



clínica de  
**são.cristovão**

**RELATÓRIO ANUAL CIRCUNSTANCIADO  
SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

**2024**

**Janeiro 2025**

## 1. Introdução

A Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º44/2017, de 20 de abril e pela Lei n.º 110/2019 de 9 de setembro, determina a obrigatoriedade de afixação, em locais de fácil acesso e visibilidade, a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS e Entidades Convencionadas.

Por outro lado, a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, obriga à afixação, em locais de fácil acesso e consulta pelo Utente, informação atualizada relativa aos TMRG por patologias, para os diversos tipos de prestações.

Os referidos diplomas obrigam igualmente, a prestar informação ao utente no ato de marcação de consultas e/ou exames, mediante registo ou impresso próprio, sobre o TMRG nas diversas modalidades de prestação de cuidados de saúde e disponibilizar no *site* da Clínica.

Por último, as entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam.

Em 2024 a Clínica São Cristóvão – Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa celebrou o seu 152º aniversário. São 152 anos ao serviço dos associados e utentes prestando cuidados de saúde através de consultas, realização de MCDT e de cirurgias.

É desiderato da Clínica São Cristóvão – Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa garantir a prestação de cuidados de saúde dentro dos tempos máximos de resposta garantida (TMRG) definidos.

## 2. Identificação e caracterização da entidade

Designação	CSC – Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa (CSC-ASMECL), IPSS
NIPC:	500 722 250
Localização	Largo de São Cristóvão, nº 1 1149-053 Lisboa
Telefone	218 813 355
e-mail	atendimento@clinicasaocristovao.pt
Site	www.clinicasaocristovao.pt

A CSC-ASMECL está registada junto do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social com a inscrição n.º 1/81, a fls. 2 e 2v. do Livro 1 das Associações de Socorros Mútuos.

A CSC-ASMECL dispõe de um conjunto de valências que oferece aos associados e utentes, designadamente consultas de diversas especialidades, Bloco Operatório composto por 2 salas para a realização de cirurgias convencionais e de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica. Complementarmente integra nas suas instalações uma Unidade de Cuidados Continuados e uma Residência Medicalizada.

### Missão

Excelência na prestação de cuidados de saúde, com elevados níveis de qualidade, competência e rigor, indo ao encontro, e superando se possível, as expectativas dos associados, respeitando sempre o princípio da humanização.

### Valores

- Competência e responsabilidade;

- Rigor e profissionalismo na prestação de cuidados de saúde;
- Isenção e imparcialidade;
- Justiça e igualdade;
- Relações interpessoais;
- Transparência traduzida em resultados claros e mensuráveis;
- Respeito pelos valores da vida humana;
- Lealdade e integridade;
- Qualidade e boas práticas;
- Humanismo e confiança na proximidade com os associados;
- Respeito pelo meio ambiente;
- Responsabilidade social

### 3. Caracterização geral dos órgãos de administração

<b>Administração</b> (desde novembro de 2023)	Presidente -- Dr <sup>a</sup> Maria Isabel da Silva Alves Carvalho Vice-Presidente -- Eng. Pedro Miguel Gomes da Silva Figueiredo Vogais -- Dr. Fernando Rosa Soares -- Dr <sup>a</sup> Mafalda Maria Álvares Moreira da Fonseca Branquinho -- Sr. António Manuel da Silva Claro
<b>Conselho Fiscal</b> (desde novembro de 2023)	Presidente -- Rúben José Flores Pires Gil Secretário -- Carlos Alberto Bandeira de Abreu Relator -- Rui Pedro Silva Antunes Freire
<b>Direção Clínica</b> (desde novembro de 2023)	Diretor Clínico -- Dr. António César Pinheiro Gata Simão Diretores Clínicos Adjuntos -- Dr. Fernando Carlos Teles Meneses Galrão -- Dr. Ramiro José de Sá Nunes de Carvalho

#### 4. Sistemas de Informação / Aplicações informáticas

A CSC-ASMECL utiliza SIGEHP – Sistema Integrado de Gestão Hospitalar que assenta em 6 grupos de aplicações distintos, correspondentes a subsistemas de *software* aplicacional relacionados com as grandes áreas clínicas:

- Gestão de Doentes – Informatização da informação administrativa de admissões e altas nos serviços, IC - Internamento Cirúrgico, RM - Residência Medicalizada, UCC - Unidade de Cuidados Continuados e Bloco Operatório (ambulatório);
- Processo Clínico eletrónico – informatização do registo da informação clínica nas áreas de internamento, consultas e resultados de MCDT;
- Farmácia Hospitalar;
- Aprovisionamento;
- Recursos Humanos;
- Serviços Financeiros (contabilidade, gestão *stocks*, inventário, tesouraria, .....).

Encontra-se, neste momento a implementar um novo sistema informático: FIRST estando na fase de arranque a parte referente ao processo clínico eletrónico.

Complementarmente dispõe de métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor, RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados.

#### Segurança da informação

- Gestão de acessos baseado nos perfis de cada categoria profissional
- Sistema de antivírus e firewall
- Autobloqueio do PC
- Servidores localizados em Salas de Sistemas com acesso restrito
- Backups.

## 5. Organização e controlo interno

### Documentos de orientação

A CSC-ASMECL dispõe de um conjunto de documentos orientadores da sua atuação com impactos no acesso a cuidados de saúde. Assim:

- Regulamento interno
- Código de Conduta
- Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- Planos e Relatórios de Atividades – com análise dos recursos humanos e materiais disponíveis, consultas realizadas, MCDT, bloco operatório, etc.
- Regulamentos específicos de alguns serviços ou temas
- Manual da Qualidade
- Procedimentos diversos

### Carta dos Direitos de Acesso

A CSC-ASMECL dispõe de 9 locais, de fácil acesso e consulta, onde disponibiliza informação atualizada relativa aos Tempos Máximos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias.

Complementarmente, no site da instituição está disponível informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e os respetivos Tempos Máximos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde.

As sugestões e reclamações são tratadas de acordo com metodologia expressa em procedimento específico no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela NP EN ISO 9001:2015.

A monitorização e eventuais oportunidades de melhoria no que se refere a cumprimento de objetivos, reclamações, sugestões, pedidos e elogios enquadram-se nas competências do Conselho de Administração e/ou da Direção Clínica, sendo sempre analisados/tratados no âmbito das reuniões de trabalho de equipas multidisciplinares.

## Tempos Máximos de Resposta Garantidos estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de Cuidados de Saúde

### TMRG - TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS 2024

Áreas	Valências	dias úteis
Radiologia	Radiologia Convencional	5
Radiologia	Ecografias	45
Radiologia	Mamografia	45
Radiologia	Ortopantomografia	5
Medicina Física e Reabilitação	Consulta de Medicina Física e Reabilitação	35
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos	0
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	30
Endoscopia Gastroenterológica		30
Cardiologia	E.C.G. Simples	5
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	10
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	20
Cardiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	20

2025.01.24



## RELATÓRIO 2024

### INTERVENÇÕES

Áreas	Valências	Nº
Radiologia	Radiologia Convencional	2139
Radiologia	Ecografias	2547
Radiologia	Mamografia	691
Radiologia	Ortopantomografia	503
Radiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	1247
Oftalmologia	Fluoresceínica, tratamento de laser Argon e Perimetria Computorizada	22
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (consultas)	733
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (tratamentos)	38485
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos (diárias)	17
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	33
Cardiologia	E.C.G. Simples	1814
Cardiologia	Registo de Holter até 24	509
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	210

2025.01.24

## Impressos Próprios de Prestação de Informação ao Utente

Existem dois comprovativos da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos Máximos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita.

### Exemplar 1

Com referenciação para outra unidade de saúde, para obtenção de resposta concreta aos utentes (credencial).

### Exemplar 2

Pdf do documento entregue ao utente correspondente a convocatória para realização de ato médico.

Exemplar 1

Exmo/a Colega,

Com os meus cumprimentos, solicito-lhe caso concorde, o favor de conceder ao portador,  
Sr.(a) .....  
uma credencial modelo 819, para intervenção cirúrgica .....  
a efetuar nesta Instituição.

Aceite o/a Exmo/a. Colega que lhe recorde que, no âmbito da Circular nº 437 de 1986.12.19, em aditamento à Circular nº 168/86 de 1986.06.05, referente ao Despacho da Sr<sup>a</sup> Ministra da Saúde com o nº 16/86, de 1986.04.29 (anexo), **podem os ACES - Agrupamentos dos Centros de Saúde enviar diretamente utentes para as Instituições de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registadas na Direção Geral de Segurança Social mediante a emissão do Modelo 819, através do respetivo Médico Assistente e/ou Médico de Família, em funções no Centro de Saúde da área de residência, depois de devidamente visado pelo respetivo Diretor.**

**TMRG - 30 dias**

Colega muito grato e ao dispor

---

*Assinatura*

*Vinheta do Médico*

Lisboa, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## Exemplar 2

### Pdf do print entregue ao Utente



**ASSUNTO:** Marcação de Ato Médico  
**Nº Utente:**  
**6001 - DR RAMIRO CARVALHO-EX DIV.**  
**Subs.:** 3 ARS LISBOA E VALE TEJO, I.P

Receção de Atos Médicos

Convocatória

Exmo(A) Senhor(A)

Informamos V .Exª que deverá comparecer em Lisboa, na ASMECL, no dia 2024-12-04 (QUARTA-FEIRA)  
às 9.40 Horas.

Pedimos a melhor atenção para as seguintes recomendações:

1. Compareça com alguns minutos de antecedência para regularizar o seu ato médico;
2. Se vem fazer exames de radiologia, deve trazer exames anteriores;
3. Caso não possa comparecer na data agendada, deverá proceder à desmarcação com a maior antecedência possível, presencialmente, por telefone ou mail.
4. TMRG 5 dias úteis.
5. O Conselho de Administração e a Direção Clínica entendem estar assegurados os requisitos das orientações da DGS - Direção Geral da Saúde, para o funcionamento normal das atividades clínicas de ambulatório, mantendo o cumprimento integral das medidas para prevenção e controlo da infeção por COVID-19.

-----  
Pode levantar o seu exame a partir de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, das 8h00 às 19h00, de 2ª a 6ª feira. Senha E

Colaborador(a) / Técnico(a)

\_\_\_\_\_

(ass. titular)

(entregar a)

(ass.)

A entrega só pode ser feita a terceiros, mediante autorização expressa do titular, nos termos do RGPD - Regulamento Geral de  
Protecção de Dados (UE) 2016/679, de 2016.04.27, que entrou em vigor em 2018.05.25



Áreas autorizadas de Prestação de Serviços de Cuidados de Saúde na Área Médica, Diagnóstico e nos Cuidados Continuados de Cuidados e no tratamento Cirúrgico. Prestação de Serviços de Diagnóstico de Imagiologia na Unidade de Radiologia Serviços de Apoio Serviço Farmacéutico, Apoio Administrativo, Biblioteca e Detetores de Emergência Serviço de Associações Serviço de Alojamento Gabinete de Comunicação

Clinica de São Cristóvão® CSC- Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa - IPSS • NIPC: 500 722 250  
Largo de São Cristóvão, 1 1149-053 Lisboa • tel 218 813 300 • fax 218 813 399 • Marcações 218 813 355 • www.clinicasaocristovao.pt

### QUADRO RESUMO

<b>OCORRÊNCIAS 2024</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
<b>1. RECLAMAÇÕES</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>53</b>
ERS	1	0	1	0	2	3	1	1	2	3	3	0	17
OUTRAS	4	3	2	3	2	6	3	1	6	3	2	1	36
<b>Motivo</b>													
Alimentação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colaboradores	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4
Diversos	2	3	1	2	1	3	1	2	4	2	2	0	23
Instalações	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	7
Médicos	1	0	1	0	1	5	1	0	3	3	1	0	16
Preçário	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Site	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>2. PEDIDOS</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28</b>
Reembolsos Consultas/Exames	0	1	2	0	0	0	1	1	0	2	0	0	7
Diversos	3	6	6	0	2	0	0	0	0	2	2	0	21
<b>3. SUGESTÕES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>4. ELOGIOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>32</b>
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloco Operatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
C.C. e R.M.	1	0	1	1	3	2	4	0	2	1	1	0	16
Faturação/Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastrenterologia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Fisioterapia	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Oftalmologia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Pediatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	5
Sala de Espera	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Piso Intermédio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tesouraria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2025.01.24