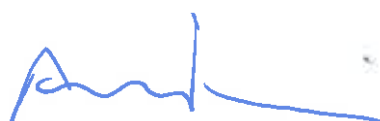


O CA delibera aprovar o Relatório Anual de Acesso 2019, cuja conclusão foi retardada pela crise pandémica, havendo a realçar, nomeadamente que:

1. A 31/12/2019 os pedidos a aguardar consulta CTH tiveram um aumento de 2,79%, no entanto conseguiu-se uma redução do tempo medio de resposta 37.76% (de 308,5 dias a 31/12/2018 para 192 dias em 31/12/2019), bem como uma redução do número máximo de dias a aguardar consulta;
2. Relativamente ao acesso a atividade cirúrgica, a 31/12/2019, a LIC diminuiu 3,96% face a 2018, a mediana do Tempo de espera dos doentes em LIC reduziu de 5.4 meses para 5.0 meses e a % de LIC fora do TMRG passou reduziu de 50.9% para 47.8%;
3. À ULGA para a divulgação do Relatório nos termos legalmente previstos, bem como no site do HGO.

O Conselho de Administração

HGO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
ACTA Nº 31/2020
18.06.2020



Sofia Ferreira
Vogal Executiva



Vera Almeida
Vogal Executiva



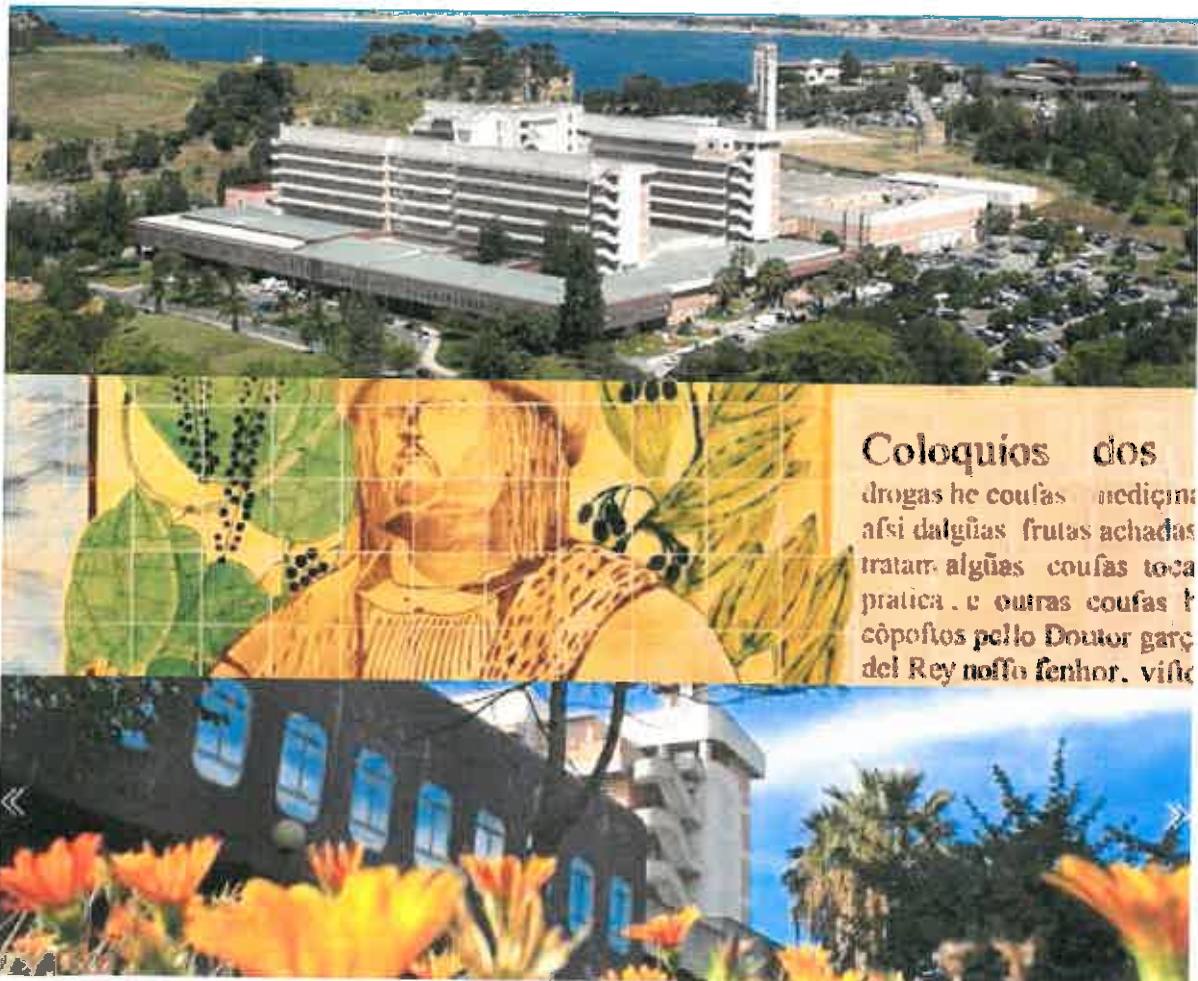
Paula Realista
Enfermeira Diretora



Nuno Marques
Diretor Clínico

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019



Coloquios dos
drogas he coufas - medicina
afsi dalgũas frutas achadas
tratam algũas coufas toca
pratica . e outras coufas h
côpostos pello Doutor garç
del Rey nosso senhor. visto



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
Serviço Nacional de Saúde

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
PARTE I	6
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	7
1.1 Identificação da entidade	7
1.2 Caraterização da entidade	8
1.3 Sistemas de Informação.....	9
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	13
2.1 Documentos de orientação	13
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	15
PARTE II.....	17
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	18
PARTE III.....	20
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS) ..	21
1.1 Consulta externa	21
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	24
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	27
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	30
ANEXOS	31
ANEXO 1. INDICADORES DE PRODUÇÃO E DE ACESSO – CONTRATO PROGRAMA 2019.....	32
ANEXO 2. RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES RELATIVAS AO ACESSO.....	37

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 nº44/2017, de 20 de abril.

O Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde do Hospital Garcia de Orta, E.P.E. (H.G.O.) reúne informação sobre a aplicação da legislação referente ao acesso a cuidados de saúde no H.G.O., coligida a partir de dados extraídos de bases de dados centrais com importância no acesso a cuidados de saúde, designadamente no âmbito da cirurgia programada, da primeira consulta de especialidade hospitalar.

Este relatório sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde no Hospital Garcia de Orta representa, assim, não só a adoção de uma maior transparência na relação do Hospital com os cidadãos que serve mas, igualmente, o reforço da prestação de contas que o Hospital deve à sociedade em geral e aos seus utilizadores em particular. Ele constituirá também, estamos certos, uma oportunidade de melhoria contínua dos nossos níveis de serviço e um compromisso perante o futuro.

Sumário executivo

O Conselho de Administração do HGO assumiu como um dos seus vetores estratégicos a melhoria do acesso dos doentes, às várias áreas de prestação de serviços do Hospital, designadamente à consulta médica, às cirurgias e MCDT.

Neste contexto, atentos também a várias dificuldades estruturais (número de salas de BO insuficiente face à LIC; número de gabinetes de consulta insuficientes no espaço da consulta externa e que motivam a dispersão pelos pisos de internamento; elevada concentração de profissionais e utentes, no tempo e espaço, etc) e à escassez de alguns grupos profissionais (de anestesiologia, por exemplo), o HGO implementou, no ano de 2019, um conjunto de medidas tendo em vista a melhoria do acesso, designadamente a resolução das consultas e cirurgias à espera há mais de 1 ano. Destacamos:

- Alocação, no Serviço de Gestão de Doentes do HGO, de uma equipa de Assistentes Técnicos dedicada à marcação de 1ª consulta CTH, para melhoria da LEC, cujas tarefas, para além das marcações consiste no contacto com os utentes mais antigos, por prioridade e expurgando/marcando as consultas CTH, de acordo com as vagas existentes;
- Análise e ajustamento das agendas de consulta de forma a aumentar o número de consultas de primeira vez e a preencher todas as vagas disponíveis;
- Análise da LEC, detetando: referências duplicadas, consultas já agendadas/realizadas mas cujas referências não estão fechadas por problemas de inter-operabilidade entre os Sistemas de Informação – CTH/SONHO), doentes falecidos com consulta marcada (libertação de vagas), etc;
- Realização de programas de consulta adicional, nas especialidades com maior número de doentes em espera e com maior % de doentes à espera há mais de um ano;
- Promoção de soluções de teleconsulta, designadamente na Dermatologia - telerastreio dermatológico;
- Centralização da atividade de agendamento operatório de modo a garantir, com maior eficácia, o cumprimento das regras de agendamento de acordo com manual do SIGIC;
- Envio mensal da LIC aos Serviços, com indicação dos doentes prioritários, muito prioritários e urgências diferidas, bem como dos doentes neoplásicos (independentemente do tempo em LIC), tendo sido dada indicação de que estes doentes, obedecendo ao critério de prioridade, deveriam prevalecer no agendamento cirúrgico.
- Articulação com o Centro Hospital do Barreiro/Montijo e Centro Hospitalar de Setúbal, que permitiu a realização, por essas entidades, de 34 cirurgias de Cirurgia Vascular (N= 20), de Oftalmologia (N=12) e Senologia (N=2) e contribuiu para atualização da LIC do HGO destas especialidades.
- Subcontratação adicional de serviços cirúrgicos para resolução de doentes em LIC há mais de 1 ano, via realização de protocolos com a Cruz Vermelha Portuguesa, o que permitiu operar 278 doentes, entre Outubro e Dezembro de 2019 (Cirurgia Geral: 57 doentes; Neurocirurgia: 8 doentes; Ortopedia: 62 doentes; Cirurgia Vascular: 151 doentes).
- Aprovação do Regulamento de Produção Adicional, incentivando a produção, permitindo efetuar mais 3.584 cirurgias.

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE | 2019
Hospital Garcia de Orta, EPF

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

1. Identificação e caracterização da entidade

O Hospital Garcia de Orta classifica-se como hospital central que presta cuidados de saúde diferenciados à população dos concelhos de Almada e Seixal, desenvolvendo ainda atividades de investigação e formação, pré e pós-graduada de profissionais de saúde. Tem disponível um elevado número de especialidades médicas e pretende afirmar-se como uma referência a sul do Tejo.

O hospital preza a seu elevado nível de articulação com todos os ACES da sua área de referência, bem como com outras unidades de saúde públicas e privadas com quem estabelece parcerias no sentido da melhor e mais atempada prestação de cuidados de saúde à população.

O hospital mantém o seu foco na inovação tecnológica, no sentido de aumentar a qualidade e eficiência dos cuidados prestados, da otimização de processos, bem como o incremento do interesse dos profissionais e alunos, no âmbito da investigação e ensino.

1.1 Identificação da entidade

Designação	Hospital Garcia de Orta
Localização da sede	Av. Torrado da Silva, Pragal - Almada
Telefone	242727200
E-mail	geral@hgo.min-saude.pt
Fax	212727234
Site	www.hgo.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Unidade de Pedopsiquiatria Dr. Pedro Pires
Localização	Rua Luis Antonio Verney N° 35 2805-169 Cova da Piedade
Telefone	212721640
E-mail	pedopsiquiatria@hgo.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Psiquiatria – Extensão Cruz de Pau Dr. Isabel Costa Centro Saúde da Cruz de Pau
Localização	Rua Cordoaria 2845-041 Amora
Telefone	212267630/212267631
E-mail	psiquiatria@hgo.min-saude.pt

1.2 Caracterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	
Administração / Direção	Luis Manuel Martins Amaro	Presidente do CA
	Nuno Miguel da Silva Marques	Vogal Executivo Dir. Clínica
	Ana Paula Realista Rodrigues	Vogal Executivo Enf. Diretora
	Ana Sofia Freitas Monteiro Ferreira	Vogal Executivo
	Vera Sofia Pinheiro Branco de Almeida	Vogal Executivo
Fiscalização	A fiscalização é exercida por um Conselho Fiscal – composto por um presidente, dois vogais efetivos e um vogal suplente	
	Maria Leonor Betencourt Silva Dantas Jorge	Presidente
	Renato Felisberto Pinho Marques	Vogal
	José Manuel Gonçalves André	Vogal
	Anabela Mendes Garcia Barata	Vogal Suplente
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Fernando José Pires Santana	
	Maria do Carmo Borges	
	Luis Amaro	
	Humberto Ventura	
	Fernando Eduardo de Oliveira Neves	
	Isabel Truninger Albuquerque Medeiros Sousa	
	Rui Jorge Teixeira Freitas	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia	
	Luis Pombo	
	Luís Antunes	
	Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas - CTH	
	Estevão Pape	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão da Qualidade e Segurança do Doente	
	Comissão de Aleitamento Materno	
	Comissão de Auditoria Clínica	
	Comissão de Avaliação de Novos Produtos de Consumo Clínico	
	Comissão de Ética para a Saúde	
	Comissão de Farmácia e Terapêutica	
	Comissão de Feridas	
	Comissão de Gestão de Risco Clínico	
	Comissão de Gestão de Risco Não Clínico	
	Comissão de Humanização	
	Comissão Local de Informatização Clínica do HGO	
	Comissão de Nutrição	
	Comissão de Proteção e Segurança Radiológica	
	Comissão de Reanimação	

Órgãos	Constituição / Nomeação
	Comissão de Transfusão
	Comissão Diretiva CGO para FEI
	Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem
	Comissão Médica
	Comissão Oncológica
	Comissão para a Prevenção de Tromboembolismo Pulmonar
	Comissão Técnica para a Certificação de Interrupção de Gravidez
	Comissão Técnica Novo Regime Proteção de Dados
	Equipa de Coordenação do Gabinete de Doação de Órgãos e Tecidos
	Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (Adultos)
	Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (Pediátricos)
	Equipa para a Prevenção da Violência em Adultos
	Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos
	Equipa Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados Saúde Mental
	Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco
	Núcleo Apoio, Ensino e Investigação em Enfermagem
	Núcleo de Resposta Saúde Mental e Acidentes Graves ou Catástrofes nos Serviços Locais de Saúde Mental
	Núcleo Interdisciplinar para Otimização Operacional S.Urg.Geral
	Unidade Integrada da Diabetes do HGO
	Unidade Hospitalização Domiciliária
	Unidade Funcional âmbito Serviço Urgência
Gabinete do Cidadão	Benedita Nunes
Telefone	212940294 ext 4082
E-mail	gabinetecidadao@hgo.min-saude.pt

1.3 Sistemas de Informação

O H.G.O. tem feito um forte investimento na área das tecnologias da informação, no sentido de melhorar a eficácia/eficiência no atendimento à população que serve.

A informatização de áreas consideradas estratégicas, nomeadamente ao nível dos MCDT, devidamente integradas com o processo clínico eletrónico, são exemplos de mais-valias na qualidade dos serviços prestados.

Aplicações informáticas Gerais

Indicam-se no quadro seguinte as aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) 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 (Assinaladas com 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 Referência	
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	X
15	SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
16	PEM	Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
17	SICO	Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
18	SINAVE	Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
19	SI VIDA	Sistema central de monitorização de doentes com VIH SIDA	X
20	SIMH	Sistema de Informação para a Morbilidade Hospitalar	X
21	BIMH	BI de Morbilidade Hospitalar	X

Aplicações informáticas Específicas

Indicam-se, no quadro seguinte, outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

		Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
ALERT ADW	SI BI para Alert EDIS	
ALERT EDIS	SI em uso nos Serviços de Urgência	Urgência
Apps Saúde	Soluções mobile para utentes e profissionais	
ASIS	ASIS - SI de gestão da área de Imunohemoterapia	Imunohemoterapia
ASTRAIA	SI de gestão da vertente de técnicas da área de Obstetrícia	
BABYMATCH	SI de Obstetrícia	
BOT	Gestão de banco de olhos e transplantação	
CARDIOBASE	SI de gestão da área de Cardiologia	
CENTRICITY30	(INTERNAMENTO, CONSULTA, URGÊNCIA, HOSPITAL DE DIA, BLOCO)	
CIT	SI de gestão de certificados de incapacidade	
COBAS infinity	Repositório da patologia clínica	
CONNEXALL	Gestão de blocos operatórios	
DASHBOARD SU	Alarmística do serviço de urgência	
DOCBASE	Gastroenterologia, Anestesiologia, Unidade Dor, Ginecologia, Oftalmologia, ORL, Pneumologia, Urologia	
EPIC	Gestão do controlo de infeção	
ESTERIS	Gestão do serviço de esterilização	
FORINSIA	Gestão da formação	
FORLEARN	Plataforma e-learning	
FORUM	Partilha de relatórios	
GALATEA	Portal da intranet	
Gestão de expediente	Gestão de expediente do CA	
GHAF	GHAF	
GRHU	Gestão de utilizadores frequentes na urgência	
HDI	(Plataforma de Interoperabilidade, transversal a todos os SI)	
HEMAGEST - modulab	Sistema complementar da patologia clínica	
HER	Notificações de risco	
HOSPOC	Mobile para testes de glicemia gasimetrias e coagulação	
HS-GISSE	SI de gestão da área de Apoio Social	
HS-SGICMF	SI de gestão do circuito do medicamento	
HS-SGICML	SI de gestão do circuito de consumos	
HS-SGICMLP	SI de gestão prescrição de medicamentos	
HS-SGICMM	SI de gestão stock mobile	
INFOR EAM	Gestão do SIE	

		Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
INTRANET	Sítio institucional	
LIGHT	Plataforma central de interoperabilidade	
LMDm	Plataforma de pneumologia	
MERCURIO	Gestão de distribuição e dispensa de medicamentos	
MSWAIT	Gestão de listas de espera e corporate tv	
NEFRUS	Gestão da nefrologia e hemodialise	
OMEGA	SI de gestão da área de Patologia Clínica	
PACS	Plataforma integradora de imagens radiológicas	
PSM	PATOLOGIA CLÍNICA	
RHV	Gestão de Recursos humanos	
RIS	(RADIOLOGIA)	
S@AS	Solução de apoio social	
SGFE	SI de gestão de filas de espera	
SGTD ARSLVT	SI de gestão da área de Transporte de Doentes	
SIIMA - ePM	(SI de gestão de pedidos de MCDT - INTERNAMENTO, CONSULTA, URGÊNCIA, HOSPITAL DE DIA, BLOCO)	
SIIMA - GME	Gestão de pedidos de exames e análise para o exterior	
SIIMA - MN	Gestão de medicina nuclear	
SIIMA - Rastreios	Gestão de rastreios da ARSLVT	
SINAI BI	Plataforma de BI	
SINAI FT	Plataforma de contratualização interna – Balanced Scorecard	
SINAI NT	Plataforma de monitorização de notificações	
SISCONT	Gestão serviço financeiro	
SISPAT	SI de gestão da área de Anatomia Patológica	
SISPATWEB	(INTERNAMENTO, CONSULTA, URGÊNCIA, HOSPITAL DE DIA, BLOCO)	
SISQUAL ETM	Gestão de ponto e assiduidade	
SMNOS	Comunicações e envio de sms	
SMSCENTER	Extração de dados para envio sms	
SMSEXRESSS	Comunicações/envio de sms	
SOGA	Controlo de processos de referenciação	
SPICEWORKS	Gestão de sistemas de informação	
TACTIO	Telemonitorização de doentes em hospitalização domiciliária	
TAONET	(CONSULTA DE MEDICINA, CARDIOLOGIA E HDI NEUROLOGIA)	
VMER	Gestão de viaturas medicas de emergência rápida	
VORTAL HEALTH	Compras publicas na saúde	

		Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
WEBLAB	(INTERNAMENTO, CONSULTA, URGÊNCIA, HOSPITAL DE DIA, BLOCO, LABORATÓRIOS)	
WHITEBOARD	Visualização de informação clínica	

Segurança da informação

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

- **Confidencialidade** - informação disponibilizada apenas a quem tem a devida autorização
- **Integridade** - métodos de processamento garantem a consistência e veracidade da informação
- **Disponibilidade** - informação disponibilizada no momento em que é necessária
- **Auditabilidade** - Informação registada, compilada e analisada de modo a permitir que auditores internos ou externos possam atestar a sua veracidade
- **Rastreabilidade** - Informação atualizada de todas as ações concretizadas sobre um registo
- **Definição de diversos níveis de acesso**, garantindo a separação entre a informação de saúde e a restante informação pessoal
- **Execução regular e frequente de cópias de segurança**
- **Acesso e circulação condicionados aos locais de armazenamento digital da informação (Datacenter)**

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Descrevem-se, no quadro seguinte, 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		O Regulamento interno do H.G.O. refere a existência de UHGIC e Unidade CTH. A ULGA não foi constituída no H.G.O. durante o ano 2019, tendo ocorrido a sua constituição já no 1º trimestre de 2020
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		O Contrato Programa do H.G.O., negociado entre a Tutela e o Hospital, inclui indicadores de acesso (consultas e cirurgia). Os indicadores são internamente contratualizados com as Especialidades.

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Ref ^a 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	É efetuado acompanhamento da utilização do BO e da gestão da LIC. É efetuada monitorização do desempenho ao nível do acesso pela divulgação dos dados do ADW CTH.
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
1. Regulamento Interno do Hospital Garcia de Orta			
2. Regulamento do Hospital de Dia de Infeciologia			
3. Regulamento do Gabinete de Utente			
4. Regulamento das Visitas e Acompanhantes			
5. Regulamento da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do Serviço de Ortopedia/Traumatologia			
6. Regulamento do Serviço de Urgência			
7. Regulamento da Consulta Externa			
8. Regulamento do Hospital Dia da Unidade Funcional Dor			
9. Regulamento do Bloco de Exames Especiais do Hospital Garcia de Orta			
10. Regulamento de Circuito de doentes e utilização de elevadores			
11. Regulamento do uniforme do pessoal de enfermagem			
12. Regulamento do tratamento de resíduos sólidos			
13. Regulamento de contratação de bens e serviços			
14. Regulamento interno do corpo de voluntários			
15. Regulamento da comissão de ética			
16. Regulamento da comissão oncológica			
17. Regulamento da comissão de auditoria clínica			
18. Regulamento da comissão de Humanização			
19. Regulamento da comissão de Proteção e segurança radiológica			
20. Regulamento de arquivo clínico			
21. Regulamento da comissão de GCLPPCIRA			
22. Regulamento da comissão de transfusão			
23. Regulamento da comissão de qualidade			
24. Regulamento da comissão de enfermagem			
25. Regulamento da comissão de farmácia e terapêutica			
26. Regulamento da central telefónica			
27. Regulamento da unidade central de transporte de doentes			
28. Regulamento do bloco operatório			
29. Regulamento da unidade de cuidados pós-anestésicos			
30. Regulamento do serviço de saúde ocupacional			
31. Regulamento do VMER			
32. Regulamento do funcionamento do secretariado de unidade			
33. Regulamento sobre pertences e espólios de doentes			
34. Regulamento de óbitos			
35. Regulamento do Serviço de Gestão de Doentes			
36. Regulamento da Equipa de apoio à Gestão de Internamento			
37. Regulamento do Núcleo Hospitalar de apoio a crianças e jovens em risco			
38. Regulamento do Grupo de auditoria ao sistema de informação CIPE/SAPE			
39. Regulamento do Centro Garcia de Orta			
40. Regulamento da equipa de gestão de altas			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
41. Política da Gestão de Listas de Espera do Hospital Garcia de Orta			
42. Política e Estratégia para Comunicação com o Doente de Língua Estrangeira			
43. Política da Unidade Funcional de Apoio a Doentes (Gabinete do Utilizador)			
44. Regulamento de Produção Adicional			

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?	x		A UHGIC e a Unidade CTH são estruturas multidisciplinares (médicos, gestores, técnicos e administrativos) que promovem a efetiva implementação da carta dos direitos de acesso ainda em 2019. Criada a Unidade Local de Gestão do Acesso no 1º T 2020.
Indicar os serviços envolvidos e constituição			
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?	x		Criação da ULGA no 1º T 2020 (13/3/2020)
Indicar a data deliberação do CA e Normativo Interno 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?	x		Estão definidos no Contrato-Programa de 2019, os indicadores de produção e de acesso globais (consulta, cirurgia programada) Vide Anexo 1
Apresentar em anexo os indicadores definidos			
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)?	x		Os indicadores de resultados são fixados e monitorizados mensalmente.
Especificar			
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		A Instituição com a periodicidade mensal elabora a monitorização da atividade e dos resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos, enviando aos responsáveis dos Serviços a evolução referentes às LIC e a LEC
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	x		A Instituição com a periodicidade mensal elabora a monitorização da atividade e dos resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos, enviando aos responsáveis dos Serviços a evolução referentes às LIC e a LEC
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		Nas reuniões de monitorização do contrato programa, com ARSLVT, avalia-se e revê-se a relevância dos indicadores
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		Mensalmente procede-se ao levantamento da qualidade dos registos dos dados e sua correção

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. ^a e/ou Observações
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	x		Foram assumidos os tempos de referência definidos na Portaria n. 153/2017 de 04/05/2017
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	x		
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	x		Relativos à atividade cirúrgica e da consulta.
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	x		No Contrato-Programa estão definidos indicadores de acesso, que avaliam o cumprimento dos Tempos de Resposta.
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	Pretende-se implementar até ao final de 2020
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		Está disponível a informação relativa às especialidades.
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	
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		O último relatório, referente a 2018, foi disponibilizado no site do hospital
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		Vide 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		A Entidade Reguladora da Saúde encaminha para o hospital todas as exposições que lhe são enviadas
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
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 (ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

O Hospital Garcia de Orta assume como referência os tempos definidos na Portaria nº 153/2017 de 04-05-2017, privilegiando uma resposta dos aos cuidados de saúde atempado, que assegure a excelência da prestação de cuidados e a satisfação do utente.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados 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 2019.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Encaminhamento para serviço de urgência	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas contadas da receção do pedido	n.d.
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	34,2 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	154,8 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	168,7 dias
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	14,1 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	63,3 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	103 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	n.d.	n.d.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias	45 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	7 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	18 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	21 dias

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	206 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	23 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	30 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	75 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	n.a.	n.a.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	n.a.	n.a.
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	n.a.	n.a.
Normal (prioridade 1)	90 dias	n.a.	n.a.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2019
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	58 dias
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	49 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n.d.
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	15 dias
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	180 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	60 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	7 dias	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	n.a.	n.a.
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)		

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

No que se refere ao acesso às consultas de especialidade, em 2019, verificou-se um acréscimo de 5.306 consultas médicas do número total de consultas representando um aumento de 1.81% face a 2018.

O total de 1^{as} consultas médicas teve uma redução de 1.777, menos 1,99% face a 2018. No que se refere a 1^{as} consultas CTH efetuadas estas tiveram um aumento de 2,46% face a 2018.

A 31/12/2019 os pedidos a aguardar consulta CTH tiveram um aumento de 2,79%, no entanto conseguiu-se uma redução do tempo médio de resposta 37.76% (de 308,5 dias a 31/12/2018 para 192 dias em 31/12/2019), bem como uma redução do número máximo de dias a aguardar consulta.

Relativamente ao acesso à atividade cirúrgica a 31/12/2019, a LIC diminuiu 3,96% face a 2018, a mediana do Tempo de espera dos doentes em LIC reduziu de 5.4 meses para 5.0 meses e a % de LIC fora do TMRG passou reduziu de 50.9% para 47.8%.

A atividade cirúrgica aumentou face a 2018 em 1,89%, no entanto % de doentes operados> do TMRG foi de 35.7%, o que representa um agravamento da resposta face a 2018 que foi de 21.2%.

Os doentes com neoplasia maligna: em 2019, haviam mais 11,34% em LIC do que no ano anterior no entanto a % de doentes em espera para além do TMRG teve uma redução de 19% e a mediana do tempo de espera reduziu de 51 dias para 39 dias.

A capacidade de resolução destes casos: O tempo médio de espera dos doentes neoplásicos operados passou de 35.3 dias, em 2018, para 41 dias, em 2019 (n=1019) e operaram-se mais 13,85% de utentes face a 2018 (n=895).

Relativamente aos MCDT a indisponibilidade de software de gestão que permita uma análise efetiva dos utentes em lista de espera, bem como dos respetivos tempos, torna muito difícil e pouco fiável a determinação destes tempos de espera, embora se estejam a desenvolver esforços no sentido de resolver estes constrangimentos.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pelo Hospital Garcia de Orta, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anatomia Patológica		61	71	10	16,39%	71	-
Anestesiologia	5 244	4 206	4 087	-119	-2,83%	-1 157	-22,06%
Angiologia e Cirurgia Vascular	5 913	5 815	5 299	-516	-8,87%	-614	-10,38%
Cardiologia	19 392	18 469	17 085	-1 384	-7,49%	-2 307	-11,90%
Cirurgia Geral	13 816	10 958	11 426	468	3,07%	-188	-1,36%
Senologia		2 264	2 202				
Cirurgia Maxilo-Facial	1 201	1 410	1 429	19	1,35%	228	18,98%
Cirurgia Pediátrica	1 610	1 448	1 096	-352	-24,31%	-514	-31,93%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	4 328	3 497	3 286	-211	-6,03%	-1 042	-24,08%
Dermato-Venereologia	12 902	10 318	9 809	-509	-4,93%	-3 093	-23,97%
Infecciologia	7 510	7 882	8 880	998	12,66%	1 370	18,24%
Infecciologia -TARV	5 416	5 095	5 609	514	10,09%	193	3,56%
Infecciologia	2 094	2 787	3 271	484	17,37%	1 177	56,21%
Dor	3 435	4 381	4 547	166	3,79%	1 112	32,37%
Endocrinologia - Nutrição	10 011	10 098	10 993	895	8,86%	982	9,81%
Gastroenterologia	8 044	8 073	7 404	-669	-8,29%	-640	-7,96%
Ginecologia	7 609	7 546	8 186	640	8,48%	577	7,58%
Hematologia Clínica	5 280	5 209	5 705	496	9,52%	425	8,05%
Imuno-Hemoterapia	6 198	5 913	6 279	366	6,19%	81	1,31%
Medicina Física e Reabilitação	8 422	8 172	7 183	-989	-12,10%	-1 239	-14,71%
Medicina Interna	14 202	14 486	13 787	-699	-4,83%	-415	-2,92%
Medicina Nuclear		23	9	-14	-60,87%	9	-
Nefrologia	6 077	5 907	5 873	-34	-0,58%	-204	-3,36%
Neonatologia	373	359	293	-66	-18,38%	-80	-21,45%
Neuro-Pediatria	2 760	2 955	2 873	-82	-2,77%	113	4,09%
NeuroCirurgia	9 612	10 221	9 804	-417	-4,08%	192	2,00%
Neurologia	9 225	9 820	9 703	-117	-1,19%	478	5,18%
Obstetrícia	9 466	10 656	10 723	67	0,63%	1 257	13,28%
Oftalmologia	26 782	28 418	32 144	3 726	13,11%	5 362	20,02%
Oncologia Médica	9 388	9 233	9 258	25	0,27%	-130	-1,38%

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Ortopedia + Trauma	14 755	15 710	15 885	175	1,11%	1 130	7,66%
Otorrinolaringologia	13 335	14 349	14 219	-130	-0,91%	884	6,63%
Pediatria	9 118	8 564	8 260	-304	-3,55%	-858	-9,41%
Pneumologia	9 971	10 161	9 849	-312	-3,07%	-122	-1,22%
Psiquiatria	11 485	11 604	13 155	1 551	13,37%	1 670	14,54%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	4 624	3 809	4 816	1 007	26,44%	192	4,15%
Reumatologia	10 346	11 920	12 818	898	7,53%	2 472	23,89%
Urologia	7 875	7 713	8 520	807	10,46%	645	8,19%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	868	927	905	-22	-2,37%	37	4,26%
Total Consultas Médicas	291 177	292 555	297 861	5 306	1,81%	6 684	2,30%
Psicologia	10 778	10 983	11 484	501	4,56%	706	6,55%
Apoio Nutricional e Dietética	2 612	2 814	3 207	393	13,97%	595	22,78%
Enfermagem		889	554	-335	-37,68%	554	
Total Consultas Não Médicas	13 390	14 686	15 245	559	3,81%	1 855	13,85%
Total H.G.O.	304 567	306 239	313 106	6 867	2,24%	8 539	2,80%

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anatomia Patológica	-	61	71	10	16,39%	-	-
Anestesiologia	5 244	4 203	4 087	-116	-2,76%	-1 157	-22,06%
Angiologia e Cirurgia Vascular	2 513	2 393	2 196	-197	-8,23%	-317	-12,61%
Cardiologia	3 379	3 133	3 306	173	5,52%	-73	-2,16%
Cirurgia Geral	3 638	3 321	3 349	28	0,84%	-289	-7,94%
Senologia		735	720	-15			
Cirurgia Maxilo-Facial	419	555	554	-1	-0,18%	135	32,22%
Cirurgia Pediátrica	784	619	510	-109	-17,61%	-274	-34,95%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1 168	951	964	13	1,37%	-204	-17,47%
Dermato-Venereologia	5 787	5 329	3 645	-1 684	-31,60%	-2 142	-37,01%
Infecciologia	1 778	2 097	2 266	169	8,06%	488	27,45%
Infecciologia - TARV	162	169	175	6	3,55%	13	8,02%
Infecciologia	1 616	1 928	2 091	163	8,45%	475	29,39%
Dor	556	631	703	72	11,41%	147	26,44%
Endocrinologia - Nutrição	1 939	1 848	2 146	298	16,13%	207	10,68%
Gastroenterologia	2 230	2 449	2 024	-425	-17,35%	-206	-9,24%
Ginecologia	2 482	2 337	3 078	741	31,71%	596	24,01%

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Hematologia Clínica	370	396	608	212	53,54%	238	64,32%
Imuno-Hemoterapia	3 759	3 752	1 433	-2 319	-61,81%	-2 326	-61,88%
Medicina Física e Reabilitação	3 033	3 032	2 960	-72	-2,37%	-73	-2,41%
Medicina Interna	2 319	2 576	2 698	122	4,74%	379	16,34%
Medicina Nuclear		9	9	0			
Nefrologia	622	610	598	-12	-1,97%	-24	-3,86%
Neonatologia	50	38	41	3	7,89%	-9	-18,00%
Neuro-Pediatria	320	345	371	26	7,54%	51	15,94%
NeuroCirurgia	3 723	4 005	4 048	43	1,07%	325	8,73%
Neurologia	1 947	2 153	2 109	-44	-2,04%	162	8,32%
Obstetrícia	3 695	4 043	3 893	-150	-3,71%	198	5,36%
Oftalmologia	14 726	14 783	16 015	1 232	8,33%	1 289	8,75%
Oncologia Médica	474	483	493	10	2,07%	19	4,01%
Ortopedia + Trauma	5 348	5 677	6 330	653	11,50%	982	18,36%
Otorrinolaringologia	6 610	6 944	6 685	-259	-3,73%	75	1,13%
Pediatria	2 040	1 944	1 999	55	2,83%	-41	-2,01%
Pneumologia	1 574	1 557	1 501	-56	-3,60%	-73	-4,64%
Psiquiatria	1 252	1 142	1 225	83	7,27%	-27	-2,16%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	280	255	333	78	30,59%	53	18,93%
Reumatologia	1 707	1 992	2 021	29	1,46%	314	18,39%
Urologia	2 899	2 687	2 308	-379	-14,10%	-591	-20,39%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	219	250	261	11	4,40%	42	19,18%
Total Consultas Médicas	88 884	89 335	87 558	-1 777	-1,99%	-1 326	-1,49%
Psicologia	1 115	1 178	1 303	125	10,61%	188	16,86%
Apoio Nutricional e Dietética	717	843	886	43	5,10%	169	23,57%
Enfermagem			3	3	-	3	-
Total Consultas Não Médicas	1 832	2 031	2 192	161	7,93%	360	19,65%
Total H.G.O.	90 716	91 347	89 750	-1 597	-1,75%	-966	-1,06%

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Anestesiologia	31	0	-100,00%	72,8	36,4	-50,00%	539	86	-84,04%
Angiologia/cirurgia vascular	627	753	20,10%	64,1	93,7	46,22%	426	673	57,98%
Cardiologia	374	490	31,02%	69,9	80,2	14,75%	845	365	-56,80%
Cirurgia Geral	1 324	1 395	5,36%	165,5	142,6	-13,86%	889	974	9,56%
Cirurgia maxilo-facial	25	47	88,00%	26,6	31,1	17,07%	135	211	56,30%
Cirurgia pediátrica	74	89	20,27%	43,8	46,5	6,21%	105	94	-10,48%
Cirurgia plástica reconstrutiva	281	403	43,42%	97,3	108,9	11,94%	700	577	-17,57%
Dermatologia - rastreio tele dermatológico	81	74	-8,64%	119,4	65,6	-45,08%	660	759	15,00%
Dermato-Venerologia	4 738	4 170	-11,99%	492,1	442,3	-10,12%	1428	1379	-3,43%
Diabetologia	30	18	-40,00%	48,9	27,4	-43,89%	91	83	-8,79%
Doenças infecciosas	21	19	-9,52%	82,9	50,0	-39,73%	700	527	-24,71%
Endocrinologia	325	221	-32,00%	70	42,0	-40,06%	723	157	-78,28%
Gastroenterologia	279	784	181,00%	180,5	130,3	-27,83%	1274	728	-42,86%
Ginecologia	1 553	1 285	-17,26%	418,6	257,2	-38,55%	1276	1140	-10,66%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	176	237	34,66%	98	106,1	8,24%	603	239	-60,36%
Hematologia clínica	28	29	3,57%	106,9	59,4	-44,42%	596	227	-61,91%
Imuno-hemoterapia	5	3	-40,00%	391,6	0,0	-100,00%	727		-100,00%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	15	25	66,67%	116,9	33,7	-71,15%	499	104	-79,16%
Medicina interna	64	59	-7,81%	75,2	32,3	-57,11%	517	188	-63,64%
Nefrologia	34	61	79,41%	32,8	34,5	5,30%	106	106	0,00%
Neurocirurgia	3 069	3 643	18,70%	444,8	238,5	-46,38%	1631	1617	-0,86%
Neurologia	251	238	-5,18%	44,7	31,3	-30,04%	657	97	-85,24%
Obstetrícia	169	93	-44,97%	52,2	48,4	-7,32%	653	995	52,37%
Oftalmologia	1 463	2 256	54,20%	103	72,9	-29,27%	1395	450	-67,74%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Seguimento	9	25	177,78%	14,7	32,0	117,41%	23	65	182,61%
Oncologia médica	5	8	60,00%	24	35,8	49,29%	82	105	28,05%
Ortopedia	3 557	3 532	-0,70%	425,2	423,9	-0,32%	1399	1506	7,65%
Otorrinolaringologia	895	658	-26,48%	57,2	47,7	-16,57%	817	316	-61,32%
Pediatria	1 198	408	-65,94%	185,1	162,2	-12,38%	992	686	-30,85%
Pneumologia	413	705	70,70%	92,2	127,3	38,07%	303	524	72,94%

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Psiquiatria - Consulta Geral	89	150	68,54%	39,6	42,5	7,32%	287	219	-23,69%
Psiquiatria da infância e da adolescência	43	20	-53,49%	56,9	28,1	-50,70%	210	44	-79,05%
Reumatologia	338	244	-27,81%	58,9	33,4	-43,38%	651	108	-83,41%
Senologia	80	82	2,50%	31,5	32,5	3,21%	113	69	-38,94%
Urologia	733	798	8,87%	144,2	105,4	-26,94%	632	351	-44,46%
Total H.G.O.	22 397	23 022	2,79%	308,5	192	-37,76%	1631	1257	-22,93%

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2017/2018	2018	2019	Δ 2017/2018
Anestesiologia	216	272	25,93%	86	119	38,37%	1	5	400,00%	48,8	37,6	11,00%
Angiologia/Cirurgia Vascular	2 332	2 275	-2,44%	1 516	1 474	-2,77%	71	371	422,54%	80,1	115,3	0,30%
Cardiologia	1 774	1 937	9,19%	950	1 143	20,32%	16	214	1237,50%	55,3	98,9	21,30%
Cirurgia Geral	2 852	2 629	-7,82%	1 865	1 938	3,91%	190	746	292,63%	114,5	175,0	15,50%
Cirurgia Maxilofacial	363	418	15,15%	292	316	8,22%	4	1	-75,00%	39,6	30,5	25,10%
Cirurgia pediátrica	643	666	3,58%	394	348	-11,68%	4	0	-100,00%	68,8	68,2	-26,20%
Cirurgia Plástica Reconstrutiva	842	913	8,43%	530	508	-4,15%	132	309	134,09%	129,8	163,7	65,60%
Dermato-Venerologia	3 191	2 780	-12,88%	2 301	1 952	-15,17%	1594	1 370	-14,05%	590,2	523,7	240,90%
Dermatologia - rastreio teledermatológico	804	613	-23,76%	567	346	-38,98%	4	4	0,00%	23,4	22,9	47,90%
Diabetologia	178	190	6,74%	113	142	25,66%	2	0	-100,00%	66,7	36,2	17,00%
Doenças Infecciosas	291	342	17,53%	200	208	4,00%	3	1	-66,67%	30,8	26,4	29,90%
Endocrinologia	1 216	1 250	2,80%	655	902	37,71%	35	39	11,43%	80,7	81,0	-2,40%
Gastroenterologia	1 214	1 288	6,10%	715	415	-41,96%	252	208	-17,46%	159,6	156,0	28,00%
Ginecologia	2 397	2 224	-7,22%	1 550	1 355	-12,58%	262	481	83,59%	153,5	268,2	-16,90%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	477	587	23,06%	312	314	0,64%	91	124	36,26%	138,4	143,8	19,60%
Hematologia Clínica	323	364	12,69%	93	123	32,26%	2	1	-50,00%	62,4	42,5	28,00%
Imuno-hemoterapia	8	9	12,50%	2	4	100,00%	0	1	-	23,3	50,2	-
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	126	144	14,29%	87	102	17,24%	3	0	-100,00%	40,9	37,3	47,90%
Medicina interna	636	681	7,08%	396	479	20,96%	3	4	33,33%	41,1	39,4	5,70%
Nefrologia	402	459	14,18%	217	251	15,67%	1	0	-100,00%	44,4	44,5	34,70%
Neurocirurgia	3 375	3 806	12,77%	1 878	2 005	6,76%	384	1 026	167,19%	265,6	477,0	94,80%
Neurologia	1 558	1 671	7,25%	1 068	1 184	10,86%	3	8	166,67%	91,9	56,6	8,90%

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2017/2018	2018	2019	Δ 2017/2018
Obstetrícia	2 834	2 836	0,07%	1 604	1 633	1,81%	3	5	66,67%	22,3	22,0	-15,80%
Oftalmologia	8 660	9 195	6,18%	6 537	6 202	-5,12%	22	326	1381,82%	67,8	75,3	-41,10%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Seguimento	128	115	-10,16%	110	161	46,36%	0	50	#DIV/0!	84,4	163,6	4,60%
Oncologia Médica	69	81	17,39%	39	36	-7,69%	15	11	-26,67%	32,5	23,8	-60,10%
Ortopedia	2 990	2 845	-4,85%	1 600	2 106	31,63%	550	1 202	118,55%	261,5	393,8	51,50%
Otorrinolaringologia	3 553	3 625	2,03%	2 878	3 046	5,84%	23	25	8,70%	88,3	93,6	7,40%
Pediatria	2 730	2 681	-1,79%	1 615	1 951	20,80%	480	623	29,79%	139,4	169,6	21,70%
Pneumologia	1 064	1 340	25,94%	675	776	14,96%	238	643	170,17%	131,7	179,5	21,40%
Psiquiatria - Consulta Geral	808	922	14,11%	423	405	-4,26%	1	0	-100,00%	57,1	58,6	11,80%
Psiquiatria da infância e da adolescência	253	268	5,93%	125	162	29,60%	18	6	-66,67%	95	57,9	27,60%
Reumatologia	1 584	1 707	7,77%	1 281	1 450	13,19%	27	7	-74,07%	91,7	57,6	-36,70%
Senologia	718	669	-6,82%	579	556	-3,97%	32	18	-43,75%	49,4	40,0	19,00%
Urologia	1 616	1 571	-2,78%	1 102	1 089	-1,18%	179	240	34,08%	124,1	154,6	13,20%
Total H.G.O.	52 225	53 373	2,20%	34 355	35 201	2,46%	4 645	8 069	73,71%	138,5	178,1	28,60%

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Anestesiologia	10	11	10,00%	20	29	45,00%	56	79	41,07%
Angiologia/Cirurgia Vascular	10	2	-80,00%	436	441	1,15%	1 070	1 031	-3,64%
Cardiologia	15	8	-46,67%	60	106	76,67%	875	1 029	17,60%
Cirurgia Geral	127	93	-26,77%	174	158	-9,20%	1 564	1 687	7,86%
Cirurgia Maxilofacial	10	10	0,00%	59	27	-54,24%	223	279	25,11%
Cirurgia pediátrica	0	0	-	1	1	0,00%	393	347	-11,70%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	6	11	83,33%	26	19	-26,92%	498	478	-4,02%
Dermato-Venerologia	112	40	-64,29%	810	900	11,11%	1 379	1 012	-26,61%
Dermatologia - rastreio teledermatológico	0	0	-	5	3	-40,00%	562	343	-38,97%
Diabetologia	1	0	-100,00%	5	13	160,00%	107	129	20,56%
Doenças Infecciosas	39	55	41,03%	74	77	4,05%	87	76	-12,64%
Endocrinologia	3	6	100,00%	26	102	292,31%	626	794	26,84%
Gastroenterologia	23	24	4,35%	137	99	-27,74%	555	292	-47,39%
Ginecologia	38	20	-47,37%	369	375	1,63%	1 143	960	-16,01%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1	5	400,00%	2	4	100,00%	309	305	-1,29%
Hematologia Clínica	0	0	-	0	4	-	93	119	27,96%
Imuno-hemoterapia	0	1	-	0	3	-	2	0	-100,00%

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	0	0	-	4	2	-50,00%	83	100	20,48%
Medicina interna	3	0	-100,00%	23	19	-17,39%	370	460	24,32%
Nefrologia	1	0	-100,00%	1	0	-100,00%	215	251	16,74%
Neurocirurgia	28	26	-7,14%	85	42	-50,59%	1 765	1 937	9,75%
Neurologia	3	4	33,33%	0	0	-	1 065	1 180	10,80%
Obstetrícia	13	29	123,08%	671	934	39,20%	920	670	-27,17%
Oftalmologia	0	0	-	5	3	-40,00%	6 532	6 199	-5,10%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Seguimento	0	0	-	0	0	-	110	161	46,36%
Oncologia Médica	2	0	-100,00%	3	3	0,00%	34	33	-2,94%
Ortopedia	4	4	0,00%	33	44	33,33%	1 563	2 058	31,67%
Otorrinolaringologia	0	3	-	107	125	16,82%	2 771	2 918	5,30%
Pediatria	54	67	24,07%	131	167	27,48%	1 430	1 717	20,07%
Pneumologia	12	27	125,00%	53	46	-13,21%	610	703	15,25%
Psiquiatria - Consulta Geral	0	1	-	5	7	40,00%	418	397	-5,02%
Psiquiatria da infância e da adolescência	0	0	-	2	0	-100,00%	123	162	31,71%
Reumatologia	5	8	60,00%	42	65	54,76%	1 234	1 377	11,59%
Senologia	20	22	10,00%	386	322	-16,58%	173	212	22,54%
Urologia	2	2	0,00%	36	1	-97,22%	1 064	1 086	2,07%
Total H.G.O.	542	479	-11,62%	3 791	4 141	9,23%	30 022	30 581	1,86%

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

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	2 046	2 073	1,32%	7,2	7,9	9,72%	60,90%	62,6%	2,79%
Cirurgia Maxilo Facial	58	125	115,52%	4,5	5	11,11%	36,20%	44,8%	23,76%
Cirurgia Pediátrica	97	84	-13,40%	2,2	2	-9,09%	0,00%	1,2%	-
Cirurgia Plástica Reconstructiva	376	330	-12,23%	3,9	2,8	-28,21%	36,70%	26,7%	-27,25%
Cirurgia Vascular	688	627	-8,87%	6	5,2	-13,33%	54,20%	47,7%	-11,99%
Dermatologia	122	165	35,25%	2,2	1,7	-22,73%	42,60%	22,4%	-47,42%
Dor	78	71	-8,97%	0,6	0,9	50,00%	17,90%	14,8%	-17,32%
Ginecologia	282	389	37,94%	7	5,7	-18,57%	71,30%	55,5%	-22,16%
Nefrologia	1	0	-100,00%	9	0	-100,00%	100,00%	0,0%	-100,00%
Neurocirurgia	458	810	76,86%	12,8	10,5	-17,97%	81,00%	74,7%	-7,78%
Oftalmologia	2 484	2 936	18,20%	3,7	3,5	-5,41%	37,90%	21,7%	-42,74%
Ortopedia	1 206	1 333	10,53%	7,4	7,9	6,76%	64,80%	67,0%	3,40%
Otorrinolaringologia	447	931	108,28%	5,7	5,9	3,51%	50,10%	49,6%	-1,00%

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE > TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Pneumologia	3	1	-66,67%	6,2	4,1	-33,87%	66,70%	100,0%	49,93%
Senologia	74	78	5,41%	7,9	4,6	-41,77%	82,40%	60,3%	-26,82%
Urologia	531	582	9,60%	5,4	6,5	20,37%	60,80%	66,0%	8,55%
Total H.G.O.	10 969	10 535	-3,96%	5,4	5,0	-7,41%	50,90%	47,8%	-6,09%

Quadro 16. Operados em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE > TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	1 311	1 400	6,79%	4,8	6,4	33,33%	42,60%	49,3%	15,73%
Cirurgia Maxilo Facial	142	155	9,15%	2,5	3,4	36,00%	18,30%	27,8%	51,91%
Cirurgia Pediátrica	200	166	-17,00%	3,1	4,9	58,06%	1,00%	19,4%	1840,00%
Cirurgia Plástica Reconstrutiva	866	669	-22,75%	4,5	4,9	8,89%	33,80%	23,4%	-30,77%
Cirurgia Vascular	661	507	-23,30%	3,9	4,9	25,64%	39,80%	43,6%	9,55%
Dermatologia	209	481	130,14%	1,4	2,7	92,86%	29,70%	37,3%	25,59%
Dor	359	648	80,50%	0,1	0,9	800,00%	0,30%	9,6%	3100,00%
Ginecologia	1 047	1 145	9,36%	2,1	2,4	14,29%	19,60%	26,1%	33,16%
Nefrologia	169	22	-86,98%	0	0,0	-	0,00%	0,0%	-
Neurocirurgia	816	711	-12,87%	4	3,4	-15,00%	33,20%	23,8%	-28,31%
Oftalmologia	5 705	6 152	7,84%	4	3,9	-2,50%	37,00%	25,1%	-32,16%
Ortopedia	1 384	1 215	-12,21%	2,9	3,8	31,03%	73,60%	75,0%	1,90%
Otorrinolaringologia	705	555	-21,28%	4,1	5,6	36,59%	26,50%	44,4%	67,55%
Pneumologia	25	23	-8,00%	0,8	0,4	-50,00%	4,00%	0,0%	-100,00%
Senologia	146	175	19,86%	1,2	3,1	158,33%	39,00%	50,3%	28,97%
Urologia	413	401	-2,91%	4,4	5,1	15,91%	61,30%	60,9%	-0,65%
Total H.G.O.	14 158	14 425	1,89%	3,7	4,1	10,81%	21,20%	35,7%	68,40%

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	32	30	-6,25%	45	33	-26,67%	59,40%	33,3%	-43,94%
Cirurgia Maxilo Facial	2	1	-50,00%	36	90	150,00%	50,00%	100,0%	100,00%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	6	4	-33,33%	15	33	120,00%	16,70%	25,0%	49,70%
Dermatologia	39	72	84,62%	42	36	-14,29%	41,00%	45,8%	11,71%
Ginecologia	10	10	0,00%	51	39	-23,53%	50,00%	50,0%	0,00%
Neurocirurgia	1	3	200,00%	99	3	-96,97%	100,00%	33,3%	-66,70%
Oftalmologia	0	1	-	0	108	-	0,00%	100,0%	-
Otorrinolaringologia	5	0	-100,00%	36	0	-100,00%	40,00%	0,0%	-100,00%
Senologia	29	21	-27,59%	60	39	-35,00%	72,40%	57,4%	-20,72%
Urologia	70	74	5,71%	63	51	-19,05%	72,90%	55,4%	-24,01%
Total H.G.O.	194	216	11,34%	51	39	-23,53%	60,00%	48,6%	-19,00%

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	234	243	3,85%	23,3	34	45,92%	8,60%	21,0%	144,19%
Cirurgia Maxilo Facial	33	26	-21,21%	17,3	20	15,61%	3,00%	11,5%	283,33%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	53	32	-39,62%	31,2	49	57,05%	18,90%	28,1%	48,68%
Dermatologia	114	259	127,19%	41,4	34	-17,87%	43,90%	39,4%	-10,25%
Ginecologia	80	46	-42,50%	23,6	43	82,20%	16,30%	47,8%	193,25%
Neurocirurgia	31	3	-90,32%	6,8	6	-11,76%	0,00%	3,2%	-
Oftalmologia	1	1	0,00%	17	0	-100,00%	0,00%	0,0%	-
Ortopedia	0	1	-	0	194	-	-	100,0%	-
Otorrinolaringologia	53	62	16,98%	25,4	10	-60,63%	11,30%	4,8%	-57,52%
Senologia	122	150	22,95%	33,6	41	22,02%	43,40%	44,0%	1,38%
Urologia	174	196	12,64%	67,2	70	4,17%	52,30%	53,1%	1,53%
Total H.G.O.	895	1019	13,85%	35,3	41	16,15%	27,20%	34,7%	27,57%

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2017 e 2018

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2018	31.12.2019	Δ 31.12.2018/ 31.12.2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Cateterismo cardíaco	89	57	-35,96%	2 018	1 961	-2,82%
Pacemaker cardíaco	89	5	-80,77%	220	262	19,09%
Colonoscopia	26	n.d.		1 646	1 382	-16,04%
Endoscopia digestiva alta	816	n.d.		2 117	1600	-24,42%
Colposcopia com citologia	586	n.d.		707	1443	104,1%
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	3052		37 618	37 858	0,6%
Ressonâncias Magnéticas	2 702	1516		7 409	7 874	6,3%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	1 362	n.d.		697	902	29,41%
Angiografia diagnóstica	0	0		511	659	28,96%
Tratamentos de Radioterapia	n.a.	n.a.		n.a.		

Anexos

Anexo 1. Indicadores de produção e de acesso – Contrato Programa 2019

APÊNDICE I
Atividade Hospitalar
 2019
 DO SISTEMA DE SAÚDE

 Instituição:
 Hospital Garcia de Orta, EPE

Contratualização 2019

	Despesas Equivalentes			Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
	ICM	N.º	%			
Atividades Hospitalares:						
N.º de 1.ª consultas médicas (1.ª triagem)				65,00 €	46.811	3.023.215,00 €
N.º de 1.ª consultas referenciadas (REF)				72,00 €	37.346	2.688.912,00 €
N.º de 1.ª consultas (Telemedicina)				72,00 €	1.000	72.000,00 €
N.º de 1.ª consultas na comunidade (Saúde mental)				72,00 €	574	41.328,00 €
N.º de 1.ª consultas despendidas nos CSP				72,00 €	1.360	97.920,00 €
N.º de 1.ª consultas Unidades Patológicas				72,00 €	342	24.524,00 €
N.º de 1.ª consultas CRe				72,00 €		
N.º de 1.ª consultas CR				72,00 €	8.188	589.136,00 €
N.º de consultas subsequentes médicas (reapreciação)				15,00 €	985.166	14.777,40 €
N.º de consultas subsequentes (Telemedicina)				72,00 €		
N.º de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)				72,00 €	7.746	557.908,00 €
N.º de consultas subsequentes despendidas nos CSP				72,00 €	0	0,00 €
N.º de consultas subsequentes Unidades Patológicas				72,00 €	531	38.232,00 €
N.º de consultas subsequentes CRe				72,00 €		
N.º de consultas subsequentes CR				72,00 €	13.800	993.600,00 €
Valor Total das Despesas						48.563.861,00 €

APÊNDICE II
Objetivos de Acesso, Desempenho Assistencial e Eficiência

2019

 Instituição:
 Hospital Garcia de Orta, EPE

Contratualização 2019

Objetivos Nacionais	Percentuais (%)	Meta
A. Acesso	52,8%	
A.1. Percentagem de doentes em lista de espera para Consulta (UeC) dentro de TMRG	20,0%	30,0
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	3,0%	60,0
A.3. Percentagem de doentes em lista de espera para Cirurgia (UeC) dentro de TMRG	3,0%	53,5
A.4. Percentagem de doentes operados dentro de TMRG	4,0%	65,0
A.5. Percentagem de consultas de urgência atendidas dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	3,0%	75,0
A.6. Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA até 2 dias úteis após a referência, no total de doentes referenciados para a RNCCI	3,0%	80,0
B. Desempenho Assistencial	20,0%	
B.1. Percentagem de reinternamentos em 30 dias na mesma grande categoria de diagnóstico	3,0%	3,00
B.2. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatoriais	3,0%	24,0
B.3. Percentagem de utílios da zona eletiva nas primeiras 48 horas	3,0%	25,4
B.4. Índice de Mortalidade Ajustada	4,0%	1,060
B.5. Índice de Demora Médio Ajustada	4,0%	1,010
B.6. Demora média antes de cirurgia	3,0%	1,0%
C. Eficiência	20,0%	
C.1. Gastos operacionais por doente tratado	5,0%	2.500
C.2. Gastos pagos por médico ETC	5,0%	86,2
C.3. Gastos pagos por enfermeiro ETC	5,0%	85,0
C.4. Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e F&S (Selecionados) no total de gastos com pessoal	5,0%	17,0
Objetivos Regionais	100% (obtidos)	Meta
Percentagem de primeiras consultas médicas (C1M) no total de primeiras consultas médicas	10,0%	37,5
Percentagem de doentes em espera para cirurgia com tempo superior a 12 meses + X %	10,0%	34,0
N.º de projetos de articulação com os cuidados de saúde primários (CSP) implementados	10,0%	2
Percentagem de especialidades com protocolos clínicos de referência implementados (reconhecidas pelo catálogo da especialidade CRe)	5,0%	10,0
Percentagem de rendimentos operacionais extra contrato-programa no total de rendimentos (operacionais)	5,0%	7,5

Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1 Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída (verdes/vermelhos)		41,7
U.2 Peso dos episódios de urgência com internamento		9,0
U.3 Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem		73 E
U.4 Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios) no total de utilizadores no Serviço Urgência		3,3
U.5 Ratio Consultas Externas/ episódios de urgência		1,8

NÍVEL DE DESEMPENHO RELATIVO (Benchmarking)

Área
A. Acesso
1. Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas
2. Peso das consultas externas com registo de via clínica no total de consultas externas
3. Mediana de tempo de espera da UC, em meses.
B. Qualidade
1. Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo
2. Índice de risco e segurança do doente
3. Índice PPCRA
4. Percentagem de aquisição de biosseguras (em quotas e por DCI)
5. Consumo de concentrados de antibióticos por doente padrão
C. Eficiência
1. Gastos com pessoal por doente padrão
2. Gastos com produtos farmacêuticos por doente padrão
3. Gastos com material consumo clínico por doente padrão
4. Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos

APÊNDICE IV Penalidades



Nos termos do n.º 1 da Cláusula 7ª da presente Anexo, o Hospital incorre em penalidades num valor até um máximo de 3% do valor do Acordo Modificativo pelo incumprimento das seguintes obrigações:

Anexo	Obrigação	Penalidades (P)
Programa de promoção e aquisição do acesso (26%)	A.1 SIGA - Redução da % da LIC > TMRG (face a 31 de dezembro de 2016, em pelo menos 10%) (3%)	Variação da % da LIC > TMRG > -10% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.2 SIGA - Redução do nº de internos em LIC, face a 31 de dezembro de 2016, em pelo menos 5% (3%)	Variação da LIC > -5% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.3 SIGA - Redução da % cancelamento de internos para cirurgia, face a 2016, em pelo menos 10% (3%)	Variação do nº de cancelamentos > -10% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.4 SIGA - Redução de 25% no número de cirurgias canceladas, face a 2016 (3%)	Variação do nº de cirurgias canceladas > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.5 SIGA - Redução de 25% no número de consultas externas canceladas, face a 2016 (3%)	Variação do nº de consultas canceladas > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.6 SIGA - Cumprimento do prazo de 5 dias para a triagem dos pedidos de 1ª consulta (3%)	Tempo médio de triagem > 5 dias P = valor contrato x 3% x 3%
	A.7 SIGA - Peso das primeiras consultas de dermatologia realizadas por telemedicina no total de primeiras consultas de dermatologia iguais ou superior a 50% (3%) * Na caso das instituições que não têm consulta de dermatologia o indicador A.8 assume um peso de 6%	1ª consultas dermatologia realizadas por telemedicina (CTH) / Total de 1ªs consultas de dermatologia (CTH) < 50% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.8 SIGA - Redução de 25% no número de pedidos de 1ª consulta recusados (3%)	Variação face a 2017, do nº de pedidos recusados > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.9 RNCOP - Tempo médio de avaliação das EGA <= 2 dias úteis (3%)	Tempo médio de avaliação das EGA > 2 dias úteis P = valor contrato x 3% x 3%
	A.10 Relativos - Tempo médio de resposta da ENECOP <= 48 horas das úteis (ou 72 h tot) (3%)	Tempo médio de resposta da ENECOP > 48h P = valor contrato x 3% x 3%
	A.11 Variação do recurso ao exterior para realização de MCDT (3%)	Variação dos números de MCDT realizados no exterior > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.12 Variação das encargos SHC com mutamentos biológicos, face a 2016 (3%)	Variação dos encargos > Variação médio nacional P = valor contrato x 3% x 3%
B. Reporte e publicação de informação de gestão (10%)	B.1 Reporte de informação financeira no SFCSP mensalmente, nos prazos fixados (3%)	Reporte em data posterior aos prazos fixados em cada mês de incumprimento P = valor contrato x 3% x 2% x (1/12)
	B.2 Publicação no Portal do SNS dos instrumentos de gestão obrigatórios (3%)	Disponibilização < 90% P = valor contrato x 3% x 2%
	B.3 RGN - Reporte mensal de informação para o Registo Oncológico Nacional (4%)	Reporte em data posterior ao dia 10 em cada mês de incumprimento P = valor contrato x 3% x 4% x (1/12)
C. Registo, consulta, perfilho de informação e desmaterialização de processos (26%)	C.1 Utilização do sistema de registo biométrico por parte dos profissionais (Despacho n.º 959/2017) (2%)	Utilização < 30% P = valor contrato x 3% x 2%
	C.2 Registo de envio de mensagens processadas aos prestadores de serviços afilados ao sistema NIV (Despacho n.º 100221/14) (2%)	Registo < 100% P = valor contrato x 3% x 2%
	C.3 Disponibilização das notas de altas médicas dos doentes saídos no período (2%)	Disponibilização < 70% P = valor contrato x 3% x 2%
	C.4 Disponibilização das notas de altas de enfermagem dos doentes saídos no período (2%)	Disponibilização < 70% P = valor contrato x 3% x 2%

	C.5 Disponibilização das notas de transferência dos doentes saídos das UCI (2%)	Disponibilização <75% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	C.6 Percentagem de episódios de urgência com consulta a PLS (2%)	Consultas <75% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	C.7 Percentagem de episódios de consulta externa com consulta à PLS (2%)	Consultas <75% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	C.8 Percentagem de embalagens prescrites em Receta Ser. Panel (RSP) (2%)	RSE <85% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	C.9 % Notificações de nasomente no total partos (2%)	Notificações <85% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	C.10 Taxa de registo de utilização da "Lista de Verificação Segurança Cirúrgica" (2%)	Taxa de registo < 92% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
D. Cobrança de receita e gestão de stocks (4%)	D.1 Cobrança efetiva receita (2%)	Cobrança < 85% $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
	D.2 Compras (contas 31) / Consumos (contas 41) (2%)	Rácio menor ou igual a 1 $P = \text{valor contrato} \times 3\% \times 2\%$
E. Desvio nos resultados financeiros (30%)	E Valor do EBITDA com desvio negativo inferior ou igual a 5% face ao valor contratado	Valor do EBITDA com desvio negativo superior a 5% face ao valor contratado = valor do contrato $\times 3\% \times 30\%$

NÍVEL DE DESEMPENHO RELATIVO (Benchmarking)

Áreas
A. Acesso
1. Percentagem de utentes referenciados dos cuidados de saúde primários para consulta externa atendidos em tempo adequado
2. Percentagem de doentes clínicos inscritos em LIC com tempo de espera ≤ TMRG
B. Qualidade
1. Percentagem reinternamentos em 30 dias na mesma grande categoria de diagnóstico
2. Índice de mortalidade ajustada
3. Índice de demora média ajustada
4. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (G23) – para procedimentos ambulatoriais
5. Duração média antes de cirurgia
C. Eficiência
1. Custo por doente por doença padão
2. Duração média por Médico STG
3. Duração média por Enfermeiro CTG
4. Percentagem de prescrições de medicamentos genéricos prescritos, no total de prescrições de medicamentos prescritos

APÊNDICE IV
Penalidades

Nos termos do n.º 1 da Cláusula 7ª do presente Anexo, o Hospital incorre em penalidades num valor até um máximo de 3% do valor do Acordo Modificativo pelo incumprimento das seguintes obrigações:

Áreas	Obrigações	Penalidades (P)
Programação da promoção e adequação do acesso (36%)	A.1 SICA – Redução da % de LIC > TMRG face a 31 de dezembro de 2017, em pelo menos 16% (3%)	Variação da % de LIC > TMRG > -16% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.2 SICA – Redução do nº de inscrites em LIC, face a 31 de dezembro de 2017, em pelo menos 8% (3%)	Variação da LIC > -8% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.3 SICA – Redução da % cancelamentos no inscrites para cirurgia, face a 2017, em pelo menos 10% (3%)	Variação do nº de cancelamentos > -10% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.4 SICA – Redução de 25% no número de cirurgias canceladas, face a 2017 (3%)	Variação do nº de cirurgias canceladas > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.5 SICA – Redução de 25% no número de consultas externas canceladas, face a 2017 (3%)	Variação do nº de consultas canceladas > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.6 SICA – Cumprimento do prazo de 5 dias para a realização das pedidas de 1ª consulta (3%)	Tempo médio de espera > 5 dias P = valor contrato x 3% x 3%
	A.7 SICA – Peso das primeiras consultas de dermatologia realizadas por telemedicina e a nível de pedidas de consultas de dermatologia igual ou superior a 50% (3%) * No caso das instituições que não têm consulta de dermatologia o indicador A.7 assume um peso de 6%	% de consultas de dermatologia realizadas por telemedicina (CTH) / Total de 1ªs consultas de dermatologia (CTH) < 50% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.8 SICA – Redução de 25% no número de pedidas de 1ª consulta recusadas (3%)	Variação face a 2017, do nº de pedidas recusadas > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.9 RNCC – Tempo médio de avaliação das ECA <= 2 dias (3%)	Tempo médio de avaliação das ECA > 2 dias P = valor contrato x 3% x 3%
	A.10 Prolapsos – Tempo médio de resposta do EHSCP <= 48 horas das 08h às 19h (3%)	Tempo médio de resposta do EHSCP > 48h P = valor contrato x 3% x 3%
	A.11 Variação do recurso ao Surto de para realização da MCE* (3%)	Variação do número de MCE realizadas no Surto > -25% P = valor contrato x 3% x 3%
	A.12 Variação das cargas EN5 com medicamentos biológicos, face a 2017 (3%)	Variação das cargas > Variação média nacional P = valor contrato x 3% x 3%
B. Reporte e publicação de informação de gestão (10%)	B.1 Reporte mensal SICA - % dados com inscrites inscritos < 1% (2%)	Relativa qualidade de dados em rede com apontamento de incidência superior a 1% P = valor contrato x 3% x 2% (1/12)
	B.2 Reporte de informação financeira no SI3EF	Reporte em data posterior ao dia 15 em cada

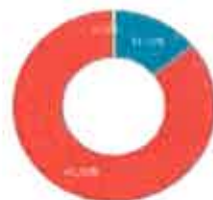
Anexo 2. Reclamações e/ ou sugestões relativas ao acesso

Relativamente às reclamações e/ou sugestões apresentam-se os principais resultados e propostas de melhoria de alguns dos serviços.

Tipologia de exposições

TIPOLOGIA DE EXPOSIÇÕES	2018	2019	Var.2019/2018	Var. %
ELOGIO/LOUVOR	474	355	-119	-25.0
RECLAMAÇÃO/QUEIXA	2167	2150	-17	-0.78
SUGESTÃO	13	9	-4	-30.1
TOTAL	2654	2514	-140	-5.3

Verificou-se uma **diminuição** do número de exposições (-5.3%), tendo o número de reclamações nelas contido também **diminuído** ligeiramente (-0.78%) face ao comparativo com o período homólogo.



EXPOSIÇÕES

Elogio/Louvor	355
Reclamação/Queixa	2150
Sugestão	9

Mediana do tempo de resposta - Reclamações Resolvidas

TEMPO DE RESPOSTA (dias)	2018	2019
MEDIANA	50.00	50.50

Em relação à mediana do tempo de resposta houve um aumento do número de dias de resposta face ao período homólogo, apesar da obrigatoriedade de resposta em menos de 10 dias úteis (Decreto Lei 126/2014, de 22 de Agosto)

Salvaguardo que o número de dias apresentados são seguidos e não úteis, contudo é um indicador a melhorar.

No sentido de avaliar a perceção acerca das reclamações/querelas por parte da Alta de influência direta do hospital, constatou-se que predomina o conselho de Almada.

Reclamações por Contexto/Dimensão (Desagregadas) 2019

2019	DIMENSÃO			TOTAL
SERVIÇOS	ADMINISTRATIVA	CLÍNICA	OUTROS NÃO ESPECIFICADOS	
URGÊNCIA GERAL	49	157	1	207
ADMISSÃO DE DOENTES	200	21		221
RADIOLOGIA	8	209		217
OPHTALMOLOGIA	25	111		136
URGÊNCIA PEDIÁTRICA	5	90		95
ORTOTRAUMATOLOGIA		51		51
PLASTIA	4	10	3	17
NEUROCIRURGIA	2	10		12
URGÊNCIA GINECOLÓGICA/OBSTETRICA	6	49		55
CIRURGIA GERAL	5	47		52
NEUORADIOLOGIA		48	1	49
SE	11		12	23
NEUROLOGIA		19		19
UROLOGIA		40		40
UNISC	5	33		38
OTORRINOLARINGOLOGIA	12	16		28
GASTROENTEROLOGIA		32		32
OBSTETRICA	3	24		27
PNEUMOLOGIA		20		20
CIRURGIA VASCULAR		20		20
CARDIOLOGIA		18		18
DERMATOVENEROLOGIA		17		17
UNIDADE DE TRANSPORTES	17			17
MEDICINA INTERNA	1	16		17
GINECOLOGIA		17		17
SERVIÇOS FINANCEIROS	16			16
SERVIÇO SOCIAL		16		16
OUTROS NÃO ESPECIFICADOS	5	9	2	16
SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	3	10		13
CONSULTA EXTERNA	2	11		13
SERVIÇOS HOTELEIROS	9		4	13
EXAMES ESPECIAIS	4	9		13
PEDIATRIA MÉDICA	3	9		12
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	1	8	1	10
ANESTESIOLOGIA		11		11
HEMATO-ONCOLOGIA	2	8		10
CIRURGIA PLÁSTICA	1	7		8
CIRURGIA MÁXILO-FACIAL	3	5		8
GESTÃO DE DOENTES	7			7
GABINETE DO UTILIZADOR	7			7
INFORMÁTICA	7			7
BLOCO OPERATÓRIO CENTRAL		6		6
CIRURIA		6		6
PATOLOGIA CLÍNICA	1	4		5
REUMATOLOGIA		5		5
UNIDADE DA DOR		5		5
SENOLOGIA		4		4
ANATOMIA PATOLÓGICA		4		4
CCS	1	2		3
ENDOCRINOLOGIA		3		3
INFECIOLOGIA		3		3
GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM	3			3
CENTRAL TELEFÓNICA	1		1	2
BLOCO DE PARTOS		3		3
PSIQUIATRIA		3		3



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SALÚDE



SNS
SISTEMA NACIONAL
DE SAÚDE



ACSS

PEDIATRIA CIRÚRGICA		2		2
MEDICINA IV - CURTA DURAÇÃO		2		2
SERVIÇOS JURÍDICOS	1		1	2
GABINETE DO CIDADÃO	2			2
CASA MORTUÁRIA	1		1	2
MEDICINA TRANSFUSIONAL	1	1		2
SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO E DIETÉTICA		1		1
ESA		1		1
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO		1		1
EHSOP		1		1
NEUROCIRURGIA II		1		1
BLOCO DE CIRURGIA DE AMBULATÓRIO		1		1
ENFERMARIA PE		1		1
MEDICINA NUCLEAR		1		1
MEDICINA V		1		1
NEFROLOGIA		1		1
PSICOLOGIA		1		1
TOTAL	475	1626	23	2198

Exposições por Serviço e Assunto visado (5+)

SERVIÇO/ASSUNTO	TOTAL
URGÊNCIA GERAL	431
ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	4
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE	69
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE; FOCALIZAÇÃO NO UTENTE	14
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE; PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE; TEMPOS DE ESPERA	4
FOCALIZAÇÃO NO UTENTE	117
FOCALIZAÇÃO NO UTENTE; CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE	3

Propostas de Melhoria 5 Serviços com maior nº de Reclamações

URGÊNCIA GERAL

CAUSAS (com maior incidência)	PROPOSTAS DE MELHORIA
TEMPOS DE ESPERA	- Articulação com ACES (referenciação/reorganização verdes/azuis para equipas de família);
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE	- Diminuição nº doentes UIMC; - Diminuir episódios de utilizadores frequentes (GRHU); - Maior resolução no ambulatório (1ª observação /tempo global);

ADMISSÃO DOENTES

CAUSAS (com maior incidência)	PROPOSTAS DE MELHORIA
<p>ACESSOS:</p> <p>1. Resposta em tempo útil</p> <p>TEMPO:</p> <p>1. Tempo de espera para atendimento administrativo</p> <p>PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS:</p> <p>1. Confirmação prévia de agendamentos</p> <p>2. Qualidade da informação institucional disponibilizada</p> <p>3. Atendimento telefónico</p>	<p>- Melhoria da Acessibilidade às Consultas Externas;</p> <p>- Cumprimento integral do Regulamento da Consulta Externa (marcações com tempo suficiente para avisar os utentes);</p> <p>- Agendamentos de consultas com desfasamento de horários;</p> <p>- Ao nível do atendimento telefónico, quando a linha telefónica está ocupada o sinal de chamada deverá ser diferente de modo a informar o utente dessa ocupação de linha;</p> <p>- Apostar na formação contínua dos AT nas áreas do "Atendimento ao público e Assertividade".</p>

OFTALMOLOGIA

CAUSAS (com maior incidência)	CONSTRANGIMENTOS	PROPOSTAS DE MELHORIA
<p>ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausência de resposta em tempo útil/razoável para MCDT 2. Ausência de Resposta em tempo útil/razoável para Consultas <p>Demora de resposta aos pedidos de audição/reclamações</p>	<p>Quadro de pessoal médico/enfermagem/técnico/administrativo diminuto face à atividade atualmente desenvolvida</p>	<p>Melhoria da estratégia e organização no atendimento</p> <p>Criação de um quadro de pessoal médico/enfermagem/técnico/administrativo realmente proporcional à atividade atualmente desenvolvida</p> <p>-Reforçar a obrigatoriedade de resposta aos pedidos de audição/reclamações e cumprimento dos prazos por parte da Direção do serviço ou outro elemento, por delegação</p>

RADIOLOGIA

CAUSAS (com maior incidência)	CONSTRANGIMENTOS	PROPOSTAS DE MELHORIA
<p>ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausência de Resposta em tempo útil/razoável para MCDT 	<p>- Recursos Humanos insuficientes</p> <p>- Nº de pedidos de MCDT ultrapassa a capacidade instalada</p> <p>- Horários a tempo parcial</p>	<p>- Reforço das equipas;</p> <p>- Monitorizar e aumentar a qualidade da prescrição;</p>



REPÚBLICA
PORTUGUESA

Saúde



SNS
Sistema Nacional de Saúde



Associação Portuguesa de Câncer

URGÊNCIA PEDIÁTRICA

CAUSAS (com maior incidência)	PROPOSTAS DE MELHORIA
TEMPOS DE ESPERA	<ul style="list-style-type: none">- Reforço das equipas médicas;- Aumentar o Nº de Médicos tarefas de Medicina Geral e Familiar;- Analisar/Redefinir dimensão da equipa do SU.

