



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

2017

RELATÓRIO
DE QUALIDADE
E SEGURANÇA CLÍNICA

ÍNDICE

Política da Qualidade	04
Sobre a José de Mello Saúde	05
Desempenho Clínico	12
Total de Doentes Saídos	
Top CUF GCD/GDH	
Qualidade e Segurança Clínica	14
Gestão da Qualidade	14
Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)	14
Avaliação Externa SINAS	14
Ferramenta de Monitorização Interna SINAS	15
Indicadores de Qualidade Clínica	15
IAmetrics	15
Segurança do Doente	16
Segurança Cirúrgica	16
Segurança na utilização da medicação	17
Quedas do Doente	17
Sistema de Reporte de Eventos Adversos	18
Controlo de Infecção	18
Indicadores Gerais - Taxas de Infecção	18
STOP Infecção Hospitalar	19

Áreas Transversais - Instituto CUF Oncologia	20
Instituto CUF Oncologia (I.C.O.)	20
Unidade de Diagnóstico e Tratamento Integrado da Mama	20
Valor em Saúde	22
Value-Based Healthcare – Melhoria da Qualidade dos Cuidados	22
Medição de <i>Outcomes</i> Clínicos	22
Medição de <i>Outcomes</i> para a Cirurgia da Catarata	22
Medição de <i>Outcomes</i> para o Cancro da Mama	23
Medição de <i>Outcomes</i> para a Osteoartrose do Joelho	23
Ficha das Unidades	24
Hospital CUF Infante Santo	24
Hospital CUF Descobertas	25
Hospital CUF Porto	26
Hospital CUF Cascais	27
Hospital CUF Torres Vedras	28
Hospital CUF Santarém	29
Hospital CUF Viseu	30
Hospital de Braga	31
Hospital Vila Franca de Xira	32
Glossário	33

POLÍTICA DA QUALIDADE

A José de Mello Saúde assume, enquanto líder na prestação de cuidados de saúde em Portugal, o compromisso com os fundamentos orientadores do desenvolvimento sustentável.

O respeito por estes princípios traduz-se no compromisso de garantir a cada momento a criação de valor e com isso a satisfação dos clientes, colaboradores, acionistas e outras entidades com quem cooperamos 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 da José de Mello Saúde, está alinhada com as melhores práticas no quadro da excelência tecnológica e a mais recente e comprovada evolução científica. A 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 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.

SOBRE A JOSÉ DE MELLO SAÚDE

Visão geral organizacional

Quem somos

Com origem no Hospital da **CUF**, fundado em 1945, a José de Mello Saúde atua no setor da prestação de cuidados de saúde em Portugal.

Visão

Ser líder na prestação de cuidados de saúde de qualidade distintiva suportada numa rede integrada de unidades de elevada performance, tanto no setor privado como no setor público, e apresentando opções de crescimento em mercados selecionados.

Missão

Promover a prestação de cuidados de saúde com os mais elevados níveis de conhecimento, respeitando o primado da vida e do ambiente, através do desenvolvimento do capital intelectual das organizações, numa busca permanente pela excelência.

Valores

- Respeito pela Dignidade e Bem-Estar da Pessoa
- Desenvolvimento Humano
- Competência
- Inovação

Ética

A Ética Empresarial é um valor fundamental da José de Mello Saúde, quer pela área em que a sua atividade se insere, quer pela relevância da temática para o Grupo José de Mello. Enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde, que se rege por princípios de boa gestão e transparência, primando pelo respeito por clientes, parceiros, acionistas e colaboradores, a José de Mello Saúde coloca as questões éticas no centro da atividade. Orientando a sua conduta por valores como o Respeito pela Dignidade Humana e

Bem-Estar da Pessoa, a José de Mello Saúde determinou a criação de um Código de Ética, transversal a todas as unidades **CUF**. Foi ainda instaurado um Conselho de Ética², órgão consultivo da Comissão Executiva da José de Mello Saúde.

A par do Conselho de Ética, as unidades de saúde de maior dimensão têm uma Comissão de Ética própria, nos termos da lei, composta por elementos internos e personalidades externas com sólidos conhecimentos sobre as matérias da ética.

Organização

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).

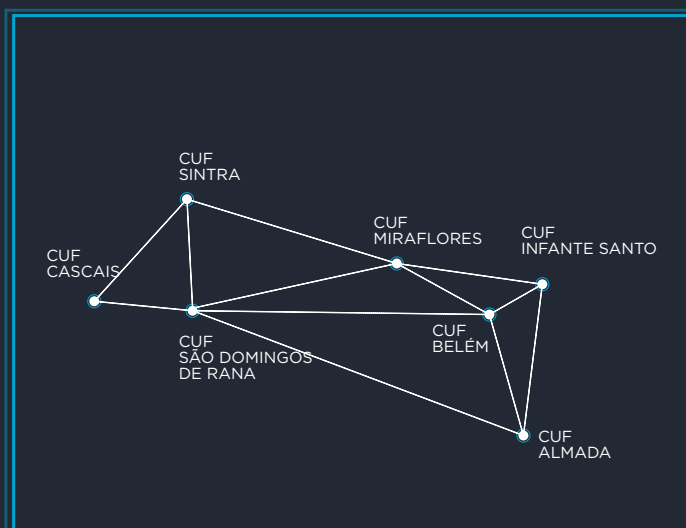
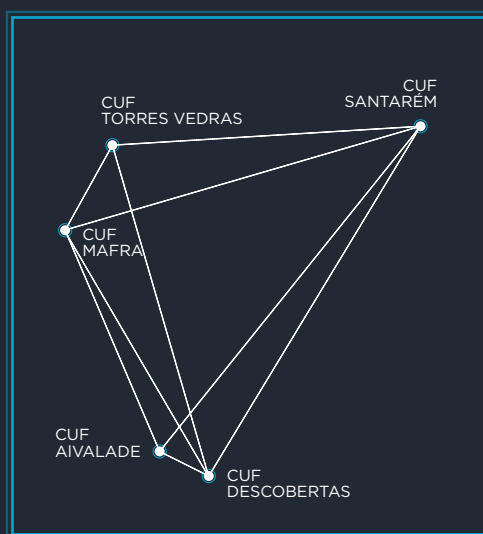
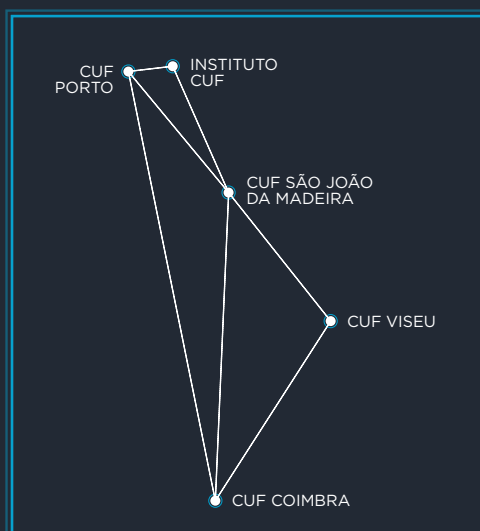
Em 2017, a José de Mello Saúde alargou o seu portefólio com a inauguração, em outubro, da Clínica **CUF** S. João da Madeira, e a aquisição, em dezembro, da Clínica Particular de Coimbra, actual Hospital **CUF** Coimbra.

Com o alargamento da rede a oito hospitais e nove clínicas de ambulatório, a **CUF** passa a estar presente em Lisboa, Almada, Oeiras, Cascais, Sintra, Mafra, Torres Vedras, Santarém, Coimbra, Viseu, S. João da Madeira, Matosinhos e Porto.

A José de Mello Saúde assegura ainda, através de parcerias público-privadas (PPP), a gestão do Hospital de Braga e do Hospital Vila Franca de Xira, ambos inseridos no Serviço Nacional de Saúde.

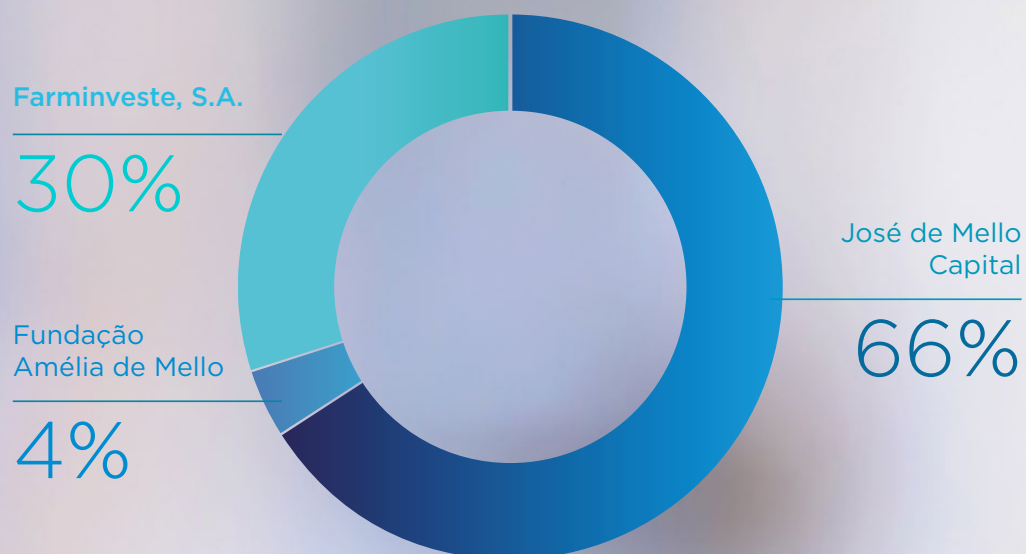
² Mais informação sobre o Conselho de Ética pode ser encontrada no capítulo 'Modelo de Governo'.

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





A José de Mello Saúde



COLABORADORES

8.058

UNIDADES DE SAÚDE

19

CAMAS

1.543

BLOCOS OPERATÓRIOS

92

GABINETES

1.165

PROVEITOS OPERACIONAIS

637,4M€ | +8,7%

EBITDA

72,0M€ | +5,3%

INVESTIMENTO CONSOLIDADO

190,3M€

DOWNLOAD'S APP MYCUF

345 MIL

CHAMADAS ATENDIDAS NO CONTACT CENTER

3 MILHÕES

INSTALE JÁ



saudecuf.pt

UM ANO EM NÚMEROS

1,1 MILHÕES
ADMISSÕES

93 MIL
CIRURGIAS

658 MIL
URGÊNCIAS

2,4 MILHÕES
CONSULTAS

828 MIL
EXAMES DE
IMAGIOLOGIA*

7.843
PARTOS

*Ressonância Magnética, Ecografia, TAC e ECG

21 MIL
SESSÕES DE
QUIMIOTERAPIA

62 MIL
SESSÕES DE
RADIOTERAPIA

0,6
IMAR:
ÍNDICE DE MORTALIDADE
AJUSTADO

0,48
IRAR:
ÍNDICE DE READMISSÕES
AJUSTADAS PELO RISCO

Principais Indicadores 2017

PROVEITOS OPERACIONAIS

637,4 M€

EBITDA

72,0 M€

INVESTIMENTO EM I&D+I

1,8 M€

MÉDICOS A REALIZAR INTERNATO MÉDICO

485

INTENSIDADE ENERGÉTICA

45 kgep/m²

HORAS DE FORMAÇÃO

133.314

Nº DE VOLUNTÁRIOS

65

Capital Financeiro (M€)

	2015	2016	2017
Proveitos Operacionais	560,2	586,3	637,4
EBITDA	63,5	68,4	72,0
EBIT	42,2	41,5	42,6
Resultado Líquido	21,9	23,9	22,8

Capital Intelectual

	2015	2016	2017
Investimento em I&D+I (M€)	2,6	3	1,8
Internato Médico (Nº Médicos)	316	785	485
Ensaio Clínicos (Nº Ensaio)	n.a.	130	124

Capital Natural

	2015	2016	2017
Consumo de Eletricidade (MWh)	46.406	48.120	50.185
Intensidade Energética (kgep/ m ²)	47	49	45
Consumo de Água (m ³)	323.716	349.342	368.392
Consumo de Gás Natural (MWh)	25.632	25.757	22.873
Emissões de CO ₂	21.108	25.838	21.334
Resíduos Acumulados Perigosos (ton)	1.113	1.209	1.252

Capital Humano

	2015	2016	2017
Indicadores de Recursos Humanos			
Nº de Colaboradores	7.055	7.469	8.058
Mulheres	5.555	5.899	6.375
Homens	1.500	1.570	1.683
Nº de Entradas	1.561	1.360	1.797
Nº de Saídas	1.187	945	1.205
Indicadores de Formação			
Nº de Horas	115.988	121.748	133.314
Média de Horas	16,44	16,30	16,54

Capital Social

	2015	2016	2017
Investimento na Comunidade (€)			
Donativos	212.000	218.537	286.746
Indicadores Sociais			
Nº de Voluntários	53	50	65
Indicadores de Eventos Clínicos e de Educação para a Saúde			
Nº de participantes nas formações	8.756	8.086	16.831

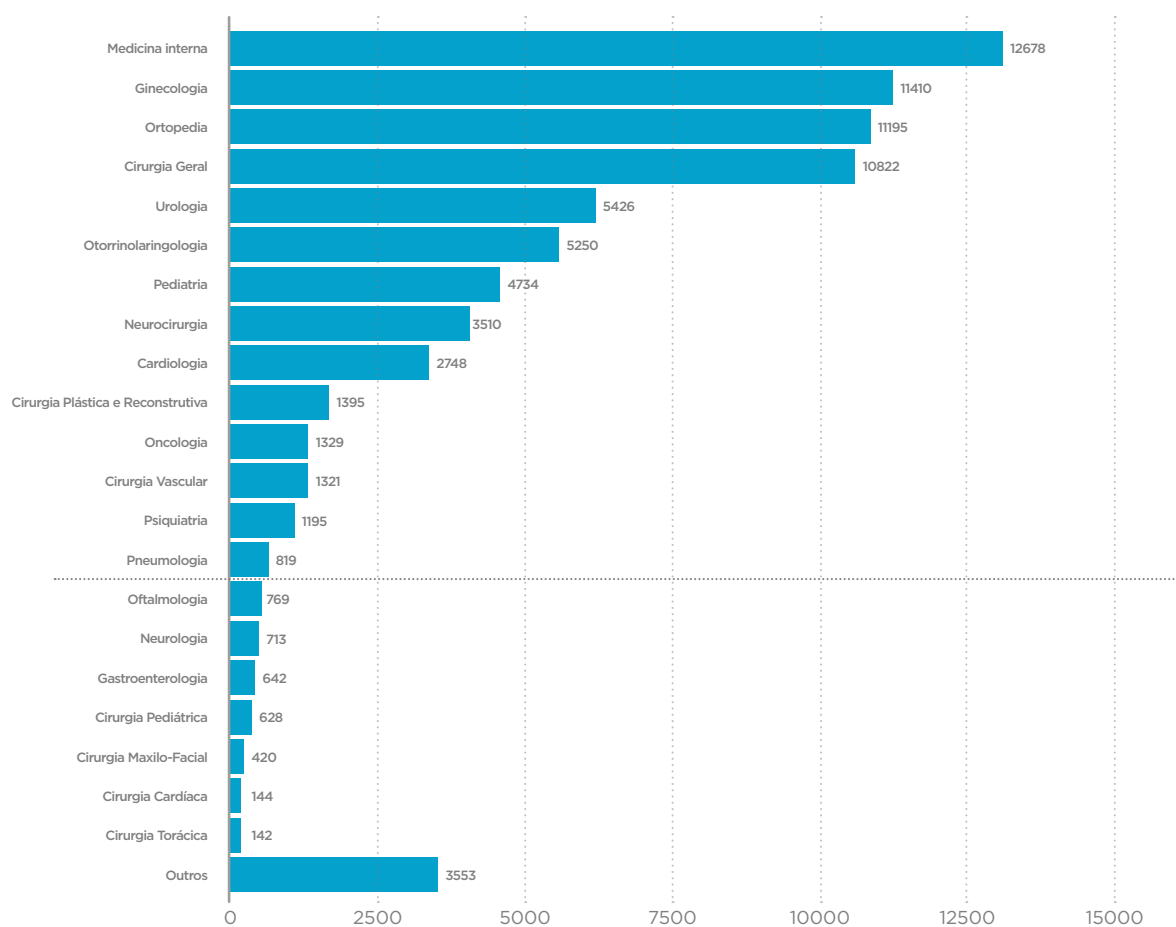


DESEMPENHO CLÍNICO

Com uma rede integrada de unidades hospitalares, a José de Mello Saúde dispõe de um portfólio global de cuidados de saúde, tanto na área cirúrgica como médica. Esta oferta distribui-se tanto pelas unidades privadas da rede **CUF** como pelas unidades geridas em PPP.

Atividade das unidades José de Mello Saúde

Total de altas de internamento hospitalar por especialidade



O desempenho clínico pode ainda ser avaliado de acordo com os Grupos de Diagnóstico Homogêneos (GDH) como resultado da codificação clínica. Nas unidades privadas a codificação clínica retrata 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.

Em 2017, as Unidades privadas da José de Mello Saúde adotaram o referencial de codificação ICD-10-CM/PCS, que faz uso de uma terminologia médica mais atualizada, o que permite uma maior abrangência, especificidade e precisão na caracterização da atividade clínica. Ao acompanhar a tendência em curso nos hospitais do SNS, esta atualização torna possível a realização do *benchmarking* da atividade clínica.

Nas unidades geridas em regime de PPP, a codificação reflete o internamento, cirurgia de ambulatório e o ambulatório médico, estando ainda na base de financiamento e governação clínica.

As Grandes Categorias de Diagnóstico apresentadas representam mais de 80% da atividade de internamento (médico/cirúrgico) e cirurgia de ambulatório das Unidades **CUF***

	Descrição	Total
Top Grande Categoria de Diagnósticos (GCD)		
8	Doenças e Perturbações do Sistema Músculo-esquelético e Tecido Conjuntivo	10.289
2	Doenças e Perturbações do Olho	7.462
3	Doenças e Perturbações do Ouvido, Nariz, Boca e Garganta	5.247
6	Doenças e Perturbações do Aparelho Digestivo	4.784
5	Doenças e Perturbações do Aparelho Circulatório	3.840
14	Gravidez, Parto e Puerpério	3.483
15	Recém-nascidos e Lactentes com Afeções do Período Perinatal	3.160
9	Doenças e Perturbações da Pele, Tecido Celular Subcutâneo e Mama	3.081
11	Doenças e Perturbações do Rim e do Aparelho Urinário	2.787
Top Grupos de Diagnósticos Homogêneos (GDH)		
73	Procedimentos no olho exceto órbita	6.442
640	Recém-nascido, peso ao nascer > 2499g, normal ou com outros problemas	2.709
313	Procedimentos no joelho e/ou perna, exceto no pé	2.123
97	Procedimentos nas amígdalas e adenoides	1.968
540	Parto por cesariana	1.937
98	Outros procedimentos no ouvido, nariz, boca e/ou garganta	1.877
310	Excisão e/ou descompressão de disco intervertebral	1.405
315	Procedimentos no ombro, braço e/ou antebraço	1.378
228	Procedimentos para hérnia inguinal, femoral e/ou umbilical	1.348
560	Parto vaginal	1.126

* As Unidades PPP encontram-se em consolidação de processos decorrentes da transição no referencial de codificação de ICD-9 para ICD-10, não dispondo de resultados consolidados à data deste relatório.

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, submete-se à apreciação externa do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), que avalia o cumprimento dos parâmetros de qualidade estabelecidos pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS). Além disso, participa em modelos de *benchmarking* clínico, identificando e avaliando continuamente os processos de eficiência e qualidade clínica, o que contribui para o processo de aprendizagem das organizações envolvidas.

O recurso à plataforma IAmetrics (IASIST) permite utilizar informação codificada para monitorização e gestão da atividade clínica, com base em modelos de *benchmarking* e de ajuste ao risco.

O Projeto de *Outcomes* Clínicos, lançado em 2015, e que pretende valorizar a prestação de cuidados com base em resultados de saúde relevantes para o doente, evoluiu para o Programa de Value-Based Healthcare (a implementação por patologia é vista como um projeto individual atribuindo assim a cada área de ação a escala e transversalidade pretendida).

Gestão da Qualidade

Em 2017, a José de Mello Saúde deu continuidade aos seus modelos do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito dos seus processos de prestação de cuidados de saúde e com o objetivo estratégico de melhoria contínua dos seus processos de gestão da qualidade e segurança. Os hospitais **CUF** Santarém e **CUF** Viseu receberam pela primeira vez a certificação ISO 9001:2015, atribuída pela SGS, acompanhando assim o desenvolvimento contínuo e atualizado da cultura e prática dos valores da José de Mello Saúde. Além disso, todas as unidades **CUF** renovaram com sucesso a certificação dos seus sistemas de gestão da qualidade pela ISO 9001:2008.

O Hospital de Braga recebeu a reacreditação da unidade e a certificação ISO 9001:2015 de todos os serviços de apoio. Ao mesmo tempo, viu confirmada a manutenção da Certificação Ambiental (renovada a Certificação e transição para a ISO 14001:2015) e da Certificação de Segurança e Saúde no Trabalho (renovação da certificação pela norma OHSAS 18001:2007 pela Société Générale de Surveillance (SGS)).

O Hospital Vila Franca de Xira viu renovada, em 2017, e após reavaliação anual, a acreditação pela Joint Commission International (JCI). Foram ainda confirmadas a Certificação Ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015, a Certificação do Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho, pela OHSAS 18001:2007 e a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em serviços clínicos e de suporte, pela ISO 9001:2015.

Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)

Avaliação Externa SINAS

A José de Mello Saúde reafirma o seu compromisso com o Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) que, através de informação adequada e inteligível, favorece a tomada de decisões mais informadas por parte dos doentes, ao mesmo tempo que promove a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

O modelo de avaliação global do SINAS considera diversas dimensões de qualidade – Excelência Clínica, Segurança do Doente, Conforto das Instalações, Satisfação do Utente e Focalização no Utente, pretendendo captar diferentes aspetos da prestação de cuidados de saúde. Estas dimensões são distintas e autonomizáveis, mas nem sempre totalmente independentes.

Todas as unidades da José de Mello Saúde receberam classificação máxima e atribuição de uma estrela nas dimensões de qualidade do primeiro nível de avaliação.

Na avaliação da Excelência Clínica, os Hospitais de Braga e de Vila Franca de Xira foram mais uma vez considerados pela Entidade Reguladora da Saúde como líderes nos seus grupos de referência para o benchmarking dos hospitais do Serviço Nacional de Saúde. O primeiro recebeu a classificação máxima de Excelência Clínica em cinco áreas (Neurologia, Obstetrícia, Cuidados Intensivos, Cirurgia de Ambulatório e Tromboembolismo Venoso). Já o Hospital Vila Franca de Xira obteve classificação superior em quatro áreas (Neurologia, Obstetrícia, Ortopedia – Correção Cirúrgica da Fratura Proximal do Fémur – e Cirurgia de Ambulatório). Destaque ainda para a classificação superior da área de Cirurgia de Ambulatório no Hospital **CUF** Porto, Hospital **CUF** Cascais e Hospital **CUF** Torres Vedras, assim como a área de Ortopedia (Artroplastia da Anca e do Joelho), do Hospital **CUF** Descobertas.

Unidade	Excelência Clínica	Segurança do Doente	Instalações e Conforto	Focalização no Utente	Satisfação do Utente
CUF Descobertas	☆	☆	☆	☆	☆
CUF Infante Santo	☆	☆	☆	☆	☆
CUF Porto	☆	☆	☆	☆	☆
CUF Cascais	☆	☆	☆	☆	☆
CUF Torres Vedras	☆	☆	☆	☆	☆
CUF Santarém	Dimensão não avaliada	☆	☆	☆	☆
CUF Viseu	Dimensão não avaliada	☆	☆	☆	☆
Hospital de Braga	☆	☆	☆	☆	☆
Hospital Vila Franca de Xira	☆	☆	☆	☆	☆
☆ Prestador cumpre com todos os parâmetros de qualidade exigidos					

Ferramenta de monitorização interna SINAS

A avaliação em diversas dimensões, promovida pelo SINAS, permite captar a multidimensionalidade do conceito de Qualidade em Saúde e identificar pontos fortes e pontos fracos das instituições, bem como áreas de atuação prioritária.

Reforçando o sentido de priorização de ciclos de melhoria, a José de Mello Saúde, desenvolveu uma ferramenta de monitorização interna das dimensões avaliadas pelo SINAS. Esta permite a gestão da informação clínica, com a obtenção no momento das taxas de cumprimento por indicador de detalhe de cada área da dimensão Excelência Clínica. As diretrizes disponibilizadas pelo SINAS passam assim a ser usadas pelas próprias equipas clínicas para obtenção de informação em tempo real.

Indicadores de Qualidade Clínica

IAmetrics

As unidades da José de Mello Saúde com internamento e cirurgia de ambulatorio estão envolvidas em modelos de *benchmarking* clínico, avaliando e comparando os seus desempenhos em variáveis como a eficiência e qualidade clínica.

A participação no IAmetrics, que possibilita a monitorização de resultados por modelos de ajuste à complexidade dos casos e a realização do *benchmarking* com hospitais equivalentes em Portugal e Espanha, permite à José de Mello Saúde alcançar uma maior eficiência e qualidade na prestação de cuidados de saúde. O sistema de avaliação de desempenho baseia-se na comparação da performance com os valores padrão (indexado ao risco), em que uma melhor performance se enquadra em valores entre 0 e 1.

Unidades CUF		Unidades PPP
Indicadores de Eficiência		* Em consolidação de processos em 2017, decorrente da transição no referencial de codificação de ICD-9 para ICD-10
IDPA	0,17	
Indicadores de Qualidade		
IMAR	0,60	
ICAR	0,69	
IRAR	0,48	

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 | ICAR: Índice de Complicações ajustadas pelo Risco | IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco.

Segurança do Doente

A Segurança do Doente é uma prioridade estratégica para a José de Mello Saúde, que assim fixa o compromisso com um projeto clínico diferenciador, materializado na excelência clínica e na resposta centrada no doente.

O Programa da Segurança na Saúde, transversal a todas as unidades da José de Mello Saúde, é garantido por equipas multidisciplinares representativas das comissões de gestão de risco e do programa de prevenção e controlo de infeções e de resistência aos antimicrobianos. Funcionando sob coordenação médica, o programa pretende estabelecer políticas e linhas de ação comuns, garantindo o ciclo de melhoria contínua e reforçando o modelo de operador único.

O Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020, criado pelo Despacho n.º 1400-A/2015, de 10 de fevereiro de 2015, enquadra as atividades desenvolvidas pela José de Mello Saúde no âmbito do Programa da Segurança na Saúde e visa atingir os seguintes objetivos:

1. Reforçar a cultura de segurança do ambiente interno;
2. Estimular a segurança da comunicação;
3. Aumentar a segurança cirúrgica;
4. Aumentar a segurança na utilização da medicação;
5. Assegurar a identificação inequívoca dos doentes;
6. Prevenir a ocorrência de quedas;
7. Prevenir a ocorrência de úlceras de pressão;
8. Assegurar a prática sistemática de notificação, análise e prevenção de incidentes;
9. Prevenir e controlar as infeções e as resistências aos antimicrobianos.

Segurança Cirúrgica

A José de Mello Saúde mantém o foco na segurança cirúrgica através da monitorização transversal do projeto “Cirurgia Segura Salva Vidas” que engloba as seguintes dimensões:

- Avaliação pré-anestésica;
- Consentimento anestésico;
- Avaliação pré-cirúrgica;
- Consentimento cirúrgico;
- Lista de verificação de segurança cirúrgica;
- Índice de Apgar Cirúrgico;
- Follow-up cirúrgico.

Equiparada ao Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020, a José de Mello Saúde visa na Cirurgia Segura:

- Utilizar a Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica;
- Reduzir a taxa de não conformidade da utilização da lista de verificação de segurança cirúrgica;
- Mitigar o risco de incidentes cirúrgicos inadmissíveis.

Taxa de Utilização da Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica (LVSC)			
Taxa de LVSC ¹ por Unidade			
HCD	98,74%	HCS	99,21%
HCIS	92,27%	HCV	99,80%
HCP	98,01%	HB	86,70%
HCC	99,12%	HVFX	100%
HCTV	99,64%		

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

Segurança na utilização da medicação

São classificados como medicamentos de alerta máximo ou alto risco aqueles que possuem risco elevado de provocar danos significativos ao doente em resultado de falhas no processo de utilização. Ainda que estes erros possam ser pouco frequentes, as suas consequências tendem a ser mais graves. A José de Mello Saúde cumpre, no âmbito da utilização da medicação, o Plano Nacional de Segurança do Doente 2015-2020, tendo desenvolvido e implementado:

- Normas sobre práticas seguras da medicação;
- Definição e divulgação de listas de medicação de alerta máximo;
- Definição e divulgação de listas de medicação de medicamentos com nome ortográfico, fonético ou aspeto semelhantes;
- Atribuição de sinalética específica para medicamentos com nome ortográfico, fonético ou aspeto semelhantes.

Medicamentos de alerta máximo	Medicamentos com a mesma substância mas com dosagens diferentes	Medicamentos com diluição obrigatória	Medicamentos concentrados eletrolíticos	Ácido de uso externo
				

Quedas do Doente

Ao monitorizar o indicador “Queda do Doente”, a José de Mello Saúde tem um maior conhecimento da dimensão e caracterização do problema. Dependendo de vários fatores, o risco de queda pode ter impacto significativo na morbilidade e na qualidade de vida do doente, além de contribuir para o aumento de custos dos cuidados de saúde. 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 de queda.

Quedas do Doente no Internamento em 2017			
	CUF	HB	HVFX
¹ Quedas do Doente (%)	0,08	-	-
² Indicador B17: “Quedas no Internamento” (%)	-	0,13	0,10

¹ Número de “Quedas do Doente” reportadas, em internamento, na plataforma HER+ por 100 dias de internamento.

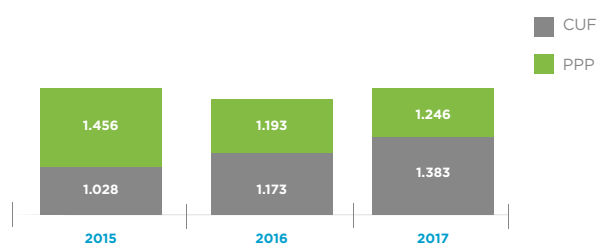
² Contrato de Gestão, indicador B17 – “Quedas no Internamento”. [Número de quedas de Utentes durante o seu período de Internamento, com alta de Internamento durante o período em análise / Número total de Dias de Internamento gerados pelos doentes com alta de internamento durante o período em análise].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

Sistema de Reporte de Eventos Adversos

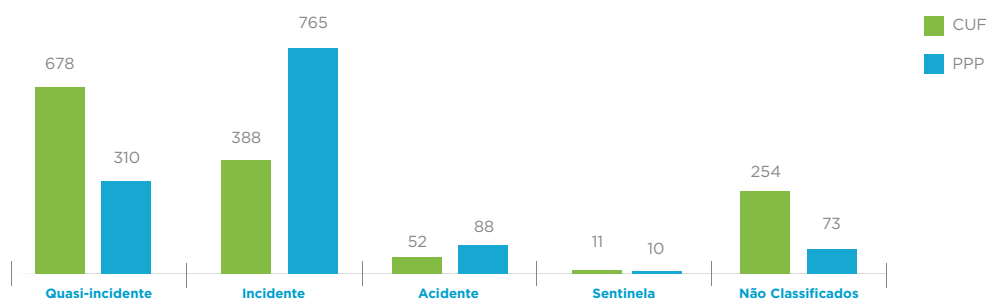
O sistema de notificações de eventos adversos (HER+, *Health Event Risk Management*) é uma ferramenta transversal e fundamental no desenvolvimento da cultura de segurança do doente, na área da Gestão de Risco.

Com todas as unidades da José de Mello Saúde a aderirem de forma significativa, o HER+ contribui para recolher, agregar e analisar informação clínica com foco nas causas, riscos, perigos e vulnerabilidade dos doentes. Permite ainda definir e implementar estratégias de melhoria.

Total de eventos reportados - Análise evolutiva JMS



Total de eventos por Tipo de Ocorrência



Controlo de Infecção

Taxas Infecção - Indicadores Gerais

As políticas e linhas de ação de controlo de infeção e resistências aos antimicrobianos são aplicadas transversalmente em todas as unidades da José de Mello Saúde sob coordenação clínica dos núcleos executivos dos grupos de coordenação local de todas as unidades.

Para 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, campanhas de sensibilização, ações de formação para profissionais e clientes bem como planos de auditorias internas.

Hospital de Braga		
Taxas Infecção - Indicadores Gerais	Acumulado 2017	Valor de Referência
Taxa de Infecções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em Utentes submetidos a Cateterização Intravascular Central (CVC)	0,05%	0,40%
Taxa de Infecção Urinária em Doentes Internados Algaliados	0,44%	0,47%
Taxa Global de infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados (%)	-	-
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0	2,77%	3,90%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1	6,72%	17,50%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2	23,08%	38,00%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 3	-	85,00%
Taxa de Infecção Respiratória Associada a Ventilação Mecânica na UCI	0,13%	1,90%

Hospital Vila Franca de Xira		
Taxas Infecção - Indicadores Gerais	Acumulado 2017	Valor de Referência
Taxa de Infecções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em Utentes submetidos a Cateterização Intravascular Central (CVC)	1,09‰	2,15‰
Taxa de Infecção Urinária em Doentes Internados Algaliados	3,52‰	3,50‰
Taxa Global de infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados (%)	-	-
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0	2,56%	2,49%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1	3,95%	3,64%
Taxa de Infecção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2	2,94%	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	4,11‰	8,00‰

Stop Infecção Hospitalar

O Hospital de Braga participa desde 2015, em conjunto com mais 11 centros hospitalares (19 hospitais) do Serviço Nacional de Saúde (SNS), no Desafio Stop Infecção Hospitalar. Esta iniciativa da Fundação Calouste Gulbenkian, em parceria com o Ministério da Saúde e colaboração com o Institute for Healthcare Improvement (IHI), visa a implementação de um Sistema de Aprendizagem Colaborativa.

O objetivo do Desafio Stop Infecção para o triénio 2015-2018 é reduzir em 50% ou ter, pelo menos, 300 oportunidades entre episódios das seguintes infeções:

- Infecção do local cirúrgico (ILC): colón e reto, vesícula biliar, próteses de anca e joelho;
- Definição e divulgação de listas de medicação de alerta máximo;
- Infecção da corrente sanguínea relacionada com cateter venoso central (ICSRCVC);
- Pneumonia associada a intubação (PAI);
- Infecção do trato urinário associada a cateter vesical (ITUACV).

Os serviços de Cirurgia Geral, Medicina Interna, Ortopedia, Bloco Operatório e Unidade de Cuidados Intensivos Polivalente (UCIP) passaram a dispor de equipas operacionais, constituídas por médicos e enfermeiros, que irão monitorizar as infeções referidas e implementar, além de desenvolver processos de melhoria contínua. Até ao momento verifica-se o seguinte resultado:

- ITUACV na Medicina Interna – **redução de 42%**
- PAI na UCIP – **redução de 75%**
- ILC Vesícula – **redução de 66%**
- ICSRCVC na UCIP – **7767 dias de CVC sem infeção**
- ILC em próteses da anca e joelho – **523 cirurgias entre infeções** (ainda em análise as cirurgias de 2017 até 1 ano de pós-operatório), que corresponde a **0,45%** de ILC.
- ICSRCVC na Cirurgia Geral, apresenta uma taxa de **2,17 por 1000 dias de CVC**, conseguindo-se ao longo do tempo vários meses sem infeções.

ÁREAS TRANSVERSAIS

INSTITUTO CUF DE ONCOLOGIA

Instituto CUF de 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 diferenciado e experiente e um parque tecnológico 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 **CUF**, o Instituto **CUF** de Oncologia articula a totalidade dos recursos necessários da rede – profissionais, equipamentos e instalações – num modelo assistencial centrado por patologia.

A rede do I.C.O. é constituída por 15 Unidades de Diagnóstico e Tratamento Integrado por patologia (UDTI), incluindo as UDTI da Mama, Pulmão, Cólon-Retal, Próstata, Ginecologia, Cabeça e Pescoço, entre outros. Cabe às UDTI a definição e implementação dos recursos necessários, *clinical pathways*, protocolos e indicadores de performance operacional e de qualidade clínica transversais no âmbito da sua patologia.

O I.C.O. mantém um forte compromisso de colaboração com o Registo Oncológico Nacional, contribuindo 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.

Mantendo a aposta no reconhecimento externo da qualidade por sistemas de certificação e acreditação específicos para a abordagem ao cancro, a UDTI da Mama foi certificada, em 2017, pelo referencial EUSOMA em cancro da Mama. O I.C.O. é ainda reconhecido pelo Ministério da Saúde como Centro de Referência Nacional para o Tratamento do Carcinoma do Reto.

Em 2017, o I.C.O. reforçou a sua posição enquanto instituição de investigação e ensino na área oncológica. A atividade do I.C.O. no campo dos ensaios clínicos mais do que duplicou, tendo ainda promovido candidaturas de projetos a financiamento no quadro do Portugal2020, SIFIDE e CREN, em parceria com a NMS/CEDOC (Nova Medical School / Chronic Diseases Research Center). Foi igualmente desenvolvida a parceria com o Biobanco-IMM, com a recolha de material de cancro colorretal para projetos de investigação. No campo do ensino, destaca-se, em 2017, a regência de cadeira no Mestrado de Investigação Biomédica da NMS.

Unidade de Diagnóstico e Tratamento Integrado da Mama

Com cerca de 4.500 novos casos por ano, o cancro da Mama é a neoplasia mais frequente na mulher e a principal causa de morte por cancro. Para responder a esta situação, o I.C.O. criou a UDTI da Mama de Lisboa, uma organização clínica de gestão integrada e plataforma transversal que agrega os recursos e competências nesta área dos hospitais **CUF** Descobertas e **CUF** Infante Santo.

Criada há mais de dez anos, a UDTI da Mama de Lisboa foi a primeira unidade privada dedicada à patologia mamária em Portugal, dispondo já de dados publicados. Esta UDTI conta com uma equipa multidisciplinar dedicada e especializada no diagnóstico e tratamento do cancro da mama, com grande experiência na deteção precoce e na abordagem ao cancro na mulher jovem (<45 anos).

Dispondo de recursos humanos altamente qualificados e recorrendo a tecnologia inovadora, a UDTI da Mama dá resposta atempada às necessidades de quem procura os seus serviços, nomeadamente fornecendo um diagnóstico de cancro da mama diferenciado em 48 horas. Agregando todas as valências necessárias, a unidade da Mama do I.C.O. tem como missão:

- Prestar cuidados de excelência clínica no âmbito da patologia mamária, em particular do cancro da mama, assegurando permanentemente uma oferta adequada e inovadora, considerando todas as necessidades dos doentes e seus cuidadores;
- Promover a saúde, prevenir e combater a doença oncológica da mama através de ações de sensibilização e educativas para a adoção de hábitos saudáveis e importância do diagnóstico precoce;
- Colaborar no ensino e na investigação científica no âmbito da doença oncológica. Membro do SOLTI, a Unidade da Mama colabora com a NMS/CEDOC e FML/Instituto de Medicina Molecular.

Em 2017, destaque para a certificação da UDTI como centro especializado no tratamento do cancro da mama pela EUSOMA – European Society of Breast Cancer Specialists, uma das mais conceituadas organizações internacionais nesta patologia. Esta certificação reconhece a excelência clínica e a segurança no diagnóstico e tratamento dos doentes, confirmando o cumprimento integral de diretrizes rigorosas nos serviços disponibilizados aos doentes, na organização transversal e na experiência e estruturação de equipas multidisciplinares.

A Unidade da Mama cumpriu em pleno as metas de qualidade clínica preconizadas pela EUSOMA, com destaque para:

Indicador	Meta	Avaliação
I3. Diagnóstico Pré-operatório	80%	86%
I4. Caracterização completa de fatores preditivos e de prognóstico	90%	91%
I5. Tempo de espera entre a primeira observação e primeiro tratamento inferior a 6 semanas	75%	82%
I7. Casos referenciados para aconselhamento genético	5%	13%
I8. Discussão em reunião multidisciplinar	90%	100%
I9. Percentagem de doente com uma única intervenção cirúrgica na mama	80%	97%
I10. Doentes com cirurgia conservadora da mama que recebem Radioterapia	90%	97%
I11. Evitar tratamento excessivos	70%	92%
I12. Tratamento adequado com hormonoterapia	80%	100%
I13. Tratamento adequado com quimioterapia	80%	100%

A permanente aposta na inovação e investigação, e a humanização dos cuidados centrados no doente, seus familiares e cuidadores estão entre as diretrizes adotadas pela Unidade da Mama do Instituto **CUF** de Oncologia e agora certificadas pela EUSOMA.



VALOR EM SAÚDE

Programa de Value-Based Healthcare – Melhoria da Qualidade dos Cuidados

Apostando numa cultura de qualidade, na prestação de cuidados de saúde centrados no doente e na excelência clínica, a José de Mello Saúde assume uma posição pioneira a nível nacional usando os resultados em saúde relevantes para o doente como um instrumento fundamental para a melhoria da prestação de cuidados de saúde.

Em 2017, constituiu o Programa Value-Based Healthcare, alinhado com o pilar estratégico Projeto Clínico Diferenciador, que assume um papel estratégico para a organização pela:

- Reorganização da prestação de cuidados de saúde por condições clínicas/patologias em unidades integradas de cuidados (UDTI - Unidade de Diagnóstico e Tratamento Integrado);
- Medição de Outcomes (resultados clínicos e qualidade de vida);
- Sistemas Integrados de Prestação de Cuidados de Saúde (multi-site);
- Disseminação da metodologia para impulsionar a excelência na prestação de cuidados;
- Disponibilização de plataformas tecnológicas de informação e conhecimento.

Cada projeto implica o envolvimento de equipas multidisciplinares que definem e implementam os *standard sets* e analisam de forma integrada a informação clínica e de gestão.

O recurso a equipas multidisciplinares na medição de outcomes permite a reorganização transversal da prestação de cuidados com base em patologias, acentuando uma visão centrada no doente e no seu percurso clínico e permitindo decisões progressivamente mais informados de médicos e doentes.

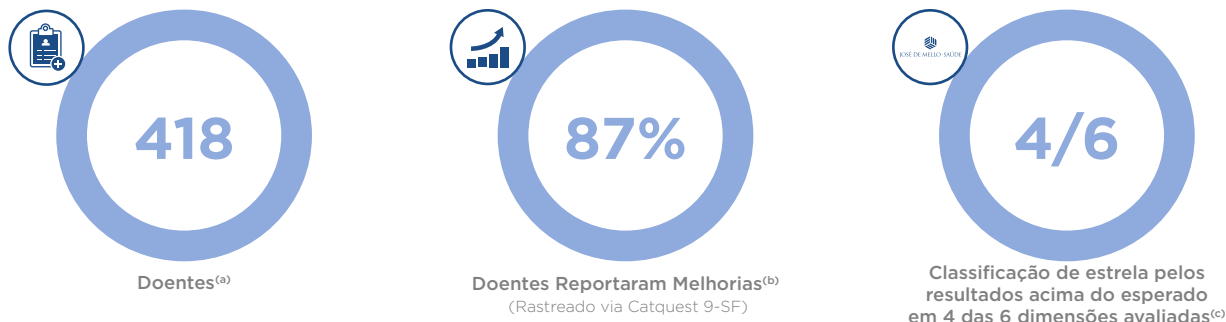
Medição de *Outcomes* Clínicos

A identificação de limitações e a introdução de melhorias estão intimamente dependentes dos processos de medição, prestando a José de Mello Saúde especial atenção ao aperfeiçoamento de metodologias capazes de medir a qualidade dos serviços de saúde prestados na perspetiva do doente.

Em 2017, e em parceria com o The International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM), a José de Mello Saúde consolidou os processos de monitorização dos *outcomes* clínicos ao nível da catarata, cancro da mama e osteoartrite do joelho. A medição destas patologias ocorreu no Hospital **CUF** Descobertas em 2016 e 2017, tendo a medição de valor da catarata sido alargada aos Hospitais **CUF** Infante Santo e Cascais. A metodologia aplicada centrou-se na recolha de informação não apenas clínica, mas também reportada pelo doente com base em ferramentas de medida em saúde validadas (PROMs – Patient Reported Outcome Measures).

Em novembro de 2017 foi concluída a primeira análise interna dos resultados obtidos:

Medição de *Outcomes* para cirurgia da Catarata



a) O estudo incluiu 840 episódios dispersos por toda a rede. Na análise de *benchmarking* foram considerados apenas os 418 episódios da unidade **CUF** Descobertas com formulários pré e pós-operatório preenchidos. A análise decorreu entre 2016 e setembro de 2017.

b) Considerando que o score global pós-operatório tem perspetiva de melhoria em 90% dos casos face ao pré-operatório (ICHOM Cataracts Data Collection Reference Guide Version 2.0.1.), o resultado da José de Mello Saúde é muito satisfatório, de acordo com a complexidade dos doentes tratados (o valor do score global médio do pré-operatório da JMS é mais baixo que o correspondente valor de referência do ICHOM ajustado ao risco, mas o valor do score global médio do pós-operatório revelou-se melhor que o correspondente valor indicado pelo ICHOM).

c) Classificação estrela pela qualidade em quatro das seis dimensões avaliadas pelo Benchmarking Internacional ICHOM-GLOBE. Esta classificação distingue os prestadores com avaliações acima do esperado nas seis variáveis em análise.

A validação interna da medição de *outcomes* para a cirurgia da catarata foi acompanhada pela aprovação internacional dos resultados através do Benchmarking Internacional ICHOM-GLOBE. Os primeiros relatórios preliminares do ICHOM confirmam o modelo de gestão clínica da José de Mello Saúde, já que colocam o grupo no quadro de excelência na prestação de cuidados de saúde à escala mundial.

Atualmente o Programa de Value-Based Healthcare aplicado à Catarata está implementado nos hospitais **CUF** Descobertas, **CUF** Infante Santo e **CUF** Cascais.

Medição de *Outcomes* para o Cancro da Mama

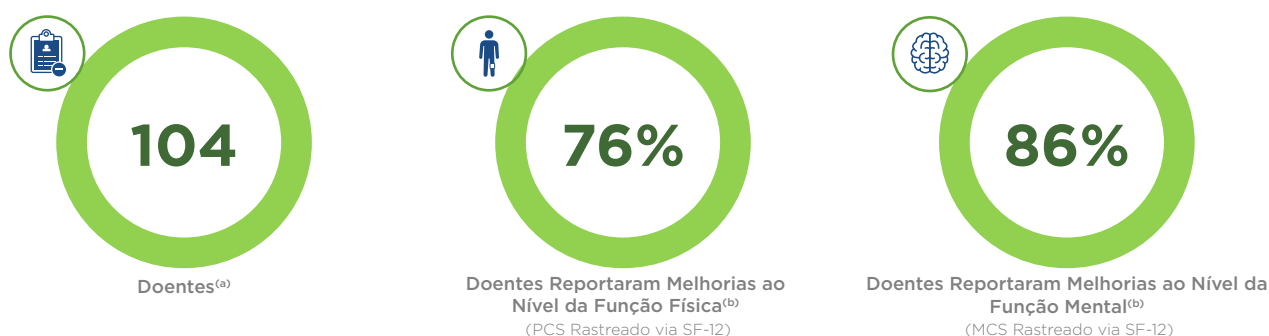


a) Foram incluídos na análise, realizada entre novembro de 2016 e novembro de 2017, doentes com carcinoma ductal invasivo ou carcinoma ductal in situ.

b) Até setembro de 2017, 99% dos doentes colaboraram no preenchimento dos questionários.

c) Segundo o ICHOM Standard Set para o cancro da mama foram alvo de estudo oito dimensões: dor, fadiga, sintomas do braço e da mama, sintomas vasomotores, imagem física, disfunção sexual e sintomas vaginais, neuropatia e artralgia. Seguindo as orientações do ICHOM foram aplicados instrumentos de medição em saúde: EORT-C30, EORT-BR23, EORT-LMC21 e FACT-ES. Num universo de 113 doentes foi possível acompanhar os PROMs de 41 doentes seis meses após a cirurgia (representantes de 100% dos casos de follow-up a monitorizar).

Medição de *Outcomes* para a Osteoartrose do Joelho



a) Entre janeiro de 2017 e novembro de 2017, foram analisados 85 dos 104 doentes iniciais, já que apenas estes apresentavam os parâmetros necessários (formulário geral do doente, formulário KOOS e formulário SF-12 preenchidos). Ao fim de três meses o número de doentes passíveis de serem administrados com PROMs, era de 62.

b) Face ao baseline, 76% dos doentes reportaram uma melhoria da função física e 86% referiram uma melhoria ao nível da saúde mental. Importa ainda mencionar que os resultados foram obtidos através dos subdomínios PCS e MCS do SF-12, seis meses após a data da cirurgia, ao contrário do que é recomendado pelo ICHOM, que prevê que o follow-up ocorra um ano após a cirurgia. Assim, é expectável que após um ano a percentagem de doentes que reportam melhorias ao nível físico e mental seja superior a 76% e 86%, respetivamente.

Está previsto que a medição dos *outcomes* clínicos seja aplicada a novas patologias e em outros hospitais da José de Mello Saúde. Será também importante garantir uma constante validação da informação necessária para uso na gestão interna, inclusão em estudos e evidência de excelência clínica.

FICHAS DAS UNIDADES

Hospital **CUF** Infante Santo

O Hospital **CUF** Infante Santo, inaugurado em 1945 e na altura designado Hospital **CUF**, foi a unidade fundadora da José de Mello Saúde. Hoje é um hospital de referência na prestação de cuidados de saúde a nível nacional, com uma vasta e completa oferta hospitalar. Com um perfil de elevada complexidade hospitalar, responde com uma performance clínica notável patente nos resultados da qualidade e segurança clínica. Em 2017, teve início a medição de *outcomes* clínicos para a patologia da catarata. É ainda uma unidade exemplar no desenvolvimento de 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	8	
Gabinetes de Consulta	67	
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	0,22	
IMAR	0,90	
ICAR	0,73	
IRAR	0,63	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,90	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intra-venosos)	22,73%	Medicação/Fluidos Intra-venosos; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,02%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	92,27%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	67%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Descobertas

Inaugurado em 2001, o Hospital **CUF** Descobertas é uma das mais modernas unidades hospitalares em Portugal. Com uma vasta oferta de serviços dispõe de uma forte valência ortopédica, que acolhe centros clínicos e *pathways* clínicos especializados, com reputação internacional. Esta unidade oferece a maioria das especialidades médicas e cirúrgicas, possuindo um *case mix* explicado pelo perfil de algumas especialidades, como a obstetria, pediatria e oftalmologia.

Em 2017, apresentou excelentes resultados de qualidade e segurança clínica expressos nos diversos indicadores de avaliação, com destaque para a classificação de 3+ na área de cirurgia de ambulatório na dimensão de Excelência Clínica da avaliação SINAS. Consolidou a medição de *outcomes* clínicos para as patologias da catarata, cancro da mama e osteoartrose do joelho.

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	★	Artroplastia da Anca e do Joelho: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,36	
IMAR	0,66	
ICAR	0,73	
IRAR	0,63	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,64	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intra-venosos)	23,08%	Medicação/Fluidos Intra-venosos; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,08%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	98,74%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	71%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Porto

A inauguração do Hospital **CUF** Porto, em junho de 2010, representou um marco importante da saúde privada no Norte do país, garantindo uma vasta oferta de especialidades médicas e cirúrgicas e um atendimento permanente de adultos e pediátrico. Esta unidade destaca-se pelo desempenho em todas as áreas de avaliação de qualidade e segurança do doente, nomeadamente pela classificação de 3+ na área de Cirurgia de Ambulatório, na dimensão de Excelência Clínica da avaliação SINAS.

Hospital CUF Porto		
Estrutura		
Camas (total)	154	
Salas de Cirurgia	12	
Gabinetes de Consulta	73	
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	
DPA	0,15	
IMAR	0,89	
ICAR	0,66	
IRAR	0,57	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,72	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intra-venosos)	23,12%	Medicação/Fluidos Intra-venosos; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,12%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	98,01%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	75%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Cascais

O Hospital **CUF** Cascais, a funcionar desde 2008, dispõe de internamento, uma unidade de cuidados intermédios polivalente, atendimento permanente de adultos e pediátrico, e uma vasta oferta de meios de diagnóstico. Salientem-se os resultados positivos obtidos nas diferentes áreas de qualidade e segurança clínica, incluindo a classificação de 3+ na área de Cirurgia de Ambulatório, na dimensão de Excelência Clínica da avaliação SINAS. Em 2017, iniciou a medição de *outcomes* clínicos para a patologia da catarata.

Hospital CUF Cascais		
Estrutura		
Camas (total)	30	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	44	
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	0,11	
IMAR	0,52	
ICAR	0,87	
IRAR	0,51	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,73	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Processo/Procedimento Clínico)	28,09%	Processo/Procedimento Clínico; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,08%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,12%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	82%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital **CUF** Torres Vedras

Com oferta de internamento e atendimento permanente para adultos e pediátrico, o Hospital **CUF** Torres Vedras abriu portas em 2008. Dispõe de um amplo leque de especialidades, sendo a Ortopedia e a Cirurgia geral as especialidades prevalentes. Exibe bons desempenhos clínicos nas áreas de qualidade e segurança do doente, com destaque para a classificação 3+ na área de Cirurgia de Ambulatório na dimensão de Excelência Clínica do 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	★	2+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
IDPA	0,06	
IMAR	0,29	
ICAR	0,73	
IRAR	0,34	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,70	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	30,59%	Gestão do Percurso do Doente; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,05%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,64%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	74%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Santarém

O Hospital **CUF** Santarém abriu portas em 2015, enquadrado na estratégia de crescimento e expansão geográfica da José de Mello Saúde, dispondo desde logo uma alargada oferta de especialidades médicas e cirúrgicas. Em 2017, reforçou a sua cultura de qualidade e segurança do doente pela avaliação externa por parte da ERS em certas áreas SINAS. Participou no programa de *benchmarking* de indicadores clínicos do IAmetrics, propondo-se assim a uma avaliação dos seus desempenhos, por comparação, nas dimensões de eficiência e qualidade clínica e para os quais obteve resultados com contribuições positivas e que refletem a sua boa performance.

Hospital CUF Santarém		
Estrutura		
Camas (total)	26	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	18	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	-	
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	2+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Indicadores de Qualidade	Indicador	
DPA	0,11	
IMAR	0,46	
ICAR	0,44	
IRAR	0,36	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,81	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	57,66%	Gestão do Percurso do Doente; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,13%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,21%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	51%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Viseu

Aberto desde 2016, o Hospital **CUF** Viseu dispõe de uma oferta alargada de especialidades médicas e cirúrgicas, meios complementares de diagnóstico e de exames de especialidade, contribuindo assim para a melhoria do acesso aos cuidados de saúde da região. Acompanhou desde logo a cultura de qualidade e segurança para o doente, inerente a todas as unidades da rede José de Mello Saúde.

Em 2017, esteve sujeito à 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 ambulatório, propondo-se à avaliação de desempenho pelo programa de *benchmarking* clínico IAmetrics, tendo obtido resultados positivos.

Hospital CUF Viseu		
Estrutura		
Camas (total)	32	
Salas de Cirurgia	5	
Gabinetes de Consulta	34	
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	0,21	
IMAR	0,48	
ICAR	0,71	
IRAR	0,29	
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.		
Complexidade	Global	
Índice de Case-Mix	0,79	
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intra-venosos)	23,01%	Medicação/Fluidos Intra-venosos; tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,16%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,80%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	74%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital de Braga

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. Hospital universitário, com forte atividade de formação médica pré-graduada, tem uma forte parceria com a Escola de Ciências da Saúde da Universidade do Minho. Dispõe da maior parte das especialidades médicas e cirúrgicas, alcançando bons resultados de desempenho nas diversas áreas de qualidade clínica. O Hospital de Braga é o melhor classificado na avaliação SINAS, com a avaliação máxima de excelência clínica (3+) em cinco especialidades: Cirurgia de Ambulatório, Cuidados Intensivos: UCI, Cuidados Transversais: Tromboembolismo Venoso no Internamento, Neurologia: Acidente Vascular Cerebral (AVC), Obstetrícia: Partos e Cuidados Pré Natais.

Hospital de Braga		
Estrutura		
Camas (total)	655	
Salas de Cirurgia	25	
Gabinetes de Consulta	126	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	5 Especialidades com avaliação: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Segurança do Doente		
Tipologia de incidente (%): (Queda do Doente)	39,05%	Queda do Doente; tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,13%	Indicador de contrato de gestão B17: quedas no internamento por cada 100 dias
Cirurgia Segura (%)	86,7%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	83,5%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital Vila Franca de Xira

O Hospital Vila Franca de Xira é a segunda unidade do Serviço Nacional de Saúde gerida pela José de Mello Saúde em regime de parceria público-privada desde junho de 2011. Funcionando em novas instalações desde 2014, garante a prestação dos serviços de saúde com condições de excelência. Comprometido com uma cultura de qualidade e segurança para o doente, o Hospital Vila Franca de Xira acompanha de forma sistemática e periódica indicadores de avaliação para as diferentes áreas, tendo registado bons desempenhos. Na avaliação SINAS obteve, em 2017, o nível máximo de excelência clínica (3+) em quatro especialidades: Cirurgia de Ambulatório, Cuidados Intensivos: UCI, Ginecologia: Histerectomias, Neurologia: AVC, Obstetrícia: 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)	313	
Salas de Cirurgia	16	
Gabinetes de Consulta	33	
SINAS	1º Nível de Avaliação	2º Nível de Avaliação
Excelência Clínica	★	4 Especialidade com avaliação: 3+
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
Segurança do Doente		
Incidência por Tipologia (%): (Queda do Doente)	32,80	Queda do Doente; tipologia de incidente com maior expressão
Queda do Doente (%)	0,10%	Indicador de contrato de gestão B17: quedas no internamento por cada 100 dias
Cirurgia Segura (%)	100%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	79,6%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

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.

As Grandes Categorias de Diagnóstico (GCD) correspondem a um sistema orgânico ou etiologia estando, geralmente, associadas a uma especialidade médica em particular e constituem o primeiro passo no agrupamento dos episódios de Grupos de Diagnósticos Homogéneos (GDH) fazendo-se de acordo com o diagnóstico principal.

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