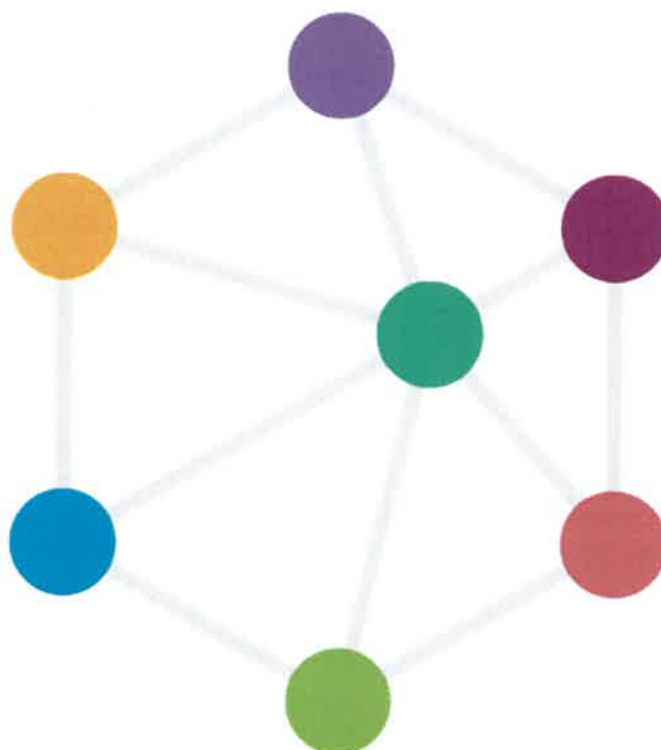


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE LISBOA NORTE, E.P.E.



O C.A. aprova



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

PRESENTE À SESSÃO DO C.A. DE 19/05/2020	
O Presidente	Daniel Ferro
O Vogal	Lourdes Bastos
O Vogal	Pedro Reis
O Diretor Clínico	Luís dos Santos Pinheiro
A Enf.ª Diretora	Ana Paula Fernandes
ATA N.º 24/2020	

CHLN-Administração

CHLN-Administração

Entrada N.º 102053

14 / 03 / 2020

Ass.: mv

Saída: / /

Ass.:

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE LISBOA NORTE, E.P.E.

Índice

Considerações prévias.....	7
Sumário executivo.....	9
<i>Parte I</i>	11
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	13
1.1 Identificação da entidade.....	13
1.2 Caraterização da entidade.....	14
1.3 Sistemas de Informação.....	16
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	18
2.1 Documentos de orientação.....	18
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	19
<i>Parte II</i>	21
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	23
<i>Parte III</i>	27
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	29
1.1 Consulta externa.....	29
1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	32
1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)	35
1.3 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	37
Anexos.....	39
ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA – ANO 2019.....	41
ANEXO 2. INDICADORES DO GABINETE DO CIDADÃO – ANO 2019.....	42

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio.....	14
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso.....	16
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso.....	17
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	17
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	18
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	19
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar..	23
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	24
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	25
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2019	29
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019.....	30
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019	32
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019.....	33
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019	34
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019.....	35
Quadro 16. Operados em 2018 e 2019.....	35
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019	36
Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019	36
Quadro 19. Lista de MCDT realizados em 2018 e 2019.....	37
Quadro 20. Exposições por via de apresentação	42
Quadro 21. Reclamações por tema	43
Quadro 22. Principais medidas adoptadas pelos Serviços.....	45

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Número de Exposições por Tipo de Ocorrência nos anos 2017, 2018 e 2019.....	42
Gráfico 2 – Reclamações por assunto mais visado: Tempo de Espera	43
Gráfico 3 – Reclamações por assunto mais visado: Acesso a Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	44
Gráfico 4 – Reclamações por assunto mais visado: Procedimentos Administrativos	44

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 em 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 Universitário de Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2019, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

Sumário executivo

O Centro Hospitalar de Lisboa Norte, E.P.E. (CHLN) foi criado a 1 de Março de 2008, pelo Decreto-Lei n.º 23/2008, resultando da fusão de dois hospitais com elevada dimensão história: O Hospital Santa Maria, E.P.E. e o Hospital Pulido Valente, E.P.E.

Desde então, o Centro Hospitalar de Lisboa Norte, E.P.E. firmou-se como uma reputada instituição de prestação de cuidados de saúde, cuja marca é unanimemente reconhecida, nacional e internacionalmente, pela sua confiança e credibilidade.

Na sequência do Decreto-Lei n.º 61/2018 de 3 de Agosto, que cria o regime jurídico dos centros académicos clínicos e dos projetos-piloto de hospitais universitários, especificamente pelo artigo 29.º, alínea d), procedeu-se à alteração da denominação da entidade para Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, EPE (CHULN).

A instituição encontra-se inserida na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e é responsável pela prestação direta de cuidados de saúde a uma população de aproximadamente 322 mil habitantes (Censos 2011), abrangendo como área de referência direta, no concelho de Lisboa, as freguesias de Alvalade, Avenidas Novas, Benfica, Campolide, Carnide, Lumiar, S. Domingos de Benfica e Santa Clara. Adicionalmente, constituiu-se também como instituição de referência para atendimentos de urgência, no concelho da Amadora, para a freguesia de Águas Livres, e no concelho de Loures, para a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela e União de Freguesias de Moscavide e Portela. Para além da sua área de referência direta, a instituição recebe ainda doentes de todas as zonas do país e estrangeiro, constituindo-se como referência indireta de toda a zona sul do país e Regiões Autónomas dos Açores e Madeira.

Em termos práticos, o CHULN posiciona-se como estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado em tecnologias e saberes que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade, sendo que a sua oferta assistencial abraça diferentes áreas de prestação de cuidados de saúde à população, mais especificamente a nível do ambulatório (consulta externa, hospital de dia, cirurgia de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica), internamento e urgência.

No presente relatório serão apresentados dados relacionados com a atividade do CHULN e de que modo esta reflete os aspetos relativos ao acesso aos cuidados de saúde.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. é um estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado, que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade.

Criado por fusão do Hospital de Santa Maria, E.P.E. com o Hospital Pulido Valente, E.P.E., para além da prestação de cuidados de saúde, desempenha funções na formação pré e pós-graduada, e comporta ainda as vertentes da inovação, do desenvolvimento científico e da investigação.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	Centro Hospital Universitário Lisboa Norte, EPE
Localização da sede	Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa
Telefone	21 780 5000
e-mail	administracao@chln.min-saude.pt
Fax	21 780 5610
site	www.chln.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Hospital de Santa Maria Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa. 21 780 5000 administracao@chln.min-saude.pt Hospital Pulido Valente Alameda das Linhas de Torres, 117. 1769-001 Lisboa. 21 754 8000 administracao@chln.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Presidentes: Dr. Carlos Neves Martins (até 16/05/2019) Dr. Daniel Ferro (a partir de 17/05/2019) Vogais Executivos: Dr. Carlos Magno Neves Fontes (até 16/05/2019) Dr.ª Sandra Isabel Brás (até 16/05/2019) Dr.ª Maria de Lourdes Bastos (a partir de 17/05/2019) Dr. Pedro Reis (a partir de 17/05/2019) Diretores Clínicos: Dr.ª Maria Margarida Barreira Lucas (até 16/05/2019) Dr. Luís Santos Pinheiro (a partir de 17/05/2019) Enfermeiras Diretoras: Enf.ª Catarina dos Santos Batuca (até 16/05/2019) Enf.ª Ana Paula Fernandes (a partir de 17/05/2019)	
Fiscalização	Auditor Interno: Dr.ª Maria de Jesus Barata Conselho Fiscal: Presidente: Dr. José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues Vogais: Dr. Paulo Guilherme Fernandes Lajoso Dr.ª Carla Sofia Reis Santos Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais Revisor Oficial de Contas: João Cipriano & Associados, SROC, Lda., inscrita na OROC com o n.º 119, registada na CMVM com o n.º 20161438, com o NIPC 503342742, representada pelo ROC n.º 631, João Amaro Santo Cipriano	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	· Unidade de Gestão de Utentes · Unidade Local de Gestão do Acesso	
Outras Comissões (apoio à gestão)	· Comissão de Catástrofe e Emergência Interna · Comissão de Coordenação Oncológica · Comissão de Ética do Centro Académico de Medicina de Lisboa - CAML · Comissão de Farmácia e Terapêutica · Comissão de Harmonização e Boas Práticas · Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços · Comissão de Introdução de Análise e Reagentes Laboratoriais · Comissão Departamental · Comissão Técnica de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez · Comissão Transfusional · Comissão Local de Informatização Clínica · Equipa de Prevenção de Violência no Adulto · Equipa para a Prevenção da Violência no Adulto · Grupo de Avaliação de Doações · Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos · Grupo Coordenador do Projeto de Hospitalização Domiciliária	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Neste subcapítulo serão descritas 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.

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	
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	X
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. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	X
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	X
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	X
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	X
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	X
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	X

Aplicações informáticas Específicas

A instituição utiliza outras aplicações informáticas para além das previamente mencionadas, pelo que no Quadro 3 serão nomeadas aquelas 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
Globalcare - GlinttHS	GH, Desktop Médico e Enfermagem, SGICM, EPR	Todos
Alert	Cuidados em urgência	Urgências
Clinidata XXI	Análises Clínicas	Todos
Pacs	Arquivo de Imagens	Todos
Picis	Cuidados intensivos	Unid. Cuid. Intensivos
H2S	Medicina de trabalho	Saúde ocupacional
Cardiobase	Cardiologia	Cardiologia
DocBase	Pneumologia	Pneumologia
Obscare	Sistema de Informação para Obstetrícia	Obstetrícia
IntelliSpace	Sistema de Informação para Radiologia	Radiologia

Segurança da informação

O Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. recorre à utilização de 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

Autenticação aplicacional, autenticação por LDAP, acessos por perfis, acesso biométrico, aplicações em locais de acesso condicionado e controlado.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Numa instituição com a dimensão e âmbito de atuação do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. é essencial a existência de 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		
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 com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
1. Regulamento Interno;			
2. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
3. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHULN;			
4. Regulamento de Espólios;			
5. Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
6. Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
7. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
8. Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
9. Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
10. Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
11. Regulamento dos Ensaio Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
12. Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
13. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
14. Regulamento de estágios curriculares;			
15. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			
16. Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
17. Regulamento Interno da Atividade Cirúrgica realizada em Produção Adicional;			
18. Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
19. Regulamento do Conselho Consultivo;			
20. Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHULN;			
21. Código de Conduta e Ética;			
22. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
23. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			
24. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Observações
25.	Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares;			
26.	Manual de Boas Práticas Ambientais;			
27.	Manual de Gestão Hospitalar;			
28.	Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
29.	Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			
30.	Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;			
31.	Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;			
32.	Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;			
33.	Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;			
34.	Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;			
35.	Manual de Procedimentos do Centro de Formação;			
36.	Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
37.	Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;			
38.	Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;			
39.	Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;			
40.	Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHULN;			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

É igualmente importante que os direitos de acesso aos cuidados de saúde sejam assegurados, o que se pode verificar através do cumprimento das medidas para a 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		- Gabinete de Gestão Clínica - Gabinete de Qualidade e Humanização - ULGA
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	X		Ata n.º 39/2008 30-12-2008 Aprovação do Regulamento Interno
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		Anexo 1 Indicadores definidos no Contrato-Programa - Ano 2019
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		Tempos médios de resposta garantida enviados regularmente para os Serviços.
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 elabora mensalmente um <i>Tableau</i> com a monitorização da atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e assegurar o cumprimento dos objetivos. É enviada de forma regular informação aos Serviços contemplando as listas de espera para consulta e cirurgia.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		
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	Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas.
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		No Contrato-Programa constam indicadores relativos ao acesso.
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		Os Tempos Máximos de Resposta Garantida para Cirurgia e para Consulta de Especialidade são atualizados mensalmente no site institucional do CHULN.
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		Informação disponibilizada mensalmente no site institucional do CHULN.
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		Relatório é autónomo e é publicado anualmente no site institucional do CHULN.
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		Anexo 2 Indicadores do Gabinete do Cidadão – Ano 2019
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 promoveu a intervenção regulatória adicional que entendeu por necessária.
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Em processo de pronúncia.
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

Considerando a importância do acesso atempado e efetivo aos cuidados de saúde, o Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. tem como referencial para o tempo máximo de resposta garantida o que consta na Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017, de 4 de Maio. Verifica-se que, de forma geral, os tempos estipulados são cumpridos, existindo um trabalho contínuo no aperfeiçoamento dos indicadores avaliados e dos resultados institucionais.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são abordados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017, 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	16,6 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	51,3 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	163,8 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	31,0 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	79,9 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	203,1 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	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	30 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	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	2,0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	5,9 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	23,2 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	136,6 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	0,9 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	32,1 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	37,2 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	n.a
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	21,1 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	67,7 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	220,3 dias
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.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
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 2018 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	n.d.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n.d.
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	n.d.
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	n.d.
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	n.d.
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	n.d.

Legenda: n.d. - Informação não disponível

Nota: O CHULN não dispõe de suporte informático que permita aferir com exatidão a quantificação dos tempos de resposta para a realização de MCDT mas os serviços asseguram a atempada prestação de cuidados aos doentes.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

No que se refere à análise global da atividade do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. no ano 2019, comparativamente ao período homólogo, observa-se um crescimento da produção na área de consulta externa de 2,89%, correspondente a mais 20.958 consultas realizadas face a 2018, das quais 10.637 correspondem a Primeiras Consultas.

Relativamente à lista de espera para consulta via CTH, observou-se em 2019 uma diminuição de 1,6%, registando-se menos 1.073 pedidos em lista de espera comparativamente ao período homólogo. No âmbito das consultas realizadas via CTH, verificou-se um aumento de 1,6%, com um tempo médio de resposta de 146,0 dias.

Relativamente à Lista de inscritos para cirurgia verificou-se uma diminuição do número de inscritos para cirurgia (em aproximadamente 4%, i.e. menos 441 inscritos) face ao período homólogo. O total de doentes operados aumentou 10,4% face ao ano 2018, refletindo-se em mais 2.082 operados. O Tempo Médio de Resposta para Cirurgia em 2019 foi de 3,54 meses.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade de saúde, em 2019, por área de cuidados.

1.1 Consulta externa

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

Valência	2017	2018	2019	Δ 2019/2018		Δ 2019/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	8 733	8 902	8 424	-478	-5,37%	-309	-3,54%
Cardiologia	29 982	28 216	29 854	1 638	5,81%	-128	-0,43%
Cardiologia Pediátrica	1 171	1 190	1 488	298	25,04%	317	27,07%
Centro de Investigação Clínica	493	643	805	162	25,19%	312	63%
Cirurgia Cardiorádica	3 242	2 962	2 968	6	0,20%	-274	-8,45%
Cirurgia Geral	22 199	22 505	22 384	-121	-0,54%	185	0,83%
Cirurgia Pediátrica	6 829	6 458	6 331	-127	-1,97%	-498	-7,29%
Cirurgia Plástica	11 992	12 816	14 041	1225	9,56%	2 049	17,09%
Cirurgia Torádica	2 654	2 657	3 027	370	13,93%	373	14,05%
Cirurgia Vascular	16 077	15 782	15 154	-628	-3,98%	-923	-5,74%
Dermatologia	31 491	31 473	34 951	3 478	11,05%	3 460	10,99%
Doenças Infecciosas	12 978	13 670	14 190	520	3,80%	1212	9,34%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	19 905	21 500	22 198	698	3,25%	2 293	11,52%
Estomatologia	17 000	15 498	14 712	-786	-5,07%	-2288	-13,46%
Gastroenterologia e Hepatologia	22 418	22 847	24 187	1340	5,87%	1 769	7,89%
Genética	4 014	4 679	5 236	557	11,90%	1222	30,44%
Ginecologia	29 128	29 643	30 800	1157	3,90%	1672	5,74%
Hematologia	23 121	25 136	27 605	2469	9,82%	4484	19,39%
Imagiologia Geral	2 731	2 875	2 948	73	2,54%	217	-
Imagiologia Neurológica	145	139	187	48	34,53%	42	28,97%
Imuno-Alergologia	21 189	21 814	23 057	1 243	5,70%	1868	8,82%
Imuno-Hemoterapia	26 680	28 813	28 514	-299	-1,04%	1 834	6,87%
Medicina Física e de Reabilitação	13 627	12 719	13 315	596	4,69%	-312	-2,29%
Medicina Interna	18 965	19 210	17 555	-1655	-8,62%	-1410	-7,43%
Nefrologia e Transplantação Renal	13 054	13 968	16 177	2209	15,81%	3123	23,92%
Neonatologia	1 135	1 262	1 203	-59	-4,68%	68	5,99%
Neurocirurgia	18 862	18 761	17 819	-942	-5,02%	-1043	-5,53%
Neurologia	25 672	28 662	29 021	359	1,25%	3 349	13,05%
Obstetrícia	14 091	14 038	15 224	1186	8,45%	1133	8,04%
Oftalmologia	38 726	37 701	33 780	-3 921	-10,40%	-4946	-12,77%
Oncologia Médica	29 773	29 940	31 658	1 718	5,74%	1 885	6,33%
Ortopedia	18 812	18 902	18 647	-255	-1,35%	-165	-0,88%
Otorrinolaringologia	33 238	32 114	32 974	860	2,68%	-264	-0,79%

Valência	2017	2018	2019	Δ 2019/2018		Δ 2019/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Pediatria	33 945	34 629	37 598	2 969	8,57%	3653	10,76%
Pneumologia	42 486	40 732	42 198	1466	3,60%	-288	-0,68%
Psiquiatria e Saúde Mental	29 342	29 776	30 595	819	2,75%	1253	4,27%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	3 779	4 262	5 014	752	17,64%	1235	32,68%
Radioterapia	13 018	14 193	14 504	311	2,19%	1 486	11,41%
Reumatologia	26 698	27 843	30 113	2 270	8,15%	3 415	12,79%
Saúde Ocupacional	6 180	6 839	6 833	-6	-0,09%	653	10,57%
Unidade de Cuidados Paliativos	2 426	2 468	2 782	314	12,72%	356	14,67%
Urologia	16 087	15 940	15 064	-876	-5,50%	-1 023	-6,36%
Total CHULN	714 158	724 177	745 135	20 958	2,89%	30 977	4,34%

[1] Δ 2019/2018 Valor = Nº consultas 2019 – Nº consultas 2018

[2] Δ 2019/2018 % = (Nº consultas 2019 – Nº consultas 2018)/Nº consultas 2018 x 100

[3] Δ 2019/2017 Valor = Nº consultas 2019 – Nº consultas 2017

[4] Δ 2019/2017 % = (Nº consultas 2019 – Nº consultas 2017)/Nº consultas 2017 x 100

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

Valência	2017	2018	2019	Δ 2019/2018		Δ 2019/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	6 104	6 115	6 070	-45	-0,74%	-34	-0,56%
Cardiologia	6 377	5 555	6 037	482	8,68%	-340	-5,33%
Cardiologia Pediátrica	740	669	852	183	27,35%	112	15,14%
Centro de Investigação Clínica	90	80	126	46	57,50%	36	40,00%
Cirurgia Cardiorádica	1 529	1 388	1 303	-85	-6,12%	-226	-14,78%
Cirurgia Geral	7 197	7 043	7 054	11	0,16%	-143	-1,99%
Cirurgia Pediátrica	3 214	3 031	3 093	62	2,05%	-121	-3,76%
Cirurgia Plástica	2 899	2 936	3 016	80	2,72%	117	4,04%
Cirurgia Torácica	626	677	780	103	15,21%	154	24,60%
Cirurgia Vascular	5 973	5 391	5 673	282	5,23%	-300	-5,02%
Dermatologia	13 164	12 602	16 253	3 651	28,97%	3089	23,47%
Doenças Infecciosas	5 973	2 412	2 680	268	11,11%	-3293	-55,13%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4 296	4 726	4 220	-506	-10,71%	-76	-1,77%
Estomatologia	5 578	5 217	5 122	-95	-1,82%	-456	-8,17%
Gastroenterologia e Hepatologia	3 731	3 812	4 259	447	11,73%	528	14,15%
Genética	2 440	2 837	3 149	312	11,00%	709	29,06%
Ginecologia	6 879	7 485	8 920	1 435	19,17%	2 041	29,67%
Hematologia	2 197	2 210	2 671	461	20,86%	474	21,57%
Imagiologia Geral	2022	1 832	1 685	-147	-8,02%	-337	-
Imagiologia Neurológica	66	52	80	28	53,85%	14	21,21%
Imuno-Alergologia	4 091	4 342	4 440	98	2,26%	349	8,53%
Imuno-Hemoterapia	2 768	2 604	2 887	283	10,87%	119	4,30%
Medicina Física e de Reabilitação	3 473	3 207	3 177	-30	-0,94%	-296	-8,52%

Valência	2017	2018	2019	Δ 2019/2018		Δ 2019/2017	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Medicina Interna	4 022	3 949	3 938	-11	-0,28%	-84	-2,09%
Nefrologia e Transplantação Renal	1 387	1 469	2 298	829	56,43%	911	65,68%
Neonatologia	318	356	310	-46	-12,92%	-8	-2,52%
Neurocirurgia	7 453	7 167	6 904	-263	-3,67%	-549	-7,37%
Neurologia	6 515	6 517	7 082	565	8,67%	567	8,70%
Obstetrícia	4 243	4 411	4 792	381	8,64%	549	12,94%
Oftalmologia	12 160	11 577	9 078	-2 499	-21,59%	-3082	-25,35%
Oncologia Médica	4 371	4 277	4 674	397	9,28%	303	6,93%
Ortopedia	6 397	5 926	6 044	118	1,99%	-353	-5,52%
Otorrinolaringologia	11 176	12 156	14 122	1 966	16,17%	2 946	26,36%
Pediatria	7 032	6 914	8 059	1145	16,56%	1027	14,60%
Pneumologia	8 767	8 824	9 928	1104	12,51%	1 161	13,24%
Psiquiatria e Saúde Mental	5 098	5 543	5 283	-260	-4,69%	185	3,63%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	683	655	707	52	7,94%	24	3,51%
Radioterapia	4 625	4 344	4 490	146	3,36%	-135	-2,92%
Reumatologia	6 887	7 314	8 765	1451	19,84%	1 878	27,27%
Saúde Ocupacional	1 843	1 807	1 561	-246	-13,61%	-282	-15,30%
Unidade de Cuidados Paliativos	489	466	479	13	2,79%	-10	-2,04%
Urologia	3 619	3 753	3 159	-594	-15,83%	-460	-12,71%
Total CHULN	190 922	184 583	195 220	10 637	5,76%	4 298	2,25%

[1] Δ 2019/2018 Valor = Nº consultas 2019 – Nº consultas 2018

[2] Δ 2019/2018 % = (Nº consultas 2019 – Nº consultas 2018)/Nº consultas 2018 x 100

[3] Δ 2019/2017 Valor = Nº consultas 2019 – Nº consultas 2017

[4] Δ 2019/2017 % = (Nº consultas 2019 – Nº consultas 2017)/Nº consultas 2017 x 100

1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar 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 consulta (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta (dias)		
	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Anestesia	111	101	-10	90,5	170,1	79,6	231	1 046	815
Cardiologia	693	433	-260	242,5	107,5	-135,0	951	1 079	128
Cardiologia Pediátrica	105	120	15	346,0	179,7	-166,4	414	370	-44
Cirurgia Cardiotorácica	31	52	21	63,6	144,9	81,3	181	906	725
Cirurgia Geral	604	793	189	133,8	97,0	-36,8	537	890	353
Cirurgia Pediátrica	331	375	44	92,5	59,1	-33,4	316	267	-49
Cirurgia Plástica	87	99	12	77,9	183,1	105,2	972	874	-98
Cirurgia Torácica	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0	0	0
Cirurgia Vascular	1 019	1 362	343	123,5	94,3	-29,2	356	352	-4
Dermatologia	4 018	1 497	-2 521	383,2	178,0	-205,2	1 006	1 070	64
Doenças Infecciosas	6	13	7	35,7	54,5	18,8	69	399	330
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	94	224	130	68,6	213,5	144,9	477	1 074	597
Estomatologia	271	383	112	99,5	68,7	-30,8	484	869	385
Gastroenterologia e Hepatologia	476	285	-191	164,4	83,9	-80,5	708	665	-43
Genética	288	291	3	185,6	124,8	-60,8	452	422	-30
Ginecologia	1 266	1 727	461	320,0	199,4	-120,6	986	1 058	72
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	460	107	-353	255,0	86,9	-168,1	543	337	-206
Hematologia	318	472	154	89,4	95,9	6,5	174	892	718
Imuno-Alergologia	528	426	-102	191,4	94,7	-96,7	873	618	-255
Imuno-Hemoterapia	35	19	-16	70,1	35,7	-34,4	527	87	-440
Medicina Física e Reabilitação	36	38	2	62,0	34,2	-27,8	103	211	108
Medicina Interna	57	49	-8	64,4	42,9	-21,5	165	337	172
Nefrologia e Transplantação Renal	166	47	-119	156,2	37,0	-119,2	522	426	-96
Neonatologia	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0	0	0
Neurocirurgia	3 048	3 480	432	221,0	144,5	-76,5	703	1 004	301
Neurologia	1 130	892	-238	212,6	87,3	-125,3	556	881	325
Obstetrícia	93	87	-6	24,5	35,1	10,6	83	358	275
Oftalmologia	5 727	6 271	544	350,9	280,4	-70,5	1 202	1 077	-125
Oncologia Médica	9	16	7	45,1	99,6	54,5	180	661	481
Ortopedia	2 590	2 538	-52	377,7	368,4	-9,3	1 328	1 022	-306
Otorrinolaringologia	695	795	100	82,9	57,8	-25,1	323	518	195
Pediatria	497	622	125	164,2	102,6	-61,6	608	832	224
Pneumologia	437	325	-112	116,0	50,9	-65,1	484	955	471
Psiquiatria e Saúde Mental	206	484	278	65,7	191,1	125,4	198	1 065	867
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	54	116	62	30,3	177,5	147,2	82	960	878
Reumatologia	563	705	142	143,0	69,8	-73,2	354	946	592
Urologia	292	615	323	192,7	184,6	-8,1	526	1 049	523
Total CHULN	26 341	25 859	-482	269,5	188,2	-81,3	1 328	1 079	-249

Fonte: SI CTH

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 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Anestesia	231	197	-34	65	78	13	19	54	35	105,6	164,7	59,1
Cardiologia	1 419	1 472	53	703	1 001	298	699	987	288	150,8	182,1	31,3
Cardiologia Pediátrica	139	151	12	72	82	10	60	80	20	232,2	296,0	63,8
Cirurgia Cardiorácica	291	290	-1	145	152	7	2	5	3	44,2	47,1	2,9
Cirurgia Geral	2 296	2 506	210	1 326	1 661	335	99	272	173	73,0	96,6	23,6
Cirurgia Pediátrica	1 495	1 439	-56	1 029	963	-66	55	72	17	76,4	85,6	9,1
Cirurgia Plástica	1 549	1 471	-78	562	538	-24	19	12	-7	47,3	32,7	-14,6
Cirurgia Torácica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Cirurgia Vascular	3 225	3 465	240	2 258	2 316	58	791	1 224	433	111,8	120,7	8,9
Dermatologia	6 837	5 985	-852	4 174	6 651	2 477	2 368	2 738	370	173,3	153,6	-19,7
Doenças Infeciosas	112	147	35	66	75	9	0	2	2	23,4	42,5	19,2
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	3 210	2 970	-240	1 939	1 056	-883	151	3	-148	59,3	23,0	-36,3
Estomatologia	1 963	1 942	-21	1 271	1 110	-161	97	66	-31	75,3	68,1	-7,2
Gastrenterologia e Hepatologia	1 438	1 472	34	896	912	16	676	537	-139	163,0	128,6	-34,4
Genética	643	577	-66	403	346	-57	292	295	3	170,7	197,5	26,8
Ginecologia	2 555	2 536	-19	1 257	1 320	63	470	529	59	131,5	155,9	24,4
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1 157	1 267	110	701	676	-25	443	529	86	202,0	199,1	-2,9
Hematologia	1 396	1 670	274	894	1 029	135	196	72	-124	98,9	89,0	-9,9
Imuno-Alergologia	1 247	1 299	52	827	947	120	488	467	-21	127,3	134,9	7,7
Imuno-Hemoterapia	304	483	179	186	192	6	94	15	-79	149,5	57,7	-91,8
Medicina Física e Reabilitação	258	245	-13	180	188	8	6	17	11	50,2	56,3	6,1
Medicina Interna	407	421	14	270	277	7	1	9	8	45,4	40,9	-4,5
Nefrologia e Transplantação Renal	546	618	72	333	452	119	236	66	-170	153,9	84,2	-69,7
Neonatologia	2	3	1	1	3	2		1	1	21,0	29,3	8,3
Neurocirurgia	5 983	6 276	293	3 861	3 592	-269	3 451	3 292	-159	153,6	218,8	65,3
Neurologia	2 244	2 000	-244	1 101	1 350	249	811	1 082	271	145,3	182,0	36,7
Obstetrícia	2 489	2 359	-130	1 731	1 420	-311	0	2	2	11,2	15,1	3,8
Oftalmologia	6 160	5 128	-1 032	4 360	2 613	-1 747	3 736	2 536	-1 200	359,6	420,6	61,0
Oncologia Médica	137	129	-8	48	49	1	1	0	-1	22,3	22,8	0,4
Ortopedia	2 875	2 338	-537	1 303	1 244	-59	762	797	35	257,6	350,4	92,8
Otorrinolaringologia	3 860	3 874	14	2 826	2 926	100	130	249	119	48,5	77,4	28,9
Pediatria	1 636	1 543	-93	1 021	895	-126	405	333	-72	112,8	116,5	3,7
Pneumologia	2 295	2 493	198	1 841	2 091	250	718	318	-400	88,8	70,3	-18,5
Psiquiatria e Saúde Mental	1 458	1 647	189	659	711	52	153	70	-83	83,7	60,2	-23,5
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	518	580	62	222	279	57	2	1	-1	47,2	50,6	3,4
Reumatologia	2 334	2 600	266	1 730	1 907	177	628	826	198	94,3	98,7	4,4
Urologia	2 360	2 403	43	784	616	-168	159	243	84	72,5	116,0	43,5
Total CHULN	67 069	65 996	-1 073	41 045	41 718	673	18 218	17 801	-417	139,360	146,010	6,650

Fonte: SI CTH

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≤120 dias		
	2018	2019	Δ 2019/ 2018	2018	2019	Δ 2019/ 2018	2018	2019	Δ 2019/ 2018
Anestesia	1	0	-1	0	3	3	64	75	11
Cardiologia	0	1	1	71	92	21	632	908	276
Cardiologia Pediátrica	0	0	0	7	15	8	65	67	2
Cirurgia Cardiorádica	0	0	0	3	0	-3	142	152	10
Cirurgia Geral	1	6	5	37	40	3	1 288	1 615	327
Cirurgia Pediátrica	0	1	1	34	22	-12	995	940	-55
Cirurgia Plástica	0	0	0	1	0	-1	561	538	-23
Cirurgia Torádica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia Vascular	42	81	39	211	180	-31	2 005	2 055	50
Dermatologia	194	594	400	1 154	1 459	305	2 826	4 598	1 772
Doenças Infecciosas	1	0	-1	0	0	0	65	75	10
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	5	9	4	138	57	-81	1 796	990	-806
Estomatologia	1	0	-1	10	20	10	1 260	1 090	-170
Gastrenterologia e Hepatologia	0	1	1	73	110	37	823	801	-22
Genética	11	10	-1	23	3	-20	369	333	-36
Ginecologia	4	4	0	167	221	54	1 086	1 095	9
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	0	0	0	0	0	701	676	-25
Hematologia	0	0	0	0	0	0	894	1 029	135
Imuno-Alergologia	0	1	1	204	216	12	623	730	107
Imuno-Hemoterapia	13	0	-13	28	38	10	145	154	9
Medicina Física e Reabilitação	36	36	0	83	73	-10	61	79	18
Medicina Interna	0	1	1	0	4	4	270	272	2
Nefrologia e Transplantação Renal	2	0	-2	27	18	-9	304	434	130
Neonatologia	0	2	2	0	0	0	1	1	0
Neurocirurgia	127	40	-87	586	332	-254	3 148	3 220	72
Neurologia	4	0	-4	1	2	1	1 096	1 348	252
Obstetrícia	282	182	-100	102	34	-68	1 347	1 204	-143
Oftalmologia	3	2	-1	7	105	98	4 350	2 506	-1 844
Oncologia Médica	0	0	0	15	0	-15	33	49	16
Ortopedia	1	2	1	0	86	86	1 302	1 156	-146
Otorrinolaringologia	12	28	16	222	152	-70	2 592	2 746	154
Pediatria	10	9	-1	83	55	-28	928	831	-97
Pneumologia	143	238	95	113	741	628	1 585	1 112	-473
Psiquiatria e Saúde Mental	1	5	4	18	24	6	640	682	42
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	5	2	-3	42	76	34	175	201	26
Reumatologia	24	26	2	583	579	-4	1 123	1 302	179
Urologia	0	0	0	202	161	-41	582	455	-127
Total CHULN	923	1 281	358	4 245	4 918	673	35 877	35 519	-358

Fonte: SI CTH

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

1.2 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 2019/2018	2018	2019	Δ2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cirurgia Geral	1014	1039	25,00	4,20	4,10	-0,10	38,5%	37,6%	-0,8%
Cirurgia Plástica	566	536	-30,00	2,80	4,60	1,80	26,5%	41,2%	14,7%
Cirurgia Cardiorácica	603	588	-15,00	5,00	8,55	3,55	43,4%	81,0%	37,5%
Cirurgia Pediátrica	369	324	-45,00	3,00	2,60	-0,40	12,5%	4,9%	-7,5%
Cirurgia Torácica	91	121	30,00	1,70	1,70	0,00	23,1%	32,2%	9,2%
Cirurgia Vascular	984	1096	112,00	4,60	5,20	0,60	37,8%	45,7%	7,9%
Estomatologia	496	394	-102,00	2,00	1,75	-0,25	8,7%	16,8%	8,1%
Ginecologia	198	276	78,00	2,40	4,20	1,80	14,1%	27,5%	13,4%
Neurocirurgia	940	989	49,00	6,00	7,90	1,90	50,7%	63,2%	12,5%
Obstetrícia	1	3	2,00	0,20	0,10	-0,10	0,0%	0,0%	0,0%
Oftalmologia	2390	1844	-546,00	4,40	3,50	-0,90	34,0%	29,4%	-4,6%
Ortopedia	1352	1555	203,00	5,60	8,00	2,40	48,2%	63,9%	15,7%
Otorrinolaringologia	1053	929	-124,00	4,60	4,60	0,00	33,0%	34,7%	1,6%
Urologia	773	695	-78,00	3,20	4,60	1,40	31,7%	44,9%	13,2%
Total CHLN	10830	10389	-441,00	4,40	4,60	0,20	35,8%	44,1%	8,4%

Fonte: SIGLIC

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 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cirurgia Geral	2 380	2 798	418	2,30	3,37	1,07	13,1%	19,9%	6,8%
Cirurgia Plástica	1 672	1 972	300	2,17	2,07	-0,10	14,1%	11,3%	-2,7%
Cirurgia Cardiorácica	717	818	101	2,76	4,48	1,73	42,3%	45,8%	3,6%
Cirurgia Pediátrica	700	747	47	3,32	4,46	1,14	4,7%	33,3%	28,6%
Cirurgia Torácica	464	502	38	1,80	1,54	-0,27	36,2%	25,1%	-11,1%
Cirurgia Vascular	1 364	1 396	32	4,81	5,12	0,31	49,8%	48,3%	-1,5%
Estomatologia	1 473	1 519	46	3,11	2,69	-0,42	9,4%	7,7%	-1,7%
Ginecologia	1 069	1 171	102	1,55	1,44	-0,10	6,5%	8,8%	2,3%
Neurocirurgia	1 188	1 122	-66	3,18	4,01	0,83	25,7%	31,5%	5,8%
Obstetrícia	135	154	19	0,16	0,16	0,00	0,7%	1,3%	0,6%
Oftalmologia	4 350	5 061	711	3,88	4,01	0,13	31,3%	29,5%	-1,8%
Ortopedia	1 437	1 498	61	3,70	4,08	0,38	44,4%	49,7%	5,3%
Otorrinolaringologia	1 436	1 611	175	3,57	4,96	1,39	16,5%	35,2%	18,7%
Urologia	1 556	1 654	98	2,56	2,96	0,40	23,8%	29,3%	5,4%
Total CHLN	19 941	22 023	2082	3,11	3,54	0,43	24,3%	27,5%	3,2%

Fonte: SIGLIC

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 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cirurgia Geral	55	33	-22,00	0,70	0,60	-0,10	23,6%	12,1%	-11,5%
Cirurgia Plástica	16	15	-1,00	0,70	0,70	0,00	31,3%	6,7%	-24,6%
Cirurgia Cardiorácica	13	9	-4,00	1,20	1,10	-0,10	23,1%	11,1%	-12,0%
Cirurgia Pediátrica	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00			0,0%
Cirurgia Torácica	41	45	4,00	1,00	1,00	0,00	22,0%	22,2%	0,3%
Cirurgia Vascular	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00			0,0%
Estomatologia	1	0	-1,00	2,30	0,00	-2,30	100,0%		-100,0%
Ginecologia	6	11	5,00	0,70	0,80	0,10	0,0%	18,2%	18,2%
Neurocirurgia	6	26	20,00	1,10	1,10	0,00	33,3%	38,5%	5,1%
Obstetrícia	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00			0,0%
Oftalmologia	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00			0,0%
Ortopedia	4	5	1,00	1,15	6,00	4,85	25,0%	80,0%	55,0%
Otorrinolaringologia	6	5	-1,00	0,20	0,20	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
Urologia	110	79	-31,00	1,55	2,20	0,65	52,7%	55,7%	3,0%
Total CHULN	258	228	-30,00	1,10	1,20	0,10	35,7%	33,3%	-2,3%

Fonte: SIGLIC

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 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018	2018	2019	Δ 2019/2018
Cirurgia Geral	557	684	127	0,58	0,79	0,21	4,8%	11,4%	6,6%
Cirurgia Plástica	119	176	57	0,92	0,70	-0,21	13,4%	11,4%	-2,1%
Cirurgia Cardiorácica	25	97	72	2,02	1,02	-1,00	52,0%	12,4%	-39,6%
Cirurgia Pediátrica	1	5	4	0,20	0,80	0,60	0,0%	20,0%	20,0%
Cirurgia Torácica	266	352	86	1,41	1,14	-0,27	50,4%	27,8%	-
Cirurgia Vascular		1	1		0,50	0,50		0,0%	0,0%
Estomatologia	6	9	3	0,20	0,67	0,47	0,0%	22,2%	22,2%
Ginecologia	135	146	11	0,73	0,87	0,14	11,1%	21,2%	10,1%
Neurocirurgia	95	212	117	0,40	1,24	0,84	13,7%	20,8%	7,1%
Obstetrícia			0			0,00			-
Oftalmologia	2		-2	0,85		-0,85	50,0%		-50,0%
Ortopedia	16	24	8	0,41	1,26	0,86	12,5%	41,7%	29,2%
Otorrinolaringologia	54	61	7	0,78	0,66	-0,12	5,6%	6,6%	1,0%
Urologia	430	479	49	1,68	1,71	0,03	35,8%	35,9%	0,1%
Total CHULN	1 706	2 246	540	1,04	1,09	0,06	22,2%	21,0%	-1,1%

Fonte: SIGLIC

1.3 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de MCDT realizados em 2018 e 2019

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2018	31.12.2019	Δ 31.12.2019/ 31.12.2018	2018	2019	Δ 2019/ 2018
Cateterismo cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	4 749	4 977	228
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	1 461	1 577	116
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	3 577	4 493	916
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	5 291	5 643	352
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	93 996	100 212	6 216
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	25 362	25 808	446
Medicina Nuclear	n.d.	n.d.	n.d.	6 352	6 361	9
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	1 732	1 722	-10
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	36 019	34 744	-1 275
Outros	n.d.	n.d.	n.d.	7 902 224	8 293 227	391 003

Legenda:

n.d. - não disponível

Anexos

Anexo 1. Indicadores de Contrato-Programa – Ano 2019

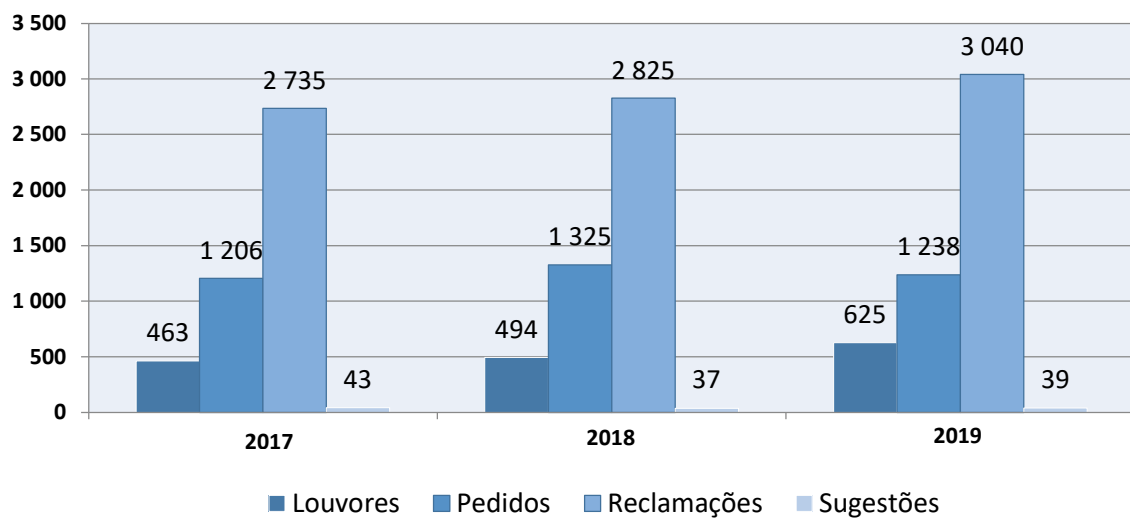
Indicadores de Contrato-Programa 2019

- Percentagem de utentes em Listas de Espera para Consulta (LE) dentro do TMRG;
- Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantido;
- Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG;
- Percentagem de doentes operados dentro do TMRG;
- Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem;
- Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA até 2 dias úteis após referenciação, no total de doentes referenciados para a RNCCI;
- Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico;
- Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis;
- Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48h;
- Índice de Mortalidade Ajustada;
- Índice da Demora Média Ajustada;
- Demora média antes da cirurgia;
- Gastos operacionais por doente padrão;
- Doente padrão por médico ETC;
- Doente padrão por enfermeiro ETC;
- Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e FSE (Selecionados) no total de gastos com pessoal;
- Percentagem de primeiras consultas médicas (CTH) no total de primeiras consultas médicas;
- Percentagem de utentes em espera para cirurgia com tempo superior a 12 meses < X %;
- Nº de projetos de articulação com os cuidados de saúde primários (CSP) implementados;
- Percentagem de especialidades com protocolos clínicos de referenciação implementados (reconhecidas pelo colégio da especialidade OM);
- Percentagem de rendimentos operacionais extra contrato-programa, no total de rendimentos (operacionais);
- Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca;
- Peso dos episódios de urgência com internamento;
- Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem;
- Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço de Urgência;
- Rácio Consultas Externas/ episódios de urgência.

Anexo 2. Indicadores do Gabinete do Cidadão – Ano 2019

Indicadores do Gabinete do Cidadão

Gráfico 1. Exposições por Tipo de Ocorrência



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Quadro 20. Exposições por via de apresentação

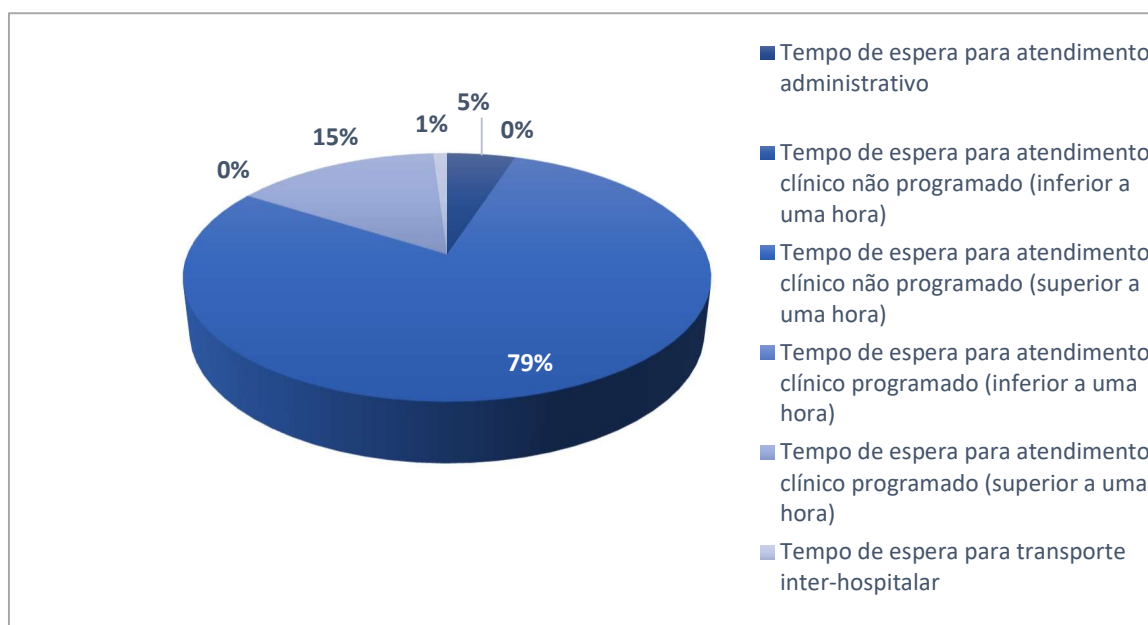
Via de Apresentação	2019
Livro de reclamações	2 484
Email	1 389
Impresso	602
Via postal	203
Livro de elogios	194
Caixa de sugestões	70
TOTAL	4 942

Quadro 21 - Reclamações Por Temas

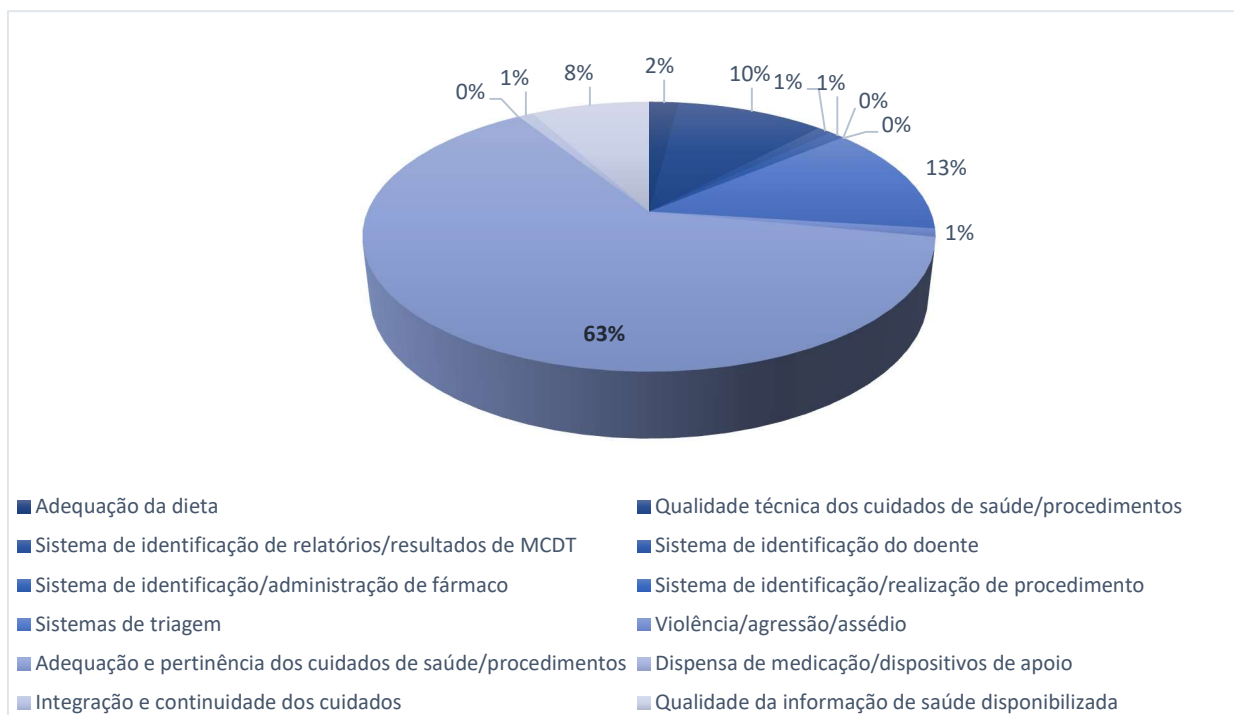
Temas	2018	2019	Var 19/18
Acesso a cuidados de saúde	468	554	18,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	401	594	48,1%
Focalização no utente	314	477	51,9%
Instalações e serviços complementares	195	231	18,5%
Procedimentos administrativos	548	577	5,3%
Questões financeiras	53	138	160,4%
Tempos de espera	659	815	23,7%
Outros temas	215	310	44,2%
TOTAL	2 853	3 696	29,5%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

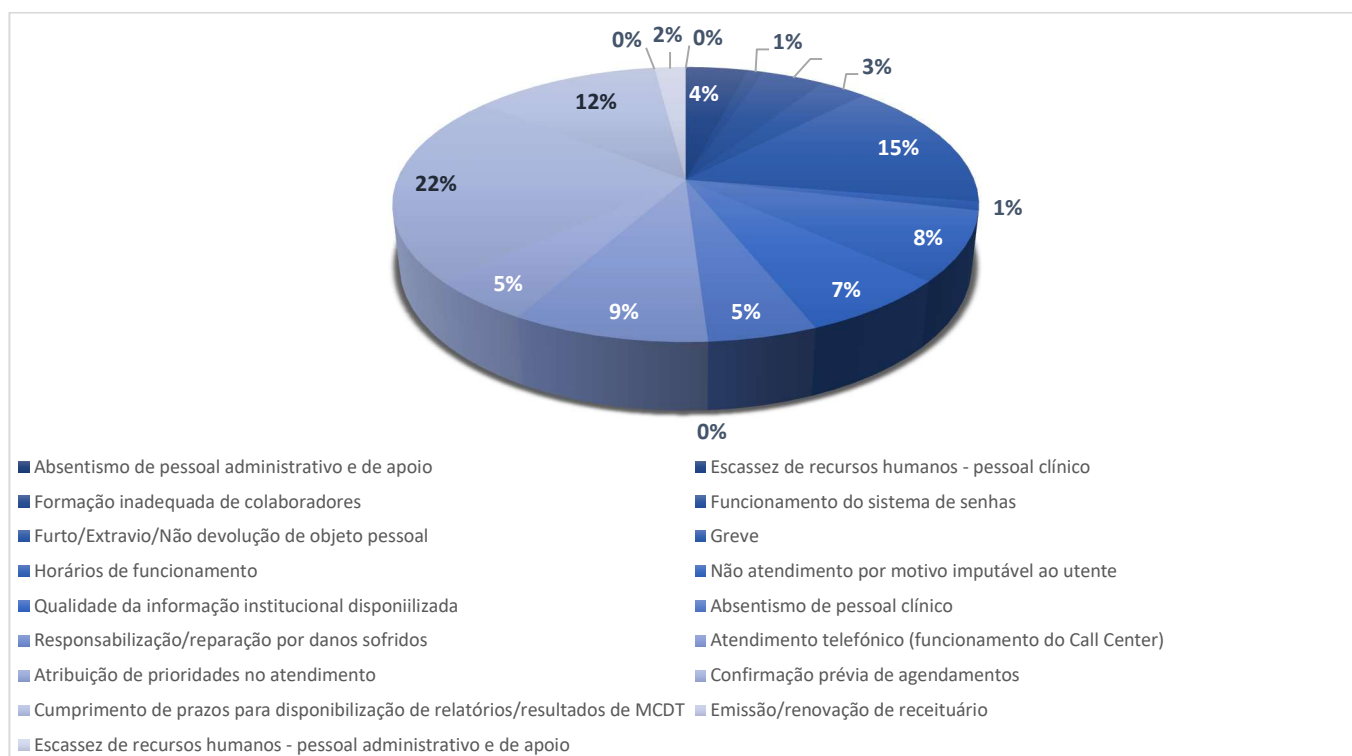
Nota: O total de reclamações por tema, apresenta um número superior ao número de reclamações apresentadas, uma vez que cada reclamação poderá conter mais de um tema.

Gráfico 2. Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Tempos de Espera**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Gráfico 3. Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Cuidados de Saúde e Segurança do Doente**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Gráfico 4 - Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Procedimentos Administrativos**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Quadro 22. Principais medidas adotadas pelos Serviços

Principais Medidas Adotadas pelos Serviços	
Serviços Clínicos	Serviços de Apoio Geral
Reflexão individualizada com todos os profissionais envolvidos nas reclamações, reforçando-os para a necessidade de uma informação cuidada aos doentes e familiares.	Reflexão individualizada com todos os profissionais envolvidos nas reclamações.
Em vários Serviços, houve uma maior consciencialização dos profissionais para prevenir atempadamente ausências, tais como planeamento de férias e/ou comissões de serviço e, logo que possível, efetuar remarcação das consultas aos utentes.	No Serviço de Gestão Hospitalar:
No Serviço de Imuno-Hemoterapia:	✓ Reforço da articulação com as entidades prestadoras, nos casos de dificuldades de marcação dentro dos prazos de consulta, sendo o Gabinete de Gestão de Termos de Responsabilidade a efetuar a marcação do MCDT;
✓ Reagendamento de consultas de acordo com as necessidades dos utentes; ✓ Aplicação das normas de seleção de dadores do Instituto Português do Sangue e Transplantação.	✓ Desenho do circuito e envio de especificações técnicas para a implementação de um circuito eletrónico de Termos de Responsabilidade, em articulação com o Serviço de Sistemas de informação, de modo a agilizar o processo e preparar a fase seguinte de integração com as entidades e envio em formato eletrónico dos exames para o processo clínico do utente, diminuindo os tempos de espera e o n.º de consultas em que a entrega do exame não é efetuada no dia da consulta;
No Serviço de Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo:	✓ No Ambulatório, implementou-se uma norma de marcações, introduzindo a remarcação direta de consulta por parte do assistente técnico, quando o utente a solicita antecipadamente e desde que haja vagas dentro de determinado tempo;
✓ Substituição do médico nas situações de conflitualidade médico/doente.	✓ Regras para a comunicação ao utente de desmarcações de consultas por motivos programados (férias, escalas, etc.) entre outras;
No Serviço de Gastroenterologia e Hepatologia:	✓ Introdução de SMS automáticos para lembrar o utente da sua consulta médica com 48 horas de antecedência, de modo a diminuir o n.º de faltas dos utentes às consultas e colmatar qualquer falha na correspondência;
✓ Estimular os profissionais a atender o doente procurando tentando evitar o conflito e otimizar a conduta dos profissionais; ✓ Estimular os louvores e dar conhecimento dos mesmos aos profissionais visados.	✓ Carregamento de separador no site do CHULN com informações relativas às regras e contactos para marcações e remarcações de consultas;
No Serviço de Patologia Clínica:	✓ Carregamento do ecrã da Receção Central de informação ao utente relativa a regras na utilização do Ambulatório (entretanto desativado por motivos técnicos);
✓ Incentivo para a marcação prévia de colheitas, para colmatar os tempos de espera; ✓ Disponibilidade de equipamentos de apoio – Foram instalados mais ecrãs de chamada na sala de espera.	✓ Reforço do pedido de renovação de máquinas de pagamentos e presenças, de modo a colmatar a falta de recursos humanos e os tempos de espera para atendimento administrativo;
Departamento de Obstetrícia, Ginecologia e Medicina da Reprodução:	✓ No Contact Center houve reforço do pessoal de modo a diminuir o número de chamadas lotadas e não atendidas (as quais se situavam em mais de 50%) e de modo a facilitar a operacionalização da implementação da norma de marcação e remarcação de consultas, no que à resolução imediata das situações diz respeito, diminuindo assim o trabalho noutros setores;
✓ Celebração de contrato de prestação de serviços (anualmente renovável) com empresa privada por forma a assegurar de forma permanente e efetiva o acesso das utentes aos cuidados referentes à IVG em tempo útil e quando tal não seja possível garantir através dos recursos internos; ✓ Promoveu-se a informação adotada que passou a ser difundida interna e externamente através do Folheto Informativo elaborado para o efeito, em concordância com as regras aplicáveis a esta matéria bem como os procedimentos plasmado em instrução da Entidade Reguladora da Saúde.	
No Serviço de Neurologia:	
✓ Melhoria no atendimento telefónico; ✓ Aumento do número de primeiras consultas; ✓ Novo procedimento para envio de amostra de sangue e CCR para o exterior do Centro Hospitalar; ✓ Aumento de sessões de tratamento de toxina botulínica.	

Principais Medidas Adotadas pelos Serviços	
Serviços Clínicos	Serviços de Apoio Geral
No Serviço de Otorrinolaringologia: ✓ Dispensa de pagamento de taxa moderadora da consulta de ORL – Agudos, sempre que a mesma ocorra na sequência de episódio de Urgência (desde junho de 2019).	✓ Introdução de SMS personalizado e respetivas regras pelo Contact Center, com indicação da remarcação de consulta por iniciativa do CHULN, sempre que não é possível por outro modo (carta ou telefone) comunicar com o utente, de forma a ir ao encontro das reclamações de falta de comunicação de remarcação de consulta. ✓ Introdução da gravação de chamadas, de modo a diminuir a disposição para comportamentos verbais agressivos por parte dos funcionários (mas também dos utentes) e permitir a avaliação da situação em caso de reclamação; ✓ Nas Taxas Moderadoras, introduziu-se o pedido de desenvolvimento informático, de modo a diminuir o tempo necessário para regularização de isenções de taxas moderadoras; ✓ Pedido de orçamento para envio mensal de ofícios aos utentes de modo a evitar a acumulação de valores em dívida e as dificuldades de pagamento referidas nas reclamações.
	No Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GAIC): ✓ Tendo em consideração a demora de alguns Serviços Clínicos nas respostas ao GAIC, considerou-se pertinente a elaboração de insistências individuais (quando solicitadas pelos requerentes) e insistências bimensais aos pedidos de informação clínica solicitados pelo GAIC aos Serviço visados; ✓ Implementação de um plano de recuperação, com tomada de diligências excecionais, face ao elevado volume de expediente, nomeadamente com esforço adicional de todos os colaboradores para trabalho suplementar durante a semana e o fim-de-semana. No Serviço de Instalações e Equipamentos: ✓ Reforçada e atualizada a sinalização de encaminhamento para os utentes no CHULN; ✓ Aquisição de equipamento de ar condicionado para o Serviço de Medicina Física e Reabilitação; ✓ Em todas as instalações sanitárias remodeladas após 2010, foi colocado pavimento antiderrapante nas zonas das bases de duche; ✓ Efetuada rampa de acesso no passeio junto do Serviço de Neurologia sem nenhum degrau à entrada. Na Unidade de Gestão Hoteleira: ✓ <i>Desinfestação</i> • Execução do programa de trabalhos/Cronograma de Ação de Desinfestação preconizado para o CHULN (ações de desbaratização e desratização calendarizadas ao longo do ano), para além das ações pontuais, que prevê a intervenção sempre que necessário.

Principais Medidas Adotadas pelos Serviços	
Serviços Clínicos	Serviços de Apoio Geral
	✓ <i>Limpeza e Higiene</i> • Visitas periódicas aos Serviços do CHULN, de modo a reforçar a mensagem aos técnicos de limpeza para uma maior atenção às I.S., reforçando-se também esta mensagem, nas Formações ministradas aos mesmos; • Solicitação de maior supervisão pelas Encarregadas da empresa prestadora de serviços afetas aos respetivos serviços do CHULN no sentido de ajudar em alturas de maior fluxo de Utentes, com maior incidência na visualização das I.S.. ✓ <i>Alimentação</i> • Solicitação de revisão/manutenção do carro regenerador afeto ao Serviço à empresa prestadora de serviços, no sentido de detetar possível anomalia; • Atualização/reforço de informação junto dos AO's dos serviços clínicos com fornecimento de alimentação em carros regeneradores acerca do correto funcionamento do respetivo carro e do adequado ciclo de regeneração (deverá ser apenas realizado um ciclo de regeneração sem interrupções); • Análise /reflexão entre o SDN e UGH acerca da continuidade de manutenção do sistema de confeção Cook-Chill – eventual ponderação de um regresso ao método tradicional a quente (confeccionado e servido no próprio dia); • Reforço de formação e sensibilização dos colaboradores do prestador de serviços para a correta utilização de equipamento de proteção individual obrigatório (nomeadamente luvas, máscaras, toucas e batas descartáveis) para evitar a ocorrência de “objetos estranhos” (nomeadamente fios de cabelo) nas refeições dos Utentes. ✓ <i>Máquinas de Vending</i> • A Unidade de Gestão Hoteleira em reuniões periódicas de acompanhamento e gestão do contrato verifica a efetiva execução de ações de manutenção às máquinas de Vending, de forma a garantir o efetivo cumprimento da obrigatoriedade de ações de preventivas nas máquinas automáticas; • Averiguação da possibilidade de colocação de painéis informativos, entre outras alternativas, que se adaptem às características físicas do ECOPONTO, de modo a minimizar o impacto visual junto dos Utentes que circulam na área adjacente, tendo em conta a funcionalidade do local.

Principais Medidas Adotadas pelos Serviços	
Serviços Clínicos	Serviços de Apoio Geral
	✓ <i>Zonas Verdes</i> • Na impossibilidade de retirada das floreiras e “bolas de ferro”, averiguação de outros serviços competentes para divulgação da respetiva reclamação, de modo a permitir uma reavaliação dos circuitos rodoviários e pedonais de acesso à Urgência Central, e eventual criação de circuitos alternativos para peões com mobilidade reduzida (cadeira de rodas etc...). ✓ <i>Resíduos</i> • Averiguação da possibilidade de colocação de painéis informativos, entre outras alternativas, que se adaptem às características físicas do ECOPONTO, de modo a minimizar o impacto visual junto dos Utentes que circulam na área adjacente, tendo em conta a funcionalidade do local.