

O cuidado que é **Próximo.**

Relatório de Qualidade
e Segurança Clínica **2023**





Um caminho que se faz de pessoas.

Temos em nós a missão de cuidar.
Das pessoas, das famílias,
das suas histórias e memórias.

Um cuidar que está presente
em todos os momentos deste caminho
que percorremos há quase 80 anos,
em nome da saúde dos portugueses.

Uma proximidade no cuidar,
de quem cuida e de quem é cuidado.
Motivados pela ambição de proporcionar
acesso a cuidados de saúde de qualidade
a quem se entrega aos nossos serviços,
em todas as fases da vida.

Uma entrega que nos inspira todos os dias
a praticar os valores fortalecidos
por uma liderança comprometida
em respeitar o bem-estar de cada pessoa,

o desenvolvimento humano,
a competência, a inovação e a integridade.

Um compromisso que honra
o nosso legado, em respeito
e proximidade com a comunidade
e que nos projeta para
um futuro mais sustentável.

Um caminho que se faz de pessoas
Onde cada passo revela uma história única
e encerra em si a dedicação de muitos.

CUF, o cuidado que é próximo.

Relatório de Qualidade
e Segurança Clínica **2023**

Sobre o Relatório

O Relatório da Qualidade e Segurança Clínica é um documento complementar do Relatório Integrado da CUF. De acordo com a estrutura de Relatórios Integrados do *Integrated Reporting framework (IR)* da IFRS *Foundation* e por forma a apresentar uma descrição totalmente integrada da estratégia de negócio e do desempenho operacional em 2023, a CUF publica o seu Relatório Integrado demonstrando o alinhamento entre a sua atividade e os objetivos da sustentabilidade.

Âmbito e destinatários

O Relatório Integrado da CUF é publicado anualmente e complementado com a informação prestada no (i) Relatório de Demonstrações Financeiras e no (ii) Relatório de Qualidade e Segurança Clínica.

O Relatório da Qualidade e Segurança Clínica contém informações específicas sobre o sistema de gestão da qualidade. Em particular, aborda o eixo estratégico diferenciação no continuum de cuidados, na gestão e no desempenho efetivo das áreas de negócio da sociedade CUF, S.A. (adiante referida como CUF) - *holding* do grupo empresarial privado de cuidados de saúde, com sede na Avenida do Forte, n.º3, Edifício Suécia III - Piso 2, em Carnaxide - no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

Na qualidade e abrangência dos cuidados de saúde prestados, a CUF tem como objetivo consolidar a sua posição de referência para os seus clientes ao longo de toda a jornada clínica.

O presente documento partilha informações sobre o posicionamento da CUF e os seus impactos com todas as partes interessadas do sistema de gestão da qualidade, quer no setor da saúde, quer na sociedade em geral, e especialmente com os seus parceiros, com os quais colabora na criação de valor.

Todos os relatórios da CUF podem ser consultados no website institucional em www.cuf.pt na área de **Apresentações e Relatórios**.



Mensagem

Fomentar uma cultura de segurança e de melhoria contínua



Administradora Executiva

Paula Brito Silva



01

02

03

04

05

06



Relatório de Qualidade e Segurança Clínica

Paula Brito Silva

Administradora Executiva

A cultura de segurança está presente em toda a rede CUF, ao serviço de um propósito muito claro de promoção de melhorias tangíveis na qualidade de vida dos doentes. E são três os pilares que a sustentam: o seguimento das melhores práticas, o cumprimento das normas e a procura contínua de fazer mais e melhor.

Os resultados tornam-se evidentes sempre que vemos a CUF ser reconhecida pela sua qualidade distintiva, pautada pela excelência e segurança clínica. Mais do que isso: constatam-se, inegavelmente, na confiança que os portugueses depositam no projeto clínico da CUF.

Para alcançar estes resultados, a CUF definiu um Programa de Qualidade e Segurança Clínica. Neste quadro, destaca-se a prioridade dada à consciencialização permanente das lideranças e de toda a organização como importante impulsionador de uma política sustentada de melhoria contínua.

O apoio das lideranças clínicas e de gestão é evidenciado pelo compromisso com a qualidade. Além disso, espelha-se numa visão positiva e inspiradora, que promove a mudança,

a participação ativa e o acompanhamento próximo dos processos, reconhecendo o trabalho realizado e os resultados alcançados pelas equipas clínicas.

Mas uma cultura de segurança não existe sem uma forte abordagem de gestão de risco, que passa pelo acompanhamento de indicadores como a precisão dos diagnósticos, a qualidade dos registos clínicos ou a prevenção de infeções, entre outros regularmente monitorizados.

Nesse sentido, é fundamental que o Programa de Qualidade e Segurança Clínica inclua a monitorização, a análise de indicadores de desempenho e a implementação do padrão *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), bem como a avaliação de riscos.

Em 2023, a CUF deu passos importantes neste âmbito, com a **implementação de uma nova metodologia de monitorização por jornada clínica**, focada no percurso do doente. Esta abordagem oferece uma maior visibilidade e permite atuar com mais eficácia nos processos, tendo em consideração os pontos críticos identificados.

Os resultados tornam-se evidentes sempre que vemos a CUF ser reconhecida pela sua qualidade distintiva.



01

02

03

04

05

06



Prova de que estamos a seguir o caminho certo tem sido a renovação das diversas certificações de qualidade e segurança clínica.

Ao mesmo tempo, foi **reforçada a metodologia de monitorização dos registos clínicos**. Neste caso, a preocupação da CUF passa por assegurar que estes refletem rigorosamente o ponto de situação clínica do doente e suportam a comunicação entre os profissionais, em diferentes níveis de cuidados de saúde.

Prova de que estamos a seguir o caminho certo tem sido a renovação das diversas certificações de qualidade e segurança clínica. O ano de 2023 não foi exceção: diversas entidades certificadoras e acreditadoras voltaram a validar a qualidade e o profissionalismo das equipas da CUF.

Sabemos que o **Programa de Qualidade e Segurança Clínica** — centrado no cliente, suportado pela informação e orientado para a segurança — tem sido, e continuará a ser, uma peça fundamental.

Para a CUF, é essencial dar resposta às necessidades do cliente, prestando um serviço individualizado. Como tal, além de fomentarmos uma participação ativa do doente e da sua família no processo de cuidados, temos em conta também as suas condições e os seus valores.

Na componente clínica, a CUF entende que se revela central reforçar as decisões com base em evidência e informação científicas, medindo e analisando os resultados com o intuito de gerar

conhecimento e implementar as medidas necessárias de melhoria.

Mas a realização destas dimensões só pode ser garantida numa organização orientada para a segurança. Esta depende do cumprimento legal e normativo no âmbito da prática e das instalações, bem como do compromisso da gestão de topo com a criação de uma cultura de segurança.

Sendo essencial para materializar o desígnio de melhoria contínua, o Programa de Qualidade e Segurança Clínica deve ser encarado e aplicado de uma forma transversal. É isso que temos feito e é isso que queremos continuar a fazer no futuro.

Nesse sentido, vamos continuar a priorizar a monitorização e avaliação dos indicadores de *performance* transversais em todas as áreas clínicas e dar continuidade ao investimento na nova metodologia de monitorização da jornada clínica, focada no percurso do doente.

Estamos certos de que, através da análise, será possível identificar novas oportunidades. Um processo que, aliado à metodologia de gestão de risco, assegurará, certamente, ciclos de melhoria efetiva no futuro, com a participação, contributo e envolvimento de todas as equipas clínicas.

01

A qualidade que nos orienta

Princípios e Política	9
Programa de Qualidade e Segurança Clínica	12
Certificações e Acreditações	15

02

O caminho que nos une

História	18
Valores	19
Rede CUF	20
Estratégia	21
Principais Indicadores	22
Destaques 2023	24

03

A visão que nos incentiva

Entrevista ao Presidente do Conselho Médico	29
Modelo de Governo Clínico	31
Entrevista à Presidente do Conselho de Enfermagem	34
Gestão de Risco Clínico	36

04

O cuidado que nos aproxima

Desempenho e Eficiência Clínica	39
CUF Oncologia	48
Segurança do Doente	51
Prevenção e Controlo de Infecções	53
Sangue e Transplantação	55
Proteção Radiológica	58

05

O diálogo que nos impulsiona

Reclamações e Agradecimentos	61
Satisfação do Cliente	64

06

A rede que nos completa

Hospital CUF Tejo	67	Hospital CUF Viseu	73
Hospital CUF Descobertas	68	Hospital CUF Coimbra	74
Hospital CUF Porto	69	Hospital CUF Sintra	75
Hospital CUF Cascais	70	Hospital CUF Trindade	76
Hospital CUF Torres Vedras	71	Hospital CUF Açores	77
Hospital CUF Santarém	72		



A qualidade que nos **orienta.**

Prestamos cuidados de saúde centrados no doente, com qualidade e suportados em princípios de desenvolvimento sustentável.

Princípios e Política

A CUF compromete-se com os princípios orientadores do desenvolvimento sustentável.

Este compromisso reflete-se na qualidade e diferenciação dos cuidados de saúde que apresenta ao longo da sua jornada clínica através de cuidados centrados no cliente, prestados em tempo adequado, eficazes, seguros, baseados na informação e evidência dos mais elevados padrões de boas práticas.



Princípios

Sistema de Gestão da
Qualidade e Segurança Clínica

A atuação da CUF traduz o seu empenho contínuo em assegurar criação de valor em benefício da satisfação dos clientes, colaboradores, acionistas e outras entidades com as quais colabora no exercício da sua atividade.

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

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

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

Melhoria contínua

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

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

Tomada de decisões baseadas em informação e evidência

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

Abordagem por processos

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

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

Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Clínica

Política da Qualidade

A CUF desenvolve um Modelo de Gestão Integrado, que define:

Prestação de cuidados de saúde

A prestação de cuidados de saúde de acordo com as melhores práticas, excelência tecnológica e a mais recente e comprovada evolução científica, na prevenção, diagnóstico e tratamento clínico da doença. Esta abordagem é sustentada pela obtenção de resultados clínicos, os quais são periodicamente monitorizados e reavaliados em relação aos objetivos e metas definidos. Este é um modelo de prestação de cuidados assente na procura contínua de soluções para dar resposta às necessidades dos clientes CUF.

Segurança do doente

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

Segurança da informação

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

Eficiência ambiental

A identificação dos aspetos ambientais resultantes da prestação de cuidados de saúde como essencial para avaliar os impactos e priorizar as ações destinadas à sua minimização e controlo.

A promoção da utilização sustentável de recursos naturais, designadamente energia e água, a prevenção da poluição e a prática de redução, reutilização e reciclagem dos resíduos produzidos.

Segurança e saúde do trabalho

A identificação dos perigos aos quais os profissionais estão expostos, no âmbito da segurança e saúde do trabalho, visa avaliar os riscos e priorizar ações para garantir 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

A promoção de uma cultura de melhoria contínua que consolida a gestão dos processos e fomenta a eficiência do modelo de gestão integrado.

Programa de Qualidade e Segurança Clínica

O programa tem o objetivo de definir um processo de melhoria baseado numa cultura de segurança.

Com foco nas lideranças, na monitorização e na análise contínua de indicadores de desempenho, é possível comparar resultados com outras unidades da rede CUF e instituições externas. A identificação de oportunidades aliada à avaliação de risco, sustenta ciclos de melhoria com impacto na criação de valor.



Objetivos do Programa

Apoiar a missão, visão, valores e plano estratégico da empresa

Desenvolver indicadores de qualidade clínica

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

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

Em 2023, a CUF concentrou esforços na implementação do Programa de Qualidade e Segurança Clínica em três dimensões:

1. Centrado no cliente

- Acesso e resposta a todas as necessidades da jornada clínica do cliente;
- Individualização, considerando as opções, condições e valores do cliente;
- Participação ativa do cliente e família no processo de cuidados.

2. Suportado na informação

- Decisões clínicas com base em evidência e informação científica;
- Foco na medição de resultados clínicos, análise e ciclos de melhoria para gerar conhecimento;
- Medidas concretas de melhoria e transformação da experiência do cliente.

3. Organização para a segurança

- Compromisso da gestão de topo e lideranças com a cultura de segurança;
- Cumprimento da conformidade legal e normativa no âmbito da prática e instalações do processo de cuidados;
- Reconhecimento da qualidade e segurança pelo cliente e por entidades do sistema de saúde, reguladoras, certificadoras e financiadoras.



A CUF em 2023 implementou uma nova metodologia de monitorização por jornada clínica, focada no percurso do doente. Esta abordagem permite que a CUF tenha visibilidade e possa atuar, de forma ainda mais eficaz, nos processos, atendendo a pontos críticos identificados.

O processo de monitorização segue a jornada contínua de cuidados nas suas áreas *core* de funcionalidade.



Certificações e acreditações

O Sistema de Gestão da Qualidade que sustenta o Programa de Qualidade e Segurança Clínico da CUF é certificado pela ISO 9001:2015 e tem como foco a prestação de cuidados de saúde.

O objetivo é apresentar, de forma consistente, um serviço que satisfaça as necessidades dos clientes e as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis.



A Direção da Qualidade e Segurança da CUF lidera a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, procurando assegurar uma visão abrangente do mesmo através da integração transversal das medidas para operacionalizar o cumprimento dos requisitos e controlar os processos com fornecedores externos. A consciencialização permanente das lideranças e de toda a organização constitui a principal alavanca para consolidar uma cultura de melhoria contínua.

O desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade da CUF é monitorizado e avaliado através do acompanhamento de indicadores específicos e de auditorias, quer da área assistencial, quer do contexto de suporte operacional, e também considerando outras fontes como elogios, reclamações e o nível de satisfação dos clientes. Esta monitorização suporta ciclos de melhoria contínua, seguindo o padrão PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) e a avaliação de riscos, com foco na resolução de não conformidades através da implementação de medidas corretivas que sejam efetivas, rastreáveis e sustentadas.

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

Em 2023, a CUF foi, novamente, reconhecida por entidades certificadoras e acreditadoras dos processos e resultados, evidenciando, assim, o seu compromisso com a melhoria contínua.

CERTIFICAÇÕES E ACREDITAÇÕES



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)

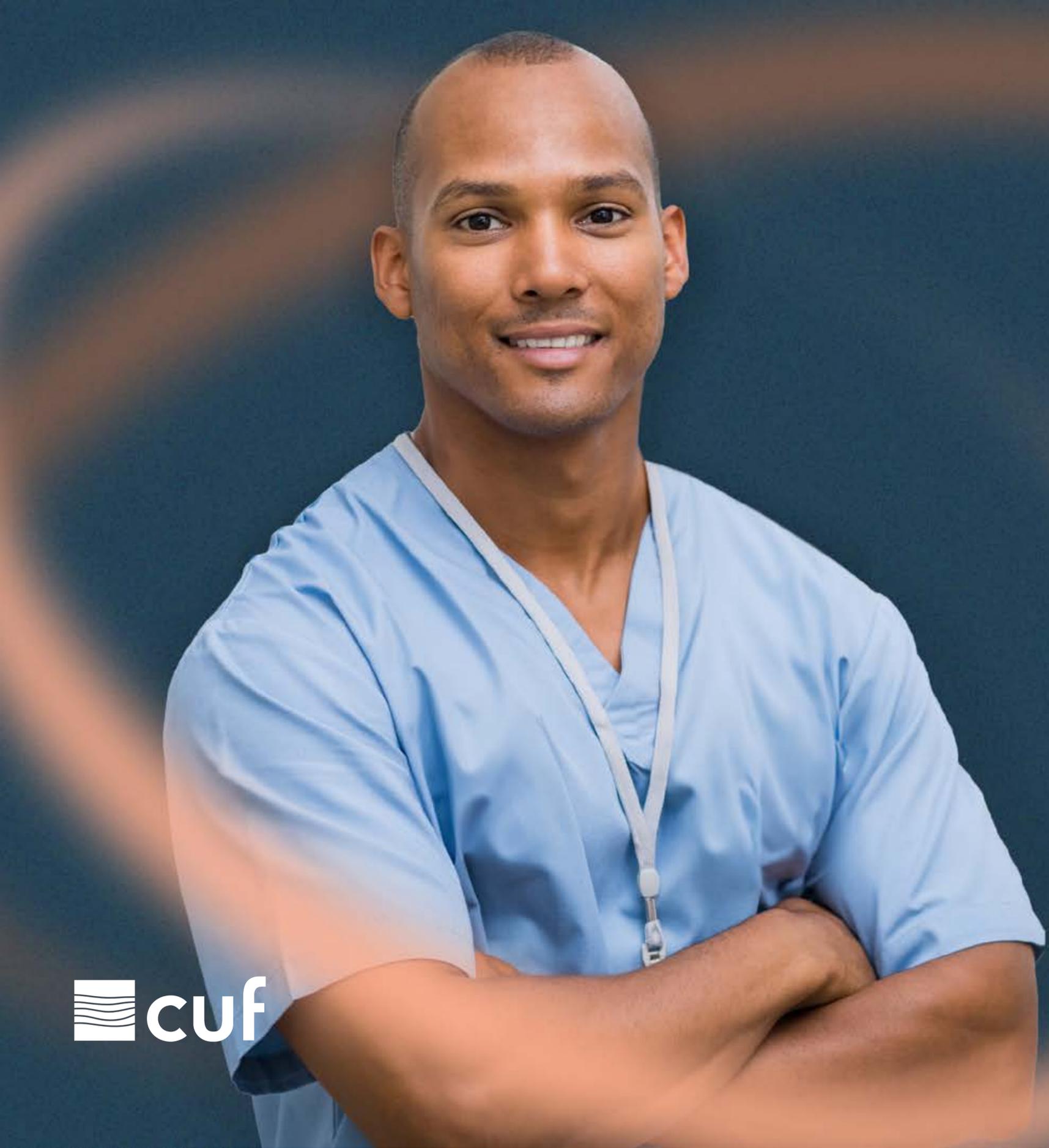
Centro de Referência
Oncologia de Adultos Cancro do Reto no Serviço de Cirurgia Geral
– Hospital CUF Tejo
– Hospital CUF Descobertas

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



O caminho que nos **une.**

Criamos uma história singular
que gera impacto positivo
em quem nos confia a sua saúde.

Uma história com 78 anos

Desde a sua criação a CUF tem sido uma força ativa na promoção da saúde em Portugal.

Fundada em 1945, nasceu para cuidar dos seus colaboradores, e famílias, e, mais tarde, de toda a comunidade. Desde então criou um percurso construído em torno da competência, do talento, da investigação e da inovação.



O Hospital da CUF, em Lisboa, foi a primeira unidade de saúde da rede, que hoje está presente em 15 municípios portugueses, através de 24 Hospitais e Clínicas, que atuam em rede e se complementam na prestação dos cuidados, de norte a sul do país.

A CUF tem consolidado, ao longo de mais de sete décadas, a sua missão de promover a prestação de serviços de saúde com os mais elevados níveis

de qualidade e conhecimento, respeitando o primado da vida e o ambiente. Com a ambição de chegar a todas as pessoas, a CUF não só contribui para o aumento da acessibilidade aos cuidados de saúde em Portugal, como torna o acesso ainda mais fácil e cómodo para todas as famílias.

À semelhança do que ocorreu em 1945, mantém firme a sua ambição de fazer mais, servir melhor e estar cada vez mais próxima das pessoas.

Valores que guiam a permanente vontade de ser e fazer melhor

Ao longo de décadas a CUF tem demonstrado, perante os sucessos e as adversidades, a robustez e a resiliência das suas equipas, que tão bem representam os valores da empresa.

Respeito pela dignidade e bem-estar da pessoa

Acreditamos no respeito pela dignidade como princípio universal, incluindo a compaixão e a capacidade de estar com quem sofre, procurando o bem-estar integral da pessoa em todos os momentos.

Desenvolvimento Humano

Colocamos a dignidade das pessoas no centro das nossas decisões e contribuimos para o desenvolvimento das suas capacidades, fomentando a autonomia e a aprendizagem contínua.

Competência

Incentivamos uma atitude permanente de fazer mais e melhor, através da responsabilidade individual e do trabalho em equipa, ambicionando a excelência e a consistência.

Inovação

Fomentamos uma cultura empreendedora e uma mentalidade aberta e curiosa, na procura constante de novas soluções e oportunidades criadoras de valor.

Integridade

Promovemos um comportamento ético e honesto, criando relações de confiança e lealdade, tratando todos com equidade e verdade.



01

02

03

04

05

06



O caminho que nos une

Rede CUF

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

Para responder às necessidades de cada elemento da família, em todas as fases da vida, a CUF desenvolve a sua atividade através de uma rede integrada de cuidados de saúde que atua de forma complementar.

Cuidados de Proximidade

Canais Digitais

Hospitais e Clínicas



- Hospital CUF Porto
- Instituto CUF Porto
- Hospital CUF Trindade
- Clínica CUF S. João da Madeira
- Hospital CUF Viseu
- Hospital CUF Coimbra
- Hospital CUF Leiria
- Hospital CUF Santarém
- Clínica CUF Medicina Dentária Santarém
- Hospital CUF Torres Vedras
- Clínica CUF Mafra
- Hospital CUF Sintra
- Hospital CUF Cascais
- Clínica S. Domingos de Rana
- Clínica Nova SBE
- Clínica CUF Belém
- Hospital CUF Tejo
- Clínica CUF Miraflores
- Clínica CUF Medicina Dentária Braamcamp
- Clínica CUF Alvalade
- Hospital CUF Descobertas
- Clínica CUF Almada
- Clínica CUF Montijo
- Hospital CUF Açores

em integração: Grupo Clínica Médica Arrifana de Sousa, um hospital e seis clínicas, na região do Tâmega e Sousa

Estratégia CUF

Ativos Estratégicos

Conjugar o talento, a tecnologia, a rede e a marca CUF para promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas

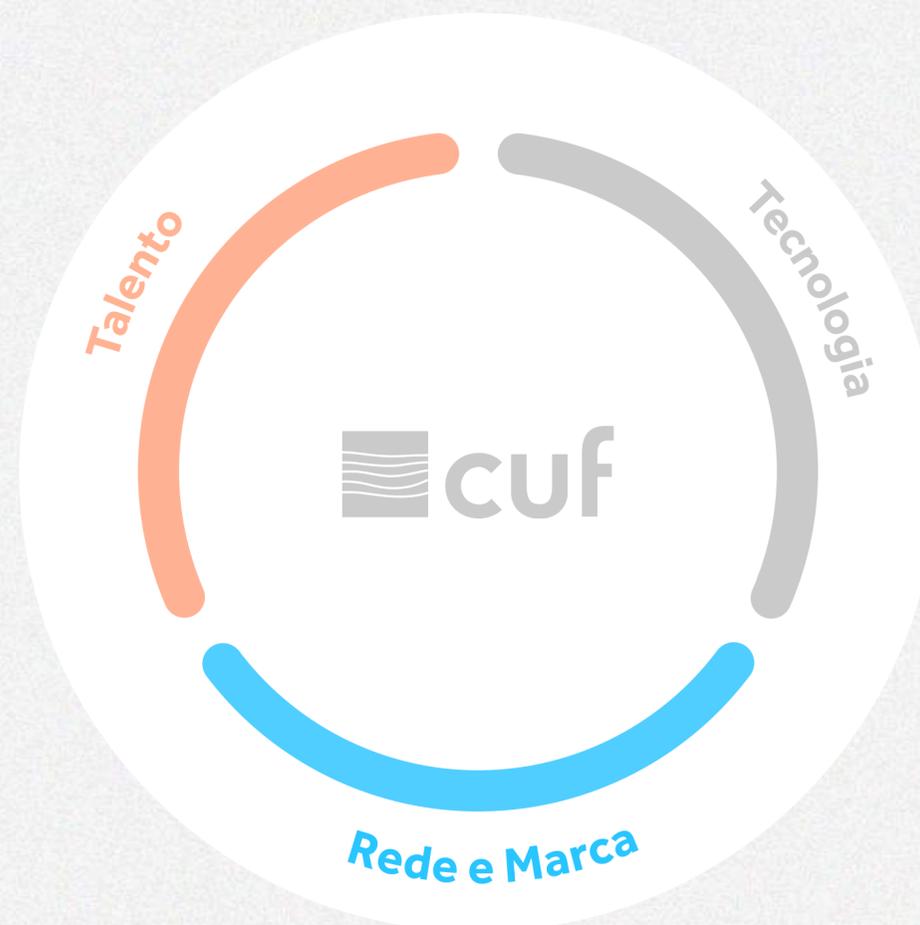
Aspiração

Ser referência em Portugal em três dimensões:

Na qualidade e no âmbito dos cuidados de saúde prestados

No desenvolvimento pessoal e profissional de todos os que trabalham na CUF

Na criação de valor com sustentabilidade para os seus acionistas e para a comunidade



Eixos Estratégicos

Diferenciação no *continuum* de cuidados

Foco no serviço ao cliente com consistência e eficiência

Articulação do crescimento das unidades com o lançamento de novos negócios e foco na digitalização

Principais Indicadores

Indicadores Assistenciais

2,9 M
Consultas

43 mil
Teleconsultas

64,5 mil
Cirurgias

451 mil
Episódios de urgência

4,3 mil
Partos

156 mil
Internamentos

10 M
Exames

70 mil
Sessões de Radioterapia

14,7 mil
Sessões de Quimioterapia

Pessoas

15 mil
Colaboradores

1,4 mil
Estágios

1,7 mil
Novas Contratações

97 mil
Horas de Formação

66%
Mulheres em cargos de chefia

Infraestrutura

24
Hospitais e Clínicas

818
Camas

1 279
Gabinetes

75
Blocos Operatórios

Inovação e Investigação

6 M€
Investimento em I&D+I

109
Ensaio Clínicos e Estudos Observacionais



01

02

03

04

05

06



O caminho que nos une

Principais Indicadores

Indicadores Financeiros

755,9 M€
Proveitos Operacionais

37,8 M€
Resultado Líquido

120,5 M€
Total de Investimento

72,8 M€

EBIT (*Earnings Before Interest and Taxes*)

Indicadores do Cliente

1,2 M
Número de Clientes

4,1 M
Chamadas atendidas no Contact Center

1,2 M
Marcações via app My CUF

1 M
Contas ativas na app My CUF

Indicadores Sociais

38,4 mil
Bens doados a entidades sociais

7,7 mil
Horas de Voluntariado

477 mil €
Donativos

Indicadores de Ambiente

15 328 tCO₂e
Emissões no âmbito 1 e 2

278 kWh/m²
Intensidade energética

20%
Frota elétrica ou híbrida

Redução de **1 M**
Folhas de papel

Destaques 2023

Mais proximidade

CUF chega aos Açores

com um hospital localizado na Ilha de São Miguel, na cidade da Lagoa.

Abertura da Clínica CUF Leiria

representa um investimento de oito milhões de euros e alarga a rede CUF a mais um distrito.



Clínica CUF Medicina Dentária Santarém abre

para servir a população em estreita articulação com o Hospital CUF Santarém.

Reforço da rede CUF no Norte do país

com o início do processo de aquisição do Grupo Clínica Médica Arrifana de Sousa composto por um hospital e seis clínicas.

Apresentação do futuro Hospital CUF Covilhã

que irá nascer em 2027 para servir mais uma região do interior do país.

Reforço na área da Medicina Preventiva

através da integração da empresa Atlanticare, que aliada à SAGIES, resulta num operador líder no setor.

Destques 2023

Mais cuidados de saúde

Unidade de Hospitalização Domiciliária alarga oferta

ao Grande Porto, São Miguel nos Açores, Torres Vedras, Almada e Seixal.

Hospitais CUF Torres Vedras e CUF Santarém disponibilizam Hospital de Dia Oncológico

para aumentar a acessibilidade a cuidados diferenciados a doentes oncológicos.



Hospital CUF Porto realiza cirurgia robótica

em várias especialidades médicas, com recurso a um novo equipamento de última geração.

Hospitais CUF Descobertas e CUF Tejo disponibilizam tratamento inovador

para a Hiperplasia Benigna da Próstata que elimina sintomas obstrutivos provocados pela doença.

Hospitais CUF Viseu e CUF Coimbra asseguram Cuidados Paliativos

com acompanhamento de equipas interdisciplinares em dedicação exclusiva.

Medicina Dentária em casa

é um novo serviço domiciliário que possibilita um conjunto de tratamentos e observação clínica.

Destaques 2023

Mais reconhecimentos

Hospital CUF Porto é reconhecido como Centro Europeu de Ensino

pela Sociedade Europeia de Cirurgia
do Ombro e Cotovelo.

CUF conquista o título de Marca de Confiança

pelo oitavo ano consecutivo,
na categoria de 'Hospitais Privados'.

Prémios Europeus da Hospitalização Privada distinguem na categoria 'Hospitais Verdes e Responsabilidade Social'

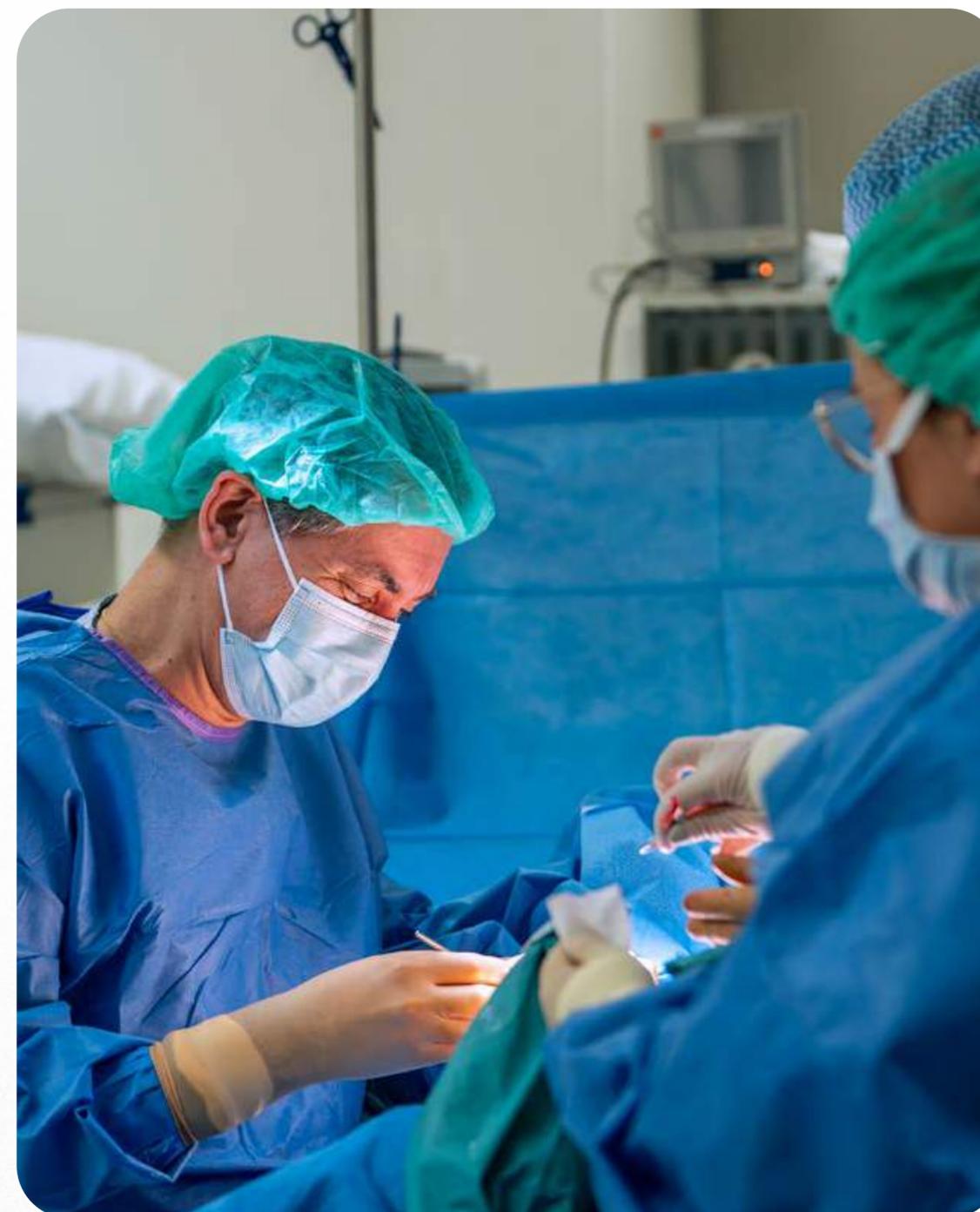
o projeto 'CUF - Bloco Cirúrgico
Mais Verde'.

CUF é eleita uma das dez empresas mais atrativas para trabalhar em Portugal

pelo Estudo *Randstad Employer
Brand Research*.

Renovado o compromisso de "Empresa Familiarmente Responsável"

certificado atribuído pela *Fundación
Másfamilia* que promove o equilíbrio
entre a vida pessoal e profissional
dos colaboradores.



Destaques 2023

Mais parcerias

Firmada a parceria com o Instituto de Investigação e Inovação em Saúde (i3S),

na qual a CUF vai apoiar a criação e o desenvolvimento de tecnologias de saúde inovadoras.

Reforçada a parceria entre a CUF e NOVA Medical School

para o desenvolvimento de atividades de formação médica e de investigação clínica.

Renovada parceria com a Federação Portuguesa de Futebol até 2030

como "Parceiro Oficial de Saúde e Performance" das 28 seleções nacionais.

CUF integra a Rede Mundial de Sustentabilidade das Nações Unidas

e é o primeiro prestador de cuidados de saúde em Portugal a integrar o *United Nations Global Compact*.





A visão que nos **incentiva.**

Construímos com conhecimento e determinação um projeto clínico que nos diferencia e cria valor.



01

02

03

04

05

06



A visão que nos incentiva

Entrevista

João Paço

Presidente do Conselho Médico

Do ponto de vista clínico, que balanço faz do desempenho da CUF em 2023?

O ano de 2023 foi marcado pela capacidade da CUF reforçar a oferta de cuidados para um número ainda maior de famílias. O aumento da acessibilidade refletiu-se em diversas frentes, desde a expansão para novas regiões até à ampliação dos serviços disponibilizados, incluindo a introdução de abordagens cirúrgicas inovadoras. As equipas clínicas acompanharam mais de 1 milhão e 200 mil doentes, proporcionando uma resposta diferenciada, privilegiando a proximidade, sempre com qualidade e segurança clínica.

Gostaria de destacar, em particular, a abrangência de cuidados, cada vez maior e mais especializada da CUF Oncologia, a maior rede privada de cuidados



“

As equipas clínicas acompanharam mais de 1 milhão e 200 mil doentes, proporcionando uma resposta diferenciada.

oncológicos do país. Em 2023, criou Hospitais de Dia Oncológicos nos Hospitais CUF Santarém e CUF Torres Vedras, o que contribuiu significativamente para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos doentes nessas regiões. Para além do reforço contínuo no seu projeto clínico e nas equipas altamente diferenciadas. Expandimos, ainda, a oferta de Cuidados Paliativos no centro do país, com a disponibilização de equipas especializadas nos Hospitais CUF Coimbra e CUF Viseu. Os Serviços Domiciliários também foram reforçados, com destaque para o alargamento da Unidade de Hospitalização Domiciliária às regiões do Grande Porto e Vale do Tejo e à ilha de São Miguel, nos Açores.

A contínua inovação, investigação e formação, aliadas ao espírito empreendedor das nossas equipas clínicas, impulsionaram a busca por novas oportunidades geradoras de valor e conhecimento, elevando ainda mais os padrões dos cuidados prestados na CUF e consolidando o modelo clínico que nos coloca na vanguarda do setor. Para isso, mantemos uma sólida ligação à Academia através de parcerias com Universidades, Centros de Investigação, Sociedades Científicas, Instituições de Saúde e entidades da área da saúde.

Quais foram os principais destaques do Programa de Qualidade e Segurança Clínica em 2023, considerando o papel essencial na análise dos indicadores de performance e na promoção de ciclos de melhoria contínua em toda a rede?

O Programa de Qualidade e Segurança da CUF esteve focado no reforço dos processos, nomeadamente, de uma abordagem centrada no doente, de uma decisão clínica suportada por evidências e informações científicas para

apoiar as melhores decisões clínicas e na organização de uma cultura de segurança, com destaque para o compromisso das lideranças nesta matéria. Durante o ano implementámos, igualmente, um processo de monitorização da jornada contínua de cuidados, com foco no percurso do doente, com orientação para a participação ativa do mesmo e da família no processo de cuidados e uma resposta ainda mais eficaz por parte das equipas clínicas. A metodologia de monitorização dos registos clínicos foi, igualmente, reforçada para garantir a sua precisão e utilidade na comunicação entre os profissionais de saúde em diferentes níveis de cuidados. Estes processos refletem o compromisso contínuo da CUF em prestar cuidados de saúde de qualidade, seguros e adequados às necessidades dos doentes.

De que forma a liderança clínica influencia a excelência na prestação de cuidados de saúde e o futuro do projeto clínico da CUF?

O modelo de governo clínico da CUF é robusto, com uma estrutura organizacional bem definida que centraliza a gestão do risco clínico no Diretor Clínico, apoiado pelo Conselho Médico, Comitês das especialidades médico-cirúrgicas e pelas Comissões Técnicas Transversais. Esta estrutura facilita uma coordenação mais próxima e eficaz, possibilitando uma monitorização mais abrangente dos indicadores de desempenho clínico e a promoção de práticas clínicas consistentes. Para garantir a continuidade da diferenciação clínica, iremos continuar a fortalecer o modelo de governo clínico através de uma liderança comprometida e uma cultura de melhoria contínua em toda a organização. Desta forma, o sistema de gestão da qualidade será constantemente aperfeiçoado, resultando numa prestação de cuidados de saúde de maior qualidade e segurança clínica ao longo de todo o contínuo de cuidados.

Modelo de Governo Clínico

A liderança clínica é um fator determinante para uma governança de excelência no âmbito da prestação de cuidados de saúde de qualidade e segurança clínica.

As responsabilidades de liderança exigem a promoção da transparência, a adoção de uma comunicação aberta e respeitosa, incentivo e desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem, que reconhece erros e incute as melhores práticas, fomenta o trabalho em equipa, valoriza os profissionais de saúde e, em simultâneo, apoia o equilíbrio entre a não culpabilização e a responsabilização.



Este compromisso é refletido no Programa de Qualidade e Segurança da CUF, coordenado pela Direção de Qualidade e Segurança, em estreita colaboração com o Conselho Médico e o Conselho de Enfermagem da CUF.

O Conselho Médico da CUF é suportado por cinco Comissões Técnicas Transversais da Segurança Clínica e por 31 Comitês de Especialidade médico-cirúrgicas, órgãos consultivos que foram reforçados em 2023 com o objetivo de otimizar a análise e os resultados, consolidando, dessa forma, o modelo de governo clínico da empresa e, em particular, a gestão de risco clínico.



Conselho Médico

Presidente

João Carlos Lopes Simões Paço
**Diretor Clínico
do Hospital CUF Tejo**

Membros

Paula Maria Ferreira Brinca
Borralho Nunes
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

Rui Manuel Cardoso Vaz
Cluster CUF Norte

Micaela Helena Seemann Monteiro
Diretora Clínica da CUF Digital

Nuno Luís Gonçalves Cardoso
Direção da Qualidade e Segurança

Conselho de Enfermagem

Presidente

Maria Helena Piriquito Conduto
**Enfermeira Diretora
do Hospital CUF Santarém**

Membros

Carlos José Gomes da Costa
Hospital CUF Sintra

Célia Filomena Alves Leitão
Hospital CUF Cascais

Duarte da Conceição Mendonça
Hospital CUF Descobertas

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

Sara Maria Almeida Martins
Hospital CUF Porto

Liliana Maria da Silva Morais
Instituto Porto

Maria Adelaide de Carvalho
Soares da Mota
Hospital CUF Trindade

Alexandre Miguel Correia Costa Matos
Hospital CUF Açores

Helena Valentim Abrantes
**Assessora do Conselho de
Enfermagem da CUF**

Nuno Luís Gonçalves Cardoso
Direção da Qualidade e Segurança

Comissões Técnicas Transversais (CTT)

- CTT Desempenho e Eficiência Clínica
- CTT Segurança do Doente
- CTT Prevenção e Controlo de Infeção
- CTT Reanimação e Emergência
- CTT Sangue e Transplantação

Comités de Especialidade

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| Anestesiologia | Otorrinolaringologia |
| Cardiologia | Ortopedia |
| Cirurgia Cardíaca | Pneumologia |
| Cirurgia Pediátrica | Urologia |
| Cirurgia Geral | Endocrinologia |
| Cirurgia Maxilo-Facial | Imunoalergologia |
| Cirurgia Plástica | Medicina Dentária |
| Cirurgia Torácica | Medicina Geral e Familiar |
| Cirurgia Vascular | Medicina Física Reabilitação |
| Dermatologia | Neurologia |
| Gastroenterologia | Oncologia |
| Ginecologia | Pediatria |
| Medicina Interna | Psiquiatria |
| Neurocirurgia | Radiologia |
| Obstetrícia | Reumatologia |
| Oftalmologia | |



Entrevista

Helena Conduto

Presidente do Conselho de Enfermagem

Qual o contributo da enfermagem para a qualidade e segurança na CUF?

Todos os profissionais, incluindo as equipas de enfermagem, desempenham um papel relevante no compromisso com a qualidade e segurança dos doentes, implementando processos seguros e promovendo uma cultura distintiva de qualidade. Esta atuação é colaborativa, envolvendo equipas multidisciplinares que colocam a excelência dos cuidados e a segurança do doente no centro. São identificadas áreas de oportunidade e através de um sistema de melhoria contínua aperfeiçoamos os procedimentos e atuações. Esta abordagem é fundamental para elevar a qualidade dos cuidados. Neste contexto, reforçamos a metodologia de monitorização dos registos clínicos, para otimizar a comunicação entre os profissionais, em diferentes níveis de cuidados de saúde. Destaco o facto dos registos de enfermagem serem monitorizados e elaborados com base na Classificação Internacional para



a Prática de Enfermagem (CIPE), uma linguagem que permite codificar diagnósticos e intervenções de enfermagem, de acordo com o programa de saúde correspondente. Possibilitando uniformizar e garantir a qualidade dos registos clínicos, essenciais para uma prática segura e de qualidade. A cultura de melhores práticas baseadas na evidência científica é consolidada pelo Conselho de Enfermagem, que define estratégias e padrões de desempenho da área, desenvolvendo projetos que incentivem a diferenciação técnica, a melhoria da eficiência dos processos de prestação de cuidados e dos respetivos níveis de serviço.

Que aspetos gostaria de destacar sobre os cuidados prestados pelas equipas de enfermagem em 2023?

Destacaram-se, novamente, pelos cuidados diferenciadores que prestam, criando maior proximidade aos doentes e às famílias. A CUF conta com enfermeiros dedicados e especializados, que estão comprometidos com a missão de prestar cuidados de saúde com os mais altos padrões de qualidade e são parte ativa de um projeto clínico diferenciador e inovador. Atendem, diariamente, às necessidades de saúde em todo o contínuo de cuidados, seja numa situação de prevenção, diagnóstico ou tratamento. A presença da figura do enfermeiro, por exemplo, na área cirúrgica e no acompanhamento à maternidade, feito por especialistas, é essencial para o bem-estar dos doentes ou da grávida e das respetivas famílias. Destaco também as equipas de enfermagem de Oncologia, que têm uma presença permanente no acompanhamento dos doentes desde o diagnóstico até à reabilitação e, ainda, à distância. Através de canais digitais ou por telefone, como a Linha LADO - Linha de Apoio ao Doente Oncológico -, os enfermeiros, apoiados por uma equipa multidisciplinar,

partilham orientação clínica ao doente e cuidador. Acredito que, ao assumir este acompanhamento personalizado, este grupo profissional experiente e responsável enfrenta um desafio diário adicional: agir de maneira ainda mais eficaz, oferecendo o conforto e a tranquilidade que só um profissional de saúde especializado pode dar, nos momentos mais difíceis e, deste modo, manter a qualidade e satisfação dos doentes e famílias.

Quais são os pilares fundamentais para a liderança em enfermagem?

A liderança nos cuidados de enfermagem é fundamentada numa abordagem de proximidade e centrada na excelência e na formação contínua dos profissionais. Estes princípios são os alicerces sobre os quais a liderança em enfermagem está assente. O espaço de liderança pressupõe a tomada de decisões, muitas vezes rápidas, e assertivas, aliadas ao envolvimento e à consciência dos processos adequados, eficazes e seguros. Com uma visão positiva e atenta, o Conselho de Enfermagem da CUF lidera a cultura das melhores práticas baseadas em evidências científicas e em formação contínua, priorizando a consciencialização permanente das lideranças para o acompanhamento próximo dos processos, a participação ativa, a mudança em benefício da melhoria e reconhecendo o trabalho e resultados das equipas. Este órgão, orienta as lideranças e motiva uma atitude permanente de fazer mais e melhor, através da responsabilidade individual e do trabalho em equipa. A excelência e a consistência das lideranças clínicas é, igualmente, o reflexo da CUF no investimento na capacitação dos enfermeiros, bem como no conhecimento e *expertise* de todo o corpo clínico. Como tal, a CUF coloca ao serviço de todos os enfermeiros, e restantes profissionais, o seu Centro de Simulação, uma plataforma central e de enorme valor para as equipas de enfermagem.

“

A CUF conta com enfermeiros dedicados e especializados, que estão comprometidos

com a missão de prestar cuidados de saúde com os mais altos padrões de qualidade.

Gestão de Risco Clínico

Empenhada em garantir a sustentabilidade das suas operações, a CUF implementa uma Política de Gestão de Riscos, dedicada à identificação e avaliação de riscos e oportunidades para a empresa.

Esta política pretende ser promotora de uma cultura de gestão de risco transversal em todas as áreas da CUF, utilizando o conhecimento interno para identificar, compreender e mitigar os riscos.



A gestão de risco da CUF é supervisionada pelo Conselho de Administração, por meio da Comissão de Auditoria e Gestão de Risco, que estabelece procedimentos para uma resposta ágil na mitigação de riscos e exploração de novas oportunidades. Assim, é garantida a criação de valor para a empresa e as suas partes interessadas, contribuindo para o crescimento sustentável da empresa e preservando o seu valor.

Considerando a natureza da atividade da CUF, os riscos clínicos ocupam uma posição central na área de Gestão de Risco, refletindo-se na excelência dos cuidados prestados, desde a precisão dos diagnósticos, na qualidade dos registos clínicos até à segurança contra infeções.

Como são geridos

O modelo de gestão do risco clínico é centralizado no Diretor Clínico, "risk owner", e suportado por um eixo transversal assegurado pelo Conselho Médico, Comités das especialidades médico-cirúrgicas e pelas Comissões Técnicas Transversais e por um eixo local com os grupos de coordenação local especificamente nas áreas da segurança do doente e do controlo de infeção.

Destaques em 2023

Implementação de uma metodologia de monitorização por jornada clínica, que representa uma transição do paradigma centrado em departamentos ou serviços para uma abordagem focada no percurso do paciente, abrangendo admissão, avaliação, diagnóstico, tratamento,

alta e *follow-up*. Esta abordagem permite que a CUF tenha visibilidade e possa atuar, de maneira ainda mais eficaz, nos seus processos, atendendo a pontos críticos identificados.

Em 2023, os principais riscos críticos identificados foram relativamente à possibilidade de ocorrência de complicações evitáveis, riscos de infeções associadas aos cuidados de saúde e devido ao aumento da resistência dos microrganismos aos antimicrobianos. Além disso, a realização de registos clínicos, de forma não exaustiva ou atempada, é considerado um ponto de atenção.

Para eliminar, minimizar ou mitigar os principais riscos identificados, a CUF realiza dinâmicas formativas com os líderes de equipa clínica e não clínica para promover uma cultura de segurança. A implementação de protocolos clínicos é realizada de maneira abrangente e consistente em todas as áreas, incluindo segurança cirúrgica, atendimento urgente, Oncologia, Obstetrícia e Pediatria, medidas que pretendem, igualmente, reduzir os riscos identificados. Por forma a demonstrar uma política de transparência quanto à segurança clínica, a CUF divulga os seus resultados nesta área, contribuindo para um processo contínuo de melhoria.

Para mais informações sobre a Gestão de Risco da CUF, incluindo o Modelo de Governo da Gestão de Risco da CUF e as restantes categorias de risco da empresa, consulte o Relatório Integrado 2023, Capítulo 2, Gestão de Risco, disponível no website institucional em www.cuf.pt na área de **Apresentações e Relatórios**.





O cuidado que nos **aproxima.**

Assumimos o compromisso com os mais elevados padrões clínicos em nome dos nossos doentes e profissionais.



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

Desempenho e Eficiência Clínica

O desempenho e eficiência clínica são centrais na avaliação e melhoria da prática clínica e na resposta efetiva às necessidades dos clientes.

A codificação da atividade clínica de episódios de internamento e cirurgia de ambulatório, segundo o referencial ICD-10-CM/PCS e posteriormente o seu agrupamento em Grupos de Diagnósticos Homogéneos (GDH), representa um ativo fundamental para a qualidade clínica da CUF.





Os GDH representam um sistema de classificação de doentes em grupos clinicamente coerentes e similares do ponto de vista do consumo de recursos. A codificação clínica tem, assim, por base a governação da informação clínica, a monitorização, gestão e controlo de indicadores de qualidade, eficiência e processo. Este sistema permite uma análise abrangente da produção hospitalar e proporciona uma compreensão mais aprofundada da complexidade clínica em cada unidade.

Hospitais de Grande Dimensão

Hospital CUF Tejo

Hospital CUF Descobertas

Hospital CUF Porto

Hospitais de Média Dimensão

Hospital CUF Cascais

Hospital CUF Torres Vedras

Hospital CUF Santarém

Hospital CUF Viseu

Hospital CUF Coimbra

Hospital CUF Sintra

Top GDH

Hospitais de Grande Dimensão

Descrição	Total
Parto por cesariana	2613
Procedimentos no joelho e/ou perna, exceto no pé	1917
Procedimentos nas amígdalas e adenoides	1628
Recém-nascido, peso ao nascer > 2499g, normal ou com outros problemas	1555
Parto vaginal	1549
Putros procedimentos no ouvido, nariz, boca e/ou garganta	1545
Excisão e/ou descompressão de disco intervertebral	1178
Colecistectomia laparoscópica	937
Procedimentos no rim e/ou nas vias urinárias, por doenças não malignas	851
Procedimentos no ombro, braço e/ou antebraço	835

Top GDH

Hospitais de Média Dimensão

Descrição	Total
Procedimentos no joelho e/ou perna, exceto no pé	1301
Procedimentos para hérnia inguinal, femoral e/ou umbilical	949
Substituição da articulação do joelho	762
Substituição da articulação da anca	638
Procedimentos no ombro, braço e/ou antebraço	634
Procedimentos nas amígdalas e adenoides	610
Colecistectomia laparoscópica	515
Excisão e/ou descompressão de disco intervertebral	491
Outros procedimentos no ouvido, nariz, boca e/ou garganta	442
Procedimentos no ânus	374



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

Top Diagnósticos

Hospitais de Grande Dimensão

Descrição	Total
Single liveborn infant, delivered by cesarean	2602
Unspecified cataract	2053
Unspecified age-related cataract	1758
Single liveborn infant, delivered vaginally	1594
Deviated nasal septum	1294
Polyp of corpus uteri	684
Calculus of gallbladder with chronic cholecystitis without obstruction	654
Hypertrophy of tonsils with hypertrophy of adenoids	599
Intervertebral disc disorders with radiculopathy, lumbar region	544
Unilateral inguinal hernia, without obstruction or gangrene, not specified as recurrent	530

Top Diagnósticos

Hospitais de Média Dimensão

Descrição	Total
Unspecified cataract	2142
Unilateral inguinal hernia, without obstruction or gangrene, not specified as recurrent	787
Unspecified age-related cataract	759
Deviated nasal septum	419
Phimosis	403
Hypertrophy of tonsils with hypertrophy of adenoids	399
Unilateral primary osteoarthritis, right knee	371
Asymptomatic varicose veins of bilateral lower extremities	359
Unilateral primary osteoarthritis, left knee	349
Calculus of gallbladder with chronic cholecystitis without obstruction	347

Top Procedimentos

Hospitais de Grande Dimensão

Descrição	Total
Extraction of products of conception, low, open approach	2632
Replacement of right lens with synthetic substitute, percutaneous approach	2358
Replacement of left lens with synthetic substitute, percutaneous approach	2266
Evoked otoacoustic emissions, screening assessment using otoacoustic emission (oae) equipment	1902
Introduction of other anti-infective into peripheral vein, percutaneous approach	1542
Reposition nasal septum, open approach	1314
Introduction of other therapeutic substance into eye, percutaneous approach	1039
Resection of gallbladder, percutaneous endoscopic approach	999
Delivery of products of conception, external approach	814
Extraction of products of conception, vacuum, via natural or artificial opening	747

Top Procedimentos

Hospitais de Média Dimensão

Descrição	Total
Replacement of right lens with synthetic substitute, percutaneous approach	1767
Replacement of left lens with synthetic substitute, percutaneous approach	1716
Introduction of other anti-infective into peripheral vein, percutaneous approach	808
Resection of gallbladder, percutaneous endoscopic approach	532
Resection of adenoids, external approach	468
Excision of right knee joint, percutaneous endoscopic approach	396
Supplement right inguinal region with synthetic substitute, open approach	387
Excision of left knee joint, percutaneous endoscopic approach	375
Resection of prepuce, external approach	322
Excision of uterus, via natural or artificial opening endoscopic	319

01

02

03

04

05

06

O cuidado que nos aproxima



Esta avaliação compreende duas abordagens: uma na medição concreta do resultado clínico e outra no processo de ajustamento ao risco. Através da plataforma *IAmetrics*, a CUF dispõe de um painel de indicadores que caracteriza cada unidade hospitalar quanto à mortalidade, complicações, readmissões e tempos de internamento, não só com o modelo de ajuste ao risco, como também com uma visão de *benchmarking*, comparando hospitais equivalentes de Portugal e Espanha.

Desta forma, é realizado um acompanhamento próximo e ativo desta informação, não apenas pelas lideranças, mas também por cada membro da equipa médica, visando alcançar maior eficiência, desempenho e desenvolvimento profissional.

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.

Hospitais de Grande Dimensão	2022	2023
IMAR	0,8	0,73
ICAR	0,71	0,79
IRAR	0,51	0,58

Hospitais de Média Dimensão	2022	2023
IMAR	0,61	0,47
ICAR	0,63	0,62
IRAR	0,33	0,37

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.

IMAR: Índice de Mortalidade ajustado pelo Risco

ICAR: Índice de Complicações ajustadas pelo Risco

IRAR: Índice de Readmissões ajustadas pelo Risco



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

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 concretas que mitigam as reocorrências.



Complicações evitáveis observadas Hospitais de Grande Dimensão

Descrição	Taxa Padrão (‰)	Taxa 2023 (‰)	Taxa 2022 (‰)
Corpo estranho deixado acidentalmente durante o procedimento (AHRQ modificado)	0,06	0,06	0,07
Deiscências pós-operatórias de suturas cirúrgicas (AHRQ modificado)	0,74	0,00	0,00
Falência respiratória pós-operatória (AHRQ modificado)	0,47	0,31	0,47
Morte em GDH de baixa mortalidade (AHRQ)	0,69	0,17	0,18
Reações adversas a transfusões (AHRQ modificado)	0,00	0,00	0,00
Traumatismos obstétricos de 3º ou 4º grau em cesarianas (AHRQ)	3,19	0,00	0,00
Traumatismos obstétricos de 3º ou 4º grau em partos vaginais instrumentais (AHRQ)	25,80	13,32	12,44
Traumatismos obstétricos de 3º ou 4º grau em partos vaginais não instrumentais (AHRQ)	6,23	1,27	1,37

Complicações evitáveis observadas Hospitais de Média Dimensão

Descrição	Taxa Padrão (‰)	Taxa 2023 (‰)	Taxa 2022 (‰)
Corpo estranho deixado acidentalmente durante o procedimento (AHRQ modificado)	0,06	0,00	0,09
Deiscências pós-operatórias de suturas cirúrgicas (AHRQ modificado)	0,74	0,00	0,00
Falência respiratória pós-operatória (AHRQ modificado)	0,47	0,23	0,24
Morte em GDH de baixa mortalidade (AHRQ)	0,69	0,00	0,00
Reações adversas a transfusões (AHRQ modificado)	0,00	0,00	0,00

Registos Clínicos

Os registos clínicos são o alicerce da codificação clínica e essenciais para a prática de uma medicina de qualidade e excelência, sendo uma ferramenta fundamental para a gestão clínica.

Considerado um dos indicadores de risco crítico e, por isso, acompanhado pela Comissão Executiva da CUF, em 2023 foi **reforçada a metodologia de monitorização dos registos clínicos**, no sentido de assegurar que refletem rigorosamente o ponto de situação clínico do cliente e suportam a comunicação entre os profissionais em diferentes níveis de cuidados de saúde. Apenas com estes pressupostos é possível evidenciar resultados clínicos de qualidade, prevenir o erro médico, garantir a proteção médico-legal e promover o desenvolvimento e a investigação clínica.

Benefícios da metodologia de monitorização

- Foco nas especialidades que representam cerca de 80% da atividade cirúrgica
- Priorização nos documentos-chave do processo clínico
- Implementação de uma metodologia padronizada de registo clínico
- Análise de um maior volume de processos
- Adoção de metodologia de melhoria contínua, incluindo no diagnóstico; plano de ação; avaliação
- Participação ativa dos coordenadores e das equipas de especialidade
- Apresentação regular de resultados
- Envio de *feedback* personalizado às equipas clínicas
- Formação contínua
- Otimização do sistema eletrónico de registo clínico
- Presença de uma equipa de auditoria externa

Taxa de Cumprimento dos Registos Clínicos

Documento clínico	2023	2022
Consentimento Informado Cirúrgico	91%	82%
Consentimento Informado Anestésico	88%	75%
Relato Operatório	82%	55%
Processos auditados	3234	3292



A CUF reforçou a metodologia de monitorização dos registos clínicos, no sentido de assegurar que refletem rigorosamente o ponto de situação clínico do doente e suportam a comunicação entre os profissionais em diferentes níveis de cuidados de saúde.

Registos de Enfermagem

Os registos de Enfermagem são igualmente monitorizados, sendo elaborados com base na Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem (CIPE). Esta linguagem classificada e o seu processo de conceptualização permitem codificar diagnósticos de Enfermagem e intervenções de acordo com o programa de saúde correspondente. Estes registos retratam, classificam e facilitam a avaliação de desempenho profissional dos enfermeiros. Desta forma, é possível uniformizar e garantir a qualidade dos registos clínicos de Enfermagem.

Taxa de Cumprimento dos Registos de Enfermagem em 2023

	Hospitais de Média Dimensão	Hospitais de Grande Dimensão
Cumprimento	92%	86%
Processos auditados	1199	2419



Direito de acesso

Desde 2007, a Lei de Acesso aos Documentos de Administração (LADA, 2007) reconhece o acesso direto dos clientes aos seus dados de saúde. Este direito, originalmente estabelecido na Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes de 1997, publicada pela Direção-Geral da Saúde, exige uma visão integral e direcionada do registo clínico e uma mudança significativa no paradigma dos cuidados de saúde. O registo clínico passa a informar os clientes sobre o seu estado clínico e processo de cuidados, com o potencial de aumentar a sua capacitação, conhecimento em saúde, autonomia, autoeficácia e satisfação. Deste modo, assistimos à transição gradual do modelo biomédico e do princípio da beneficência hipocrática, caracterizado por um paternalismo praticamente absoluto, para uma abordagem completamente centrada no cliente, com maior valorização da sua autonomia.

A consciencialização sobre esta matéria é crescente e evidente no número de pedidos de acesso dos clientes aos seus processos clínicos.

Consciente deste contexto e mantendo-se numa posição de liderança na prestação de cuidados de saúde de excelência, na qual o cliente está no centro, a CUF dispõe de uma equipa exclusivamente dedicada ao Direito de Acesso. Neste âmbito, destaque para os dados registados em 2023:

Tipos de Pedidos

	Quantidade	Taxa %
2ª via	29	1,8%
Processo clínico integral	468	29%
Relatório	516	32%
Episódios de Especialidade	620	38%
Total	1633	-

De acordo com as normas legais estabelecidas pelo Regime Geral de Proteção de Dados, o prazo de resposta aos pedidos de acesso à informação que incluem dados sensíveis é de 30 dias. Em caso de complexidade na recolha e análise da informação, e mediante justificação, devidamente fundamentada, o prazo poderá ser prolongado até 60 dias:

Taxa de Cumprimento do prazo de resposta em 2023

Até 30 dias úteis	81%
Superior a 30 dias úteis	19%

Programa Value-Based Healthcare

Os cuidados de saúde baseados em valor representam um modelo inovador, no qual o sucesso de um tratamento é medido não apenas pela melhoria dos resultados clínicos, mas também pela perceção que o doente tem da sua qualidade de vida. Desta forma, torna-se possível colocar o doente no centro do processo de tomada de decisão e promover a prestação de cuidados personalizados, ajustados às suas necessidades e objetivos.

Assente numa cultura de melhoria contínua e, de forma, a consolidar o seu projeto clínico

diferenciador, a CUF tem apostado nos últimos anos nesta medição de *outcomes*. Este processo é realizado com base em modelos propostos pelo *The International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM)*, e em *standards* desenvolvidos pelas equipas clínicas, devidamente fundamentados em evidências e na literatura científica. Destaque para a implementação deste programa na área de Oncologia, em alinhamento com as mais recentes *guidelines* nacionais e internacionais desta especialidade, que permite uma atuação por protocolos e percursos clínicos de patologias relevantes, tais como cancro da mama, do cólon e reto.

O ano de 2023 foi marcado pela conclusão do ciclo de transição da plataforma de registo dos dados, tanto pelo doente como pelo médico, para um produto desenvolvido pela *Promptly Health* (empresa especializada em medição de *outcomes*). Conscientes do potencial impacto do *Value-Based Healthcare* na reformulação dos sistemas de financiamento atuais em Portugal, o último ano foi também de reflexão sobre a redefinição de indicadores de processo e clínicos. Para isso, foram, igualmente, consideradas outras fontes de informação, além dos *standards* habituais e que visam facilitar, num futuro próximo, uma tomada de decisão clínica centrada no doente, de forma mais sistemática.

Medir para melhorar

O programa de valor em saúde tem um foco também na participação em projetos conjuntos com redes nacionais e internacionais, estratégicas para a produção de evidências. São exemplos a integração no *European Health Data and Evidence Network (EHDEN)* e a participação da CUF no simpósio promovido pelo *Observational Health Data Sciences and Informatics (OHDSI)*, realizado em julho de 2023, no qual o objetivo foi promover a harmonização de dados em saúde, permitindo a geração de evidência em larga escala. Ainda neste contexto, através do consórcio nacional na medição de resultados para a cirurgia da catarata, promovido pelo *Health Cluster Portugal* em parceria com instituições públicas e privadas, a CUF participa ativamente em programas de *benchmark*, promovendo uma cultura de análise dos seus dados, possibilitando comparações com as melhores práticas no setor.

Em 2023

+ 30 mil

PROMs (*Patient Reported Outcomes Measure*)

+ 13,7 mil

Doentes acompanhados

13

Patologias/Procedimentos

(*Osteoartrose do joelho e da anca, Lombalgia, Cancro da mama, Cancro do cólon e do reto, Catarata, Diabetes, Obesidade, Medicina perioperatória, entre outras*)

12

Unidades CUF

+ 35

Equipas multidisciplinares



01

02

03

04

05

06

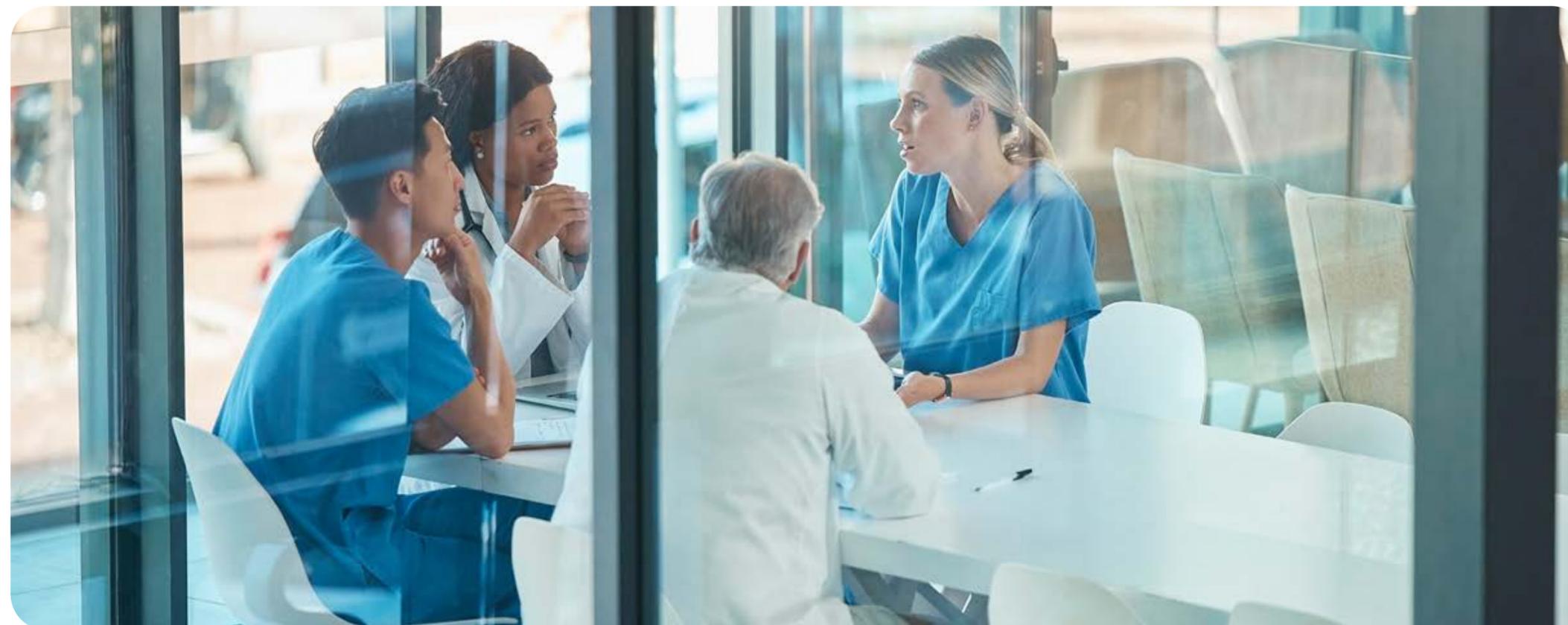
O cuidado que nos aproxima

Aliar a prática à teoria

Nos últimos anos, a CUF tem sido desafiada pela Academia nesta área, de forma a desempenhar um papel ativo na produção científica sobre a medição de *outcomes*. Estas parcerias são encaradas por ambas as partes como um desafio que possibilita aliar a teoria à prática diária. Nesse sentido, em 2023 realizou-se um ciclo de coorientação de dissertações de mestrado em colaboração com o Instituto Superior Técnico, da Universidade de Lisboa, cujo objetivo dos três trabalhos foi dotar a organização de uma ferramenta de gestão para avaliar e priorizar as áreas de medição de *outcomes*.

Reconhecendo a necessidade de alocação de recursos humanos e tecnológicos para dar resposta às exigências da implementação de um programa desta natureza, iniciaram-se, em 2023, trabalhos académicos na área do custeio. A CUF, consciente da importância de reflexão pública sobre o tema, partilhou o seu projeto de harmonização de dados, promovido pelo EHDEN, e apresentou um caso específico na área do custeio durante a Conferência Nacional de Economia em Saúde, realizada em outubro de 2023, em Lisboa.

A CUF tem uma ligação profunda, e de longos anos, à Academia e às instituições de ensino, um investimento que irá manter também neste programa.



Na partilha se fomenta a evolução

Apesar da experiência na implementação de um programa de valor em saúde, sabemos que o paradigma nacional e internacional para este tipo de financiamento não é consensual e, como tal, a partilha de experiências é crucial. A convite do Health Cluster Portugal, no âmbito da realização do ciclo de conferências Meetings with Health Innovation, a CUF participou no tema de

discussão intitulado *Health data & Technology as an enabler for Value-Based Healthcare*.

Ainda neste contexto, a CUF coorganizou o *workshop Advancing high-value health outcomes - case study*, no qual reuniu representantes CUF, membros do *Health Cluster Portugal* e do *World Economic Forum* de outros hospitais de renome internacional, entre eles o *Hospital for Special Surgery*. O *workshop* teve como principal objetivo partilhar a experiência da CUF, desde

a implementação dos PROMs até aos mecanismos e circuitos de recolha de informação.

É de destacar ainda que foi também em 2023, no âmbito da submissão de uma candidatura à 2.ª Edição dos Prémios Europeus da Hospitalização Privada, que a CUF alcançou o prémio para melhor candidatura, com o projeto "*Value@CUF Data Harmonization Infrastructure*", que incidiu na patologia colorretal.

CUF Oncologia

É a maior rede privada de cuidados oncológicos do país e oferece condições humanas e tecnológicas de exceção para o exercício de uma medicina de excelência e de proximidade.

Estar ao lado dos doentes é a prioridade das equipas clínicas, que se mobilizam para garantir a melhor resposta aos doentes oncológicos que confiam o seu diagnóstico e tratamento à CUF Oncologia.



É com o conhecimento e a experiência de centenas de profissionais das diversas áreas e especialidades, que a CUF desenvolve a sua atividade na prevenção, diagnóstico, tratamento e no acompanhamento próximo ao longo de todo o percurso da doença.

Proximidade dos cuidados

Uma abordagem centrada no doente é uma realidade não só na proximidade das interações efetivas de diagnóstico e tratamento, mas também no *continuum* de cuidados, envolvendo as áreas de suporte funcional como Nutrição, Fisioterapia ou Psicologia, entre outras. À equipa multidisciplinar, sempre presente, juntam-se assim os serviços de suporte que contribuem para cuidar de cada pessoa, tendo em conta a sua dignidade e individualidade. É de forma articulada que a rede de cuidados oncológicos da CUF garante os melhores resultados para o doente. Neste contexto, é, ainda, de relevar, o papel desempenhado pelo gestor oncológico, que atua como um ponto de referência para o doente e a sua família.

No ano de 2023, os meios de proximidade concretizaram-se por infraestrutura física de cuidados oncológicos nas áreas mais distantes dos grandes centros, mas também mediante a crescente possibilidade de hospitalização domiciliária.

Neste contexto, o Hospital CUF Torres Vedras e o Hospital CUF Santarém passaram a disponibilizar

Hospitais de Dia Oncológicos que permitiram aos doentes destas regiões realizar tratamentos sem necessidade de fazer grandes deslocações. Nestes novos serviços, equipados com quatro cadeirões e um quarto individual, é possível administrar tratamentos e realizar exames de diagnóstico especializados, garantindo maior conforto e comodidade aos doentes.

Adicionalmente, a CUF Oncologia disponibiliza, ainda, um acompanhamento permanente dos doentes através de acessos diretos às equipas clínicas, seja por via dos seus canais digitais ou por telefone, na **Linha LADO - Linha de Apoio ao Doente Oncológico**.

Ao alcance de uma chamada telefónica, os enfermeiros da CUF Oncologia estão disponíveis 24 horas, todos os dias, para fornecer orientação clínica aos doentes e cuidadores ou encaminhar para uma unidade de saúde. A linha contribui para um acompanhamento personalizado, com uma equipa sempre presente, que confere maior segurança e confiança ao doente oncológico em momentos de dúvida ou situação clínica aguda.



Atividade em 2023

+ 4,7 mil

Doentes tratados

+ 14,7 mil

Sessões de Quimioterapia

70 mil

Sessões de Radioterapia

+ 4 mil

Novos diagnósticos na Anatomia Patológica

+ 3 mil

Chamadas recebidas na Linha LADO

+ 400

Profissionais de diversas áreas e especialidades

Reconhecimentos

A abordagem e os resultados clínicos da CUF Oncologia são validados através das certificações e acreditações específicas concedidas por entidades de referência como a *European Society of Breast Cancer Specialists* (EUSOMA), a *Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía* (ACSA) e a Sociedade Europeia de Oncologia Médica (ESMO), mas, sobretudo, pelo cliente e respetivos acompanhantes na jornada oncológica.



European Society of Breast Cancer Specialists (EUSOMA)

Em 2023, a **Unidade de Tratamento e Diagnóstico e Integrado da Mama CUF de Lisboa**, implementada no Hospital CUF Descobertas e Hospital CUF Tejo, **renovou esta certificação**. A Unidade realizou 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%	95,3%
Caracterização completa de fatores preditivos de prognóstico	95%	96,9%
Cumprimento do Protocolo de <i>Follow-up</i> a 1 ano	80%	82%
Adesão à Reunião Multidisciplinar	90%	99,6%
Doentes com intervenção única	80%	100%
Doentes com cirurgia conservadora e RT	90%	78,3%
Tratamento adequado com hormoterapia	85%	84,5%
Cirurgia com gânglio sentinela com excisão até máximo de 5 gânglios	90%	98,7%

* Indicadores 2023 em Base de Dados Mama submissão eusoma.org a 23/02/2024.



Filomena Fernandes, 69 anos
Torres Vedras | CUF Oncologia



O calor humano, empatia, profissionalismo e atenção que recebo de toda a equipa do Hospital de Dia Oncológico do Hospital CUF Torres Vedras tem sido fundamental para encarar este processo com maior tranquilidade e confiança na recuperação. Também, a proximidade geográfica tem sido muito importante, pela redução de tempo de deslocações e desgaste físico.



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA)

O **Centro de Referência de Tratamento de Cancro do Reto de Adultos** reconhecido pelo Ministério da Saúde e localizado no Hospital CUF Descobertas e no Hospital CUF Tejo, **renovou** em 2023, a admissão de novo projeto de acreditação por esta entidade, mantendo a estratégia implementada de melhoria de indicadores de processo e registos clínicos.



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 por esta entidade, participando nos “ESMO Designated Centres” enquanto Centros Integrados de Oncologia e Cuidados Paliativos, sendo esta a mais relevante e prestigiante distinção a nível europeu nesta área de cuidados.

Segurança do Doente

A cultura de segurança é fundamental para garantir uma prestação de cuidados de saúde de excelência.

A promoção da segurança do doente é um compromisso através de um processo coordenado e persistente de todas as partes interessadas.



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

A CUF apresenta um projeto clínico diferenciador, concretizado na excelência clínica dos cuidados de saúde e na resposta centrada no doente, sendo a sua segurança uma prioridade.

O Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026 afirma que “a promoção da segurança do doente requer um esforço coordenado e persistente de todas as partes interessadas e uma abordagem sistémica, contínua e promotora da segurança e cultura de segurança, assente numa lógica não punitiva e de melhoria contínua”. Este é o foco da CUF no âmbito da segurança do doente.

A Comissão Técnica Transversal da Segurança do Doente, coordenada por um médico perito, um enfermeiro e um farmacêutico, bem como a presidência dos Grupos de Coordenação Local da Segurança do Doente em cada unidade hospitalar, promovem a visão integrada necessária e o envolvimento direto das lideranças como chave da cultura de segurança.

A cultura de segurança da CUF é fundamentada em dois eixos centrais, essenciais para a melhoria contínua e a mitigação do risco clínico:

Compromisso com o cumprimento das metas internacionais da segurança do doente

Proatividade e transparência na notificação de ocorrências

As metas internacionais de segurança do doente estão, de forma transversal, integradas na rede CUF e são, continuamente, monitorizadas.

Taxa de cumprimento global em 2023

94%

(21 421 auditorias efetuadas)

Taxa de cumprimento das metas internacionais da segurança do doente Práticas Seguras - Auditorias

Identificação do doente

96% 2022 95% 2023

Comunicação efetiva

96% 2022 93% 2023

Medicação Segura

97% 2022 98% 2023

Cirurgia Segura

84% 2022 96% 2023

Higienização das mãos

77% 2022 81% 2023

Risco Queda Internamento

87% 2022 90% 2023

A adesão dos colaboradores à notificação de incidentes tem vindo a aumentar ao longo dos anos, contribuindo, assim, para reforçar a cultura de segurança na rede CUF. A consciencialização em relação ao reporte tem sido importante para recolher, agregar e analisar informação clínica, com foco na análise das causas, na identificação de riscos, perigos e vulnerabilidades, bem como na garantia da total rastreabilidade da eficácia e sustentabilidade das medidas de melhoria implementadas.

N.º de incidentes reportados nas unidades CUF

2021	2022	2023
3241	3820	4941

O aumento do número de incidentes reportados deriva do crescimento da rede CUF e do aumento da notificação de incidentes, resultado da consciencialização da importância do reporte para a implementação de ciclos de melhoria, que destaca o propósito da aprendizagem organizacional e reforça uma cultura não punitiva.

Prevenção e Controlo de Infeções

A CUF desenvolve uma cultura ativa de controlo e prevenção da infeção, adotando medidas rigorosas, garantindo um ambiente hospitalar seguro para doentes e profissionais.

A monitorização, de forma sistemática, das práticas de segurança permite assegurar práticas clínicas de elevada qualidade.



O Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e Resistências aos Antimicrobianos (PPCIRA) é desenvolvido na CUF através de três principais eixos:

- Precauções básicas do controlo de infeção
- Vigilância epidemiológica
- Resistências aos antimicrobianos

A Comissão Técnica Transversal do PPCIRA da CUF é coordenada por um médico infectologista e composta por um enfermeiro e um farmacêutico, que procuram assegurar a transversalização das práticas em articulação com os grupos de coordenação local do PPCIRA, existentes em cada unidade.

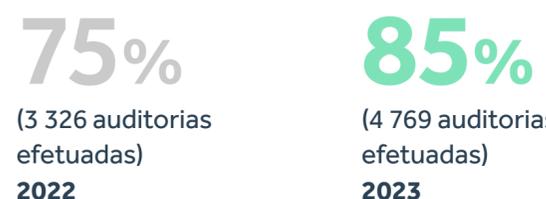
No âmbito das precauções básicas de controlo de infeção, em 2023, destaca-se a **Taxa Global de Higienização das Mãos**, que reflete a cultura de segurança e a implementação de uma estratégia multimodal, que pressupõe ações de formação, campanhas de sensibilização, auditorias e *feedback* de resultados às equipas.

Taxa Global de Higienização das Mãos



É de salientar também, em 2023, a **Taxa Global de Higienização de Superfícies**, avaliada através de luminescência de trifosfato de adenosina (ATP) e que pressupõe um programa de formação de higienização clínica e não clínica. Este programa compreende as superfícies de contato frequente em diferentes níveis de cuidados.

Taxa Global de Higienização de Superfícies



Em 2023, a par da atualização do enquadramento normativo realizado pela Direção-Geral da Saúde sobre os **feixes de prevenção de infeção** associada aos cuidados de saúde, a CUF procedeu à revisão dos procedimentos transversais e conduziu monitorizações de controlo e melhoria.



No âmbito do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e Resistências aos Antimicrobianos, em 2023, é de destacar também a participação dos hospitais da CUF no **Estudo de Prevalência de Ponto (PPS3)**. Organizado pelo Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC), o PPS3 decorre a cada cinco anos e tem como objetivo estimar a nível europeu, a prevalência de infeções associadas aos cuidados de saúde, o uso de antimicrobianos, procedimentos invasivos, infeções e antimicrobianos prescritos, bem como divulgar os resultados às partes interessadas, com o intuito de promover melhorias de qualidade futura nos hospitais com internamento.

Nos meses que antecederam a realização do estudo, as equipas do Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e Resistências aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA) dos hospitais com internamento receberam formação e treino de preparação para o estudo PPS3, de acordo com as instruções e manual disponibilizado pelo Centro Europeu, em particular no preenchimento de formulário requerido. Após a recolha dos dados, a Comissão Técnica Transversal do PPCIRA (CTT-PPCIRA) avaliou a adequação da prescrição nos doentes sob antibioterapia, no que diz respeito à escolha de antibiótico, e enquadrou os resultados publicados pelo ECDC.

Sobre os resultados e considerando a CUF como um conjunto, constatamos que dentro das suas instalações hospitalares, a prevalência foi de:

Infeções Associadas a Cuidados de Saúde (IACS)	6,2%
Dispositivos invasivos relevantes	22%
Utilização de antibióticos por pacientes	51%*

* considerando uma Taxa de adequação na prescrição de 85%

É de salientar que os estudos de prevalência permitem uma visualização imediata da realidade, no entanto, importa complementá-los com estudos de prevalência prospetivos ao longo do tempo, e particularmente com estudos de incidência. Essa abordagem é fundamental para obter um conhecimento fidedigno da realidade, orientando a formulação de planos de ação concretos e eficazes.



01

02

03

04

05

06

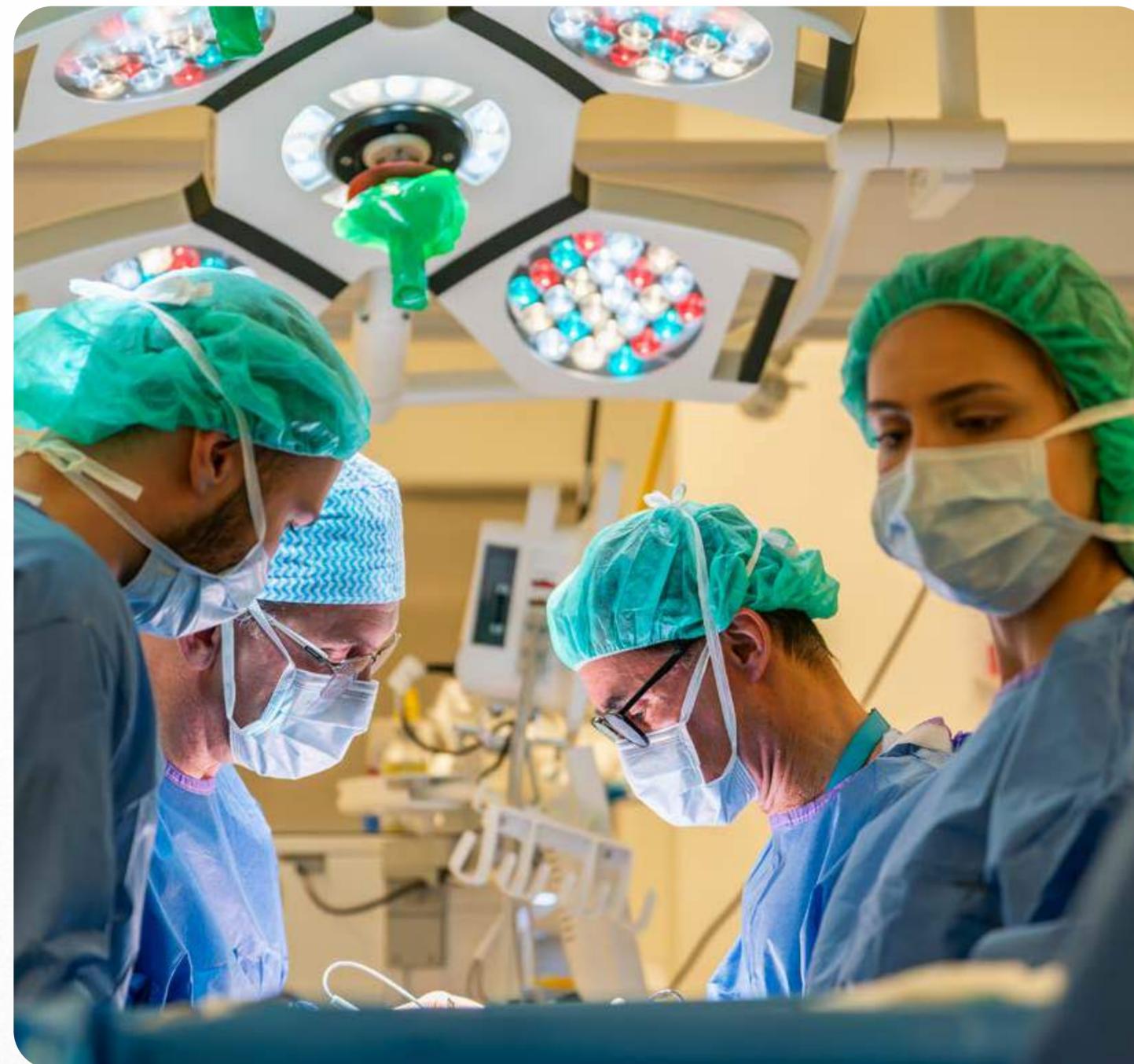


O cuidado que nos aproxima

Sangue e Transplantação

A transplantação de órgãos é vital para salvar vidas na fase avançada da falência de órgãos e o transplante de tecidos representa uma opção terapêutica crucial no tratamento de diferentes patologias.

Para alcançar os melhores resultados clínicos para o doente, é fundamental garantir a disponibilidade de tecidos humanos para aplicação clínica, assegurando elevados padrões de qualidade e segurança.



A Comissão Técnica Transversal Sangue e Transplantação, em articulação estreita com o Comité de Especialidade de Anestesiologia, consolidou ao longo do ano de 2023, a implementação do *Programa Patient Blood Management*, em particular no eixo cirúrgico, no sentido de proporcionar a melhor resposta ao doente com um consumo de sangue otimizado.

Na área do sangue e da transplantação, a CUF concentra esforços em três dimensões:

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, intraoperatório e pós-operatório

Informação ao doente sobre o Programa *Patient Blood Management*



Consumo de componentes sanguíneos em 2023

	Hospitais de Média Dimensão	Hospitais de Grande Dimensão
Doentes transfundidos	596	1552
Componentes transfundidos	1082	3534
Reações adversas a transfusões	0	0

Ciente do papel crucial que a transplantação de órgãos e a aplicação de tecidos humanos representa no tratamento e no impacto na melhoria da qualidade de vida dos clientes, os hospitais CUF estão autorizados a realizar **colheita, aplicação e transplantação de tecidos**.

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.

A concretização e efetividade da atividade clínica de transplante de órgão/aplicação de tecido humano, compreende uma necessidade de cumprimento estrito das boas práticas de qualidade e segurança, bem como uma organização ágil de todo o processo e um desenvolvimento contínuo das competências dos intervenientes.

Autorizações em 2023

Transplantação, colheita e aplicação de tecidos órgãos

	Hospital CUF Porto	Hospital CUF Tejo	Hospital CUF Descobertas	Hospital CUF Viseu	Hospital CUF Santarém	Hospital CUF Coimbra
Transplante córnea	●	●	●	●	○	○
Aplicação de tecido ósseo	○	●	●	○	●	●
Colheita de tecido do cordão umbilical	●	○	●	○	○	○
Atividade de colheita de sangue do cordão umbilical	●	○	●	○	○	○
Atividade de potenciais dadores de órgão	●	●	●	○	○	○

Atividade 2023

Transplantação, colheita e aplicação de tecidos órgãos

	Hospital CUF Porto	Hospital CUF Tejo	Hospital CUF Descobertas	Hospital CUF Viseu	Hospital CUF Santarém	Hospital CUF Coimbra
Transplante córnea/ Aplicação Membrana Amniótica	6	15	12	2	-	-
Aplicação de tecido ósseo	-	7	40	-	18	2
Colheita de tecido do cordão umbilical	113	-	244	-	-	-
Atividade de colheita de sangue do cordão umbilical	113	-	277	-	-	-
Atividade de potenciais dadores de órgão	0	0	0	-	-	-



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

Proteção Radiológica

A proteção radiológica reveste-se da maior importância e assume um papel preponderante na gestão hospitalar.

O desenvolvimento das novas tecnologias e a utilização da radiação ionizante em procedimentos médicos de diagnóstico, terapêutica e rastreio são ferramentas essenciais nos cuidados de saúde.



01

02

03

04

05

06



O cuidado que nos aproxima

Em 2023, a CUF reafirmou o seu compromisso com a segurança radiológica, mantendo uma avaliação contínua das condições das instalações, os licenciamentos atualizados junto das Entidades Reguladoras e através da realização de processos de controlo de qualidade do equipamento radiológico médico. Destaque para:

- Obtenção com sucesso dos licenciamentos e registos atualizados de todos os equipamentos e fontes de radiação das unidades junto das entidades competentes: Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e da Direção Regional do Ambiente e Alterações Climáticas (DRAAC)
- Validação prévia de segurança radiológica e respetivo licenciamento de 43 instalações radiológicas novas ou com alterações, incluindo o serviço renovado de PET da Medicina Nuclear do Hospital CUF Descobertas
- Acompanhamento de cinco processos de inspeções e visitas técnicas pela entidade competente, Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT)
- Acompanhamento de dois processos de licenciamento de atividade clínica de radioterapia/braquiterapia pela Entidade Reguladora da Saúde

- Monitorização e controlo interno de qualidade de 194 equipamentos geradores de radiação ionizante em operação
- Compilação estruturada da informação dos trabalhadores expostos e a melhoria da organização dos serviços de monitorização dosimétrica junto das equipas locais, de Gestão e Direção de Produção e de Recursos Humanos
- Melhoria na divulgação da informação ao cliente no domínio da proteção contra radiações

É de salientar, igualmente, a certificação da *CUF Academic Center*, como entidade formadora em proteção radiológica por parte da APA. Este reconhecimento confere autonomia à CUF para cumprir o requisito legal de formação em proteção radiológica aos colaboradores com risco de exposição à radiação ionizante.





O diálogo que nos impulsiona.

Melhoramos continuamente para estar, a cada momento, ainda mais perto de quem precisa de nós.



01

02

03

04

05

06



O diálogo que nos impulsiona



Reclamações e Agradecimentos

O diálogo permanente com os clientes é extremamente valioso por proporcionar uma perspetiva externa sobre o nosso modo de atuar.

Por meio da diversidade de opiniões, o processo de identificação de oportunidades de melhoria é contínuo.



01

02

03

04

05

06



O diálogo que nos impulsiona

Através da valorização da visão dos nossos clientes, o Gabinete do Cliente, a Direção da Qualidade e Segurança, juntamente com toda a rede CUF, unem esforços para implementar medidas efetivas que visam, ou melhorar processos, ou implementar novas formas de atuação.

Em 2023

Total de
agradecimentos

2749

Aumento dos
agradecimentos
em 2023

43%

A CUF recebeu ainda um total de 9686 reclamações.

A gestão das sugestões, agradecimentos, pedidos de esclarecimento e reclamações dos clientes da CUF é, em primeira instância, conduzida pelo Gabinete do Cliente que, 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

Atendimento presencial aos clientes que o solicitam e/ou pretendam apresentar exposições, nos hospitais e clínicas da rede CUF

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 participa na identificação de soluções e ações de melhoria

Propõe procedimentos transversais de melhorias identificados através das reclamações





A experiência CUF pela voz dos nossos clientes

Confiança

“A proximidade e qualidade técnica do acompanhamento médico, complementado com as assistências de enfermagem, permitiram-me viver a minha gravidez com segurança e confiança.

Porto. outubro de 2023

Competência

“A nossa família agradece toda a vossa competência, excelente profissionalismo e dedicação.

Viseu. maio de 2023

Excelência

“Obrigada a toda a equipa por se preocuparem e serem excelentes profissionais.

Leiria. abril 2023

Humanismo

“Quero agradecer todo o profissionalismo, e empenho com que cuidaram da minha filha. Obrigada pelo vosso humanismo e compreensão.

Sintra. junho 2023

Proximidade

“O meu muito obrigada. Nunca irei esquecer a equipa maravilhosa que acompanhou a minha cirurgia e o meu internamento.

Lisboa. janeiro 2023



01

02

03

04

05

06

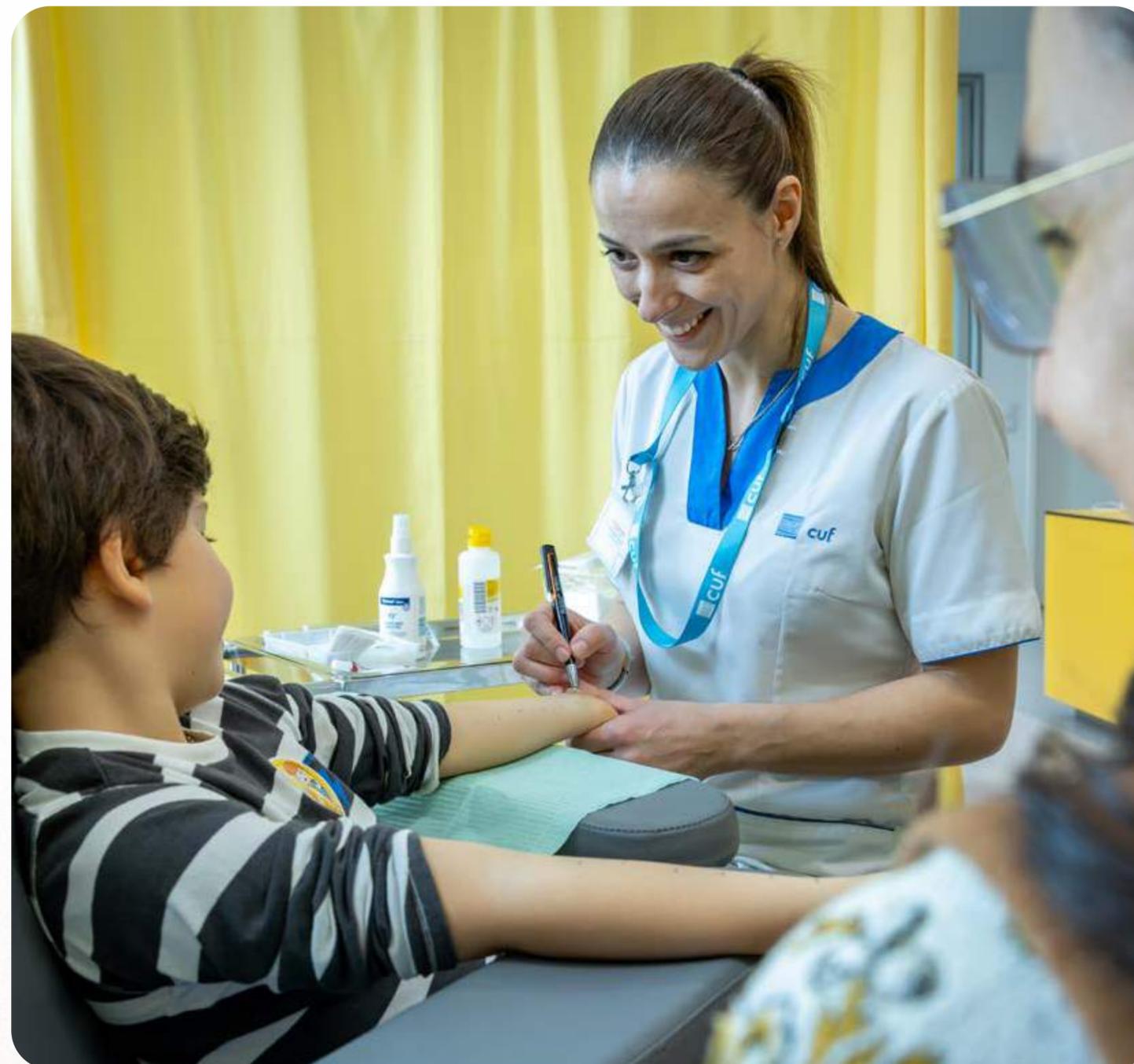


O diálogo que nos impulsiona

Satisfação do Cliente

Escutar o cliente, de forma ativa, é fundamental para assegurar, a cada momento, a criação de valor na prestação de cuidados de saúde.

Para a CUF, a satisfação do cliente é o reflexo da qualidade dos cuidados prestados, desde o atendimento inicial até ao acompanhamento ao longo da vida.



A CUF tem implementado o Programa Voz do Cliente CUF, que ausculta, diariamente, quem procura os cuidados das equipas clínicas.

Ter uma experiência mais positiva está diretamente relacionado com uma maior propensão em seguir, por exemplo, as recomendações médicas, o que pode levar a melhores resultados clínicos. Além disso, a satisfação do cliente pode, ainda, interferir com a capacidade do doente reter melhor a informação que a equipa clínica lhe transmite, contribuindo para um processo de acompanhamento da sua doença mais eficaz, com efetivos ganhos para a sua qualidade de vida. Por esses motivos a CUF tem implementado o Programa Voz do Cliente CUF, que ausculta, diariamente, quem procura os cuidados das nossas equipas clínicas.

A interação é desenvolvida através de inquéritos de satisfação, enviados aos clientes que, por exemplo, realizaram uma marcação, um ato clínico, bem como efetuaram contactos de *follow-up* ou receberam relatórios de análises e exames.

O Programa Voz do Cliente da CUF avalia o *Net Promoter Score (NPS)*, indicador de satisfação global.

Em 2023

Clientes auscultados

92 mil

NPS

62,6%



No compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cliente, a CUF disponibiliza, igualmente, diversos canais de comunicação, incluindo um canal de denúncias, formulários de exposições e um contacto acessível por meio de várias plataformas *online*. Todos os *feedbacks* são, cuidadosamente, analisados e respondidos, contribuindo para um ciclo contínuo de melhorias nos serviços prestados, garantindo uma experiência cada vez mais satisfatória.



A rede que nos **completa.**

Ficha dos Hospitais.



01

02

03

04

05

06



A rede que nos completa

Hospital CUF Tejo

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



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,80
ICAR	0,82
IRAR	0,49

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

Índice de Case-Mix	0,99
--------------------	------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	1217	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	94%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	85%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	92%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	96%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	84%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	78%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Descobertas



O Hospital CUF Descobertas, inaugurado em 2001, conta com uma vasta oferta de serviços e dispõe de centros clínicos especializados com reputação internacionalmente reconhecida.

Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,53
ICAR	0,83
IRAR	0,49

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

Índice de Case-Mix	0,72
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	1602	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	90%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	94%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	99%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	97%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	88%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	82%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Porto

O Hospital CUF Porto foi inaugurado em junho de 2010, representando um marco importante na saúde privada no norte do país. Disponibiliza uma ampla oferta de especialidades médicas e cirúrgicas, além de proporcionar um atendimento permanente de adultos e pediátrico.



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,75
ICAR	0,68
IRAR	0,65

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

Índice de Case-Mix	0,73
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	651	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	100%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	98%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	100%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	97%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	91%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	87%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Cascais

O Hospital CUF Cascais, disponibiliza, desde, 2008, vasta oferta de consultas e meios complementares de diagnóstico, internamento, uma unidade de cuidados intermédios polivalente e atendimento permanente de adultos e pediátrico.



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,48
ICAR	0,57
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

Índice de Case-Mix	0,80
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	317	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	99%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	95%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	98%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	94%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	95%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	73%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Torres Vedras

O Hospital CUF Torres Vedras iniciou a sua atividade no ano de 2008 e reforçou os cuidados de saúde na região com oferta de internamento, atendimento permanente para adultos e pediátrico, para exames e consultas de especialidade.



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,35
ICAR	0,45
IRAR	0,31

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

Índice de Case-Mix	0,86
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	252	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	100%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	95%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	99%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	96%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	97%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	86%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Santarém



O Hospital CUF Santarém, inaugurou em 2015, enquadrado na estratégia de crescimento e expansão geográfica da CUF, dispondo, desde logo, de uma alargada oferta de especialidades médicas e cirúrgicas.

Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,51
ICAR	0,81
IRAR	0,26

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

Índice de Case-Mix	0,88
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	91	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	97%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	88%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	97%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	94%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	89%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	83%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Viseu

O Hospital CUF Viseu, inaugurado em 2016, dispõe de uma oferta alargada de especialidades médicas e cirúrgicas, bem como meios complementares de diagnóstico e de exames de especialidade, contribuindo assim para a melhoria do acesso aos cuidados de saúde da região.



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Valor
IMAR	0,37
ICAR	0,58
IRAR	0,44

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

Índice de Case-Mix	0,98
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	238	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	94%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	96%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	100%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	98%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	94%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	72%	Classificação OMS/DGS: Satisfatório

Hospital CUF Coimbra



O Hospital CUF Coimbra integrou a rede CUF em 2018. Com uma oferta integrada e multidisciplinar, dispõe de internamento, exames complementares de diagnóstico e especiais, para além de consultas de especialidades.

Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,76
ICAR	1,09
IRAR	0,18

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

Índice de Case-Mix	0,79
--------------------	------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	33	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	100%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	100%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	99%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	93%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	88%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	83%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

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 ambulatório e internamento, contando igualmente com um serviço de atendimento permanente de adultos e pediátrico.



Estrutura

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

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	0,57
ICAR	0,34
IRAR	0,27

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

Índice de Case-Mix	0,75
--------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	250	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	93%	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	88%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	97%	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	97%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	94%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	94%	Classificação OMS/DGS: Muito Satisfatório

Hospital CUF Trindade



Em 2022, o Hospital CUF Trindade passou a integrar a rede CUF. Além de uma forte componente de ambulatória, destaca-se o serviço de Imagiologia, o bloco operatório e o Atendimento Médico Não Programado para adultos.

Estrutura

Camas (total)	16
Salas de Cirurgia	2
Gabinetes de Consulta	30

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	-
ICAR	-
IRAR	-

Integra *IAmetrics* em 2024.

Complexidade

Índice de <i>Case-Mix</i>	0,77
---------------------------	-------------

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	38	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	-	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	72%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	-	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	91%	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	-	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias
Taxa Global da Higienização das Mãos	49%	Classificação OMS/DGS: Razoável

Hospital CUF Açores

O Hospital CUF Açores integrou, em 2023, a rede CUF. Disponibiliza uma ampla oferta de serviços especializados, internamento e Atendimento Permanente, para responder às necessidades de cuidados de saúde de toda a família.



Estrutura

Camas (total)	19
Salas de Cirurgia	4
Gabinetes de Consulta	50

Indicadores de Qualidade

Indicador	Indicador
IMAR	-
ICAR	-
IRAR	-

Integra IAmetrics em 2024.

Complexidade

Índice de Case-Mix	-
--------------------	---

Segurança do Doente

Número de eventos reportados	-	Total de eventos reportados na plataforma HER+
Taxa cumprimento Identificação Positiva (%)	-	Cumprimento da identificação inequívoca do doente através de auditorias
Taxa cumprimento Comunicação Efetiva (%)	89%	Cumprimento da metodologia ISBAR na comunicação de transição através de auditorias
Taxa cumprimento Medicação Segura (%)	-	Cumprimento dos 9 certos de medicação através de auditorias
Taxa cumprimento Cirurgia Segura (%)	-	Cumprimento da lista de verificação de segurança cirúrgica completas através de auditorias
Taxa cumprimento Avaliação Risco Queda no Internamento	23%	Cumprimento dos requisitos para avaliação de risco de queda no internamento através de auditorias

Glossário



Codificação Clínica (GDH)

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

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

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

Índice Case Mix

Coeficiente global de ponderação da produção, que reflete a relatividade de um hospital face a outros, em termos da sua maior ou menor proporção de doentes com patologias complexas e, conseqüentemente, maior consumo de recursos. Este índice determina-se calculando o rácio entre o número de doentes equivalentes ponderados pelos pesos relativos dos respetivos GDH e o número total de doentes equivalentes.

Índices *lametrics*

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.

O Conselho de Administração

Salvador Maria Guimarães José de Mello

Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

Guilherme Barata Pereira Dias de Magalhães

Ema Isabel Gouveia Martins Paulino Pires

Diogo Miguel Parreira de Gouveia

Francisco Pedro Ramos Gonçalves Pereira

Inácio António da Ponte Metello de Almeida e Brito

Paulo Jorge Barradas de Oliveira Rebelo

Vera Margarida Alves Pires Coelho

Catarina Marques da Rocha Gouveia

João Pedro Stilwell Rocha e Melo

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

Paula Alexandra Pais de Brito Silva

Rui Alexandre Pires Diniz

Paulo José Marques Fernandes



01

02

03

04

05

06



Relatório de Qualidade e Segurança Clínica



O cuidado
que é **Próximo.**

Relatório de Qualidade e Segurança Clínica **2023**