



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

Ano: 2010



Centro Hospitalar do
Tâmega e Sousa, E. P. E. 

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, EPE
Localização da sede	Lugar do Tapadinho – Guilhufe 4560-007 Penafiel
Telefone	255714000
e-mail	administracao@chts.min-saude.pt
Fax	255714014
site	www.chtamegasousa.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<u>Unidade Hospitalar Padre Américo</u>
Localização	Lugar do Tapadinho – Guilhufe 4560-007 Penafiel
Telefone	255714000
e-mail	administracao@chts.min-saude.pt
	<u>Unidade Hospitalar São Gonçalo</u>
	Largo Sertório de Carvalho 4600-037 Amarante 255410500 administracao@chts.min-saude.pt

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	<p>Conselho de Administração, nomeado a 12 Outubro de 2007:</p> <p><u>Presidente</u>: José Alberto Cardoso Marques;</p> <p><u>Vogal</u>: Vítor Manuel da Silva Macedo;</p> <p><u>Vogal</u>: Anabela da Conceição Pinelo do Rêgo;</p> <p><u>Vogal</u>: João Manuel Amorim Azeredo Lobo;</p> <p><u>Vogal</u>: António Jorge Ribeiro de Carvalho</p>	<p>Despacho 25000/2007 de 12 de Outubro, do Ministério das Finanças e da Administração Pública e da Saúde, com efeitos a partir de 22 de Outubro de 2007.</p>
Fiscalização	<p>Fiscal Único, nomeado a 25 de Março de 2008: Patrício, Moreira, Valente & Associados. SROC</p>	<p>Despacho 261/2008 de 25 Março, da Secretaria de Estado Tesouro e Finanças, com efeitos a partir de 2 de Janeiro de 2008.</p>
<p>Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)</p>	<p>Comissão de Farmácia e Terapêutica;</p> <p>Comissão de Ética;</p> <p>Comissão de Coordenação Oncológica;</p> <p>Comissão de Humanização, Qualidade e Segurança;</p> <p>Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar;</p> <p>Comissão de Nutrição e dietética;</p> <p>Comissão Técnica de Certificação para a Interrupção Voluntária da Gravidez;</p> <p>Núcleo de Apoio à Criança;</p> <p>Comissão de Informática;</p> <p>Comissão de Normalização de Consumos;</p> <p>Comissão Consultiva para a Formação;</p> <p>Comissão de Acompanhamento de Cuidados Continuados;</p> <p>Comissão Médica;</p> <p>Comissão de Enfermagem;</p> <p>Comissão de Trabalhadores</p>	<p>Regulamento Interno do CHTS, EPE, Homologado a 22.7.2008 pelo Sec. Estado Adjunto e da Saúde</p>
Apoio Técnico no domínio do	UHGIC	

acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)		
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)		
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Funcionamento: Todos os dias úteis das 08:30 às 20:00 255714046 / 255714143 gabutente@chts.min-saude.pt	

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

1. SONHO	X
2. SINUS	
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. ALERT –ER (SU)	X
2. MAGICWEB /RADIO/ PACS SIENET (Imagiologia)	X
3. PICIS (Bloco Operatório e UCI)	X
4. CLINIDATA / CLINIDATA NET (Laboratórios)	X
5. HYT (Imunohemoterapia)	X
6. ESTERIS (Serv. Esterilização)	X
7. SGICM (Prescrição Electrónica Farmácia)	X
8. MEGACARE	X
9. ASTRAIA	X
10. AIDA (Relatórios Clínicos)	X

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

Respeitados os normativos instituídos pela Comissão Nacional de Protecção de Dados.

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	<i>Refª e/ou</i> <i>Observações</i>
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 Actividades 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, ...)			
<p>a. Regulamento dos Serviços Clínicos</p> <p>b. Regulamento do Utente</p> <p>c. Regulamento da Consulta Externa</p> <p>d. Normas da Join Comission International:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Admissão de Doentes; ▪ Procedimentos na requisição de MCDT na decisão de: admitir, transferir ou referenciar doentes; ▪ Critérios de Admissão de Doentes em Unidade de Cuidados Intensivos Especiais; ▪ Transferência de doentes dentro da Instituição; ▪ Planeamento de Altas / Continuidade de Cuidados; ▪ Transferência de doentes do HPA / VS para outra Instituição de Saúde. 			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		Serviço de Relações Públicas e Comunicação; Serviços Clínicos.
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 	X		Portaria n.º 615/2008 de 11 de Julho
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?	X		<ul style="list-style-type: none"> o <u>Incentivos Institucionais 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Peso das primeiras consultas médicas no total de consultas médias” - Objectivo igual a 3%; ▪ “N.º de Doentes Referenciados nas especialidades de medicina interna, cirurgia geral e ortopedia para a RNCCI/Nº Doentes Saídos nas especialidades de medicina interna, cirurgia geral e ortopedia (%) - Objectivo igual a 30%; o <u>Objectivos Gerais da Instituição (SIADAP-2010)</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Aumento de 3% no nº de consultas”; ▪ “Cumprimento da Taxa de Referenciação dos doentes para a Rede de Cuidados em 2%”; ▪ “Diminuir a mediana de tempo de espera para a 1ª consulta, abaixo de 100 dias”; ▪ “Mediana do tempo de espera dos doentes SIGIC menor ou igual que 1,5 meses”
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	X		
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Estando os indicadores incluídos nos Objectivos Gerais da Instituição são utilizados a todos os níveis.
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		<ul style="list-style-type: none"> o <u>Todos os meses é efectuada a monitorização dos indicadores via sistema SICA;</u> o <u>Trimestralmente é elaborado o Relatório da</u>

			Qualidade;
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		o <u>São realizadas reuniões periódicas com as Chefias;</u>
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		o <u>São realizadas reuniões periódicas com as Chefias;</u> o <u>São analisados os relatórios produzidos: Relatório da Qualidade; Relatório Mensal do Movimento Assistencial;</u>
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		o <u>Foram adoptados os estabelecidos na Portaria;</u>
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		Em 2010 farão parte do CP2010;
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	É do conhecimento dos Secretariados Clínicos que transmitem aos utentes quando solicitada informação.
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	Será desenvolvido um mapa contendo a informação sobre os procedimentos cirúrgicos mais relevantes, bem como as tipologias de consultas disponíveis.
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	Não existe, mas poderá ser equacionada essa possibilidade;
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	X		Sempre que necessário é obtida informação para resposta concreta aos utentes.
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e			Não aplicável em 2010

publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?			
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		Foi efectuado um pedido de esclarecimento escrito, tendo sido respondido em tempo útil;
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Na especialidade de Otorrinolaringologia;
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?	Não aplicável em 2010		
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2009

(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2009
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
<ul style="list-style-type: none"> De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30	44
<ul style="list-style-type: none"> De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	55	55
<ul style="list-style-type: none"> De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar 	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	87	87
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
<ul style="list-style-type: none"> Cateterismo cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica	3	3
<ul style="list-style-type: none"> <i>Pacemaker</i> cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica	No dia em que é manifestada a necessidade	No dia em que é manifestada a necessidade
Cirurgia programada			
<ul style="list-style-type: none"> Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 h	72h
<ul style="list-style-type: none"> Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	15
<ul style="list-style-type: none"> Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60	60
<ul style="list-style-type: none"> Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270	270

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

ANÁLISE ESPECÍFICA

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA, EPE

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2009 e Ano 2008

(Fonte: SICA)

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA. EPE

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 ^{as} consultas 2009	Nº 1 ^{as} consultas 2008	Varição 2009 – 2008 (%)	Total consultas 2009	Total consultas ano 2008	Varição 2009 – 2008 (%)
Cirurgia Geral	10.859	9.941	9,23	20.516	18.705	9,68
Ortopedia	13.195	12.457	5,92	27.903	27.208	2,55
Oftalmologia	7.177	7.440	-3,53	12.041	11.970	0,59
Otorrinolaringologia	2.329	1.303	78,74	7.709	6.415	20,17
Urologia	2.937	2.376	23,61	7.639	6.087	25,50
Medicina Interna	2.407	2.289	5,16	11.894	12.110	-1,78
Neurologia	967	870	11,15	4.106	3.307	24,16
Endocrinologia	619	391	58,31	2.093	1.765	18,58
Cardiologia	1.653	1.263	30,88	5.426	4.915	10,40
Gastrenterologia	669	848	-21,11	2.733	3.693	-26,00
Pneumologia	976	893	9,29	3.697	3.297	12,13
Medicina do Trabalho	71	83	-14,46	71	239	-70,29
Ginecologia	3.758	4.382	-14,24	12.966	14.233	-8,90
Obstetrícia	3.506	3.291	6,53	11.130	10.436	6,65
Pediatria	2.833	2.853	-0,70	15.657	15.362	1,92
Medic. Físic. e Reabilitação	3.700	3.463	6,84	8.383	8.264	1,44
Imuno-Hemoterapia	969	895	8,27	30.731	27.285	12,63
Anestesiologia	4.486	4.437	1,10	5.415	5.089	6,41
Psiquiatria	6.768	3.818	77,27	31.144	25.194	23,62
Pedopsiquiatria	1.245	982	26,78	4.171	4.876	-14,46
Estomatologia	1.907	1.002	90,32	4.552	2.527	80,13
Radiologia	60			61		
Consultas Outros Prof.	1.415	1.123	26,00	5.304	6.209	-14,58
Outros Proc. Diagnósticos	537	422	27,25	829	453	83,00

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA. EPE

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2009 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	“Muito prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas entre 31e 60 dias	“Normal” Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
Cardiologia	39	222,1	405,9	231	3	19	59	150
Cirurgia Geral	1.241	177,1	531,1	4.717	19	149	4.242	307
Estomatologia	224	390,2	455,9	1.142	0	0	173	969
Gastreenterologia	3	82,4	104,2	170	2	11	150	7
Ginecologia	123	208,9	483,9	1.799	1	117	1.053	628
Imuno-Hemoterapia	0	0	0,0	86	0	2	83	1
Medicina Física e de Reabilitação	0	0	0,0	27	0	0	27	0
Medicina Interna	5	243,9	617,0	342	0	0	181	161
Neurologia	61	84,0	181,9	458	0	4	451	3
Obstetrícia	98	39,5	395,9	1.514	8	258	1.243	5
Oftalmologia	55	185,6	245,9	2.474	0	0	1.966	508
Ortopedia	72	59,6	120,8	5.028	0	0	5.010	18
Otorrinolaringo-logia	6	244,8	384,2	559	0	0	172	387
Pediatria	32	93,9	227,8	366	2	35	315	14
Pneumologia	82	165,0	224,2	396	1	5	370	20
Psiquiatria – Consulta Geral	206	79,2	275,0	1.248	0	67	713	468
Psiquiatria da Infância e Adol.	76	93,2	400,9	373	0	34	304	35
Urologia	26	154,4	272,9	1.109	0	0	1.046	63
Total	2.349	175,3	617,0	22.039	36	701	17.558	3.744

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2009 e 2008

(Fonte: SIGLIC)

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA. EPE

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas						Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)						Mediana do Tempo de Espera	
	Nº cirurgias program. Convenc. 2009	Nº cirurgias program. Ambulatório 2009	Nº cirurgias program. Convenc. 2008	Nº cirurgias program. Ambulatório 2008	Variação 2009 – 2008 Convenc. (%)	Variação 2009 – 2008 Ambulat. (%)	Nº entradas em LIC 2009		Nº entradas em LIC 2009		Variação LIC 2009 – 2008 (%)		2009	
							Convencional	Ambulatório	Convencional	Ambulatório	Convencional	Ambulatório	Convencional	Ambulatório
Cirurgia	2.466	2.453	2.285	2.343	7,92%	4,69%	2.185	2.031	3.743	939	-41,6%	116,3%	1,6	0,3
Cirurgia Plástica	138	119	151	104	-8,61%	14,42%	117	137	188	53	-37,8%	158,5%	2,9	1,9
Cirurgia Vascular	404	227	81		398,77%		172	252	126	33	36,5%	663,6%	1,8	0,7
Ortopedia	2.694	668	2.642	869	1,97%	-23,13%	2.764	725	3.015	344	-8,3%	110,8%	1,9	1,4
O.R.L.	589		494		19,23%		632	0	428	0	47,7%	0	2,1	
Urologia	757	517	788	444	-3,93%	16,44%	762	489	820	274	-7,1%	78,5%	1,9	1,2
Oftalmologia	334	3.270	581	2.180	-42,51%	50,00%		2.135		769		177,6%	1,4	1,4
Ginecologia	1.301	1.126	1.174	1.494	10,82%	-24,63%	823	995	1.497	423	-45%	135,2%	1,1	1,1
Obstetrícia	359		412		-12,86%									

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: SIGLIC)

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA. EPE

Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i> .						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2009	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG (>270 dias)
CONVENCIONAL	9.042	1	298	454	1432	0
Cirurgia	2.466	0	17	36	64	0
Cirurgia Plástica	138	0	18	19	135	0
Cirurgia Vascular	404	7	1.327	304	1.126	0
Ortopedia	2.694	1	21	121	489	0
O.R.L.	589	0	33	459	270	0
Urologia	757	0	97	142	584	0
Oftalmologia	334	1	298	454	1.432	0
Ginecologia	1.301	0	17	36	64	0
Obstetrícia	359	0	18	19	135	0
AMBULATÓRIO	8.380					
UCA Cirurgia Geral	2.453	0	1.013	187	831	0
UCA Plástica	119	0	20	31	86	0
UCA Vascular	227	0	12	22	218	0
UCA Ortopedia	668	0	662	33	25	0
UCA ORL		0	0	0	0	0
UCA Urologia	517	0	1	139	349	0
UCA Oftalmologia	3.270	0	50	1.083	1.002	0
UCA Ginecologia	1.126	0	100	107	788	0

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA. EPE

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2009	Nº de exames realizados 2008	Varição 2009-2008 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2009
Cateterismo cardíaco	644	524	22,90%	644
Pacemaker cardíaco	16	23	-30,43%	16

CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA, EPE

Reclamações (ano: 2009)

NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
N.º total de reclamações	797
N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	8
N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	1
N.º de reclamações anuladas	17
TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
N.º de reclamações relativas às Leis/Regras/Normas	43
N.º de reclamações relativas a Procedimentos	12
N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	32
N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	354
N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	29
N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	64
N.º de reclamações relativas ao Atendimento	88
N.º de reclamações relativas a Instalações e Equipamentos	18
N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	19
ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	5
N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	472
N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	86
N.º de reclamações relativas ao Internamento	42
N.º de reclamações relativas a outras Áreas Funcionais	49
GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	504
N.º de reclamações relativas aos Médicos	110
N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	21
N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	6
N.º de reclamações relativas aos Auxiliares de Acção Médica	4
N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	9