



Todo o *cuidado* é CUF.

Relatório de Qualidade e Segurança Clínica → 2022

Uma história que escrevemos *todos os dias.*

Uma história

Da qual cuidamos com os valores de sempre
Tendo-os como base de tudo o que fazemos,
Cada vez mais próximos das pessoas,
Como é parte da nossa identidade.

Uma história

À qual dedicamos todo o nosso talento,
Pois só assim chegaremos mais longe,
E honraremos a confiança
Que o nosso legado de serviço construiu.

Uma história

Em que os cuidados são adaptados a cada pessoa
E acontecem em qualquer lugar,
Como e quando o doente precisar,
Com diferenciação, qualidade e segurança.

Uma história

Que escrevemos com inovação,
Para assim abraçarmos novos horizontes,
Que alcançaremos com sustentabilidade
Pelas comunidades e pelo planeta.

Esta é a nossa história,

Uma história escrita

Com tudo o que nos define
Por todas as nossas pessoas
E feita com o cuidado de sempre.

Todo o *cuidado* é CUF.





Índice

01

CUF é Diferenciação

Estratégia da Qualidade

Enquadramento	05
Objetivos	06
Princípios	07
Política da Qualidade	08

02

CUF é Proximidade

Contexto da Organização

Retrato de 2022	10
A nossa Identidade	18
A nossa Atividade	21

03

CUF é Confiança

Sistema de Gestão da Qualidade

Mensagem do Presidente do Conselho Médico	25
Gestão da Qualidade e Segurança Clínica	27
Modelo de Governo	29
Riscos e Oportunidades	30

04

CUF é Entrega

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

Mensagem da Presidente do Conselho de Enfermagem	36
Desempenho e Eficiência Clínica	38
Práticas Seguras em ambientes seguros	46
Reanimação e Emergência	47
Sangue e Transplantação	48
CUF Oncologia	49
Proteção Radiológica	52

05

CUF é Relação

Satisfação do Cliente

Reclamações e Agradecimentos	55
Direito de acesso	57

06

CUF é Integração

Ficha dos Hospitais

Hospital CUF Tejo	59	Hospital CUF Santarém	64
Hospital CUF Descobertas	60	Hospital CUF Viseu	65
Hospital CUF Porto	61	Hospital CUF Coimbra	66
Hospital CUF Cascais	62	Hospital CUF Sintra	67
Hospital CUF Torres Vedras	63		

07

Glossário

68



01

02

03

04

05

06

07



Estratégia da Qualidade

04

Estratégia da Qualidade

CUF é *Diferenciação*

Cientes da nossa identidade e responsabilidade, respondemos a todas as necessidades de saúde ao longo da jornada clínica de cada doente.

Todo o *cuidado* é CUF.





01

02

03

04

05

06

07



Estratégia da Qualidade

05



Enquadramento

Em 2022, a CUF reforçou o posicionamento como instituição de referência em cuidados de saúde de qualidade, excelência e segurança clínica, resultantes da integração do projeto clínico diferenciador e da transformação digital, garantindo uma resposta a todas as necessidades da jornada clínica do doente.

Maximizando a capacidade instalada das unidades existentes e expandindo a rede e novos canais de abordagem, suportados em processos consistentes, eficientes e ágeis que gerem valor com impacto positivo na comunidade e na organização visando a sustentabilidade.

O Programa de Qualidade e Segurança, enquadrado no eixo estratégico Diferenciação no Continuum de Cuidados da estratégia da CUF 21-25, visa definir o processo de melhoria assente na cultura de segurança da organização, com foco nas lideranças e na monitorização e análise contínua de indicadores de *performance* que permitem estabelecer e realizar *benchmarking* na rede CUF e com instituições externas. A identificação de oportunidades de melhoria, bem como a metodologia de avaliação de risco suportam ciclos de melhoria efetivas com impacto na criação de valor para o cliente e nas demais partes interessadas.



01

02

03

04

05

06

07

Estratégia da Qualidade

06



Objetivos

A satisfazer
expetativas

Todo o *cuidado* é CUF

Enquadramento

Objetivos

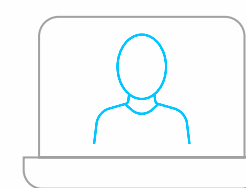
Princípios

Política da Qualidade

Objetivos do programa de qualidade e segurança



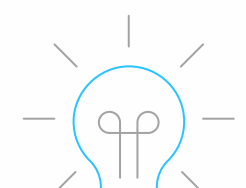
Apoiar
a missão, a visão, os valores e o plano estratégico da CUF.



Implementar
e monitorizar um sistema de melhoria da qualidade e segurança.



Satisfazer
as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas, como familiares, acompanhantes e comunidade.



Desenvolver
indicadores de qualidade clínica.





01

02

03

04

05

06

07

Estratégia da Qualidade

07



Enquadramento

Objetivos

Princípios

Política da Qualidade

Princípios

Ao melhor
desempenho

Todo o *cuidado* é CUF

1. Liderança

Os líderes estabelecem a finalidade e a orientação da organização. Devem criar e assegurar um ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas para se atingirem os objetivos da organização;

5. Abordagem sistémica da gestão

Identificar, compreender e gerir processos inter relacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência;

2. Foco no cliente

As organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, é importante que compreendam as suas necessidades, atuais e futuras, satisfaçam os seus requisitos e se esforcem por exceder as suas expectativas;

6. Melhoria contínua

A melhoria contínua do desempenho global de uma organização deve ser um objetivo permanente dessa organização;

3. Envolvimento das pessoas

As pessoas, em todos os níveis, são a essência de uma organização e o seu pleno envolvimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da organização;

7. Tomada de decisões baseadas em factos

As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações;

4. Abordagem por processos

Um resultado desejado é atingido de uma forma mais eficiente quando as atividades são geridas como um processo;

8. Relações mutuamente benéficas com fornecedores

Uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor.



01

02

03

04

05

06

07

Estratégia da Qualidade

08



Política da Qualidade

Ao desenvolvimento sustentável

Todo o *cuidado* é CUF

Enquadramento

Objetivos

Princípios

Política da Qualidade

Política da Qualidade

A CUF, enquanto referência 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 a cada momento, a criação de valor em prol da satisfação dos clientes, colaboradores, acionistas e outras entidades com quem a 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 Clínica

O programa transversal para a Gestão do Risco 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.



01

02

03

04

05

06

07



Contexto da Organização

09

Contexto da Organização

CUF é *Proximidade*

Apostamos na expansão da rede, em canais digitais e nos cuidados de proximidade para reforçar um modelo clínico integrado e abrangente.

Todo o *cuidado* é CUF.





01

02

03

04

05

06

07



Contexto da Organização

10



Retrato de 2022

Durante o ano de 2022 a CUF passou a estar ainda mais próxima dos portugueses.

Para uma prestação de cuidados de saúde adaptada às necessidades individuais de cada pessoa, a CUF reforçou a sua resposta, integrada e abrangente, aliando ferramentas digitais, novas formas de prestação de cuidados de proximidade ao crescimento e alargamento da oferta da sua rede de hospitais e clínicas.



01

02

03

04

05

06

07

Contexto da Organização

11



Mais perto das pessoas

O crescimento da rede CUF, em território nacional, concretizou-se através da abertura de duas novas unidades de saúde, o Hospital CUF Trindade e a Clínica CUF Montijo, respetivamente, na cidade do Porto e a sul do rio Tejo. Estas duas novas unidades de saúde reforçaram, com uma oferta especializada e diferenciada, o acesso a cuidados de saúde de qualidade nestas regiões. Paralelamente, a CUF concluiu a primeira fase da expansão do Hospital CUF Santarém, fortalecendo o posicionamento da CUF na região do Ribatejo. A construção de um novo edifício permitiu o alargamento da oferta, reforço da especialização dos cuidados, assim como melhores condições para clientes e colaboradores.

Estas duas novas unidades de saúde reforçaram, com uma oferta especializada e diferenciada, o acesso a cuidados de saúde de qualidade nestas regiões.

Hospital CUF Trindade



+260 colaboradores
11M€ de Investimento
+4 000 m² de área

Clínica CUF Montijo



+100 colaboradores
10M€ de Investimento
+1 500 m² de área

Retrato de 2022

A Nossa Identidade

A Nossa Atividade

Acesso reforçado aos cuidados de saúde

O modelo de cuidados de saúde implementado e o reforço do projeto clínico permitiu, em 2022, dar resposta a mais de **1 milhão e 100 mil clientes**, que diariamente procuram na CUF cuidados de saúde diferenciados e prestados por equipas altamente especializadas e empenhadas em garantir uma resposta, alargada e integrada às suas necessidades. Seja em presença física, à distância ou no conforto do lar, a CUF reforçou, em praticamente todas as linhas de atividade clínica, a acessibilidade aos cuidados de saúde.

1,1M
clientes

2,5M
consultas

409 mil
urgências

58 mil
cirurgias

4 mil
partos

1,3M exames
de Imagiologia



Onde e quando precisa

A CUF consegue estar onde e quando o doente necessita ao incorporar, na sua rede de cuidados, soluções digitais que garantem flexibilidade com a mesma qualidade e segurança. Em qualquer ponto do país, ou mesmo no estrangeiro, é possível aceder aos serviços da CUF, através da Teleconsulta, Teleconsulta do Dia e do Avaliador de Sintomas My CUF. A par destas soluções, a *app* My CUF, acrescenta comodidade a quem necessita de cuidados.

45 mil Teleconsultas

1,1M de atos médicos e clínicos marcados na *app* My CUF

+60 mil avaliações iniciadas no Avaliador de Sintomas My CUF



01

02

03

04

05

06

07

Contexto da Organização

13



Cuidados mais próximos e flexíveis

Consciente da exigência dos novos tempos, a CUF adaptou-se e cresceu por forma a disponibilizar cuidados de proximidade. Os Cuidados Domiciliários passaram a estar disponíveis em seis regiões do país, permitindo o recurso a uma solução integrada de apoio clínico e operacional domiciliário, proporcionando a experiência dos cuidados de saúde CUF no conforto de casa. É, ainda, através da Hospitalização Domiciliária, que a CUF acompanha os doentes no domicílio, com prestação de cuidados com rigor e segurança clínica, idênticos ao internamento hospitalar convencional, com uma equipa experiente e altamente diferenciada.

Hospitalização Domiciliária

400 doentes

Disponível na **Grande Lisboa**

Disponível no **Grande Porto em 2023**



Retrato de 2022

A Nossa Identidade

A Nossa Atividade

Cuidados Domiciliários

Disponíveis nas regiões de:

[Lisboa](#)[Santarém](#)[Porto](#)[Torres Vedras](#)[Viseu](#)[Coimbra](#)

Medicina Dentária CUF

Em 2022, a CUF consolidou a sua atuação na área da Medicina Dentária através da disponibilização da especialidade na Clínica CUF Miraflores e na Clínica CUF Montijo e do lançamento do serviço de Consulta de Medicina Dentária ao Domicílio.

Investimento em inovação

Para a CUF, a inovação é um ativo essencial para sustentar a oferta de cuidados clínicos de referência, proporcionando, os mais recentes e inovadores tratamentos ou procedimentos aos doentes. Em 2022, o posicionamento da CUF, enquanto prestador de cuidados de saúde altamente diferenciados, foi reforçado através da implementação de novas abordagens e técnicas de prevenção, diagnóstico e tratamento. Cuidados suportados nas melhores práticas internacionais e com recurso a equipamentos médicos com tecnologia de última geração.

4,4 M€

Investimento em Inovação, Desenvolvimento e Investigação



01

02

03

04

05

06

07

Contexto da Organização

14

As nossas pessoas

A valorização e o desenvolvimento dos colaboradores é uma responsabilidade permanente da CUF. Em 2022, a CUF reforçou ações que contribuem para a capacitação e bem estar dos colaboradores, desenvolvimento pessoal e académico, assim como implementou projetos de *upskilling* e *reskilling*. O recrutamento inclusivo e a empregabilidade estiveram, igualmente, no topo das iniciativas desenvolvidas. Atenta aos atuais desafios colocados pela exigência da conciliação entre a vida pessoal e profissional, a CUF renovou a certificação de Empresa Familiarmente Responsável e lançou o Programa de Prevenção e Bem Estar dirigido a todos os colaboradores, com sensibilização das lideranças para este desafio.

13 360
colaboradores

83 mil
horas de formação

18 contratações
recrutamento inclusivo



Adesão ao PRO_MOV

No programa de requalificação PRO_MOV, iniciativa da Associação *Business Roundtable* Portugal, a CUF lidera o Laboratório de *reskilling* na área da saúde, onde foram desenvolvidos dois cursos de formação profissional de Auxiliar de Ação Médica e de Cuidador Geriátrico.



Foram desenvolvidos dois cursos de Auxiliar de Ação Médica e de Cuidador Geriátrico.



01

02

03

04

05

06

07

Contexto da Organização

15

Distinções 2022

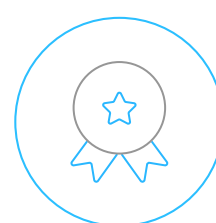
*Ao serviço
da comunidade*

Reconhecimentos, Acreditações e Certificações

Renovação da certificação da CUF como **Empresa Familiarmente Responsável**

Renovação do compromisso com o **Inclusive Community Forum (ICF)**, relativamente à promoção da inclusão de pessoas com incapacidade ou deficiência

A iniciativa **Powerful Brand, Marcas com Valor**, premiou a CUF na categoria de Hospitais Privados, pelo segundo ano consecutivo



Prémio “Marca de Confiança”, na categoria de Hospitais Privados, pelo 8º ano consecutivo

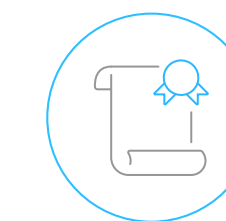
Universidade das Nações Unidas distingue Site CUF nas categorias de conteúdos, serviços, interação com a comunidade e aspetos tecnológicos

Centro de Medicina do Sono do Hospital CUF Porto integra Rede Europeia de Investigação em Sono. O Hospital CUF Porto é o primeiro hospital privado português a integrar esta rede europeia de laboratórios

Renovação do estatuto de Centro de Excelência, do Centro de Alergia do Hospital CUF Descobertas, pelo Comité dos Centros de Excelência da Organização Mundial de Alergologia

Acreditação da Sociedade Europeia de Oncologia Médica (ESMO) dos Centros Integrados de Cuidados Paliativos e Oncologia do Hospital CUF Porto e Hospital CUF Tejo

Certificação da European Society of Breast Cancer Specialists (EUSOMA) da Unidade de Tratamento e Diagnóstico e Integrado da Mama CUF de Lisboa



Acreditação do Hospital CUF Porto pela Joint Commission International (JCI)

uma das mais prestigiadas entidades acreditadoras independentes do mundo

Acreditação da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) do **Centro de Referência Oncologia de Adultos Cancro do Reto** da CUF, nos Hospitais CUF Tejo e CUF Descobertas

Certificação ISO 9001: 2015 - Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da prestação de cuidados de saúde



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Principais Indicadores

Pessoas e Infraestruturas

13 360
Colaboradores

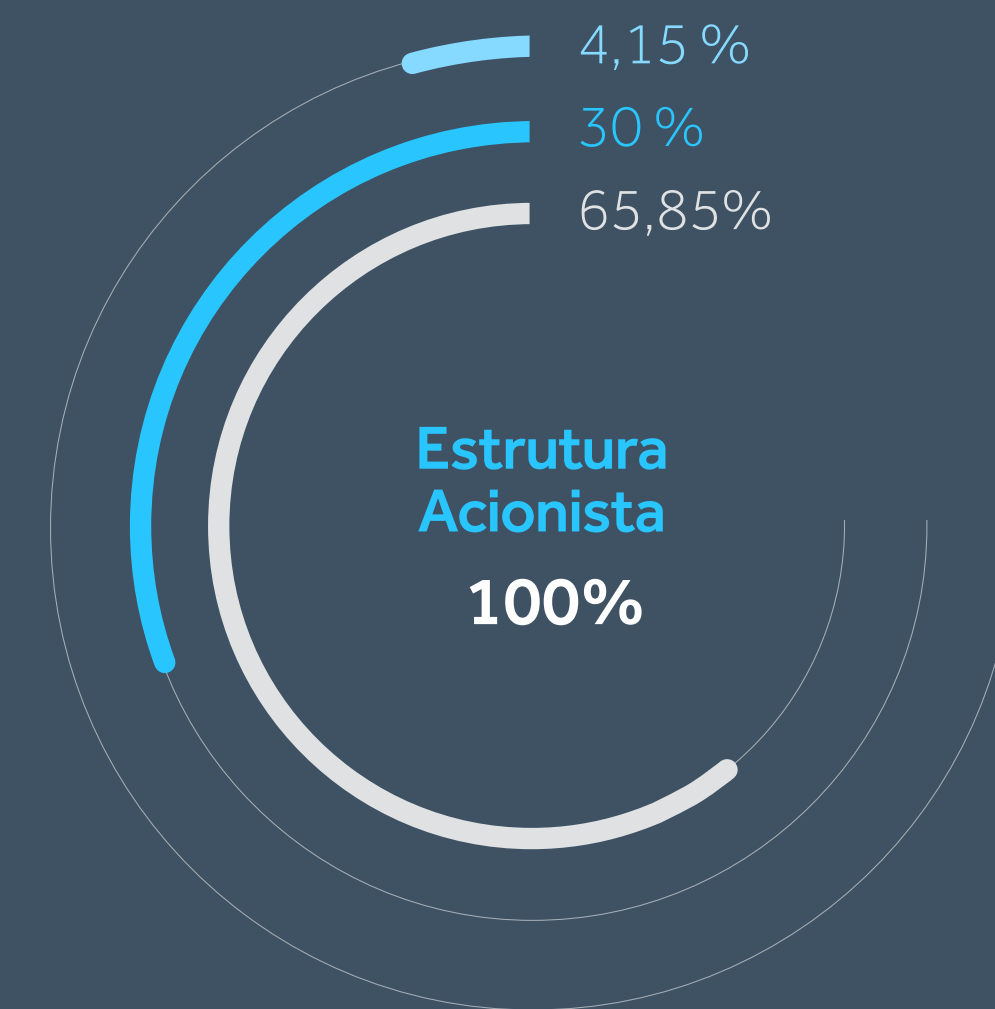
1 774
Novas Contratações

734
Camas

21
Hospitais e Clínicas

1 170
Gabinetes

66
Blocos Operatórios



- Fundação Amélia de Mello, S.A.
- Farminveste, S.A.
- José de Mello Capital, S.A.

Indicadores de Atividade

2,5M
Consultas

45 mil
Teleconsultas

58 mil
Cirurgias

44 mil
Sessões de Radioterapia

409 mil
Urgências

4 mil
Partos

1,3M
Exames de Imagiologia

14 mil
Sessões de Quimioterapia



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Principais Indicadores

Indicadores do Cliente

1,1M
Número de Clientes

3,9M
Chamadas atendidas no Contact Center

824 mil
Contas ativas na *app* My CUF

1,1M
Marcações via *app* My CUF

Indicadores Financeiros

636 M€
Proveitos Operacionais

57,5M€
EBIT (*Earnings Before Interest and Taxes*)

34,5M€
Resultado Líquido

58,3M€
Total de Investimento

4,4M€
Investimento em I&D+I

Indicadores Sociais

83 mil
Horas de Formação

1 430
Estágios

2 875
Horas de Voluntariado

17
Médicos a realizar Internato Médico

165
Ensaio Clínicos e Estudos Observacionais

148 mil
Bens doados a entidades sociais

Missão e Valores

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.

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

Respeito pela dignidade e bem-estar da pessoa

Desenvolvimento Humano

Competência

Integridade

Inovação





77 anos de História

O percurso da CUF iniciou-se em 1945, com a inauguração do primeiro hospital CUF, em Lisboa, originalmente criado para responder às necessidades dos mais de 80 mil colaboradores e familiares do Grupo CUF, que, à época, constituía um grande conglomerado de empresas, sobretudo no setor químico.

Graças à credibilidade e excelência que sempre lhe foram reconhecidas, em 1995, a CUF foi selecionada para assumir a primeira Parceria Público-Privada (PPP) do Serviço Nacional de Saúde – o Hospital Fernando Fonseca –, à qual se seguiram, mais tarde, outras duas, nomeadamente, a PPP do Hospital de Braga, extinta em 2019, e a PPP do Hospital Vila Franca de Xira, cujo contrato de gestão terminou em maio de 2021.

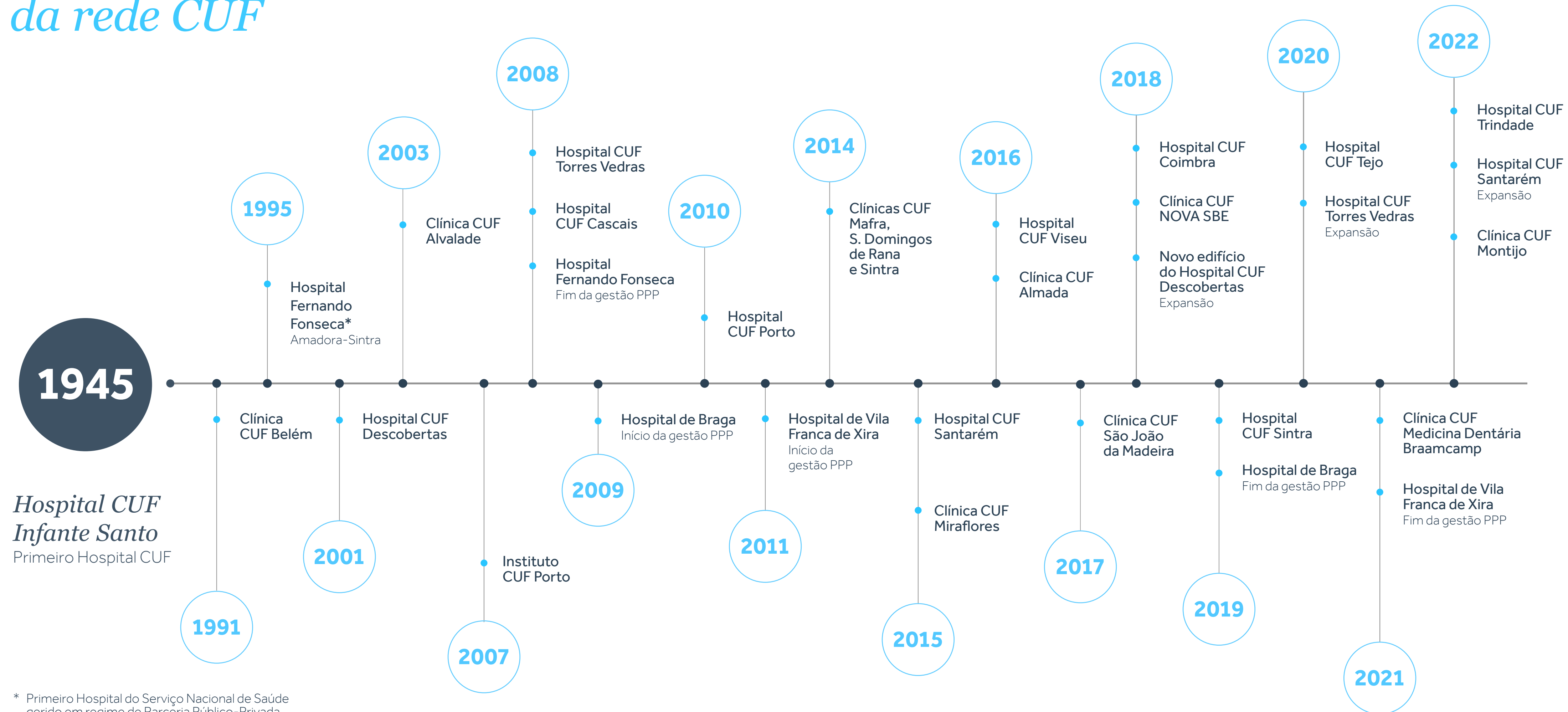
Ao longo desta viagem, dois princípios permaneceram sempre no topo das prioridades: **a aposta na qualidade dos profissionais e a excelência nos cuidados de saúde prestados.**



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Contexto da Organização

Expansão da rede CUF



* Primeiro Hospital do Serviço Nacional de Saúde gerido em regime de Parceria Público-Privada



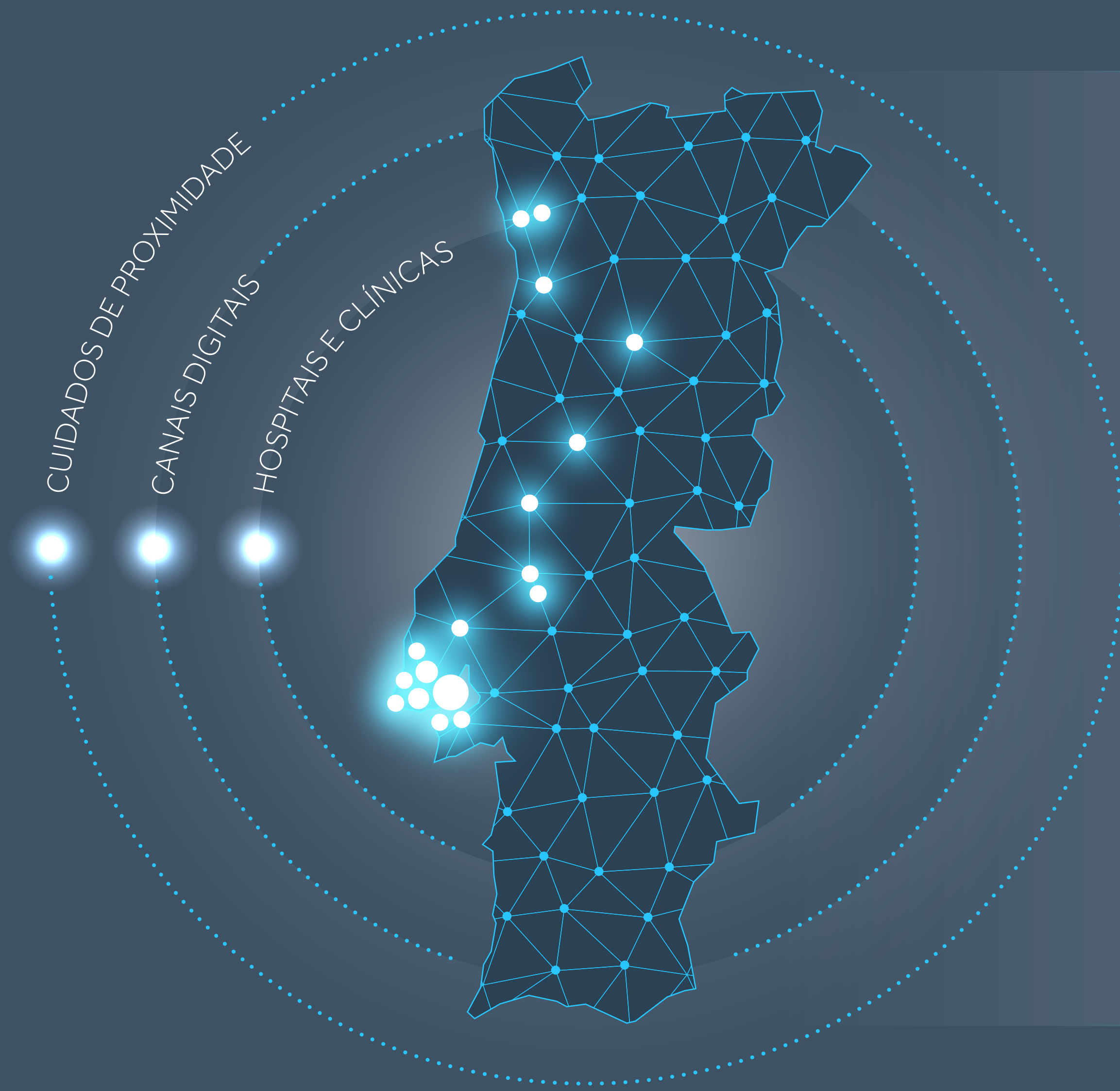
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

CUF

Uma rede integrada e abrangente, presente quando e como o doente necessita,
em Portugal ou em qualquer ponto do mundo.

Cuidados de saúde mais próximos e flexíveis

Para uma prestação de cuidados de saúde adaptada às necessidades individuais de cada pessoa, a CUF desenvolve a sua atividade de forma integrada e abrangente, aliando uma rede de 21 hospitais e clínicas, ferramentas digitais e novas formas de prestação de cuidados de proximidade. **Ainda mais presente na vida dos portugueses, a CUF está onde, quando e como o doente necessita.**



Região Norte

- Hospital CUF Coimbra
- Hospital CUF Porto
- Hospital CUF Trindade
- Hospital CUF Viseu
- Instituto CUF Porto
- Clínica CUF S. João da Madeira

Região Sul

- Hospital CUF Cascais
- Hospital CUF Descobertas
- Hospital CUF Santarém
- Hospital CUF Sintra
- Hospital CUF Tejo
- Hospital CUF Torres Vedras
- Clínica CUF Almada
- Clínica CUF Alvalade
- Clínica CUF Belém
- Clínica CUF Mafra
- Clínica CUF Medicina Dentária Braamcamp
- Clínica CUF Miraflores
- Clínica CUF Montijo
- Clínica CUF Nova SBE
- Clínica CUF S. Domingos de Rana

01

02

03

04

05

06

07

Contexto da Organização

22

Os nossos serviços

- Consultas
- Exames
- Atendimento Permanente Adultos
- Atendimento Permanente Pediátrico
- Teleconsulta
- Teleconsulta do Dia
- Cirurgias
- Internamento
- Hospitalização Domiciliária
- Maternidade
- Cuidados Intermédios
- Cuidados Intensivos
- Cuidados Paliativos
- Cuidados Domiciliários
- Vacinação
- Atendimento de enfermagem





01

02

03

04

05

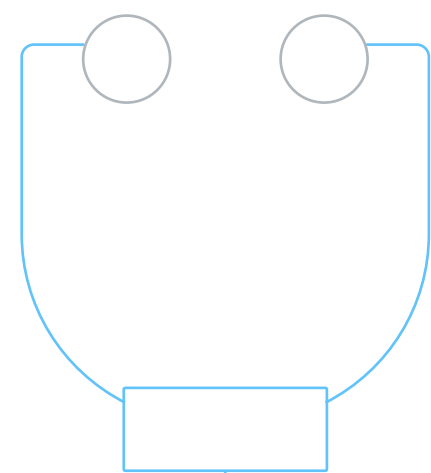
06

07

Contexto da Organização

23

As nossas especialidades



- Anatomia Patológica
- Anestesiologia
- Angiologia e Cirurgia Vascular
- Cardiologia
- Cardiologia Pediátrica
- Cirurgia Cardíaca
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Maxilo-Facial

- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Plástica, Reconstructiva e Estética
- Cirurgia Torácica
- Dermatologia
- Infecçciologia
- Endocrinologia
- Gastreenterologia
- Genética Médica
- Ginecologia-Obstetrícia
- Imagiologia
- Imunoalergologia
- Imunohemoterapia
- Medicina Dentária
- Medicina Desportiva
- Medicina Física e Reabilitação
- Medicina Geral e Familiar
- Medicina Interna

- Medicina Nuclear
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurofisiologia
- Neurologia
- Neuropsicologia
- Nutrição
- Oftalmologia
- Oncologia Médica e Hematologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Patologia Clínica
- Pediatria
- Pedopsiquiatria
- Pneumologia



- Podologia
- Psicologia Clínica
- Psiquiatria
- Radioterapia
- Reumatologia
- Terapia da Fala
- Urologia



01

02

03

04

05

06

07



CUF é *Confiança*

Atuamos em linha com as melhores práticas internacionais, atendendo às exigências do contexto em que nos inserimos.

Todo o *cuidado* é CUF.





01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

25



João Paço

Presidente do Conselho Médico da CUF

Mensagem

João Paço

Presidente do Conselho Médico da CUF

Durante o ano de 2022, reforçamos o nosso compromisso, assente num dos Eixos Estratégicos definidos para o quadriénio 2021-2025, na Diferenciação no *Continuum* de Cuidados. Neste contexto, foi robustecido o modelo de governo clínico, através da implementação efetiva de cinco Comissões Técnicas Transversais da Segurança Clínica - nas áreas de Segurança do Doente, Prevenção e Controlo de Infecção, Reanimação e Emergência, Sangue e Transplantação e Desempenho e Eficiência Clínica - e dos Comitês de Especialidade nas principais especialidades médicas.

Estes novos órgãos, que visam incrementar a capacidade de análise de risco e de resultados na rede CUF, permitem ao Conselho Médico

e ao Conselho de Enfermagem estreitar o acompanhamento e aconselhamento técnico por parte de especialistas de diversas áreas de atuação, reforçando e padronizando as boas práticas clínicas. Esta estruturação, permitiu, ainda, incrementar a capacidade de monitorização rigorosa de indicadores de desempenho clínico ajustado ao risco, como a mortalidade, morbilidade e as complicações.

A análise dos indicadores clínicos, suportada pela plataforma lametrics, que nos permite realizar um exercício de benchmarking internacional e avaliar a performance e eficiência clínica, permite, igualmente, a revisão detalhada de processos clínicos com complicações evitáveis, sendo fundamentais, neste processo, as



01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

26



Comissões Técnicas Transversais e os Comitês de especialidade, tanto na revisão clínica como na implementação de medidas de correção.

Destaco ainda o facto da rede CUF estar em crescimento, tanto em número de unidades como na oferta clínica, com soluções diferenciadoras em casa e à distância e, nesse sentido, este reforço no controlo de qualidade permite-nos continuar a chegar a novas regiões do país com a mesma excelência de cuidados de saúde que nos caracteriza e que nos distingue no setor.

A qualidade e segurança é um fator diferenciador que se quer consistente em toda a CUF. Destaco, neste âmbito, em 2022, a expansão da rede CUF, em número de hospitais e clínicas, e em diversificação e diferenciação da oferta clínica, com uma clara aposta em soluções de proximidade, presenciais e digitais, permitindo, deste modo, responder a todas as necessidades do *continuum* de cuidados.

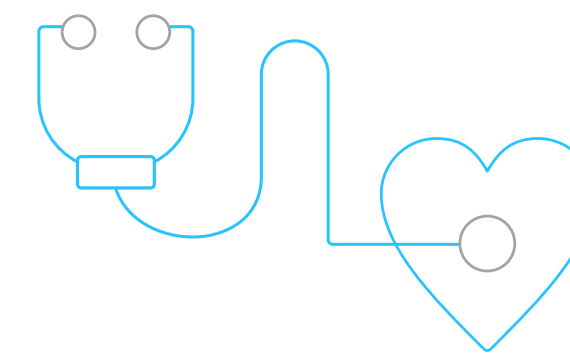
O ano de 2022 assinala, igualmente, a consolidação na CUF do modelo integrado de prestação de cuidados, com modelos assistenciais diferenciadores. Neste particular, destaco o reforço da Hospitalização Domiciliária que tem vindo a fortalecer a sua presença e disponibilidade junto de quem necessita de cuidados de saúde e que complementa a resposta da CUF aos doentes e suas famílias, sendo, na prática, uma extensão do internamento hospitalar, com os mesmos níveis de qualidade e segurança clínica.

Esta resposta de proximidade, que assegura elevados benefícios para os doentes, apresenta

múltiplas vantagens. Desde logo, a possibilidade de ficar no conforto de casa onde os profissionais de saúde se deslocam e onde a prestação de cuidados é em tudo equivalente ao internamento convencional. Há, ainda, uma clara redução das complicações do internamento convencional, nomeadamente, as infeções adquiridas em meio hospitalar, as quedas ou os quadros de desorientação.

Em paralelo, a CUF reforçou, igualmente, a resposta aos doentes que optam por aceder a cuidados de saúde de forma remota, com a consolidação de serviços disponibilizados através de canais digitais. Neste contexto, a Teleconsulta é, atualmente, muito valorizada por quem necessita de cuidados de saúde, por garantir flexibilidade e comodidade com a mesma qualidade e segurança.

O modelo de cuidados de saúde implementado e o reforço do projeto clínico permitiu, em 2022, dar resposta a mais de 1 milhão e 100 mil pessoas. A confiança que a população deposita na CUF e nos seus profissionais é o reconhecimento da qualidade clínica das equipas mas, também, da capacitação técnico-científica dos profissionais que as compõem. Deste modo, a CUF mantém a sua forte aposta na formação, na investigação clínica - promovendo anualmente a atribuição de Bolsas de Doutoramento destinadas a médicos e enfermeiros - e na ligação às mais prestigiadas instituições de ensino e de investigação nacionais, garantindo que a promoção do conhecimento promove, igualmente, a melhoria dos cuidados de saúde.



O ano de 2022 assinala,
a consolidação
na CUF do modelo
integrado de prestação
de cuidados, com
modelos assistenciais
diferenciadores.

Todo o *cuidado* é CUF



01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

27



Gestão da Qualidade e Segurança Clínica

À liderança de topo

Todo o *cuidado* é CUF

O sistema de gestão da qualidade, que suporta o Programa de Qualidade e Segurança da CUF é certificado pela ISO 9001:2015, tem como âmbito global a prestação de cuidados de saúde e visa fornecer de forma consistente um serviço que satisfaça os requisitos dos clientes e as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis. A Direção da Qualidade e Segurança lidera na CUF, a implementação do sistema de gestão da qualidade. Como área corporativa garante uma visão total do sistema de gestão da qualidade, a transversalização das medidas de operacionalização do cumprimento dos requisitos bem como o controlo dos processos fornecedores externos. A consciencialização permanente das lideranças e da organização como um todo constitui a principal alavanca na constituição de uma cultura de melhoria contínua.

A avaliação de desempenho do sistema de gestão da qualidade é monitorizada através do acompanhamento de indicadores específicos e de auditorias, quer da área assistencial quer do contexto de suporte operacional, bem como de outras entradas como elogios, reclamações e nível de satisfação dos clientes.

Esta monitorização suporta ciclos de melhoria contínua, com base no padrão PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) e na avaliação do risco, com foco na resolução de não conformidades através da implementação de medidas corretivas que sejam efetivas, rastreáveis e sustentadas.

A revisão pela gestão é assegurada pela liderança de topo da organização e corresponde a um exercício realizado anualmente que visa assegurar, um sistema de gestão da qualidade em contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.



Principais certificações clínicas em 2022

No compromisso efetivo com a melhoria, a CUF reforçou, em 2022, o reconhecimento de entidades certificadoras e acreditadoras dos processos e resultados.



Certificação ISO 9001:2015

Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da prestação de cuidados de saúde;



Certificação ISO 13485

Sistema de Gestão da Qualidade para Dispositivos Médicos;



Certificação EUSOMA

Unidade de Tratamento e Diagnóstico Integrado da Mama de Lisboa;



Acreditação Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA)

Centro de Referência
Oncologia de Adultos Cancro do Reto no Serviço de Cirurgia Geral
– Hospital CUF Tejo
– Hospital CUF Descobertas



Acreditação da Sociedade Europeia de Oncologia Médica (ESMO)

Centros Integrados de Cuidados Paliativos e Oncologia
– Hospital CUF Porto
– Hospital CUF Tejo



Acreditação Joint Commission International (JCI)

– Hospital CUF Porto





01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

29



Modelo de Governo

O Programa da Qualidade e Segurança na CUF é suportado pela Direção da Qualidade e Segurança em estreita articulação com o Conselho Médico e com o Conselho de Enfermagem.

Em 2022 destaca-se a implementação efetiva das Comissões Técnicas Transversais da Segurança Clínica e dos Comitês de Especialidade nas principais especialidades, que visam incrementar a capacidade de análise de risco e de resultados, reforçando o modelo de governo clínico.

Todo o *cuidado* é CUF

Conselho Médico

João Carlos Lopes Simões Paço,
Diretor Clínico do Hospital CUF Tejo
Presidente

Vogais

Ana Cristina Ferreira Raimundo
CUF Oncologia

João Paulo Abranches
Teixeira Lopes Farias
Cluster CUF Descobertas

José Inácio Guerreiro Fragata
Consultor Clínico da CUF

Maria da Piedade Pizarro
Sande Lemos Azcue
CUF Academic Center

Rodrigo Castelo Branco
e Costa e Silva
Cluster CUF Tejo

Victor Manuel Lima
Correia da Silva
Cluster CUF Norte

Nuno Luís Gonçalves Cardoso
Direção da Qualidade
e Segurança

Micaela Helena Seemann Monteiro
Diretora Clínica da CUF Digital

Conselho de Enfermagem

Sara Maria Almeida Martins
Hospital CUF Porto
e Instituto CUF Porto
Presidente

Helena Valentim Abrantes
Assessora

Membros

Carlos José Gomes da Costa
Hospital CUF Sintra

Célia Filomena Alves Leitão
Hospital CUF Cascais

Duarte da Conceição Mendonça
Hospital CUF Descobertas

Maria Helena Piriquito Conduto
Hospital CUF Santarém

Isabel Leonor Carvalho da Silva
Aragoa
Hospital CUF Coimbra

José António Oliveira Coelho
Hospital CUF Tejo

Filomena Natasha Ventura Pedro
Hospital CUF Viseu

Sofia Mendes Pereira
Hospital CUF Torres Vedras

Ana Lima Teixeira
Clínica CUF Almada

Nuno Luís Gonçalves Cardoso
Direção da Qualidade e Segurança

Comissão Técnica Transversal - SEGURANÇA DO DOENTE

José Fragata
Ana Freitas
Sofia Moreira

Comissão Técnica Transversal - PREVENÇÃO E CONTROLO INFEÇÃO

Paulo Andrade/Nuno Pereira
Ana Vinagre
Ricardo Sousa

Comissão Técnica Transversal - DESEMPENHO CLÍNICO

Eduardo Mendes
Joana Marques
Filomena Pedro

Comissão Técnica Transversal - REANIMAÇÃO E EMERGÊNCIA

Ana Correia
Leonor Mira
Nuno Nunes

Comissão Técnica Transversal - SANGUE E TRANSPLANTAÇÃO

João Mendes
Rita Oliveira
João Branco



01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

30



Riscos e oportunidades

À evolução
contínua

Todo o *cuidado* é CUF

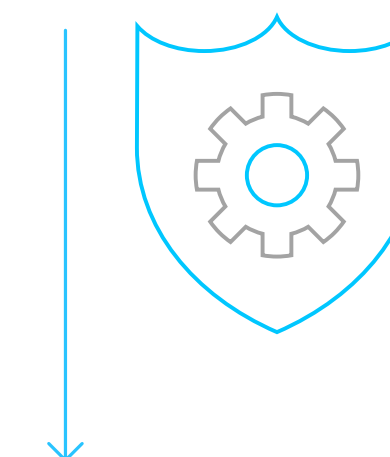
Gestão da Qualidade e Segurança Clínica

Modelo de Governo

Riscos e Oportunidades



Alinhada com a visão, missão e objetivos estratégicos, a Gestão de Risco da CUF está assente numa abordagem estruturada e dinâmica a riscos e oportunidades aos quais a organização está exposta, de modo a assegurar o seu crescimento sustentado. A estrutura organizacional de governo da gestão de risco segue orientações de metodologias como o COSO (*Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*), a norma 31000 do ISO (*International Organization for Standardization*) e está alinhada de acordo com o modelo das três linhas de defesa do IIA (*Institute of Internal Auditors*).



Na CUF, a gestão de risco apresenta uma evolução contínua, por forma a refletir o contexto onde se insere e a evolução das necessidades.

Modelo de Governo da Gestão de Risco (síntese)

Comissão Executiva

Responsável pela tomada de decisão e fomento da cultura de risco, assegura os recursos necessários e adequados para manter a efetividade do processo de gestão de risco, garantindo a sua sustentabilidade.

Unidades de negócio / Direções do Centro Corporativo

1ª linha de defesa

Responsáveis por identificar, analisar, mitigar e controlar os riscos nas suas áreas de atuação de acordo com a política de gestão de risco. Designados por “donos do risco” são também responsáveis por garantir o reporte formal, quando necessário, à Comissão Executiva.

Comissão de Auditoria e Gestão de Risco

Apoia a Administração na monitorização do processo de gestão de risco, propondo melhorias ao processo e aos mecanismos de controlo interno.

Supervisão - Gestão de risco

2ª linha de defesa

Responsável pelas políticas e processos de gestão de risco, de acordo com as regulamentações nacionais/internacionais e padrões aplicáveis.

Promove a adoção do modelo de gestão de risco, apoiando os “donos do risco”, monitorizando o cumprimento do processo e apoiando a gestão de topo no acompanhamento dos riscos críticos a cada momento.

Auditoria Interna

3ª linha de defesa

Efetua avaliações independentes aos sistemas de controlo interno e monitoriza a efetividade, eficácia e adequação do processo de gestão de risco.

Elabora relatórios de auditoria ao processo de gestão de risco, ao nível da validação das medidas de mitigação em curso, que são partilhados com a gestão de topo.

Quando aplicável, a auditoria interna apoia a equipa de gestão de risco nas reuniões de levantamento dos riscos e na identificação das respetivas medidas de mitigação.





01

02

03

04

05

06

07

Sistema de Gestão da Qualidade

32

Categorias de Risco

	DEFINIÇÃO	COMO SÃO GERIDOS	FACTOS RELEVANTES EM 2022
RISCOS ESTRATÉGICOS	Os riscos estratégicos resultam das linhas estratégicas da empresa vs operação corrente, nos quais existe um envolvimento-chave da Comissão Executiva. Estes riscos podem resultar da envolvente externa à empresa - a nível económico, natural, social, político ou tecnológico -, de tendências do mercado, do potencial insucesso em projetos estratégicos e/ou da erosão dos ativos estratégicos da empresa. Na prática, traduzem-se em riscos do setor privado da saúde, seja em termos de procura global, seja de rentabilidade, e em riscos que afetam a competitividade da CUF nesse setor.	Na CUF, a gestão dos riscos estratégicos é efetuada de forma centralizada pela Direção de Planeamento Estratégico, com o acompanhamento próximo da Comissão Executiva, e traduz-se na identificação e acompanhamento permanente dos riscos bem como das respetivas medidas de mitigação. Estes elementos são integrados no Plano Estratégico e de Negócios da CUF, revisto anualmente.	Em 2022 realizou-se novamente uma reflexão sobre os riscos estratégicos assente em dois pilares: (i) na revisão dos principais riscos estratégicos, respetivas medidas de mitigação, bem como em potenciais medidas adicionais de gestão desses riscos; (ii) numa análise de sensibilidade aos resultados do Business Plan, com impactos de alguns riscos mais relevantes e quantificáveis, assim como <i>cross effects</i> de riscos.
RISCOS TECNOLÓGICOS	Os riscos tecnológicos são os riscos associados aos sistemas de informação como cibersegurança, recuperação de desastres, gestão de <i>backups</i> , desenvolvimento e aquisição de aplicações, helpdesk, etc.	A gestão destes riscos é assegurada por equipas dedicadas na Direção de Sistemas de Informação, assegurando redundância de responsabilidades, tendo ainda o suporte de entidades terceiras especializadas para serviços específicos (por ex.: serviços de NOC/ <i>Security Operations Center</i> (SOC), testes de intrusão, avaliações de cibersegurança transversais a toda a organização, entre outros).	Consolidação do <i>SecurityScorecard</i> e substituição das Firewalls de Datacenter, dotando a CUF de um nível de integração superior, seguindo as novas tendências já definidas por um novo quadrante mágico da <i>Gartner</i> , o <i>Cybersecurity Mesh</i> .



Categorias de Risco

RISCOS CLÍNICOS

DEFINIÇÃO

Os riscos clínicos estão relacionados com a segurança clínica e qualidade dos cuidados prestados, incluindo a qualidade dos diagnósticos, a segurança contra infeções ou a qualidade dos registos clínicos.

COMO SÃO GERIDOS

Os riscos clínicos têm como *"risk owners"* os Diretores Clínicos das unidades e são seguidos num modelo apoiado e da responsabilidade da Direção da Qualidade e Segurança, em estreita articulação com o Conselho Médico, Conselho de Enfermagem e equipas de risco locais em cada unidade de saúde.

FACTOS RELEVANTES EM 2022

Na gestão dos riscos clínicos críticos destacamos a implementação efetiva das 5 Comissões Técnicas Transversais da Segurança Clínica, nas suas áreas *core* (Segurança do Doente, Prevenção e Controlo de Infeções, Reanimação e Emergência, Sangue e Transplantação e Desempenho e Eficiência Clínica) e dos 20 Comitês de Especialidade. Estas estruturas visam incrementar a capacidade de análise de risco e de resultados, reforçando o modelo de governo clínico e a resposta ao risco.

O ano de 2022 ficou marcado pelo Projeto +Segurança Bloco Operatório, liderado pela Direção da Qualidade e Segurança, teve por objetivo a aferição do risco clínico do intra-operatório. O projeto compreendeu 3 fases distintas, de diagnóstico, conclusões e recomendações e avaliação da sustentabilidade das medidas implementadas e avaliou presencialmente 633 cirurgias. Com este projeto foram implementadas medidas concretas de mitigação do risco residual e reforçado o compromisso da gestão de topo com a cultura de segurança.

A CUF mantém ativos diversos processos de acreditação e certificação que consolidam a estratégia de mitigação do risco e garantem a validação e reconhecimento por entidades independentes.



Categorias de Risco

RISCOS OPERACIONAIS

DEFINIÇÃO

Os riscos operacionais são os inerentes aos serviços prestados/atividades realizadas (e.g. infraestrutura, pessoas, processos), relativos à eficiência, salvaguarda e utilização dos ativos, necessidades operacionais e planeamento de recursos, regulamentação e normas aplicáveis à sua atividade, etc.

COMO SÃO GERIDOS

A supervisão dos riscos operacionais é efetuada pela equipa de risco sob a responsabilidade da Direção de Gestão de Risco. Para assegurar a função de 2ª linha de defesa, esta equipa apoia os "risk owners" na identificação e atualização dos riscos da respetiva área, bem como das suas características (causas, consequências, medidas de mitigação, medidas de contingência e indicadores) e apoia a gestão de topo no acompanhamento dos riscos entendidos como sendo os mais críticos em cada momento, com a promoção da sua apresentação na Comissão Executiva.

FACTOS RELEVANTES EM 2022

Este ano ficou marcado pela revisão dos riscos de topo da organização bem como da sua abordagem, caracterizada agora pela apresentação em sede de Comissão Executiva, de cada risco TOP pelo seu responsável, numa base temporal variável em função da sua maturidade. Estes riscos TOP são riscos identificados pela Comissão Executiva como sendo de monitorização próxima, porque pela sua natureza apresentam um risco inerente ou residual elevado, com impacto potencial alto nos vários stakeholders, sejam clientes, colaboradores, fornecedores ou a própria CUF.

Registou-se, também em 2022, uma evolução na avaliação dos riscos com a inclusão formal da perspetiva dos "clientes internos" (Hospitais e Clínicas) na valorização do risco CUF, bem como o mapeamento dos riscos com as normas GRI e harmonização dos *Key Risk Indicators* com os indicadores seguidos nesse âmbito.

O compromisso com a Sustentabilidade constitui um elemento central do plano de desenvolvimento estratégico da CUF. Neste sentido, e alinhado com os três pilares do desenvolvimento sustentável - Social, Ambiental e Económico -, a CUF enriqueceu o seu dicionário de riscos com o contributo transversal dos "risk owners" nestas temáticas, quer através do robustecimento dos riscos já endereçados e detalhe de novos riscos quer através do mapeamento direto dos indicadores GRI com os KRI existentes.



CUF é *Entrega*

Investimos no acompanhamento e monitorização constante da nossa atividade, promovendo uma cultura de melhoria da qualidade dos cuidados prestados.

Todo o *cuidado* é CUF.



01

02

03

04

05

06

07





01

02

03

04

05

06

07



Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

36

*Sara Martins*

Presidente do Conselho de Enfermagem

Mensagem

Sara Martins

Presidente do Conselho de Enfermagem da CUF

A qualidade e segurança clínica têm sido preocupações constantes na prestação de cuidados de saúde nos hospitais e clínicas da CUF. A cada ano, e o de 2022 não foi exceção, as equipas de enfermagem, que se destacam pelo seu empenho e dedicação, criam e desenvolvem processos e projetos de sistematização e de reforço de boas práticas clínicas, com o objetivo de cumprirmos, com elevados níveis de serviço, a nossa principal missão: prestar cuidados de saúde de excelência, a quem nos procura, em linha com a melhor evidência científica e garantindo qualidade e segurança clínica.

Com o intuito de continuar a fortalecer este propósito, em 2022, vários representantes de equipas de enfermagem da rede CUF, procederam à revisão do Manual de Procedimentos de Enfermagem CUF. Este manual, um instrumento que reúne, de forma sistematizada, normas, procedimentos e outras informações necessárias para a execução das ações de enfermagem, foi atualizado em conformidade com a mais recente evidência científica. Com o apoio da Direção de Qualidade e Segurança, o Manual de Procedimentos de Enfermagem CUF tem o propósito de assegurar, por um lado, a prestação de cuidados de saúde com qualidade clínica e por outro, com consistência em toda a rede CUF.



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

37



Em 2022 destaca-se, igualmente, a implementação efetiva das Comissões Técnicas Transversais da Segurança Clínica e dos Comitês de Especialidade nas principais especialidades, que visam incrementar a capacidade de análise de risco e de resultados, reforçando, deste modo, o modelo de governo clínico.

Por forma a fortalecer a cultura de segurança implementada na CUF, durante o ano de 2022 foi desenvolvido e colocado em prática, de uma forma transversal, o projeto “+ Segurança no Bloco Operatório”, durante o qual reforçamos as auditorias clínicas relativas, nomeadamente, à meta internacional de segurança “Cirurgia Segura”. No decorrer deste projeto, foram identificadas e implementadas melhorias que permitiram reforçar um ambiente ainda mais seguro para o doente e profissionais de saúde.

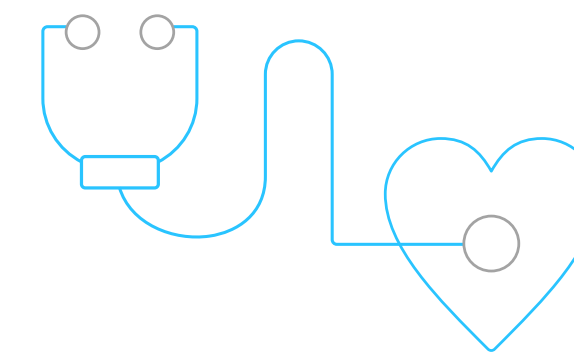
Paralelamente, o ano foi, ainda, feito de desafios para as equipas de enfermagem. Para uma prestação de cuidados de saúde adaptada às necessidades individuais de cada pessoa, a CUF reforçou, em 2022, a sua resposta, aliando ferramentas digitais, novas formas de prestação de cuidados de proximidade ao crescimento e alargamento da oferta da sua rede de hospitais e clínicas.

O reforço dos cuidados de proximidade ocorrido durante o ano de 2022 - no âmbito

da hospitalização domiciliária e cuidados domiciliários - e, ainda, dos canais digitais, se por um lado, representaram para as equipas uma mudança de paradigma face aos cuidados prestados em contexto hospitalar, por outro, possibilitaram uma maior articulação e agilização no acompanhamento ao doente. A adaptação da prestação de cuidados à condição clínica do doente mas, igualmente, ao seu contexto ou vontade, permite às equipas uma maior proximidade e, acima de tudo, uma adequação cada vez mais ajustada à necessidade da pessoa.

Não poderia, ainda, deixar de destacar a realização, durante o ano de 2022, do programa de formação desenvolvido, em parceria com CUF Academic Center, nas áreas de peri-operatório, cuidados intensivos e exames especiais, que permitiram que enfermeiros a desempenharem funções nestas áreas clínicas, desenvolvessem novas competências de modo a prestarem cada vez melhores cuidados de saúde.

Para finalizar, destaco a importância e o papel de relevo que as equipas de enfermagem assumem, diariamente, no contexto da prestação de cuidados de saúde, mas, também, numa vertente de gestão da doença e dos processos que lhe são inerentes, respondendo aos diversos desafios que vão surgindo, numa sociedade sempre em mudança.



Destaco a importância
do papel de relevo
que as equipas
de enfermagem
assumem,
diariamente.

Todo o *cuidado* é CUF



01

02

03

04

05

06

07



Desempenho e Eficiência Clínica



Os GDH constituem um sistema de classificação de doentes em grupos clinicamente coerentes e similares do ponto de vista do consumo de recursos.

Na CUF, a atividade clínica de episódios de internamento e cirurgia de ambulatório é codificada segundo o referencial ICD-10-CM/PCS que é posteriormente agrupada em Grupos de Diagnósticos Homogêneos (GDH). Os GDH constituem um sistema de classificação de doentes em grupos clinicamente coerentes e similares do ponto de vista

do consumo de recursos. Desta forma, a codificação clínica tem por base a governação da informação clínica, a monitorização, gestão e controlo de indicadores de qualidade, eficiência e de processo, permitindo obter uma visão sobre a análise da produção hospitalar e conhecer a complexidade clínica de cada unidade.

Top GDH, Top Diagnósticos, Top Procedimentos

GDH	Descrição	Total
73	Procedimentos no olho exceto órbita	9573
640	Recém-nascido, peso ao nascer > 2499g, normal ou com outros problemas	3506
313	Procedimentos no joelho e/ou perna, exceto no pé	3230
540	Parto por cesariana	2534
97	Procedimentos nas amígdalas e adenoides	2092
228	Procedimentos para hérnia inguinal, femoral e/ou umbilical	1909
98	Outros procedimentos no ouvido, nariz, boca e/ou garganta	1867
952	Procedimentos não extensos, não relacionados com o diagnóstico principal	1792
315	Procedimentos no ombro, braço e/ou antebraço	1675
443	Procedimentos no rim e/ou nas vias urinárias, por doenças não malignas	1667

ICD10	Descrição	Total
H269	<i>Unspecified cataract</i>	3834
Z3801	<i>Single liveborn infant, delivered by cesarean</i>	2465
H259	<i>Unspecified age-related cataract</i>	1828
Z3800	<i>Single liveborn infant, delivered vaginally</i>	1421
J342	<i>Deviated nasal septum</i>	1381
K4090	<i>Unilateral inguinal hernia, without obstruction or gangrene, not specified as recurrent</i>	1173
K8010	<i>Calculus of gallbladder with chronic cholecystitis without obstruction</i>	1005
N840	<i>Polyp of corpus uteri</i>	936
I8393	<i>Asymptomatic varicose veins of bilateral lower extremities</i>	814
N401	<i>Benign prostatic hyperplasia with lower urinary tract symptoms</i>	665

ICD10	Descrição	Total
08RK3JZ	<i>Replacement of left lens with synthetic substitute, percutaneous approach</i>	3776
08RJ3JZ	<i>Replacement of right lens with synthetic substitute, percutaneous approach</i>	3661
10D00Z1	<i>Extraction of products of conception, low, open approach</i>	2538
3E03329	<i>Introduction of other anti-infective into peripheral vein, percutaneous approach</i>	2443
3E0R3NZ	<i>Introduction of analgesics, hypnotics, sedatives into spinal canal, percutaneous approach</i>	2433
00HU33Z	<i>Insertion of infusion device into spinal canal, percutaneous approach</i>	2417
3E0234Z	<i>Introduction of serum, toxoid and vaccine into muscle, percutaneous approach</i>	2221
3E0C3GC	<i>Introduction of other therapeutic substance into eye, percutaneous approach</i>	1973
F13ZM6Z	<i>Evoked otoacoustic emissions, screening assessment using otoacoustic emission (oae) equipment</i>	1941
BW03ZZZ	<i>Plain radiography of chest</i>	1771



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade



	Taxa Padrão	Taxa observada nos Hospitais CUF Tejo CUF Descobertas CUF Porto			
		2019	2020	2021	2022
Corpo estranho deixado acidentalmente durante o procedimento (AHRQ modificado)	0,05	0,04	0	0	0,07
Fraturas pós-operatórias da anca (AHRQ modificado)	0,02	0	0	0	0
Falência respiratória pós-operatória (AHRQ modificado)	0,59	0,32	0,41	0	0,47
Deiscências pós-operatórias de suturas cirúrgicas (AHRQ modificado)	0,89	0	0	0	0
Reações adversas a transfusões (AHRQ modificado)	0	0	0	0	0
Traumatismos obstétricos de 3º ou 4º grau em cesarianas (AHRQ)	2,71	0	0	0	0

O desempenho clínico aferido 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.

Indicadores de Eficiência	Unidades CUF
IDPA	0,18
Indicadores de Qualidade	
IMAR	0.80
ICAR	0.64
IRAR	0.50

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.

Do mesmo modo, a plataforma **IAmetrics**, com base na codificação clínica, determina um painel de indicadores da segurança do doente de acordo com a metodologia da *Agency for Healthcare Research and Quality's* (AHRQ). Além de monitorizar a sua ocorrência, a revisão dos processos identificados permite compreender desvios da taxa padrão e implementar medidas de mitigação de re-ocorrências.



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

41

Valor em Saúde

Os cuidados de saúde baseados em valor traduzem um modelo inovador, qual o sucesso de um tratamento deve refletir uma melhoria, não só dos resultados clínicos, mas também da perceção que o doente tem acerca da sua qualidade de vida.

A medição destes resultados, além de colocar o doente no centro, é o pilar fundamental para uma cultura de melhoria contínua.

Patologias/Procedimentos com medição de *outcomes* clínicos na CUF

- Osteoartrose do joelho e da anca
- Lombalgia
- Cancro da mama
- Cancro do cólon e do reto
- Catarata
- Diabetes
- Obesidade
- Medicina perioperatória



Programa *Value-Based Healthcare*

A CUF tem vindo a apostar na implementação do programa *Value-Based Healthcare* (medição do valor em saúde) nos seus hospitais, suportada em metodologias internacionalmente adotadas como *The International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM)* ou noutras baseadas na literatura científica e validadas internamente por *clinical leads* e equipas multidisciplinares que apoiam os padrões de medição ao longo dos diferentes percursos clínicos. A difusão estratégica dos processos de medição de valor em saúde pelas diversas unidades da rede, além de consolidar o projeto clínico diferenciador da CUF, assenta já num vasto conjunto de patologias e procedimentos.

Em 2022, a CUF fortaleceu ainda mais a aposta em tecnologia diferenciadora, através da renovação da parceria com a *Promptly Health* (empresa especializada em medicação de *outcomes*), procurando introduzir inovação no processo de recolha e análise de resultados, promovendo assim a escalabilidade do mesmo.

O programa de *Value-Based Healthcare* registou em 2022:

11 485

Doentes acompanhados

12

Unidades CUF

29 969

PROM

Patient Reported Outcomes Measure

35

Equipas multidisciplinares

13

Patologias em medição

Parcerias

O Programa *Value Based Healthcare* tem-se pautado por manter, também, o foco na participação em projetos conjuntos com redes nacionais e europeias, estratégicas para a geração de evidência. São exemplos destas parcerias, a rede nacional de medição de resultados de cirurgia da catarata (VBHCAT) e a recente integração na *European Health Data & Evidence Network (EHDEN)*. A rede VBHCAT, coordenada pelo *Health*

Cluster Portugal, foi já reconhecida pelo *World Economic Forum*. Por sua vez, a rede europeia EHDEN, coordenada pela Agência Europeia do Medicamento, e da qual fazem parte mais de 160 organizações em 26 países, visa a harmonização de dados em saúde segundo o modelo de dados comum OMOP (*The Observational Medical Outcomes Partnership*). Não obstante, a CUF fortaleceu ainda a relação com a Academia, em particular com o Instituto Superior Técnico, através da mentoria em trabalhos finais de curso.



01

02

03

04

05

06

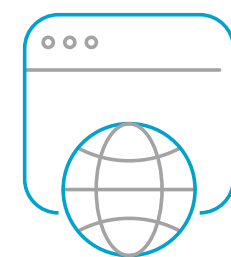
07

Medição e Análise 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*, permite não só a avaliação e discussão dos resultados como também a melhoria contínua dos processos implementados e a co-criação de projetos piloto de financiamento baseado em valor.

Uma das maiores fragilidades apontadas na literatura para a medição de resultados é a taxa de completude dos *Patient Reported Outcomes Measurement (PROMs)* e a taxa de adesão do doente ao longo do período de seguimento, que tende a ser menor quanto maior é o período de *follow-up*. No caso das doenças oncológicas, este período pode chegar aos 10 anos. A solução tecnológica, implementada ainda em 2021, permitiu colmatar a omissão de respostas através um mecanismo automático e remoto de recolha de informação em momentos-chave do seguimento. Contactos multi-canal, reforços inteligentes e introdução de mecanismos por voz, permitiram aumentar a taxa de completude e a monitorização em tempo real, tendo o doente visibilidade dos seus próprios resultados, o que permite uma maior autoconsciência acerca do seu estado de saúde.

Resultados preliminares destas ações indicam uma taxa de completude média em todos os momentos de aproximadamente 70% para a cirurgia da



A solução tecnológica, implementada, permitiu colmatar a omissão de respostas.

catarata. No que diz respeito a patologias com seguimento longitudinal, como a dor lombar, de uma população de 275 doentes incluídos, a taxa de resposta aos PROMs no momento pré-operatório aproximou-se dos 70% em 2022.

É ainda visível, através dos resultados obtidos, uma tendência de melhoria clínica dos doentes nas diferentes patologias. De forma a garantir a fiabilidade dos resultados, a CUF tem apostado em transversalizar o seu programa de valor em saúde para chegar a todos os doentes tratados com estas patologias.



Resultados de cirurgia à coluna

Instrumentos utilizados

- **Oswestry Disability Index (ODI)**: determina a capacidade funcional (incapacidade) associada à dor lombar;
- **Escala de Dor**: determina a dor lombar sentida pelo doente em diferentes momentos de seguimento;

Considerando as diferenças de score do ODI entre o pré-operatório e o momento de 6 meses pós-cirurgia, verifica-se que 94% dos doentes reportaram melhorias na sua capacidade funcional (variação média de $24,1 \pm 20,6$ pontos) e a população demonstra resultados (em média) acima do *Minimal clinically important difference* (MCID) e do *Substantial clinical benefit* (SCB):

- **MCID** - Variação mínima do score entre dois momentos que é necessária para o doente

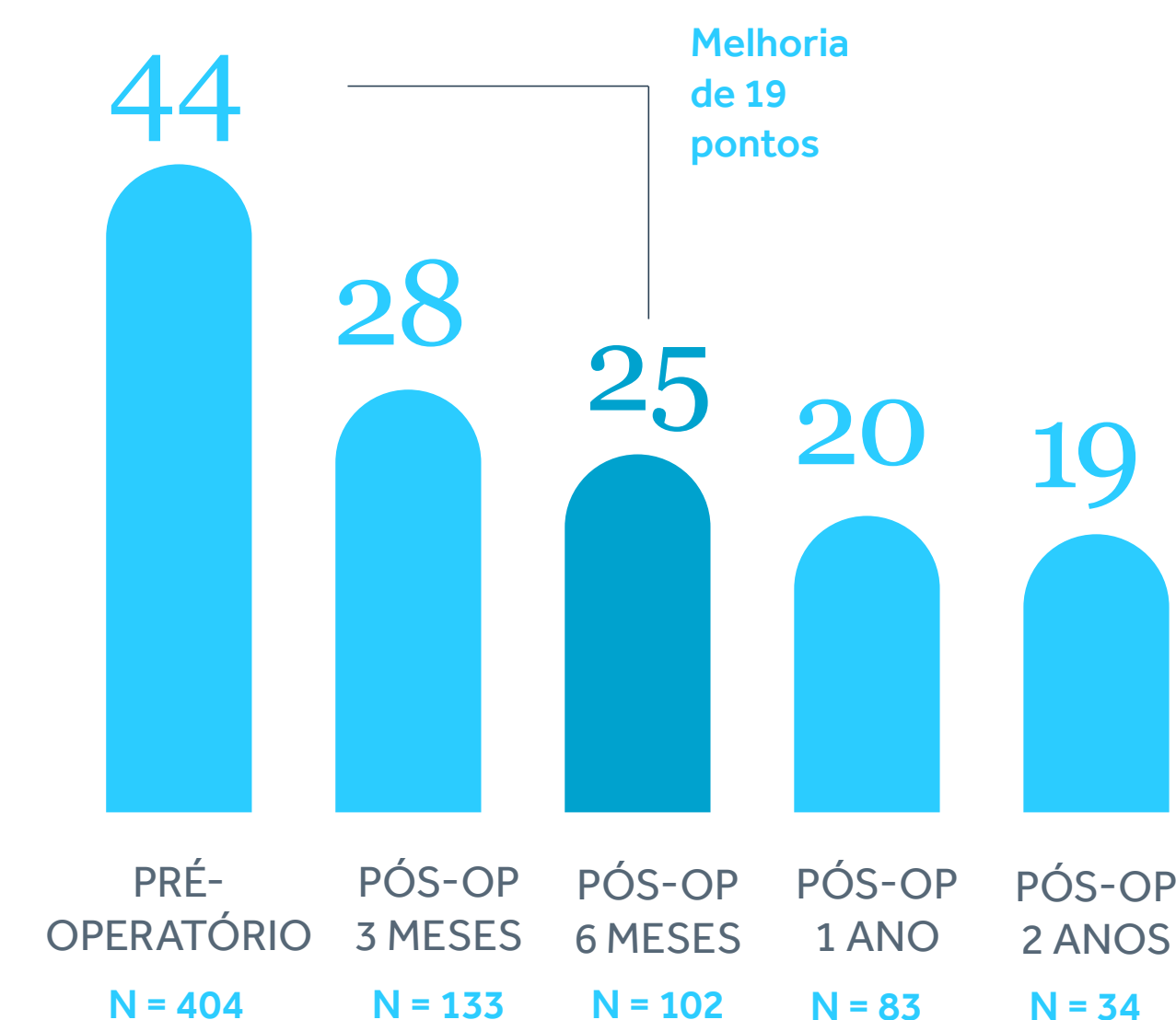
sentir uma melhoria relevante no seu estado de saúde;

- **SCB** - Variação do score entre dois momentos necessária para o doente sentir uma melhoria substancial no seu estado de saúde.

Em média, verifica-se uma melhoria um ano após a cirurgia de 24 pontos. Quando comparados os resultados com os reportados nos registos internacionais para esta patologia, como o Norueguês e o Sueco, verifica-se uma diferença de 18 e 17 pontos, respectivamente, no ODI um ano após a cirurgia.

Os resultados indicam ainda uma evolução positiva na dor lombar reportada pelos doentes, sendo esta melhoria superior à MCID (1,2 pontos) e SCB (2,5 pontos) logo a partir do terceiro mês após a cirurgia.

Média do resultado do ODI por momento



12,8 pt
Minimal clinically important difference (MCID)²

Variação mínima do score entre dois momentos que é necessária para o paciente sentir uma melhoria relevante no seu estado de saúde

18,8 pt
Substantial clinical benefit (SCB)²

Variação do score entre dois momentos necessária para o paciente sentir uma melhoria substancial no seu estado de saúde

Momento de seguimento

Média do grau de dor nas costas (0 a 10)

Número de pacientes (N)

Momento de seguimento	Pré-operatório	3 meses	6 meses	1 ano	2 anos
Média do grau de dor nas costas (0 a 10)	6,15 ± 2,69	3,29 ± 2,60	3,26 ± 2,76	2,39 ± 2,63	2,30 ± 2,39
Número de pacientes (N)	438	147	111	87	37

01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

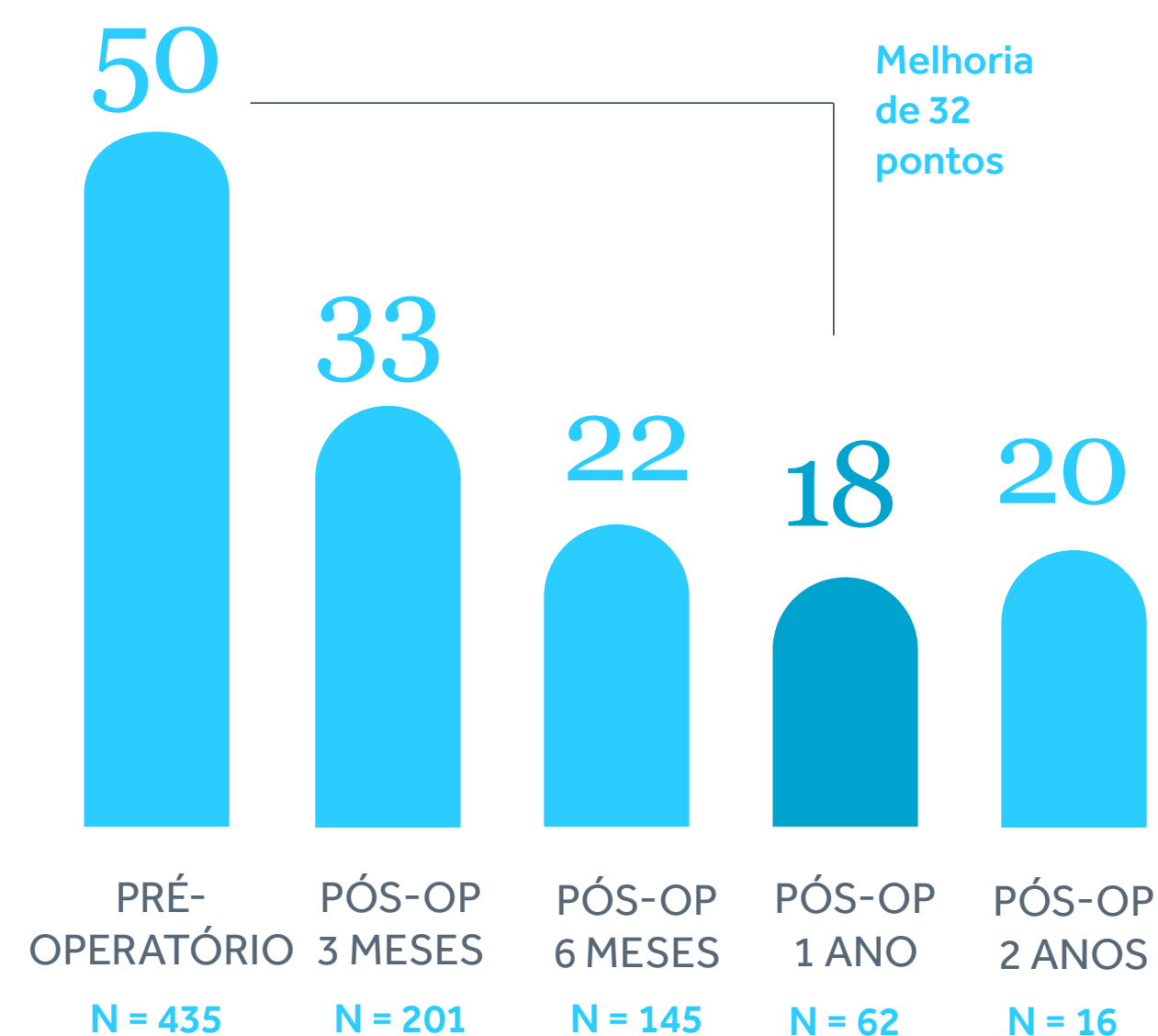
Resultados de cirurgia da anca e cirurgia de joelho

Instrumentos utilizados

- **Hip Disability and Osteoarthritis Outcome Score (HOOS):** avalia as consequências a curto e longo prazo do impacto funcional do tratamento na articulação da anca;
- **Knee Disability and Osteoarthritis Outcome Score (KOOS):** avalia as consequências a curto e longo prazo do impacto funcional do tratamento na articulação do joelho;

Tanto na osteoartrose da anca como na do joelho, a CUF encontra-se em fase de transição da plataforma de registos para a Promptly. Nesse sentido, os dados preliminares, indicam que a melhoria média a um ano (32 pontos para o HOOS e 27 pontos para o KOOS) é equivalente à registada em registos internacionais, nos quais a melhoria média é de 32 pontos e 20 pontos.

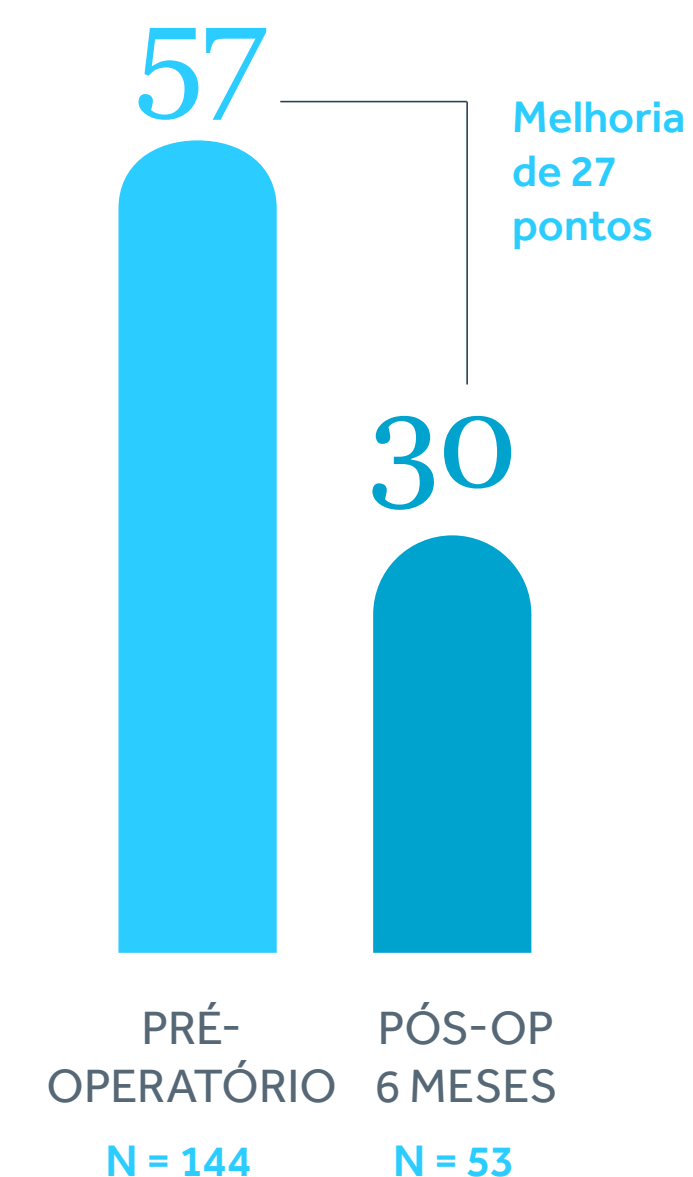
Média do resultado do HOOS por momento



10 pt
Minimal clinically important difference (MCID)

16 pt
Substantial clinical benefit (SCB)

Média do resultado do KOOS por momento



17 pt
Minimal clinically important difference (MCID)

23 pt
Substantial clinical benefit (SCB)

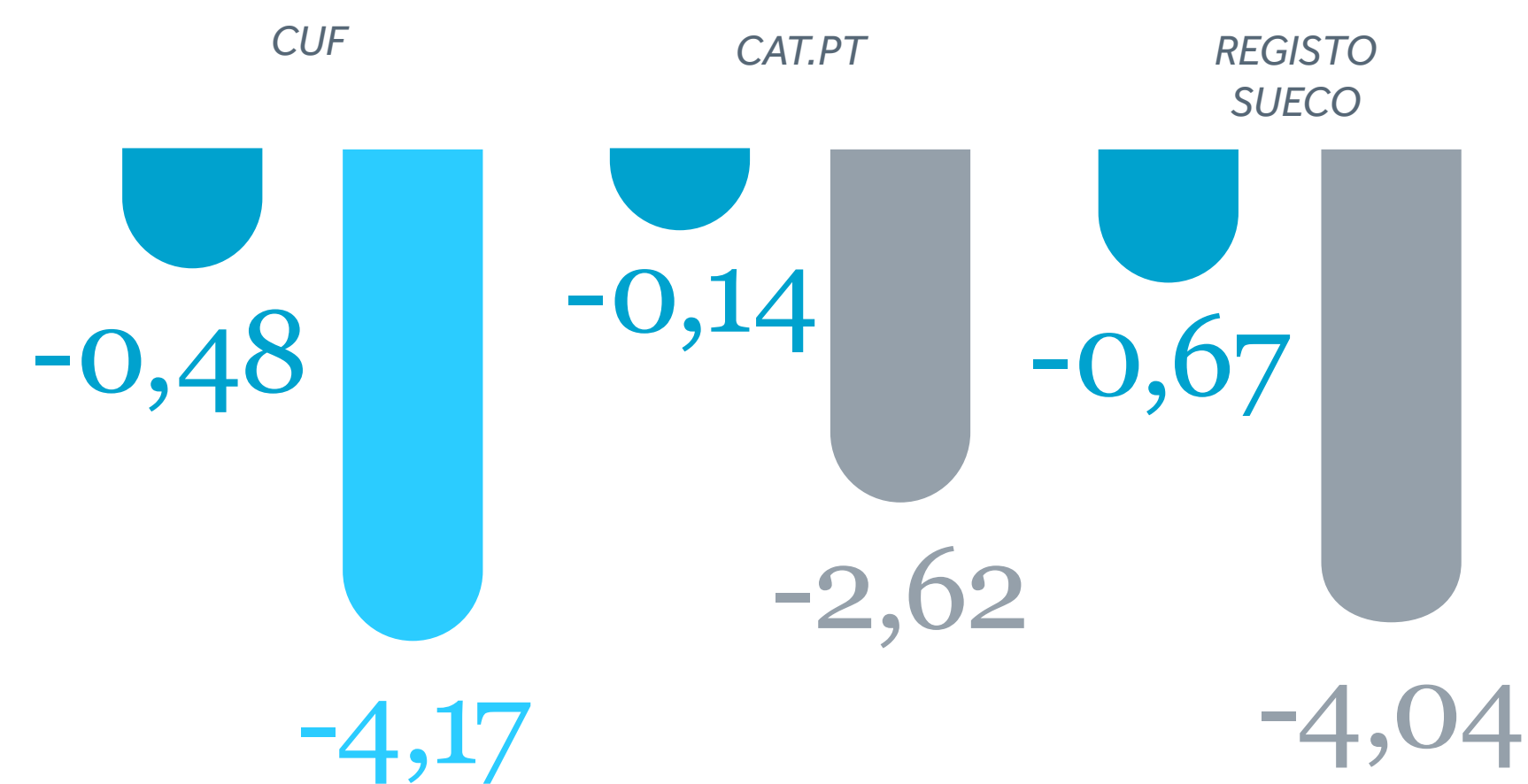
Resultados de cirurgia da catarata

Instrumentos utilizados

- **CATQUEST:** mede a limitação causada pela visão nas atividades de vida diária dos doentes, incluindo as dificuldades diárias e a sua satisfação.

Das 7732 cirurgias consideradas, verificou-se uma melhoria do score global do CATQUEST em 90% dos pacientes operados, em linha com os resultados apresentados no registo nacional CAT. PT (90%) e registo sueco (90%), como se pode analisar nos gráficos apresentados a seguir.

A pontuação média do questionário pré-operatório foi de $-0,48 \pm 2,63$ e pós-operatória de $-4,17 \pm 2,90$.





01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

46



Práticas seguras em ambientes seguros

À nossa **segurança**

Todo o *cuidado* é CUF

Desempenho e Eficiência Clínica

Práticas Seguras

Reanimação e Emergência

Sangue e Transplantação

CUF Oncologia

Proteção Radiológica

No âmbito do Programa Qualidade e Segurança e alinhada com o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026, monitorizam-se de forma sistemática as práticas seguras em ambientes seguros, aferindo a sua taxa de cumprimento.

A adesão dos profissionais à notificação de incidentes tem vindo a aumentar ao longo dos anos, contribuindo assim, para aumentar a cultura de segurança na CUF. Esta

consciencialização de reporte tem contribuído de forma notável para recolher, agregar e analisar informação clínica com foco na análise de causas, na determinação de riscos, perigos e vulnerabilidade bem como na rastreabilidade total da eficácia e da sustentabilidade das medidas de melhoria implementadas.

A consolidação do sistema de notificação, análise e prevenção de incidentes, representa

atualmente na CUF, 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. O aumento do número de incidentes reportados deriva não apenas do crescimento das unidades e da sua atividade, mas igualmente da consciencialização da importância do reporte para a implementação de ciclos de melhoria.

Taxa de cumprimento das unidades CUF em 2022

96%

Identificação inequívoca do doente

7928 auditorias efetuadas

77%

Higienização das mãos

25891 auditorias efetuadas

96%

Comunicação efetiva

3318 auditorias efetuadas

84%

Cirurgia segura

875 auditorias efetuadas

97%

Medicação segura

2793 auditorias efetuadas

87%

Quedas

1507 auditorias efetuadas

N.º total de incidentes reportados nas unidades CUF

2 252

2019

2 567

2020

3 241

2021

3 820

2022



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

47

Reanimação e Emergência

À assistência de urgência

Todo o *cuidado* é CUF

A CUF garante o suporte da equipa de emergência médica intra-hospitalar nas áreas comuns e nas clínicas não monitorizadas, com o objetivo de atuar adequadamente em situações de peri-paragem e situações de paragem cardiorespiratória.

As equipas de emergência médica intra-hospitalar são constituídas por um médico e um enfermeiro, com competências em suporte avançado de vida e equipamento adequado com autonomia de desfibrilhação. As equipas podem ser ativadas por qualquer colaborador e em qualquer situação, assegurando, 24 horas por dia, 365 dias ano, resposta a toda a população da unidade hospitalar, incluindo, além dos doentes internados, clientes em ambulatório, visitantes e colaboradores.

Nas unidades hospitalares CUF, a formação em Suporte Avançado de Vida (SAV) é realizada no Centro de Treino Vida - CUF Academic Center, entidade certificada pela *American Heart Association* (AHA) e acreditada pelo Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) e destina-se a médicos e enfermeiros dos serviços adultos e pediátricos: Atendimento Permanente, Anestesiologia, Bloco Operatório e Cuidados Intensivos e Intermédios, por forma a dar resposta a requisitos legais e normativos.

Formados em SAV (médicos e enfermeiros), em 2022:

73

Suporte Avançado de Vida
Pediátrico acreditado pela AHA

415

Suporte Avançado de Vida
acreditado pelo INEM (adulto)





01

02

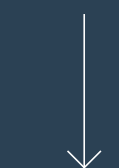
03

04

05

06

07



Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

48



Sangue e Transplantação

A melhor aplicação clínica

Todo o *cuidado* é CUF

Desempenho e Eficiência Clínica

Práticas Seguras

Reanimação e Emergência

Sangue e Transplantação

CUF Oncologia

Proteção Radiológica

A transplantação de órgãos é o melhor tratamento para salvar vidas na fase final da falência de órgãos. A par da transplantação de órgão, o transplante de tecidos representa também uma opção terapêutica no tratamento de diferentes patologias, conduzindo à necessidade de disponibilização de tecidos humanos para aplicação clínica com todas as garantias de qualidade e segurança.

O Instituto Português do Sangue e Transplantação, em articulação com a Direção Geral da Saúde, é o responsável por conceder a autorização às unidades hospitalares intervenientes em cada fase do processo. No decorrer do ano de 2022, foram acompanhados na CUF seis processos de autorização, entre iniciais e renovações.

Autorizações - transplantação, colheita e aplicação de tecidos órgãos

	HPRT	HTJO	HDSC	HVIS	HSTR	HCBR
Transplante córnea	●	●	●	●	○	○
Aplicação de tecido ósseo	○	●	●	○	●	●
Colheita de tecido do cordão umbilical	●	○	●	○	○	○
Atividade de colheita de sangue do cordão umbilical	●	●	●	○	○	○
Atividade de colheita de fragmento do cordão umbilical	●	○	●	○	○	○
Atividade de potenciais dadores de órgão	●	●	●	○	○	○

Autorizações - transplantação, colheita e aplicação de tecidos órgãos

	HPRT	HTJO	HDSC	HVIS	HSTR	HCBR
Transplante córnea	9	8	18	1	NA	NA
Aplicação de tecido ósseo	NA	11	14	NA	14	7
Colheita de tecido do cordão umbilical	122	NA	274	NA	NA	NA
Atividade de colheita de sangue do cordão umbilical	122	NA	312	NA	NA	NA
Atividade de colheita de fragmento do cordão umbilical	122	NA	299	NA	NA	NA
Atividade de potenciais dadores de órgão	0	0	0	NA	NA	NA

Programa Patient Blood Management

A CUF tem vindo a consolidar o Programa Patient Blood Management no sentido de proporcionar a melhor resposta ao doente com um consumo de sangue otimizado.

Das várias iniciativas destacam-se:

- Constituição da Comissão Técnica Transversal Sangue e Transplantação
- Sensibilização dos profissionais de saúde
- Promoção de boas práticas no âmbito da gestão do sangue do doente, nos três principais eixos, otimização da hematopoiese, minimização da hemorragia e gestão da tolerância à anemia nos momentos pré-operatório, intra-operatório e pós-operatório
- Informação ao doente sobre o programa Patient Blood Management



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07



Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade



CUF Oncologia

A prevenir e a diagnosticar

Todo o *cuidado* é CUF

A CUF Oncologia uniformiza e otimiza boas práticas de qualidade e segurança clínica em toda a rede, realizando reuniões multidisciplinares de decisão terapêutica, adoptando percursos clínicos e protocolos de atuação definidos por patologia, em alinhamento com as mais recentes *guidelines* nacionais e internacionais e implementando o programa *Value-Based Healthcare* para a avaliação do tratamento oncológico da mama, do cólon e reto, do pulmão e do melanoma.

O compromisso que a CUF Oncologia assumiu há quase quatro décadas, de assegurar, a partir da sua rede integrada, uma aposta contínua nas melhores práticas clínicas e na investigação, está diariamente presente nos cuidados de saúde prestados aos milhares de doentes que nos procuram.

É com o conhecimento e a experiência de centenas de profissionais das diversas áreas e especialidades, a partir da maior rede privada de cuidados oncológicos do país, que a CUF desenvolve a sua atividade na prevenção, diagnóstico, tratamento e no acompanhamento ao longo de todo o percurso da doença.

Relatório Bienal 2020-2021

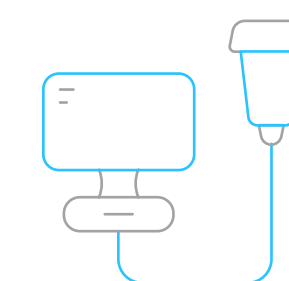
A CUF Oncologia, lançou em 2022, uma nova edição do seu **Relatório Bienal**, refletindo a atividade desenvolvida nos dois anos anteriores.

Através da voz de profissionais e doentes, são descritos os marcos mais importantes

da Oncologia na rede CUF num período fortemente marcado pelo impacto da pandemia, durante o qual a prioridade das equipas foi manter o acesso dos doentes ao diagnóstico e tratamento.

Em simultâneo, este relatório demonstra a abordagem multidisciplinar efetuada pelas equipas, dedicadas e experientes, da CUF Oncologia, no acompanhamento das diferentes patologias oncológicas. Uma estrutura que permitiu a consolidação das Unidades de Diagnóstico e Tratamento Integradas, através das quais a CUF Oncologia assegura uma visão global do doente.

Atividade realizada pela CUF Oncologia em 2022



4 500
doentes tratados

44 000
de sessões de radioterapia

14 000
de sessões de quimioterapia

400
profissionais de diversas áreas e especialidades

HÁ RAZÕES PARA TER ESPERANÇA

CUF Oncologia
Relatório 2020-2021



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

50

Maior rede privada de cuidados oncológicos do país

e principal diagnosticador em Portugal*, no setor privado.

* De acordo com os dados oficiais do Registo Oncológico Nacional.

CANCRO DA MAMA?

HÁ RAZÕES PARA TER ESPERANÇA.

4 MIL PESSOAS TRATADAS TODOS OS ANOS.

CUF Oncologia

CUF S.A. NIPC 50288465

Campanha

“Há razões para ter esperança”

A campanha nacional da CUF Oncologia, realizada em 2022, evidenciou a experiência e multidisciplinaridade das equipas clínicas, assim como a humanização dos cuidados prestados. O modelo clínico, centrado no doente, desenvolve-se através de um processo monitorizado, transversal e multidisciplinar, com um acompanhamento ao longo de todo o percurso, ao qual se juntam os serviços de suporte que contribuem para cuidar de cada pessoa, tendo em conta a sua dignidade e individualidade. Posicionando-se na primeira linha dos cuidados oncológicos, a CUF Oncologia, através da rede CUF, antecipa as necessidades dos doentes, como é disso exemplo a [abertura do Hospital de Dia no Hospital CUF Sintra](#), com uma resposta altamente diferenciada, reforçando os cuidados ao doente oncológico.

A CUF Oncologia, através da rede CUF, antecipa as necessidades dos doentes, promovendo a inovação e criando novas soluções.

01

02

03

04

05

06

07

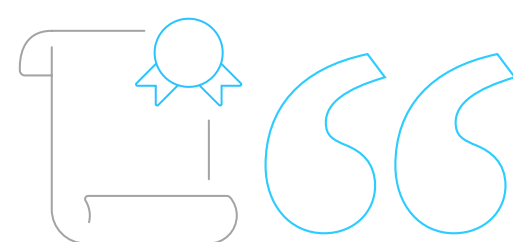
Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

Reconhecimentos

Cumprindo o compromisso de qualidade clínica e adaptando as normativas necessárias, a CUF Oncologia manteve relevantes reconhecimentos nacionais e internacionais.

Sociedade Europeia de Oncologia Médica (ESMO)

As Unidades de Cuidados Paliativos do Hospital CUF Porto e do Hospital CUF Tejo são unidades certificadas e de referência na prática integrada de Cuidados Paliativos e Oncologia pela Sociedade Europeia de Oncologia Médica (ESMO), fazendo parte dos "ESMO Designated Centres", como Centros Integrados de Oncologia e Cuidados Paliativos, a mais relevante e prestigiante distinção a nível europeu nesta área de cuidados.



A CUF Oncologia

manteve, em 2022, relevantes reconhecimentos nacionais e internacionais.

European Society of Breast Cancer Specialists (EUSOMA)

A Unidade de Tratamento e Diagnóstico e Integrado da Mama CUF de Lisboa, implementada no Hospital CUF Descobertas e Hospital CUF Tejo, em 2022, renovou a certificação no âmbito da auditoria de acompanhamento da EUSOMA, tendo realizado o compliance com a nova guideline "The requirements of a specialist Breast Centre" e indicadores de qualidade clínica definidos em "Quality indicators selected for certification purposes".

Indicadores de processo e registos clínicos	Meta	Avaliação
Diagnóstico pré operatório	85%	96,2%
Caracterização completa de fatores preditivos de prognóstico	95%	95,8%
Cumprimento do Protocolo de <i>Follow up</i> a 1 ano	80%	81,9%
Adesão à Reunião Multidisciplinar	90%	98,3%
Doentes com intervenção única	80%	93,7%
Doente com cirurgia conservadora e RT	90%	73,5%
Tratamento adequado com hormonoterapia	85%	92,4%
Cirurgia com gânglio sentinela com excisão até máximo 5 gânglios	90%	98,2%

*Indicadores 2022 em Base de Dados Mama submissão eusoma.org a 27-01-2022.

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA)

O Centro de Referência de Tratamento de Cancro do Reto de Adultos, reconhecidos pelo Ministério da Saúde e localizado no Hospital CUF Descobertas e no Hospital CUF Tejo, renovou a sua acreditação pela *Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA)*, mantendo a estratégia implementada de melhoria de indicadores de processo e registos clínicos e iniciou, igualmente, a reflexão sobre o nível proposto de recandidatura a novo ciclo de acreditação ACSA.

Em 2022, a CUF manteve a sua estratégia de melhoria de indicadores de processo e registos clínicos.

Indicadores de processo e registos clínicos	Meta	Avaliação
Taxa de biópsias com relatório em 96h	90%	92,86%
Taxa de discussão em RMD antes de primeiro tratamento	>=90%	85,71%
Taxa de cirurgia conservadora do esfíncter	70%	100%
Taxa de excisão do mesorreto	90%	100%
Taxa de Radicalidade Cirúrgica (RO, 1 ou 2)	>=90%	100%
Taxa de colostomias definitivas	<=30%	0%
Taxa de sobrevivência mediana aos 5 anos	N.A	65%
Cirurgia com gânglio sentinela com excisão até máximo 5 gânglios	90%	98,2%

Nota: Indicadores Centro de Referência de Oncologia Reto Adultos (1.º semestre 2022) apresentados a 03.11.2022



01

02

03

04

05

06

07



Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

52

Proteção Radiológica

A responder
à exigência

Todo o *cuidado* é CUF

O crescente desenvolvimento das novas tecnologias, a utilização e disseminação da radiação ionizante em procedimentos médicos de diagnóstico, terapêutica e rastreio, transformaram-se em ferramentas essenciais para todos os ramos e especialidades da Medicina, contudo conduziram a um aumento considerável da exposição da população à radiação ionizante, sendo por isso necessário a implementação de processos rigorosos de controlo e segurança. Assim a proteção radiológica reveste-se da maior importância e assume um papel preponderante na gestão hospitalar.

A Comissão de Proteção Radiológica e Física Médica (CPRFM), sob a responsabilidade da Direção da Qualidade e Segurança, é constituída por uma equipa especializada que responde à exigência legislativa no âmbito radiológico. Esta Comissão atua na regularização dos licenciamentos e registos das instalações radiológicas - nas áreas de imagiologia, medicina dentária, medicina nuclear, radioterapia e da prática de braquiterapia prostática - junto da Agência Portuguesa do Ambiente (APA), bem como da Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT).

As ações e responsabilidades da CPRFM implicam interação com as diferentes direções da CUF, sendo a sua missão estar, cada vez, mais próxima dos hospitais e clínicas de modo a prestar apoio em prol da melhoria contínua dos serviços da CUF.



01

02

03

04

05

06

07

Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

Em 2022, a CUF internalizou os serviços de proteção radiológica, no que respeita à realização dos testes de controlo de qualidade e aceitação dos equipamentos radiológicos, bem como a verificação das blindagens das instalações. Este modelo foi implementado após a integração de um especialista em

Proteção Radiológica e a aquisição dos equipamentos necessários à monitorização inerente dos processos de proteção radiológica, aumentando, deste modo, a capacidade e a qualidade de resposta da CPRFM. A medida permitiu, igualmente, reduzir o número médio de dias.

Redução de número médio de dias

de 27 para 4

Instalação e a realização dos testes de aceitação

de 27 para 10

Elaboração do processo de licenciamento/registo para submissão na APA

de 70 para 14

Instalação até à submissão do processo na APA

Esta nova organização, de realização de testes de controlo de qualidade/aceitação e verificação de blindagens, permite a deteção e resolução de não conformidades com maior celeridade, com disponibilização de relatórios provisórios

imediatos para contacto com a equipa de manutenção, fornecedores, entre outros, para acompanhamento e final validação da solução. Em 2022, este modelo permitiu identificar 30 não conformidades.

Atualmente, CPRFM tem um conjunto de tarefas e projetos dos quais se destacam:

Realização de testes de aceitação e controlo de qualidade aos equipamentos radiológicos;

Estudo e verificação da eficácia das blindagens de proteção radiológica das instalações;

Manutenção das licenças e registos dos equipamentos e práticas radiológicas;

Gestão de cargas de trabalho e dados dos exames;

Informação a prestar aos clientes para comunicação dos riscos e benefícios da radiação ionizante associados ao procedimento a realizar;

Registo de dose para estabelecimento de Níveis de Referência de Diagnóstico e Comunicação de dose ao cliente;

Formação dos trabalhadores expostos (formação inicial – via plataforma SIGA; mini-sessões de 30 min sobre Proteção Radiológica; formação de nível III – reconhecimento pela APA);

Resposta a emergências e incidentes radiológicos, com integração dos Planos de Emergência Internos nas Medidas de Autoproteção; apoio à realização de simulacros; registo e comunicação de eventos significativos;

Auditorias para revisão sistemática dos procedimentos e resultados radiológicos médicos (integração com o plano de auditorias internas da DQS);

Resposta às entidades reguladoras e inspetivas.



01

02

03

04

05

06

07



Satisfação do Cliente

54

Satisfação do Cliente

CUF é *Relação*

Reconhecemos em cada interação com os nossos doentes uma mais-valia que nos orienta e nos permite identificar oportunidades de melhoria contínua.

Todo o *cuidado* é CUF.





01

02

03

04

05

06

07

Satisfação do Cliente

55

Reclamações e Agradecimentos

As interações com os clientes são uma mais valia para a CUF.

O processo de gestão das sugestões, agradecimentos, pedidos de esclarecimento e reclamações dos clientes da CUF desenvolve-se, em primeira linha, no âmbito do Gabinete do Cliente.

Assim, as interações com os clientes são uma mais valia para a CUF porque lhe permite obter uma visão externa sobre a sua forma de agir,

encontrando, através da diversidade de pontos de vista, oportunidades de melhoria.

Nesta medida, a visão do cliente é tida em conta e assim, o Gabinete do Cliente, a Direção da Qualidade e Segurança e toda a rede CUF concertam esforços com vista à implementação efetiva de medidas que visam a melhoria contínua dos nossos processos.

01

02

03

04

05

06

07

Satisfação do Cliente

Especificamente o Gabinete do Cliente, na Direção da Qualidade e Segurança tem no seu âmbito de atuação:

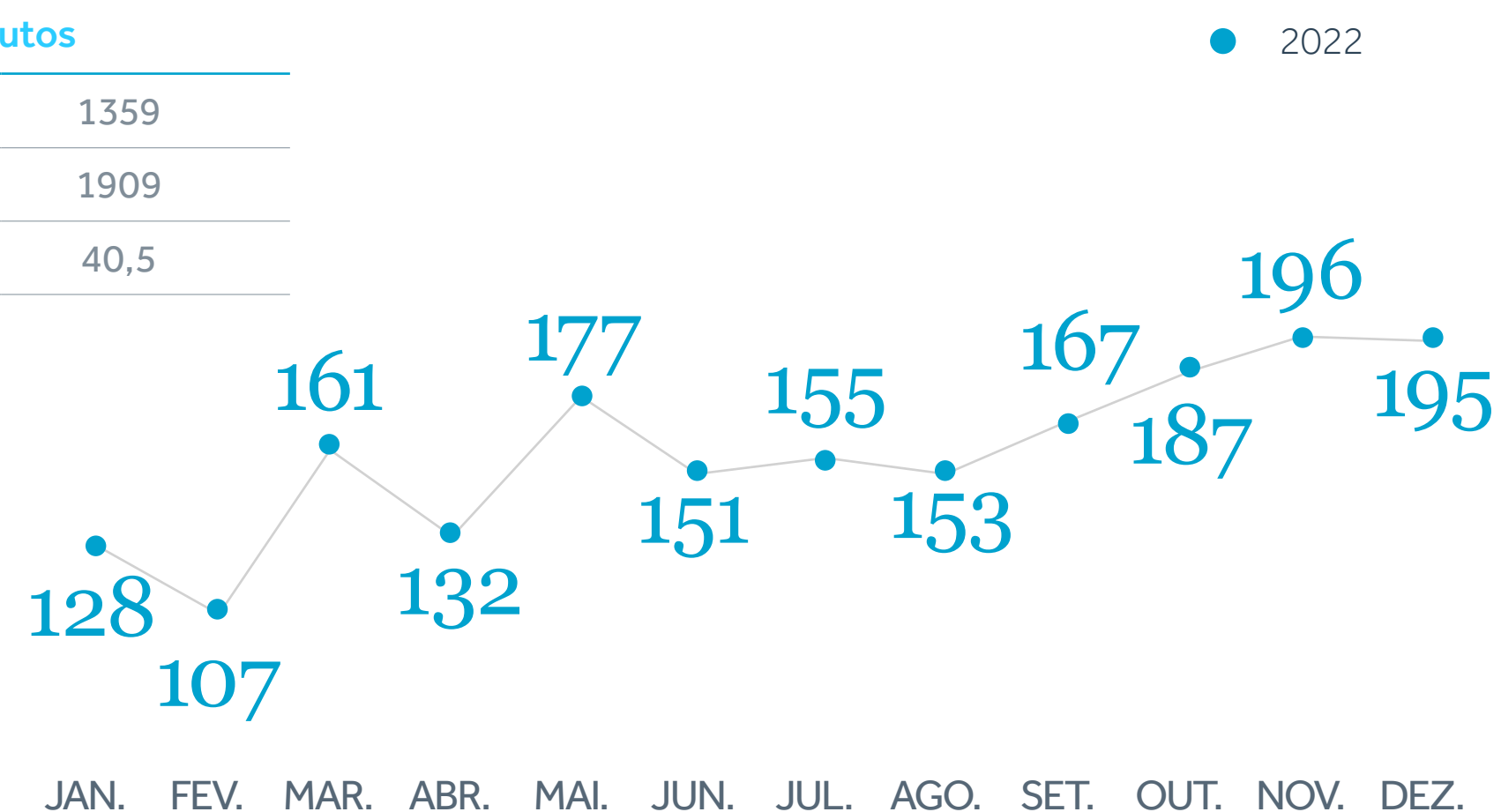
- **Registo e tratamento** das reclamações, sugestões, pedidos de esclarecimentos e elogios, independentemente do local e forma de apresentação;
- **Análise dos factos** expostos pelo cliente e realização das diligências necessárias ao esclarecimento das mesmas;
- Nas unidades com presença física do elemento do Gabinete do Cliente, assegura o **atendimento presencial aos clientes** que o solicitem e/ou pretendam apresentar exposições;
- Registo e tratamento das exposições na plataforma da **Entidade Reguladora da Saúde**;
- **Promove reuniões periódicas** para análise das exposições e eventuais alertas e sugestões de melhoria;
- Integra grupos de trabalho com foco nos principais problemas identificados e participar para **encontrar soluções** nas ações a melhorar;
- Propõe **procedimentos transversais de melhorias** identificados através das reclamações.

No ano de 2022, a CUF recebeu um total de 10 147 reclamações, 1 909 agradecimentos. Salientamos um aumento de mais de 40% dos agradecimentos face ao ano anterior.

Número de Agradecimentos em 2022

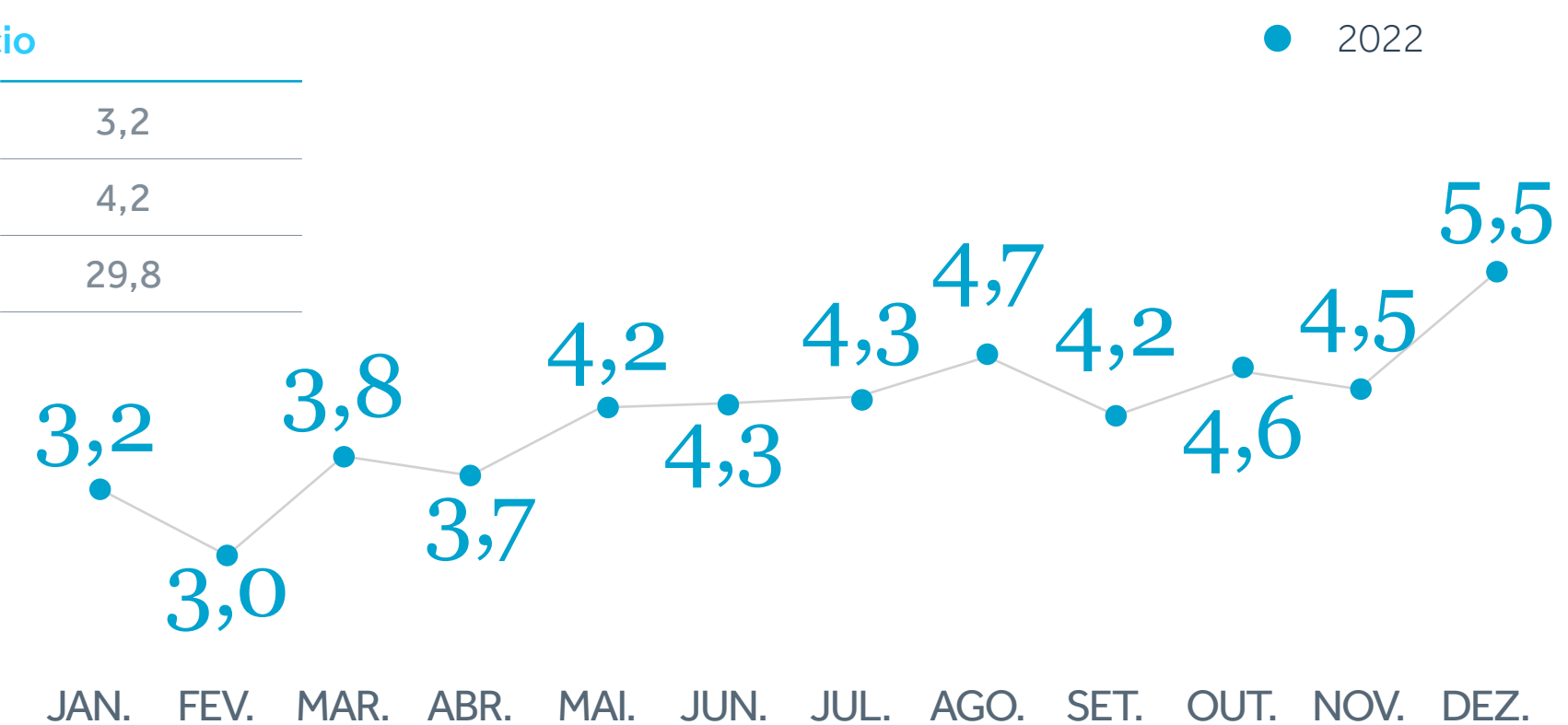
Absolutos

2021	1359
2022	1909
Variação (%)	40,5



Rácio

2021	3,2
2022	4,2
Variação (%)	29,8



Agradecimentos dos nossos doentes

“Gostava de salientar, por um lado, o atendimento clínico que foi irrepreensível, mas também a forma dedicada como trataram do meu pai, o que, em contexto de pandemia, foi ainda mais valorizado.”

“Ficarei eternamente grata por todos os telefonemas que me fizeram, pela humanidade e profissionalismo com que agiram.”

“Gratos a todos pelo tratamento dado ao meu pai, ao vosso profissionalismo, à boa vontade, celeridade, paciência, simpatia/empatia. Senti-me sempre acompanhada, mesmo à distância.”



01

02

03

04

05

06

07

Satisfação do Cliente

57



Direito de acesso

Ao rigor da informação

Todo o *cuidado* é CUF

[Reclamações e Agradecimentos](#)[Direito de acesso](#)

O direito de acesso à informação de saúde é para a CUF uma condição essencial para o respeito do princípio bioético da autonomia, traduzido na participação informada e responsável dos cidadãos nos processos de decisão sobre a sua saúde e sobre o modo como lidam com as suas doenças. Na CUF o direito de acesso à informação de saúde

encontra-se completamente regulado e dispõe de uma equipa dedicada no sentido de garantir a melhor resposta às necessidades do cliente.

No ano de 2022, a CUF recebeu um total de 1 432 pedidos de informação clínica, caracterizados em:

Pedidos de informação clínica em 2022



- 2ª via
- Episódios da especialidade
- Processo clínico integral
- Relatório

Quem pede?	2021	2022
Cientes	908	1052
Entidades Terceiras	400	288
Cliente interno	38	92
Total	1346	1432

1 432

De salientar que, em 2022, esta atividade teve um aumento de cerca de 6.38% relativamente ao ano anterior, e que os pedidos dos clientes representam cerca de 15.85% do total anual.



01

02

03

04

05

06

07



Ficha dos Hospitais

58

Ficha dos Hospitais

CUF é *Integração*

Aliamos novas abordagens clínicas a uma rede de hospitais e clínicas única no país, funcionando de forma integrada, abrangente e flexível

Todo o *cuidado* é CUF.





01

02

03

04

05

06

07



Ficha dos Hospitais

59



Hospital CUF Tejo

O Hospital CUF Tejo, aberto desde 2020, é um dos projetos mais inovadores e diferenciadores da atualidade no setor privado da saúde em Portugal, tendo sido desenhado para dar resposta às doenças do futuro, sendo igualmente um hospital promotor da investigação clínica e da formação universitária e pós-graduada em saúde.

Todo o *cuidado* é CUF

[CUF Tejo](#)[CUF Descobertas](#)[CUF Porto](#)[CUF Cascais](#)[CUF Torres Vedras](#)[CUF Santarém](#)[CUF Viseu](#)[CUF Coimbra](#)[CUF Sintra](#)

Estrutura

Camas (total)	227
Salas de Cirurgia	11
Gabinetes de Consulta	108

Indicadores de Qualidade

Indicador	
IMAR	0,84
ICAR	1,20
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	0,97

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	19%
---	-----

Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.

Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	90%
--------------------------------------	-----

Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias

Taxa Global da Higienização das Mãos	65%
--------------------------------------	-----

Classificação OMS/DGS: Satisfatório



01

02

03

04

05

06

07



Ficha dos Hospitais

60



Hospital CUF Descobertas

O Hospital CUF Descobertas, inaugurado em 2001, com uma vasta oferta de serviços, designadamente, com uma forte valência ortopédica, acolhe centros clínicos especializados, com reputação internacionalmente firmada.

Todo o *cuidado* é CUF

CUF Tejo

CUF Descobertas

CUF Porto

CUF Cascais

CUF Torres Vedras

CUF Santarém

CUF Viseu

CUF Coimbra

CUF Sintra



Estrutura

Camas (total)	170
Salas de Cirurgia	11
Gabinetes de Consulta	118

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,72
ICAR	1,51
IRAR	0,45

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	Global
Índice de Case-Mix	0,72

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	26%
---	-----

Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.

Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	90%
--------------------------------------	-----

Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias

Taxa Global da Higienização das Mãos	79%
--------------------------------------	-----

Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07



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.

Todo o *cuidado* é CUF



Estrutura

Camas (total)	150
Salas de Cirurgia	9
Gabinetes de Consulta	78

Indicadores de Qualidade Indicador

IMAR	0,78
ICAR	1,27
IRAR	0,42

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 (%): (Gestão do Percurso do Doente)	26%
Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.	
Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	99%
Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias	
Taxa Global da Higienização das Mãos	85%
Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório	



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07



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.

Todo o *cuidado* é CUF



Estrutura

Camas (total)	31
Salas de Cirurgia	3
Gabinetes de Consulta	45

Indicadores de Qualidade Indicador

IMAR	0,52
ICAR	1,29
IRAR	0,52

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	0,78
--------------------	------

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	27%
Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.	
Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	96%
Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias	
Taxa Global da Higienização das Mãos	70%
Classificação OMS/DGS: Satisfatório	



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Ficha dos Hospitais



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.

Todo o *cuidado* é CUF



Estrutura

Camas (total)	28
Salas de Cirurgia	2
Gabinetes de Consulta	38

Indicadores de Qualidade	Indicador
IMAR	0,13
ICAR	0,98
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 Case-Mix	0,75

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Dispositivo/Equipamento Médico)	25%
Dispositivo/Equipamento Médico: tipologia de incidente com maior expressão.	
Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	99,6%
Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias	
Taxa Global da Higienização das Mãos	81%
Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório	



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07



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.

Todo o *cuidado* é CUF



Estrutura

Camas (total)	26
Salas de Cirurgia	3
Gabinetes de Consulta	23

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,26
ICAR	1,27
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	Global
Índice de Case-Mix	0,84

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Dispositivo/Equipamento Médico)	32%
Úlceras de pressão: tipologia de incidente com maior expressão	
Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	91%
Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias	
Taxa Global da Higienização das Mãos	86%
Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório	



01

02

03

04

05

06

07

Ficha dos Hospitais

65



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

Todo o *cuidado* é CUF

CUF Tejo

CUF Descobertas

CUF Porto

CUF Cascais

CUF Torres Vedras

CUF Santarém

CUF Viseu

CUF Coimbra

CUF Sintra



Estrutura

Camas (total)	35
Salas de Cirurgia	3
Gabinetes de Consulta	31

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,63
ICAR	0,98
IRAR	0,32

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	Global
Índice de Case-Mix	0,92

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	21%
---	-----

Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.

Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	97%
--------------------------------------	-----

Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias

Taxa Global da Higienização das Mãos	78%
--------------------------------------	-----

Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório



01

02

03

04

05

06

07

Ficha dos Hospitais

66



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 e, 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.

Todo o *cuidado* é CUF

CUF Tejo

CUF Descobertas

CUF Porto

CUF Cascais

CUF Torres Vedras

CUF Santarém

CUF Viseu

CUF Coimbra

CUF Sintra



Estrutura

Camas (total)	21
Salas de Cirurgia	3
Gabinetes de Consulta	21

Indicadores de Qualidade

Indicador

IMAR	1,04
ICAR	2,02
IRAR	0,10

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 (%): (Medicação e Fluidos)	44%
--	-----

Gestão do Percurso do Doente, Queda do doente: tipologia de incidente com maior expressão.

Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	83%
--------------------------------------	-----

Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias

Taxa Global da Higienização das Mãos	74%
--------------------------------------	-----

Classificação OMS/DGS: Satisfatório



01

02

03

04

05

06

07



Ficha dos Hospitais

67



Hospital CUF Sintra

O Hospital CUF Sintra expandiu as novas instalações em maio de 2020 e atualmente dispõe de uma forte oferta de cuidados de saúde de ambulatorio e internamento, contando igualmente com um serviço de atendimento permanente de adultos e pediátrico.

Todo o *cuidado* é CUF

CUF Tejo

CUF Descobertas

CUF Porto

CUF Cascais

CUF Torres Vedras

CUF Santarém

CUF Viseu

CUF Coimbra

CUF Sintra



Estrutura

Camas (total)	36
Salas de Cirurgia	2
Gabinetes de Consulta	40

Indicadores de Qualidade

Indicador	
IMAR	0,95
ICAR	1,09
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 Case-Mix	0,79

Segurança do Doente

Tipologia de incidente (%): (Gestão do Percurso do Doente)	19%
---	-----

Gestão do Percurso do Doente: tipologia de incidente com maior expressão.

Taxa cumprimento cirurgia segura (%)	91%
--------------------------------------	-----

Taxa de conformidade das listas de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias

Taxa Global da Higienização das Mãos	93%
--------------------------------------	-----

Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório



01

02

03

04

05

06

07



Glossário

68

Glossário

Todo o *cuidado* é CUF

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.

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, 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.



01

02

03

04

05

06

07



O Conselho de Administração

Salvador Maria Guimarães José de Mello

Ema Isabel Gouveia Martins Paulino Pires

Inácio António da Ponte Metello de Almeida e Brito

Catarina Marques da Rocha Gouveia

Paula Alexandra Pais de Brito Silva

Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

Diogo Miguel Parreira de Gouveia

Paulo Jorge Barradas de Oliveira Rebelo

João Pedro Stilwell Rocha e Melo

Rui Alexandre Pires Diniz

Guilherme Barata Pereira Dias de Magalhães

Francisco Pedro Ramos Gonçalves Pereira

Vera Margarida Alves Pires Coelho

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

Paulo José Marques Fernandes



Todo o *cuidado* é CUF.

Relatório de Qualidade e Segurança Clínica → 2022