



clínica de
são.cristovão

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

2025

Janeiro 2026

1. Introdução

A legislação em vigor relativa ao acesso dos utentes aos cuidados de saúde consagra um conjunto de princípios e deveres aplicáveis às entidades prestadoras, públicas e privadas, que integrem o Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou que com este tenham convenções.

Nos termos da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e respetivas alterações, é obrigatória a afixação, em locais visíveis e de fácil acesso, da Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS e Entidades Convencionadas, documento que consagra o direito a tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) para os diferentes tipos de prestações.

Adicionalmente, a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, determina que as entidades prestadoras de cuidados de saúde devem assegurar a disponibilização, em locais acessíveis e em formato atualizado, da informação referente aos TMRG por patologia e tipologia de prestação, devendo igualmente informar o utente, no momento da marcação de consultas e/ou exames, acerca do TMRG aplicável. Essa informação deve ser fornecida por escrito ou através de registo informático próprio e estar igualmente disponível no site institucional da entidade.

Por último, a mesma legislação impõe a obrigação de publicação anual, até 31 de março, de um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde prestados, documento que traduz a transparência e o compromisso da instituição com a qualidade e o acesso equitativo aos cuidados.

Em 2025, a Clínica São Cristóvão – Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa (CSC-ASMECL) assinalou o seu 153.º aniversário, prossequindo a sua missão histórica de prestação de cuidados de saúde aos seus associados e utentes, através de consultas médicas, realização de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT) e de intervenções cirúrgicas, em regime de ambulatório ou internamento.

É objetivo central da CSC-ASMECL garantir o cumprimento integral dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos para cada modalidade de prestação, assegurando simultaneamente qualidade clínica, eficiência e humanização do atendimento.

2. Identificação e caracterização da entidade

Designação	Clínica São Cristóvão – 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 encontra-se registada no Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sob o n.º 1/81, a fls. 2 e 2v. do Livro 1 das Associações de Socorros Mútuos.

A instituição dispõe de um conjunto alargado de valências, assegurando aos associados e utentes:

- Consultas de diversas especialidades médicas e cirúrgicas;
- Bloco operatório composto por duas salas, aptas à realização de cirurgias convencionais e de ambulatório;
- Serviços de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT);
- Unidade de Cuidados Continuados Integrados;
- Unidade de internamento com acompanhamento clínico permanente.

Missão

Prestar cuidados de saúde de excelência, sustentados em padrões elevados de qualidade, competência técnica e rigor ético, procurando superar as expectativas dos associados e utentes e respeitando integralmente o princípio da humanização dos cuidados.

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

Administração

(desde novembro de 2023)

- Dr^a Maria Isabel da Silva Alves Carvalho -- Presidente
- Eng. Pedro Miguel Gomes da Silva Figueiredo -- Vice-presidente
- Dr. Fernando Rosa Soares -- Vogal
- Dr^a Mafalda Maria Álvares Moreira Fonseca Branquinho -- Vogal
- Sr. António Manuel da Silva Claro -- Vogal

Conselho Fiscal

(desde novembro de 2023)

- Rúben José Flores Pires Gil -- Presidente
- Carlos Alberto Bandeira de Abreu -- Secretário
- Rui Pedro da Silva Antunes Freire -- Relator

Direção Clínica

(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 o **SIGEHP – Sistema Integrado de Gestão Hospitalar**, que integra **seis módulos funcionais**, correspondentes às principais áreas de gestão clínica e administrativa:

- **Gestão de Doentes:** informatização dos processos administrativos de admissões, altas, internamentos, unidade de cuidados continuados (UCC) e bloco operatório (ambulatório);
- **Processo Clínico Eletrónico:** registo digital e seguro de toda a informação clínica, incluindo consultas, internamentos e resultados de MCDT;
- **Farmácia Hospitalar:** gestão de medicamentos, consumos e controlo de stocks;
- **Aprovisionamento:** gestão logística e de fornecedores;
- **Recursos Humanos:** gestão de pessoal, horários e registos de assiduidade;
- **Serviços Financeiros:** contabilidade, stocks, inventário e tesouraria.

Atualmente, encontra-se em fase de **implementação gradual um novo sistema informático “FIRST”**, que substituirá progressivamente o SIGEHP. Iniciou-se pela área do **processo clínico eletrónico**, com vista à modernização e interoperabilidade dos sistemas de informação.

Segurança da informação

Em conformidade com o **Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)**, a CSC-ASMECL mantém um conjunto de medidas robustas para salvaguarda da confidencialidade e integridade da informação clínica e administrativa:

- Controlo de acessos baseado em perfis profissionais e níveis de responsabilidade;
- Sistema ativo de antivírus e firewall;
- Mecanismos de bloqueio automático de terminais;
- Servidores em salas de acesso restrito e climatizadas;
- Execução periódica de **backups** com armazenamento seguro.

5. Organização e controlo interno

Documentos de orientação

A CSC-ASMECL dispõe de um **sistema de gestão documental e normativa** que orienta a sua atuação e assegura a conformidade legal, ética e de qualidade. Entre os principais instrumentos constam:

- Regulamento Interno;
- Código de Conduta e Ética;
- Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- Planos e Relatórios de Atividades anuais;
- Regulamentos específicos (relativos a alguns serviços e/ou temas);
- Manual da Qualidade e Procedimentos Operacionais Normalizados.

Carta dos Direitos de Acesso

A CSC-ASMECL assegura o cumprimento das obrigações legais relativas à afixação e divulgação da Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde. Atualmente, dispõe de nove locais nas suas instalações, devidamente identificados, onde se encontra afixada informação atualizada sobre os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) para os diversos tipos de prestação e grupos de patologias.

De igual modo, o site institucional disponibiliza permanentemente informação sobre as áreas de atividade, especialidades médicas e respetivos TMRG, permitindo aos utentes consultar, de forma simples e transparente, os prazos de resposta previstos.

A instituição possui um sistema estruturado de gestão de sugestões e reclamações, integrado no seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela NP EN ISO 9001:2015, assegurando a análise de todas as manifestações dos utentes e a implementação de medidas corretivas e de melhoria.

A monitorização contínua do cumprimento dos objetivos, bem como a análise de reclamações, elogios e oportunidades de melhoria, são conduzidas sob a responsabilidade do Conselho de Administração e da Direção Clínica, em reuniões periódicas multidisciplinares que garantem a articulação entre as várias áreas clínicas, técnicas e administrativas.

6. Conclusão

A Clínica São Cristóvão – ASMECL reafirma o seu compromisso em garantir o acesso atempado e equitativo aos cuidados de saúde, cumprindo os Tempos Máximos de Resposta Garantidos e mantendo uma postura de transparência, rigor e melhoria contínua.

A aposta na modernização tecnológica, na formação das equipas e na consolidação de processos de qualidade reforça a missão institucional de prestação de cuidados de excelência, centrados no utente.

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

TMRG - TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS 2025

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	8
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos	0
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	30
Endoscopia Gastrenterológica		30
Cardiologia	E.C.G. Simples	5
Cardiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	10
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	10
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	10

2026.01.23

RELATÓRIO 2025

INTERVENÇÕES

Áreas	Valências	Nº
Radiologia	Radiologia Convencional	2393
Radiologia	Ecografias	2612
Radiologia	Mamografia	746
Radiologia	Ortopantomografia	505
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (consultas)	2160
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (tratamentos)	86134
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos (diárias)	5
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	2
Endoscopia Gastroenterológica		338
Cardiologia	E. C. G. Simples	1783
Cardiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	1246
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	135
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	482

2026.01.23

Impressos Próprios de Prestação de Informação ao Utente

Existe um comprovativo 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.

- Convocatória entregue ao utente para a realização do ato médico agendado.

QUADRO RESUMO

OCORRÊNCIAS 2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1. RECLAMAÇÕES	7	6	5	1	5	7	5	1	2	3	2	4	48
ERS	1	3	2	0	1	3	4	1	0	3	1	1	20
OUTRAS	6	3	3	1	4	4	1	0	2	0	1	3	28
Motivo													
Alimentação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colaboradores	0	1	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1	7
Diversos	1	4	3	0	2	4	1	1	0	2	1	1	20
Instalações	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	5
Médicos	3	1	1	0	1	1	2	0	2	1	1	0	13
Preçário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Site	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2. PEDIDOS													0
Reembolsos Consultas/Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diversos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. SUGESTÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. ELOGIOS													22
Atendimento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Bloco Operatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C.C. e R.M.	1	0	0	5	0	0	1	0	1	0	1	0	9
Faturação/Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastroenterologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	4
Oftalmologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pediatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radiologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sala de Espera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Piso Intermédio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Tesouraria	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	5

2026.01.23