

# **RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

**Ano 2016**

---



**SÃO JOÃO**

## Nota Introdutória

O Centro Hospitalar de São João. E.P.E. (CHSJ) é a maior unidade hospitalar da região Norte e uma das maiores do País, representando cerca de 20% dos doentes padrão da Região Norte e 7% dos doentes padrão a nível Nacional.

O CHSJ localiza-se na cidade do Porto e presta assistência direta à população das freguesias do Bonfim, Paranhos e Campanha, dentro do concelho do Porto, bem como aos concelhos da Maia e Valongo.

É igualmente centro de referência para os distritos do Porto (com exceção dos concelhos de Baião, Amarante e Marco de Canaveses), Braga e Viana do Castelo.

O Centro Hospitalar de São João atua ainda como referência para áreas geográficas mais alargadas, no contexto das Redes de Referência Hospitalar, ou mesmo para áreas mais alargadas em áreas específicas de ponta, em que atua como referência de excelência.

O CHSJ é altamente diferenciado, referência em várias especialidades e pioneiro em diversas áreas de assistência médica e na execução de procedimentos cirúrgicos de alta complexidade.

Desde há alguns anos está centralizada nas instalações do CHSJ a Urgência Metropolitana do Porto nas especialidades de Pediatria, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Urologia e Oftalmologia (em conjunto com CHP).

Em termos de instalações dispõe de uma lotação de 1.062 camas de agudos, 43 berços e 14 camas de internamento de Medicina Física e Reabilitação. Conta ainda com 32 salas de bloco operatório, 5 salas no bloco de partos, 252 gabinetes de consulta externa e 135 camas/cadeirões de hospital de dia.

Por dia circulam nas suas instalações, em média, entre quinze e vinte mil pessoas.

## A. Identificação da Entidade

<b>Designação</b>	<b>Centro Hospitalar de São João, E.P.E.</b>
<b>Localização da sede</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b> <b>Fax</b> <b>site</b>	Alameda Prof. Hernâni Monteiro 225 512 100 <a href="mailto:geral@hsjoao.min-saude.pt">geral@hsjoao.min-saude.pt</a> 225 025 766 <a href="http://www.hsjoao.min-saude.pt">www.hsjoao.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> <b>Localização</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<p><b>Pólo do Porto</b> Alameda Prof. Hernâni Monteiro 4200-319 PORTO 225 512 100</p> <p><b>Pólo de Valongo</b> Rua da Misericórdia 4440-563 VALONGO 224 220 019</p>

## B. Caraterização Geral

### (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<b>Direcção / Administração</b>	<b>Mandato 2016/2018</b> <b>Presidente</b> Dr. António Joaquim Freitas de Oliveira e Silva  <b>Diretor Clínico</b> Prof. Dr. José Artur Osório de Carvalho Paiva  <b>Enfermeira Diretora</b> Enf.ª Maria Filomena Passos Teixeira Cardoso  <b>Administradores Executivos</b> Dr. Luís Carlos Fontoura Porto Gomes Dr. Renato Garrido Matos Pereira	Resolução de Conselho de Ministros n.º 4-H/2016, de 15 de Fevereiro
<b>Fiscalização</b>	<b>Fiscal Único</b> <u>Efetivo</u> : Rodrigo Carvalho & M. Gregório, SROC n.º 170, representada pelo Dr. Rodrigo Mário de Oliveira Carvalho ROC n.º 889. <u>Suplente</u> : Dr. Jorge Manuel da Silva Baptista Pinto, ROC n.º 1086	Despacho n.º 10607/2014, de 18 de Agosto
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho Consultivo</b> Professor Doutor Serafim Correia Pinto Guimarães	Despacho n.º 3814/2013, de 12 de Março
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia  Equipa de Gestão de Altas	Artigo 45.º do Regulamento Interno do CHSJ
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<b>Comissões de Apoio Técnico:</b> Comissão de Ética para a Saúde; Comissão de Farmácia e Terapêutica; Comissão de Controlo da Infecção Hospitalar;	Artigo 20.º Artigo 21.º Artigo 22.º Artigo 23.º

	Comissão de Qualidade e Segurança; Comissão de Coordenação Oncológica; Comissão Técnica de Certificação da Interrupção da Gravidez; Comissão Hospitalar de Transfusão.	Artigo 24.º Artigo 25.º Artigo 26.º Artigo 27.º do Regulamento Interno do CHSJ
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	225 502 112 <a href="mailto:gab.cidadao@chsj.min-saude.pt">gab.cidadao@chsj.min-saude.pt</a>	

## 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 (Assinalar com X)

1. SONHO	X
2. SINUS	X
3. SAM / SCLINICO	X
4. SAPE / SCLINICO	X
5. CTH	X
6. SIGIC	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
8. SICA	X
9. Plataforma GID	X
10. WEBGDH / SIMH	X
11. SIVIDA	X
12. SIDC	X
13. Prescrição Cuidados Resp. Domiciliários	X
14. ALERT ADW (Urgência e CAM)	X
15. PEM – prescrição eletrónica de medicamentos	X
16. PDS – Portal de Dados de Saúde	X

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

1. SiiMA (Imagiologia) e Requisição electrónica	X
2. SiiMA Rastreios	X
3. Clinidata XXI, ClinidataNet	X
4. SIBAS (Imunohemoterapia–Bancos Sangue)	X
5. SISLAB (imunohemoterapia – Gestão Laboratórios de Sangue)	X
6. HIPO (Imunohemoterapia – Hipocoagulados)	X
7. ALERT-ER (Urgência)	X
8. Gastrocellis (Gastrenterologia)	X
9. UPIP (ARS Norte)	X
10. ASTRAIA	X
11. ENDO.CARE (Endoscopia Ginecológica)	X
12. OMNIVIEW	X
13. CARDIO (Cardiologia, Cir. Cardiorácica)	X
14. Triagem da Urgência de Pediatria	X
15. SGICM (Prescrição interna e Gestão Serviços Farmacêuticos e Logística)	X
16. PNEUMO.CARE (Broncologia)	X
17. PACS (Aquisição, distribuição e arquivo de imagem digital)	X
18. RxWeb (Visualização imagens radiológicas)	X
19. PICIS (Anestesiologia e Cuidados Intensivos)	X
20. Proclínico (Arquivo Digital Oftalmologia)	X
21. Anatomia Patológica	X
22. ICU (Informação Clínica do Utente)	X
23. LANTIS e Focall (Radioterapia)	X

24. IEG (Informação epidemiológica de gestão)	X
25. Registo Oncológico	X

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

A segurança dos sistemas clínicos de informação implica três características fundamentais: integridade, disponibilidade e confidencialidade, que se encontram previstas nos métodos usados pela Instituição.

Assim, a validação da informação e a realização diária de cópias de segurança, salvaguarda a integridade e a disponibilidade dos dados.

Por outro lado, as infraestruturas utilizadas para o tráfego da informação são a rede estruturada do CHSJ e a Rede de Informação da Saúde (RIS), constituindo uma garantia da segurança.

No que concerne à proteção de dados e à privacidade do paciente, o acesso aos diferentes sistemas de informação encontra-se limitado, através de senhas de autenticação e perfis devidamente legitimados e com diferentes níveis de acesso.

Também, o tratamento de dados pessoais constantes das aplicações informáticas, são previamente notificados à CNPD (artigo 27º da Lei de Proteção de Dados).

## D. Outros Aspetos de Regulação, Organização e Controlo Interno com Reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>1.3.</b> 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		
<b>1.4.</b> 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. Centro de Ambulatório Médico 2. Gabinete do Cidadão 3. Unidade de Ação Social 4. Gabinete de Assistência Médica no Estrangeiro 5. Serviço de Humanização

## E. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		A estrutura é composta por profissionais médicos, enfermeiros, técnicos superiores e engenheiros.
<b>1.2</b> 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	Está instituída a divulgação no site do Centro Hospitalar de S. João de: 1) Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS, 2) Relatório anual sobre o acesso a cuidados de saúde e 3) Informação dos tempos máximos de resposta garantidos.
<b>1.3</b> 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 – Contrato Programa 2016  No âmbito do processo de contratualização interna os mesmos indicadores são contratualizados individualmente com cada EIG/serviço.
<b>1.4.</b> 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		
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Mensalmente a Direção Clínica transmite o ponto de situação dos tempos de espera para Consulta e Cirurgia a cada estrutura intermédia de gestão/ serviço clínico, com indicação de situações a corrigir/melhorar;  Adicionalmente, as direções de Serviço têm acesso a ferramentas informáticas de monitorização da atividade e listas de espera do Serviço e/ou da Estrutura Intermédia de Gestão (Portal do BI).
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		O CHSJ produz mensalmente indicadores relacionados com esta temática os quais são avaliados em CA e os mesmos estão disponíveis para consulta interna na instituição.
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		Com alguma regularidade a ARSN Norte envia mapas de monitorização da Lista de Espera para a Consulta Externa e Cirurgia. Esta informação é validada internamente e em caso de desvios é comunicado à respetiva entidade.

			A ACSS publica, através do <i>site</i> do SICA, indicadores de <i>benchmarking</i> , os quais são analisados e validados e em caso de desvio, a instituição faz o respetivo comunicado.
<b>1.9</b> 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		Foram criados diversos alertas de monitorização de erros, tais como: pedidos de consulta repetidos; primeiras consultas já realizadas a doentes que ainda continuam em lista de espera; pedidos de consulta com tempos de espera superior ao TMRG; utentes inscritos para cirurgia em risco de transferência por atingirem o TMRG, entre outros. Os valores apurados internamente são confrontados com os publicados pela ARSN.
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	X		Portaria n.º 1529/2008, de 26 de Dezembro
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		No Relatório de Atividades do CHSJ de 2016
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		O Contrato Programa dos Hospitais é elaborado pela ACSS e no âmbito dos Objetivos de Qualidade e Eficiência Nacionais estão contemplados os seguintes: “ <i>Percentagem de utentes referenciados para consulta externa (CTH) atendidos em tempo adequado</i> ” e “ <i>Percentagem de inscritos em LIC (neoplasias malignas) com tempo de espera inferior ou igual ao TMRG</i> ”.
<b>1.14</b> 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	A legislação que regula os TMRG é divulgada no <i>site</i> do CHSJ.
<b>1.15</b> 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		Procedemos à divulgação desta informação no <i>site</i> do CHSJ.
<b>1.16</b> 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	
<b>1.17</b> Em caso de referência para outra unidade de		X	

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.			
<b>1.18</b> 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		É divulgado no <i>site</i> do Centro Hospitalar de São João, E.P.E.
<b>1.19</b> 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 – Relatório de atividade do Gabinete do Cidadão
<b>1.20</b> 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		
<b>1.21</b> 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		Foram abertos 31 processos (diligências, intervenções, processos) pela ERS
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Verificou-se uma situação em 2016, reclamação nº1244/2015 com deliberação sancionatória em 09/05/2016.
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Anexo 2 – Relatório de atividade do Gabinete do Cidadão

## **ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS**

### **CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2016**

(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2016
<b>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</b>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
• Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	N.A.	N.A.
• Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	N.A.	N.A.
• § Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	N.A.	N.A.
• § Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	N.A.	N.A.
• Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	N.A.	N.A.

<b>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
• 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 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	17,9 dias (tempo médio desde o pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde até à realização da consulta)
• 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	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	45,8 dias (tempo médio desde o pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde até à realização da consulta)
• 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	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	101,1 dias (tempo médio desde o pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde até à realização da consulta)

<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação	7 (sete) dias seguidos após referenciação	<b>N.D. (a)</b>
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação	15 (quinze) dias seguidos após referenciação	<b>N.D. (a)</b>
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação	30 (trinta) dias seguidos após referenciação	<b>N.D. (a)</b>

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

<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	<b>. Cateterismo emergente</b> – menos de 30 minutos <b>. Cateterismo urgente</b> – menos de 24 horas <b>. Cateterismo não urgente</b> – entre 10 e 15 dias	<b>. Cateterismo emergente</b> – menos de 30 minutos <b>. Cateterismo urgente</b> – menos de 24 horas <b>. Cateterismo não urgente</b> – entre 10 e 15 dias
Pacemaker cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	<b>. Pacemaker Provisório</b> – menos de 30 minutos <b>. Pacemaker Definitivo Urgente</b> – menos de 24 horas <b>. Pacemaker Definitivo Não Urgente</b> – entre 2 e 3 dias	<b>. Pacemaker Provisório</b> – menos de 30 minutos <b>. Pacemaker Definitivo Urgente</b> – menos de 24 horas <b>. Pacemaker Definitivo Não Urgente</b> – entre 2 e 3 dias

<b>Cirurgia programada</b>			
• Prioridade de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	43 (quarenta e três) horas após a indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	4 (quatro) dias após a indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	20 (vinte) dias após a indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	129 (cento e vinte e nove) dias após a indicação clínica (tempo médio)

<b>Cirurgia programada em Oncologia</b>			
• Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	29 (vinte e nove) horas após indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	7 (sete) dias seguidos após a indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias seguidos após a indicação clínica	45 (quarenta e cinco) dias seguidos após a indicação clínica	24 (vinte e quatro) dias seguidos após a indicação clínica (tempo médio)
• Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	42 (quarenta e dois) dias seguidos após a indicação clínica (tempo médio)

Notas

CTH - Consulta a Tempo e Horas

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS**

#### **(ACES E ULS)**

**Agrupamento de Centros de Saúde / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE**

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	N.º consultas 2016	N.º consultas 2015	Variação 2016 –2015 (%)	Nº consultas 2014	Variação 2016 –2014 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Consultas de saúde infantil	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Consultas de saúde materna	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Consultas de planeamento familiar	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Vigilância de doentes diabéticos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Vigilância de doentes hipertensos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Consultas médicas no domicílio	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Consultas de enfermagem no domicílio	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAIS**

**(CENTROS HOSPITALARES, HOSPITAIS EPE, SPA E ULS)**



**Hospitais: Consulta Externa****Comparação da produção Ano 2016 e Ano 2015**

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs consultas 2016	Nº 1ªs consultas 2015	Variação 2016- 2015 (%)	Total Consultas 2016	Total Consultas 2015	Variação 2016- 2015 (%)
Anestesiologia	4.901	4.965	-1,29%	4.911	4.978	-1,35%
Angiologia e Cirurgia Vascular	4.721	4.842	-2,50%	12.992	12.798	1,52%
Cardiologia	3.423	3.099	10,45%	15.232	14.323	6,35%
Cardiologia Pediátrica	1.890	1.943	-2,73%	6.668	6.434	3,64%
Cirurgia Cardio-Torácica	1.959	2.034	-3,69%	6.847	7.227	-5,26%
Cirurgia Geral	12.230	11.764	3,96%	30.559	29.507	3,57%
Cirurgia Maxilo-Facial	948	614	54,40%	2.818	2.439	15,54%
Cirurgia Pediátrica	3.728	3.856	-3,32%	10.847	10.103	7,36%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estética	2.912	2.742	6,20%	9.442	8.820	7,05%
Cuidados Paliativos	382	394	-3,05%	2.220	2.289	-3,01%
Dermatovenereologia	8.870	8.993	-1,37%	20.472	20.829	-1,71%
Doenças Infeciosas (Infeciologia)	2.387	2.060	15,87%	13.655	14.566	-6,25%
Dor	864	796	8,54%	5.054	4.727	6,92%
Endocrinologia e Nutrição	3.371	2.995	12,55%	20.699	18.790	10,16%
Estomatologia	7.398	7.577	-2,36%	25.453	24.967	1,95%
Gastroenterologia	2.968	3.084	-3,76%	19.375	19.882	-2,55%
Genética Médica	1.463	1.092	33,97%	3.200	2.558	25,10%
Ginecologia	6.607	6.522	1,30%	20.487	20.594	-0,52%
Hematologia Clínica	1.940	1.758	10,35%	23.333	21.144	10,35%
Imuno-alergologia	3.432	2.731	25,67%	13.401	12.386	8,19%
Imuno-hemoterapia	23.052	24.263	-4,99%	56.835	61.568	-7,69%
Medicina Física e Reabilitação	3.631	3.019	20,27%	10.636	9.844	8,05%
Medicina Interna	2.151	2.128	1,08%	15.858	16.533	-4,08%
Nefrologia	2.210	2.205	0,23%	19.284	20.027	-3,71%
Neonatologia	2.123	1.875	13,23%	3.929	3.788	3,72%
Neurologia Pediátrica	629	469	34,12%	2.358	1.976	19,33%
Neurocirurgia	5.856	5.363	9,19%	15.515	15.074	2,93%
Neurologia	4.582	4.641	-1,27%	21.714	21.110	2,86%
Obstetrícia	5.130	5.025	2,09%	11.854	12.015	-1,34%
Oftalmologia	13.253	15.647	-15,30%	73.184	76.849	-4,77%
Oncologia Médica	992	964	2,90%	21.646	19.244	12,48%
Ortopedia	16.342	15.980	2,27%	36.126	36.431	-0,84%

Otorrinolaringologia	8.558	8.671	-1,30%	22.989	21.872	5,11%
Pediatria Médica	5.224	4.542	15,02%	32.878	31.434	4,59%
Pneumologia	3.477	3.273	6,23%	27.663	26.434	4,65%
Psiquiatria	4.796	4.492	6,77%	31.175	31.191	-0,05%
Radioterapia	1.443	1.313	9,90%	12.139	11.546	5,14%
Reumatologia	2.317	2.237	3,58%	18.886	18.464	2,29%
Senologia	1.726	2.119	-18,55%	7.045	6.602	6,71%
Urologia	4.398	4.356	0,96%	16.248	15.724	3,33%
Outras	6.584	6.141	7,21%	21.395	20.778	2,97%
Psicologia	5.208	4.677	11,35%	17.740	16.208	9,45%
Apoio Nutricional e Dietética	4.219	4.047	4,25%	23.016	22.933	0,36%
Outras consultas por pessoal não médico	752	536	40,30%	3.680	3.217	14,39%
<b>TOTAL</b>	<b>205.047</b>	<b>201.844</b>	<b>1,59%</b>	<b>791.458</b>	<b>780.223</b>	<b>1,44%</b>

## Primeiras Consultas de Especialidade – Sistema CTH

(Fonte: ADW-CTH \*)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade Consultas Realizadas em 2016				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	“Muito prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas entre 31 e 60 dias	“Normal” Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
Anestesiologia	7	163,5	217,0	68	0	0	37	31
Angiologia/Cirurgia Vascular	238	44,6	223,8	2.889	0	1	2.851	37
Cardiologia	51	103,6	199,7	839	0	30	790	19
Cardiologia pediátrica	43	82,3	155,6	225	0	3	222	0
Cirurgia Cardio-Torácica	34	142,9	271,9	143	0	0	139	4
Cirurgia Geral	467	111,1	306,7	3.969	4	363	3.027	575
Cirurgia Geral - Obesidade	23	511,1	589,6	300	0	0	13	287
Cirurgia Geral - Patologia Mamária	12	36,0	40,9	824	135	363	323	3
Cirurgia Maxilofacial	145	79,4	237,6	501	1	0	495	5
Cirurgia pediátrica	792	151,6	496,0	1.969	0	49	816	1.104
Cirurgia Plástica Reconstructiva	45	56,5	82,0	1.405	0	4	1.401	0
Dermato-Venerologia	876	310,0	492,9	5.398	0	99	1.481	3.818
Dermatologia - rastreio teledermat.	0	0,0	0,0	838	0	5	832	1
Doenças Infeciosas	35	65,6	308,8	209	0	13	196	0
Endocrinologia	119	103,5	218,2	1.303	0	79	1.192	32
Estomatologia	1.522	123,9	399,9	4.276	1	14	3.647	614
Gastrenterologia	288	138,5	285,0	1.160	1	106	1.010	43
Genética Médica	82	190,6	390,7	245	2	4	61	178
Ginecologia	447	134,8	348,1	2.980	1	2	2.222	755
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1	273,1	273,1	4	0	0	0	4
Hematologia Clínica	82	60,8	127,0	568	11	132	412	13
Imuno-hemoterapia	15	60,8	83,6	72	0	20	51	1
Imunoalergologia	477	74,3	136,2	2.486	5	205	2.165	111
Medicina Física Reabilitação-Fisiatria	23	134,7	195,2	151	0	1	124	26
Medicina interna	107	94,4	244,9	533	0	0	520	13
Nefrologia	283	156,7	321,0	680	0	0	360	320
Neurocirurgia	1.033	163,7	330,1	2.250	1	0	2.063	186
Neurologia	610	137,0	374,0	1.768	0	40	1.535	193
Obstetrícia	121	56,7	142,8	800	1	6	792	1
Oftalmologia	316	270,8	442,7	7.848	0	0	788	7.060
Oncologia Médica	0	0,0	0,0	14	8	2	2	2
Ortopedia	1.213	152,7	305,7	6.270	0	49	5.744	477
Otorrinolaringologia	416	89,7	183,2	5.267	0	205	5.000	62
Pediatria	248	85,9	236,1	1.318	6	19	1.199	94
Pneumologia	703	681,8	1.278,6	1.191	3	73	656	459
Psiquiatria - Consulta Geral	301	105,4	214,8	1.251	0	1	1.201	49
Psiquiatria da infância e adolescênc.	2	94,9	121,8	432	3	32	316	81
Reumatologia	120	227,7	364,9	1.146	0	82	103	961
Urgência	0	0,0	0,0	770	769	0	0	1
Urologia	820	134,4	329,9	1.943	0	71	1.679	193
<b>Total</b>	<b>12.117</b>	<b>177,5</b>	<b>1.278,6</b>	<b>66.303</b>	<b>952</b>	<b>2.073</b>	<b>45.465</b>	<b>17.813</b>

## Hospitais: Atividade Cirúrgica

### Comparação da produção em 2016 e 2015

(Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia			Mediana do Tempo de Espera (Meses)		
	Nº cirurgias programadas		Variação (%)	Nº entradas em LIC		Variação (%)	Mediana do Tempo de Espera (Meses)		Variação (%)
	2016	2015	2016 – 2015	2016	2015	2016 – 2015	2016	2015	2016 – 2015
ANESTESIOLOGIA	35	34	2,9%	43	39	10,3%	1,43	1,90	-24,6%
CIRURGIA CARDIOTORACICA	1.663	1.646	1,0%	1.741	1.737	0,2%	2,70	3,08	-12,3%
CIRURGIA GERAL (TOTAL)	4.367	5.392	-19,0%	5.279	6.031	-12,5%	2,87	2,18	31,3%
CIRURGIA GERAL	2.583	2.666	-3,1%	3.059	2.991	2,3%	3,10	2,87	8,1%
C. GERAL/UF AMBULATÓRIO	63	1.010	-93,8%	223	1.001	-77,7%	0,87	1,20	-27,8%
C.GERAL/UF PATOLOGIA TIROIDE	601	617	-2,6%	669	691	-3,2%	1,33	1,40	-4,8%
C.GERAL/UF PAT. VESICULA BILIAR	555	663	-16,3%	737	783	-5,9%	3,63	2,07	75,8%
UNIDADE TRATAMENTO CIRURGICO DA OBESIDADE	565	436	29,6%	591	565	4,6%	2,73	2,90	-5,7%
CIRURGIA MAXILOFACIAL	425	75	466,7%	513	216	137,5%	3,43	2,67	28,6%
CIRURGIA PEDIÁTRICA	1.860	1.869	-0,5%	2.050	2.214	-7,4%	2,23	1,90	17,5%
CIRURGIA PLÁSTICA	2.205	2.365	-6,8%	2.650	2.665	-0,6%	2,43	1,50	62,2%
CIRURGIA VASCULAR	2.296	2.260	1,6%	2.759	2.818	-2,1%	3,30	3,03	8,9%
DERMATOLOGIA	866	1.302	-33,5%	1.035	1.324	-21,8%	0,60	0,70	-14,3%
ESTOMATOLOGIA	1.287	1.290	-0,2%	1.594	1.776	-10,2%	3,63	3,47	4,7%
GINECOLOGIA (TOTAL)	1.485	1.667	-10,9%	1.783	1.899	-6,1%	2,20	1,37	61,0%
GINECOLOGIA	145	1.485	-90,2%	1.602	1.685	-4,9%	1,93	1,27	52,6%
GINECOLOGIA- U.F. PAVIMENTO PELVICO	1.340	182	636,3%	181	214	-15,4%	3,60	1,60	125,0%
NEFROLOGIA	270	-	-	279	-	-	0,33	-	-
NEUROCIRURGIA	1.020	1.070	-4,7%	1.202	1.153	4,2%	3,43	2,32	48,0%
OBSTETRÍCIA	245	253	-3,2%	296	291	1,7%	0,33	0,17	96,1%
OFTALMOLOGIA (TOTAL)	12.510	11.691	7,0%	13.799	12.554	9,9%	0,53	0,97	-44,8%
OFTALMOLOGIA	5.242	4.583	14,4%	5.720	4.965	15,2%	0,03	0,03	0,0%
OFTALMOLOGIA/UF CORNEA,OCULO-PLASTICA E ORBITA	952	1.019	-6,6%	1.048	1.014	3,4%	1,77	2,57	-31,2%
OFTALMOLOGIA/UF ESTRABISMO E OFTAL.PEDIATRICA	160	160	0,0%	190	183	3,8%	2,83	2,30	23,2%
OFTALMOLOGIA/UF GLAUCOMA	349	390	-10,5%	369	388	-4,9%	0,10	0,03	200,0%
OFTALMOLOGIA/UF IMPLANTO-REFRACTIVA	2.432	3.055	-20,4%	2.753	3.300	-16,6%	0,53	0,97	-45,0%
OFTALMOLOGIA/UF VITREO RETINA	3.375	2.484	35,9%	3.719	2.704	37,5%	0,03	0,03	11,1%
ORTOPEDIA (TOTAL)	3.468	3.549	-2,3%	4.522	4.150	9,0%	2,97	3,07	-3,4%
ORTOPEDIA	3.222	3.277	-1,7%	4.065	3.748	8,5%	2,43	2,33	4,3%
ORTO/UF DEFORM.PATOL.DEG.COL.VERT	246	272	-9,6%	457	402	13,7%	6,23	4,17	49,6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	1.771	1.618	9,5%	1.978	2.239	-11,7%	2,77	3,10	-10,8%
SENOLOGIA	648	592	9,5%	696	628	10,8%	1,20	0,95	26,3%
UROLOGIA (TOTAL)	1.806	1.922	-6,0%	2.280	2.285	-0,2%	2,43	1,70	43,1%
UROLOGIA	1.782	1.885	-5,5%	2.257	2.244	0,6%	2,63	1,70	54,9%
UROLOGIA - U.F. PAVIMENTO PELVICO	24	37	-35,1%	23	41	-43,9%	1,87	2,80	-33,3%
<b>TOTAL CHSJ</b>	<b>38.227</b>	<b>38.595</b>	<b>-1,0%</b>	<b>44.499</b>	<b>44.019</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,37</b>	<b>2,80</b>	<b>18,3%</b>

LIC – Lista de inscritos para cirurgia

**Hospitais: Atividade Cirúrgica****Tempo de espera por nível de prioridade**

(Fonte: SIGLIC)

<b>Cirurgias programadas realizadas no ano 2016</b>						
<b>Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade</b>						
<b>Especialidade</b>	Nº cirurgias programadas 2016	Nº cirurgias com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas	Nº. Cirurgias com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias	Nº cirurgias com prioridade “de nível 2” realizadas até 60 dias	Nº. Cirurgias com prioridade “de nível 1” realizadas até 270 dias	Nº cirurgias realizadas fora do TMRG (> 270 dias)
ANESTESIOLOGIA	35	0	0	1	34	0
CIRURGIA CARDIOTORACICA	1.663	102	589	256	676	40
CIRURGIA GERAL	4.367	3	14	1.426	2.881	43
CIRURGIA MAXILOFACIAL	425	28	7	107	273	10
CIRURGIA PEDIÁTRICA	1.860	15	51	348	1.441	5
CIRURGIA PLÁSTICA	2.205	0	13	400	1.771	21
CIRURGIA VASCULAR	2.296	0	392	308	1.503	93
DERMATOLOGIA	866	0	9	786	44	27
ESTOMATOLOGIA	1.287	6	77	311	680	213
GINECOLOGIA	1.485	1	200	687	588	9
NEFROLOGIA	270	43	0	44	183	0
NEUROCIRURGIA	1.020	18	0	822	176	4
OBSTETRÍCIA	245	0	7	11	227	0
OFTALMOLOGIA	12.510	667	169	218	11.337	119
ORTOPEDIA	3.468	8	45	825	2.462	128
OTORRINOLARINGOLOGIA	1.771	66	54	206	1.438	7
SENOLOGIA	648	0	2	505	138	3
UROLOGIA	1.806	14	18	788	649	337
<b>TOTAL CHSJ</b>	<b>38.227</b>	<b>971</b>	<b>1.647</b>	<b>8.049</b>	<b>26.501</b>	<b>1.059</b>

## Hospitais: Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta							
		Nº de exames realizados 2016		Nº de exames realizados 2015		Variação 2016-2015 (%)		%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2016	
Cateterismo cardíaco		2.954		3.668		-19,5%		Todos	
Pacemaker cardíaco	Cardioversor Desfibrilhador	262	148	322	191	-18,6%	-22,5%	Todos	
Colonoscopia		3.183		3.384		-5,9%		100%	
Endoscopia digestiva alta		5.507		6.167		-10,7		30%	
Colposcopia com citologia		629		359		+75,2%		Todos	
TAC CHSJ		73.883		67.940		8,75%		N/A (2)	
TAC Exterior		3.244		2.282		42,16%		N/A (2)	
RM CHSJ		12.313		12.474		-1,29%		N/A (2)	
RM Exterior		8.323		5.812		43,20%		N/A (2)	
PET CHSJ		N/A (3)		N/A (3)		N/A (3)		N/A (3)	
PET Exterior		457		366		24,86%		N/A (2)	

(2) – Não Aplicável uma vez que os exames requisitados pelo Internamento, desde que não exijam preparação, são realizados em 24 horas (nos dias úteis), e os tempos médios de espera para a realização dos exames prescritos na Consulta Externa, estão sobretudo condicionados à marcação da próxima consulta, uma vez que os exames são sempre executados em data próxima à sua realização. No caso das RM's segue-se o mesmo princípio e quando não é possível resposta em tempo útil é requisitado a entidade externa.

(3) - Não Aplicável por equipamento inexistente.



Exmo. Senhor  
Dr. Pimenta Marinho  
Il<sup>mo</sup>. Presidente do Conselho Diretivo  
Administração Regional de Saúde do Norte, IP  
Rua de Santa Catarina, 1288  
4000-447 PORTO

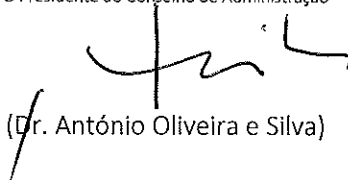
033.1 5013. 977 60 017744

Assunto: Acordo Modificativo 2016

Na sequência do ofício que V. Exa. nos dirigiu (v/ ref<sup>a</sup> DC-AF/CSH, de 29-08-2016) e após aprovação pelo Conselho de Administração, em sua reunião de 8 de setembro de 2016, devolvemos, já devidamente assinado e rubricado, o Acordo Modificativo para o ano 2016 outorgado entre o Centro Hospitalar de São João e a Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Apresento a V. Exa. os meus melhores cumprimentos.

O Presidente do Conselho de Administração



(Dr. António Oliveira e Silva)

Anexo: Acordo Modificativo 2016

CHSJ, 9 de setembro de 2016

CENTRO HOSPITALAR DE SÃO JOÃO EPE  
PORTO (Sede) Alameda Professor Hernâni Monteiro 4200-319 Porto T + 351 225 512 100 geral@chs.jmin-saude.pt  
VALONGO Rua da Misericórdia 4440-563 Valongo T + 351 224 220 019 www.chsj.pt



MELHOR  
HOSPITAL  
PORTUGUÊS  
2014 - 2012 - 2011 - 2010



ATRIBUIÇÃO  
DE MEDALHA  
DE MÉRITO  
MINISTÉRIO DA SAÚDE 2013



MARCA NOMEADA  
PELOS PORTUGUESES  
2014 - 2013 - 2011



PRÉMIO  
Saúde  
Sustentável

X

## ACORDO MODIFICATIVO PARA O ANO DE 2016

Entre:

A **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE, IP** como primeiro outorgante, representada pelo seu Presidente do Conselho Diretivo, Dr. Pimenta Marinho, com poderes para outorgar o ato, doravante designada de "ARS";

E


O **CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE** como segundo outorgante, neste ato representado pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. António Oliveira e Silva, com poderes para outorgar o ato, doravante designado de "Centro Hospitalar";

### Cláusula 1ª

1. Pelo presente Acordo Modificativo as Partes prorrogam para 2016 o Contrato-programa para a definição dos objetivos do plano de atividades do Hospital que foi estabelecido para o triénio 2013-2015, no âmbito da prestação de serviços e cuidados de saúde, celebrado em 25 de julho de 2013.

2. Pelo presente Acordo é igualmente alterado o Anexo ao Contrato-programa mencionado no número anterior, conforme previsto na Cláusula 1ª, n.º 2 deste último, para vigorar em 2016.

Celebrado aos 29 dias do mês de julho, de 2016

  
PRIMEIRO OUTORGANTE Dr. Pimenta Marinho  
Presidente do C.D.

Administração Regional de Saúde do Norte, IP

SEGUNDO OUTORGANTE

Centro Hospitalar de S. João, EPE

  
• Centro Hospitalar São João •  
António  
Oliveira e Silva  
Presidente do Conselho  
de Administração



## **Anexo**

### **Cláusulas específicas para o ano 2016**

#### **Cláusula 1ª**

##### **Âmbito das prestações de saúde contratadas**

As prestações de saúde contratadas referem-se à atividade assistencial realizada a utentes do SNS, a beneficiários dos Subsistemas de Saúde ADSE, SAD da GNR e da PSP e ADM das Forças Armadas e a utentes dos Serviços Regionais de Saúde das Regiões Autónomas.

#### **Cláusula 2ª**

##### **Produção contratada**

1. O Hospital obriga-se a assegurar a produção correspondente às prestações de saúde que constam do presente Anexo e respetivos Apêndices.
2. O Hospital assume a responsabilidade financeira decorrente de todas as intervenções cirúrgicas realizadas por terceiros (outros hospitais do SNS ou entidades convencionadas com o SNS) aos utentes inscritos na sua Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC), respeitando as regras definidas para o Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia (SIGIC).
3. Ao valor do Acordo Modificativo de 2016, bem como aos adiantamentos previstos na cláusula 9ª do presente Acordo, são deduzidos os montantes relativos aos episódios cirúrgicos programados correspondentes a utentes inscritos na LIC do Hospital, e realizados por terceiros, de acordo com a tabela de preços e as regras em vigor no SIGIC, nos seguintes termos:
  - a) O Hospital de origem não pode faturar no seu Acordo Modificativo 2016 o valor da atividade realizada no Hospital de destino público, no âmbito da cativação de notas de transferência;
  - b) O Hospital de origem não pode faturar no seu Acordo Modificativo de 2016 o valor da atividade realizada no Hospital de destino convencionado, no âmbito da cativação de Vales de Cirurgia.



4. O Hospital de destino público pode faturar no seu Acordo Modificativo de 2016 o valor dos episódios cirúrgicos programados correspondentes a utentes inscritos na LIC do Hospital de origem, nos seguintes termos:

a) Acresce integralmente ao valor contratado do Acordo Modificativo, não sendo abrangido pelo princípio do orçamento global.

b) Não é relevante para cálculo do valor de incentivos institucionais afetos a objetivos de qualidade e de eficiência económico-financeira.

c) Não é considerado para efeitos das demonstrações financeiras anexas ao presente Acordo-Modificativo nem para a atualização das metas fixadas para os objetivos de eficiência económico-financeira contratualizados.

5. O Hospital assume as dívidas resultantes dos contratos em vigor com as unidades do setor social integradas no Programa de Gestão de Doentes Mentais Institucionalizados, de acordo com a metodologia de financiamento para estes doentes fixada pela Administração Central do Sistema de Saúde I.P. (ACSS, I.P.), nos termos e para os efeitos do artigo 595.º do Código Civil com renúncia ao direito ao distrato previsto no artigo 596.º do mesmo Código.

6. O Hospital assume igualmente as dívidas que vierem a ser contraídas com os Hospitais de destino convencionados no âmbito da cativação de Vales de Cirurgia, por transferência de utentes inscritos na LIC do Hospital, nos termos e para os efeitos do artigo 595.º do Código Civil com renúncia ao direito ao distrato previsto no artigo 596.º do mesmo Código.

### **Cláusula 3ª**

#### **Remuneração pela produção contratada**

1. Como contrapartida pela produção, incentivos institucionais contratados e verbas de convergência atribuídas (quando aplicável), o Hospital receberá o valor máximo de 310.700.079,13 € no ano de 2016.

2. As atividades do Hospital são remuneradas em função da valorização dos atos e serviços efetivamente prestados, tendo por base os preços constantes do Apêndice I.

3. É adotado um preço base único para as atividades de internamento e ambulatório médico e cirúrgico, agrupadas em GDH (2.285,00 €).

4. O índice de case mix (ICM) utilizado tem por base a atividade realizada no ano de 2013.

5. A atividade de doentes agudos é classificada em GDH através do agrupador na versão All Patient Refined DRG (APR).



6. O preço praticado para o internamento cirúrgico urgente corresponde a 95% do preço base referido no número 3.

7. Não há lugar a qualquer pagamento sempre que as unidades realizadas sejam inferiores a 50% do volume contratado, por linha de produção, com a exceção da linha de urgência, para a qual o SNS assume o pagamento de cada unidade produzida, quando o total realizado ficar abaixo de 50% do volume contratado, pelo valor de 50% do preço contratado.

8. As teleconsultas em tempo real, as consultas de saúde mental realizadas na comunidade, as primeiras consultas referenciadas pelo sistema de informação de suporte à Consulta a Tempo de Horas (CTH) e as consultas realizadas no âmbito da atividade dos Centros de Referência (CRe), são majoradas em 10%.

9. A verba de convergência a que o Hospital terá direito (se aplicável), no âmbito do presente Acordo Modificativo, é de 0,00 €.

10. A verba de convergência, quando existente, é paga em duodécimos.

11. As regras e procedimentos relativos à remuneração da produção contratada são definidas por Circular Normativa a publicar pela ACSS I.P.

#### **Cláusula 4ª**

##### **Gestão do Acesso e Gestão Partilhada de Recursos do SNS**

1. O hospital compromete-se a:

a) Cumprir os Tempos de Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), gerindo as listas de espera para consultas, cirurgias e MCDT de forma adequada e atempada, através do Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA), assim como os tempos de triagem para os Serviços de Urgência/Emergência.

b) Fomentar a Gestão Partilhada de Recursos no contexto do SNS (GPRSNS), maximizando a capacidade instalada nas suas instituições (nomeadamente ao nível dos MCDT, das consultas externas e da atividade cirúrgica), aumentando a qualidade e a eficiência do desempenho e respondendo às necessidades de outras instituições do SNS, hospitais ou Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) das ARS, nas áreas em que tenha capacidade interna instalada.

c) Rentabilizar os equipamentos e os recursos humanos existentes no hospital, limitando a subcontratação a entidades externas aos casos em que a capacidade instalada estiver esgotada, com respeito pelos princípios da transparência, igualdade e concorrência.

## **Cláusula 5ª**

### **Sustentabilidade económico-financeira**

O Hospital compromete-se a:

- a) Não acumular novas dívidas a fornecedores nem novos pagamentos em atraso em 2016, por reporte aos valores verificados em 31 de dezembro de 2015;
- b) Efetuar o pagamento das dívidas em atraso tendo em conta a antiguidade das mesmas;
- c) Respeitar os custos operacionais relevantes para o cálculo do valor de EBITDA, não devendo estes custos exceder o valor de no final de 2016;
- d) Aumentar os proveitos operacionais próprios do Hospital, face a 2015 totalizando no final de 2016;
- e) Alcançar um EBITDA positivo em 2016;
- f) Tomar novas medidas de gestão que possibilitem atingir o disposto na alínea anterior.

2. Para efeitos do número anterior o Hospital compromete-se a informar, trimestralmente, a ACSS IP e a respetiva Administração Regional de Saúde quanto à execução das medidas adotadas para assegurar os objetivos referidos no número anterior, assim como o seu nível de cumprimento.

3. O incumprimento do previsto na alínea a) do número 1., da presente cláusula, dará lugar à retenção no adiantamento mensal do Acordo Modificativo no valor dos novos pagamentos em atraso acumulados no ano, sendo o valor retido destinado ao pagamento daquelas dívidas.

## **Cláusula 6ª**

### **Objetivos de qualidade e eficiência/económico-financeira**

- 1. O Hospital está obrigado a cumprir os objetivos de qualidade e de eficiência económico-financeira, nacionais e regionais, nos termos do Apêndice II e de acordo com metodologia a definir em sede de acompanhamento da execução do Acordo Modificativo.
- 2. Estes objetivos incluem igualmente, objetivos de desempenho do serviço de urgência.
- 3. Os Bilhetes de Identidade (BI) dos indicadores referidos nos números anteriores encontram-se publicados no Portal SICA.



## **Cláusula 7ª**

### **Incentivos**

É instituído um regime de incentivos institucionais, que será atribuído pela ARS, no valor de 15.535.003,96 € em função do cumprimento de objetivos de qualidade e eficiência económico-financeira, nos termos do Apêndice II e de metodologia a fixar em sede de acompanhamento da execução do contrato-programa.

## **Cláusula 8ª**

### **Penalidades**

1.O Hospital fica sujeito à aplicação de penalidades até um máximo total correspondente a 1% do valor final (nos termos dos n.ºs 3 e 6 da cláusula 2ª do presente Anexo) do Acordo Modificativo, calculadas nos termos previstos no Apêndice IV, pelo incumprimento das seguintes obrigações:

a)Operacionalização dos programas de promoção e adequação do acesso, previstos na Cláusula 7ª do contrato-programa;

b)Reporte e publicação de informação de gestão, nomeadamente nas aplicações SICA, SIEF, ROR e Portal do SNS, conforme definido no referido Apêndice;

c)Registo, consulta, partilha de informação e desmaterialização de processos, conforme definido no Apêndice IV;

d)Cobrança de receita inferior à meta indicada no número 4 da Cláusula 15ª do contrato-programa.

2.As situações decorrentes do incumprimento das regras previstas no Regulamento do SIGIC, bem como no Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia (MGIC) são consideradas não conformidades sendo-lhe associadas as penalidades constantes no Apêndice IV.

3.Para efeitos do disposto na Cláusula 18ª do contrato-programa, o Hospital está obrigado, no presente ano, a codificar, auditar e agrupar a atividade realizada no prazo máximo de 60 dias após a alta do episódio objeto de codificação.

4.O não cumprimento da obrigação prevista no número anterior no prazo aí fixado implica a impossibilidade de faturação dos episódios não codificados, podendo a ACSS, I.P. bloquear a respetiva codificação, com exceção dos episódios que tenham sido objeto de análise, em sede de auditoria externa à codificação clínica realizada pela ACSS, I.P., e que necessitem de correção.



## **Cláusula 9ª**

### **Programas específicos**

O Hospital recebe um pagamento autónomo correspondente à atividade assistencial prestada no âmbito dos programas específicos constantes do Apêndice III.

## **Cláusula 10ª**

### **Pagamentos**

1.O Hospital recebe, mensalmente, a título de adiantamento, por conta do valor contratualizado através do presente Acordo Modificativo, durante o ano de 2016, o valor resultante da percentagem de adiantamento anual que vier a ser estabelecida, o qual inclui a verba de convergência referida no nº9 da Cláusula 3ª.

2.O valor do adiantamento referido no número 1 da presente Cláusula pode ser aumentado ou diminuído em função da faturação emitida e verificada pela ACSS I.P e em função do previsto nos n.ºs 3 e 6 da cláusula 2ª do presente Anexo.

## **Cláusula 11ª**

### **Acertos ao adiantamento por dívidas entre instituições do SNS**

1. O Hospital autoriza, desde já, a ACSS a deduzir, por qualquer meio, aos valores do adiantamento mensal a totalidade ou parte dos valores devidos por faturação entre instituições e serviços integrados no SNS, ou devidos a hospitais públicos ou entidades convencionadas do SNS, nos termos previstos na cláusula 1ª.

2. A ACSS, I.P. procede ao pagamento às instituições credoras dos valores devidos nos termos do número anterior.





**ACSS**  
ASSOCIACÃO CLÍNICA  
DO SISTEMA DE SAÚDE

Instituição:

Centro Hospitalar de São João, EPE

**Contratualização 2016**

	Doentes Equivalentes			Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
	ICM	N.º	%			
<b>1. Consultas Externas:</b>						
Nº de 1ªs consultas médicas (s/ majoração)				68,02 €	118.659	8.071.185,18 €
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)				74,82 €	65.927	4.932.658,14 €
Nº de 1ªs consultas (Telemedicina)				74,82 €		
Nº de 1ªs consultas na comunidade (Saúde mental)				74,82 €	650	48.633,00 €
Nº de 1ªs consultas Cre				74,82 €	2.708	202.612,56 €
Nº de consultas subsequentes médicas (s/majoração)				68,02 €	505.933	34.413.562,66 €
Nº de consultas subsequentes (Telemedicina)				74,82 €		
Nº de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)				74,82 €		
Nº de consultas subsequentes Cre				74,82 €	20.699	1.548.699,18 €
<b>Valor Total das Consultas</b>						<b>49.217.350,72 €</b>
<b>2. Internamento:</b>						
<b>Doentes Saldos</b>						
GDH Médicos	1,3867	20.942	96,27%	2.285,00 €	21.753	66.357.020,15 €
GDH Médicos Cre	1,3867	1.562	96,27%	2.399,25 €	1.623	5.196.836,44 €
GDH Cirúrgicos	1,3867	13.166	96,27%	2.285,00 €	13.676	41.717.912,68 €
GDH Cirúrgicos Cre	1,3867	598	96,27%	2.399,25 €	621	1.989.569,91 €
GDH Cirúrgicos Urgentes	1,3867	4.570	96,27%	2.170,75 €	4.747	13.756.518,14 €
GDH Cirúrgicos Urgentes Cre	1,3867	145	96,27%	2.279,29 €	151	458.299,76 €
<b>Dias de Internamento de Doentes Crónicos</b>						
Doentes Medicina Física e Reabilitação				205,10 €	4.543	931.769,30 €
Doentes de Psiquiatria Crónicos no Hospital				39,17 €	8.167	319.901,39 €
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Ordens Religiosas)				39,17 €		
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Outras Inst.) Instituições				39,17 €	1.464	57.344,88 €
Doentes Crónicos Ventilados				244,01 €	730	178.127,30 €
Doentes de Reabilitação Psicossocial				39,17 €		
Doentes Crónicos de Hansen				70,75 €		
<b>Valor Total do Internamento</b>						<b>130.963.299,95 €</b>
<b>3. Episódios de GDH de Ambulatório:</b>						
GDH Cirúrgicos	0,6321			2.285,00 €	18.503	26.724.780,30 €
GDH Cirúrgicos Cre	0,6321			2.399,25 €	222	336.677,64 €
GDH Médicos	0,2198			2.285,00 €	15.129	7.598.434,35 €
GDH Médicos Cre	0,2198			2.399,25 €	2.165	1.141.723,90 €
<b>Valor Total dos GDH de Ambulatório</b>						<b>35.801.616,19 €</b>
<b>4. Urgências:</b>						
Atendimentos (SU - Polivalente)				17M€/170.000 ep.	233.132	23.313.200,00 €
Atendimentos (SU - Médico-Cirúrgica)				5M€/100.000 ep.		
Atendimentos (SU - Básica)				1.4M€/35.000 ep.		
<b>Valor Total dos Atendimentos Urgentes</b>						<b>23.313.200,00 €</b>

<b>5. Sessões em Hospital de Dia:</b>						
Base				20,14 €	61.694	1.242.517,16 €
Hematologia				293,52 €	3.461	1.015.872,72 €
Imuno-Hemoterapia				293,52 €	987	289.704,24 €
Psiquiatria				30,49 €	9.839	299.991,11 €
Psiquiatria - Unidades Socio-Ocupacionais				30,49 €	2.912	88.786,88 €
<b>Valor Total do Hospital de Dia</b>						<b>2.936.872,11 €</b>
<b>6. Programas de Gestão da Doença Crónica</b>						
<b>VIH/Sida (doentes em TARC)</b>				9.165,60 €	1.932	17.707.939,20 €
<b>Hipertensão Arterial Pulmonar - doentes em terapêutica</b>						
Pré-tratamento/seguimento 1º ano				8.408,28 €		
Seguimento após 1º ano CFs III				22.555,56 €		
Seguimento após 1º ano CF IV				162.563,40 €		
<b>Esclerose múltipla - doentes em terapêutica modificadora</b>				12.379,80 €	390	4.828.122,00 €
<b>Tratamento de doentes c/ patologia oncológica - novos doentes</b>						
Cancro da mama (1º ano)				11.148,96 €	265	2.954.474,40 €
Cancro da mama (2º ano)				4.821,84 €	275	1.326.006,00 €
Cancro do colon e reto (1º ano)				13.236,72 €	214	2.832.658,08 €
Cancro do colon e reto (2º ano)				4.957,08 €	186	922.016,88 €
Cancro do colo do útero (1º ano)				10.630,80 €	11	116.938,80 €
Cancro do colo do útero (2º ano)				2.530,68 €	14	35.429,52 €
<b>Telemonitorização DPOC</b>						
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				2.053,09 €		
<b>Telemonitorização EAM</b>						
Elementos de Telemonitorização				3.390,17 €	15	50.852,55 €
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.341,96 €	1	1.341,96 €
<b>Telemonitorização ICC</b>						
Elementos de Telemonitorização				1.620,17 €	15	24.302,55 €
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.341,96 €	1	1.341,96 €
<b>Programa Terapêutico PAF1</b>						
PAF1 Doentes em tratamento (equivalente/ano)				58.358,74 €		
<b>Doenças Lisossomais de Sobre Carga (doentes em tratamento/equivalente ano)</b>						
Doença de Gaucher				190.617,10 €	12	2.287.405,20 €
Doença de Fabry				158.684,84 €	10	1.586.848,40 €
Doença de Hurler				193.797,41 €	1	193.797,41 €
Doença de Hunter				313.750,26 €	1	313.750,26 €
Doença de Maroteaux-Lamy				348.668,83 €	6	2.092.012,98 €
Doença de Niemann-Pick				39.652,21 €	2	79.304,42 €
Doença de Pompe				244.106,20 €	2	488.212,40 €
<b>7. PMA - Diagnóstico e Tratamento da Infertilidade</b>						
Consultas de Apoio à Fertilidade				88,32 €	474	41.863,68 €
Induções da Ovulação (IO)				132,48 €	95	12.585,60 €
Inseminações Intra-Uterinas (IIU)				335,04 €	139	46.570,56 €
Fertilizações In Vitro (FIV)				2.097,60 €	116	243.321,60 €
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides (ICSI)				2.307,84 €	277	639.271,68 €
Injeções Intra-Citoplasmáticas de Espermatozoides recolhidos cirurgicamente (ICSI c/ recolha cirúrgica)				2.936,64 €	55	161.515,20 €
<b>8. Saúde Sexual e Reprodutiva</b>						
<b>IVG até 10 semanas</b>						
Medicamentosa (n.º I.V.G.)				283,10 €	451	127.678,10 €
Cirúrgica (n.º I.V.G.)				368,61 €	2	737,22 €
<b>Diagnóstico Pré-Natal</b>						
Protocolo I				37,72 €	1.463	55.184,36 €
Protocolo II				64,61 €	1.384	89.420,24 €

XA

<b>9. Sessões de Radioncologia</b>						
Tratamentos simples				104,53 €	17.680	1.848.090,40 €
Tratamentos complexos				250,92 €	4.456	1.118.099,52 €
<b>10. Colocação de Implantes Cocleares</b>						
Implante coclear unilateral				18.750,00 €	0	0,00 €
Implante coclear bilateral				32.500,00 €	0	0,00 €
<b>11. Serviços Domiciliários</b>						
				37,99 €	1.682	63.899,18 €
<b>12. Lar (IPO)</b>						
				62,95 €		
<b>13. Outros:</b>						
Medicamentos de cedência hospitalar em ambulatório						7.692.717,20 €
Internos						2.949.026,76 €
<b>Valor da Produção Contratada</b>						<b>295.165.075,24 €</b>
<b>Incentivos Institucionais</b>						<b>15.535.003,96 €</b>
<b>Convergência</b>						
<b>Valor Total do Contrato</b>						<b>310.700.079,20 €</b>

## APÊNDICE II

### Objetivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira



Instituição:	Contratualização 2016
Centro Hospitalar de São João, EPE	

Objetivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
	<b>60,00</b>	
<b>A. Acesso</b>	<b>15,00</b>	
A.1 Percentagem das primeiras consultas médicas no total de consultas médicas (%)	2,00	26,5
A.2 Peso das consultas externas médicas com registo de alta no total de consultas externas médicas	2,00	15,0
A.3.1 Percentagem de utentes referenciados dos cuidados de saúde primários para consulta externa	3,00	75,0
A.3.2 Percentagem de inscritos em LIC (neoplasias malignas) com tempo de espera ≤ TMRG (%)	2,00	97,0
A.3.3 Mediana de tempo de espera da LIC, em meses	2,00	2,6
A.3.4 Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no	2,00	63,0
A.3.5 Permilagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes	2,00	379,00
<b>B. Desempenho Assistencial</b>	<b>25,00</b>	
B.1 Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma Grande Categoria de Diagnóstico	2,00	4,59
B.2 Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo (%)	2,00	1,00
B.3 Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas (%)	2,00	75,00
B.4 Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) –	2,00	80,0
B.5 Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente	2,00	7,4
B.6 Índice de Demora Média Ajustada	3,00	0,9000
B.7 Índice de Mortalidade Ajustada	3,00	0,8300
B.8 Índice de risco e segurança do doente	6,00	4
B.9 Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de	3,00	54,0
<b>C. Desempenho Económico/Financeiro</b>	<b>20,00</b>	
C.1 Percentagem de Custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e FSE (selecionados), no Total	5,00	11,5
C.2 Resultado antes juros, impostos, amortizações e depreciações (EBITDA) (€)*	5,00	-8.576.746,00
C.3 Acréscimo de Dívida Vencida (fornecedores externos) (€)*	5,00	6.000.000,00
C.4 Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa, no total de proveitos	5,00	10,6
<b>Objetivos Regionais</b>	<b>Pesos Relativos</b>	<b>Meta</b>
	<b>40,00</b>	
Via Verde AVC - % de casos com diagnóstico principal de AVC Isquémico (%)	5,50	10,00
Rácio Consultas Médicas / Urgências (%)	5,50	2,95
Taxa de Referência para a RNCCI (%)	6,00	5,00
Tempo de espera para triagem média da consulta externa	6,00	10,00
Garantir o início do tratamento da Retinopatia Diabética em 30 dias (%)	5,50	1,00
Implementação das Equipas Inter-hospitalares de cuidados paliativos	5,50	100,00
Prevenção e Controlo da Infecção e de Resistências aos Antimicrobianos	6,00	100,00

\*Os valores das metas inscritas nos objetivos C2 e C3 são os que relevam para efeitos da cláusula 5ª alínea a) e e)

### Objetivos de Desempenho do serviço de urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1 Variação percentual de episódios de urgência com prioridade verde/azul/branca	25,00	-3,70
U.2 Variação percentual de episódios de urgência com internamento	25,00	0,00
U.3 Variação percentual de utilizadores frequentes (>4 episódios)	25,00	-1,50
U.4 Rácio Consultas Externas/Atendimentos em Urgência	25,00	2,90

**APÊNDICE III**  
**Programas Específicos**



-----  
Ajudas Técnicas  
-----

Assistência Médica no Estrangeiro  
-----

Convenções Internacionais  
-----

Incentivos aos Transplantes  
-----

## APÊNDICE IV Penalidades



Nos termos do n.º 1 da Cláusula 6ª do Anexo, o Hospital incorre em penalidades num valor até um máximo de 1% do valor do Acordo Modificativo pelo incumprimento das seguintes obrigações:

Áreas	Obrigação	Penalidades (P)
<b>Programas de promoção e adequação do acesso (55%)</b>	A.1 SIGIC - Cumprir as regras definidas no Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia (MGIC), de acordo com a metodologia da determinação e contestação das não conformidades publicada pela ACSS, I.P. (10%)	Não haverá lugar a penalidades quando % NC ≤ 5% A penalidade é aplicada pela seguinte fórmula, até ao limite de Valor Contrato x 1% x 10%: P= Valor NC simples + Valor NC grave + Valor NC materiais Valor NC simples = 1/20 x PBR x Nº NC simples Valor NC graves = 3 x 1/20 x PBR x Nº NC graves Valor NC materiais = 1/200 x 3 x 1/20 x PBR x Nº entradas x Nº falhas x Nº NC materiais
	A.2 SIGIC – Redução do nº de inscritos em LIC de ortopedia, face a dezembro 2015, em pelo menos 10%. (5%)	Varição da LIC de Ortopedia > -10% P = valor contrato x 1% x 5%
	A.3 SIGIC – Redução do nº de cancelamentos, face ao total de 2015, em pelo menos 10% (5%)	Varição do nº de cancelamentos > -10% P = valor contrato x 1% x 5%
	A.4 CTH – Gestão dinâmica da Lista de Inscritos de Oftalmologia (5%)	Varição, face a 2015, do nº de pedidos não concluídos > -10% (exceto nos casos em que as consultas realizadas dentro TMRG > = 85%) P = valor contrato x 1% x 5%
	A. 5 CTH – Redução nº casos cujo intervalo entre o pedido e agendamento é >5 dias em 20% (5%)	Varição, face a 2015, do nº de casos cujo intervalo entre o pedido e o agendamento é superior a 5 dias > -20% P = valor contrato x 1% x 5%
	A.6 CTH - Peso das primeiras consultas de dermatologia realizadas por telemedicina no total de primeiras consultas de dermatologia igual ou superior a 50% (5%)* * No caso das instituições que não têm consulta de dermatologia os indicador A.7 assumem um peso de 10% (5%)	1ªs consultas dermatologia realizadas por telemedicina (CTH) / total de 1ªs consultas de dermatologia (CTH) < 50% P = valor contrato x 1% x 5%
	A.7 CTH - Redução nº pedidos Rec. em 25% (5%)	Varição, face a 2015, do nº de pedidos recusados > -25% P= valor contrato x 1% x 5%
	A.8 Variação do recurso ao exterior para realização de MCDT (10%)	Varição, face a 2015, do nº de MCDT realizados no exterior > -25% P= valor contrato x 1% x 10%
	A.9 Variação dos encargos SNS com medicamentos biológicos acima da variação média nacional (5%)	Varição, face a 2015, dos encargos > Variação média nacional P = valor contrato x 1% x 5%
<b>B. Reporte e publicação de informação de gestão (16%)</b>	B.1 Reporte mensal Sica - % dados com incoerências inferior a 1% (4%)	Relatório qualidade de dados com apuramento incoerências superior a 1% P = valor contrato x 1% x 4%
	B.2 Reporte de informação financeira no SIEF mensalmente até ao dia 10 .. (4%)	Reporte em data posterior ao dia 10 em cada mês de incumprimento P = valor contrato x 1% x 4% x (1/12)
	B. 3 Publicação no Portal do SNS dos Instrumentos de gestão obrigatórios (4%)	Disponibilização < 90% P = valor contrato x 1% x 4%

	B. 4 ROR – Reporte de Informação para o Registo Oncológico Regional (4%)	Reporte em data posterior ao dia 10 em cada mês de incumprimento $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 4\%$
C. Registo, consulta, partilha de informação e desmaterialização de processos (24%)	C.1 Disponibilização das notas de altas médicas dos doentes saídos no período (3%)	Disponibilização < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
	C.2 Disponibilização das notas de altas de enfermagem dos doentes saídos no período (3%)	Disponibilização < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
	C.3 Disponibilização das notas de Transferências dos doentes saídos das UCI (3%)	Disponibilização < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
	C.4 Percentagem de episódios de urgência com consulta à PDS (3%)	Consultas < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
	C.5 % episódios com consulta à PDS (3%)	Consultas < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
	C.6 % de embalagens prescritas em Receita Sem Papel (RSP) (4%)	RSE < 85% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 4\%$
	C.7 % de notícias de nascimento (2%)	Notícias < 75% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 2\%$
	C.8 Taxa de registo de utilização da "Lista de Verificação Segurança Cirúrgica" (3%)	Taxa de registo < 95% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 3\%$
D. Cobrança de receita (5%)	D.1. Cobrança efetiva receita (5%)	Cobrança < 90% $P = \text{valor contrato} \times 1\% \times 5\%$

**APÊNDICE V**  
**Demonstração Previsional De Resultados - Custos e Perdas**



Instituição:

Centro Hospitalar de São João, EPE

Contratualização 2016

	Valor Estimado 2015	Valor Contratualizado 2016	% Var 2016 / 2015
612-Mercadorias			
616-Matérias de consumo	129.555.083,62 €	132.623.206,00 €	2,4%
6161-Produtos Farmacêuticos	94.325.351,33 €	95.520.725,00 €	1,3%
61611-Medicamentos	86.012.962,44 €	87.072.051,00 €	1,2%
61612/9-Reagentes/Outros produtos farmacêuticos	8.312.388,89 €	8.448.674,00 €	1,6%
6162-Material consumo clínico	32.821.023,86 €	34.592.555,00 €	5,4%
6163-Produtos alimentares			
6164-Material consumo hoteleiro	1.273.317,69 €	1.361.165,00 €	6,9%
6165-Material consumo administrativo	362.833,40 €	374.953,00 €	3,3%
6166-Material manutenção e conservação	772.557,34 €	773.808,00 €	0,2%
6169-Outro material de consumo			
<b>Sub-Total</b>	<b>129.555.083,62 €</b>	<b>132.623.206,00 €</b>	<b>2,4%</b>
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>37,8%</b>	<b>38,1%</b>	
6211-Assistência ambulatoria			
6212-Meios complementares diagnóstico			
62121-Patologia clínica			
62122-Anatomia patológica			
62123-Imagiologia			
62124-Cardiologia			
62125-Electroencefalografia			
62126-Medicina nuclear			
62127-Gastroenterologia			
62128-Pneumologia/Imunoalergologia			
62129-Outros			
6213-Meios complementares terapêutica			
62131-Hemodiálise			
62132-Medicina física e reabilitação			
62133-Litotricia			
62139-Outros			
6214-Prescrição medicam. e cuid. farmac.			
6215-Internamentos			
6216-Transporte de doentes			
6217-Aparelhos complementares de terapêutica			
6218-Trabalhos executados no exterior	11.174.142,32 €	11.030.904,00 €	-1,3%
62181-Em entidades do M. Saúde	881.610,82 €	3.471.057,00 €	293,7%
621811-Assistência ambulatoria	648.233,15 €	741.489,00 €	14,4%
621812-Meios complementares de diagnóstico	233.377,67 €	2.729.568,00 €	1.069,6%
621813-Meios complementares de terapêutica			
621814-Prescrição medicam. e cuid. farmac.			
621815-Internamentos e transporte de doentes			
621819-Outros trabalhos executados no exterior			
62189-Em outras entidades	10.292.531,50 €	7.559.847,00 €	-26,6%
621891-Assistência ambulatoria	3.168.523,51 €	3.196.170,00 €	0,9%
621892-Meios complementares diagnóstico	4.375.023,59 €	1.709.524,00 €	-60,9%
621893-Meios complementares terapêutica			
621894-Prescrição medicam. e cuid. farmac.	2.129.973,59 €	2.089.046,00 €	-1,9%
621895-Internamentos e transporte de doentes			
621896-Aparelhos complementares de terapêutica	619.010,81 €	565.107,00 €	-8,7%
621897-Assistência no estrangeiro			
621898-Termalismo social			

621899-Outros trabalhos executados no exterior			
6219-Outros subcontratos			
<b>Sub-Total</b>	<b>11.174.142,32 €</b>	<b>11.030.904,00 €</b>	<b>-1,3%</b>
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>3,3%</b>	<b>3,2%</b>	
6221-Fornecimentos e serviços I	8.476.519,65 €	8.478.260,00 €	0,0%
6222-Fornecimentos e serviços II	1.283.677,42 €	1.286.281,00 €	0,2%
6223-Fornecimentos e serviços III	19.108.988,63 €	18.706.721,00 €	-2,1%
6229-Outros fornecimentos e serviços			
<b>Sub-Total</b>	<b>28.869.185,70 €</b>	<b>28.471.262,00 €</b>	<b>-1,4%</b>
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,2%</b>	
63-Transf. correntes conced. e prest. sociais			
<b>% S/ Total Geral</b>			
641-Remunerações dos órgãos directivos	317.599,94 €	556.735,00 €	75,3%
642-Remunerações de pessoal	125.733.869,74 €	132.246.089,00 €	5,2%
6421-Remunerações base do pessoal	88.570.922,87 €	93.739.808,00 €	5,8%
64211-RCTFP por tempo indeterminado	42.469.346,03 €	43.836.472,00 €	3,2%
64212-Pessoal c/ contrato a termo resolutivo	10.704.873,71 €	11.585.782,00 €	8,2%
64213-Pessoal em regime Contrato Individual	34.629.242,82 €	37.465.742,00 €	8,2%
64214-Pessoal em qualquer outra situação	767.460,31 €	851.812,00 €	11,0%
6422-Suplementos de remunerações	20.977.942,13 €	22.222.978,00 €	5,9%
64221-Trabalho extraordinário	5.509.930,22 €	5.524.537,00 €	0,3%
642211-Horas extraordinárias	4.292.112,57 €	4.236.955,00 €	-1,3%
642212-Prevenções	1.217.817,65 €	1.287.582,00 €	5,7%
64222-Trabalho em regime de turnos	4.353.315,21 €	4.768.888,00 €	9,5%
642221-Noites e suplementos	4.145.795,77 €	4.572.502,00 €	10,3%
642222-Subsídio de turno	207.519,44 €	196.386,00 €	-5,4%
64223-Abono para falhas			
64224-Subsídio de refeição	4.683.220,68 €	4.859.328,00 €	3,8%
64225-Ajudas de custo	14.701,94 €	33.618,00 €	128,7%
64226/7-Vestuário e Art. Pess/Alim. e Alojam.			
642281-PECLEC/SIGIC	4.750.654,37 €	5.187.512,00 €	9,2%
642282/9-Outros Suplementos	1.666.119,71 €	1.849.095,00 €	11,0%
6423-Prestações sociais directas	165.035,58 €	168.663,00 €	2,2%
6424-Subsídios de férias e de Natal	16.019.969,16 €	16.114.640,00 €	0,6%
6425 - Prémios de desempenho			
643-Pensões	276.386,66 €	221.023,00 €	-20,0%
645-Encargos sobre remunerações	29.910.736,20 €	31.329.230,00 €	4,7%
646-Seguros de acid. trab. e doenças profissionais	969.998,90 €	1.238.104,00 €	27,6%
647-Encargos sociais voluntários	487.461,39 €	403.843,00 €	-17,2%
648-Outros custos com pessoal	323.734,84 €	267.299,00 €	-17,4%
649-Estágios Profissionais	78.246,19 €		
<b>Sub-Total</b>	<b>158.098.033,86 €</b>	<b>166.262.323,00 €</b>	<b>5,2%</b>
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>46,1%</b>	<b>47,7%</b>	
65-Outros custos e perdas operacionais	229.481,43 €	207.033,00 €	-9,8%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	
66-Amortizações do exercício	8.398.283,79 €	8.363.242,00 €	-0,4%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	
67-Provisões do exercício	5.664.485,45 €	738.304,00 €	-87,0%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,2%</b>	
68-Custos e perdas financeiras	41.130,74 €	30.913,00 €	-24,8%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	
69-Custos e perdas extraordinários	765.870,50 €	795.589,00 €	3,9%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>342.795.697,41 €</b>	<b>348.522.776,00 €</b>	<b>1,7%</b>

**APÊNDICE V**  
**Demonstração Previsional De Resultados - Proveitos e Ganhos**



Instituição:

Centro Hospitalar de São João, EPE

Contratualização 2016

	Valor Estimado 2015	Valor Contratualizado 2016	% Var 2016 / 2015
71-Vendas e prestações de serviços	317.472.323,60 €	318.991.001,00 €	0,5%
711-Vendas	43.650,25 €	7.948,00 €	-81,8%
712-Prestações de serviços	317.428.673,35 €	318.983.053,00 €	0,5%
7121 - Instituições SNS	305.748.677,39 €	307.400.000,00 €	0,5%
71211-Internamento - SNS CP	130.585.361,52 €	130.861.547,97 €	0,2%
712111-GDH Médicos	71.439.469,79 €	71.798.156,38 €	0,5%
712112-GDH Cirúrgicos	43.113.988,86 €	43.339.607,02 €	0,5%
712113-GDH Cirúrgicos Urgentes	14.656.561,67 €	14.236.641,70 €	-2,9%
712114-Dias Internamento Doentes Crónicos	1.375.341,20 €	1.487.142,87 €	8,1%
71212-Consulta - SNS CP	49.156.417,63 €	49.217.530,69 €	0,1%
712121-Primeiras Consultas	13.363.800,36 €	13.255.227,45 €	-0,8%
712122-Consultas Subsequentes	35.792.617,27 €	35.962.303,24 €	0,5%
71213-Urgência/SAP - SNS CP	23.640.858,29 €	23.313.200,00 €	-1,4%
712131-Atendimentos (SU-Polivalente)	23.640.858,29 €	23.313.200,00 €	-1,4%
712132-Atendimentos (SU-Médica Cirúrgica)			
712139-Atendimentos (SU-Básica)			
71214-GDH Ambulatório	33.465.799,47 €	35.872.016,25 €	7,2%
712141-GDH Cirúrgicos	24.598.699,30 €	27.077.490,20 €	10,1%
712142-GDH Médicos	8.867.100,17 €	8.794.526,05 €	-0,8%
71215-Hospital de dia - SNS CP	2.599.311,60 €	2.848.085,23 €	9,6%
71218-Outras Prestações de Serviços de Saúde - SNS CP	66.300.928,88 €	65.287.619,86 €	-1,5%
712181-Serviço domiciliário - SNS CP	54.879,80 €	63.899,18 €	16,4%
712182-Programas de gestão da doença crónica	37.633.491,50 €	37.764.915,95 €	0,3%
712183-Saúde Sexual e Reprodutiva	1.173.538,07 €	1.418.148,24 €	20,8%
7121831-IVG até às 10 semanas	122.950,91 €	128.415,32 €	4,4%
7121832-PMA Diagnóstico e Tratamento da Infertilidade	953.687,04 €	1.145.128,32 €	20,1%
7121833-Diagnóstico Pré-Natal	96.900,12 €	144.604,60 €	49,2%
712184-Plano de convergência - SNS CP	14.088.900,00 €	12.405.576,61 €	-11,9%
712185-Valor Capitulacional (valor a facturar pelas ULS) - SNS CP			
712186-Sessões de Radioterapia	2.772.483,28 €	2.966.189,92 €	7,0%
712187-Medicamentos de cedência em ambulatório	7.999.996,27 €	8.091.250,00 €	1,1%
712188-Internos	2.577.639,96 €	2.577.639,96 €	0,0%
712189-Outras prestações serviços de saúde - SNS CP			
71219 - Outras prestações de serviços - SNS CP			
7122 - Outras Entidades Responsáveis	11.679.995,96 €	11.583.053,00 €	-0,8%
71221-Internamento	2.754.501,68 €	2.483.591,00 €	-9,8%
71222-Consulta	2.683.856,73 €	2.694.170,00 €	0,4%
71223-Urgência/SAP	689.508,31 €	682.344,00 €	-1,0%
712231-Urgência	689.508,31 €	682.344,00 €	-1,0%
712232-Serviço de atendimento permanente			
712239-Outros			
71223-Urgência/SAP			
71224-Quartos particulares	234,00 €		
71225-Hospital de dia	-17.192,13 €		

	Valor Estimado 2015	Valor Contratualizado 2016	% Var 2016 / 2015
71226-Meios compl. de diagnóstico e terapêutica	2.334.770,65 €	2.228.885,00 €	-4,5%
712261-Meios complementares diagnóstico - Outras Ent Resp	1.797.574,47 €	1.730.030,00 €	-3,8%
7122611-Patologia Clínica	1.017.772,33 €	1.024.866,00 €	0,7%
7122612-Anatomia patológica	90.304,40 €	92.227,00 €	2,1%
7122613-Imagiologia	234.642,34 €	185.081,00 €	-21,1%
7122614-Cardiologia	93.496,85 €	96.141,00 €	2,8%
7122616-Medicina nuclear	21.681,64 €	24.206,00 €	11,6%
7122617-Gastroenterologia	69.409,50 €	74.488,00 €	7,3%
7122619-Outros	270.267,41 €	233.021,00 €	-13,8%
712262-Meios complementares terapêutica - Outras Ent Resp	537.196,18 €	498.855,00 €	-7,1%
7122621-Hemodiálise	451.078,92 €	421.479,00 €	-6,6%
7122622-Medicina física e de reabilitação	15.349,20 €	13.819,00 €	-10,0%
7122623-Litotricia	658,20 €	303,00 €	-54,0%
7122624-Quimioterapia	8.208,10 €	8.047,00 €	-2,0%
7122625-Radioterapia	29.411,36 €	24.181,00 €	-17,8%
7122629-Outros	32.490,40 €	31.026,00 €	-4,5%
71227 - Taxas moderadoras	3.091.626,80 €	3.349.188,00 €	8,3%
712271 - Consultas	1.109.348,00 €	1.122.479,00 €	1,2%
712272 - Urgência/SAP	856.061,40 €	885.675,00 €	3,5%
712273 - Internamento			
712276 - Meios complementares diagnóst. e terapêut.	1.126.217,40 €	1.341.034,00 €	19,1%
712279 - Outros			
712261-Meios complementares diagnóstico - Outras Ent Resp			
712262-Meios complementares terapêutica - Outras Ent Resp			
71227 - Taxas moderadoras - Outras Ent Resp			
71228-Outras Prestações de Serviços de Saúde	142.689,92 €	144.875,00 €	1,5%
712281-Serviço domiciliário			
712282-GDH de Ambulatório - Outras Ent Resp	142.689,92 €	144.875,00 €	1,5%
7122821-GDH Cirúrgicos	91.783,60 €	93.735,00 €	2,1%
7122822-GDH Médicos	50.906,32 €	51.140,00 €	0,5%
712282-GDH de Ambulatório - Outras Ent Resp			
712289-Outras prestações serviços de saúde - Outras Ent Resp			
71229 - Outras prestações de serviços			
712291 - Convenções internacionais			
712294 - Unidades terapêuticas de Sangue			
712295 - Serviços prestados pela ACSS, IP			
712296 - Análises sanitárias			
712299 - Outros			
71229 - Outras prestações de serviços - Outras Ent Resp			
<b>Sub-Total</b>	<b>317.472.323,60 €</b>	<b>318.991.001,00 €</b>	<b>0,5%</b>
<b>% SI/ Total Geral</b>	<b>94,4%</b>	<b>95,7%</b>	
72-Impostos e taxas			
<b>% SI/ Total Geral</b>			
73-Proveitos suplementares	385.915,14 €	262.073,00 €	-32,1%
<b>% SI/ Total Geral</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	
74-Transf. e subsídios correntes obtidos			
741-Transferências-Tesouro			
742-Transferências correntes obtidas			
7421-Da ACSS			

72

7422-Do PIDDAC			
7423-Do FSE			
7429-Outras Transferências Correntes Obtidas			
743-Sub. correntes obtidos-Outros entes públicos			
749-Sub. correntes obtidos-De outras entidades			
<b>Sub-Total</b>			
<b>% S/ Total Geral</b>			
75-Trabalhos para a própria entidade			
<b>% S/ Total Geral</b>			
76-Outros proveitos e ganhos operacionais	14.578.008,43 €	10.764.908,00 €	-26,2%
7611-ACSS IP	2.914.249,71 €	1.785.925,00 €	-38,7%
762-Reembolsos	1.816.391,48 €	2.477.406,00 €	36,4%
763-Produtos de fabricação interna			
768-Outros não espec. alheios valor acrescentado			
769-Outros	9.847.367,24 €	6.501.577,00 €	-34,0%
<b>Sub-Total</b>	<b>14.578.008,43 €</b>	<b>10.764.908,00 €</b>	<b>-26,2%</b>
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>4,3%</b>	<b>3,2%</b>	
78-Proveitos e ganhos financeiros	1.387.281,46 €	1.125.445,00 €	-18,9%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>	
79-Proveitos e ganhos extraordinários	2.346.009,50 €	2.123.879,00 €	-9,5%
<b>% S/ Total Geral</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,6%</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>336.169.538,13 €</b>	<b>333.267.306,00 €</b>	<b>-0,9%</b>

**APÊNDICE VI**  
**Demonstração Previsional De Fluxos De Caixa**



Instituição:  
Centro Hospitalar de São João, EPE

Contratualização 2016

	Valor Estimado 2015	Valor Contratualizado 2016	% Var 2016 / 2015
<b>Método Directo</b>			
<b>Fluxos de Actividades Operacionais</b>			
<b>Recebimentos (+):</b>	<b>317.798.734,95 €</b>	<b>314.913.466,71 €</b>	<b>-0,91%</b>
Contrato-programa (produção)	317.627.718,60 €	314.782.446,16 €	-0,90%
Dívidas de Terceiros (outras entidades)			
Contrato-Programa (convergência)			
Incentivos			
Subsídios à Exploração			
Taxas Moderadoras (R)			
Outros (inclui outros operacionais e extraordinários)	171.016,35 €	131.020,55 €	-23,39%
<b>Pagamentos (-):</b>	<b>-313.071.099,64 €</b>	<b>-312.306.011,98 €</b>	<b>-0,24%</b>
Fornecedores e outros c/c	-153.882.127,94 €	-145.662.144,00 €	-5,34%
Custos com Pessoal	-156.016.489,04 €	-163.245.788,00 €	4,63%
Transf. Correntes conced. e Prest. Sociais			
Outros (inclui outros operac. e extraord.)	-3.172.482,66 €	-3.398.079,98 €	7,11%
<b>Fluxos de Actividades Operacionais</b>	<b>4.727.635,31 €</b>	<b>2.607.454,73 €</b>	<b>-44,85%</b>
<b>Fluxos de Actividades de Investimento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de (+):</b>	<b>1.390.090,15 €</b>	<b>1.125.445,00 €</b>	<b>-19,04%</b>
Investimentos Financeiros			
Imobilizações Corpóreas			
Imobilizações Incorpóreas			
Subsídios ao Investimento			
Juros e Proveitos Similares	1.390.090,15 €	1.125.445,00 €	-19,04%
Dividendos			
Outros			
<b>Pagamentos respeitantes a (-):</b>	<b>-6.809.040,81 €</b>	<b>-4.995.217,53 €</b>	<b>-26,64%</b>
Investimentos Financeiros	-26.820,82 €	-43.163,53 €	60,93%
Imobilizações Corpóreas	-6.782.219,99 €	-4.952.054,00 €	-26,98%
Imobilizações Incorpóreas			
<b>Fluxos de Actividades de Investimento</b>	<b>-5.418.950,66 €</b>	<b>-3.869.772,53 €</b>	<b>-28,59%</b>
<b>Fluxos de Actividades de Financiamento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de (+):</b>	<b>3.000.000,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>-100,00%</b>
Empréstimos Obtidos			
Aumentos de Capital e P. Suplementares	3.000.000,00 €	0,00 €	-100,00%
Subsídios e Doações			
Vendas de Acções Próprias			
Cobertura de Prejuízos			
<b>Pagamentos respeitantes a (-):</b>	<b>-41.130,74 €</b>	<b>-30.913,00 €</b>	<b>-24,84%</b>
Empréstimos Obtidos			
Amortizações de Contratos de Leasing			
Juros e Custos Similares	-41.130,74 €	-30.913,00 €	-24,84%
Dividendos			
Reduções de Capital e P. Suplementares			
Aquisição de Acções Próprias			
<b>Fluxos de Actividades de Financiamento</b>	<b>2.958.869,26 €</b>	<b>-30.913,00 €</b>	<b>-101,04%</b>
<b>Variação de Caixa e seus equivalentes</b>	<b>2.267.553,91 €</b>	<b>-1.293.230,80 €</b>	<b>-157,03%</b>
Caixa no início do período	8.168.429,03 €	10.435.982,94 €	27,76%
Caixa no fim do período	10.435.982,94 €	9.142.752,14 €	-12,39%
<b>TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	

Handwritten signature and initials.

**APÊNDICE VII**  
**Balanco Previsional - Activo**



Instituição:

Centro Hospitalar de São João, EPE

Contratualização 2016

	AL - Activo Líquido 2015	AB - Activo Bruto 2016	AP - Amortizações ou Provisões 2016	AL - Activo Líquido 2016
<b>Imobilizado</b>				
<b>Bens de domínio público</b>				
451 - Terrenos e recursos naturais				
452 - Edifícios				
453 - Outras construções e infra-estruturas				
455 - Bens do património hist., artist. e cultural				
459 - Outros bens de domínio público				
445 - Imobilizações em Curso de Bens de Domínio Público				
446 - Adiantamento por Conta de Bens do Domínio Público				
<b>Bens de domínio público</b>				
<b>Imobilizados Incorpóreos</b>				
431 - Despesas de Instalação				
432 - Despesas de Investigação e Desenvolvimento	0,00	45.488,46	45.488,46	0,00
443 - Imobilizações em Curso de Imobilizações Incorpóreas				
449 - Adiantamentos por Conta de Imobilizações Incorpóreas				
<b>Imobilizados Incorpóreos</b>	<b>0,00</b>	<b>45.488,46</b>	<b>45.488,46</b>	<b>0,00</b>
<b>Imobilizações Corpóreas</b>				
421 - Terrenos e Recursos Naturais				
422 - Edifícios e Outras Construções	55.793.410,07	94.207.261,63	41.131.506,94	53.075.754,69
423 - Equipamento Básico	8.639.406,52	73.028.511,29	65.392.702,31	7.635.808,98
424 - Equipamento de Transporte	69.921,09	350.417,63	298.488,44	51.929,19
425 - Ferramentas e Utensílios	0,00	0,00	0,00	0,00
426 - Equipamento administrativo e Informático	1.706.716,45	22.972.993,42	22.110.298,34	862.695,08
427 - Taras e Vasilhame	0,00	0,00	0,00	0,00
429 - Outras Imobilizações Corpóreas	0,00	0,00	0,00	0,00
442 - Imobilizações em Curso de Imobilizações Corpóreas	10.226.135,44	11.495.359,66	0,00	11.495.359,66
448 - Adiantamentos por Conta de Imobilizações Corpóreas				
<b>Imobilizações Corpóreas</b>	<b>76.435.589,57</b>	<b>202.054.543,63</b>	<b>128.932.996,03</b>	<b>73.121.547,60</b>
<b>Investimentos Financeiros</b>				
411 - Partes de Capital				
412 - Obrigações e Títulos de Participação				
414 - Investimentos em Imóveis				
415 - Outras Aplicações Financeiras	35.280,81	83.698,77		83.698,77
441 - Imobilizações em Curso de Investimentos Financeiros				
447 - Adiantamentos por Conta de Investimentos Financeiros				
<b>Investimentos Financeiros</b>	<b>35.280,81</b>	<b>83.698,77</b>		<b>83.698,77</b>
<b>Circulante</b>				
<b>Existências</b>				
36 - Matérias-primas, Subsidiárias e de Consumo	10.915.798,81	10.183.601,48		10.183.601,48
34 - Sub-produtos, Desperdícios, Resíduos e Refugo				

33 - Produtos Acabados e Intermediários				
32 - Mercadorias				
37 - Adiantamento por Conta de Compras				
<b>Existências</b>	<b>10.915.798,81</b>	<b>10.183.601,48</b>		<b>10.183.601,48</b>
<b>Dívidas de Terceiros - Médio e Longo Prazo</b>	<b>3.699.257,06</b>	<b>3.867.378,91</b>	<b>580.106,84</b>	<b>3.287.272,07</b>
<b>Dívidas de Terceiros - Curto prazo</b>				
28 - Empréstimos Concedidos				
211 - Clientes c/c	2.207.428,31	5.643.954,00	0,00	5.643.954,00
213 - Utentes c/c	20.278,24	39.647,61	0,00	39.647,61
215 - Instituições do MS	53.662.093,68	54.221.979,60	0,00	54.221.979,60
218 - Clientes e Utentes de Cobrança Duvidosa	0,00	4.964.740,77	4.964.740,77	0,00
251 - Devedores pela Execução do Orçamento	0,00			
229 - Adiantamentos a Fornecedores	1.697.538,91	975.280,39	0,00	975.280,39
2619 - Adiantamentos a Fornecedores de Imobilizado	0,00			
24 - Estado e Outros Entes Públicos	235.632,09	141.547,60	0,00	141.547,60
263/3/4+267+268 - Outros devedores	678.819,11	2.866.281,32	1.779.115,87	1.087.165,45
<b>Dívidas de Terceiros - Curto prazo</b>	<b>58.501.790,34</b>	<b>68.853.431,29</b>	<b>6.743.856,64</b>	<b>62.109.574,65</b>
<b>Títulos Negociáveis</b>				
151 - Ações				
152 - Obrigações e Títulos de Participação				
153 - Títulos da Dívida Pública				
159 - Outros Títulos				
18 - Outras Aplicações de Tesouraria				
<b>Títulos Negociáveis</b>				
<b>Depósitos em Inst. Financ. e Caixa</b>				
13 - Contas no Tesouro	10.386.254,76	9.116.198,05		9.116.198,05
12 - Depósitos em Instituições Financeiras	41.545,05	21.229,90		21.229,90
11 - Caixa	8.183,13	5.324,19		5.324,19
<b>Depósitos em Inst. Financ. e Caixa</b>	<b>10.435.982,94</b>	<b>9.142.752,14</b>		<b>9.142.752,14</b>
<b>Acréscimos e Diferimentos</b>				
271 - Acréscimos de Proventos	89.462.675,18	63.719.035,32		63.719.035,32
272 - Custos Diferidos	1.171.407,85	1.055.407,85		1.055.407,85
<b>Acréscimos e Diferimentos</b>	<b>90.634.083,03</b>	<b>64.774.443,17</b>		<b>64.774.443,17</b>
<b>Total de Amortizações</b>			<b>128.978.484,49</b>	
<b>Total de Provisões</b>			<b>6.743.856,64</b>	
<b>TOTAL do ACTIVO</b>	<b>250.657.782,56</b>	<b>359.005.337,85</b>	<b>136.302.447,97</b>	<b>222.702.889,88</b>

**APÊNDICE VII**  
**Balanco Previsional - Fundos Próprios e Passivo**



Instituição:

Centro Hospitalar de São João, EPE

Contratualização 2016

	Fundos Próprios e Passivo 2015	Fundos Próprios e Passivo 2016
<b>Fundos Próprios</b>		
51 - Património	115.000.000,00	115.000.000,00
56 - Reservas de Reavaliação		
<b>Sub-total</b>	<b>115.000.000,00</b>	<b>115.000.000,00</b>
<b>Reservas</b>		
571 - Reservas Legais	603.873,25	603.873,25
572 - Reservas Estatutárias	0,00	
574 - Reservas Livres	304.281,52	304.281,52
575 - Subsídios	0,00	
576 - Doações	20.259.144,31	20.409.144,31
577 - Reservas Decorrentes da Transferência de Activos		
<b>Sub-total</b>	<b>21.167.299,08</b>	<b>21.317.299,08</b>
<b>Resultados Transitados</b>	<b>-11.348.169,14</b>	<b>-18.123.946,84</b>
<b>Resultado Líquido do Exercício</b>	<b>-6.775.777,70</b>	<b>-15.385.470,00</b>
<b>Fundo Patrimonial</b>	<b>118.043.352,24</b>	<b>102.807.882,24</b>
<b>Passivo</b>		
<b>Provisões</b>		
291 - Provisões para Cobranças Duvidosas		
292 - Provisões para Riscos	9.484.031,72	10.222.335,72
<b>Provisões</b>	<b>9.484.031,72</b>	<b>10.222.335,72</b>
<b>Dívidas a Terceiros - Médio e Longo Prazo</b>		
<b>Terceiros</b>		
213 - Utentes c/c		
219 - Adiantamentos de Clientes, Utentes e Instit. MS	40.709.366,35	19.340.182,67
221 - Fornecedores c/c	34.620.676,44	38.073.179,05
228 - Fornecedores - Facturas recep. e conf.	0,00	
23 - Empréstimos obtidos	0,00	
252 - Credores pela Execução do Orçamento	0,00	
2611 - Fornecedores de imobilizado c/c	1.782.718,99	2.727.727,43
24 - Estado e Outros Entes Públicos	5.909.626,82	6.716.198,05
261/3/4 - Outros Credores	796.356,00	4.175.753,06
<b>Terceiros</b>	<b>83.818.744,60</b>	<b>71.033.040,26</b>
<b>Acréscimos e Diferimentos</b>		
273 - Acréscimos de Custos	25.109.932,12	25.944.761,90
274 - Proveitos Diferidos	14.201.721,88	12.694.869,76
<b>Acréscimos e Diferimentos</b>	<b>39.311.654,00</b>	<b>38.639.631,66</b>
<b>Passivo</b>	<b>132.614.430,32</b>	<b>119.895.007,64</b>
<b>Fundos Próprios e Passivo</b>	<b>250.657.782,56</b>	<b>222.702.889,88</b>

**Centro Hospitalar de São João, EPE - Serviço de Humanização**  
**GABINETE DO CIDADÃO**  
**Relatório de atividades - 2016**

**1 -INTRODUÇÃO**

No relatório de atividades do ano de 2015(1) estabeleceu-se como objectivos para 2016:

- a) A diminuição do tempo de resposta às exposições e;
- b) O aumento do envio das exposições para os Serviços via correio eletrónico(2)para melhorar o circuito da gestão das reclamações ganhando tempo e diminuindo custos.

Estes objectivos encaixam na missão do Gabinete do Cidadão (GC) que é receber e trataras exposições dos cidadãos relativas ao funcionamento dos serviços, dando-lhe substância operativa, ancorada em princípios éticos e normativos(3)imprescindíveis à mediação do exercício dos direitos e deveres dos cidadãos perante os Serviços do Serviço Nacional de Saúde (SNS), ao acolhimento das suas expectativasque, deste modo, se tornam parte do processo de melhoria dos serviços do Centro Hospitalar São João, EPE (CHSJ) (3, 4).

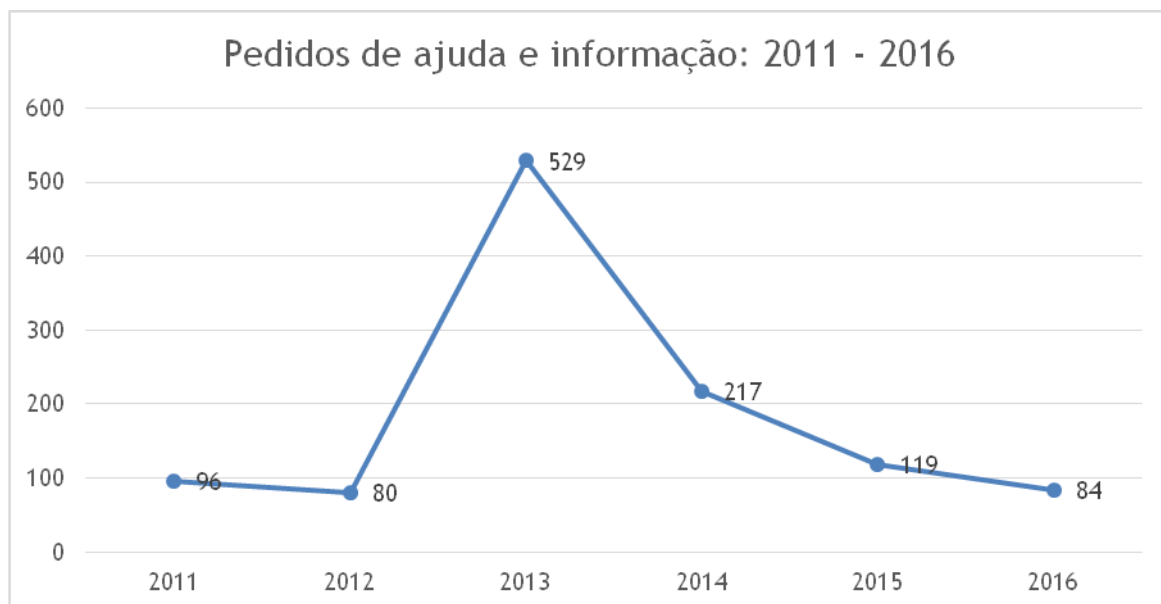
O cumprimento legal do tempo de resposta às exposições por parte dos Serviços é um direito do cidadão contrabalançado com um dever dos Serviços do SNSde responder em tempo como acção de reparação da confiança beliscada por uma manifestação de insatisfação traduzida em reclamação.

Ao longo do ano de 2016 o GC procurou atingir os objectivos(1)enunciados no decorrer do processo da sua atividade e da qual dá conta neste relatório, assegurando a mediação entre os doentes, utentes e cidadãos com os diferentes Serviços do CHSJ.

## 2 - RESULTADOS

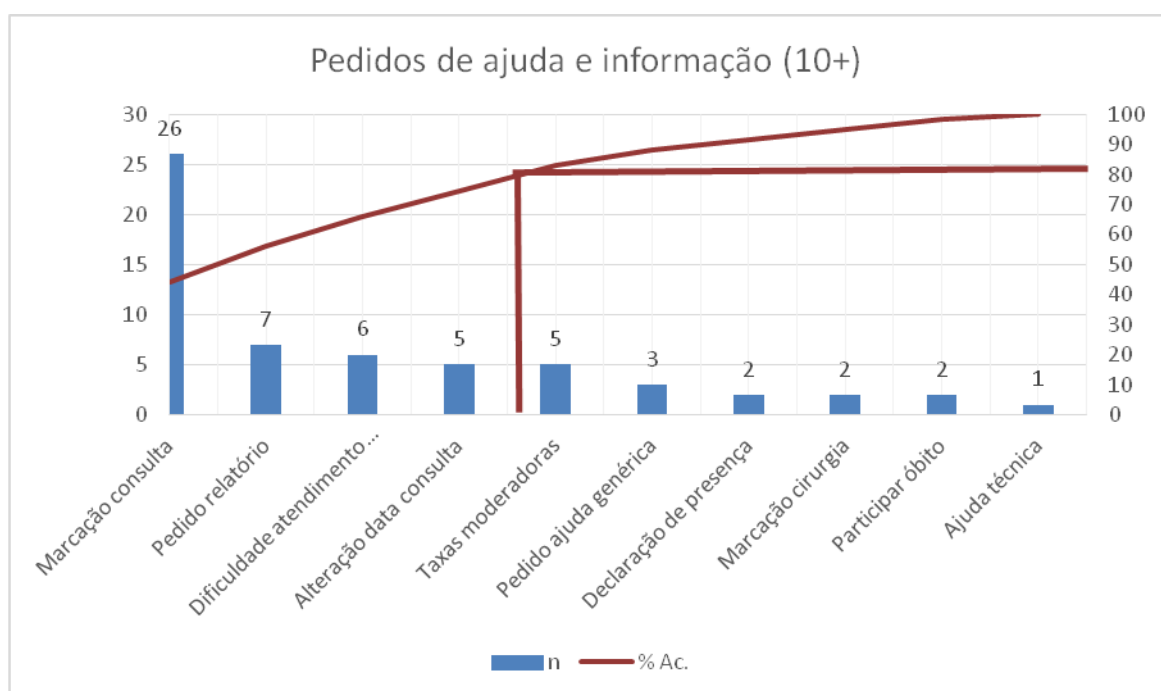
### 2.1 - Pedidos de ajuda e informação.

Gráfico n.º 1 - Pedidos de ajuda e informação



No ano de 2016 o GC recebeu 84 pedidos de ajuda/informação. Este número espelha uma tendência decrescente desde 2013. Em 2012, as alterações legais à isenção, dispensa e pagamento de taxas moderadoras originou um aumento deste número de pedidos que, gradualmente, diminui.

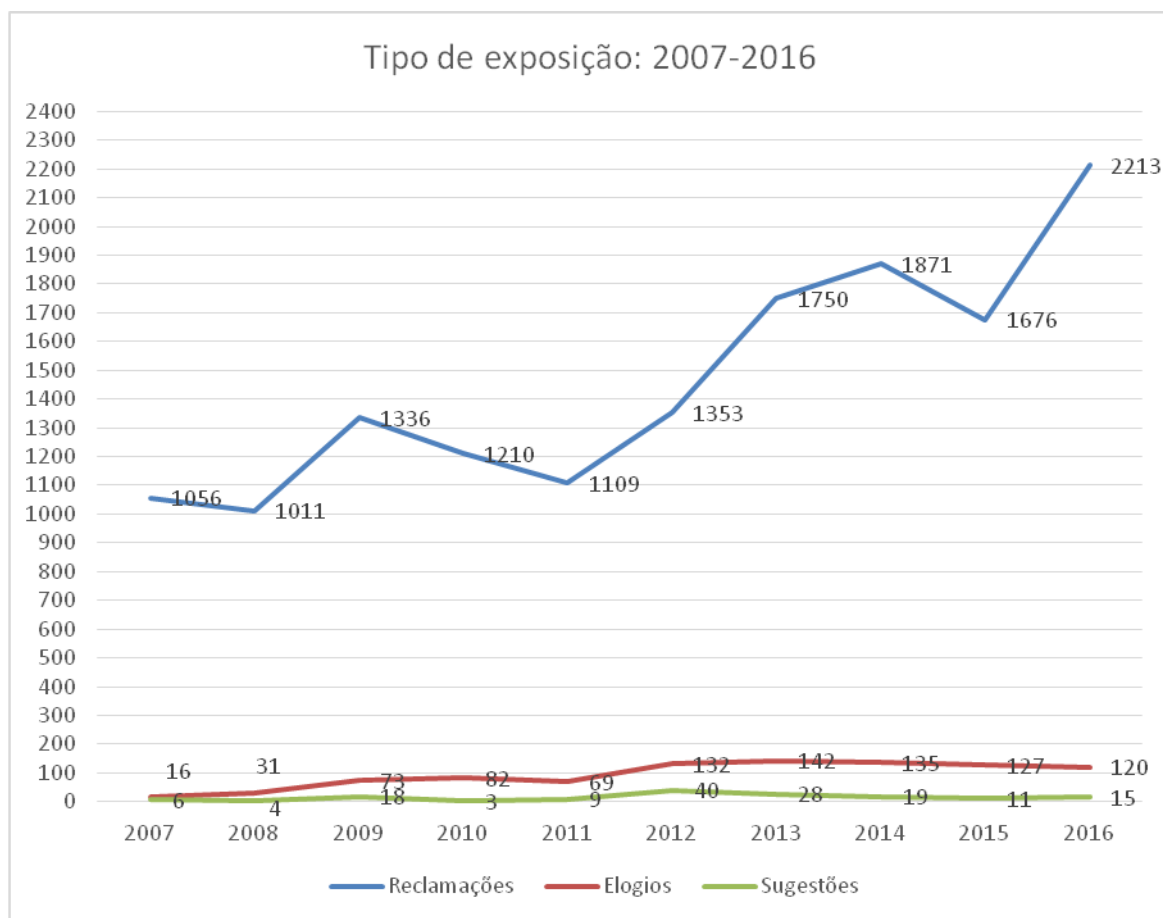
Gráfico n.º 2 - Pedidos ajuda e informação (10 mais frequentes).



Os pedidos de ajuda e informação mais frequentes estão relacionados com marcação de consultas, pedidos de relatórios médicos, dificuldade de atendimento telefónico e alteração da data de consulta que representam 80% dos 10 pedidos mais frequentes.

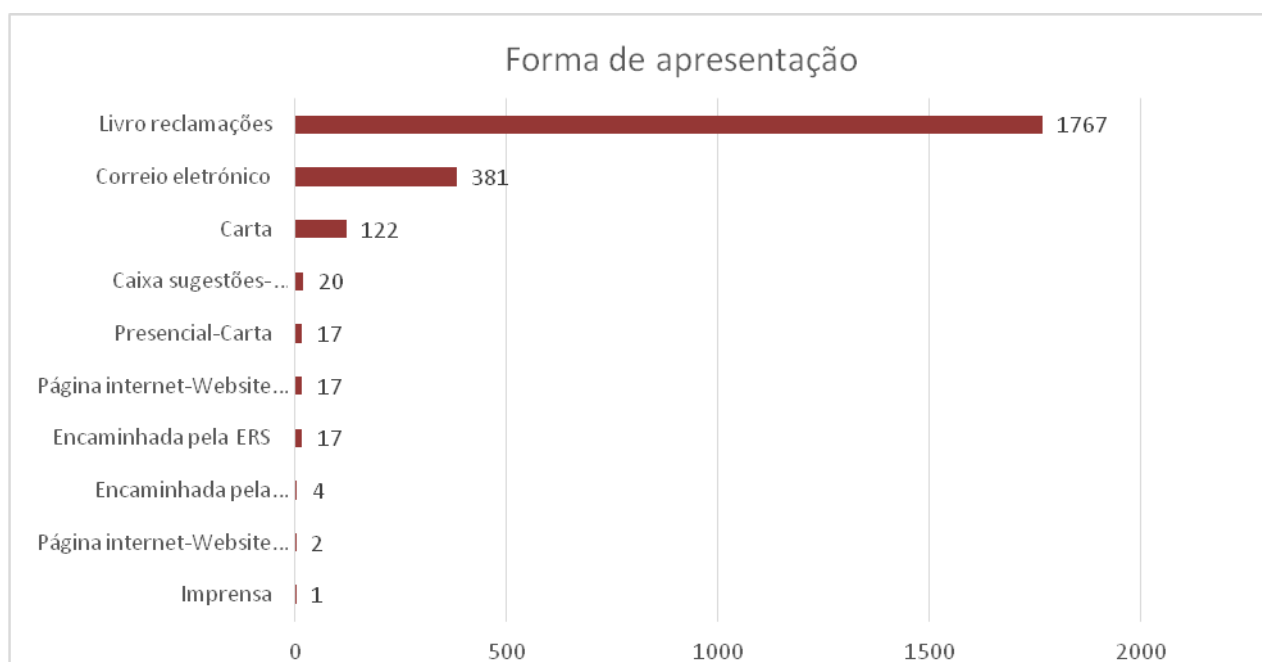
## 2.2 - Tipo de exposições, forma de apresentação e modalidade de assistência.

Gráfico 3 - Tipo de exposições



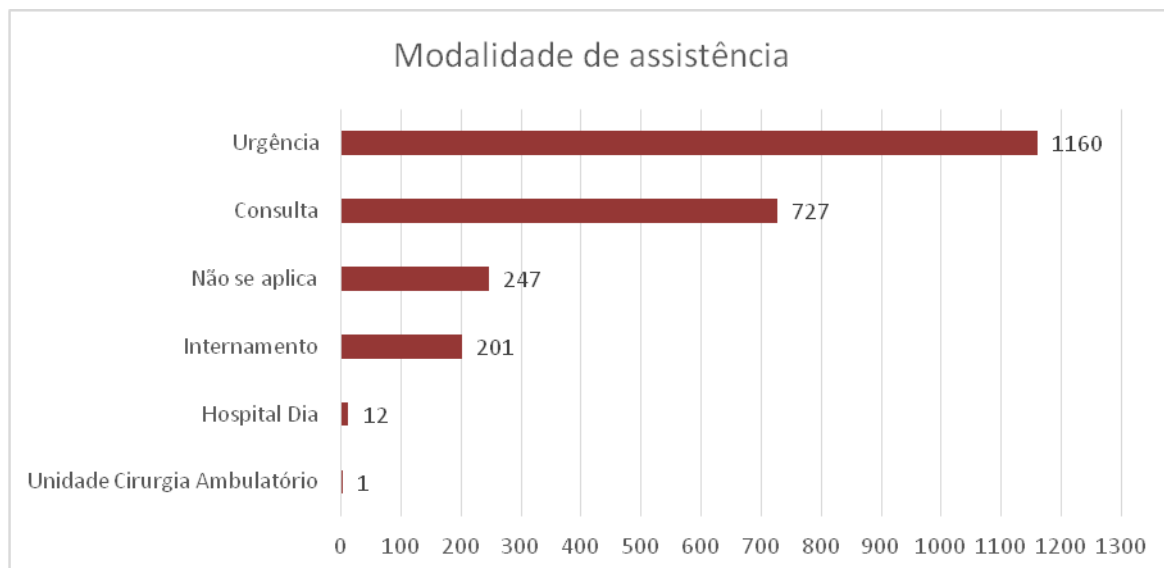
O número de reclamações (n=2213) aumentou relativamente ao ano de 2015 (n= 1676). O número de elogios diminui relativamente ao ano de 2015 e o número de sugestões aumentou.

Gráfico 4 - Forma de apresentação



A maioria das reclamações são apresentadas no Livro de Reclamações (n=1767). O correio electrónico foi utilizado para apresentar 381 reclamações.

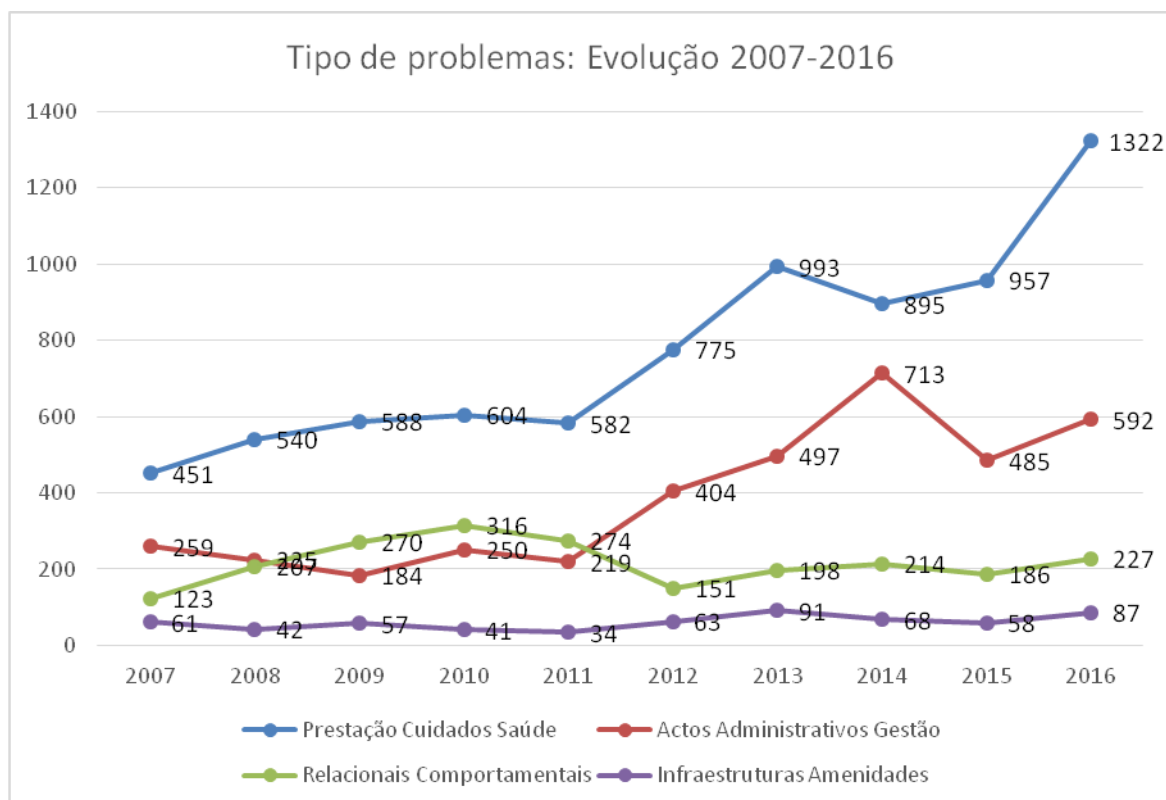
Gráfico 5 - Modalidade de assistência



Relativamente à modalidade de assistência, verificamos que a urgência é a mais reclamada (n=1160) seguida da consulta (n=727). O internamento foi visado 201 vezes.

### 2.3 - Tipo de problemas.

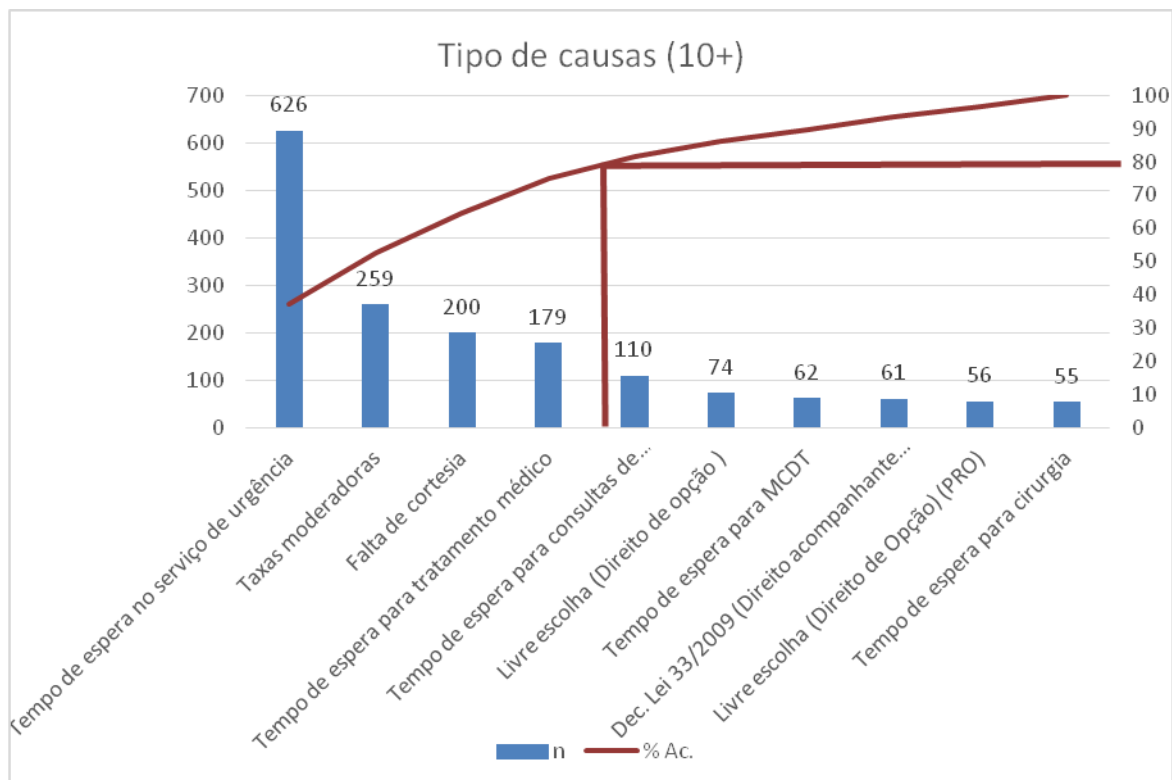
Gráfico 6- Tipo de problemas



Os problemas relacionados com a prestação de cuidados de saúde aumentaram (n=1322), assim como os problemas relacionados com os actos administrativos e de gestão, os relacionados com comportamentos e com as infraestruturas, em comparação com o ano de 2015.

## 2.4 - Tipo de causas

Gráfico n.º 5- Tipo de causas



Relativamente às causas, 80% das 10 causas mais frequentes estão relacionadas com o tempo de espera para atendimento médico no Serviço de Urgência, com taxas moderadoras, falta de cortesia e tempo para atendimento médico nas consultas e hospital de dia. Com exceção desta última, as causas mais frequentes seguem o padrão do ano de 2015(1).

## 2.5 - Exposições por Serviço

Tabela 1 - Tipo de exposição por Serviço.

UAG			Tipo			Total
			Louvor	Reclamação	Sugestão	
Centro de Ambulatório	Serviço	Central de Consultas	3	7	0	10
		Centro de Ambulatório	0	92	2	94
		Gabinete de Apoio aos MCDT	0	1	0	1
	Total		3	100	2	105
Centro de Controlo de Negócio		Serviços Financeiros	0	122	1	123
	Total		0	122	1	123
Centro de Gestão de Informação		Serviço de Sistemas e Tecnologias de	0	3	1	4

		Informação e Comunicação				
	Total		0	3	1	4
Centro de Imagiologia		Serviço de Neurorradiologia	0	3		3
		Serviço de Radiologia	0	42		42
		Serviço de Radioterapia	0	3		3
	Total		0	48		48
Centro de Logística, Compras e Património	Serviço	Serviço de Aprovisionamento	0	8		8
		Serviço de Instalações e Equipamentos	0	16		16
		Serviços Farmacêuticos	0	1		1
	Total		0	25		25
Centro Medicina Laboratorial		Serviço de Anatomia Patológica	0	2	0	2
		Serviço de Imunohemoterapia	0	0	1	1
		Serviço de Patologia Clínica	0	17	2	19
	Total		0	19	3	22
Clínica da Mulher		Centro da Mama	1	4		5
		Reprodução Medicamente Assistida	0	2		2
		Unidade de Ginecologia	4	19		23
		Unidade de Obstetrícia	5	11		16
		Urgência Obstetrícia / Ginecologia	3	14		17
	Total		13	50		63
Clínica de Psiquiatria e Saúde Mental		Psiquiatria - CE	0	4		4
		Serviço de Psiquiatria	6	41		47
	Total		6	45		51
Conselho de Administração	Serviço	Administrador Executivo	0	7		7
		Presidente do CA	0	3		3
	Total		0	10		10
Direcção Clínica		Direcção Clínica	0	1		1
	Total		0	1		1
Direcção de Enfermagem		Direcção de Enfermagem	0	1		1
	Total		0	1		1
Equipa de Gestão de Altas		Equipa de Gestão de Altas	0	1		1
	Total		0	1		1
Gabinete Jurídico e Contencioso		Gabinete Jurídico e Contencioso	0	1		1
	Total			1		1
Hospital Pediátrico Integrado		Serviço de Cardiologia Pediátrica	0	2		2
		Serviço de Cirurgia Pediátrica	3	10		13
		Serviço de Neonatologia	1	2		3
		Serviço de	1	7		8

		Pediatria Médica				
		Urgência Pediátrica	0	130		130
	Total		5	151		156
Não se aplica		Não se aplica	0	1		1
	Total			1		1
Responsável pelo Acesso à Informação		Gabinete de Apoio ao RAI		5		5
	Total			5		5
Serviço de Humanização		Atrium Hospitalidade	0	10	1	11
		Central Telefónica	1	7	0	8
		Gabinete do Cidadão	0	1	0	1
		Unidade de Ação Social	0	5	0	5
	Total		1	23	1	25
Serviço de Operações Hoteleiras		Alimentação	0	5	1	6
		Higiene e Limpeza	0	9	1	10
		Parques e Jardins	0	1	0	1
		Segurança e Controlo	3	91	1	95
		Serviço de Operações Hoteleiras	1	1	0	2
	Total		4	107	3	114
UAG da Urgência e Medicina Intensiva		UCIP Urgência	2	2	0	4
		Urgência Geral	1 8	874	1	893
	Total		2 0	876	1	897
UAG de Cirurgia		Serviço de Anestesiologia	0	4	1	5
		Serviço de Cirurgia Geral	6	44	0	50
		Serviço de Cirurgia Plástica	1	11	0	12
		Serviço de Cirurgia Torácica	4	11	0	15
		Serviço de Cirurgia Vascular	0	29	0	29
		Serviço de Estomatologia	0	41	0	41
		Serviço de Neurocirurgia	6	13	1	20
		Serviço de Oftalmologia	0	58	0	58
		Serviço de Ortopedia e Traumatologia	4	61	0	65
		Serviço de Otorrinolaringologia	2	40	0	42
		Serviço de Urologia	3	32	0	35
		UCA - Cirurgia de Ambulatório	0	6	0	6
		Unidade de Cirurgia Maxilofacial	0	2	0	2
	Total		2 6	352	2	380
UAG de Medicina		Podologia	0	1	0	1
		Serviço de Cardiologia	1	12	0	13
		Serviço de	3	1	0	4

		Cuidados Paliativos				
		Serviço de Dermatologia	1	16	0	17
		Serviço de Doenças Infeciosas	3	7	0	10
		Serviço de Endocrinologia	0	24	0	24
		Serviço de Gastreenterologia	3	42	0	45
		Serviço de Genética Médica	0	2	0	2
		Serviço de Hematologia Clínica	3	11	0	14
		Serviço de Imunoalergologia	0	11	0	11
		Serviço de MFR	1	16	0	17
		Serviço de Medicina Interna	18	37	1	56
		Serviço de Nefrologia	2	5	0	7
		Serviço de Neurofisiologia	0	5	0	5
		Serviço de Neurologia	1	25	0	26
		Serviço de Oncologia Médica	1	9	0	10
		Serviço de Pneumologia	3	19	0	22
		Serviço de Reumatologia	1	22	0	23
		Unidade de AVC	1	0	0	1
	Total		42	265	1	308
Unidade de Nutrição e Dietética		Unidade de Nutrição e Dietética		7		7
	Total			7		7
Total			120	2213	15	2348

A Unidade Autónoma de Gestão (UAG) de Urgência e Medicina Intensiva é a mais visada.

O Serviço de Ortopedia e Traumatologia é o serviço mais visado da UAG de Cirurgia e o Serviço de Gastreenterologia é o mais visado da UAG de Medicina. O Serviço de Urgência Pediátrica é o serviço mais visado do Hospital Pediátrico Integrado e a Unidade de Ginecologia é o serviço mais visado da Clínica da Mulher.

Do conjunto dos serviços não clínicos os Serviços Financeiros, o Centro Médico Ambulatório e o Serviço de Operações Hoteleiras são os mais frequentemente visados nas reclamações.

## 2.5 - Relação entre as exposições e os profissionais

Tabela 8 - Profissionais visados

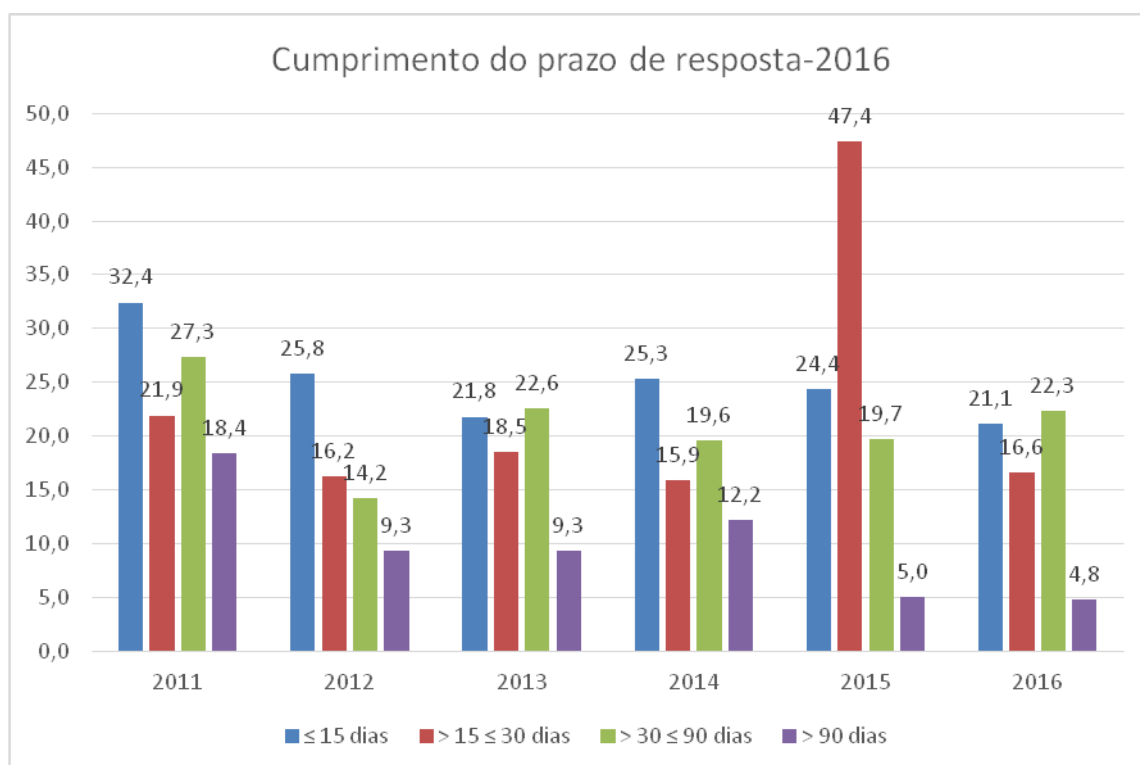
Profissionais visados:	Tipo exposição			Total
	Louvor	Reclamação	Sugestão	
Assistente Operacional	2	17	1	20
Assistente Operacional, Enfermeiro	1	0	0	1
Médico Assistente Operacional, Enfermeiro,	5	0	0	5
Assistente Operacional, Enfermeiro, Médico, Assistente Técnico	1	0	0	1
Enfermeiro Assistente Operacional, Médico,	2	0	0	2
Assistente Operacional, Médico, Enfermeiro, Assistente Técnico	1	0	0	1
Assistente Operacional, Outro Pessoal Concessionado, Médico, Enfermeiro	1	0	0	1
Assistente Técnico	0	76	1	77
Assistente Técnico, Assistente Operacional, Enfermeiro, Médico	1	0	0	1
Assistente Técnico, Dirigente Intermédio	1	0	0	1
Enfermeiro Assistente Técnico, Médico,	2	0	0	2
Assistente Técnico, Outro Pessoal	1	0	0	1
Assistente Técnico, Outro Pessoal Concessionado	0	1	0	1
Dirigente Intermédio	1	329	9	39
Enfermeiro	7	130	0	137
Enfermeiro, Assistente Operacional, Assistente Técnico, Médico	1	0	0	1
Médico Enfermeiro, Assistente Operacional,	8	0	0	8
Enfermeiro, Assistente Operacional, Médico, Dirigente Superior	1	0	0	1
Médico Enfermeiro, Dirigente Intermédio,	1	0	0	1
Enfermeiro, Médico	31	0	0	31
Operacional Enfermeiro, Médico, Assistente	3	0	0	3
Enfermeiro, Médico, Técnico Diagnóstico e Terapêutica	1	0	0	1
Médico	20	1535	3	1558
Enfermeiro Médico, Assistente Operacional,	4	0	0	4
Médico, Assistente Técnico	1	0	0	1
Enfermeiro Médico, Assistente Técnico,	1	0	0	1

Médico, Dirigente Intermédio	1	0	0	1
Médico, Enfermeiro	17	4	0	21
Médico, Enfermeiro, Assistente Operacional	1	0	0	1
Médico, Outro Pessoal	0	1	0	1
Membros Conselho de Administração	0	1	0	1
Outro Pessoal	0	2	0	2
Outro Pessoal Concessionado	3	101	1	105
Outro Pessoal Concessionado, Médico	0	1	0	1
Técnico - Profissional	0	1	0	1
Técnico Diagnóstico e Terapêutica	0	8	0	8
Técnico Superior	0	5	0	5
Técnico Superior de Saúde	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>2213</b>	<b>15</b>	<b>2348</b>

Os médicos são os profissionais mais visados nas reclamações e nos elogios, seguindo o padrão dos anos anteriores(1, 5).

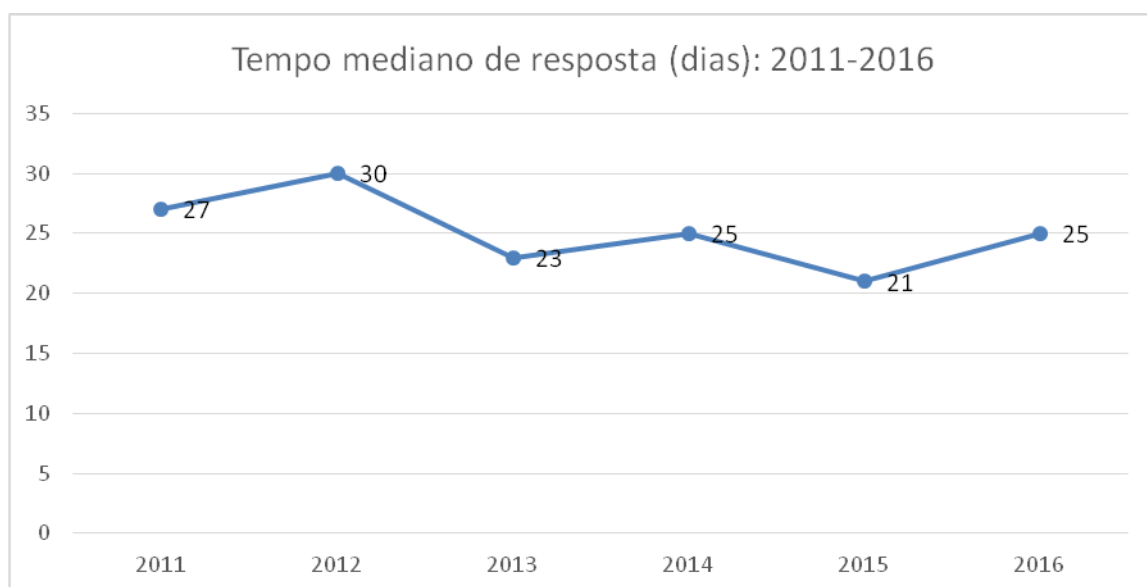
## 2.6 - Cumprimento do prazo de resposta.

Gráfico 5 - Cumprimento do prazo de resposta



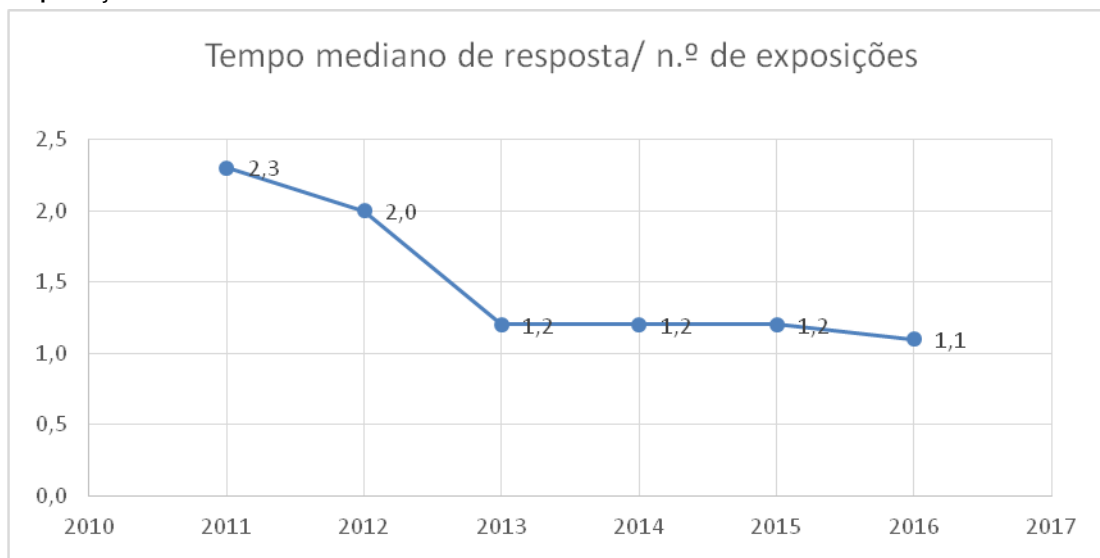
Quanto ao tempo de resposta às exposições (reclamações, sugestões e louvores), respondemos em 15 dias ou menos a 21,1% delas. As exposições respondidas (todos os prazos) são 64,8% do total das exposições apresentadas.

Gráfico 6 - Tempo mediano de resposta



O tempo mediano de resposta são 25 dias. Este tempo aumentou em 4 dias comparativamente ao tempo do ano de 2015.

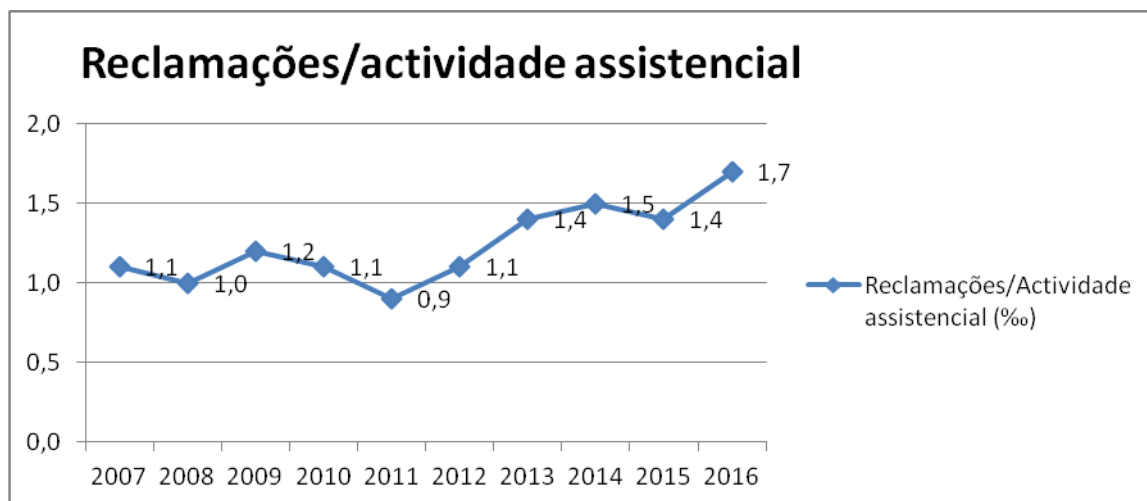
Gráfico 7 - Tempo mediano de resposta/número de exposições



Comparando-se o tempo mediano com o número de respostas verifica-se que o índice baixou de 1,2 em 2015 para 1,1 em 2016. De facto respondemos a menos reclamações relativamente ao ano de 2015, mas verificou-se um aumento do seu número em 2016 (n= 2348) comparativamente ao ano de 2015 (n=1814).

## 2.7 - Relação entre as reclamações e atividade assistencial

Gráfico8 - Reclamações *versus* atividade assistencial



Comparando a frequência das reclamações com os atos assistenciais, verifica-se que por cada mil atos realizados, são apresentadas 1,7 reclamações. Esta proporção aumentou relativamente ao ano de 2015 (1,4).

### 3 - CONCLUSÃO

Observa-se um aumento do número de reclamações (n= 2213) comparativamente com o ano de 2015 (n=1676) e consequentemente um aumento dos diferentes tipos de problemas que estiveram na sua origem.

As causas das reclamações estão relacionadas com o tempo de espera para atendimento médico nos Serviços de Urgência, com a dispensa, isenção e pagamento de taxas moderadoras e com a falta de cortesia nas relações interpessoais. Estas causas mantêm sem variações importantes desde o ano de 2013 (1, 5, 6).

Quanto aos Serviços e profissionais visados, as exposições mantêm o padrão dos anos anteriores, ou seja, o Serviço de Urgência Polivalente e o Serviço de Urgência Pediátrica têm o maior número de exposições e os médicos são os profissionais mais visados (1, 5-7). As manifestações de discordância e insatisfação dos utentes (reclamações) estão relacionadas maioritariamente com a prestação de cuidados e são causadas pelo tempo de espera para obter esses cuidados na modalidade de urgência, consulta e hospital de dia.

O tempo mediano de resposta às reclamações aumentou 4 dias relativamente ao ano de 2015. O objetivo era diminuir este tempo. Contudo, se se dividir o tempo mediano de resposta pelo número de exposições em cada um dos anos de 2015 e 2016, verifica-se que a razão indica uma diminuição de 1,2 para 1,1. Significa que o tempo mediano de resposta foi afetado pelo aumento do número de exposições.

Este facto poderá ter prejudicado a proporção entre o número de reclamações e o número de atos assistenciais realizados. Em 2015 foi apresentada 1,4 reclamações por cada 1000 atos assistenciais e em 2016 1,7 reclamações por igual número de atos assistenciais.

No início de 2016, o correio eletrónico foi usado para enviar as exposições para os Serviços da Clínica da Mulher e para os Serviços de Cirurgia Plástica, Estomatologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Neurocirurgia da UAG de Cirurgia e Serviços de Operações Hoteleiras, de Aprovisionamento, de Instalações e Equipamentos e Farmacêuticos. No conjunto, estes foram objeto de 375 exposições que foram enviadas por correio eletrónico.

No final do ano de 2016 (novembro) foi interrompido o envio para os Serviços da UAG de Cirurgia (Cirurgia Plástica, Estomatologia, Oftalmologia,

Otorrinolaringologia, Neurocirurgia) devido a anomalias nos endereços do correio eletrónico e dificuldades de gestão do correio.

No início do ano de 2017 iniciou-se o envio por correio eletrónico das exposições para a UAG de Urgência e Medicina Intensiva que representou em número no ano de 2016, 887 exposições.

No ano de 2017 prosseguir-se-á com a melhoria dos resultados relativos aos objetivos enunciados: Reduzir o tempo de resposta às exposições e aumentar o seu envio por correio eletrónico.

CHSJ, 12 de fevereiro de 2017

A equipa do GC

Palmira Vale - Assistente Técnico

Carla Oliveira - Técnica Superior

David Costa - Técnico Superior

## Referências

1. Costa D, Oliveira C, Vale P. Gabinete do Cidadão Relatório de atividades - 2015. Porto: Centro Hospitalar São João; 2015.
2. Decreto-Lei n.º 73/2014, (2014).
3. Almeida F. Livro Branco da Humanização. Centro Hospitalar de São João E, editor. Porto: Serviço de Humanização; 2008. 9-16 p.
4. Serapioni M, Ferreira P, Antunes P. Participação em saúde: conceitos e conteúdos. Notas Económicas. 2015;14:26-42.
5. Costa D, Oliveira C, Vale P. Gabinete do Cidadão Relatório de atividades - 2014. Porto: Centro Hospitalar de São João; 2014.
6. Costa D, Oliveira C, Palmira V. Gabinete do Cidadão Relatório de atividades - 2013. Porto: Centro Hospitalar de São João E. P. E.,; 2013.
7. Costa D, Oliveira C, Vale P. Gabinete do Cidadão Relatório de atividades - 2012. Porto: Centro Hospitalar de São João E.P.E.,; 2012.