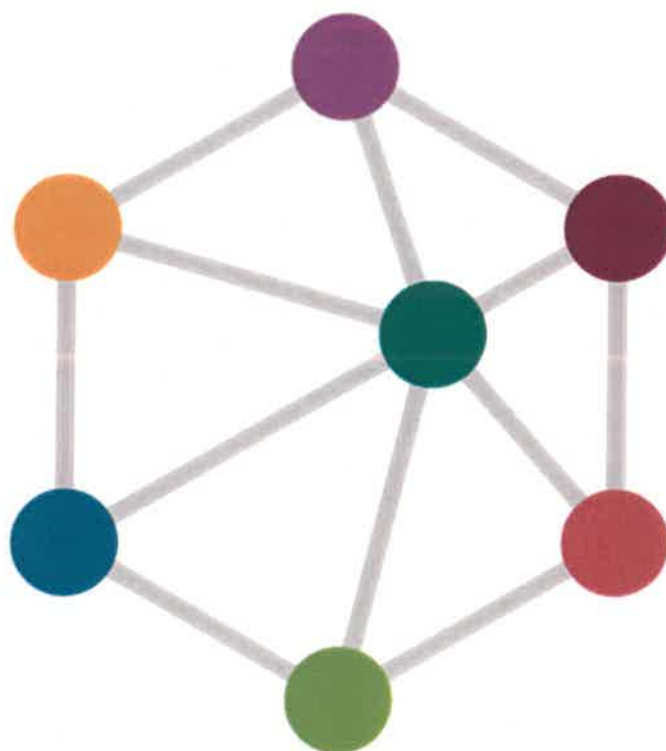


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2023

(CENTRO HOSPITALAR MÉDIO AVE, E.PE)



Conselho de Administração

Ata n.º 13 de 27/03/2024

Henrique Lopes
Presidente C.A. Vogal Executivo Vogal Executivo Diretora Clínica Ent.ª Diretora Diret. Clínico
António Luís João Violeta Daniela João
Barbosa Morais Carvalho Iglésias Esteira Marques
CSH CSP

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(CENTRO HOSPITALAR MÉDIO AVE, E.P.E)

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
PARTE I	7
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	8
1.1 Identificação da entidade	8
1.2 Caraterização da entidade.....	9
1.3 Sistemas de Informação	11
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	13
2.1 Documentos de orientação.....	13
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	15
PARTE II	17
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	18
PARTE III	21
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	22
NESTE CAPÍTULO, SÃO APRESENTAÇÃO OS NÚMEROS DE CONSULTAS REALIZADAS PELO CHMA, EM 2023, POR	
ÁREA DE CUIDADOS, INDEPENDENTEMENTE DA ORIGEM DA REFERENCIAÇÃO.	22
4.1 Consulta externa.....	22
4.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	24
4.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	27
4.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	28
ANEXOS	29
5. ANEXO I – NÚMERO DE EXPOSIÇÕES EM 2023	30
6. ANEXO II - INDICADORES CONTRATUALIZADOS PARA 2023	32

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	9
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	11
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	12
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	13
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	13
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	15
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	20
Quadro 8. Número total de consultas externas por valência, em 2023	22
Quadro 9. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023.....	23
Quadro 10. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA)	24
Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023	25
Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023	26
Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023	27
Quadro 14. Operados em 2022 e 2023.....	27
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023...28	
Quadro 16. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023	28

Considerações prévias

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E. nas vertentes relacionadas com acesso, com ênfase na implementação da Carta dos Direitos de Acesso e na Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS, em conformidade com o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril. De acordo, como o Constante na legislação, o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que a instituição presta será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde.

O Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E. publica e disponibiliza este relatório no seu site, em <http://www.chma.pt/portal/index.php/instituicao/documentos>.

Sumário executivo

O ano de 2023 fica marcado por um contexto particularmente atípico, nomeadamente com recusa de horas extraordinárias por parte dos clínicos e com o fecho de Serviços de Urgências da especialidade de Ginecologia e Bloco de Partos de outros hospitais.

Com o encerramento dos Serviços de Urgência de Ginecologia e Obstetrícia noutros hospitais, o CHMA garantiu o atendimento às utentes, refletindo-se na alteração da atividade assistencial programada, ou seja, havendo um decréscimo no número de intervenções cirúrgicas e no de consultas médicas.

Na análise da atividade desenvolvida, no âmbito das consultas médicas do ano 2023 realizaram-se 162315 consultas, das quais 49013 são primeiras consultas e 113302 são consultas subsequentes, comparando a atividade realizada em 2023 com o período homólogo, constata-se um aumento de 0,16% mais 267 consultas médicas, ou seja, menos 2077 primeiras consultas e mais 2344 consultas subsequentes.

Considerando para efeitos da análise, a atividade cirúrgica, em termos globais, também sofreu uma diminuição de 2%, o que sofreu um decréscimo de 135 intervenções face ao período homólogo, ainda que tenha sido efetuado um esforço por parte de todos os colaboradores.

As reclamações centram-se predominantemente no Serviço de Urgência sendo a principal causa o tempo de espera para atendimento clínico, não programado superior a uma hora.

Para atenuar os constrangimentos assistenciais do Serviço de Urgência, causados pelo peso excessivo dos atendimentos não urgentes, o CHMA tem vindo a propor aos utentes, a quem foi atribuída uma prioridade de atendimento “não urgente” ou “pouco urgente”, a marcação de uma consulta no Centro de Saúde, ou Unidade de Saúde Familiar, para o próprio dia ou, no máximo, para o dia seguinte.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Na primeira parte do presente relatório apresenta-se, de uma forma sucinta, o modo como a entidade se encontra organizada funcionalmente e suas particularidades nas áreas dos sistemas de informação, segurança e controlo interno. Procura-se dar uma imagem de como a instituição se encontra preparada para dar cumprimento ao disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG).

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

O Centro Hospitalar do Médio Ave é uma entidade pública empresarial constituída por duas unidades hospitalares – Hospital Conde de São Bento – Santo Tirso e Hospital São João de Deus, E.P.E. de Vila Nova de Famalicão - que prestam cuidados de saúde a uma população que compreende a área geográfica dos concelhos de Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso e Trofa. Ao nível dos cuidados primários os três Municípios são servidos pelo Agrupamento de Centros de Saúde Ave/Famalicão e Agrupamento de Centros de Saúde Grande Porto I - Santo Tirso/Trofa.

Designação	Centro Hospitalar do Médio Ave, E. P.E
Localização da sede	Largo Domingos Moreira – 4780-371 Santo Tirso
Telefone	252 830 700
e-mail	administracao@chma.min-saude.pt
Fax	252 858 986
site	www.chma.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Unidade Hospitalar de Santo Tirso
Localização	Largo Domingos Moreira, 4780-371 Santo Tirso
Telefone	252 830 700
e-mail	administracao@chma.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Unidade Hospitalar de Famalicão
Localização	Rua Cupertino Miranda s/n, Apartado 31, 4764-985 Vila Nova de Famalicão
Telefone	252 300 800
e-mail	administracao@chma.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

A instituição dispõe de um vasto leque de valências que oferece à população ao nível da urgência – uma urgência básica e uma urgência médico cirúrgica -, internamento com 240 camas de adultos e 17 berços, bloco operatório composto por 8 salas para a realização de cirurgias convencionais e de ambulatório, áreas para realização de sessões de hospital de dia e meios complementares de diagnóstico e terapêutica.

Em função da revisão do regulamento interno, que se encontra para homologação da Tutela, existem várias das unidades e comissões que se encontram em suspenso.

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refº e/ou Observações
Administração / Direção	<p>Presidente:</p> <p>- António Alberto Brandão Gomes Barbosa</p> <p>Vogais executivos</p> <p>-Deolinda Maria Correia do Vale (Enfermeira Diretora)</p> <p>Luis Fernando Andrade Moniz</p> <p>Victor Manuel Oliveira Araújo Boucinha</p>	<p>Nomeados pela resolução de Conselho de Ministro n.º 111/2019 de 27 de junho</p>

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Fiscalização	Fiscal único efetivo - Dr. António Monteiro de Magalhães, ROC n.º 53 Fiscal único suplente - Mária Maria Machado Lapa de Barros Peixoto, ROC n.º 1259	Nomeados pelo Despacho n.º 3702/2022 SET e SES de 30/03/2022
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo: Dr. José Maria Dias - Presidente	Nomeados pelo Despacho n.º 3702/2022 SET e SES de 30.03.2022
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Local de Gestão do Acesso	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Ética	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Monitorização do Plano de Prevenção de Risco de Gestão	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Coordenação Oncológica	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Transfusões Sanguíneas	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Qualidade e Segurança	Nomeação em sede de CA
	- Comissão da Governação da Informação e Registos Clínicos	Nomeação em sede de CA
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Comissão da Farmácia e Terapêutica	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Catástrofe	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Humanização	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Exposição a Radiações	Nomeação em sede de CA
	- Comissão Técnica de Certificação de Interrupção Médica da Gravidez	Nomeação em sede de CA
	- Comissão da Proteção Radiológica	Nomeação em sede de CA
	- Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e das Resistências aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA)	Nomeação em sede de CA
Gabinete do Utente	Responsável: Maria de Fátima Figueiredo Marques	Nomeação em sede de CA
Telefone	252 300800	
e-mail	fatimamarques@chma.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações Informáticas Gerais

Apresentam-se, de seguida, as aplicações informáticas em uso na instituição que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E./Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados e em vigor:

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	X
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	X
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. RSE SIGA	Plataforma de Referenciação do Sistema Integrado de Gestão do Acesso	X
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	X
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X

Aplicações Informáticas Específicas

Além das anteriormente assinaladas, o CHMA também utiliza outras aplicações informáticas que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
HIPO	Registo dados análises Serv Sangue	Banco de Sangue
SISLAB	Registo dados análises clínicas	Laboratório
SIIMA Rastreios	Sistema de informação para gestão do circuito de Programas de Rastreo populacionais ou oportunistas	Todos os Serviços Clínicos
Ghaf - Farmácia e Logística	Circuito do medicamento e logística hospitalar	Todos os Serviços Clínicos
Ghaf_Inventário	Registo Inventário	Logística
SISQUAL_PAPERLESS	Gestão de Horários	Todos os Colaboradores
SISQUAL_MAXPRO	Gestão de Horários	Responsáveis de Serviço
HER RISCO	Notificação de Incidentes	Controlo de Infeção
QUIOSQUES_ATTENDSYS	Admissão Centro de Ambulatório	Utentes
IPortal Doc	Gestão Documental	Todos os Colaboradores
Astraia	Relatório de Obstetrícia	Obstetrícia
ITM	Tele-Radiologia	Neurologia
ByMe - Flow	Registo/Agendamento de exames	Imagiologia
ByMe -Shot	Captura e relatório	Imagiologia
Dragon	Transcrição relatórios- Voz	Imagiologia
Hepic	Gestão de Controlo Infeção	Controlo de Infeção/Outros
GestVidi	Controlo entradas/cartões de acesso	Visitas
Unity Real Time	Indicadores Laboratoriais	Patologia Clínica
SIMH	Codificação de processos Clínicos	Codificadores
BabeMatch	Controlo e segurança de utentes – Pediatria/Obstetrícia	Pediatria e Obstetrícia
Zabbix	Monitorização de Infraestrutura	Sistemas de Informação
VDI	Virtualização Postos trabalho	Infraestruturas
Bsimple	Gestão do Bloco	Bloco Operatório

Segurança da informação

Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

A segurança de dados e acessos, é mantida e gerida pelo Hospital sob a responsabilidade do Serviço de Gestão de Sistema de Informação.

Todos os sistemas em utilização têm credenciais de acesso, as quais são pessoais e intransmissíveis.

Os acessos aos dados, são condicionados de acordo com as necessidades de cada perfil de utilizador.

Todos os servidores estão localizados em salas de Sistemas com acesso restrito, e fazendo parte de um plano de incremento de segurança em curso no CHMA.

São respeitados os normativos instituídos pela Comissão Nacional de proteção de Dados. O direito do acesso à informação está sob a responsabilidade do RAI.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2.Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Ref e/ou Observações
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
1. Regulamento Interno do CHMA, EPE			
2. Relatório de Gestão			
3. Plano Estratégico			
4. Regulamento de Transportes de Doentes Não Urgente			
5. Regulamento do Gabinete do Utente do CHMA,E.PE.			
6. Regulamento de Visitas e Acompanhantes			
7. Procedimento Espolio do Doente			
8. Regulamento Serviço Gestão Administrativa do Utente			
9. Procedimentos Administrativos no óbito			
10. Informação prestada mensalmente no Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento (SICA)			
11. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia – Processo de Gestão de Utentes (disponibilizado pelo MS – SIGIC).			
12. Termo de Consentimento Informado para a consulta sem presença do utente			
13. Procedimento Sinalização e Referenciação de Doentes para a RNCCI			
14. Plano de Prevenção do Risco e Infrações Conexas			
15. Procedimento de Referenciação de Doentes ao Serviço Social			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas Implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	x		Serviço de Gestão Administrativa do Utente; Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA)
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		O CHMA tem uma Unidade de Gestão de Acesso (ULGA) que em colaboração com a direção clínica, com as direções de Serviços e respetivas áreas de gestão de produção clínica, promove uma gestão mais eficiente das listas de espera e garantem o cumprimento do TMRG.
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		O CHMA contratualiza com a Tutela (ARSN) indicadores de acesso, qualidade e desempenho, no âmbito do contrato-programa. Posteriormente, o CA do CHMA, contratualiza internamente com os serviços as metas dos indicadores de acesso e produção para o ano.
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		Em colaboração com a ARS Norte é efetuada monitorização mensal
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	x		No âmbito do processo de contratualização interna, são incluídos indicadores relacionados com o acesso, sendo estes monitorizados e divulgados semanalmente pelo Serviço de Planeamento Apoio à Gestão (SPAG) aos diretores de serviço, CA e ULGA
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?	x		Relatórios internos – Acompanhamento da Contratualização Interna e de reporte a entidades Externas
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	x		Controlo mensal e atuação sobre os desvios apurados
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	x		Sempre que são identificados erros de integração de software ou outros de outra natureza, são comunicados aos SPMS.
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	x		No âmbito das competências do Auditor Interno é feito controlo no sentido de monitorizar o risco de erros. O SPAG proporciona processos de controlo à Gestão Administrativa do Utente através do envio diário de relatórios sobre eventos (Identificação de Falecidos, erros de identificação de subsistema, referências duplicadas) para correção ou adequação de registos e práticas às normas de acesso.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	x		Os tempos de resposta estão disponíveis para consulta no site do CHMA
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	x		Ver na parte II de "Análise Global dos Tempos Máximos de Resposta Garantido no SNS"
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	x		Na medida em que há indicadores de Acesso do CP que se assume que têm de ser cumpridos.
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	x		Estão definidos no Contrato-Programa indicadores de qualidade e eficiência, e de benchmarking

Medidas Implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa aos Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	x		Afixados na Consulta Externa
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	x		Os tempos de resposta estão disponíveis para consulta no site do HSMM
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar	x		Existe apenas informação dada ao utente, caso se dirija à ULGA relativamente ao tempo de espera previsto para cirurgia programada em ambulatório ou convencional.
2.2.17 Em caso de referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar	x		Quanto ao acesso às cirurgias quando o doente recebe um vale, o mesmo dispõe dessa informação No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de transferência.
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	x		Publicitado em www.chma.pt
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	x		Anexo I
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	x		As exposições são tratadas, envolvendo a análise de problemas pelos responsáveis de Serviço. Sempre que as mesmas foram motivo de identificação de oportunidades de melhoria ou correções, foram alvo de procedimento ou práticas pelo serviço visado e/ou apresentação de propostas pelo Gabinete do Cidadão ao órgão máximo.
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	x		A ERS tem solicitado informações sobre o Acesso aos cuidados de saúde, nomeadamente aos tempos de espera
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		x	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados Hospitalares

A segunda parte deste relatório é dedicada à análise global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS, regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade

3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2022.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	17,9 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	31,0 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	124,6 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		N.D.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		N.D.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		N.D.
Normal (prioridade 1)	60 dias		N.D.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		N.D.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		N.D.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		N.D.
Normal (prioridade 1)	45 dias		N.D.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	N.A
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	N.A
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	N.A
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	N.A

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	N.A
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	N.A
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	N.A
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	N.A
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		N.A
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		N.A
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		N.A
Normal (prioridade 1)	90 dias		N.A
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias		N.A
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		N.A
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		N.A
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		N.A
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		N.A

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2023
Cateterismo cardíaco	30 dias	Não definido	N/A
Pacemaker cardíaco	30 dias	Não definido	N/A
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	Não definido	N/A
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	Não definido	N/A
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	Não definido	N/A
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	Não definido	N/A
Angiografia diagnóstica	30 dias	Não definido	N/A
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	Não definido	N/A
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)		Em função do plano de cuidados

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde, em 2023, por área de cuidados.

4. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas realizadas pelo CHMA, em 2023, por área de cuidados, independentemente da origem da referênciação.

4.1 Consulta externa

Quadro 8. Número total de consultas externas por valência, em 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2022/2023		Δ 2021/2023	
				Valor (1)	% (2)	Valor (3)	% (4)
Anestesiologia	2276	2301	1822	-479	-21%	-454	-20%
Cardiologia	4859	5368	4952	-416	-8%	93	2%
Cirurgia Geral	18936	18946	19229	283	1%	293	2%
Ginecologia	11738	13988	11660	-2328	-17%	-78	-1%
Imunohemoterapia	10236	9765	9684	-81	-1%	-552	-5%
Medicina física e de reabilitação	3540	5276	5104	-172	-3%	1564	44%
Medicina interna	13495	12904	13542	638	5%	47	0%
Neurologia	3510	4727	5120	393	8%	1610	46%
Obstetrícia	7104	8129	7742	-387	-5%	638	9%
Oftalmologia	9915	11226	10477	-749	-7%	562	6%
Oncologia Médica	6015	6500	6601	101	2%	586	10%
Ortopedia	20508	21310	22884	1574	7%	2376	12%
Otorrinolaringologia	8352	6905	6360	-545	-8%	-1992	-24%
Pediatria	11690	12507	12561	54	0%	871	7%
Pneumologia	5946	6289	6733	444	7%	787	13%
Psiquiatria	11841	12519	14211	1692	14%	2370	20%
Psiquiatria da infância e da adolescência	1419	1390	1905	515	37%	486	34%
Medicina do Trabalho	1160	754	523	-231	-31%	-637	-55%
Dor	508	423	315	-108	-26%	-193	-38%
Outras consultas médicas	780	821	890	69	8%	110	14%
Sub-total (consultas médicas)	153828	162048	162315	267	0%	8487	6%
Apoio Nutricional e Dietética	1159	1137	1361	224	20%	202	17%
Outras consultas não médicas	28375	39120	36593	-2527	-6%	8218	29%
Psicologia	713	703	651	-52	-7%	-62	-9%
Total Entidade	30247	203008	200920	-2355	-1%	8358	564%

Quadro 9. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2022/2023		Δ 2021/2023	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	2092	2120	1679	-441	-21%	-413	-20%
Cardiologia	814	963	776	-187	-19%	-38	-5%
Cirurgia Geral	6340	6841	7290	449	7%	950	15%
Ginecologia	3626	5096	3642	-1454	-29%	16	0%
Imunohemoterapia	2838	2761	2681	-80	-3%	-157	-6%
Medicina física e de reabilitação	1869	2714	2336	-378	-14%	467	25%
Medicina interna	3079	2441	2786	345	14%	-293	-10%
Neurologia	613	675	798	123	18%	185	30%
Obstetrícia	3704	4763	4532	-231	-5%	828	22%
Oftalmologia	3888	4908	4257	-651	-13%	369	9%
Oncologia Médica	828	1158	1200	42	4%	372	45%
Ortopedia	7232	7241	7594	353	5%	362	5%
Otorrinolaringologia	3247	2944	2918	-26	-1%	-329	-10%
Pediatria	2314	2706	2623	-83	-3%	309	13%
Pneumologia	1410	1660	1651	-9	-1%	241	17%
Psiquiatria	1019	1233	1241	8	1%	222	22%
Psiquiatria da infância e da adolescência	176	158	342	184	116%	166	94%
Medicina do Trabalho	705	448	401	-47	-10%	-304	-43%
Dor	134	130	113	-17	-13%	-21	-16%
Outras consultas médicas	133	130	153	23	18%	20	15%
Sub-total (consultas médicas)	46061	40716	49013	-2077	-4%	2952	6%
Apoio Nutricional e Dietética	397	362	474	112	31%	77	19%
Outras consultas não médicas	10608	15939	14477	-1462	-9%	3869	36%
Psicologia	607	593	534	-59	-10%	-73	-12%
Sub-total (consultas não médicas)	11612	16894	15485	-1409	-8%	3873	33%
Total Entidade	57673	67984	64498	-3486	-12%	6825	39%

4.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 10. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
Anestesiologia	10	2	-400%	52,5	94,0	79%	101,0	136	35%
Cardiologia	88	272	68%	75,4	59,9	21%	1787,0	286	-84%
Cirurgia Geral	1193	1127	-6%	78,3	61,2	-22%	1765	375	-79%
Ginecologia	586	1193	51%	81,4	94,4	16%	1887	338	-82%
Imunohemoterapia	12	4	-200%	18,8	74,3	295%	47	164	249%
Medicina Física e de Reabilitação	29	76	62%	36,8	47,7	30%	100	158	58%
Medicina Interna	369	372	1%	74,5	57,7	-23%	1739	271	-84%
Multidisciplinar	0	1	100%	0	65,0	0%	0	65	0%
Neurologia	0	8	100%	0	48,0	0%	0	100	0%
Obstetrícia	218	282	23%	78,4	39,3	-50%	1718	552	-68%
Oftalmologia	2446	3743	35%	148,9	157,6	6%	2258	629	-72%
Ortopedia	2338	2907	20%	105,7	114,2	8%	1901	697	-63%
Otorrinolaringologia	1401	1372	-2%	104,3	110,7	6%	1769	458	-74%
Pediatria	153	219	30%	67,4	51,7	-23%	1724	200	-88%
Pneumologia	270	340	21%	69,2	53,4	-23%	1765	242	-86%
Psiquiatria	42	294	86%	37,3	78,0	109%	156	251	61%
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	95	8	-1088%	103,2	56,1	-46%	225	258	15%
Total Entidade	9250	12220	24%	107,2	111,4	3,90%	2258	697	-69%

Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023

(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
Anestesiologia	83	38	-45	2301	1822	-21%	2	0	-100%	51,7	59,9	16%
Cardiologia	1023	1028	5	5368	4952	-8%	298	72	-76%	125,4	83,3	-34%
Cirurgia Geral	6136	5093	-1043	18946	19229	1%	209	239	14%	78,3	87,8	12%
Ginecologia	3791	3094	-697	13988	11660	-17%	298	143	-52%	0	77,2	0%
Imunohemoterapia	113	106	-7	9765	9684	-1%	0	2	0%	14,6	16,5	13%
Medicina Física e de Reabilitação	240	425	185	5276	5104	-3%	0	5	0%	40,9	47,9	17%
Medicina Interna	1750	1467	-283	12904	13542	5%	182	104	-43%	86,6	85,5	-1%
Multidisciplinar	0	1	1	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Neurologia	0	31	31	4727	5120	8%	0	0	0%	0	50,2	0%
Obstetrícia	3274	3142	-132	8129	7742	-5%	3	43	1333%	27,8	30,6	10%
Oftalmologia	6345	4832	-1513	11226	10477	-7%	2896	2401	-17%	197,4	231,4	17%
Oncologia Médica	0	2	2	6500	6601	2%	0	0	0%	0	0	0%
Ortopedia	6661	5231	-1430	21310	22884	7%	2543	2871	13%	137,1	178,9	30%
Otorrinolaringologia	4324	3123	-1201	6905	6360	-8%	956	1811	89%	117,2	188,6	61%
Pediatria	1287	1342	55	12507	12561	0%	106	53	-50%	56,3	53,1	-6%
Pneumologia	1837	1762	-75	6289	6733	7%	19	80	321%	63,2	75,4	19%
Psiquiatria	1180	1473	293	12519	14221	14%	33	48	45%	57,1	37,1	-35%
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	362	174	-52%	1390	1905	37%	44	105	139%	119,9	158,4	32%
Total Entidade	38406	32364	-16%	160050	160597	0%	7589	7977	5%	100,4	111,4	11%

Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
Anestesiologia	0	0	0%	1	0	-100%	62	39	-58,97%
Cardiologia	1	0	0%	57	71	25%	407	340	-19,71%
Cirurgia Geral	67	50	-34%	261	227	-13%	3650	3867	5,61%
Ginecologia	29	42	31%	120	147	23%	2614	1889	-38,38%
Imunohemoterapia	5	18	72%	12	17	42%	71	63	-12,70%
Medicina Física e de Reabilitação	10	1	-900%	33	23	-30%	136	329	58,66%
Medicina Interna	0	5	100%	26	28	8%	1009	1153	12,49%
Multidisciplinar	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0,00%
Neurologia	0	0	0%	0	0	0%	0	18	100,00%
Obstetrícia	23	172	87%	88	143	63%	2516	2370	-6,16%
Oftalmologia	6	35	83%	165	221	34%	3171	2605	-21,73%
Oncologia Médica	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0,00%
Ortopedia	31	12	-158%	223	59	-74%	3318	3773	12,06%
Otorrinolaringologia	0	4	100%	40	42	5%	2224	2155	-3,20%
Pediatria	2	15	87%	12	38	217%	963	1023	5,87%
Pneumologia	5	4	-25%	8	5	-38%	1214	1204	-0,83%
Psiquiatria	0	16	100%	63	145	130%	591	598	1,17%
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	0	0	0%	17	15	-12%	83	152	45,39%
Total Entidade	179	374	109%	1126	1181	5%	22029	21578	-2%

Legenda: P1 - Prioridade Clínica Normal; P2 - Prioridade Clínica Prioritária; P3 - Prioridade Clínica Muito Prioritária

4.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
	Cirurgia Geral	478	729	34%	2,20	2,67	21%	2,3%	8,2%
Ginecologia	389	463	16%	1,97	3,37	71%	1,29%	17,5%	1257%
Oftalmologia	695	781	11%	2,20	2,40	9%	5,9%	9,6%	63%
Ortopedia	895	1287	30%	2,97	4,07	37%	22,68%	28,4%	25%
Otorrinolaringologia	144	347	59%	1,53	3,47	127%	0,6%	16,4%	2633%
Total Entidade	2601	3607	27,89%	2,20	3,37	53%	10,03%	17,72%	77%

Dados constantes do Alarme "00", disponível no SIGLIC desde 27/02/2024

Quadro 14. Operados em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
	Cirurgia Geral	1756	1639	-7%	2,22	3,29	48,20%	5,24%	10,4%
Ginecologia	1092	924	-15%	1,97	3,39	72,08%	3,39%	11,7%	245,13%
Oftalmologia	1282	1721	34%	2,20	4,51	105,00%	5,84%	16,7%	185,96%
Ortopedia	1895	1748	-8%	2,97	4,20	41,41%	13,25%	21,6%	63,02%
Otorrinolaringologia	483	341	-29%	1,53	4,80	213,73%	0%	16,1%	0%
Total Entidade	6508	6373	-2%	2,18	4,04	85,40%	6,99%	15,66%	123,99%

Dados constantes do Alarme "00", disponível no SIGLIC desde 27/02/2024

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023
	Cirurgia Geral	21	20	-4,76%	15,5	20	23%	6%	10%
Ginecologia	5	11	120%	32	9	-256%	15%	0%	-100%
Oftalmologia	0	1	100%	37	19	-95%	1%	0%	-100%
Ortopedia	0	2	100%	0	128	100%	0%	-100%	0%
Otorrinolaringologia	0	1	100%	34	16	-113%	1%	0%	-100%
Total Entidade	26	35	35%				7,69%	0,00%	-100%

Dados constantes do Alarme "00", disponível no SIGLIC desde 27/02/2024

Quadro 16. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
	Cirurgia Geral	238	244	2%	31	28	-11%	5,71%	6,1%
Ginecologia	81	75	-8%	31	28	-11%	5,71%	6,1%	6%
Oftalmologia	7	4	-75%	15	85	82%	50	50	0
Ortopedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otorrinolaringologia	6	5	-20%	32	35	9%	0%	20%	100%
Total Entidade	307	328	-6%	88	182	52%			

Dados constantes do Alarme "00", disponível no SIGLIC desde 27/02/2024

4.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Informação não disponível.

Anexos

5. Anexo I - Número de Exposições em 2023

Serviço	Unidade	
	UF	UST
Urgência	313	141
Consulta Externa	56	32
Internamento	41	8
Recepção	12	3
MCDT's	4	0
Cirurgia de Ambulatório	0	1
Serv. de Apoio Geral	5	0
Outro	5	1

Quadro 1 - RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS – UF		
Tema (Geral)	Assunto (Específico)	Nº Reclamações
Procedimentos	Qualidade da informação institucional disponibilizada	15
	Confirmação prévia de agendamentos	6
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	5
	Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)	3
Procedimentos Administrativos (Total 39)	Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	3
	Não atendimento por motivo imputável ao utente	3
	Greve	2
	Atribuição de prioridades no atendimento	1
	Emissão/renovação de receituário	1
Questões Financeiras (Total 39)	Taxas Moderadoras	38
	Faturação excessiva/abusiva	1
Tempos de Espera (Total 134)	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	124
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)	4
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (Inferior a uma hora)	5
	Tempo de espera para atendimento administrativo	1
Outros Temas (Total 7)	Outros (reclamações não classificadas noutra tema: delicadeza/urbanidade da funcionária do registo civil e respetivo horário do serviço, alteração de admissão no SU, retificação de documentos, etc)	7

Quadro 2 - RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS – UST		
Tema (Geral)	Assunto (Específico)	Nº Reclamações
Acesso a cuidados de saúde (Total 9)	Resposta em tempo útil/razoável	6
	Regras do SIGIC	2
	Liberdade de escolha do prestador	1
Cuidados de saúde e segurança do doente (Total 30)	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/ procedimentos	20
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada	6
	Sistemas de triagem	4
Focalização no Utente (Total 23)		9
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	6
	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	
	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	5
Acompanhamento durante a prestação de cuidados		
Instalações e Serviços Complementares (Total 4)	Conforto das instalações	2
	Adequação das instalações	1
	Qualidade da alimentação	1
Procedimentos Administrativos (Total 18)	Greve	6
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	5
	Confirmação prévia de agendamentos	4
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	2
	Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	1
Questões Financeiras	Taxas moderadoras	22
Tempos de espera (Total 80)	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	75
	Tempo de espera para transporte inter-hospitalar	2
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	1

6. Anexo II - Indicadores contratualizados para 2023

OBJETIVOS DE ACESSO, DESEMPENHO ASSISTENCIAL E EFICIÊNCIA	Objetivo Contrato Programa
Acesso	
Percentagem de utentes em lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	75
Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	81
Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	90
Percentagem de doentes operados dentro TMRG	85
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	70
Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA (até 2 dias úteis) após a referência, no total de doentes referenciados para a RNCCI	80
Qualidade	
Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	3
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	50
Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	50
Índice de mortalidade ajustada	0,9500
Índice de demora média ajustada	1,0000
Demora média antes da cirurgia	0,50
Eficiência	
Gastos Operacionais por doente padrão	Valor do melhor grupo
Doente padrão por médico ETC	43
Doente padrão por enfermeiro ETC	29
Percentagem de gastos com trabalho extraordinário, suplementos e FSE (Selecionados) no total de gastos com pessoal	25,6
Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência	
Peso de episódios de urgência com prioridade atribuída verde/azul/branca	40
Peso dos episódios de urgência com internamento	6,0
Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	70,0
Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço Urgência	4,5
Rácio consultas externas/ episódios de urgência	1,5