



RELATÓRIO  
DE QUALIDADE  
E SEGURANÇA CLÍNICA  
2020

# 1 ESTRATÉGIA DA QUALIDADE

Visão, Missão e Valores	4
Política da Qualidade	6

# 2 ESTRUTURA E ATIVIDADE CUF

# 3 DESEMPENHO CLÍNICO

Total de Doentes Saídos	4
Top GDH/Diagnósticos e Procedimentos	6

# 4 DESEMPENHO CLÍNICO

Gestão da Qualidade	69
Segurança do Doente	81
Cultura de Segurança	69
Segurança na Comunicação	81
Segurança Cirúrgica	69
Segurança na Utilização da Medicação	81
Quedas	69
Sistema de Notificação de Eventos Adversos	81
Controlo de Infeção	81
Taxas de Infeção: Indicadores Gerais	69
Legionella: Prevenção e Controlo	81
Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)	81
Avaliação Externa SINAS	69
Ferramenta de Monitorização Interna SINAS	81
Indicadores de Qualidade Clínica	81
IAmetrics	81

# 5 ÁREAS TRANSVERSAIS CUF ONCOLOGIA

CUF Oncologia	4
Unidade de Diagnóstico e Tratamento Integrado da Mama	6

# 6 VALOR EM SAÚDE

Programa Value-Based Healthcare	69
Medição de Outcomes Clínicos	81

# 7 FICHA DAS UNIDADES

Hospital CUF Infante Santo	69
Hospital CUF Descobertas	81
Hospital CUF Porto	69
Hospital CUF Cascais	81
Hospital CUF Torres Vedras	69
Hospital CUF Santarém	81
Hospital CUF Viseu	69
Hospital CUF Coimbra	81
Hospital CUF Sintra	69
Hospital Vila Franca de Xira	81

# 8 GLOSSÁRIO

# 1 ESTRATÉGIA DA QUALIDADE

## ENQUADRAMENTO

A CUF tem como principal foco assegurar que os cuidados de saúde prestados são adequados, eficazes, seguros, de qualidade, baseados na evidência e nos mais elevados padrões de boas práticas.

Com o intuito de continuar a fortalecer este propósito, a CUF consolidou o Programa da Qualidade e Segurança.

O Programa da Qualidade e Segurança da CUF descreve o processo que permite obter a melhoria organizada e persistente da sua estrutura, dos seus processos e dos seus resultados com a intenção de criar valor para doentes, colaboradores e parceiros, fornecedores, com o Estado e com a sociedade em geral. Esta estrutura suporta e dá continuidade às atividades de planeamento, cultura, liderança e envolvimento dos profissionais na procura contínua da qualidade dos cuidados e segurança do doente.

Uma parte fundamental deste Programa e do processo da melhoria contínua da qualidade consiste na definição das unidades de medida, os indicadores, de modo a recolher, analisar e monitorizar dados para identificar oportunidades de melhoria, estabelecer e fazer *benchmarking*, fazendo comparações entre as unidades da CUF e fora dela.

Consequentemente, este Programa traduz também o esforço de integração das ações de melhoria da qualidade, no sentido de facilitar a concretização dos objetivos de melhoria da prestação de cuidados de saúde.

## OBJETIVOS

Os objetivos do Programa da Qualidade e Segurança são:

- Apoiar a missão, a visão, os valores e o plano estratégico das unidades da CUF;
- Construir um sistema de melhoria da qualidade e segurança;
- Satisfazer as necessidades e expectativas dos doentes e de outras partes interessadas, como familiares, acompanhantes e comunidade;
- Desenvolver indicadores da qualidade e segurança.

## PRINCÍPIOS

O Programa da Qualidade e Segurança rege-se por seis princípios essenciais:



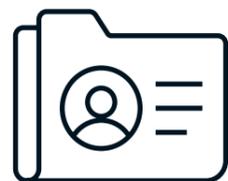
### CUIDADOS CENTRADOS NO DOENTE

Na CUF, a melhoria da qualidade centra-se no doente. O doente está em primeiro lugar. Nos processos, na atenção e dedicação dos profissionais, respeitando-o em todas as suas dimensões: física, psicológica, emocional, religiosa, social, económica e familiar. As unidades da CUF existem por causa dos doentes e para os doentes, sempre com uma visão holística da pessoa.



### MELHORIA CONTÍNUA

As unidades de saúde da CUF dispõem da estrutura necessária para monitorizar os cuidados e os processos de forma contínua, identificando as necessidades de melhoria, através de metodologia sistemática, da análise de problemas, promoção das soluções e garantia da continuação dos resultados.



### CULTURA TRANSPARÊNCIA

A CUF encoraja e promove uma cultura de transparência com base na divulgação de resultados obtidos e de informação que permita ao cliente uma escolha informada das opções do seu percurso terapêutico. A transparência é também suportada pela implementação de uma cultura de reporte, aceitação do erro e não punitiva, sempre na perspectiva da melhoria dos cuidados prestados. Outras formas de compromisso com a transparência são a adesão a sistemas de avaliações externos voluntários como a certificação ISO 9001 ou a acreditação internacional JCI nas unidades CUF.



### ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

A CUF empenha-se em criar condições de trabalho que favoreçam o envolvimento de todos os colaboradores, gerando um ambiente de confiança que conduza ao gosto por trabalhar em equipa e com espírito de entreajuda. Trabalhar em equipa é essencial para a organização, uma vez que aumenta o compromisso, a comunicação, a aprendizagem mútua, melhorando desta forma o trabalho dos profissionais e a segurança dos doentes.



### LIDERANÇA PELO EXEMPLO

O apoio da gestão de topo passa pelo compromisso público com a qualidade, traduzindo numa visão positiva e motivadora, pelo apoio à mudança, pela participação ativa, pelo fornecimento de recursos, pela revisão e acompanhamento do progresso e pelo reconhecimento do trabalho realizado e dos resultados obtidos.



### CRIAÇÃO DE VALOR

Orientada pelos fundamentos do *Value-Based Healthcare* (VBH) a CUF vê na máxima "medir para melhorar" a fórmula para a obtenção de melhores resultados (*outcomes*). É através destes *outcomes* que a CUF procura a melhor relação qualidade/custo para cada patologia e respetivo percurso clínico dando origem à maior criação de valor para o doente. Para alcançar este resultado conta também com o doente como fonte de informação, através da recolha de *PROMs - Patient Reported Outcomes Measures* e *PREMs - Patient Reported Experience Measures*.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

A CUF, enquanto líder na prestação de cuidados de saúde a nível nacional, assume o compromisso com os princípios orientadores do desenvolvimento sustentável.

O respeito por estes princípios traduz-se no empenho em assegurar em cada momento a criação de valor em prol da satisfação dos clientes, colaboradores, acionistas e outras entidades com quem o grupo CUF colabora no exercício da sua atividade. Neste âmbito, a CUF desenvolve um Modelo de Gestão Integrado, que define:

### PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE

A prestação de cuidados de saúde assenta nas melhores práticas no quadro da excelência tecnológica e na 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 de saúde sustentado na procura contínua de soluções para responder às necessidades dos clientes.

### SEGURANÇA DO DOENTE

O programa transversal para a Gestão do Risco Clínico e Não Clínico estabelece e prioriza ações para identificar potenciais riscos e prevenir a sua ocorrência. Este programa é reforçado

pela implementação das recomendações de boas práticas, com o intuito de eliminar danos desnecessários decorrentes da prestação de cuidados de saúde.

### SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

A proteção da informação, como suporte à eficiência do serviço prestado aos seus clientes, assenta 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 NO 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.



# 2

## ESTRUTURA E ATIVIDADE CUF

### A NOSSA IDENTIDADE

#### MISSÃO

#### **Temos um compromisso com os nossos stakeholders**

Consciente do papel que desempenha no país, a CUF assume, desde a sua origem, um compromisso sério e responsável com os seus clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, com o Estado e com a sociedade em geral.

Promover a prestação de serviços de saúde com os mais elevados níveis de qualidade e conhecimento, respeitando o primado da vida e o ambiente, através do desenvolvimento do capital intelectual das organizações, numa busca permanente do melhor é a missão da CUF.

Para concretizar a sua missão, a CUF desenvolve a sua atividade com base em três plataformas de excelência, nomeadamente a excelência em talento humano, a excelência no serviço e a excelência em operações e sistemas.

#### VALORES

#### **Uma questão de afirmação e vivência**

A cultura e os valores da CUF constituem o padrão de comportamento que respeitamos e expressamos na gestão diária das nossas atividades.

Os colaboradores da CUF têm responsabilidades acrescidas na consolidação desta identidade, através da afirmação e transmissão desses valores:

- **Respeito pela dignidade e bem-estar da pessoa**

Ao Respeito pela Dignidade como princípio universal, junta-se a compaixão, a capacidade de estar com quem sofre, de forma genuína em todos os momentos. Acreditamos que esta atitude humanista é condição de sucesso para uma boa aplicação do saber científico e tecnológico e que só assim se poderá atingir o grande objetivo do Bem-Estar da Pessoa.

- **Desenvolvimento Humano**

O Desenvolvimento Humano, refletindo uma enraizada conceção humanista da vida, como um todo, faz parte integrante dos horizontes de crescimento da nossa atividade. Queremos ser profissionais com caráter, individual e coletivo, e procuramos viver e pensar em ambientes estimulantes para o aperfeiçoamento deste caráter, que nos levem sempre mais longe.

- **Competência**

Entendida como um valor que resulta do sentido de responsabilidade vivido por todos os profissionais no cumprimento do seu trabalho. Saber lidar com a permanente pressão no atendimento a clientes e demais partes interessadas, apresentando as melhores respostas que existem no mercado, em cada momento, é um desafio que aceitamos e queremos vencer.

- **Inovação**

Na constante procura de inovar, de descobrir novas oportunidades de criação de valor, reside boa parte da personalidade da José de Mello e das marcas que cria, como a CUF. Habituada a operar em mercados muito competitivos, uma decidida orientação para a Inovação constitui uma condição essencial de sucesso.

- **Integridade**

Conscientes da responsabilidade que nos assiste perante cada pessoa, cada família, cada colega, cada fornecedor, cada parceiro, cada comunidade, afirmamos o escrupuloso cumprimento da lei e dos valores que nos guiam.

## HISTÓRIA

### Somos uma instituição 100% portuguesa

O nosso percurso iniciou-se em 1945, com a inauguração do Hospital CUF, em Lisboa, que juntava dois dos principais valores que viriam a marcar a história da CUF ao longo das décadas que se seguiram: a responsabilidade social e a inovação.

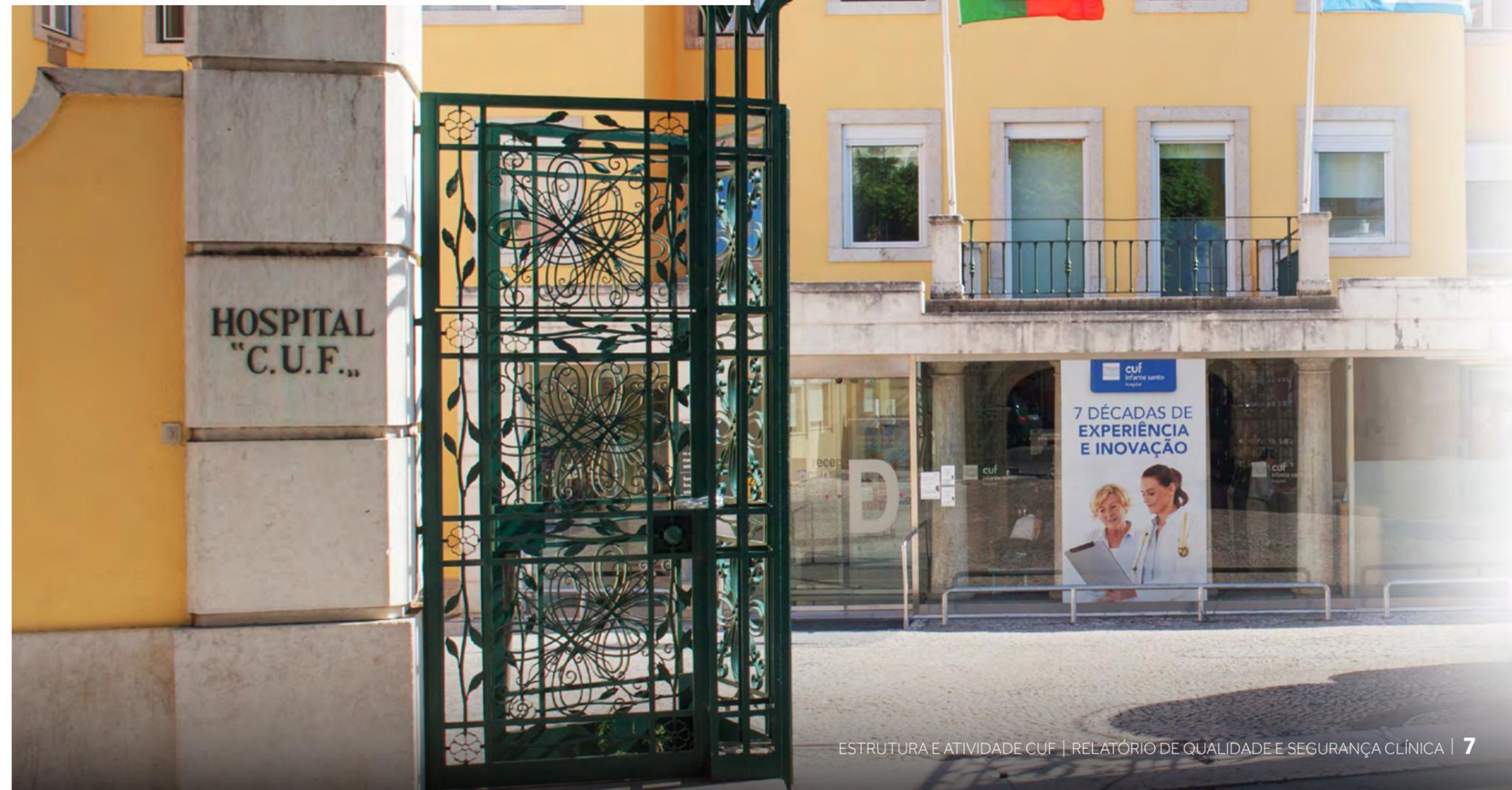
A rede foi-se expandindo desde então, de Norte a Sul do país, para responder de forma cada vez mais próxima e eficaz às necessidades de saúde da população, ao mesmo tempo que se reforçava a aposta na inovação, na investigação, no ensino e na formação.

A credibilidade e excelência que sempre nos foram reconhecidas levaram CUF a ser selecionada para assumir a primeira gestão em parceria público-privada (PPP) de um hospital do Serviço Nacional de Saúde em Portugal: o Hospital Fernando Fonseca (Amadora-Sintra). Mais tarde assumiu a gestão da PPP do Hospital de Braga, extinta em 2019, e por fim a PPP do Hospital Vila Franca de Xira, cujo contrato de gestão termina a 31 de maio de 2021.

Em 2020, e no contexto da pandemia COVID-19, a CUF colocou-se mais uma vez, e desde o primeiro momento, ao serviço do país, tendo sempre procurado conciliar a contenção da pandemia, com a necessidade de assegurar cuidados de saúde à população, garantindo condições de segurança a doentes e profissionais.

Paralelamente, a CUF preparava e concretizava a abertura do maior e mais emblemático projeto dos seus 75 anos de história: o Hospital CUF Tejo. Um dos projetos mais marcantes da saúde privada em Portugal, pensado desde o primeiro momento numa perspetiva que aliou a experiência e o saber de 75 anos das equipas da CUF, a um trabalho estruturado de pesquisa de melhores práticas a nível internacional.

Em 2020, a CUF concluiu ainda a expansão do Hospital CUF Torres Vedras com a abertura de um novo edifício, concretizou também abertura da segunda fase do Hospital CUF Sintra, reforçando a oferta na região, e procedeu à expansão do Contact Center em Viseu com a criação de mais 70 novos empregos.



## A NOSSA ATIVIDADE

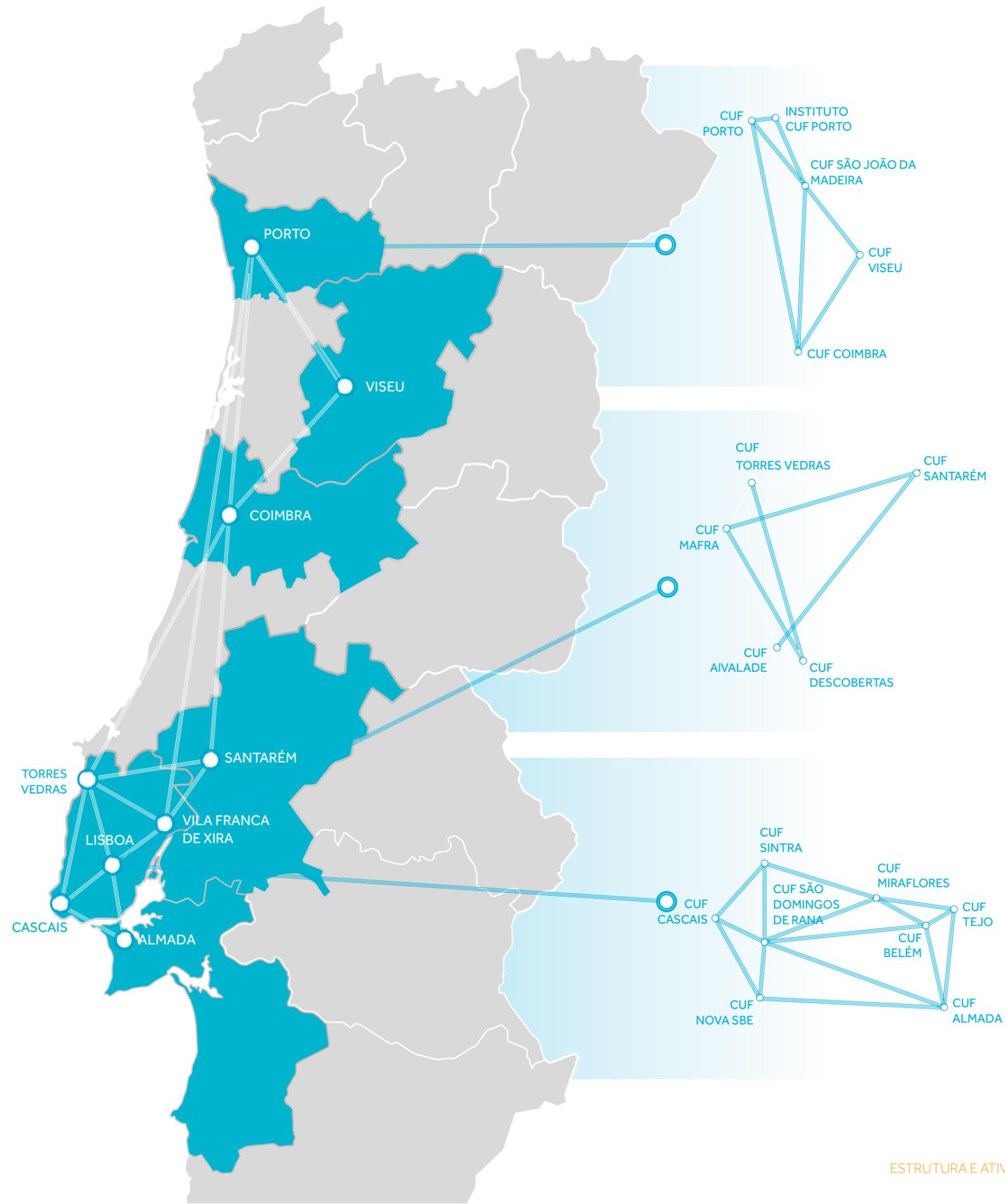
Os portugueses contam com a CUF há 75 anos e manter a sua confiança é o nosso principal desafio

## QUEM SOMOS E COMO NOS ORGANIZAMOS

**Somos líderes na prestação de cuidados de saúde privados em Portugal.**

A CUF desenvolve a sua atividade através de 19 unidades de saúde: 18 hospitais e clínicas da rede CUF e um hospital gerido em regime de parceria público-privada, o Hospital Vila Franca de Xira.

A rede CUF dispõe de nove hospitais, oito clínicas e um instituto e está presente em treze municípios, nomeadamente em Lisboa, Porto, Almada, Oeiras, Cascais, Sintra, Mafra, Torres Vedras, Santarém, Coimbra, Viseu, S. João da Madeira, Matosinhos, com um potencial de abrangência de quase seis milhões de portugueses.



2 milhões  
e 900 mil pessoas  
ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA

1 milhão  
e 700 mil pessoas  
ÁREA METROPOLITANA DO PORTO

350 mil pessoas  
CENTRO: REGIÃO OESTE

434 mil pessoas  
CENTRO: REGIÃO DE COIMBRA

252 mil pessoas  
CENTRO (REGIÃO DÃO LAFÕES)

238 mil pessoas  
LEZÍRIA DO TEJO (DISTRITO SANTARÉM)

\*Fonte: Pordata, 2019

# Uma Visão sobre 2020

## Indicadores de atividade

1 milhão CLIENTES	2 milhões CONSULTAS
860 mil EXAMES DE IMAGIOLOGIA	326 mil URGÊNCIAS
55 mil CIRURGIAS	17 mil SESSÕES DE QUIMIOTERAPIA
29 mil SESSÕES DE RADIOTERAPIA	

## Indicadores do Cliente

3 milhões CHAMADAS ATENDIDAS NO CONTACT CENTER
614 mil CONTAS ATIVAS NA APP MY CUF
494 mil MARCAÇÕES VIA APP MY CUF

## Pessoas e infraestruturas

7.123 COLABORADORES	19 UNIDADES DE SAÚDE
1.186 GABINETES	1.035 CAMAS
82 BLOCOS OPERATÓRIOS	

## Indicadores de Qualidade Clínica

CUF	HVFX
0,67	0,62
ICAR (Índice de Complicações Ajustadas pelo Risco)	

CUF	HVFX
0,50	0,96
IRAR (Índice de Readmissões Ajustadas pelo Risco)	

CUF	HVFX
0,90	1,00
IMAR (Índice de Mortalidade Ajustado pelo Risco)	



## Indicadores Sociais

32.671 HORAS DE FORMAÇÃO	1.017 ESTAGIÁRIOS	101 MÉDICOS A REALIZAR INTERNATO MÉDICO	213 VOLUNTÁRIOS
-----------------------------	----------------------	--	--------------------

## Principais indicadores financeiros

533,5 RENDIMENTOS OPERACIONAIS	44,3 EBITDA (Earnings before interests, taxes, Depreciation and Amortization)	96,8 INVESTIMENTO CONSOLIDADO
-----------------------------------	---	----------------------------------

■ JOSÉ DE MELLO CAPITAL, S.A.  
■ FARMINVESTE, S.A.  
■ FUNDAÇÃO AMÉLIA DE MELLO

# Indicadores 2020

## RENDIMENTOS OPERACIONAIS

**533,5 M€**

## EBITDA

**44,3 M€**

## INVESTIMENTO EM I&D+I

**1 M€**

## HORAS DE FORMAÇÃO

**32.671**

## MÉDICOS A REALIZAR INTERNATO MÉDICO

**56**

## INTENSIDADE ENERGÉTICA

**294,5 kwh/m<sup>2</sup>**

## NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS

**213**

## CAPITAL FINANCEIRO (M€)

	2018	2019	2020
Proveitos Operacionais	683,1	701,5	533,5
EBITDA	71,2	97,9	44,3
EBIT	31,2	53,6	(10,3)
Resultado Líquido	15,6	29	(23,8)

## CAPITAL INTELECTUAL

	2018	2019	2020
Investimento em I&D+I (M€)	3,7	2,4	1
Internato Médico na CUF (nº Médicos)	681*	98	101
Ensaio Clínicos na CUF (nº Ensaio)	127	111	159

\* Anda incluía a PPP do Hospital de Braga

## CAPITAL NATURAL

	2018	2019	2020
Consumo de Eletricidade (mhw)	52.259	50.356	46.223
Intensidade Energética (kwh/m <sup>2</sup> )	282,9	304,2	294,5
Consumo de Água (m <sup>3</sup> )	371.196	374.559	312.333
Consumo de Gás Natural (mhw)	29.964	24.162	21.078
Emissões de GEE – Âmbito 1 e 2 (tCO <sub>2</sub> eq)	25.834	18.427	11.966
Resíduos Acumulados perigosos (tonelada)	941	693	705

## CAPITAL HUMANO

	2018	2019	2020
<b>Indicadores de RH</b>			
Nº Colaboradores	8.919	6.615	7.123
Mulheres	7.039	5.322	5.771
Homens	1.880	1.293	1.352
Nº Entradas	2.335	2.460	1.783
Nº Saídas	1.517	4.764	1.276
<b>Indicadores de Formação</b>			
Nº Horas de Formação	125.079	60.115	32.671
Média de horas por colaborador	14,03	9	4,59

## CAPITAL SOCIAL

	2018	2019	2020
Donativos	185.050€	130.000€	263.078,50€
Nº de Voluntários	163	189	213
Estagiários	2640*	1884*	1.017

\*Ainda incluía a PPP do Hospital de Braga

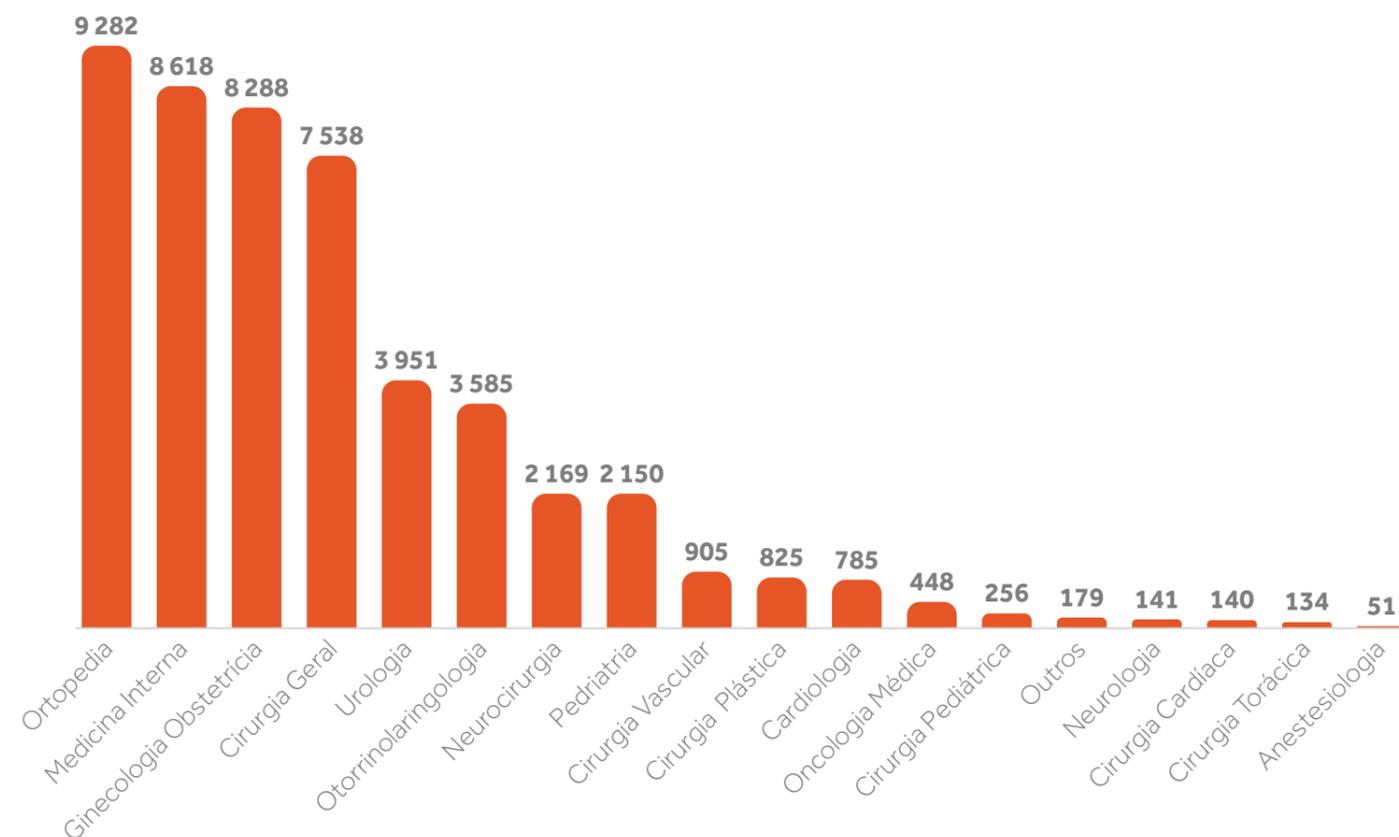
## CAPITAL MANUFATURADO

	2018	2019	2020
Unidades de Saúde	20	20*	19
Camas	1570	919	1.035
Gabinetes	1244	1160	1.186
Blocos Operatórios	103	75	82

\* Anda incluía a PPP do Hospital de Braga que terminou a 31 de agosto de 2019

# 3 DESEMPENHO CLÍNICO

As unidades CUF garantem uma oferta alargada de prestação de cuidados de saúde, nas áreas cirúrgica e médica. Esta oferta distribui-se pelas unidades CUF e pela unidade em parceria público-privada. A sua atividade global resume-se nas seguintes especialidades médicas e respetivos doentes saídos.



A performance clínica pode ainda ser avaliada segundo os Grupos de Diagnósticos Homogêneos (GDH) como resultado da codificação da atividade clínica. É de notar que nas unidades privadas a codificação clínica reflete as altas de internamento e cirurgia de ambatório e está na base da governação da informação clínica, de monitorização, gestão e controlo de indicadores de qualidade, eficiência e de processo. Nas unidades públicas, com gestão privada, a codificação reflete o internamento, cirurgia de ambatório e também o ambatório médico e está ainda na base de financiamento e governação clínica.

Os GDH constituem um sistema de classificação de doentes em grupos clinicamente coerentes e similares do ponto de vista do consumo de recursos. A informação de cada um dos episódios de internamento e ambatório é codificada segundo o referencial ICD-10-CM/PCS que é posteriormente agrupada em Grupos de Diagnósticos Homogêneos. Desta forma, permite obter uma visão sobre a análise da produção hospitalar e conhecer a complexidade clínica de cada unidade. Os dados apresentados são relativos às unidades CUF e ao Hospital Vila Franca de Xira.

GDH	DESCRIÇÃO	TOTAL
73	Procedimentos no olho exceto órbita	12 055
640	Recém-nascido, peso ao nascer > 2499g, normal ou com outros problemas	5 246
468	Outros diagnósticos, sinais e/ou sintomas no rim e/ou vias urinárias	338
540	Parto por cesariana	312
560	Parto vaginal	2 529
313	Procedimentos no joelho e/ou perna, exceto no pé	2 467
98	Outros procedimentos no ouvido, nariz, boca e/ou garganta	1 654
315	Procedimentos no ombro, braço e/ou antebraço	1 557
952	Procedimentos não extensos, não relacionados com o diagnóstico principal	1 515
97	Procedimentos nas amígdalas e adenoides	1 381

ICD10	DESCRIÇÃO DIAGNÓSTICO PRINCIPAL	TOTAL
H269	Unspecified cataract	4 548
Z3801	Single liveborn infant, delivered by cesarean	4 548
Z3800	Single liveborn infant, delivered vaginally	2 751
H259	Unspecified age-related cataract	1 596
J342	Deviated nasal septum	1 105
N840	Polyp of corpus uteri	956
K4090	Unilateral inguinal hernia, without obstruction or gangrene, not specified as recurrent	951
K8010	Calculus of gallbladder with chronic cholecystitis without obstruction	871
E11311	Type 2 diabetes mellitus with unspecified diabetic retinopathy with macular edema	732
I8393	Asymptomatic varicose veins of bilateral lower extremities	623

ICD10	DESCRIÇÃO DIAGNÓSTICO PRINCIPAL	TOTAL
08RJ3JZ/ 08RK3JZ	Replacement of Right/Left Lens with Synthetic Substitute, Percutaneous Approach	8200
10D00Z1	Extraction of Products of Conception, Low Cervical, Open Approach	3147
085F3ZZ/ 085E3ZZ	Destruction of Left/Right Retina, Percutaneous Approach	2401
0FT44ZZ	Resection of Gallbladder, Percutaneous Endoscopic Approach	1279
09SM0ZZ	Reposition Nasal Septum, Open Approach	1223
0CTQXZZ	Resection of Adenoids, External Approach	1198
I10E0XZZ	Delivery of Products of Conception, External Approach	1048
095L7ZZ	Destruction of Nasal Turbinate, Via Natural or Artificial Opening	955
0UB98ZZ	Excision of Uterus, Via Natural or Artificial Opening Endoscopic	901
0SBC4ZZ	Excision of Right Knee Joint, Percutaneous Endoscopic Approach	886

Nota: Top de ICD-10-CM/PCS referente à atividade clínica de internamento (médico e cirúrgico) e a cirurgia de ambulatório.

# 4 QUALIDADE E SEGURANÇA CLÍNICA



Enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde, a CUF mantém o seu empenho e compromisso de um crescimento sustentável assente num projeto clínico diferenciador. Esta posição estratégica, transversal a todas as unidades hospitalares, assume como objetivo principal a criação de valor para o cliente. Reflete-se na diferenciação da oferta e na organização dos cuidados de saúde, na sua consistência ao nível de diferentes médicos, especialidades e hospitais e na excelência clínica comprovada pela implementação de sistemas de gestão da qualidade e por programas de *benchmarking* com outros prestadores a nível nacional e internacional.

## GESTÃO DA QUALIDADE

Em 2020, a CUF comprometeu-se com o seu ciclo de melhoria contínua dando continuidade aos seus modelos do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito dos seus processos de prestação de serviços e das metodologias de gestão da qualidade e segurança. Neste sentido, os hospitais e clínicas CUF renovaram com sucesso a certificação dos seus sistemas de gestão da qualidade pela ISO 9001:2015, dando seguimento ao desenvolvimento contínuo da cultura e prática dos valores inerentes à CUF. O CENES manteve a sua certificação ISO 13485, relativa à Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade para Dispositivos Médicos. O Centro de Referência - Oncologia de Adultos Cancro do Reto, nos dois pólos Hospital CUF Tejo e Hospital CUF Descobertas e Oncologia de Adultos Cancro do Reto no Serviço de Cirurgia Geral manteve a acreditação ACSA. Os Hospitais CUF Tejo e CUF Descobertas mantiveram a certificação EUSOMA da UDTI - Unidade de Tratamento e Diagnóstico e Integrado da Mama de Lisboa.

O Hospital CUF Porto manteve a Acreditação pela *Joint Commission International* (JCI). Desta forma, continua a reforçar o seu compromisso de prestador de cuidados de saúde de excelência.



O Hospital Vila Franca de Xira manteve, após avaliação trianual, a acreditação pela *Joint Commission International*. O Hospital manteve ainda Certificação Ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015. Realizou a migração da Certificação do Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho pela norma OHSAS 18001:2007 para a ISO 45001 e manteve a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela ISO 9001:2015 nos serviços clínicos e de suporte.

## SEGURANÇA DO DOENTE

A Segurança do Doente é uma prioridade estratégica para a CUF, consolidando o compromisso de um projeto clínico diferenciador, concretizado na excelência clínica dos cuidados de saúde e na resposta centrada no doente.

O Programa de Segurança e Gestão de Risco Clínico, transversal a todas as unidades, desenvolve a sua atividade em articulação com o Conselho Médico e o Conselho de Enfermagem, no sentido de estabelecer políticas e linhas de ação comuns, assegurando a conformidade com as melhores práticas e a implementação de um ciclo de melhoria contínua, reforçando o modelo de operador único.

Este programa visa melhorar a prestação de cuidados de saúde a todos os níveis, de forma integrada e num processo de melhoria contínua da qualidade e excelência.

Particularmente, visa apoiar a Administração e os profissionais de saúde na aplicação de métodos e na procura de objetivos e metas que melhorem a gestão dos riscos associados à prestação de cuidados de saúde, uma vez que a melhoria da segurança dos clientes é uma responsabilidade de equipa, que mobiliza competências individuais de cada elemento e implica a gestão sistémica de todas as atividades.

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 CUF no âmbito do Programa de Segurança e Gestão de Risco Clínico, concretizado nas unidades hospitalares pelas Comissões de Gestão de Risco Clínico e pelos Grupos de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeção e Resistências aos Antimicrobianos.

Este plano visa atingir os seguintes objetivos:

1. Aumentar a cultura de segurança do ambiente interno;
2. Aumentar 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.

Durante o ano de 2020, a CUF manteve ativo o Programa da Segurança na Saúde, de forma transversal a todas as unidades. A atividade está 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 definir políticas e linhas de ação comuns, garantindo o ciclo de melhoria contínua e reforçando o modelo de operador único.

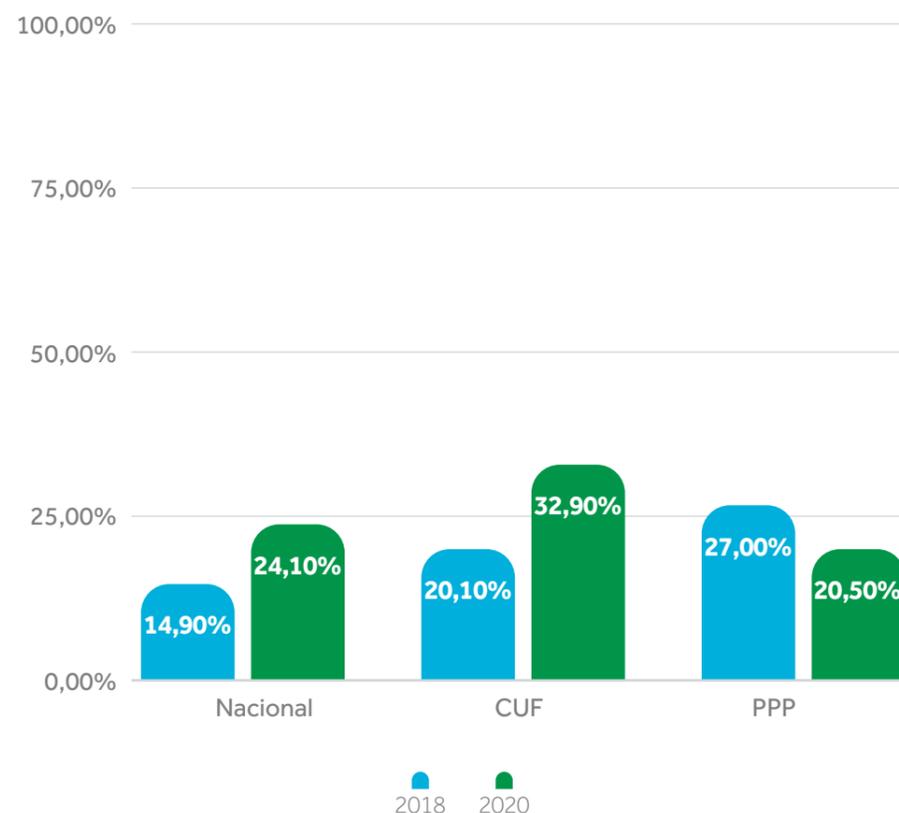


## CULTURA DE SEGURANÇA

Por recomendação da Organização Mundial de Saúde e do Conselho da União Europeia a percepção 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 fundamental para alcançar melhores níveis de segurança e de qualidade nos cuidados que prestam aos doentes.

A CUF cumpre a norma 025/2013 de 24 dezembro, que determina a "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente em Hospitais" e, desde 2018, todas as suas unidades hospitalares aderiram ao questionário da responsabilidade da Direção-Geral da Saúde. A taxa de adesão traduz o empenho dos colaboradores neste âmbito.

### Avaliação da Cultura de Segurança do Doente em Hospitais



## SEGURANÇA NA COMUNICAÇÃO

A comunicação constitui um pilar fundamental para a segurança do doente, particularmente no momento da transferência de responsabilidade da prestação de cuidados de saúde, como as mudanças de turno e as transferências ou altas dos doentes, pelo que a CUF continuou a reforçar em 2020, as seguintes medidas:

- Metodologia ISBAR (Identificação; Situação atual; Antecedentes; Avaliação; Recomendações) para a transição dos cuidados;
- *Read-back* nas indicações verbais;
- Comunicação rastreável de resultados críticos.

Estas medidas têm como intuito assegurar uma comunicação precisa e atempada de informações entre os profissionais de saúde, evitando lacunas na comunicação, que podem causar quebras graves na continuidade de cuidados e no tratamento adequado, potenciando, assim, os incidentes com dano para o doente.

Para atingir segurança na comunicação, a CUF publica e revê procedimentos seguros na transição de cuidados, executa ações de sensibilização, auditorias internas à transferência de informação nas transições, transferências e altas dos doentes e implementa ações de melhoria sempre que necessário.

## SEGURANÇA CIRÚRGICA

Em 2020 a CUF manteve a sua atividade cirúrgica, mantendo o foco na segurança do circuito do doente cirúrgico, através da monitorização transversal do projeto "Cirurgia Segura Salva Vidas".

Este projeto 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

Alinhado com o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020, a CUF visa na Cirurgia Segura:

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

### TAXA DE UTILIZAÇÃO DA LISTA DE VERIFICAÇÃO DE SEGURANÇA CIRÚRGICA (LVSC)

	CUF	PPP
2018 Taxa de LVSC <sup>1</sup>	98%	92%
2019 Taxa de LVSC <sup>1</sup>	98%	98%
2020 Taxa de LVSC <sup>1</sup>	98%	100%

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

## SEGURANÇA NA UTILIZAÇÃO DA MEDICAÇÃO

Os medicamentos de alerta máximo ou alto risco são 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 usuais, as suas consequências tendem a ser mais graves.

A CUF cumpre, no âmbito da utilização da medicação, o Plano Nacional de Segurança do Doente 2015-2020. Para isso desenvolve, implementa e monitoriza nas suas unidades:

- Aplicação de 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.

## QUEDAS

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, pelo que, em 2020, a CUF manteve o foco na prevenção de quedas em ambiente hospitalar. A CUF monitoriza o indicador "Queda do Doente" conseguindo desta forma 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 de queda.

## QUEDAS DO DOENTE NO INTERNAMENTO EM 2020

	CUF	HVFX
<sup>1</sup> Quedas do Doente (%)	0,13%	-
<sup>2</sup> Indicador B17: "Quedas no Internamento" (%)	-	0,025%

<sup>1</sup> Número de "Quedas do Doente" reportados, em internamento, na plataforma HER+ por 100 dias de internamento.

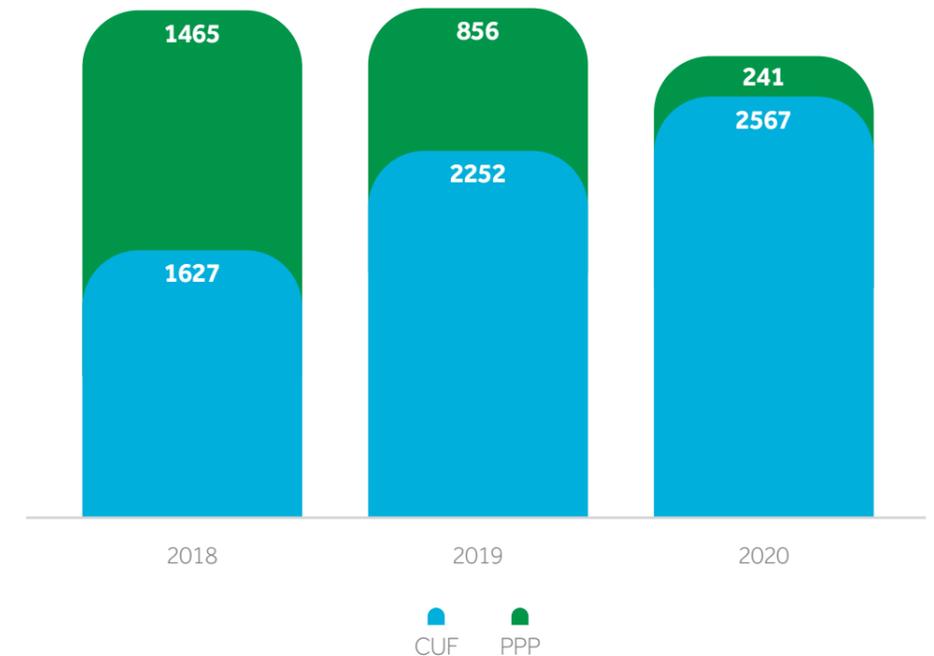
<sup>2</sup> Contrato de Gestão, indicador "B17 – Quedas no Internamento". [Número de quedas de Utentes durante o seu período de Internamento, com alta de Internamento durante o período em análise / Número total de Dias de Internamento gerados pelos doentes com alta de internamento durante o período em análise]. Taxa de referência HVFX = 0,105%

## SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

A consolidação do sistema de notificação, análise e prevenção de incidentes, é atualmente uma ferramenta transversal e fundamental no desenvolvimento da cultura de segurança do doente, reforçando assim o propósito da aprendizagem organizacional fortalecendo uma cultura não punitiva.

A adesão significativa por parte dos profissionais das unidades CUF tem contribuído de forma notável para coletar, agregar e analisar informação clínica com foco nas causas, riscos, perigos e vulnerabilidade, bem como para a rastreabilidade total da eficácia das medidas de melhoria implementadas. A adesão dos profissionais à notificação de incidentes tem vindo a aumentar ao longo dos anos contribuindo, assim, para aumentar a cultura de segurança nas unidades CUF:

## Total de Eventos Reportados - Análise Evolutiva CUF





## CONTROLO DE INFEÇÃO

### TAXAS DE INFEÇÃO: INDICADORES GERAIS

As infeções associadas aos cuidados de saúde dificultam o tratamento adequado do doente e são causa de significativa morbilidade e mortalidade. Em 2020, a CUF manteve a consolidação da sua cultura ativa de prevenção da infeção nas suas unidades através da vigilância epidemiológica, estabelecendo políticas e linhas de ação comuns de controlo da infeção e resistências aos antimicrobianos, de forma transversal. Esta cultura tem por base uma estrutura de coordenação clínica que reúne 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, de forma transversal nas unidades, a cultura de boas práticas nas principais áreas desenvolvidas, tais como as precauções básicas de controlo de infeção, 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.

No cumprimento dos indicadores do contrato de gestão do Hospital Vila Franca de Xira, são monitorizadas as taxas de infeção da ferida cirúrgica em procedimentos cirúrgicos nos diferentes níveis de risco, de infeção urinária em doentes algaliados, de infeção respiratória associada à ventilação mecânica e de infeção nosocomial da corrente sanguínea em doentes submetidos a cateterização venosa central (CVC).

TAXAS DE INFEÇÃO - INDICADORES GERAIS HVFX	ACUMULADO 2020	VALOR DE REFERÊNCIA
B5 Taxa de Infeções Nosocomiais da Corrente Sanguínea em doentes submetidos a Cateterização Venosa Central (CVC)	0.72‰	1.90‰
B6 Taxa de Infeção Urinária em Doentes Internados Algaliados	2.78‰	3.5‰
B7a Taxa de Infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 0	4,29%	2,49%
B7b Taxa de Infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 1	6,92%	3,64%
B7c Taxa de Infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 2	4,55%	10,00%
B7d Taxa de Infeção de Ferida Cirúrgica em Procedimentos Cirúrgicos Programados em Utentes de Risco 3	-	N/A
B8 Taxa de Infeção Respiratória Associada a Ventilação Mecânica na UCI	5.95‰	7.53‰

## LEGIONELLA: PREVENÇÃO E CONTROLO

A *Legionella* constitui um grupo de bactérias Gram-negativas patogénicas, que inclui a espécie *Legionella pneumophila*, responsável por causar uma pneumonia, designada por Doença dos Legionários e, mais raramente, uma doença semelhante à gripe denominada febre de Pontiac.

A *Legionella* é capaz de sobreviver em condições ambientais hostis por longos períodos de tempo, o que contribui para a sua fácil disseminação. Esta concretiza-se através de fontes produtoras de aerossóis, particularmente, na água quente em torneiras e chuveiros.

A prevenção e controlo da *Legionella*, exige a permanente manutenção de uma barreira sanitária química e térmica específica. A fragilidade da barreira sanitária, ainda que pontual e transitória, na interdependência de outros fatores contribui para a criação de condições para o surgimento de um surto.

Durante o ano de 2020, a CUF manteve e cumpriu o plano de segurança da água em todas as suas unidades.

## COVID-19

A COVID-19 foi declarada pela Organização Mundial de Saúde como pandemia no dia 11 de março de 2020. No seguimento desta decisão, várias medidas foram adotadas a nível nacional para conter a expansão da doença e mitigar os seus efeitos.

Atendendo ao alargamento progressivo da expressão geográfica da pandemia COVID-19 em Portugal ao longo do ano de 2020 foi fundamental sistematizar o protocolo de atuação perante um caso suspeito ou confirmado de COVID-19 nas unidades CUF. A CUF colocou-se ao serviço do país no esforço e combate nacional a esta pandemia e para garantir resposta às necessidades da população. Ao longo do ano foram realizadas alterações na rede CUF com o objetivo de, por um lado, assegurar um adequado

apoio ao Serviço Nacional de Saúde e uma resposta mais eficaz a doentes diagnosticados com COVID-19, disponibilizando recursos humanos e técnicos diferenciados, tanto na região norte como na área metropolitana de Lisboa e, por outro lado, prestar cuidados de saúde de uma forma ampla nas diferentes regiões em que opera, proporcionando acesso, com qualidade e segurança, aos doentes que necessitam de outros cuidados de saúde urgentes e importantes, garantindo uma separação adequada de circuitos e condições reforçadas de segurança a doentes e profissionais de saúde.

No final de janeiro de 2020 a CUF começou a implementar procedimentos com o objetivo de prevenir a contaminação pelo vírus SARS-CoV-2, sempre alinhada com as indicações da Direção-Geral da Saúde.

Ao longo do ano reforçou as medidas de proteção, de higienização como medida de controlo de infeção, com o objetivo de garantir uma maior segurança para os doentes e profissionais. Implementou várias medidas de proteção para os colaboradores, como a disponibilização de equipamentos de proteção individuais de acordo com as normas nacionais; aconselhamento jurídico, legal, fiscal e financeiro; alojamento para profissionais de saúde na primeira linha de combate à COVID-19; formações e tutoriais de execução de procedimentos de segurança e proteção, bem como um protocolo de vigilância de profissionais de saúde com contacto com casos confirmados de COVID-19 em colaboração com a medicina do trabalho.

A CUF disponibilizou várias respostas ao nível da sua oferta clínica para a COVID-19, nomeadamente:

- **Teleconsulta COVID-19:** serviço de teleconsulta dirigido a clientes com diagnóstico de COVID-19, que permite avaliar a situação e planear o acompanhamento mais indicado. Esta teleconsulta é também um momento para o cliente esclarecer dúvidas e preocupações durante o período da doença.

- **Acompanhamento COVID-19:** serviço no domicílio para doentes com COVID-19 que recorreram a um Atendimento Permanente e não tiveram indicação para internamento, permitindo um contacto diário por parte de um médico, através de videochamada.
- **Cuidados Domiciliários CUF:** realização de consultas ao domicílio, realização de testes e articulação para colocação de oxigénio. Por sua vez, a Unidade de Hospitalização Domiciliária acompanha doentes com COVID-19 através do internamento em casa.
- **Testes COVID-19:** a CUF realiza os diferentes testes - Diagnóstico (PCR), Antigénio e Serológico - de forma rápida, eficiente e segura.

Em 2020 a CUF prestou cuidados a 422 doentes com diagnóstico COVID-19 com necessidade de internamento, 96 doentes em regime de Unidade de Cuidados Intensivos e 326 em regime de Internamento. Os números apresentados são referentes às unidades CUF e são resultantes da codificação clínica, ou seja, doentes com alta em 2020 com diagnóstico de COVID-19 (mesmo que não seja o diagnóstico principal).

Realizou ainda nas suas unidades 113.003 testes SARS-CoV-2, dos quais 4.691 tiveram resultado positivo, 943 inconclusivos e 107.369 negativos.

O Hospital Vila Franca de Xira teve 646 doentes internados em 2020, sendo que 72 doentes passaram pela UCIP. O Hospital realizou 31.083 testes SARS-CoV-2, dos quais 2.076 tiveram resultado positivo, 28.496 inconclusivos e 2.076 negativos.

## SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO EM SAÚDE (SINAS)

A participação da CUF no Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), para a área hospitalar, promovido pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), foi em 2019 consolidada tornando evidente os bons resultados e melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados. A participação no SINAS permite que o doente tenha acesso a informação adequada e inteligível, promovendo a tomada de decisões mais informadas. Os dados apresentados são do ano de 2018, uma vez que os resultados referentes a 2019 permanecem confidenciais, até ao momento da sua divulgação oficial pela ERS.

Todas as unidades da CUF são avaliadas nas dimensões de qualidade do primeiro nível de avaliação com classificação máxima e atribuição de estrela.

Unidade	Excelência Clínica	Segurança do Doente	Instalações e Conforto	Focalização no Utente	Satisfação do Utente
HDC	★	★	★	★	★
HCIS	★	★	★	★	★
HCP	★	★	★	★	★
HCC	★	★	★	★	★
HCTV	★	★	★	★	★
HCS	★	★	★	★	★
HCV	★	★	★	★	★
HVFX	★	★	★	★	★

★ Prestador cumpre com todos os parâmetros de qualidade exigidos



As unidades CUF obtiveram um nível máximo de excelência clínica em áreas diferenciadoras, tais como Unidade de Cuidados Intensivos, Ortopedia, Pediatria - Cuidados Neonatais, Ginecologia e Cirurgia de Ambulatório.

No 2º nível de avaliação, restrita à dimensão de Excelência Clínica, destaca-se o Hospital Vila Franca de Xira com mais áreas com nível máximo de excelência clínica (3+), O Hospital Vila Franca de Xira conseguiu a classificação mais elevada em seis áreas clínicas (Cirurgia de Ambulatório, Unidade de Cuidados Intensivos, Neurologia - Acidente Vascular Cerebral, Obstetrícia - Partos e Cuidados Pré-natais, Avaliação da Dor Aguda e Pediatria - Cuidados Neonatais).

RESULTADO	ÁREA CLÍNICA	UNIDADE
3+	Cirurgia de ambulatório	HCD/HCP/HCC/HCTV/HCIS/HCV
3+	Ortopedia	HCD/HCIS/HCS
3+	Pediatria: Cuidados Neonatais	HCP
3+	Ginecologia	HCD

### Ferramenta de monitorização interna SINAS

Em 2020, a CUF manteve a implementação de ações de melhoria efetivas desencadeadas pela monitorização ontime de taxas de cumprimento por indicador de detalhe de cada área da dimensão Excelência Clínica. A consolidação desta ferramenta de monitorização interna, desenvolvida em 2017, representou uma importante etapa no processo, quer da gestão da informação quer do foco das equipas clínicas.

## INDICADORES DE QUALIDADE CLÍNICA

Na base da governação da informação clínica e como forma de monitorização e aprendizagem, a CUF codifica integralmente a sua atividade com base no referencial ICD-10-CM/PCS, e envolve as suas unidades com internamento e cirurgia de ambulatório 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 na plataforma IAmetrics, que permite às unidades CUF alcançarem uma maior eficiência e qualidade na prestação de cuidados de saúde pela monitorização dos seus resultados, por metodologias de ajuste à complexidade dos casos, numa base de comparação interna e externa com os hospitais equivalentes de Portugal e Espanha. A metodologia de avaliação de desempenho baseia-se na comparação da performance com os valores padrão (indexado ao risco), em que uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.

	UNIDADES CUF	UNIDADE PPP
Indicadores de Eficiência		
IDPA	0,21	0,36
Indicadores de Qualidade		
IMAR	0,90	1,00
ICAR	0,67	0,62
IRAR	0,50	0,96

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.



# 5

## ÁREAS TRANSVERSAIS

### CUF ONCOLOGIA

A CUF Oncologia articula a totalidade dos recursos necessários da rede – profissionais, equipamentos e instalações – num modelo assistencial centrado por patologia.

Atualmente, conta com uma direção clínica nacional constituída por quatro médicos e está organizada por 12 Unidades de Patologia. Para a construção desta atuação em rede foi fundamental a organização das reuniões multidisciplinares por patologia, possibilitando uma discussão mais completa e segura, com o contributo dos diferentes peritos, em cada uma das doenças oncológicas. A atuação em rede permite ainda que a avaliação inicial e o diagnóstico sejam realizados em todos os hospitais e clínicas CUF, pelos respetivos peritos, e que os tratamentos cirúrgicos, farmacológicos e de radioterapia sejam administrados nos hospitais de média ou de grande dimensão, consoante a complexidade do caso. A CUF Oncologia disponibiliza, assim, uma oferta integrada e em segurança, possibilitada pela polivalência e capacidade de resposta dos hospitais e clínicas CUF, nomeadamente em situações agudas ou crónicas.

Em 2020, foi possível realizar um estudo mais aprofundado à satisfação do doente oncológico CUF, aferindo a sua satisfação global com os cuidados que foram prestados ao longo do seu percurso na instituição, a satisfação relativa a cada um desses momentos e para com os profissionais de saúde, assim como aspetos a melhorar.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE (OU DOENTE ONCOLÓGICO)	MÉDIA CUF ONCOLOGIA	MÉDIA CUF
Satisfação Global	9.2	8.4
Net Promoter Score	80%	60%
Satisfação global no processo de diagnóstico	9.3	
Qualidade dos esclarecimentos de preparação para a cirurgia dados pelo médico	9.3	9.41
Satisfação segurança e higiene em todo o circuito para a realização da cirurgia, face ao contexto COVID-19	9.3	-
Satisfação média sobre o tratamento em hospital de dia	9.6	-
Satisfação global com o tratamento de Radioterapia	9.5	-
Satisfação média Gestor Oncológico	9.0	-
Satisfação média Enfermeiro de Referência	9.7	-
Satisfação global com o processo de pagamento	8.5	8.18
QUALIDADE CLÍNICA	CASOS DISCUTIDOS	TAXA MÉDIA (%)
Reunião Multidisciplinar	1038	66

## RELATÓRIO BIENAL CUF ONCOLOGIA

Sendo a experiência um elemento essencial, a CUF publicou, em 2020, o seu primeiro Relatório Bienal 2018-2019 que reflete os passos mais importantes da oncologia na rede CUF, pela voz de profissionais e doentes. O Relatório destacou os últimos dois anos de atividade, nos quais recebeu, da Ordem dos Médicos, idoneidade formativa para a especialidade de Oncologia Médica, entre outras importantes certificações nacionais e internacionais que nos têm vindo a ser atribuídas. Distinções que são o reconhecimento da qualidade e da excelência de todos os profissionais da CUF Oncologia.

A missão da CUF Oncologia não é apenas servir. A missão da CUF é servir bem, com dedicação e humanismo, permitindo que os doentes vivam durante muitos anos, com satisfação e qualidade de vida, acompanhados pelos que mais amam.

Mantendo um compromisso claro com as atuais necessidades da pessoa com cancro e exigências clínicas na abordagem às doenças oncológicas, a CUF Oncologia tem como principais objetivos:

- Garantir um diagnóstico rápido e preciso;
- Garantir o estadiamento e discussão multidisciplinar do doente;
- Garantir que cada doente, diagnosticado e discutido na rede CUF, tem um plano de tratamento personalizado, que responda às suas necessidades e aos objetivos da sua equipa clínica;
- Garantir o seguimento dos doentes após o seu tratamento, com um plano de acompanhamento para prevenção de recidivas e incentivo à adoção ou manutenção de um estilo de vida saudável.

## UNIDADE DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO INTEGRADO DA MAMA

No que refere à aposta no reconhecimento da qualidade clínica através de programas de certificação, a Unidade da Mama CUF Lisboa (integração dos Hospitais CUF Descobertas e CUF Tejo) recebeu em 2020 a auditoria de recertificação pelo referencial de qualidade clínica EUSOMA.

O compromisso assumido para este novo ciclo de certificação implica a alteração do referencial *The requirements of a specialist Breast Centre*, com critérios mais exigentes e adaptação de tratamentos focados na diferenciação das populações alvo, que será implementado ao longo dos próximos três anos.

A alteração recente dos indicadores de qualidade clínica traduz-se também na melhoria significativa dos resultados da missão da Unidade da Mama de Lisboa:

- 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.

INDICADOR	META	AVALIAÇÃO
Diagnóstico pré operatório	80%	90%
Caracterização completa de fatores preditivos de prognóstico	90%	94%
Casos referenciados para aconselhamento genético	5%	10%
RMD	90%	98%
Doentes com intervenção única	80%	85%
Doente com cirurgia conservadora e RT	90%	90%
Tratamento adequado com hormonoterapia	80%	92%

Nota: indicadores de qualidade na data de 15/02/2021, com o último trimestre do ano de 2020 por finalizar análise.

# 6 VALOR EM SAÚDE

## PROGRAMA VALUE-BASED HEALTHCARE

Para prestar cuidados de saúde baseados em valor, a taxa de sucesso de um tratamento deve não só refletir os resultados clínicos comuns, como também a percepção que o paciente tem de si próprio. A medição destes resultados, que espelha a interpretação do doente relativamente à capacidade funcional e de qualidade de vida ao longo da sua recuperação, torna-se nos dias de hoje relevante para uma melhoria contínua, tanto nos cuidados prestados como nos cuidados recebidos.

Nesta linha de ação, a CUF, enquanto instituição prestadora de cuidados de saúde, tem vindo a apostar fortemente no seu programa *Value-Based Healthcare*, por forma a consolidar o pilar estratégico de Projeto Clínico Diferenciador, assente na qualidade e na evidência de excelência clínica.

O sucesso de implementação de cada iniciativa de medição de *outcomes*, que pode basear-se tanto na metodologia sugerida pelo *The International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM)* como em metodologias similares com base na literatura, depende amplamente dos *clinical leads* e das respetivas equipas multidisciplinares que operacionalizam

os padrões de medição ao longo dos diferentes percursos clínicos. Aliando o sucesso de implementação e a monitorização do cumprimento dos processos a uma análise criteriosa da informação recolhida, torna-se possível ajustar não só a prática clínica como também melhorar a experiência do cliente, indo ao encontro da definição de *Value-Based Healthcare*.

A difusão estratégica dos processos de medição de valor em saúde pelas diversas unidades do Grupo assenta já num vasto conjunto de patologias, como por exemplo, a osteoartrose do joelho e da anca, lombalgia, tratamento oncológico da mama, cirurgia da catarata, medicina perioperatória e diabetes.

Em 2020, a CUF consolidou o seu programa com o seguimento de mais de 9.000 doentes em avaliação ou que já completaram o seu ciclo de avaliações, acompanhados por vários profissionais que compõem 34 equipas multidisciplinares (ver Figura 1). Fortaleceu o grupo de trabalhos multidisciplinar com coordenação clínica, composto por uma equipa clínica alargada e representada por várias especialidades e áreas assistenciais, suportado por elementos de gestão. Apostou igualmente numa ferramenta tecnológica diferenciadora, através do parceiro *Promptly*, uma startup portuguesa com experiência em *outcomes research*, e que permitirá incorporar não só uma política de transversalidade, como uma visão de rede e uma melhoria na experiência do cliente.



Figura 1

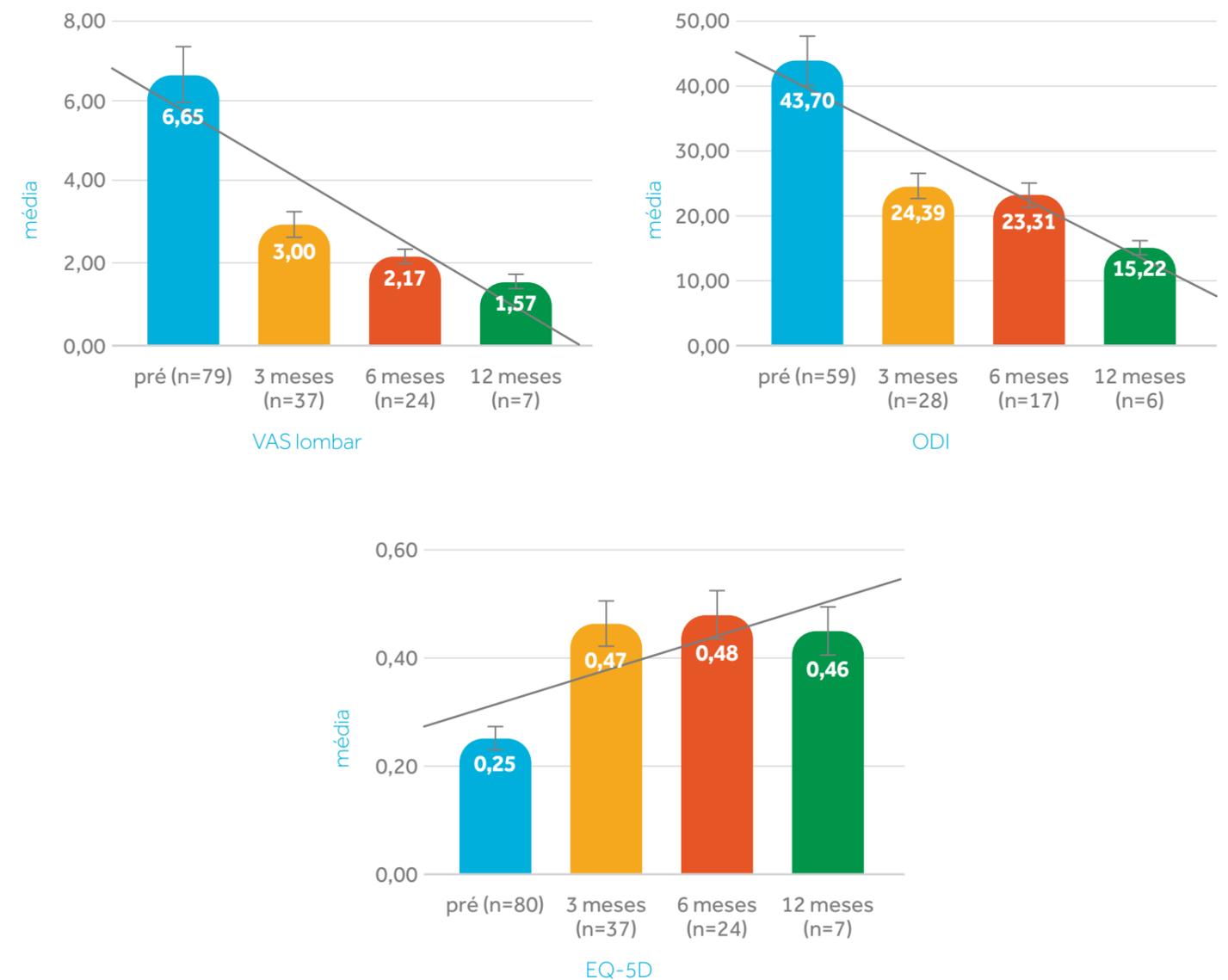
Num ano tão atípico, sedimentou ainda as suas relações externas através de parcerias estratégicas e de interesse para a organização, como é o caso do *Health Cluster Portugal*, do Laboratório Colaborativo *Value4Health* (FCT - Consórcio JMS / NOVA / Vodafone / Fraunhofer) e dos trabalhos com a academia, como o Instituto Superior Técnico ou o ISCTE.

## MEDIÇÃO DE OUTCOMES CLÍNICOS

A consolidação das metodologias de monitorização e avaliação dos resultados numa base semestral, através da validação da informação recolhida junto das equipas operacionais e dos respetivos Clinical Leads, permitiu a consolidação de resultados. Ainda que numa lógica interna, foram apresentados os primeiros resultados para o tratamento cirúrgico da patologia lombar no Hospital CUF Descobertas, na especialidade de ortopedia, após o primeiro ano de recolha de informação:



Os dados reportados pelo doente evidenciam a regressão dos sintomas físicos, como a dor e o grau de incapacidade física ao longo do tempo, indo ao encontro das expectativas que os cirurgiões demonstravam numa fase anterior à implementação do programa de *Value Based-Healthcare*. De forma inegável, os resultados demonstram ainda uma melhoria quantificável na qualidade de vida destes doentes logo após o tratamento.

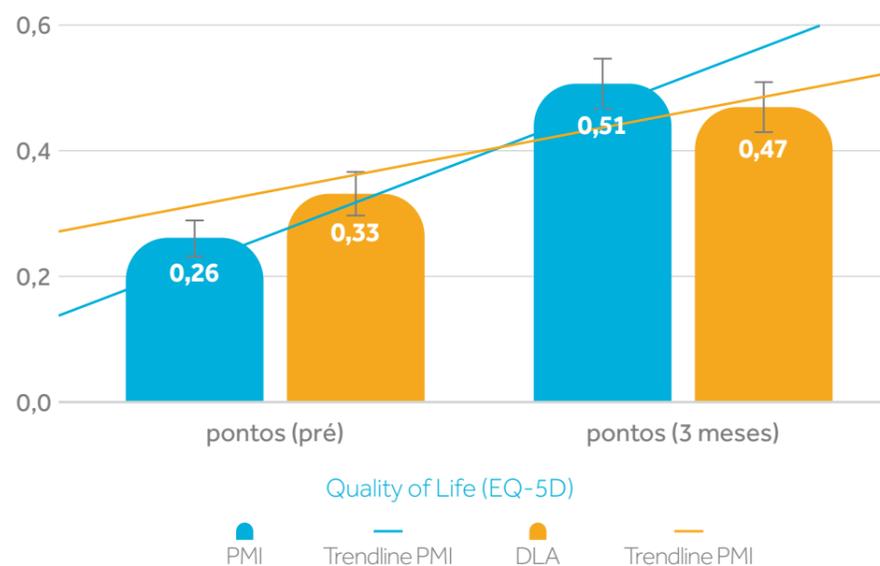
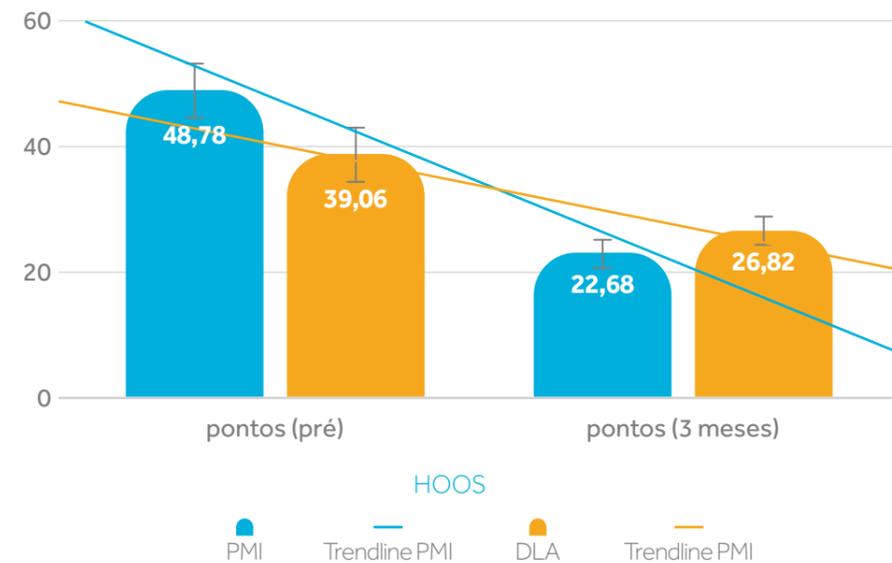


Os valores representam a média dos scores com respeito a todos os PROM's recolhidos no respetivo momento - esquerda: Escala Numérica da Dor (VAS lombar); direita: Escala de avaliação de incapacidade física - Oswestry Disability Index (ODI); centro: Qualidade de vida (EQ-5D-3L)

Numa perspetiva mais ampla, e apesar das condicionantes promovidas pela pandemia, foram desenvolvidos trabalhos para apresentação na conferência anual do ICHOM na modalidade de poster e apresentação, não só pela CUF como também através das parcerias com o Instituto Superior Técnico e do Laboratório Colaborativo *Value4Health*.

Através de uma dinâmica interna entre as equipas clínica e de gestão, foram apresentados na conferência os primeiros resultados para a patologia da osteoartrose da anca, com o objetivo de comparar duas abordagens cirúrgicas distintas, considerando o standard set do ICHOM. A comparação entre a técnica de abordagem lateral direta e a de abordagem posterior minimamente invasiva, realizadas por dois cirurgiões distintos, demonstrou diferenças entre os dois grupos de doentes, em particular entre o número de dias internados, a satisfação do doente em relação ao tratamento e no que respeita à qualidade de vida no momento pós-operatório.

	PMI (N=68)	DLA (N=17)
Idade (anos)	64.8±12.5	69.5±10.6
Follow-up (meses)	109.2±27.3	100±19.5
Tempo cirúrgico (min)	80.2±21.5	100±19.5
Duração de internamento (dias)	4.0±1.5	5.4±0.5
Satisfação (%)	97	81

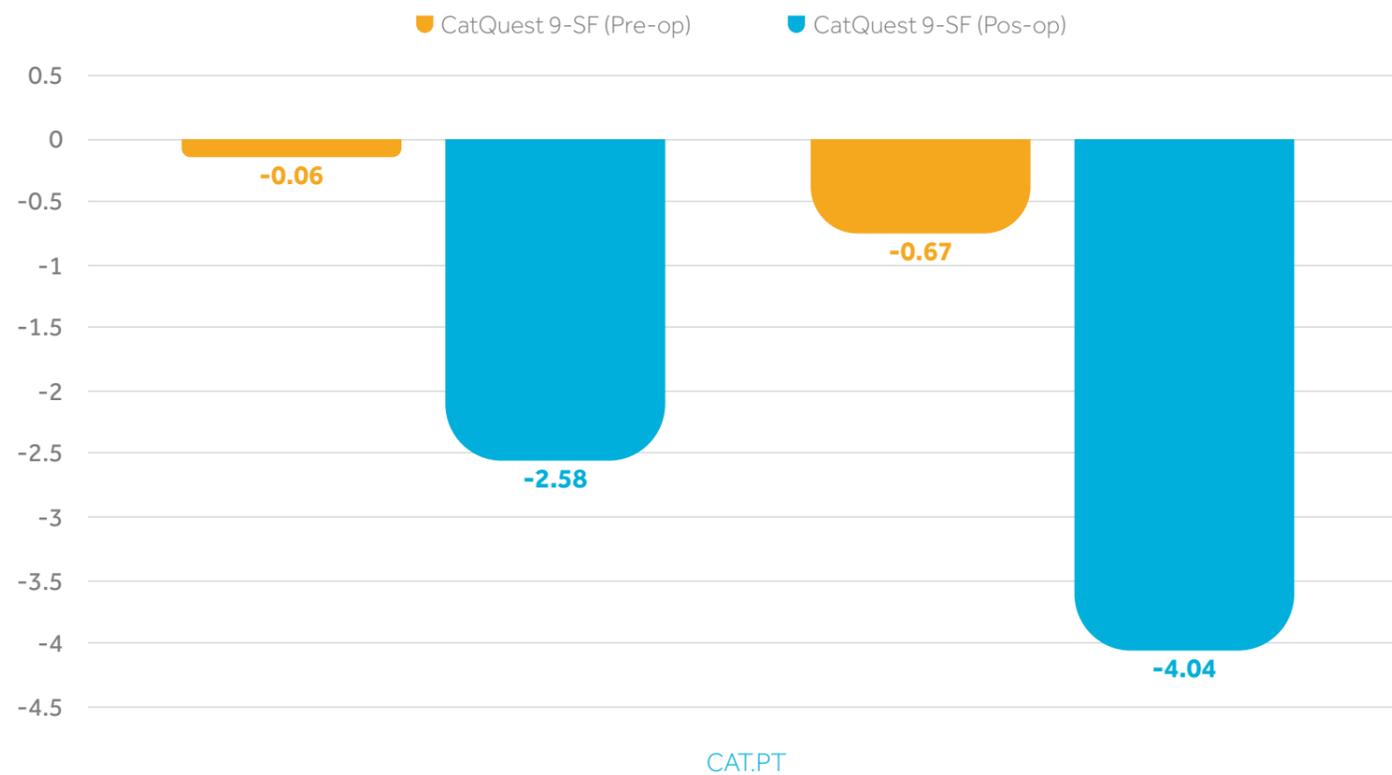


Comparação entre a abordagem posterior minimamente invasiva (PMI) e abordagem lateral direta (DLA): centro - resultados clínicos; esquerda - resultados funcionais ((Hip Dysfunction and Osteoarthritis Outcome Score - Physical Function Short form); direita: Qualidade de vida (EQ-5D-3L)

Em 2020 foi também desenvolvido um projeto conjunto com a academia, focado em solidificar os modelos de decisão na priorização da escolha de patologias através de modelos teóricos de gestão. Este *case study* juntou *feedback* de uma equipa multidisciplinar, composta por acionistas, administradores, profissionais de saúde e outros *stakeholders*, que com base em critérios definidos *a priori* no modelo de Delphi e na implementação de 17 novos critérios, teve como principal objetivo avaliar a relevância desta implementação no processo de decisão. Apesar das suas características teóricas, a aplicação deste modelo permitiu definir como prioritários critérios como a prevalência da patologia a nível nacional e do grupo, a diferenciação das equipas clínicas ou custos de implementação e/ou monitorização, que futuramente permitirão priorizar determinadas patologias em detrimento de outras. De igual forma, acordos estratégicos entre os mais diversos intervenientes, quer da própria organização quer de entidades externas, facilitarão a comparação e a discussão alargada de resultados, que beneficiarão direta ou indiretamente o doente, o elemento central deste tipo de programas.

Sendo a tendência atual do mercado de saúde trazer à equação de valor a evidência dos custos inerentes ao tratamento das mais diversas patologias, tanto prestadores como pagadores encontram-se agora a investir em modelos que permitam definir os custos, tais como o *Time-Driven Activity-Based Costing* (TDABC). Nesse sentido, enquanto parceiro estratégico, o *Value4Health* avaliou uma amostra de 400 doentes, com osteoartrose do joelho, em dois hospitais CUF distintos. Esta análise pretendeu detalhar todos os custos associados a cada variável, que vão desde os recursos físicos alocados ao doente até ao tempo despendido pelos recursos humanos na prestação de cuidados.

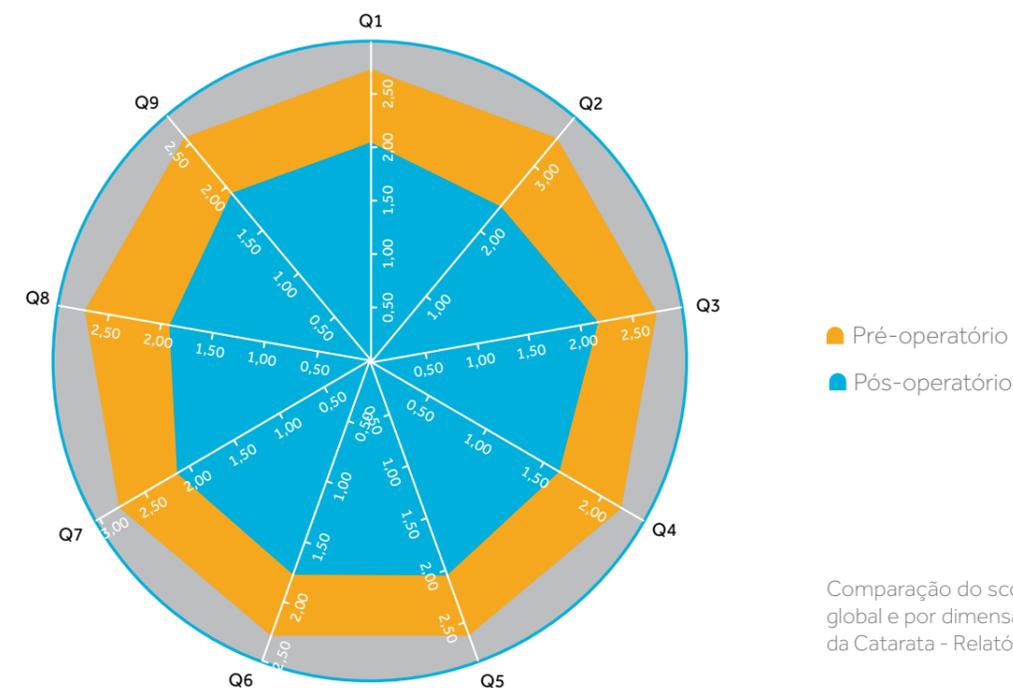
Por outro lado, a nível nacional, a discussão alargada sobre valor em saúde começa agora a dar os primeiros passos através de consórcios entre instituições hospitalares públicas ou privadas e a indústria. Sendo a catarata uma das patologias de maior prevalência a nível global, a cirurgia de correção da catarata é uma das mais efetuadas, o que torna imperativo o estudo do seu custo-benefício, deslocando o foco da remuneração dos prestadores de cuidados de saúde do volume para os resultados, o que permitirá criar valor para o doente e uma cultura de auto-avaliação e melhoria constante. Como parceiro do *Health Cluster Portugal*, a CUF, juntamente com outras instituições hospitalares públicas e privadas, tem como objetivo incentivar este tipo de metodologias através da partilha de conhecimento científico, de resultados clínicos e de resultados reportados pelo doente. Assim, os primeiros resultados nacionais abrangem uma amostra de 11.471 doentes, com aproximadamente 60% doentes seguidos na CUF. Tanto os resultados clínicos como os reportados pelo doente foram comparados com outros registos internacionais, como o *European Registry of Quality Outcomes for Cataract and Refractive Surgery* (EUREQUO) e *Nationella Katarakregistret*, encontrando-se em linha com os mesmos.



### Comparação do CatQuest Pré-operatório e Pós-operatório por áreas, por área (Q)

Os doentes reportaram melhorias mais significativas após a cirurgia na sua satisfação com a visão e na utilização da TV, e menores na capacidade de reconhecer faces

RESULTADOS REPORTADOS PELOS DOENTES	RESULTADO PRÉ-OPERATÓRIO	RESULTADO PÓS-OPERATÓRIO	VARIAÇÃO PÓS-OPERATÓRIO
Q1 Dificuldade do dia a dia	0,06	-2,41	2,47
Q2 Satisfação com a visão	2,76	-0,40	3,16
Q3 Ler textos	-0,23	-2,26	2,03
Q4 Reconhecer faces	-0,98	-2,97	1,99
Q5 Ver preços no supermercado	-0,67	-2,78	2,11
Q6 Ver para andar em superfícies desniveladas	-0,74	-2,87	2,13
Q7 Ver para fazer trabalhos manuais	0,37	-1,85	2,22
Q8 Ler legendas na TV	0,30	-3,12	2,42
Q9 Ver para se envolver em hobbies	-1,33	-3,73	2,40
<b>TOTAL</b>	<b>-0,06</b>	<b>-2,58</b>	<b>2,52</b>



Comparação do score Cat Quest 9-SF pré e pós-operatória global e por dimensão (Q). Fonte Resultados Clínicos: Cirurgia da Catarata - Relatório Anual 2020.

# 7 FICHA DAS UNIDADES

## HOSPITAL CUF INFANTE SANTO

O Hospital CUF Infante Santo, inaugurado em 1945, foi a unidade fundadora da CUF, na altura designada por "Hospital CUF". Apresentou-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, respondeu com uma performance clínica notável e patente nos resultados da qualidade e segurança clínica em que é avaliado.

No ano de 2020, consolidou a sua aposta de criação de valor pela implementação de uma nova patologia no âmbito do Programa de *Value-Based Healthcare* contando agora com a medição de *outcomes* clínicos para as patologias da Catarata, Cancro da Mama e Cancro do Cólon e Reto. Ainda em 2020 foi iniciada a recolha de informação clínica para o Cancro do Pulmão, ambicionando-se avançar com o *standard set* de recolha completo em 2021. Por fim, participou num projeto-piloto na área da Diabetes em conjunto com uma entidade terceira.

Foi uma unidade exemplar no que respeita ao desenvolvimento das atividades de Ensino e Investigação, uma aposta da CUF em articulação com a Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa.

O Hospital CUF Infante Santo encerrou no dia 29 de Novembro de 2020, tendo sido feita a transferência dos cuidados para o novo Hospital CUF Tejo. O Hospital CUF Infante Santo teve uma história de 75 anos dedicados à saúde, tendo dado um contributo exemplar na prestação de cuidados de saúde em Portugal. Foi sempre um hospital comprometido com a experiência irrepreensível do cliente e, com o passar do tempo, afirmou-se como um hospital para todos os portugueses, centrado na humanização dos cuidados e distinguindo-se pela qualidade clínica, inovação e investimento tecnológico.

O Hospital CUF Tejo reforça e renova o compromisso da CUF com uma medicina de excelência, centrada nas pessoas e no seu bem-estar.

## HOSPITAL CUF INFANTE SANTO (TEJO)

### ESTRUTURA

Camas (total)	227
Salas de Cirurgia	12
Gabinetes de Consulta	108

### SINAS

#### 1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO

#### 2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO

Excelência Clínica	★	<b>Artroplastias Totais da Anca e do Joelho: 3+</b> <b>Cirurgia ambulatório: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação

### INDICADORES DE QUALIDADE

#### INDICADOR

IMAR	1,17
ICAR	0,62
IRAR	0,64

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 <i>Case-Mix</i>	0,93
---------------------------	------

### SEGURANÇA DO DOENTE

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	13,4%	Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,09%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	93,97%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	65,63%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

## HOSPITAL CUF DESCOBERTAS

O Hospital CUF Descobertas, inaugurado em 2001, tem uma vasta oferta de serviços com uma forte valência ortopédica que acolhe centros 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 obstetrícia, pediatria e a oftalmologia. Em 2020, consolidou a medição de *outcomes* clínicos para a Cirurgia da Catarata, Osteoartrose do Joelho e da Anca e Lombalgia. Ainda em 2020 foi iniciada a recolha de informação clínica para o Cancro do Pulmão, ambicionando-se avançar com o *standard set* de recolha completo em 2021. Participou também num projeto-piloto na área da Diabetes.



### HOSPITAL CUF DESCOBERTAS

ESTRUTURA		
Camas (total)	171	
Salas de Cirurgia	12	
Gabinetes de Consulta	118	
SINAS	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Artroplastias da Anca e do Joelho: 3+</b> <b>Cirurgia ambulatório: 3+, Histerectomias: 3+</b>
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
INDICADORES DE QUALIDADE	INDICADOR	
IMAR	0,51	
ICAR	0,65	
IRAR	0,48	
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 <i>Case-Mix</i>	0,65	
SEGURANÇA DO DOENTE		
Tipologia de incidente (%): (Processo/Procedimento Clínico)	20,31%	Processo/Procedimento Clínico; tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,13%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,17%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	79,21%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

## HOSPITAL CUF PORTO

O Hospital CUF Porto abriu as suas portas 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. Em linha com o Programa *Value-Based Healthcare*, iniciou a medição de outcomes clínicos para a patologia do Cancro do Pulmão, nesta fase apenas monitorizando a informação clínica.



### HOSPITAL CUF PORTO

ESTRUTURA		
Camas (total)	139	
Salas de Cirurgia	11	
Gabinetes de Consulta	76	
SINAS	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Cirurgia ambulatório: 3+</b> <b>Cuidados Neonatais: 3+</b>
Segurança do Doente	★	3+
Conforto das Instalações	★	3+
Focalização no Utente	★	3+
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
INDICADORES DE QUALIDADE	INDICADOR	
IMAR	1,09	
ICAR	0,65	
IRAR	0,53	
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 <i>Case-Mix</i>	0,71	
SEGURANÇA DO DOENTE		
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	25,06%	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 (%)	97%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	88%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

## HOSPITAL CUF CASCAIS

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. É de destacar os seus resultados positivos nas diferentes áreas de qualidade e segurança clínica, para o ano de 2019. Consolidou, em 2020, todo o processo de medição de *outcomes* clínicos para a patologia da Catarata.



### HOSPITAL CUF CASCAIS

#### ESTRUTURA

Camas (total)	31
Salas de Cirurgia	4
Gabinetes de Consulta	45

#### SINAS

	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Cirurgia ambulatório: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação

#### INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	VALOR
IMAR	0,77
ICAR	1,07
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

COMPLEXIDADE	GLOBAL
Índice de Case-Mix	0,76

#### SEGURANÇA DO DOENTE

INDICADOR	VALOR	COMENTÁRIO
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	25,15%	Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,30%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,57%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	76,3%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

## HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS

O Hospital CUF Torres Vedras iniciou a sua atividade em 2008 e 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.

Em linha com o Programa *Value-Based Healthcare*, participou num projeto-piloto de medição de *outcomes* para doentes crónicos com Diabetes.



### HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS

ESTRUTURA		
Camas (total)	36	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	38	
SINAS	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Cirurgia ambulatório: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
INDICADORES DE QUALIDADE	INDICADOR	
IMAR	0	
ICAR	0,46	
IRAR	0,20	
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 <i>Case-Mix</i>	0,82	
SEGURANÇA DO DOENTE		
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	32,8%	Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,00%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,87%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	74,8%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

## HOSPITAL CUF SANTARÉM

O Hospital CUF Santarém abriu portas em 2015, enquadrado na estratégia de crescimento e expansão geográfica da CUF, dispondo desde logo de uma alargada oferta de especialidades médicas e cirúrgicas. Reforçou a sua cultura de qualidade e segurança do doente pela avaliação externa por parte da ERS, em algumas áreas SINAS, e pela participação no programa de *benchmarking* de indicadores clínicos, pelo 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.

No âmbito do Programa *Value-Based Healthcare*, e extrapolando os guias de medição ICHOM, consolidou as metodologias para a avaliação de resultados em Medicina Perioperatória, continuando a medição de *outcomes* para a patologia de Osteoartrose do Joelho.



### HOSPITAL CUF SANTARÉM

ESTRUTURA		
Camas (total)	26	
Salas de Cirurgia	3	
Gabinetes de Consulta	23	
SINAS	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Artroplastias Totais da Anca e do Joelho: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação
INDICADORES DE QUALIDADE	INDICADOR	
IMAR	0,15	
ICAR	0,76	
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 <i>Case-Mix</i>	0,86	
SEGURANÇA DO DOENTE		
Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	27,66%	Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,04%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,83%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	82%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

## HOSPITAL CUF VISEU

O Hospital CUF Viseu abriu portas em 2016 dispondo 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 CUF. Reforçou ainda os seus processos de monitorização e avaliação do seu desempenho clínico, por comparação, pelo programa de *benchmarking* clínico IAmetrics, de um conjunto de indicadores para os quais apresenta uma performance positiva e consolidada.



### HOSPITAL CUF VISEU

#### ESTRUTURA

Camas (total)	35
Salas de Cirurgia	4
Gabinetes de Consulta	31

#### SINAS

	1º NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2º NÍVEL DE AVALIAÇÃO
Excelência Clínica	★	<b>Cirurgia de Ambulatório: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação

#### INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	VALOR
IMAR	0,78
ICAR	0,83
IRAR	0,38

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

COMPLEXIDADE	GLOBAL
Índice de <i>Case-Mix</i>	0,86

#### SEGURANÇA DO DOENTE

INDICADOR	VALOR	COMENTÁRIO
Tipologia de incidente (%): (Medicação/Fluidos Intra-venosos)	28,24%	Medicação/Fluidos Intra-venosos: tipologia de incidente com maior expressão.
Quedas do Doente (%)	0,25%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,58%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	80%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

## HOSPITAL CUF COIMBRA

O Hospital CUF Coimbra integrou, em 2018, a rede de hospitais CUF. Desde então, o Hospital reorganizou a sua atividade, incorporando metodologias e processos utilizados nas restantes unidades da rede CUF, desde a implementação de uma nova versão do sistema informático, à alteração das infraestruturas para melhorar as condições de acessibilidade e conforto dos clientes e incremento da oferta.

O Hospital CUF Coimbra conta atualmente com uma oferta generalizada. Inclui serviço de ambulatório, Internamento, quatro salas de bloco cirúrgico, serviço de imagiologia e exames especiais de gastroenterologia, com uma equipa de profissionais de excelência.

O Hospital CUF Coimbra vem reforçar a posição de liderança da CUF no mercado português e enquadra-se na estratégia de expansão no território nacional através de uma agenda de crescimento geradora de valor e acompanhando desde logo a cultura de qualidade e segurança para o doente, inerente a todas as unidades da rede CUF.

### HOSPITAL CUF COIMBRA

#### ESTRUTURA

Camas (total)	21
Salas de Cirurgia	4
Gabinetes de Consulta	21

#### COMPLEXIDADE

#### GLOBAL

Índice de <i>Case-Mix</i>	0,82
---------------------------	------

Índice de *Case-Mix* referente ao último trimestre de 2018, dada à qual a unidade iniciou o processo de codificação de episódios de internamento (médico e cirúrgico) e de cirurgia de ambulatório.

#### SEGURANÇA DO DOENTE

Tipologia de incidente (%): (Dispositivo/Equipamento Médico, Outros)	38,1%	Dispositivo/Equipamento Médico, Outro: tipologia de incidentes com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,14%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	99,04%	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	89%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório



## HOSPITAL CUF SINTRA

O Hospital CUF Sintra expandiu as novas instalações em maio de 2020, com a abertura de novos gabinetes de consultas e exames e da ampliação da área de estacionamento, de forma a reforçar a prestação de cuidados de saúde. Incluiu ainda uma oferta generalizada, entrando em funcionamento Bloco Operatório, Exames Especiais, Internamento, Unidade de Cuidados Intermédios, Medicina Física e Reabilitação e Medicina Dentária. Já no final de 2020, no âmbito do Programa *Value-Based Healthcare* iniciou-se a medição de *outcomes* da cirurgia da Catarata.



### HOSPITAL CUF SINTRA

#### ESTRUTURA

Camas (total)	36
Salas de Cirurgia	4
Gabinetes de Consulta	40

#### SEGURANÇA DO DOENTE

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do doente)	31,03%	Dispositivo/Equipamento Médico, Outro: tipologia de incidentes com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,25%	Total de Quedas do Doente por 100 dias de internamento
Cirurgia Segura (%)	N/A	Taxa de listas de verificação de segurança cirúrgica completas
Taxa Global da Higienização das Mãos	N/A	

## HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA

O Hospital Vila Franca de Xira é uma unidade integrante do Serviço Nacional de Saúde gerida em regime de parceria público-privada pela CUF, desde Junho de 2011 e que iniciou funcionamento nas novas instalações no ano de 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 as quais mostrou bons desempenhos. Em 2020, consolidou os seus processos de medição de *outcomes* clínicos para a patologia da catarata, alinhado com o Programa de *Value-Based Healthcare*.



### 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	★	<b>6 Especialidade com avaliação: 3+</b>
Segurança do Doente	★	<b>3+</b>
Conforto das Instalações	★	<b>3+</b>
Focalização no Utente	★	<b>3+</b>
Satisfação do Utente	★	A iniciar avaliação

#### INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	VALOR
IMAR	0,83
ICAR	0,82
IRAR	0,98

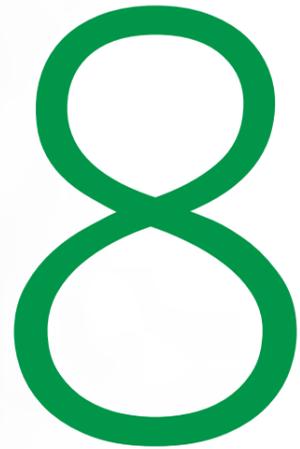
Metodologia de avaliação de desempenho baseada na comparação da performance com os valores padrão em que, uma melhor performance enquadra-se em valores entre 0 e 1.

#### COMPLEXIDADE

COMPLEXIDADE	GLOBAL	REFERÊNCIA
Índice de <i>Case-Mix</i>	0,77	Referência de agrupador: AP21

#### SEGURANÇA DO DOENTE

Tipologia de incidente (%): (Queda do Doente)	24,03%	Queda do Doente: tipologia de incidente com maior expressão
Quedas do Doente (%)	0,044%	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	79,4%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório



# GLOSSÁRIO

## **CODIFICAÇÃO CLÍNICA (GDH)**

Todas as unidades CUF 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.

Na Unidade PPP (Parceria Público-Privada) - 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 18 médicos codificadores e três responsáveis pela auditoria garantem a atividade de codificação clínica.

## **ÍNDICE CASE MIX**

Coefficiente 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, conseqüentemente, 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.

