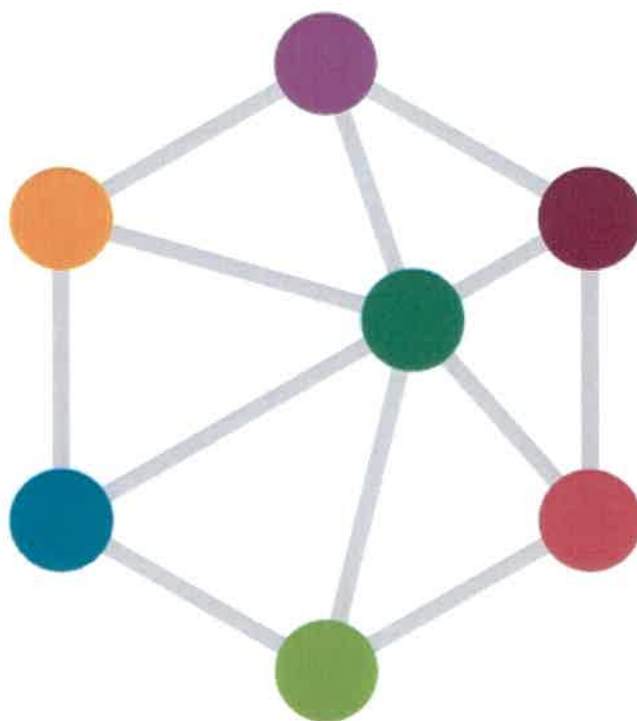


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2023

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



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

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

Aprovado em Reunião de
Conselho de Administração
de 04/04/2024 - Ata nº 16/2024

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.....	17
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	20
2.1 Documentos de orientação.....	20
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
<i>Parte II</i>	23
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	25
<i>Parte III</i>	29
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	31
1.1 Consulta externa.....	31
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	34
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	37
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	40
Anexos.....	41
1. ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA – ANO 2023	43
2. ANEXO 2. INDICADORES DO GABINETE DO CIDADÃO – ANO 2023	44

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	14
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	17
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	18
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	19
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	20
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	21
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar. 25	
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	27
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, Anos 2021 a 2023	31
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, anos 2021 a 2023	32
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH)	34
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH)	35
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH)	36
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023	37
Quadro 16. Operados no CHULN em 2022 e 2023	37
Quadro 17. Operados por Vale Cirúrgico em 2022 e 2023	38
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023	38
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023	39
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023	40
Quadro 21. Processos por tipo de ocorrência.....	44
Quadro 22. Reclamações Por Temas	44
Quadro 23. Atendimentos personalizados efetuados pelo Gabinete do Cidadão	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 nº44/2017, de 20 de abril.

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2023, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

Sumário executivo

O Centro Hospitalar 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 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 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 229 mil habitantes (Censos 2021), 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, para 103 mil habitantes 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 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.min-saude.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	Ref ^a e/ou Obs.
Administração / Direção	<p>Presidente: Ana Paula Mecheiro de Almeida Martins Silvestre Correia</p> <p>Vogais Executivos: Catarina Duarte Galhardo Batista Andre Filipe de Sousa da Trindade Ferreira</p> <p>Diretor Clínico: Rui Antonio Rocha Tato Marinho</p> <p>Enfermeiro Diretor: Jose Alexandre dos Santos Abranches</p>	
Fiscalização	<p>Auditor Interno: Dr. Rafael José Perrone Marques Dolores</p> <p>Conselho Fiscal: Presidente: Dr. José Maria Monteio de Azevedo Rodrigues Vogais: Dr. Paulo Guilherme Fernandes Lajoso Dr.^a Carla Sofia Reis Santos Dr.^a Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Moraes</p> <p>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</p>	
Participação/ Consulta	<ul style="list-style-type: none"> · Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem · Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores do Regime Geral para o Quadriénio 2021-2024 · Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores Enfermeiros para o Biénio 2023-2024 · Conselho Consultivo 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref e/ou Obs.
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> · Unidade de Gestão de Utentes · Gabinete Promoção e Gestão do Acesso · Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) 	
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> · Comissão de Catástrofe e Emergência Interna · Comissão de Coordenação Oncológica · Comissão de Ética · Comissão Departamental · 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 de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez · Comissão de Proteção Radiológica · Comissão de Qualidade e Segurança · Comissão Coordenadora para a área do Ambulatório · Comissão Local de Informatização Clínica · Comissão para Prevenção e Controlo Ambiental da bactéria da Legionella · Comissão mista CHULN/FM da UL · Comissão Transfusional · Entidade de Verificação de Admissibilidade da Colheita para Transplante (EVA) · Equipa para a Prevenção da Violência no Adulto · Gabinete de Proteção de Dados · Grupo de Avaliação de Doações · Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA) · Grupo Coordenador do Projeto de Hospitalização Domiciliária · Grupo de Trabalho para avaliação do processo de reprocessamento de Dispositivos Médicos de Uso Múltiplo (DMUM) – C. Esterilização do CHULN · Grupo de Trabalho para a Modernização de Processos · Grupo de Trabalho para a Humanização Hospitalar · Grupo de Trabalho Hospital Sem Papel/Paper Free · Grupo Operativo – Infecção Coronavírus (COVID-19) · Grupo Operacional – Plano de Contingência COVID-19 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref e/ou Obs.
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> · Grupo de Trabalho - Regulamento de Visitas e Acompanhantes do CHULN, EPE · Grupo de Trabalho para a Melhoria da Atividade Cirúrgica 	
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	NÃO
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	NÃO
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	NÃO
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	SIM
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	SIM
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referência	NÃO
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	SIM
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	SIM
9. RSE (ex-PDS) (Registo de Saúde Eletrónico)	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	SIM
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	SIM
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	SIM
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	SIM
13. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	SIM
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	SIM
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	SIM
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	SIM
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	SIM
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	NÃO
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	NÃO
20. SIMH	Classificação/Codificação ICD/LDRG/GDH	SIM

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	Serviços de Urgência
Clinidata XXI	Solução de Análises Clínicas	Todos
PACS	Arquivo de Imagens	Todos
PICIS	Solução departamental de gestão clínica	UCI's, BO's e Recobros
H2S	Solução departamental de gestão clínica	Saúde ocupacional
Cardiobase	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia, Cirurgia Vascular e Neuro
DocBase	Solução departamental de gestão clínica	Pneumologia e ORL
Obscare	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
IntelliSpace	Sistema de Informação para Radiologia	Radiologia
MFR - Medicina Física e de Reabilitação (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	MFR
bHealth (Byme)	Solução departamental de gestão clínica	Áreas de Imagem
SIBAS (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Imunohemoterapia
Micromedex Drug & Neofax (IBM Watson)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Bloco (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Blocos operatórios
Serv. Social (Glintt)	Solução de gestão	Serviço de Apoio Social
Dietética (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Nutrição e Dietética
Mosaiq (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Radioterapia
Oncentra brachi (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Oncentra prostate (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Urologia
Progestro (Artimatica)	Solução departamental de gestão clínica	Gastroenterologia
Risi (Risi)	Solução de Gestão do Risco (Clínico)	Todos
Astraia (Astrimed)	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
ECG Dotlogic (Dotlogic)	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia
Babymatch (infocontrol)	Solução departamental de gestão clínica	Pediatria
ELO (Outsafeit)	Solução departamental de gestão clínica	Arquivo Clínico
IVF LabManager (Origio)	Solução departamental de gestão clínica	Patologia Clínica
Antari (Telemedicina)	Solução de Telemedicina	Vários

Segurança da informação

O Centro Hospitalar Universitário 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 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	Ref e/ou Obs.
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. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
2. Código de Conduta e Ética;			
3. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			
4. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			
5. Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares;			
6. Manual de Boas Práticas Ambientais;			
7. Manual de Gestão Hospitalar;			
8. Manual de Procedimentos do Centro de Formação;			
9. Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
10. Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;			
11. Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			
12. Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;			
13. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;			
14. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;			
15. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;			
16. Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
17. Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;			
18. Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;			
19. Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;			
20. Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHULN;			
21. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
22. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHULN;			
23. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
24. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Obs.
25.	Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
26.	Regulamento de Espólios;			
27.	Regulamento de estágios curriculares;			
28.	Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
29.	Regulamento do Conselho Consultivo;			
30.	Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
31.	Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
32.	Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
33.	Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
34.	Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
35.	Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
36.	Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);			
37.	Regulamento Interno;			
38.	Regulamento Interno de Produção Adicional;			
39.	Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
40.	Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
41.	Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHULN;			
42.	Regulamento para a Investigação Clínica;			
43.	Regulamento para monitorização individual de exposição a radiação ionizante de formandos em estágios internos ou externos;			

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 Obs.
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		<ul style="list-style-type: none"> 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
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.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Obs.
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 monitoriza a 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		
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 definidos por lei em vigor, 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
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 Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) 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.

Apesar do aumento substancial do acesso, face ao ano anterior (ano 2022), verificou-se no ano 2023 um aumento acentuado na procura de primeira consulta de especialidade hospitalar e de cirurgia programada no CHULN. Neste cenário de crescente exigência, e por conseguinte de maior pressão na capacidade de resolução da instituição, o CHULN conseguiu, ainda assim, com os recursos disponíveis, e fruto do empenho constante na melhoria dos serviços de saúde prestados, melhorar globalmente os respetivos tempos de resposta (TR).

Existe na instituição 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 os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2023.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
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 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	33,5 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	67,4 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	136,8 dias
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	43,0 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	66,6 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	140,8 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
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	2,6 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	5,8 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	32,9 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	87,3 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,9 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	8,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	19,1 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	27,0 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1,0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	32,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	37,3 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	155,7 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 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 2023
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 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2023
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

Numa análise global à atividade do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) no ano 2023, confirma-se um acréscimo global na produção programada realizada para melhores níveis de sempre.

O CHULN realizou um total de 785.802 consultas externas, +42.099 consultas face ao ano anterior. Daquele total, 28,8% são primeiras consultas (foram realizadas +19.505 primeiras consultas, i.e. +9,4% face ao ano anterior).

Relativamente à Lista de Espera para Consulta Externa (LEC) e Lista de Espera para Cirurgia (LIC), o ano 2023 manteve o elevado volume de procura: provenientes dos cuidados de saúde primários para realização de 1.^a consulta de especialidade hospitalar (+14% face ao ano 2019 e -2,7% face ao ano 2022), e pedidos para realização de cirurgia programada (+41% face ao ano 2019 e +18% face ao ano 2022). O CHULN é instituição de referência aquando da procura de prestação de serviços de saúde a nível nacional. Esta procura resulta, portanto, não apenas do exercício ativo do direito de escolha dos serviços e prestadores dos cuidados de saúde por parte dos utentes do SNS, mas também advém da referenciação interna de doentes com multipatologia que implica a avaliação de diversas especialidades. Mesmo nestas condições de extrema exigência, o CHULN apresentou o melhor desempenho na resolução das listas de espera.

A 31/Dez/2023 encontravam-se 25.471 pedidos a aguardar marcação de consulta via Consulta a Tempo e Horas (CTH). O tempo médio de espera (TME) situava-se em 221,41 dias (+40,6 dias face ao ano anterior). Os acréscimos verificados devem-se principalmente ao aumento muito acentuado no número de pedidos entrados no ano.

Realizaram-se 51.369 consultas via CTH, +15,2% face ao realizado no ano 2022. O tempo de resposta (TR) foi superior ao verificado no ano anterior, 129,5 dias (+30,8 dias). Destaque-se o volume de consultas realizado, maior do que em qualquer ano anterior do CHULN.

Registou-se um acréscimo no total proporcional de consultas realizadas fora do tempo máximo de resposta garantido definido por lei (TMRG). Tal resultou de um esforço acrescido no sentido de resolver efetivamente situações de pedidos mais antigos.

No que respeita à LIC, estavam, a 31/Dez/2023, 9.953 pedidos em espera a aguardar marcação de cirurgia programada. São mais 1.094 pedidos face ao período homólogo (+12,4%), mas num ano em que o total de pedidos entrados foi 18% superior ao ano anterior. O tempo mediano de espera (91 dias/ 3 meses) foi significativamente inferior ao verificado no ano 2022, menos 23 dias (0,8 meses).

Foram realizadas 27.973 cirurgias programadas, o maior volume de sempre, que corresponde a +3.582 cirurgias comparativamente com período homólogo, num acréscimo efetivo de 14,7%. O tempo médio de resposta verificado situou-se em 70,9 dias (2,3 meses), inferior ao ano anterior em 1,2 dias. O total de operados com tempo de espera superior ao TMRG manteve-se face ao ano anterior, situando-se em 13,1% do total de cirurgias realizadas.

O número de doentes inscritos para realização de cirurgia no CHULN mas operados fora da instituição, através de Vale Cirúrgico, foi menor do que o total verificado no ano 2022 (841 e 908 cirurgias, respetivamente).

Em suma, constata-se uma procura crescente dos serviços de saúde prestados pelo CHULN, sendo que a oferta/capacidade de resposta da instituição no ano 2023 apresentou a melhor produção de sempre nas linhas de produção relacionadas com o acesso. Ainda assim, mantendo os recursos atualmente disponíveis, antevêm-se dificuldades acrescidas nos próximos anos, com a oferta a não conseguir acompanhar a par o aumento tendencialmente crescente da procura.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade de saúde, em 2023, por área de cuidados.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, Anos 2021 a 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2023/2021	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	5 274	6 806	7 363	557	8,2%	2 089	39,6%
Cardiologia	28 812	29 265	31 191	1926	6,6%	2 379	8,3%
Cardiologia Pediátrica	3 468	3 092	3 262	170	5,5%	-206	-5,9%
Centro de Investigação Clínica	1 391	1 616	2078	462	28,6%	687	49,4%
Cirurgia Cardiotorácica	2 599	2 929	3 153	224	7,6%	554	21,3%
Cirurgia Geral	20 721	24 750	24 911	161	0,7%	4 190	20,2%
Cirurgia Pediátrica	5 639	5 748	5 838	90	1,6%	199	3,5%
Cirurgia Plástica	12 329	14 333	15 497	1 164	8,1%	3 168	25,7%
Cirurgia Torácica	3 146	3 319	3 586	267	8,0%	440	14,0%
Cirurgia Vascular	13 836	15 193	14 373	-820	-5,4%	537	3,9%
Dermatologia	32 095	36 143	40 728	4 585	12,7%	8 633	26,9%
Doenças Infecciosas	15 257	16 361	17 244	883	5,4%	1 987	13,0%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	18 954	19 425	18 429	-996	-5,1%	-525	-2,8%
Estomatologia	13 613	14 754	13 713	-1 041	-7,1%	100	0,7%
Gastroenterologia e Hepatologia	24 854	24 584	25 971	1387	5,6%	1 117	4,5%
Genética	7 038	7 883	8 749	866	11,0%	1 711	24,3%
Ginecologia	28 064	25 003	23 312	-1 691	-6,8%	-4 752	-16,9%
Hematologia	30 212	31 268	33 028	1 760	5,6%	2 816	9,3%
Hospitalização Domiciliária	4	6	1	-5	-83,3%	-3	-75,0%
Imagiologia Geral	1 543	1 948	4 204	2256	115,8%	2661	172,5%
Imagiologia Neurológica	112	132	161	29	22,0%	49	43,8%
Imuno-Alergologia	19 976	19 995	22 504	2509	12,5%	2528	12,7%
Imuno-Hemoterapia	31 847	28 797	27 570	-1 227	-4,3%	-4277	-13,4%
Medicina Física e de Reabilitação	10 989	12 215	14 159	1 944	15,9%	3 170	28,8%
Medicina Interna	13 135	14 638	16 544	1 906	13,0%	3 409	26,0%
Medicina Intensiva	-	5	131	126	2520,0%	131	100,0%
Nefrologia e Transplantação Renal	15 341	17 448	19 011	1 563	9,0%	3 670	23,9%
Neonatologia	938	997	1 022	25	2,5%	84	9,0%
Neurocirurgia	16 549	17 524	19 862	2338	13,3%	3 313	20,0%
Neurologia	27 693	27 196	28 872	1676	6,2%	1179	4,3%
Obstetrícia	13 069	13 264	9 038	-4226	-31,9%	-4 031	-30,8%
Oftalmologia	37 686	38 974	41 970	2 996	7,7%	4 284	11,4%
Oncologia Médica	32 011	34 163	37 193	3 030	8,9%	5 182	16,2%
Ortopedia	16 881	19 019	19 095	76	0,4%	2 214	13,1%
Otorrinolaringologia	23 817	25 617	31 707	6 090	23,8%	7 890	33,1%

Pediatria	35 982	37 310	39 667	2 357	6,3%	3685	10,2%
Pneumologia	39 823	38 424	44 727	6 303	16,4%	4 904	12,3%
Psiquiatria e Saúde Mental	32 443	29 594	28 380	-1 214	-4,1%	-4063	-12,5%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	5 858	6 517	7 037	520	8,0%	1179	20,1%
Radioterapia	16 103	20 269	21 481	1 212	6,0%	5 378	33,4%
Reumatologia	31 027	31 158	34 289	3131	10,0%	3 262	10,5%
Saúde Ocupacional	9 247	8 479	8 087	-392	-4,6%	-1 160	-12,5%
Unidade de Cuidados Paliativos	4 627	3 962	3 415	-547	-13,8%	-1212	-26,2%
Urologia	14 217	13 580	13 249	-331	-2,4%	-968	-6,8%
Total CHULN	718 220	743 703	785 802	42 099	5,7%	67 582	9,4%

[1] Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

[2] Δ 2023/2022 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2022)/N° consultas 2022 x 100

[3] Δ 2023/2021 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2021

[4] Δ 2023/2021 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2021)/N° consultas 2021 x 100

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, anos 2021 a 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2023/2021	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	3 488	4 448	4 693	245	5,5%	1 205	34,5%
Cardiologia	5 835	5 791	6 287	496	8,6%	452	7,7%
Cardiologia Pediátrica	1 884	1 482	1 536	54	3,6%	-348	-18,5%
Centro de Investigação Clínica	235	331	430	99	29,9%	195	83,0%
Cirurgia Cardiotorácica	1 181	1 265	1 310	45	3,6%	129	10,9%
Cirurgia Geral	6 532	7 864	7 871	7	0,1%	1 339	20,5%
Cirurgia Pediátrica	2 385	2 677	2 955	278	10,4%	570	23,9%
Cirurgia Plástica	2 419	2 827	3 271	444	15,7%	852	35,2%
Cirurgia Torácica	899	1 013	1 109	96	9,5%	210	23,4%
Cirurgia Vascular	5 160	6 764	6 123	-641	-9,5%	963	18,7%
Dermatologia	15 386	18 651	22 298	3 647	19,6%	6 912	44,9%
Doenças Infecciosas	3 216	3 562	4 743	1 181	33,2%	1 527	47,5%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4 627	5 040	5 492	452	9,0%	865	18,7%
Estomatologia	4 934	5 136	5 638	502	9,8%	704	14,3%
Gastroenterologia e Hepatologia	6 110	5 726	5 284	-442	-7,7%	-826	-13,5%
Genética	4 587	5 151	5 570	419	8,1%	983	21,4%
Ginecologia	8 003	7 441	7 617	176	2,4%	-386	-4,8%
Hematologia	3 127	3 413	3 705	292	8,6%	578	18,5%
Hospitalização Domiciliária	1	4	1	-3	-75,0%	0	0,0%
Imagiologia Geral	867	936	2 111	1175	125,5%	1244	143,5%
Imagiologia Neurológica	56	70	61	-9	-12,9%	5	8,9%
Imuno-Alergologia	5 374	5 088	5 496	408	8,0%	122	2,3%
Imuno-Hemoterapia	2 864	2 741	3 677	936	34,1%	813	28,4%
Medicina Física e de Reabilitação	2 745	3 152	3 726	574	18,2%	981	35,7%
Medicina Interna	3 486	3 684	4 332	648	17,6%	846	24,3%

Medicina Intensiva	-	5	68	63	100,0%	68	100,0%
Nefrologia e Transplantação Renal	2 658	2 874	3 384	510	17,7%	726	27,3%
Neonatologia	307	302	291	-11	-3,6%	-16	-5,2%
Neurocirurgia	6 780	7 380	8 560	1180	16,0%	1 780	26,3%
Neurologia	6 224	5 754	6 069	315	5,5%	-155	-2,5%
Obstetrícia	4 783	4 651	3 150	-1501	-32,3%	-1 633	-34,1%
Oftalmologia	14 360	13 508	14 927	1 419	10,5%	567	3,9%
Oncologia Médica	4 736	5 197	4 693	-504	-9,7%	-43	-0,9%
Ortopedia	5 545	6 522	6 952	430	6,6%	1 407	25,4%
Otorrinolaringologia	9 977	10 909	12 301	1 392	12,8%	2 324	23,3%
Pediatria	6 945	7 952	8 933	981	12,3%	1988	28,6%
Pneumologia	9 517	9 761	13 071	3 310	33,9%	3 554	37,3%
Psiquiatria e Saúde Mental	5 518	5 668	5 246	-422	-7,4%	-272	-4,9%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	769	911	931	20	2,2%	162	21,1%
Radioterapia	5 120	6 414	7 081	667	10,4%	1 961	38,3%
Reumatologia	8 676	8 975	10 211	1236	13,8%	1 535	17,7%
Saúde Ocupacional	3 071	2 749	2 190	-559	-20,3%	-881	-28,7%
Unidade de Cuidados Paliativos	551	505	409	-96	-19,0%	-142	-25,8%
Urologia	2 715	2 664	2 660	-4	-0,2%	-55	-2,0%
Total CHULN	193 653	206 958	226 463	19 505	9,4%	32 810	16,9%

[1] $\Delta 2023/2022 \text{ Valor} = \text{N}^\circ \text{ consultas } 2023 - \text{N}^\circ \text{ consultas } 2022$

[2] $\Delta 2023/2022 \% = (\text{N}^\circ \text{ consultas } 2023 - \text{N}^\circ \text{ consultas } 2022) / \text{N}^\circ \text{ consultas } 2022 \times 100$

[3] $\Delta 2023/2021 \text{ Valor} = \text{N}^\circ \text{ consultas } 2023 - \text{N}^\circ \text{ consultas } 2021$

[4] $\Delta 2023/2021 \% = (\text{N}^\circ \text{ consultas } 2023 - \text{N}^\circ \text{ consultas } 2021) / \text{N}^\circ \text{ consultas } 2021 \times 100$

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar consulta (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta (dias)		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesia	130	81	-37,7%	128,0	91,1	-28,8%	648,4	549,0	-15,3%
Cardiologia	410	523	27,6%	83,2	113,6	36,5%	464,6	338,0	-27,2%
Cardiologia Pediátrica	90	90	0,0%	154,1	305,8	98,4%	506,3	317,0	-37,4%
Cirurgia Cardiotorácica	50	32	-36,0%	74,7	59,4	-20,5%	428,6	163,0	-62,0%
Cirurgia Geral	1 715	1 547	-9,8%	109,2	317,9	191,1%	806,5	610,0	-24,4%
Cirurgia Pediátrica	16	807	4943,8%	85,5	370,5	333,3%	208,5	361,0	73,1%
Cirurgia Plástica	110	39	-64,5%	49,4	37,2	-24,7%	151,3	53,0	-65,0%
Cirurgia Torácica	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Vascular	1 135	1 310	15,4%	102,6	163,0	58,8%	607,5	552,0	-9,1%
Dermatologia	1 255	1 859	48,1%	96,0	139,3	45,1%	430,4	642,0	49,2%
Doenças Infecciosas	12	41	241,7%	47,6	106,9	124,6%	108,5	243,0	124,0%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	1 148	1 034	-9,9%	148,7	164,6	10,7%	585,6	612,0	4,5%
Estomatologia	568	289	-49,1%	89,3	179,7	7,0%	430,6	522,0	21,2%
Gastroenterologia e Hepatologia	519	564	8,7%	100,0	115,7	15,7%	439,4	363,0	-17,4%
Genética	453	374	-17,4%	121,7	239,6	96,8%	437,3	500,0	14,3%
Ginecologia	3 069	2 142	-30,2%	226,2	303,8	34,3%	1 065,6	727,0	-31,8%
Hematologia	404	450	11,4%	97,9	72,4	-26,0%	477,5	561,0	17,5%
Imuno-Alergologia	383	446	16,4%	73,6	118,9	61,6%	380,6	584,0	53,4%
Imuno-Hemoterapia	240	110	-54,2%	159,9	152,9	-4,4%	383,2	431,0	12,5%
Medicina Física e Reabilitação	46	75	63,0%	60,4	59,7	-1,2%	219,5	131,0	-40,3%
Medicina Interna	112	101	-9,8%	45,1	120,5	167,1%	169,4	394,0	132,6%
Nefrologia e Transplantação Renal	100	97	-3,0%	55,6	92,7	66,7%	197,4	163,0	-17,4%
Neonatologia	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Neurocirurgia	4 941	4 688	-5,1%	140,3	281,6	100,7%	691,3	655,0	-5,3%
Neurologia	1 389	1 011	-27,2%	114,3	217,7	90,5%	528,6	557,0	5,4%
Obstetrícia	101	7	-93,1%	29,4	16,7	-43,2%	242,4	37,0	-84,7%
Oftalmologia	2 410	2 345	-2,7%	72,1	108,0	49,8%	352,5	664,0	88,4%
Oncologia Médica	24	19	-20,8%	40,3	31,6	-21,6%	144,6	62,0	-57,1%
Ortopedia	1 494	1 972	32,0%	131,7	359,8	173,2%	922,4	691,0	-25,1%
Otorrinolaringologia	257	118	-54,1%	41,9	35,0	-16,5%	278,3	243,0	-12,7%
Pediatria	846	883	4,4%	118,2	258,2	118,4%	589,3	688,0	16,7%
Pneumologia	1 120	356	-68,2%	165,4	83,9	-49,3%	614,3	405,0	-34,1%
Psiquiatria e Saúde Mental	424	422	-0,5%	76,5	128,6	68,1%	631,5	474,0	-24,9%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	102	94	-7,8%	81,7	64,6	-21,0%	213,4	215,0	0,7%
Radioterapia	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Reumatologia	978	1 086	11,0%	73,7	180,8	145,3%	564,5	447,0	-20,8%
Urologia	461	459	-0,4%	204,4	209,9	2,7%	912,3	688,0	-24,6%
Total CHULN	26 512	25 471	-3,9%	126,8	221,4	74,6%	1 065,6	727,0	-31,8%

Fonte: SI CTH

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesia	231	284	22,9%	91	161	76,9%	43	92	114,0%	145,2	152,9	5,3%
Cardiologia	1 985	2 096	5,6%	896	1 072	76,9%	846	1 056	24,8%	112,6	124,5	10,6%
Cardiologia Pediátrica	132	167	26,5%	56	81	76,9%	55	77	40,0%	164,4	266,1	61,9%
Cirurgia Cardiorádica	356	375	5,3%	200	199	76,9%	2	3	50,0%	50,1	47,3	-5,6%
Cirurgia Geral	4 197	4 453	6,1%	1 927	1 893	76,9%	768	1 136	47,9%	124,0	150,8	21,6%
Cirurgia Pediátrica	46	110	139,1%	881	1 005	76,9%	716	820	14,5%	160,0	181,3	13,3%
Cirurgia Plástica	1 565	1 514	-3,3%	532	605	76,9%	6	5	-16,7%	35,8	30,8	-14,0%
Cirurgia Torádica	0	0	-	9	15	76,9%	0	0	-	-	43,3	100,0%
Cirurgia Vascular	3 473	3 319	-4,4%	2 576	2 412	76,9%	788	1 030	30,7%	118,4	134,6	13,7%
Dermatologia	8 681	9 914	14,2%	7 869	8 905	76,9%	893	1 961	119,6%	40,0	58,8	47,0%
Doenças Infecciosas	113	138	22,1%	82	94	76,9%	5	18	260,0%	46,1	67,3	46,0%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	3 319	2 693	-18,9%	1 612	1 569	76,9%	1 008	1 182	17,3%	129,2	194,7	50,7%
Estomatologia	1 915	1 798	-6,1%	1 054	1 189	76,9%	726	402	-44,6%	127,2	107,7	-15,3%
Gastroenterologia e Hepatologia	2 258	2 262	0,2%	1 316	1 333	76,9%	384	737	91,9%	84,4	108,4	28,4%
Genética	873	832	-4,7%	460	506	76,9%	359	423	17,8%	172,3	220,4	27,9%
Ginecologia	3 588	3 325	-7,3%	1 047	1 240	76,9%	634	914	44,2%	197,7	273,7	38,4%
Hematologia	2 191	1 896	-13,5%	896	969	76,9%	208	426	104,8%	72,6	109,1	50,3%
Imuno-Alergologia	1 413	1 749	23,8%	1 010	1 251	76,9%	233	521	123,6%	93,4	107,3	14,9%
Imuno-Hemoterapia	298	512	71,8%	120	315	76,9%	18	166	822,2%	72,2	183,5	154,2%
Medicina Física e Reabilitação	309	511	65,4%	219	351	76,9%	26	58	123,1%	60,8	56,8	-6,6%
Medicina Interna	596	544	-8,7%	346	382	76,9%	12	51	325,0%	47,8	75,1	57,1%
Nefrologia e Transplantação Renal	627	659	5,1%	398	457	76,9%	32	21	-34,4%	80,9	72,6	-10,3%
Neonatologia	0	0	-	2	2	76,9%	0	0	-	-	34,5	100,0%
Neurocirurgia	6 901	6 383	-7,5%	3 242	4 414	76,9%	2 940	4 243	44,3%	218,4	282,9	29,5%
Neurologia	2 688	2 442	-9,2%	1 072	1 374	76,9%	988	1 315	33,1%	180,5	217,9	20,7%
Obstetrícia	2 200	1 356	-38,4%	1 332	693	76,9%	0	0	-	16,9	16,6	-1,8%
Oftalmologia	7 050	7 115	0,9%	4 539	5 767	76,9%	299	1 639	448,2%	81,1	122,6	51,2%
Oncologia Médica	179	227	26,8%	90	129	76,9%	0	0	-	23,1	22,6	-2,2%
Ortopedia	2 728	2 999	9,9%	1 561	1 753	76,9%	1 025	1 465	42,9%	155,3	212,9	37,1%
Otorrinolaringologia	3 960	4 187	5,7%	3 235	3 524	76,9%	35	26	-25,7%	28,6	22,4	-21,7%
Pediatria	1 979	2 322	17,3%	1 068	1 169	76,9%	306	594	94,1%	108,4	140,8	29,9%
Pneumologia	2 379	2 487	4,5%	1 032	2 683	76,9%	613	1 235	101,5%	135,8	122,6	-9,7%
Psiquiatria e Saúde Mental	1 614	1 786	10,7%	882	806	76,9%	110	335	204,5%	74,4	104,3	40,2%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	740	729	-1,5%	302	350	76,9%	39	88	125,6%	75,2	86,4	14,9%
Radioterapia	4	0	100,0%	2		76,9%	0	0	-	14,5	-	100,0%
Reumatologia	3 021	2 852	-5,6%	2 154	2 078	76,9%	733	881	20,2%	107,9	118,8	10,1%
Urologia	1 961	1 814	-7,5%	481	623	76,9%	310	457	47,4%	147,7	219,3	48,5%
Total CHULN	75 570	75 850	0,4%	44 591	51 369	15,2%	15 160	23 377	54,2%	98,7	129,5	31,2%

Fonte: SI CTH

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH)

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022
Anestesia	2	1	-1	1	9	8	88	150	62
Cardiologia	2	2	0	59	34	-25	835	1 034	199
Cardiologia Pediátrica	0	0	0	9	3	-6	47	78	31
Cirurgia Cardiotorácica	0	1	1	2	1	-1	198	202	4
Cirurgia Geral	37	5	-32	60	92	32	1 830	2 743	913
Cirurgia Pediátrica	2	0	-2	22	2	-20	857	40	-817
Cirurgia Plástica	0	1	1	2	0	-2	530	603	73
Cirurgia Torácica	0	0	0	2	0	-2	7	0	-7
Cirurgia Vascular	80	66	-14	164	137	-27	2 332	2 211	-121
Dermatologia	1 071	752	-319	2 435	2 272	-163	4 363	5 537	1 174
Doenças Infecciosas	1	3	2	0	1	1	81	85	4
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	49	27	-22	179	205	26	1 384	1 359	-25
Estomatologia	4	29	25	51	88	37	999	1 071	72
Gastroenterologia e Hepatologia	48	41	-7	350	400	50	918	950	32
Genética	9	12	3	22	19	-3	429	477	48
Ginecologia	73	60	-13	176	383	207	798	816	18
Hematologia	2	1	-1	6	5	-1	888	1 034	146
Imuno-Alergologia	2	4	2	204	100	-104	804	1 141	337
Imuno-Hemoterapia	0	0	0	17	9	-8	103	303	200
Medicina Física e Reabilitação	22	97	75	90	141	51	107	113	6
Medicina Interna	1	3	2	5	7	2	340	372	32
Nefrologia e Transplantação Renal	0	0	0	15	10	-5	383	458	75
Neonatologia	0	0	0	0	0	0	2	0	-2
Neurocirurgia	42	90	48	510	302	-208	2 690	3 996	1 306
Neurologia	1	4	3	6	21	15	1 065	1 436	371
Obstetrícia	43	1	-42	4	1	-3	1 285	680	-605
Oftalmologia	1	1	0	250	75	-175	4 288	5 688	1 400
Oncologia Médica	0	0	0	0	1	1	90	131	41
Ortopedia	16	29	13	90	128	38	1 455	1 597	142
Otorrinolaringologia	49	12	-37	199	141	-58	2 987	3 366	379
Pediatria	3	2	-1	45	143	98	1 020	1 152	132
Pneumologia	245	240	-5	268	347	79	519	2 092	1 573
Psiquiatria e Saúde Mental	8	41	33	93	207	114	781	560	-221
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	2	4	2	64	51	-13	236	294	58
Radioterapia	0		0	0	0	0	2	0	-2
Reumatologia	6	5	-1	224	183	-41	1 924	1 870	-54
Urologia	2	2	0	189	233	44	290	414	124
Total CHULN	1 823	1 536	-287	5 813	5 751	-62	36 955	44 053	7 098

Fonte: SI CTH

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal (TE≤120 dias); P2 – Prioridade Clínica Prioritária (TE≤60 dias); P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária (TE≤30 dias).

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			%LIC TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022
Anestesiologia	0	107	107	0,0	4,8	4,8	0,0%	0,9%	0,9
Cirurgia Geral	874	664	-210	3,0	2,2	-0,8	28,4%	22,3%	-6,1
Cirurgia Cardiorádica	195	262	67	2,8	3,6	0,8	48,7%	61,5%	12,7
Cirurgia Pediátrica	363	462	99	3,5	2,5	-1,0	16,8%	16,0%	-0,8
Cirurgia Plástica	521	638	117	3,7	3,5	-0,2	33,8%	37,3%	3,5
Cirurgia Torádica	131	125	-6	1,9	1,9	0,0	27,5%	28,0%	0,5
Cirurgia Vascular	563	506	-57	3,3	2,2	-1,1	13,5%	10,7%	-2,8
Dermatologia	48	191	143	0,6	0,5	-0,1	0,0%	0,5%	0,5
Estomatologia	483	528	45	2,7	2,3	-0,4	22,0%	16,9%	-5,1
Ginecologia	481	459	-22	5,2	4,6	-0,6	45,5%	38,3%	-7,2
Neurocirurgia	1 487	1 452	-35	14,6	10,8	-3,9	77,4%	66,9%	-10,5
Oftalmologia	1 158	1 491	333	1,9	1,5	-0,4	10,5%	3,2%	-7,4
Ortopedia	1 384	1 413	29	6,1	5,8	-0,3	51,6%	50,9%	-0,7
Otorrinolaringologia	715	1113	398	3,3	3,9	0,6	30,2%	30,1%	-0,1
Urologia	456	542	86	2,4	1,9	-0,5	28,5%	21,4%	-7,1
Total CHLN	8 859	9 953	1 094	3,8	3,0	-0,8	37,8%	31,8%	-6,0

Fonte: SIGLIC

Quadro 16. Operados no CHULN em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesiologia	0	59	100,0%	0,0	1,8	100,0%	0,0%	3,4%	100,0%
Cirurgia Geral	2 862	3 334	16,5%	2,7	2,0	-26,9%	11,2%	10,2%	-8,9%
Cirurgia Cardiorádica	750	723	-3,6%	1,8	3,1	69,6%	5,8%	46,9%	702,9%
Cirurgia Pediátrica	630	633	0,5%	3,5	3,6	3,4%	28,3%	28,8%	1,7%
Cirurgia Plástica	1 883	2 299	22,1%	2	1,9	-6,5%	37,9%	11,2%	-70,5%
Cirurgia Torádica	570	609	6,8%	1,7	2,0	15,8%	47,8%	35,6%	-25,5%
Cirurgia Vascular	1 825	1 917	5,0%	3,3	2,7	-17,3%	10,6%	9,4%	-11,2%
Dermatologia	1 184	1 973	66,6%	0,3	0,2	-16,9%	5,6%	2,8%	-49,2%
Estomatologia	1 454	1 723	18,5%	3,1	2,9	-5,6%	5,2%	10,9%	107,9%
Ginecologia	1 017	1 013	-0,4%	3,2	3,7	14,5%	30,8%	27,9%	-9,2%
Neurocirurgia	1 124	1 174	4,4%	4,7	4,5	-4,9%	42,0%	30,7%	-27,0%
Obstetrícia	1	1	0,0%	0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oftalmologia	6 574	7 573	15,2%	1,3	1,3	1,7%	3,5%	1,7%	-52,4%
Ortopedia	1 378	1 451	5,3%	4,2	4,4	4,5%	25,2%	39,3%	55,8%

Otorrinolaringologia	1 158	1 399	20,8%	3,4	3,7	7,7%	24,4%	19,2%	-21,3%
Urologia	1 924	2 028	5,4%	2,4	2,0	-17,9%	13,6%	14,2%	4,3%
Total CHLN	24 334	27 909	14,7%	2,4	2,2	-7,6%	13,7%	13,1%	-4,6%

Fonte: SIGLIC

Quadro 17. Operados por Vale Cirúrgico em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022	2022	2023	Δ 2023-2022
Cirurgia Geral	62	91	29	6,8	6,7	-0,1	69,4%	64,8%	-6,5%
Cirurgia Cardiotorácica	1	1	0	5,2	6,5	1,3	100,0%	100,0%	0,0%
Cirurgia Pediátrica	52	81	29	6,6	6,5	-0,1	69,2%	69,1%	-0,1%
Cirurgia Plástica	40	33	-7	6,6	6,8	0,2	60,0%	66,7%	11,1%
Cirurgia Torácica	1	0	-1	6,1	-	-	100,0%	-	-
Cirurgia Vascular	116	19	-97	6,7	6,5	-0,2	69,0%	57,9%	-16,1%
Dermatologia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Estomatologia	1	0	-1	8,6	-	-	100,0%	-	-
Ginecologia	25	19	-6	6,9	6,4	-0,5	88,0%	73,7%	-16,3%
Neurocirurgia	256	204	-52	6,1	9,1	3,0	84,0%	83,8%	-0,2%
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	61	48	-13	6,4	6,6	0,2	52,5%	62,5%	19,1%
Ortopedia	232	288	56	6,8	6,6	-0,2	65,1%	60,4%	-7,2%
Otorrinolaringologia	31	52	21	7	6,9	-0,1	96,8%	76,9%	-20,5%
Urologia	30	5	-25	6	6,6	0,6	80,0%	80,0%	0,0%
Total CHLN	908	841	-67	6,5	7,2	0,7	72,7%	69,2%	-4,8%

Fonte: SIGLIC

Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em meses)			% LIC NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Cirurgia Geral	55	56	1	1,0	0,9	-15,0%	27,3%	19,6%	-7,7
Cirurgia Cardiotorácica	1	8	7	0,4	1,25	212,5%	0,0%	37,5%	37,5
Cirurgia Pediátrica	0	1	1	-	0,9	100,0%	0,0%	0,0%	0,0
Cirurgia Plástica	41	21	-20	0,9	1,2	33,3%	24,4%	28,6%	4,2
Cirurgia Torácica	62	56	-6	1,2	1,15	-4,2%	32,3%	28,6%	-3,7
Cirurgia Vascular	0	0	0	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0
Dermatologia	30	81	51	0,7	0,5	-28,6%	0,0%	1,2%	1,2
Estomatologia	2	1	-1	0,4	0,7	75,0%	0,0%	0,0%	0,0
Ginecologia	21	13	-8	0,8	1,8	125,0%	28,6%	53,8%	25,2
Neurocirurgia	13	27	14	4,7	1,2	-74,5%	84,6%	37,0%	-47,6
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0
Oftalmologia	1	0	-1	1,9	-	-100,0%	0,0%	0,0%	0,0

Ortopedia	1	10	9	6,8	1,55	-77,2%	100,0%	50,0%	-50,0
Otorrinolaringologia	5	4	-1	0,2	0,85	325,0%	20,0%	0,0%	-20,0
Urologia	53	97	44	1,2	1,2	0,0%	37,7%	24,7%	-13,0
Total CHULN	285	375	90	0,9	0,8	-11,1%	29,5%	22,1%	-7,4

Fonte: SIGLIC

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesiologia	0	1	100,0%	0,0	0,4	100,0%	0,0%	0,0%	-
Cirurgia Geral	746	782	4,8%	0,6	0,6	5,7%	3,6%	6,3%	74,1%
Cirurgia Cardiorácica	70	43	-38,6%	0,7	0,9	26,9%	5,7%	14,0%	144,8%
Cirurgia Pediátrica	5	2	-60,0%	0,2	0,0	-91,2%	0,0%	0,0%	-
Cirurgia Plástica	210	253	20,5%	1,0	1,0	2,6%	16,2%	15,0%	-7,3%
Cirurgia Torácica	365	388	6,3%	1,2	1,4	12,0%	31,0%	39,9%	28,9%
Cirurgia Vascular	0	2	100,0%	-	0,2	100,0%	0,0%	0,0%	-
Dermatologia	688	1424	107,0%	0,3	0,2	-21,1%	3,3%	1,9%	-42,5%
Estomatologia	10	15	50,0%	0,6	0,5	-4,4%	0,0%	13,3%	100,0%
Ginecologia	191	184	-3,7%	1,0	1,1	14,0%	13,1%	34,8%	165,5%
Neurocirurgia	250	280	12,0%	1,4	0,9	-31,9%	20,4%	17,1%	-16,0%
Obstetrícia	0	0	-	-	-	-	0,0%	0,0%	-
Oftalmologia	0	0	-	-	-	-	0,0%	0,0%	-
Ortopedia	23	31	34,8%	1,3	0,5	-61,0%	21,7%	25,8%	18,9%
Otorrinolaringologia	64	67	4,7%	0,5	0,7	33,2%	4,7%	3,0%	-36,5%
Urologia	460	477	3,7%	1,5	1,1	-27,8%	18,7%	19,3%	3,1%
Total CHULN	3 082	3 949	28,1%	0,9	0,7	-19,7%	12,0%	12,4%	3,6%

Fonte: SIGLIC

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2022	31.12.2023	Δ 31.12.2023/ 31.12.2022	2022	2023	Δ 2023/ 2022
Cateterismo cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	4 746	4 548	-198
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	1 415	1 251	-164
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	3 767	4 190	423
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	4 366	4 228	-138
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	128 439	162 407	33 968
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	31 268	44 362	13 094
Medicina Nuclear	n.d.	n.d.	n.d.	4 790	5 009	219
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	2 665	2 879	214
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	39 996	33 846	-6 150
Outros	n.d.	n.d.	n.d.	8 349 112	8 542 542	193 430

Legenda: n.d. – não disponível

Nota: Inclui MCDT realizados no CHULN e no exterior (pagos pelo CHULN)

Anexos

Anexo 1. Indicadores de Contrato-Programa – Ano 2023

Indicadores de Contrato-Programa 2023

- Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG;
- Percentagem de consultas realizadas dentro do TMRG;
- 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 em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total doentes referenciados para a RNCCI;
- Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico;
- Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis;
- Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48h;
- Índice de Mortalidade Ajustada;
- Índice de 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 no total de consultas médicas;
- Peso das consultas externas com registo de alta clínica no total de consultas externas;
- Mediana de tempo de espera da LIC, em meses;
- Percentagem doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo;
- Índice de risco e segurança do doente;
- Índice PPCIRA;
- Percentagem de aquisição de biossimilares (em quotas e por DCI);
- Gastos com pessoal por doente padrão;
- Gastos com produtos farmacêuticos por doente padrão;
- Gastos com Material consumo clínico por doente padrão;
- Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos;

- Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca;
- Peso dos episódios de urgência com internamento;
- 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 2023

Quadro 21. Processos por tipo de ocorrência

	2021	2022	2023	Δ % 2023/2022
Louvores	539	607	784	29,1
Pedidos	361	309	344	11,3
Reclamações	1 784	2 410	2 150	-10,8
Sugestões	20	11	21	90,9
Total CHULN	2 704	3 337	3 299	-1,1

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Quadro 22. Reclamações Por Temas

	2021	2022	2023	Δ% 2023/ 2022
Acesso a cuidados de saúde	351	425	371	-12,7
Cuidados de saúde e segurança do doente	380	403	376	-6,7
Focalização no utente	357	344	373	8,4
Instalações e serviços complementares	91	113	114	0,9
Procedimentos administrativos	265	287	359	25,1
Questões financeiras	48	55	38	-30,9
Tempos de espera	359	716	559	-21,9
Outros temas	156	242	233	-3,7
Total CHULN	2 007	2 585	2 423	-6,2%

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.

Quadro 23. Atendimento personalizados efetuados pelo Gabinete do Cidadão

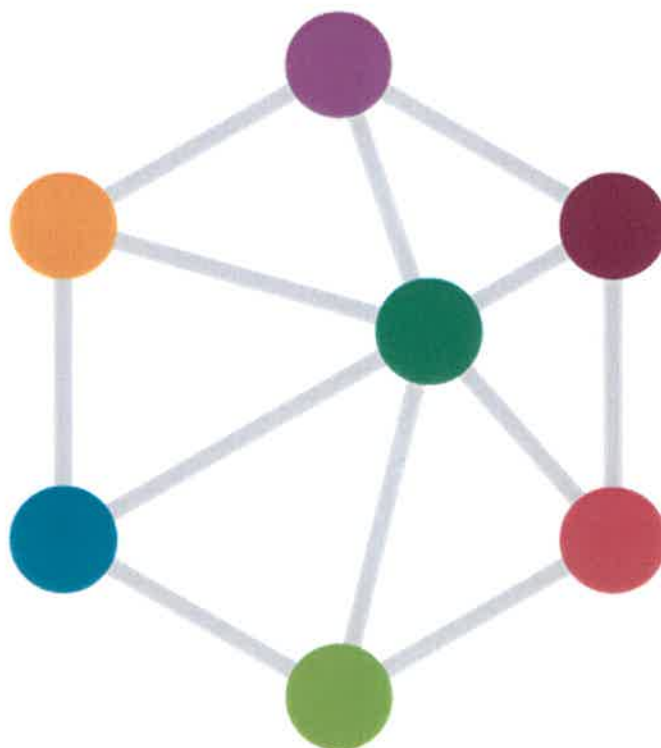
	2021	2022	2023	Δ% 2023/ 2022
Informação e/ou Orientações	365	571	875	53,2%
Situações resolvidas	201	398	501	25,9%
Total CHULN	566	969	1 376	42,0%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2023

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



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO 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	17
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	20
2.1 Documentos de orientação	20
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
<i>Parte II</i>	23
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....	25
<i>Parte III</i>	29
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES	31
1.1 Consulta externa.....	31
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)	34
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	37
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	40
Anexos	41
1. ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA – ANO 2023.....	43
2. ANEXO 2. INDICADORES DO GABINETE DO CIDADÃO – ANO 2023.....	44

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio.....	14
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso.....	17
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso.....	18
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes.....	19
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes.....	20
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso.....	21
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar..	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	27
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, Anos 2021 a 2023.....	31
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, anos 2021 a 2023	32
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH)	34
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH).....	35
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 (CTH).....	36
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023	37
Quadro 16. Operados no CHULN em 2022 e 2023	37
Quadro 17. Operados por Vale Cirúrgico em 2022 e 2023.....	38
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023.....	38
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023	39
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023	40
Quadro 21. Processos por tipo de ocorrência	44
Quadro 22. Reclamações Por Temas	44
Quadro 23. Atendimentos personalizados efetuados pelo Gabinete do Cidadão	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 nº44/2017, de 20 de abril.

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2023, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

Sumário executivo

O Centro Hospitalar 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 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 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 229 mil habitantes (Censos 2021), 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, para 103 mil habitantes no concelho da Amadora, para a freguesia de Águas Livres, e no concelho de Loures, para a União de Freguesias de Santa Iria de Azoia, 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 CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Universitário 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.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<p>Hospital de Santa Maria</p> <p>Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa.</p> <p>21 780 5000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p> <p>Hospital Pulido Valente</p> <p>Alameda das Linhas de Torres, 117. 1769-001 Lisboa.</p> <p>21 754 8000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p>

1.2 Caracterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref ^a e/ou Obs.
Administração / Direção	<p>Presidente: Ana Paula Mecheiro de Almeida Martins Silvestre Correia</p> <p>Vogais Executivos: Catarina Duarte Galhardo Batista Andre Filipe de Sousa da Trindade Ferreira</p> <p>Diretor Clínico: Rui Antonio Rocha Tato Marinho</p> <p>Enfermeiro Diretor: Jose Alexandre dos Santos Abranches</p>	
Fiscalização	<p>Auditor Interno: Dr. Rafael José Perrone Marques Dolores</p> <p>Conselho Fiscal: Presidente: Dr. José Maria Monteio de Azevedo Rodrigues Vogais: Dr. Paulo Guilherme Fernandes Lajoso Dr.^a Carla Sofia Reis Santos Dr.^a Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais</p> <p>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</p>	
Participação/ Consulta	<ul style="list-style-type: none"> Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores do Regime Geral para o Quadriénio 2021-2024 Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores Enfermeiros para o Biénio 2023-2024 Conselho Consultivo 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref ^a e/ou Obs.
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade de Gestão de Utentes • Gabinete Promoção e Gestão do Acesso • Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) 	
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Catástrofe e Emergência Interna • Comissão de Coordenação Oncológica • Comissão de Ética • Comissão Departamental • 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 de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez • Comissão de Proteção Radiológica • Comissão de Qualidade e Segurança • Comissão Coordenadora para a área do Ambulatório • Comissão Local de Informatização Clínica • Comissão para Prevenção e Controlo Ambiental da bactéria da Legionella • Comissão mista CHULN/FM da UL • Comissão Transfusional • Entidade de Verificação de Admissibilidade da Colheita para Transplante (EVA) • Equipa para a Prevenção da Violência no Adulto • Gabinete de Proteção de Dados • Grupo de Avaliação de Doações • Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA) • Grupo Coordenador do Projeto de Hospitalização Domiciliária • Grupo de Trabalho para avaliação do processo de reprocessamento de Dispositivos Médicos de Uso Múltiplo (DMUM) – C. Esterilização do CHULN • Grupo de Trabalho para a Modernização de Processos • Grupo de Trabalho para a Humanização Hospitalar • Grupo de Trabalho Hospital Sem Papel/Paper Free • Grupo Operativo – Infecção Coronavírus (COVID-19) • Grupo Operacional – Plano de Contingência COVID-19 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Obs.
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none">· Grupo de Trabalho - Regulamento de Visitas e Acompanhantes do CHULN, EPE· Grupo de Trabalho para a Melhoria da Atividade Cirúrgica	
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	NÃO
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	NÃO
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	NÃO
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	SIM
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	SIM
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	NÃO
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	SIM
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	SIM
9. RSE (ex-PDS) (Registo de Saúde Eletrónico)	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	SIM
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	SIM
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	SIM
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	SIM
13. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	SIM
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	SIM
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	SIM
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	SIM
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	SIM
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	NÃO
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	NÃO
20. SIMH	Classificação/Codificação ICD/LDRG/GDH	SIM

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 - GlinthHS	GH, Desktop Médico e Enfermagem, SGICM, EPR	Todos
Alert	Cuidados em urgência	Serviços de Urgência
Clinidata XXI	Solução de Análises Clínicas	Todos
PACS	Arquivo de Imagens	Todos
PICIS	Solução departamental de gestão clínica	UCI's, BO's e Recobros
H2S	Solução departamental de gestão clínica	Saúde ocupacional
Cardiobase	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia, Cirurgia Vascular e Neuro
DocBase	Solução departamental de gestão clínica	Pneumologia e ORL
Obscare	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
IntelliSpace	Sistema de Informação para Radiologia	Radiologia
MFR - Medicina Física e de Reabilitação (Glinth)	Solução departamental de gestão clínica	MFR
bHealth (Byme)	Solução departamental de gestão clínica	Áreas de Imagem
SIBAS (Glinth)	Solução departamental de gestão clínica	Imunohemoterapia
Micromedex Drug & Neofax (IBM Watson)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Bloco (Glinth)	Solução departamental de gestão clínica	Blocos operatórios
Serv. Social (Glinth)	Solução de gestão	Serviço de Apoio Social
Dietética (Glinth)	Solução departamental de gestão clínica	Nutrição e Dietética
Mosaiq (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Radioterapia
Oncentra brachi (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Oncentra prostate (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Urologia
Progestro (Artimatica)	Solução departamental de gestão clínica	Gastroenterologia
Risi (Risi)	Solução de Gestão do Risco (Clínico)	Todos
Astraia (Astrimed)	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
ECG Dotlogic (Dotlogic)	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia
Babymatch (infocontrol)	Solução departamental de gestão clínica	Pediatria
ELO (Outsafeit)	Solução departamental de gestão clínica	Arquivo Clínico
IVF LabManager (Origio)	Solução departamental de gestão clínica	Patologia Clínica
Antari (Telemedicina)	Solução de Telemedicina	Vários

Segurança da informação

O Centro Hospitalar Universitário 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 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	Ref ^a e/ou Obs.
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. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
2. Código de Conduta e Ética;			
3. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			
4. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			
5. Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares;			
6. Manual de Boas Práticas Ambientais;			
7. Manual de Gestão Hospitalar;			
8. Manual de Procedimentos do Centro de Formação;			
9. Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
10. Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;			
11. Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			
12. Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;			
13. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;			
14. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;			
15. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;			
16. Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
17. Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;			
18. Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;			
19. Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;			
20. Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHULN;			
21. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
22. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHULN;			
23. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
24. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Obs.
25.	Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
26.	Regulamento de Espólios;			
27.	Regulamento de estágios curriculares;			
28.	Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
29.	Regulamento do Conselho Consultivo;			
30.	Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
31.	Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
32.	Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
33.	Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
34.	Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
35.	Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
36.	Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);			
37.	Regulamento Interno;			
38.	Regulamento Interno de Produção Adicional;			
39.	Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
40.	Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
41.	Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHULN;			
42.	Regulamento para a Investigação Clínica;			
43.	Regulamento para monitorização individual de exposição a radiação ionizante de formandos em estágios internos ou externos;			

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 Obs.
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		<ul style="list-style-type: none"> 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
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.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Obs.
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 monitoriza a 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		
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 definidos por lei em vigor, 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
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 Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) 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.

Apesar do aumento substancial do acesso, face ao ano anterior (ano 2022), verificou-se no ano 2023 um aumento acentuado na procura de primeira consulta de especialidade hospitalar e de cirurgia programada no CHULN. Neste cenário de crescente exigência, e por conseguinte de maior pressão na capacidade de resolução da instituição, o CHULN conseguiu, ainda assim, com os recursos disponíveis, e fruto do empenho constante na melhoria dos serviços de saúde prestados, melhorar globalmente os respetivos tempos de resposta (TR).

Existe na instituição 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 os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2023.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
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 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	33,5 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	67,4 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	136,8 dias
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	43,0 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	66,6 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	140,8 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
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	2,6 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	5,8 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	32,9 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	87,3 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,9 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	8,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	19,1 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	27,0 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1,0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	32,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	37,3 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	155,7 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 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 2023
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 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2023
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

Numa análise global à atividade do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) no ano 2023, confirma-se um acréscimo global na produção programada realizada para melhores níveis de sempre.

O CHULN realizou um total de 785.802 consultas externas, +42.099 consultas face ao ano anterior. Daquele total, 28,8% são primeiras consultas (foram realizadas +19.505 primeiras consultas, i.e. +9,4% face ao ano anterior).

Relativamente à Lista de Espera para Consulta Externa (LEC) e Lista de Espera para Cirurgia (LIC), o ano 2023 manteve o elevado volume de procura: provenientes dos cuidados de saúde primários para realização de 1.ª consulta de especialidade hospitalar (+14% face ao ano 2019 e -2,7% face ao ano 2022), e pedidos para realização de cirurgia programada (+41% face ao ano 2019 e +18% face ao ano 2022). O CHULN é instituição de referência aquando da procura de prestação de serviços de saúde a nível nacional. Esta procura resulta, portanto, não apenas do exercício ativo do direito de escolha dos serviços e prestadores dos cuidados de saúde por parte dos utentes do SNS, mas também advém da referenciação interna de doentes com multipatologia que implica a avaliação de diversas especialidades. Mesmo nestas condições de extrema exigência, o CHULN apresentou o melhor desempenho na resolução das listas de espera.

A 31/Dez/2023 encontravam-se 25.471 pedidos a aguardar marcação de consulta via Consulta a Tempo e Horas (CTH). O tempo médio de espera (TME) situava-se em 221,41 dias (+40,6 dias face ao ano anterior). Os acréscimos verificados devem-se principalmente ao aumento muito acentuado no número de pedidos entrados no ano.

Realizaram-se 51.369 consultas via CTH, +15,2% face ao realizado no ano 2022. O tempo de resposta (TR) foi superior ao verificado no ano anterior, 129,5 dias (+30,8 dias). Destaque-se o volume de consultas realizado, maior do que em qualquer ano anterior do CHULN.

Registou-se um acréscimo no total proporcional de consultas realizadas fora do tempo máximo de resposta garantido definido por lei (TMRG). Tal resultou de um esforço acrescido no sentido de resolver efetivamente situações de pedidos mais antigos.

No que respeita à LIC, estavam, a 31/Dez/2023, 9.953 pedidos em espera a aguardar marcação de cirurgia programada. São mais 1.094 pedidos face ao período homólogo (+12,4%), mas num ano em que o total de pedidos entrados foi 18% superior ao ano anterior. O tempo mediano de espera (91 dias/ 3 meses) foi significativamente inferior ao verificado no ano 2022, menos 23 dias (0,8 meses).

Foram realizadas 27.973 cirurgias programadas, o maior volume de sempre, que corresponde a +3.582 cirurgias comparativamente com período homólogo, num acréscimo efetivo de 14,7%. O tempo médio de resposta verificado situou-se em 70,9 dias (2,3 meses), inferior ao ano anterior em 1.2 dias. O total de operados com tempo de espera superior ao TMRG manteve-se face ao ano anterior, situando-se em 13,1% do total de cirurgias realizadas.

O número de doentes inscritos para realização de cirurgia no CHULN mas operados fora da instituição, através de Vale Cirúrgico, foi menor do que o total verificado no ano 2022 (841 e 908 cirurgias, respetivamente).

Em suma, constata-se uma procura crescente dos serviços de saúde prestados pelo CHULN, sendo que a oferta/capacidade de resposta da instituição no ano 2023 apresentou a melhor produção de sempre nas linhas de produção relacionadas com o acesso. Ainda assim, mantendo os recursos atualmente disponíveis, antevêm-se dificuldades acrescidas nos próximos anos, com a oferta a não conseguir acompanhar a par o aumento tendencialmente crescente da procura.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade de saúde, em 2023, por área de cuidados.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, Anos 2021 a 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2023/2021	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	5 274	6 806	7 363	557	8,2%	2 089	39,6%
Cardiologia	28 812	29 265	31 191	1926	6,6%	2 379	8,3%
Cardiologia Pediátrica	3 468	3 092	3 262	170	5,5%	-206	-5,9%
Centro de Investigação Clínica	1 391	1 616	2078	462	28,6%	687	49,4%
Cirurgia Cardior torácica	2 599	2 929	3 153	224	7,6%	554	21,3%
Cirurgia Geral	20 721	24 750	24 911	161	0,7%	4 190	20,2%
Cirurgia Pediátrica	5 639	5 748	5 838	90	1,6%	199	3,5%
Cirurgia Plástica	12 329	14 333	15 497	1 164	8,1%	3 168	25,7%
Cirurgia Torácica	3 146	3 319	3 586	267	8,0%	440	14,0%
Cirurgia Vascular	13 836	15 193	14 373	-820	-5,4%	537	3,9%
Dermatologia	32 095	36 143	40 728	4 585	12,7%	8 633	26,9%
Doenças Infecciosas	15 257	16 361	17 244	883	5,4%	1 987	13,0%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	18 954	19 425	18 429	-996	-5,1%	-525	-2,8%
Estomatologia	13 613	14 754	13 713	-1 041	-7,1%	100	0,7%
Gastroenterologia e Hepatologia	24 854	24 584	25 971	1387	5,6%	1 117	4,5%
Genética	7 038	7 883	8 749	866	11,0%	1 711	24,3%
Ginecologia	28 064	25 003	23 312	-1 691	-6,8%	-4 752	-16,9%
Hematologia	30 212	31 268	33 028	1 760	5,6%	2 816	9,3%
Hospitalização Domiciliária	4	6	1	-5	-83,3%	-3	-75,0%
Imagiologia Geral	1 543	1 948	4 204	2256	115,8%	2661	172,5%
Imagiologia Neurológica	112	132	161	29	22,0%	49	43,8%
Imuno-Alergologia	19 976	19 995	22 504	2509	12,5%	2528	12,7%
Imuno-Hemoterapia	31 847	28 797	27 570	-1 227	-4,3%	-4277	-13,4%
Medicina Física e de Reabilitação	10 989	12 215	14 159	1 944	15,9%	3 170	28,8%
Medicina Interna	13 135	14 638	16 544	1 906	13,0%	3 409	26,0%
Medicina Intensiva	-	5	131	126	2520,0%	131	100,0%
Nefrologia e Transplantação Renal	15 341	17 448	19 011	1 563	9,0%	3 670	23,9%
Neonatologia	938	997	1 022	25	2,5%	84	9,0%
Neurocirurgia	16 549	17 524	19 862	2338	13,3%	3 313	20,0%
Neurologia	27 693	27 196	28 872	1676	6,2%	1179	4,3%
Obstetrícia	13 069	13 264	9 038	-4226	-31,9%	-4 031	-30,8%
Oftalmologia	37 686	38 974	41 970	2 996	7,7%	4 284	11,4%
Oncologia Médica	32 011	34 163	37 193	3 030	8,9%	5 182	16,2%
Ortopedia	16 881	19 019	19 095	76	0,4%	2 214	13,1%
Otorrinolaringologia	23 817	25 617	31 707	6 090	23,8%	7 890	33,1%

PCL XL error
Error: IllegalOperatorSequence
Operator: 0xc8
Position: 27515