



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

RELATÓRIO 16

DA QUALIDADE
E SEGURANÇA CLÍNICA

01 **POLÍTICA** DA QUALIDADE

02 **ESTRUTURA** E ATIVIDADE CLÍNICA

03 **QUALIDADE** E SEGURANÇA CLÍNICA

3.1.	Avaliação Externa SINAS	13
3.2.	IAmetrics	14
3.3.	Outcomes Clínicos	14
3.4.	Segurança do Doente	15
3.5.	Cultura de Segurança do Doente	16
3.6.	Sistema de Reporte de Eventos Adversos	16
3.7.	Quedas do Doente	17
3.8.	Cirurgia Segura	17
3.9.	Controlo de Infecção	18
3.10.	Áreas Transversais: Instituto CUF Oncologia (I.C.O.)	19

04 **PERFORMANCE/** **ATIVIDADE CLÍNICA**

05 FICHA DAS UNIDADES

5.1.	Hospital CUF Infante Santo	26
5.2.	Hospital CUF Descobertas	27
5.3.	Hospital CUF Porto	28
5.4.	Hospital CUF Cascais	29
5.5.	Hospital CUF Torres Vedras	30
5.6.	Hospital CUF Santarém	31
5.7.	Hospital de Braga	32
5.8.	Hospital Vila Franca de Xira	33

06 GLOSSÁRIO



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE



01

POLÍTICA
DA QUALIDADE

Política da Qualidade

A José de Mello Saúde, enquanto líder na prestação de cuidados de saúde em Portugal, assume o compromisso com os princípios orientadores do desenvolvimento sustentável. O respeito por estes princípios traduz-se no imperativo de assegurar em cada momento a criação de valor e com isso a satisfação dos clientes, colaboradores, acionistas e outras entidades com quem a José de Mello Saúde colabora no exercício da sua atividade. Neste âmbito, a José de Mello Saúde desenvolve um Modelo de Gestão Integrado, que define:

Prestação de cuidados de saúde

A prestação de cuidados de saúde de acordo com as melhores práticas no quadro da excelência tecnológica e a mais recente e comprovada evolução científica. Na prevenção, diagnóstico e tratamento clínico da doença, sustentados na obtenção de resultados clínicos, periodicamente monitorizados e reavaliados face aos objetivos e metas definidos.

Um modelo de prestação de cuidados assente na procura contínua de soluções para dar resposta às necessidades dos clientes.

Segurança do doente

A manutenção de um programa transversal para a Gestão do Risco Clínico e Não Clínico, que estabelece e prioriza ações para identificação de potenciais riscos e prevenção da sua ocorrência, reforçado pela implementação das recomendações de boas práticas, por forma a eliminar danos desnecessários decorrentes da prestação de cuidados de saúde.

Segurança da informação

A proteção da informação, como suporte à eficiência do serviço prestado aos seus clientes, assente na integridade, disponibilidade dos sistemas e infraestruturas de informação e na confidencialidade dos dados.

Eficiência ambiental

A identificação dos aspetos ambientais, resultantes da prestação de cuidados de saúde, permite avaliar os impactos e priorizar as ações tendo em vista a sua minimização e controlo. A promoção da utilização sustentável de recursos naturais, designadamente energia e água, prevenção da poluição e redução, reutilização e reciclagem dos resíduos produzidos.

Segurança e saúde do trabalho

A identificação dos perigos a que os profissionais se encontram expostos, no âmbito da segurança e saúde do trabalho, tendo em vista a avaliação dos riscos e priorização de ações, garantindo a sua minimização e controlo.

A prevenção da ocorrência de lesões, incidentes, acidentes e doenças profissionais.

Requisitos legais

O cumprimento dos requisitos legais aplicáveis em vigor, bem como outros requisitos que se subscreva.

Melhoria contínua

O estabelecimento de uma cultura de melhoria contínua que consolida a gestão dos processos e promove a eficiência do modelo de gestão integrado.



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE



02

ESTRUTURA
E ATIVIDADE CLÍNICA



















Estrutura e atividade clínica

A José de Mello Saúde desenvolve a sua atividade através de uma rede de unidades **CUF** de prestação privada de cuidados de saúde e de hospitais integrados no Serviço Nacional de Saúde, geridos em regime de parceria público-privada (PPP).

Com origem em 1945, a **CUF** é atualmente constituída por uma rede de sete hospitais e oito clínicas de ambulatório localizadas em Lisboa, Oeiras, Cascais, Sintra, Mafra, Torres Vedras, Santarém, Matosinhos, Porto e Viseu.

Inseridos no SNS, no âmbito das parcerias público-privado, a José de Mello Saúde assegura também a gestão do Hospital de Braga, desde setembro de 2009, e do Hospital Vila Franca de Xira, desde junho de 2011.

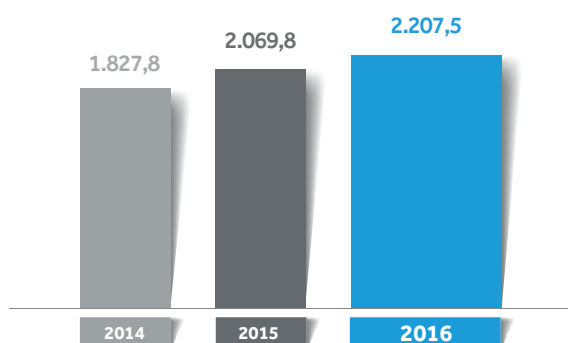
Numa perspetiva organizativa as unidades hospitalares e de ambulatório foram agrupadas em duas Comissões de Coordenação: **CUF** e PPP. A rede **CUF** está dividida em três Clusters geográficos – Descobertas, Tejo e Norte – numa lógica de articulação em torno dos três grandes Hospitais **CUF**.

	Gabinetes	Camas		Gabinetes	Camas
Lisboa			Torres Vedras		
 cuf infante santo hospital	66	145	 cuf torres vedras hospital	28	16
 cuf descobertas hospital	72	172	 cuf mafra clínica	12	-
 cuf belém clínica	17	-	Porto		
 cuf alvalade clínica	25	-	 cuf porto hospital	73	154
 cuf miraflores clínica	17	-	 cuf porto instituto	58	-
 cuf almada clínica	16	-	 cuf s. joão da madeira clínica	16	-
Viseu			Santarém		
 cuf viseu hospital	40	43	 cuf santarém hospital	34	24
Cascais			Vila Franca de Xira		
 cuf cascais hospital	41	30	 Hospital Vila Franca de Xira	33	284
 cuf s. domingos de rana clínica	16	-			
 cuf sintra clínica	8	-			
Braga					
 Hospital Braga	126	655			

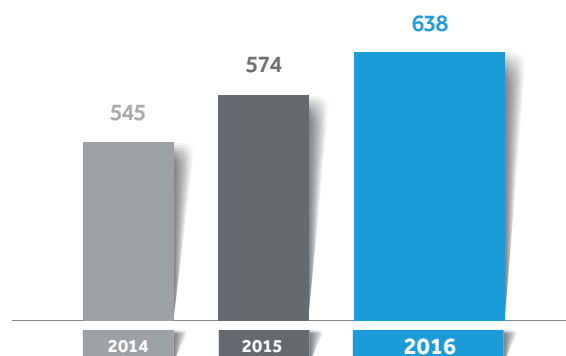


Indicadores assistenciais (milhares)

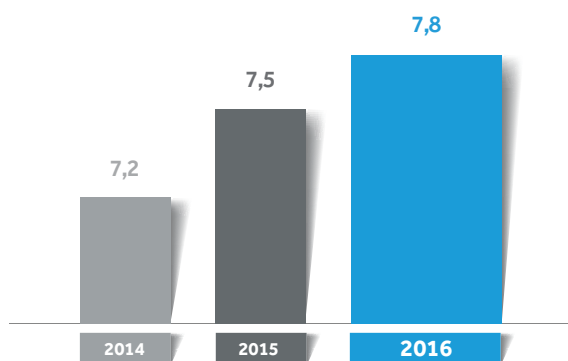
Consultas



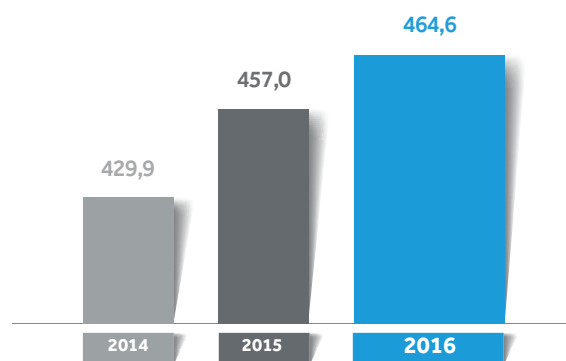
Urgências



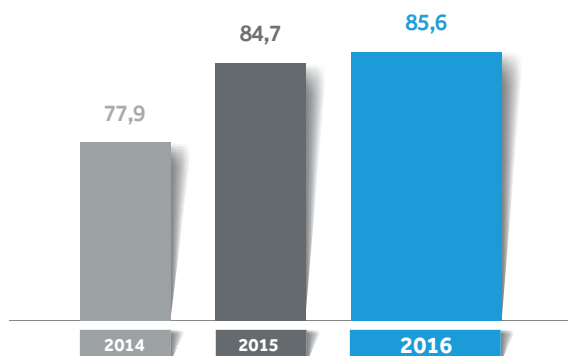
Partos



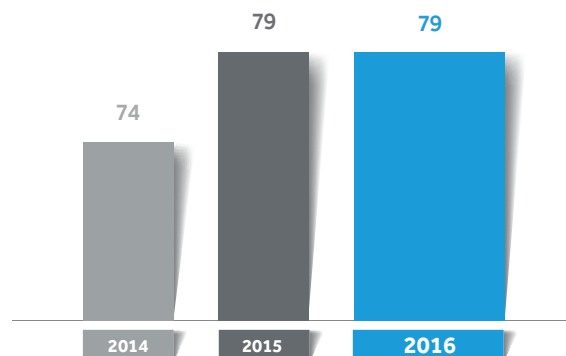
Dias de Internamento



Doentes Operados



Doentes Saídos





JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

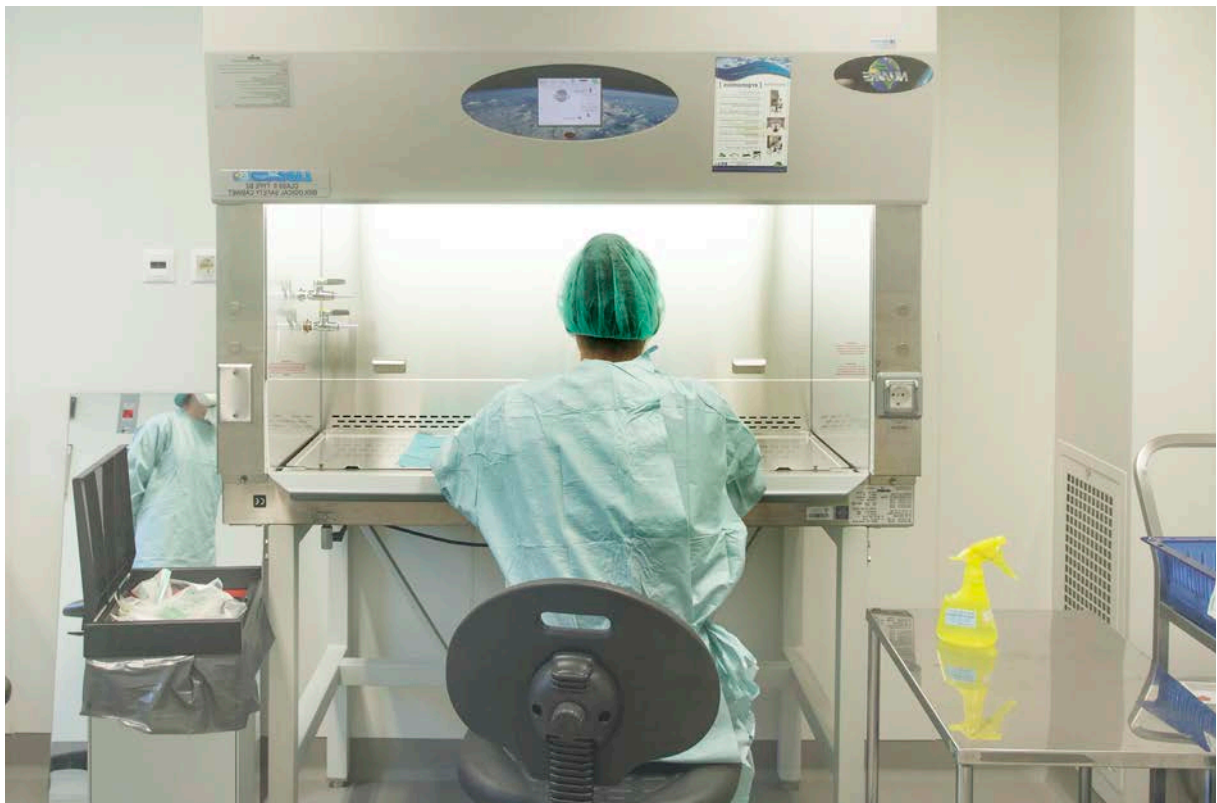


D3

QUALIDADE
E SEGURANÇA CLÍNICA

A José de Mello Saúde compromete-se, enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde, a uma avaliação contínua da qualidade dos cuidados de saúde prestados em todas as suas unidades hospitalares. Nesse sentido, procede à sua apreciação externa pelo Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), que reconhece o cumprimento dos parâmetros de qualidade estabelecidos pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS). Por outro lado, a participação em modelos de *benchmarking* clínico permite identificar e avaliar, por comparação, os processos de eficiência e qualidade clínica de uma forma contínua, o que se traduz numa aprendizagem para as organizações envolvidas. A utilização da plataforma IAmetrics (IASIST) permite o uso de informação codificada para monitorização e gestão da atividade clínica, com base em modelos de *benchmarking* e de ajuste ao risco.

Ainda numa perspetiva de evidência de qualidade clínica e alinhado com uma estratégia diferenciadora na prestação de cuidados de saúde, a José de Mello Saúde iniciou o projeto de “Outcomes Clínicos”. Pretende-se com este projeto aplicar metodologias que permitam valorizar a prestação de cuidados com base em resultados de saúde relevantes para o doente (*Value Based Healthcare*).



3.1. Avaliação Externa SINAS

O SINAS (Sistema Nacional de Avaliação em Saúde) é um sistema que permite avaliar diversas dimensões da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde de Portugal. A publicação dos resultados de avaliação faculta o acesso a informação adequada e inteligível, promovendo a tomada de decisões mais informadas e a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

O compromisso de participação neste programa de avaliação é extensível a todas as dimensões de avaliação, a saber: Excelência Clínica, Segurança do Doente, Conforto das Instalações, Satisfação do Utente e Focalização no Utente. Nestas vertentes, todas as unidades José de Mello Saúde alcançaram a classificação de estrela para o 1.º nível de avaliação, exceto o Hospital **CUF** Santarém cuja Excelência Clínica não foi avaliada no ano de 2016.

Unidade	Excelência Clínica	Segurança do Doente	Conforto das Instalações	Satisfação do Utente	Focalização no Utente
Hospital CUF Descobertas	★	★	★	★	★
Hospital CUF Infante Santo	★	★	★	★	★
Hospital CUF Porto	★	★	★	★	★
Hospital CUF Cascais	★	★	★	★	★
Hospital CUF Torres Vedras	★	★	★	★	★
Hospital CUF Santarém	—	★	★	★	★
Hospital de Braga	★	★	★	★	★
Hospital Vila Franca de Xira	★	★	★	★	★



Prestador cumpre com todos os parâmetros de qualidade exigidos



Dimensão não avaliada

Os Hospitais de Braga e de Vila Franca de Xira destacaram-se ao serem distinguidos pela Entidade Reguladora da Saúde como os hospitais

do país com mais especialidades a quem é reconhecido o nível máximo de excelência clínica (oito e sete, respetivamente).

3.2. IAmetrics

Como forma de monitorização e aprendizagem, a José de Mello Saúde envolve as suas unidades com internamento e cirurgia de ambulatorio em modelos de *benchmarking* clínico que permitem avaliar, por comparação, os seus desempenhos em dimensões como a eficiência e qualidade clínica.

Esta avaliação da qualidade clínica é medida pela participação no IAmetrics, que permite às unidades da José de Mello Saúde alcançarem uma maior eficiência e qualidade na prestação de cuidados de saúde pela monitorização dos seus resultados nas diferentes dimensões pelas metodologias de modelos de ajuste à complexidade dos casos. É ainda possível a comparação dos resultados por *benchmark* interno e externo com os hospitais equivalentes de Portugal e Espanha.

A metodologia de avaliação de desempenho baseia-se na comparação da performance com os valores padrão, em que uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.

	Unidades CUF	Unidades PPP
Indicadores de Eficiência		
IDPA	0,20	0,90
Indicadores de Qualidade		
IMAR	0,58	0,80
IRAR	0,65	1,00

Legenda:

Padrão = 1,0 | Ajustado pelo Risco: Cálculo ajustado da probabilidade de ocorrência de um determinado evento com base em características do doente, do tipo de admissão, da patologia e da Unidade de Saúde. Valores resultantes da média entre unidades.
IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

3.3. Outcomes Clínicos

Nas unidades da José de Mello Saúde está em vigor um modelo de gestão clínica assente na monitorização e avaliação de um vasto conjunto de indicadores para diferentes patologias. No sentido de reforçar esta cultura de qualidade e a prestação de cuidados de saúde centrados no doente e na excelência clínica, a José de Mello Saúde lançou, em parceria com o *The International Consortium for Health Outcomes Measurement* (ICHOM), o projeto de "Outcomes Clínicos", que assume um papel estratégico para a organização.

Nesse âmbito, desenvolveu-se, em 2016, um projeto-piloto para a medição de *Outcomes Clínicos* em Cirurgia da Catarata, permitindo caracterizar diferentes aspetos relacionados com a qualidade de vida e evolução dos doentes ao longo do tratamento. Também em 2016, e em parceria com a Unidade da Mama do Instituto **CUF** Oncologia, teve início o processo de medição de Outcomes Clínicos para o Cancro da Mama. Em ambos os casos, os projetos envolvem diversas equipas multidisciplinares que definem e implementam os *standards sets* e analisam de forma integrada a informação clínica e de gestão. A participação de equipas multidisciplinares no processo de medição de *outcomes* permite uma reorganização da prestação de cuidados com base nas patologias, reforçando uma visão centrada no doente e no seu percurso clínico.

3.4. Segurança do Doente

A prestação de cuidados de saúde com qualidade e bons resultados passa também pela busca de um elevado grau de Segurança do Doente. Por este motivo, a José de Mello Saúde, assume-a como prioridade estratégica, consolidando o compromisso de manter a excelência clínica como parte integrante e fundamental da resposta centrada no doente.

O Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020, criado pelo *Despacho n.º 1400-A/2015, de 10 de fevereiro de 2015* do Ministério

da Saúde, enquadra as atividades desenvolvidas pela José de Mello Saúde no âmbito do Programa da Segurança na Saúde.

O Programa da Segurança na Saúde, transversal a todas as unidades, mantém atividade sob coordenação médica por equipas multidisciplinares representativas das comissões de gestão do risco e do programa de prevenção e controlo de infeções e de resistência aos antimicrobianos, no sentido de estabelecer políticas e linhas de ação comuns, assegurando o ciclo de melhoria contínua.



Identificação do Doente



Comunicação Efetiva



Segurança da Medicação



Cirurgia Segura



Prevenção de Infeções



Prevenção de Quedas

3.5. Cultura de Segurança do Doente

Por recomendação da Organização Mundial de Saúde e do Conselho da União Europeia a perceção dos profissionais de saúde sobre a cultura de segurança da instituição onde trabalham é condição essencial para a introdução de mudanças nos seus comportamentos. Esta será também condição essencial para alcançar melhores níveis de segurança e de qualidade nos cuidados que prestam aos doentes.

Cumprindo o âmbito da norma n.º 025/2013 de 24 dezembro, que determina a "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente em Hospitais", todas as unidades hospitalares da José de Mello Saúde aderiram, em 2016, ao questionário da responsabilidade da Direção-Geral da Saúde. Desenvolvido através do Departamento da Qualidade na Saúde e da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar, a aplicação do questionário responde ainda ao 1.º objetivo do Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020.

Unidades	Hospitais CUF	Hospitais PPP
Taxa de Adesão	21,90%	33,55%
Excelente	9,8%	10,0%
Muito Boa	51,4%	49,5%
Aceitável	35,4%	35,0%
Fraca	3,0%	4,5%
Muito Fraca	0,8%	0,5%

Nota:

Valores arredondados à décima para as diferentes classificações.

3.6. Sistema de Reporte de Eventos Adversos

Implementado na José de Mello Saúde desde 2011, o sistema de notificações de eventos adversos (HER+, *Health Event Risk Management*) apresenta-se hoje como uma ferramenta transversal e fundamental no desenvolvimento da cultura de segurança do doente, na área da Gestão de Risco.

Com uma adesão significativa por parte de todas as unidades da José de Mello Saúde, tem contribuído de forma notável para recolher, agregar e analisar informação clínica com foco nas causas, riscos, perigos e vulnerabilidade dos doentes e também para a perspectiva da implementação de medidas de melhoria.

	Unidades CUF	Unidades PPP
Total de Eventos Reportados em 2016		
Total Incidentes	1173	1193
Detalhes de Categorias Significativas		
Quase-incidentes	564	318
Eventos Sentinela	7	9

3.7. Quedas do Doente

Em 2016, a José de Mello Saúde manteve o seu foco na prevenção de quedas em ambiente hospitalar. O risco de queda depende de vários fatores e pode ter impacto significativo na morbilidade e na qualidade de vida do doente, contribuindo também para o aumento de custos dos cuidados de saúde. A José de Mello Saúde monitoriza o indicador "Queda do Doente" permitindo um maior conhecimento da dimensão e caracterização do problema.

A estratégia de prevenção da queda consiste em:

- Avaliação do risco de queda com a escala de Morse no doente adulto;
- Avaliação do risco de queda com a escala Humpty Dumpty no doente pediátrico;
- Implementação de medidas preventivas consoante o risco de queda;
- Identificação do doente com alto risco de queda;
- Envolvimento do doente/cuidador na prevenção da queda;
- Notificação da ocorrência queda.

	CUF	HB	HVFX
Quedas do Doente no Internamento em 2016			
¹ Quedas do Doente (%)	0,07	-	-
² Indicador B17: "Quedas no Internamento" (%)	-	0,11	0,09

¹Número de "Quedas do Doente" reportados, em internamento, na plataforma **HER+** por 100 dias de internamento.

²Contrato de Gestão, indicador "B17 – Quedas no Internamento". [Número de quedas de Utentes durante o seu período de Internamento, com alta de Internamento durante o período em análise / Número total de Dias de Internamento gerados pelos doentes com alta de internamento durante o período em análise]. Taxa de referência HB = 0,16% | Taxa de referência de 2016 HVFX = 0,11%

3.8. Cirurgia Segura

A Organização Mundial da Saúde estabeleceu, em 2007, o projeto "Cirurgia Segura Salva Vidas", cujo objetivo é melhorar de forma sistemática a identificação correta do doente, do procedimento e do local cirúrgico. Pretende ainda implementar práticas anestésicas universalmente aceites, prevenir a infeção do local cirúrgico e, de forma abrangente, melhorar o trabalho em equipa e a comunicação entre os elementos da equipa cirúrgica.

A José de Mello Saúde reforçou, em 2016, o seu compromisso de segurança cirúrgica, através da implementação transversal do projeto "Cirurgia Segura Salva Vidas" e pela monitorização e aplicação de planos de ação com base em auditorias segundo as recomendações da Direção-Geral da Saúde. Monitorizou ainda a taxa de utilização da "Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica".

Taxa de Utilização da Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica (LVSC)

	Unidades CUF	Unidades PPP
Taxa de Utilização da Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica (LVSC)		
Taxa de LVSC ¹	93%	97%

¹Número de Listas de Verificação de Segurança Cirúrgica Completas/nº de cirurgias realizadas no bloco central

3.9. Controlo de Infecção

A José de Mello Saúde consolidou, em 2016, as suas políticas e linhas de ação comuns de controlo da infeção e resistências aos antimicrobianos. Estas são aplicadas de forma transversal sob coordenação clínica, reunindo os núcleos executivos dos grupos de coordenação local de todas as unidades.

Com o objetivo de prevenir, detetar e controlar as infeções em ambiente hospitalar foi reforçada

a cultura de boas práticas nas principais áreas desenvolvidas, como a vigilância epidemiológica e controlo de infeções associadas aos cuidados de saúde, a monitorização das taxas de infeção e das resistências aos antimicrobianos. Foram ainda desenvolvidas campanhas de sensibilização, ações de formação para profissionais e clientes, bem como planos de auditorias internas às práticas.

Hospital de Braga

Taxas Infecção - Indicadores Gerais	Acumulado 2016	Valor de Referência
Taxa de Infecções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em Utentes submetidos a Cateterização Intravascular Central (CVC)	0,70‰	4,30‰
Taxa de Infecção Urinária em Doentes Internados Algaliados	3,80‰	4,80‰
Taxa Global de infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados (%)	3,04%	-
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0	3,84%	4,00%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1	3,46%	18,00%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2	5,88%	39,00%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 3	-	-
Taxa de Infecção Respiratória Associada a Ventilação Mecânica na UCI	4,10‰	20,00‰

Hospital Vila Franca de Xira

Taxas Infecção - Indicadores Gerais	Acumulado 2016	Valor de Referência
Taxa de Infecções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em Utentes submetidos a Cateterização Intravascular Central (CVC)	2,15‰	2,20‰
Taxa de Infecção Urinária em Doentes Internados Algaliados	3,55‰	3,60‰
Taxa Global de infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados (%)	-	-
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0	2,36%	2,49%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1	3,33%	3,64%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2	12,00%	12,50%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 3	-	-
Taxa de Infecção Respiratória Associada a Ventilação Mecânica na UCI	6,50‰	8,14‰

3.10. Áreas Transversais: Instituto CUF Oncologia (I.C.O.)

A José de Mello Saúde criou, em 2016, o Instituto **CUF** de Oncologia (I.C.O.), a rede nacional de cuidados oncológicos da **CUF**. Esta unidade garante uma oferta integrada, um corpo clínico de excelência e um parque tecnológico altamente diferenciado e inovador preparado para responder a todas as necessidades que o doente de cancro apresenta desde o diagnóstico ao tratamento.

Enquanto plataforma nacional que congrega todas as unidades da rede **CUF**, o Instituto **CUF** de Oncologia articula a totalidade dos recursos necessários da rede – profissionais, equipamentos e instalações – num modelo assistencial centrado por patologia. Desta forma, todos os recursos necessários e relevantes para cada tipo de cancro estão articulados ao longo de toda a cadeia de diagnóstico e tratamento do doente.

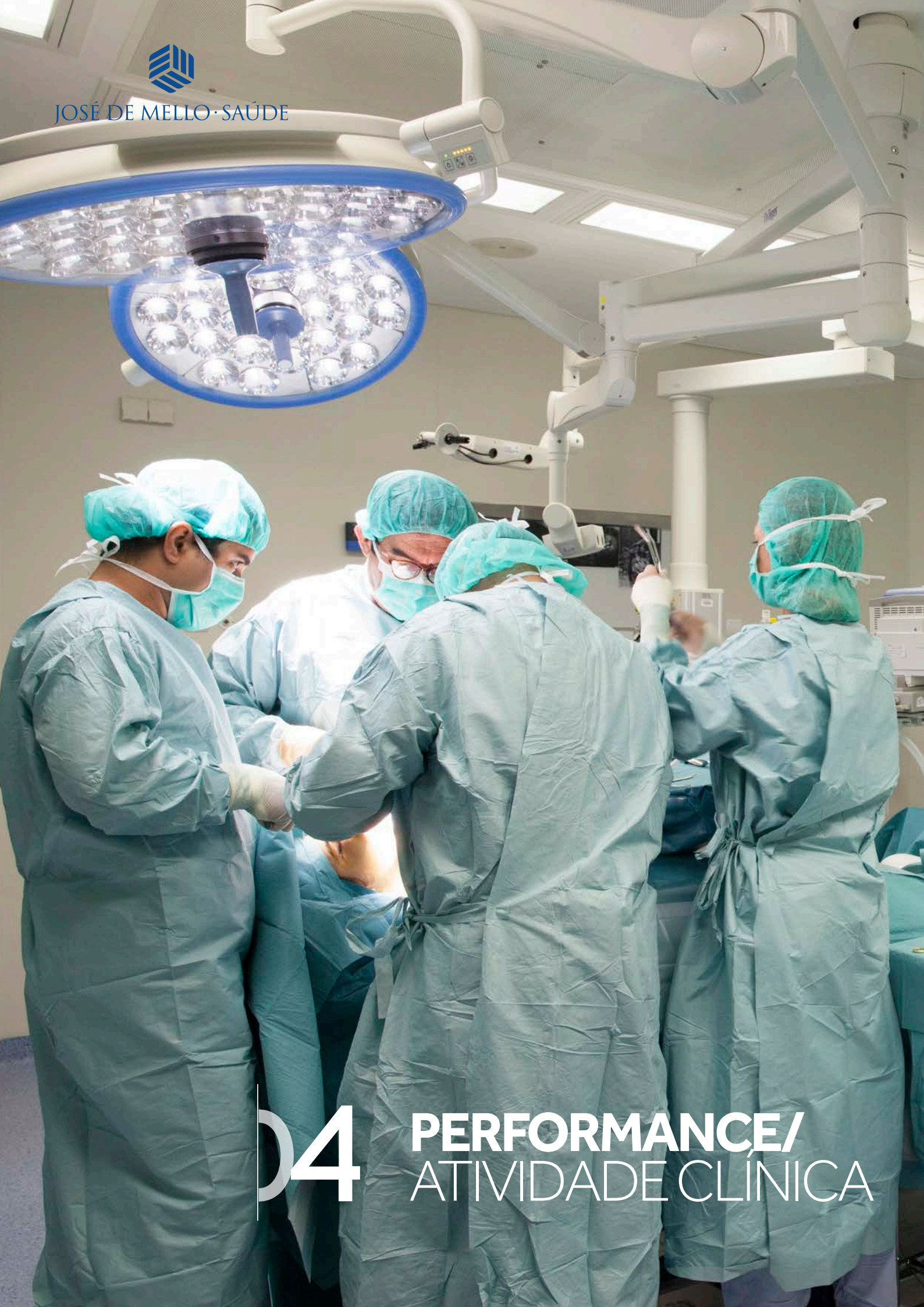
A rede do I.C.O. é constituída por 14 Unidades de Diagnóstico e Tratamento Integrado por patologia (UDTI), incluindo as UDTI da Mama, Pulmão, Cólon-Retal, Próstata, Ginecologia, Cabeça e Pescoço, entre outros.

O I.C.O. mantém um forte compromisso de colaboração com o Registo Oncológico Regional Sul (ROR-Sul) e Norte (RORENO), contribuindo assim para o estudo epidemiológico do cancro em Portugal e avaliando e monitorizando em contínuo os resultados de sobrevivência dos doentes tratados integralmente pelo I.C.O.

A criação do I.C.O. acontece no mesmo ano em que os Hospitais **CUF** Descobertas e **CUF** Infante Santo e o Hospital de Braga foram reconhecidos pelo Ministério da Saúde como Centros de Referência Nacional para o Tratamento do carcinoma do Reto. A atribuição desta classificação surge na sequência de um concurso público dirigido a todas as instituições prestadoras de cuidados de saúde. O procedimento obrigou a uma exigente demonstração do cumprimento de requisitos ao nível da capacidade de diagnóstico e tratamento, da qualidade clínica, da capacidade formativa e de investigação, da organização integrada e multidisciplinar e da casuística.



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

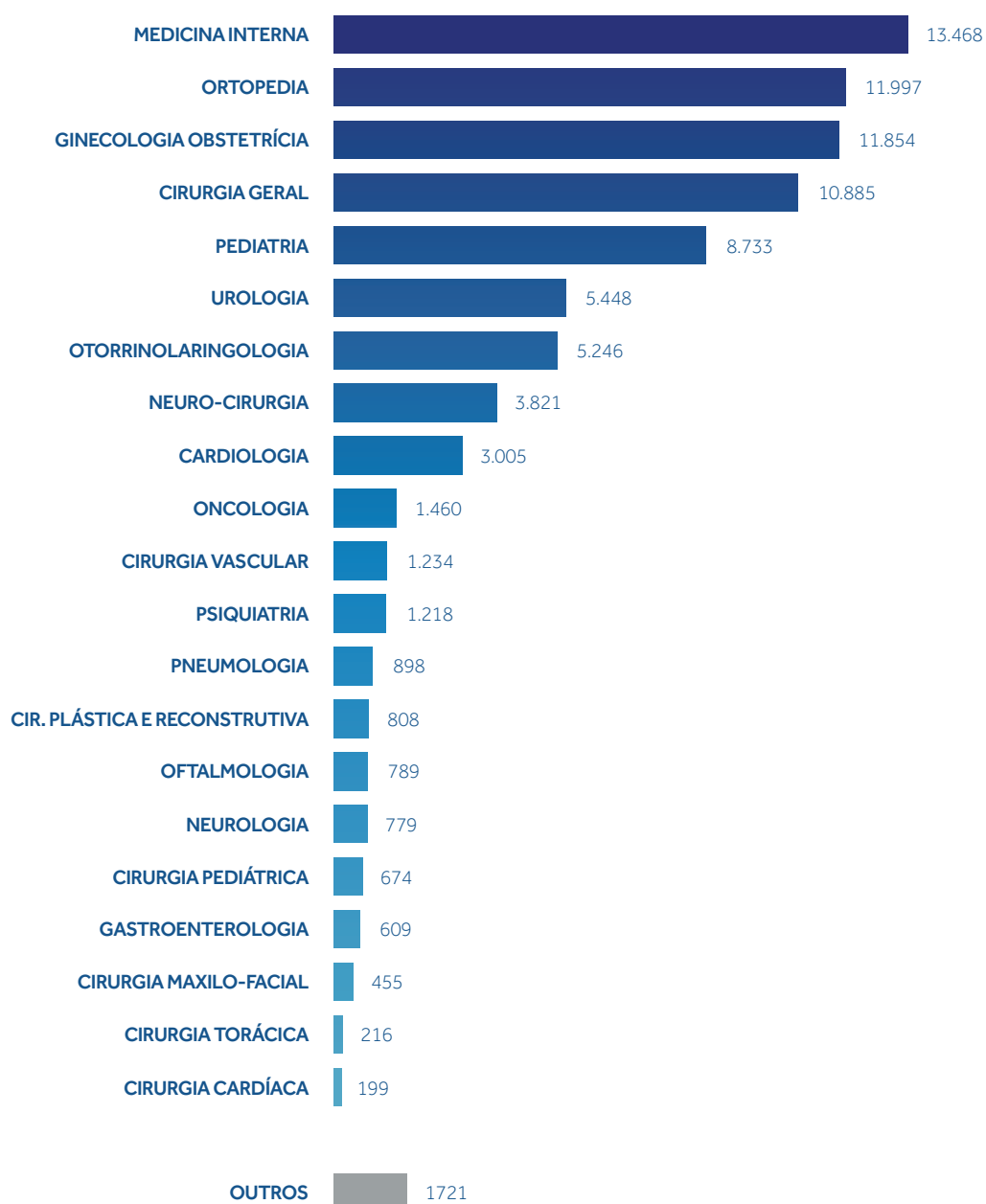


04

PERFORMANCE/
ATIVIDADE CLÍNICA

A José de Mello Saúde apresenta, pela sua rede integrada de unidades hospitalares, uma oferta global de cuidados de saúde, tanto na área cirúrgica como médica. Esta oferta distribui-se tanto pelas unidades privadas **CUF** como pelas unidades em parceria público-privado (Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira).

O seguinte gráfico resume a atividade global das unidades José de Mello Saúde, apresentando as principais especialidades médicas e os respectivos doentes saídos:



A performance clínica pode ainda ser avaliada segundo os Grupos de Diagnóstico Homogêneos (GDH) como resultado da codificação clínica. É de notar que nas unidades privadas a codificação clínica reflete as altas de internamento e cirurgia de ambulatório e está na base da governação da informação clínica, de monitorização, gestão e controlo de indicadores de qualidade e de processo.

Nas unidades públicas, com gestão privada, a codificação reflete o internamento, cirurgia de ambulatório e também o ambulatório médico e está na base de financiamento e governação clínica.

Top Grupos de Diagnósticos Homogêneos (GDH)

	Descrição	TOTAL
73	Outros diagnósticos do ouvido, nariz, boca e garganta, idade > 17 anos	6685
629	Recém-nascido, peso ao nascer > 2499g, sem procedimento significativo em bloco operatório, com diagnóstico de recém-nascido normal	3795
39	Procedimentos no cristalino, com ou sem vitrectomia	3068
640	Recém-nascido transferido, com menos de cinco dias, de idade, nascido fora do hospital relator	2839
36	Procedimentos na retina	2575
42	Procedimentos intra-oculares, excepto na retina, íris e cristalino	2539
313	Procedimentos uretrais, idade > 17 anos, sem CC	2368
540	Infecções e inflamações respiratórias, com CC major	2034
373	Parto vaginal, sem diagnósticos de complicação	1932
97	Bronquite e asma, idade > 17 anos, sem CC	1701

Top Diagnósticos Principais ICD-9

	Descrição	TOTAL
V3000	Criança Única Nascida Viva, sem Menção de Cesariana, no Hospital	4541
36610 3669	Catarata Senil Soe Catarata não Especificada	3574 + 2852
V3001	Criança Única Nascida Viva, por Cesariana, no Hospital	3124
36283	Edema da Retina	2591
36252	Degeneração Macular Senil Exsudativa da Retina	1918
4549	Varizes das Extremidades Inferiores, Assintomáticas	1775
486	Pneumonia Devida a Microrganismo não Especificado	1736
470	Desvio do Septo Nasal (Adquirido)	1616
55090	Hérnia Inguinal S/ Menção Obstrucao ou Gangrena, Unilateral (S/Esp. Recorrência)	1427
6210	Pólipo do Corpo Uterino	1395

Top Procedimentos ICD-9 |

	Descrição	TOTAL
1341 1371	Facoemulsificação e aspiração de catarata Inserção prótese intra ocular cristalino sucedendo a extracção CA	8592 + 8588
1479	Operações no vítreo NCOP	5177
7359	Parto manual assistido, nao classificavel em outra parte	3283
741	Cesariana cervical baixa	3198
3721(2)(3)	Cateterização do coração direito(esquerdo)(ambos)	2781
2161	Turbinectomia por diatermia ou criocirurgia	2528
149	Operações na retina corioide e câmara posterior do olho NCOP	2454
3859	Laqueação e stripping de veias varicosas dos membros inferiores	2224
2001	Miringotomia com inserção de tubo	2190
736	Episiotomia	1931



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE



05

FICHA
DAS UNIDADES

O Hospital **CUF** Infante Santo, inaugurado em 1945, foi a unidade fundadora da José de Mello Saúde, na altura designada por "Hospital **CUF**". Atualmente, apresenta-se como uma unidade de referência a nível nacional na prestação de cuidados de saúde, com uma vasta e completa oferta hospitalar. Pelo seu perfil de complexidade hospitalar, responde com uma performance

clínica notável, que está patente nos resultados da qualidade e segurança clínica em que é avaliado. É ainda uma unidade exemplar no que respeita ao desenvolvimento das atividades de Ensino e Investigação, uma aposta da José de Mello Saúde em articulação com a Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa.

HOSPITAL CUF INFANTE SANTO		
Estrutura		
Camas (total)	145	
Salas de Cirurgia	9	
Gabinetes de Consulta	66	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	-
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,26	
IMAR	0,75	
IRAR	0,82	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,87	
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	16,70%	
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intravenosos)	22,83%	Medicação/Fluidos Intravenosos, tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,0440	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	83%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	67%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital **CUF** Descobertas, inaugurado em 2001, é uma das mais modernas Unidades hospitalares do país, com uma vasta oferta de serviços com uma forte valência ortopédica que acolhe centros clínicos e *pathways* clínicos especializados, com reputação internacionalmente firmada. Esta unidade pratica a maioria das especialidades médicas e cirúrgicas, possuindo um índice *case mix*

explicado pelo perfil de algumas especialidades, como a obstetria, pediatria e a oftalmologia.

Apresentou, em 2016, excelentes resultados de qualidade e segurança clínica, que se refletem nos diversos indicadores de avaliação. O ano de 2016 marca ainda o arranque da medição de *outcomes* clínicos em duas patologias: cataratas e cancro da mama.

HOSPITAL CUF DESCOBERTAS		
Estrutura		
Camas (total)	172	
Salas de Cirurgia	11	
Gabinetes de Consulta	72	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	Cirurgia de Ambulatório e Unidade Cuidados Intensivos: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,40	
IMAR	0,71	
IRAR	0,65	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,63	
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	17,00%	
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intravenosos)	28,20%	Medicação/Fluidos Intravenosos, tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,0403	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	94%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	69%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital **CUF** Porto foi inaugurado em junho de 2010, constituindo um marco importante na saúde privada no Norte do País, disponibilizando uma larga oferta de especialidades médicas e cirúrgicas e de um atendimento permanente de adultos e pediátrico.

De igual forma, destaca-se pelo seu desempenho em todas as áreas de avaliação de qualidade e segurança do doente.

HOSPITAL CUF PORTO		
Estrutura		
Camas (total)	154	
Salas de Cirurgia	13	
Gabinetes de Consulta	73	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	-
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,13	
IMAR	0,57	
IRAR	0,74	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,65	
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	15,50%	
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intravenosos)	20,16%	Medicação/Fluidos Intravenosos, tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,1284%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	84%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	68%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital **CUF** Cascais, a funcionar desde 2008, dispõe de oferta de internamento, uma unidade de cuidados intermédios polivalente, atendimento permanente de adultos e pediátrico, para além de uma vasta oferta de meios de diagnóstico.

São de destacar os resultados positivos obtidos nas diferentes áreas de qualidade e segurança clínica, em 2016. É de notar uma vez mais a classificação de 3+ na área de Cirurgia de Ambulatório, na dimensão de Excelência Clínica da avaliação SINAS.

HOSPITAL CUF CASCAIS		
Estrutura		
Camas (total)	30	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	41	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	Cirurgia de Ambulatório: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,13	
IMAR	0,61	
IRAR	0,59	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,74	
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	35,40%	
Tipologia de incidente (%): (Processo/ Procedimento clínico)	41,39%	Processo/ Procedimento Clínico, tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,1118%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	97%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	76%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital **CUF** Torres Vedras, que iniciou atividade em 2008, dispõe de oferta de internamento e atendimento permanente para adultos e pediátrico. Oferece uma vasta gama de especialidades, sendo a Ortopedia e Cirurgia Geral as especialidades prevalentes.

Apresenta de igual modo bons desempenhos clínicos nas áreas de qualidade e segurança do doente. É de destacar a classificação 3+ na área de Cirurgia de Ambulatório, na dimensão da Excelência Clínica da avaliação SINAS.

HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS		
Estrutura		
Camas (total)	16	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	28	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	Cirurgia de Ambulatório: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,06	
IMAR	0,28	
IRAR	0,45	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,69	
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	25,10%	
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	24,19%	Gestão do Percurso do Doente, tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,0704%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	73%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital **CUF** Santarém abriu portas em 2015 com uma alargada oferta de especialidades médicas. Acompanhou desde logo a cultura de qualidade e segurança para o doente, inerente a todas as unidades da rede José de Mello Saúde. Em 2016, prontificou-se a uma avaliação externa por parte da ERS em certas áreas SINAS e iniciou o processo de codificação de todos os episódios

de internamento (médico e cirúrgico) e de cirurgia de ambatório com vista a uma gestão e monitorização com base em indicadores clínicos. É de realçar a participação na avaliação SINAS para as dimensões da Segurança do Doente, Conforto das Instalações e Focalização no Utente com uma classificação de 3+.

HOSPITAL CUF SANTARÉM		
Estrutura		
Camas (total)	24	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	34	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	Dimensão Não Avaliada	-
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,82	

O Hospital de Braga é uma unidade do Serviço Nacional de Saúde gerida, em regime de parceria público-privada, pela José de Mello Saúde desde 2009. Trata-se de um hospital universitário com forte atividade de formação médica pré-graduada, muito marcada pela parceria com a Escola de Ciências da Saúde da Universidade do Minho, também dedicada ao ensino e à investigação clínica. Pratica a maioria das especialidades médicas e cirúrgicas, obtendo bons resultados de desempenho nas diferentes áreas da qualidade clínica de acordo com metas

e objectivos a cumprir. O Hospital de Braga foi o melhor classificado na avaliação SINAS, ao ver atribuído o nível máximo de excelência clínica (3+) em oito especialidades: Cardiologia: EAM, Cirurgia de Ambulatório, Cirurgia Geral: Cirurgia do Cólon, Cuidados Intensivos: UCI, Cuidados Transversais: Tromboembolismo Venoso no Internamento, Obstetrícia: Partos e Cuidados Pré Natais, Ortopedia: Artroplastia da Anca e do Joelho e Correção Cirúrgica da Fratura Proximal do Fémur.

HOSPITAL DE BRAGA		
Estrutura		
Camas (total)	655	
Salas de Cirurgia	18	
Gabinetes de Consulta	126	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	8 Especialidades com avaliação: 3+ 3+ 3+ 3+ A iniciar avaliação
Segurança do Doente	★	
Conforto das Instalações	★	
Focalização no Utente	★	
Satisfação do Utente	★	
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,85	
IMAR	0,63	
IRAR	0,91	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Internamento	Ambulatório
Índice de Case-Mix	1,31	0,31
Nota: O Índice Case Mix Global é igual a 0,64 . Este valor contabiliza episódios de Radioterapia, sendo que excluindo esta contabilização, o Índice de Case Mix Global passa a apresentar um valor de 0,94 .		
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	32,80%	
Tipologia de incidente (%): (Queda do Doente)	35,48%	Queda do Doente, tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,11%	Indicador de contrato de gestão B17: quedas no internamento por cada 100 dias
Cirurgia Segura (%)	95%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	76,8%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

O Hospital Vila Franca de Xira é igualmente uma unidade integrante do Serviço Nacional de Saúde gerida, em regime de parceria público-privada, pela José de Mello Saúde, desde Junho de 2011. Esta unidade iniciou funcionamento nas novas instalações em 2014, garantindo a prestação dos serviços de saúde com condições de excelência. De igual forma, a unidade compromete-se com uma cultura de qualidade e segurança para o doente e acompanha periodicamente, de forma

sistemática, indicadores de avaliação para as diferentes áreas e para os quais mostrou bons desempenhos. Em 2016, Hospital Vila Franca de Xira obteve o nível máximo de excelência clínica (3+) em sete especialidades: Cirurgia de Ambulatório, Cuidados Intensivos: UCI, Ginecologia: Histerectomias, Neurologia: AVC, Obstetria: Partos e Cuidados Pré Natais, Ortopedia: Artroplastia da Anca e do Joelho e Correção Cirúrgica da Fratura Proximal do Fémur.

HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA		
Estrutura		
Camas (total)	284	
Salas de Cirurgia	17	
Gabinetes de Consulta	33	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	7 Especialidades com Avaliação: 3+
Segurança do Doente	★	
Conforto das Instalações	★	
Focalização no Utente	★	
Satisfação do Utente	★	
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,95	
IMAR	0,96	
IRAR	1,08	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Internamento	Ambulatório
Índice de Case-Mix	1,01	0,41
Segurança do Doente		
Adesão Cultura Segurança (%)	36,30%	
Tipologia de incidente (%): (Queda do Doente)	30,86%	Queda do Doente, tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,09%	Indicador de contrato de gestão B17: quedas no internamento por cada 100 dias
Cirurgia Segura (%)	99%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	79%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

IDPA: Índice de Demora Média Pré-Op. Ajustado (programado + urgente) | IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

06

GLOSSÁRIO

Codificação Clínica (GDH)

Todas as Unidades da José de Mello Saúde têm a sua prestação classificada e agrupada em Grupos de Diagnóstico Homogéneo (GDH), um sistema de classificação de doentes internados em hospitais de agudos que agrupa doentes em grupos clinicamente coerentes e similares do ponto de vista do consumo de recursos.

Os GDH são agrupados a partir da codificação dos diagnósticos, das comorbilidades e dos procedimentos identificados nos atos médicos. Outros fatores que influenciam o GDH são, por exemplo, a idade do doente ou, no caso dos recém-nascidos, o peso à nascença.

Nas Unidades PPP (Parcerias Público Privadas) - Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira - os GDH constituem a base da relação contratual. Nas Unidades Privadas, os GDH são a base do sistema de governação clínica, assegurando a gestão e controlo dos indicadores da Qualidade. Nestas Unidades, uma bolsa de doze médicos codificadores e um responsável pela auditoria garantem a atividade de codificação clínica.

Índice Case Mix

Coeficiente global de ponderação da produção, que reflete a relatividade de um hospital face a outros, em termos da sua maior ou menor proporção de doentes com patologias complexas e, consequentemente, maior consumo de recursos.

Este índice determina-se calculando o rácio entre o número de doentes equivalentes ponderados pelos pesos relativos dos respetivos GDH e o número total de doentes equivalentes.

Índices IAmetrics

Taxa de mortalidade, complicações e readmissões, ajustada ao risco, ou seja, a taxa efetivamente registada ponderada pela probabilidade individual de cada episódio se registar tendo em conta uma série de indicadores previamente estabelecidos.



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE