2	72,2	23,0	656,5	298,0	-358,5
Cirurgia Plástica Reconstructiva	277	309	32	58,1	74,7	16,7	624,6	1005,0	380,4
Dermato-Venerologia	1397	1613	216	66,1	82,7	16,6	813,1	1194,0	380,9
Doenças Infecciosas	23	22	-1	55,1	103,1	47,9	495,3	876,0	380,7
Endocrinologia	1917	1788	-129	229,7	246,7	17,0	1570,3	1425,0	-145,3
Estomatologia	2427	2528	101	177,7	208,8	31,1	1020,2	1401,0	380,8
Gastroenterologia	640	936	296	91,3	137,3	46,0	1192,2	1573,0	380,8
Genética Médica	34	27	-7	27,7	48,3	20,6	74,5	343,0	268,5
Ginecologia	1652	1798	146	111,8	130,3	18,5	1079,5	1449,0	369,5
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	52	146	94	69,9	63,5	-6,4	257,3	287,0	29,7
Hematologia Clínica	206	261	55	61,7	83,8	22,0	926,6	1307,0	380,4
Imunohemoterapia	11	27	16	49,5	388,7	339,2	193,5	574,0	380,5
Imunoalergologia	379	473	94	82,9	118,3	35,5	1055,3	1436,0	380,7
Medicina Física e Reabilitação - Fisioterapia	95	70	-25	44,7	60,6	15,9	464,4	616,0	151,6
Medicina Interna	270	199	-71	116,5	70,0	-46,5	621,2	838,0	216,8
Nefrologia	312	283	-29	96,2	128,1	31,9	1020,5	1401,0	380,5
Neurocirurgia	1455	2215	760	82,4	103,7	21,4	996,6	1377,0	380,4
Neurologia	418	485	67	61,1	60,8	-0,3	2389,7	1224,0	-1165,7
Neuropediatria	22	217	195	37,8	70,6	32,8	73,5	162,0	88,5
Obstetrícia	320	357	37	49,2	47,9	-1,3	1660,6	671,0	-989,6
Oftalmologia	4027	5005	978	91,5	123,8	32,3	1087,6	1468,0	380,4
Oncologia Médica	1	0	-1	38,4	0,0	-38,4	38,4	0,0	-38,4
Ortopedia	3734	4345	611	128,8	166,9	38,1	1158,6	1539,0	380,4
Otorrinolaringologia	2941	4488	1547	167,0	276,1	109,1	1989,6	1296,0	-693,6
Pediatria	442	336	-106	61,8	52,6	-9,2	383,2	319,0	-64,2
Pneumologia	938	978	40	108,2	116,8	8,6	857,4	1198,0	340,6
Psiquiatria - Consulta Geral	584	582	-2	109,7	150,4	40,7	949,6	1330,0	380,4
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	108	126	18	72,5	45,2	-27,3	362,6	181,0	-181,6
Reumatologia	528	544	16	193,6	247,1	53,5	1075,4	1456,0	380,6
Urologia	742	846	104	74,5	90,1	15,6	914,4	1295,0	380,6
Total Entidade	28.396	33.652	5256	119,0	155,9	36,9	2389,7	1573,0	-816,7

Nota: Δ 2016/ 2017 = Ano 2017 - Ano 2016

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2016	2017	Δ 2016/ 2017	2016	2017	Δ 2016/ 2017	2016	2017	Δ 2016/ 2017
Anestesiologia	142	207	65	5	14	9	73,4	83,1	9,7
Angiologia/Cirurgia Vascular	1.120	1.288	168	0	0	0	25,7	27,4	1,7
Cardiologia	2.179	2.205	26	219	130	-89	91,0	97,7	6,7
Cardiologia pediátrica	216	329	113	18	20	2	83,1	85,7	2,6
Cirurgia Geral	3.474	3.648	174	39	44	5	53,6	59,5	5,9
Cirurgia Geral - Obesidade	16	32	16	13	20	7	213,7	166,6	-47,1
Cirurgia Maxilofacial	861	931	70	5	7	2	70,6	71,8	1,2
Cirurgia pediátrica	1.061	1.272	211	7	51	44	57,5	93,7	36,2
Cirurgia Plástica Reconstructiva	981	1.044	63	26	8	-18	95,9	76,4	-19,5
Dermato-Venerologia	3.998	4.230	232	300	261	-39	87,8	93,4	5,6
Doenças Infecciosas	161	174	13	0	0	0	28,3	32,3	4,0
Endocrinologia	1.996	1.827	-169	1.407	1.286	-121	249,6	288,1	38,5
Estomatologia	2.529	2.565	36	1.169	1.155	-14	200,2	221,5	21,3
Gastroenterologia	1.286	1.351	65	159	441	282	104,1	133,1	29,0
Genética Médica	206	221	15	4	13	9	30,7	34,3	3,6
Ginecologia	3.992	3.795	-197	1.184	1.354	170	131,5	123,6	-7,9
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	96	167	71	8	3	-5	112,6	97,4	-15,2
Hematologia Clínica	1.122	1.068	-54	138	26	-112	82,1	54,8	-27,3
Imunohemoterapia	5	1	-4	0	0	0	12,4	19,5	7,1
Imunopatologia	1.184	1.065	-119	126	227	101	93,5	102,5	9,0
Medicina Física e Reabilitação - Fisioterapia	487	477	-10	5	11	6	40,4	51,7	11,3
Medicina Interna	1.275	1.214	-61	205	71	-134	84,1	58,8	-25,3
Nefrologia	600	676	76	254	108	-146	140,6	126,4	-14,2
Neurocirurgia	2.676	3.153	477	861	2.518	1.657	108,6	149,5	40,9
Neurologia	2.019	2.375	356	12	4	-8	37,6	42,8	5,2
Neurologia Pediátrica	63	137	74	1	32	31	54,4	101,6	47,2
Obstetrícia	3.199	3.297	98	22	30	8	24,3	25,4	1,1
Oftalmologia	5.850	5.726	-124	4.303	704	-3.599	181,4	110,1	-71,3
Oncologia Médica	4	2	-2	0	0	0	7,7	17,8	10,1
Ortopedia	5.658	6.244	586	3.570	3.700	130	183,9	153,5	-30,4
Otorrinolaringologia	1.820	1.707	-113	1.640	1.527	-113	243,1	301,4	58,3
Pediatria	1.622	1.358	-264	153	121	-32	83,6	90,1	6,5
Pneumologia	1.742	1.949	207	896	560	-336	139,8	125,1	-14,7
Psiquiatria - Consulta Geral	1.058	1.136	78	94	251	157	77,1	104,1	27,0
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	304	435	131	55	30	-25	92,2	79,8	-12,4
Reumatologia	585	679	94	559	646	87	306,9	199,4	-107,5
Urologia	1.787	2.033	246	64	629	565	99,3	122,7	23,4
Total Entidade	57.372	60.018	2.646	17.521	16.002	-1.519	121,1	115,9	-5,2

Nota: Δ 2016/ 2017 = Ano 2017 - Ano 2016

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2016	2017	Δ 2016/ 2017	2016	2017	Δ 2016/ 2017	2016	2017	Δ 2016/ 2017
Anestesiologia	8	1	-7	10	17	7	119	175	56
Angiologia/Cirurgia Vascular	0	1	1	0	0	0	1.120	1.287	167
Cardiologia	13	8	-5	290	377	87	1.657	1.690	33
Cardiologia pediátrica	0	6	6	15	26	11	183	277	94
Cirurgia Geral	34	11	-23	45	82	37	3.356	3.511	155
Cirurgia Geral - Obesidade	0	0	0	0	0	0	3	12	9
Cirurgia Maxilofacial	20	16	-4	67	66	-1	769	842	73
Cirurgia pediátrica	3	2	-1	0	1	1	1.051	1.218	167
Cirurgia Plástica Reconstructiva	2	0	-2	24	22	-2	929	1.014	85
Dermato-Venerologia	203	186	-17	1.097	1.066	-31	2.398	2.717	319
Doenças Infecciosas	1	3	2	20	32	12	140	139	-1
Endocrinologia	12	10	-2	314	339	25	263	192	-71
Estomatologia	5	6	1	74	56	-18	1.281	1.348	67
Gastroenterologia	6	8	2	27	35	8	1.094	867	-227
Genética Médica	26	23	-3	116	104	-12	60	81	21
Ginecologia	87	85	-2	1.261	988	-273	1.460	1.368	-92
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	0	0	0	0	0	88	164	76
Hematologia Clínica	64	41	-23	107	88	-19	813	913	100
Imunohemoterapia	0	0	0	0	0	0	5	1	-4
Imunoalergologia	30	22	-8	86	98	12	942	718	-224
Medicina Física e Reabilitação - Fisioterapia	14	12	-2	23	32	9	445	422	-23
Medicina Interna	9	9	0	60	234	174	1.001	900	-101
Nefrologia	1	1	0	27	33	6	318	534	216
Neurocirurgia	9	5	-4	367	128	-239	1.439	502	-937
Neurologia	1	0	-1	40	29	-11	1.966	2.342	376
Neurologia Pediátrica	1	1	0	9	9	0	52	95	43
Obstetrícia	371	310	-61	928	1.081	153	1.878	1.876	-2
Oftalmologia	1	1	0	10	6	-4	1.536	5.015	3.479
Oncologia	1	0	-1	1	1	0	2	1	-1
Ortopedia	90	138	48	121	182	61	1.877	2.224	347
Otorrinolaringologia	1	3	2	79	75	-4	100	102	2
Pediatria	39	16	-23	333	160	-173	1.097	1.061	-36
Pneumologia	10	24	14	26	49	23	810	1.316	506
Psiquiatria - Consulta Geral	1	0	-1	24	17	-7	939	868	-71
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	0	0	0	6	1	-5	243	404	161
Reumatologia	14	16	2	8	6	-2	4	11	7
Urologia	4	1	-3	159	247	88	1.560	1.156	-404
Total Entidade	1.081	966	-115	5.774	5.687	-87	32.998	37.363	4.365

Legenda:

P1 – Prioridade Clínica Normal; P2 – Prioridade Clínica Prioritária; P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária

Nota 1: Consultas Realizadas dentro do tempo por prioridade;

Nota 2: $\Delta 2016/2017 = \text{Ano } 2017 - \text{Ano } 2016$

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017

Serviço	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cirurgia A	404	633	56,7%	2,2	3,4	1,2	1,7	1,3	-0,5
Cirurgia B	648	622	-4,0%	3,0	3,0	0,0	12,3	10,5	-1,9
Cirurgia C	601	657	9,3%	3,3	4,0	0,7	15,1	14,6	-0,5
Cirurgia Cardiorácica	13	8	-38,5%	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0
Cirurgia Maxilo-Facial	491	627	27,7%	4,1	6,4	2,3	18,3	39,1	20,7
Cirurgia Pediátrica	490	539	10,0%	3,7	3,6	-0,1	12,9	7,1	-5,8
Cirurgia Plástica e Queimados	956	1.138	19,0%	3,9	5,8	1,9	18,7	25,2	6,5
Cirurgia Vasculuar	149	188	26,2%	1,1	2,1	1,0	17,4	9,6	-7,9
Dermatologia	168	174	3,6%	2,5	2,1	-0,4	41,1	50,0	8,9
Estomatologia	235	458	94,9%	6,1	4,6	-1,5	32,3	33,2	0,8
Ginecologia A	378	359	-5,0%	1,9	2,2	0,3	0,0	0,8	0,8
Ginecologia B	305	364	19,3%	1,2	1,8	0,6	2,0	2,7	0,8
Neurocirurgia	943	997	5,7%	4,8	5,7	0,9	25,9	31,1	5,2
Obstetrícia A	7	13	85,7%	1,6	2,0	0,4	0,0	7,7	7,7
Obstetrícia B	11	14	27,3%	0,4	0,7	0,3	18,2	35,7	17,5
Oftalmologia	3.811	3.884	1,9%	3,6	4,4	0,8	4,9	13,7	8,9
Ortopedia	2.176	2.556	17,5%	4,4	4,9	0,5	21,1	19,5	-1,6
Ortopedia Pediátrica	187	235	25,7%	6,1	5,6	-0,5	33,7	34,0	0,4
Otorrinolaringologia	1.248	1.420	13,8%	4,0	4,7	0,7	19,2	19,2	0,0
Unidade de Transplantação Hepática Pediátrica e de Adultos	9	9	0,0%	9,5	2,5	-7,0	55,6	11,1	-44,4
Urologia e Transplantação Renal	632	487	-22,9%	6,5	2,1	-4,4	43,8	18,3	-25,6
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	57	137	140,4%	1,7	2,7	1,0	0,0	0,0	0,0
Total Entidade	13.919	15.519	11,5%	3,6	4,1	0,5	15,5	18,0	2,5

Nota: Δ 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

Quadro 16. Operados em 2016 e 2017

Serviço	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cirurgia A	1.938	1.650	-288	2,4	2,3	-0,1	1,55	1,39	-0,2
Cirurgia B	2.040	1.888	-152	2,4	2,4	0,0	3,09	2,65	-0,4
Cirurgia C	1.362	1.287	-75	3,6	3,3	-0,3	9,77	6,29	-3,5
Cirurgia Cardiorácica	1.564	1.504	-60	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,0
Cirurgia Maxilo-Facial	1.167	1.120	-47	2,7	2,5	-0,2	15,34	13,66	-1,7
Cirurgia Pediátrica	1.104	954	-150	4,6	4,4	-0,2	10,69	11,95	1,3
Cirurgia Plástica e Queimados	1.362	1.428	66	4,0	4,1	0,1	13,29	17,09	3,8
Cirurgia Vasculuar	882	926	44	0,7	1,2	0,5	1,47	6,05	4,6
Dermatologia	699	662	-37	2,2	2,5	0,3	47,78	43,66	-4,1
Estomatologia	350	432	82	5,5	5,5	0,0	26,86	19,68	-7,2
Ginecologia A	2.323	2.148	-175	2,1	1,8	-0,3	1,08	0,98	-0,1
Ginecologia B	1.747	1.648	-99	1,4	1,8	0,4	0,80	1,46	0,7
Neurocirurgia	1.229	1.146	-83	3,3	2,7	-0,6	11,31	6,98	-4,3
Obstetrícia A	87	72	-15	0,8	1,1	0,3	0,00	1,39	1,4
Obstetrícia B	191	184	-7	0,3	0,3	0,0	0,00	0,00	0,0
Oftalmologia	10.592	11.162	570	3,0	3,2	0,2	2,98	7,32	4,3
Ortopedia	3.464	3260	-204	3,6	3,5	-0,1	11,43	9,88	-1,6
Ortopedia Pediátrica	383	350	-33	4,2	4,5	0,3	13,84	16,29	2,4
Otorrinolaringologia	1.636	1459	-177	4,4	4,3	-0,1	14,61	16,24	1,6
Unidade de Transplantação Hepática Pediátrica e de Adultos	50	47	-3	1,4	0,7	-0,7	8,00	0,00	-8,0
Urologia e Transplantação Renal	1.610	1644	34	2,0	3,8	1,8	13,17	18,13	5,0
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	150	162	12	2,4	2,9	0,5	1,33	0,62	-0,7
Total Entidade	35.930	35.133	-797	2,8	2,9	0,1	7,08	8,41	1,32

Nota: Δ 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017

Serviço	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cirurgia A	8	14	6	12	5	-8	0,0	0,0	0,0
Cirurgia B	20	20	0	9	11	2	30,0	20,0	-10,0
Cirurgia C	9	7	-2	12	6	-6	11,1	14,3	3,2
Cirurgia Cardiorácica	1	0	-1	6	0	-6	0,0	-	-
Cirurgia Maxilo-Facial	3	6	3	3	21	18	33,3	16,7	-16,7
Cirurgia Pediátrica	2	0	-2	5	0	-5	100,0	-	-
Cirurgia Plástica e Queimados	1	5	4	69	36	-33	100,0	40,0	-60,0
Cirurgia Vascular	2	0	-2	18	0	-18	0,0	-	-
Dermatologia	118	131	13	75	63	-12	57,6	64,1	6,5
Estomatologia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Ginecologia A	22	12	-10	11	17	6	0,0	16,7	16,7
Ginecologia B	16	16	0	17	11	-6	0,0	6,3	6,3
Neurocirurgia	1	2	1	24	57	33	0,0	50,0	50,0
Obstetrícia A	1	0	-1	-	-	-	-	-	-
Obstetrícia B	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	0	4	4	9	0	-9	0,0	25,0	25,0
Ortopedia	2	5	3	60	117	57	100,0	80,0	-20,0
Ortopedia Pediátrica	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Otorrinolaringologia	4	3	-1	23	18	-5	25,0	0,0	-25,0
Unidade de Transplantação Hepática Pediátrica e de Adultos	1	0	-1	6	0	-6	0,0	-	-
Urologia e Transplantação Renal	49	68	19	15	32	17	6,1	35,3	29,2
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Total Entidade	260	293	33	27	33	6	32,7	0,4	-32,3

Nota: Δ 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017

Serviço	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cirurgia A	274	277	3	6	9	3	2,6	2,9	0,34
Cirurgia B	316	295	-21	15	15	0	3,8	4,4	0,61
Cirurgia C	93	86	-7	9	9	0	3,2	4,7	1,42
Cirurgia Cardiorácica	166	107	-59	0	0	0	0,0	0,0	0,00
Cirurgia Maxilo-Facial	68	76	8	18	15	-3	5,9	4,0	-1,93
Cirurgia Pediátrica	11	9	-2	15	54	39	0,0	22,2	22,22
Cirurgia Plástica e Queimados	21	22	1	24	39	15	9,5	31,8	22,30
Cirurgia Vascular	4	4	0	42	60	18	50,0	50,0	0,00
Dermatologia	581	526	-55	60	66	6	57,0	54,4	-2,60
Estomatologia	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Ginecologia A	356	308	-48	15	15	0	1,4	4,2	2,82
Ginecologia B	179	145	-34	21	24	3	3,9	5,5	1,62
Neurocirurgia	34	8	-26	6	9	3	2,9	0,0	-2,90
Obstetrícia A	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Obstetrícia B	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	41	46	5	3	3	0	2,4	2,2	-0,27
Ortopedia	47	63	16	9	9	0	6,4	3,2	-3,21
Ortopedia Pediátrica	7	12	5	9	6	-3	0,0	8,3	8,33
Otorrinolaringologia	58	36	-22	12	18	6	3,5	5,6	2,11
Unidade de Transplantação Hepática Pediátrica e de Adultos	15	16	1	9	6	-3	6,7	0,0	-6,67
Urologia e Transplantação Renal	501	448	-53	33	33	0	17,2	19,6	2,47
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Total Entidade	2.772	2.484	-288	26	28	2	16,85	18,04	1,19

Nota: Δ 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2016 e 2017

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2016	31.12.2017	Δ 31.12.2016/ 31.12.2017	2016	2017	Δ 2016/ 2017
Cateterismo cardíaco	ND	ND	ND	6.426	6.884	458
Pacemaker cardíaco	ND	ND	ND	1.478	1.359	-119
Colonoscopia	ND	ND	ND	2.968	2.964	-4
Endoscopia digestiva alta	ND	ND	ND	5.263	4.909	-354
Exames de Tomografia Computorizada	ND	ND	ND	63.904	67.850	3.946
Ressonâncias Magnéticas	ND	ND	ND	14.922	14.544	-378
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	ND	ND	ND	3.426	3.779	353
Angiografia diagnóstica	ND	ND	ND	4.947	5.203	256
Tratamentos de Radioterapia	ND	ND	ND	24.505	24.722	217
Outras	ND	ND	ND			

Anexos

Anexo 1 – Objetivos de Qualidade e Eficiência associados ao Contrato-Programa do CHUC do Ano 2017

OBJETIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA	Metas Contratualizadas 2017
OBJETIVOS NACIONAIS	
A - ACESSO	
Percentagem das primeiras consultas no total consultas médicas	25,0
Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	15,0
Mediana de tempo de espera da LIC, em meses	3,60
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	74,5
Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, em tempo adequado e validados pela EGA, no total de doentes referenciados para a RNCCI	42,0
B - DESEMPENHO ASSISTENCIAL	
Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1,90
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	15,00
Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	55,00
Índice de Risco Segurança do Doente	6,00
Índice PPCIRA (Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência Antimicrobiana)	5,00
Variação de utilização de biossimilares dispensados (em unidades, 2017/2016)	15,00
C - DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO	
Percentagem de Custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e FSE III (seleccionados), no Total de Custos com Pessoal	11,00
Acréscimo de Dívida Vencida (fornecedores externos) (€)	0,00
Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa, no total	8,50
OBJETIVOS REGIONAIS CENTRO	
Número de Pedidos em Espera para consulta acima de 150 dias	15.200
Percentagem de cirurgia urgente no total de cirurgias realizadas	16,00
Episódios cirúrgicos em espera para cirurgia há mais de 12 meses	1.100
Percentagem de pedidos muito prioritários atendidos acima do tempo máximo de espera (CTH)	32,00
Tempo Médio de Codificação e Agrupamento em GDH (em dias)	70,00
Faturação de medicamentos cedidos em farmácia de oficina	17.339.666,70

Anexo 2 - Exposições entradas no Gabinete do Cidadão e relativamente à Acessibilidade no ano 2017

Resumo das exposições entradas no Gabinete do Cidadão no ano 2017

Causa	Polo do CHUC	Serviço /Especialidade /Tipo	Nº exposições Ano 2017
Tempo de espera para consulta da especialidade	HG	Otorrinolaringologia	2
		Ortopedia	2
		Psiquiatria do Sono	1
		Estomatologia	1
	HP	Otorrinolaringologia	19
		Centro de Desenvolvimento da Criança	1
		Cirurgia	1
		Ortopedia	1
		Pediatria Ambulatória	1
	HUC	Cardiologia	1
		Dermatologia	1
		Endocrinologia	4
		Estomatologia / Ortodontia	3
		Gastroenterologia	3
		Neurcirurgia	1
		Oftalmologia	6
		Ortopedia	3
		Otorrinolaringologia	4
		Pneumologia	1
Psiquiatria	1		
URGUS	1		
Urologia	1		
Tempo de espera para cirurgia	HG	Oftalmologia	1
	HP	Cirurgia Pediátrica	1
	HUC	Cirurgia B	1
		Cirurgia Plástica	4
		Cirurgia Vascular	1
		Neurocirurgia	6
		Oftalmologia	8
		Ortopedia	3
		Otorrinolaringologia	1
		Transplantes Renais	1
UHGIC	1		
Urologia	1		
Tempo de espera para MCDT	HG	Imagem Médica	1
	HP	Medicina Física e Reabilitação	1
		Cardiologia Pediátrica	1
	HUC	Cardiologia	1
		Gastroenterologia	4
		Imagiologia	17
Medicina Nuclear	1		
Tempo de espera para tratamento	HG	Hospital de Dia Diabetes	1
		Hematologia	1
	MBB	Curso de Preparação para o Nascimento	1
	HSC	Tempo de espera para atendimento	1
	HUC	Cirurgia B	1
		Gastroenterologia	1
Otorrinolaringologia	1		

Detalhe das exposições entradas no Gabinete do Cidadão no ano 2017

Detalhe das exposições entradas no Gabinete do Cidadão - Polo HP, relacionadas com o acesso, no ano 2017	
Serviço	Resumo (de exposições individuais)
Tempo de Espera para Consulta de Especialidade	
Otorrinolaringologia	Consulta desmarcada a 26/12/2017. Consulta efetivada a 16/01/2018
	Realizou exame audiométrico em 14/07/2017, consulta agendada para abril de 2018, antecipada para 29/09/2017
	Consulta efetivada a 22/02/2018
	Consulta efetivada a 26/07/2017
	Consulta agendada para 10/04/2018
	Consulta efetivada a 21/11/2017
	Consulta efetivada a 09/10/2017
	Consulta efetivada a 16/10/2017
	Consulta efetivada a 27/02/2018
	Consulta efetivada a 16/01/2018
	Consulta efetivada a 20/11/2017
	Consulta efetivada a 05/03/2018
	Aguardamos resposta do Serviço (ausência de marcação)
	Aguardamos resposta do Serviço (ausência de remarcação)
	Aguardamos resposta do Serviço (ausência de remarcação)
	Aguardamos resposta do Serviço (ausência de remarcação)
	Aguardamos resposta do Serviço (ausência de remarcação)
Aguardamos resposta do Serviço (ausência de remarcação)	
Centro de Desenvolvimento da Criança	Consulta efetivada a 28/06/2017
Cirurgia	Consulta efetivada a 14/07/2017
Ortopedia	Consulta efetivada a 21/11/2017, sem presença do utente
Pediatria Ambulatória	Consulta efetivada a 27/11/2017 (Endocrinologia Pediátrica)
Tempo de Espera para Cirurgia	
Cirurgia	Cirurgia realizada a 02/08/2017
Tempo de Espera para MCDT	
Medicina Física e Reabilitação	"...com todos os recursos a serem utilizados de forma completa, não existem soluções – resposta imediatas."
Cardiologia	Realizou cateterismo a 03/01/2018
Detalhe das exposições entradas no Gabinete do Cidadão - Polo HP, relacionadas com o acesso, no ano 2017	
Serviço	Resumo (de exposições individuais)
Tempo de Espera para Consulta de Especialidade	
Otorrinolaringologia	Uma exposição o doente teve 2 consultas, sendo a 1ª em 25/09/2017 e a subsequente em 20/10/2017 A segunda a doente não teve consulta em 2017, tendo tido em 22/01/2018
Ortopedia	Uma exposição ainda não teve agendamento no Hospital Geral, podendo ter sido nos HUC.
	Segunda Exposição o doente teve consulta em 25/01/2018
Psiquiatria do Sono	Doente sem agendamento
Estomatologia	Doente teve consulta em dezembro 2017
Tempo de Espera para Cirurgia	
Oftalmologia	Cirurgia realizada
Tempo de Espera para MCDT	
Imagem Médica	Exame realizado
	Os quatro exames não foram realizados em 2017, estando agendados para 2018 em março; abril; junho e outubro.

Detalhe das exposições entradas no Gabinete do Cidadão - Polo HUC, relacionadas com o acesso, no ano 2017	
Serviço	Resumo (de exposições individuais)
Tempo de Espera para Consulta de Especialidade	
Cardiologia	A doente foi observada em Consulta de Cardiologia no dia 03/08/17.
Dermatologia	A doente foi observada em Consulta de Dermatologia no dia 12/02/18.
Endocrinologia	O doente foi observado em Consulta de Endocrinologia no dia 21/11/17.
	O doente foi observado em Consulta de Endocrinologia no dia 25/05/17.
	A doente foi observada em Consulta na Endocrinologia no dia 29/01/2018.
	O Serviço de Endocrinologia ainda não respondeu à audição.
Estomatologia	A doente foi observada em Consulta de Estomatologia no dia 17/05/17.
	O doente foi observado em Consulta de Estomatologia no dia 01/03/18.
	O doente tem Consulta de Estomatologia agendada para 20/03/18.
Gastroenterologia	O doente foi observado em Consulta de Gastroenterologia no dia 24/08/17.
	O doente foi observado em Consulta de Gastroenterologia no dia 12/09/17.
	O doente foi observado em Consulta de Gastroenterologia no dia 26/09/17.
Neurcirurgia	A doente foi observada em Consulta de Neurocirurgia no dia 05/09/17.
Oftalmologia	O Serviço ainda não respondeu à audição.
	A doente foi observada em Consulta de Oftalmologia no dia 02/05/2017.
	O doente, esteve presente em Consulta de Oftalmologia a 2016.06.23 e 2017.04.20. Após observação clínica o doente, foi informado da alta da consulta, por não ser clinicamente necessário o encaminhamento para consulta de subespecialidade de Oftalmologia ou o para outra Especialidade deste Hospital.
	O Serviço ainda não respondeu à audição.
	O doente foi observado em Consulta de Oftalmologia no dia 15/01/2017.
	O doente foi observado em Consulta de Oftalmologia no dia 19/10/17.
Ortopedia	O doente foi observado em Consulta de Ortopedia no dia 14/07/17.
	A doente foi observada em Consulta de Ortopedia no dia 30/06/17.
	O doente foi observado no Serviço de Urgência a 11/03/16, tendo tido alta da mesma e não tem pedido de Consulta de Ortopedia.
Otorrinolaringologia	O Serviço ainda não respondeu à audição.
	O doente foi observado em Consulta de Otorrinolaringologia no dia 26/10/17.
	A doente foi observada em Consulta na Ortopedia no dia 21/02/2017.
	O doente continua a aguardar o agendamento da consulta.
Pneumologia	A doente foi observada em Consulta de Pneumologia no dia 26/10/17
Psiquiatria	O doente foi observado em Consulta de Psiquiatria no dia 11/08/17.
URGUS / Psiquiatria	O doente foi observado em Consulta da URGUS no dia 07/11/17.
Urologia	O doente foi observado em Consulta de Urologia no dia 30/08/17.

