

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2020



Conselho de Administração

Ata n.º 13 de 31/03/2021

Aprovado

<i>[Signature]</i> Presidente C.A. António Barbosa	<i>[Signature]</i> Vogal Executivo Luís Moniz	<i>[Signature]</i> Vogal Executivo Victor Boucinha	<i>[Signature]</i> Diretora Clínica Fátima Figueiredo	<i>[Signature]</i> Enf.ª Diretora Deolinda Vale
---	--	---	--	--



Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	5
PARTE I	6
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	7
1.1 Identificação da entidade	7
1.2 Caraterização da entidade.....	8
1.3 Sistemas de Informação	10
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	13
2.1 Documentos de orientação.....	13
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	14
PARTE II.....	16
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	17
PARTE III.....	18
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	19
1.1 Consulta externa.....	19
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	21
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	23
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	24
ANEXOS	25
ANEXO 1. DETALHE EXPOSIÇÕES RELACIONADAS COM ACESSO.....	26
ANEXO 2. OBJETIVOS CONTRATO PROGRAMA 2020 (ACESSO E DESEMPENHO ASSISTENCIAL) 27	

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	8
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	10
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	11
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes.....	12
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	14
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar	17
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	17
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	17
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2020.....	19
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2020.....	20
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020.....	21
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020 .	21
Quadro 16. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2019 e 2020	22
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020	23
Quadro 18. Operados em 2019 e 2020	23
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020	23
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020.....	24

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 n.º 44/2017, de 20 de abril. De acordo, com 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.

Pelas circunstâncias absolutamente excecionais que emergem da situação de pandemia, declarada pela Organização Mundial de Saúde, no dia 11 de março de 2020, resultante da doença COVID -19 o relatório encontra-se disponível apenas desde o dia 30 de abril de 2020.

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>.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO 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 III - 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	232 830 700
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	232 830 700
e-mail	administracao@chma.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Unidade Hospitalar de Famalicão
Localização	Rua Cupertino de Miranda, s/n, Apartado 31 – 4764-958 Vila Nova de Famalicão
Telefone	252 300 800
e-mail	administracao@chma.min-saude.pt

1.2 Caracterização 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 247 camas de adultos e 21 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	Refª e/ou Observações
Administração / Direção (a partir de 28.06.2019)	<p>Presidente</p> <p>– António Alberto Brandão Gomes Barbosa</p> <p>Vogais executivos:</p> <p>- Maria de Fátima Campos de Figueiredo (diretora clínica);</p> <p>- Deolinda Maria Correia do Vale (enfermeira diretora);</p> <p>- Luís 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> <p>(anexo 1)</p>
Fiscalização	<p>Fiscal único efetivo - Jorge Rui Reis de Pinho, ROC n.º 452;</p> <p>Fiscal único suplente – Ricardo Jorge Pereira, ROC n.º 1536.</p>	<p>nomeados pelo Despacho SETF de 17/05/2013</p> <p>(anexo 1.1)</p>
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	- Conselho Consultivo Dr. José Maria Dias – Presidente	<p>Deliberação do 27/09/2019 do Conselho Metropolitano do Porto de 27/09/2019</p> <p>(anexo 2)</p>
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	(anexo 3)
	- Equipa de gestão de altas: António Augusto Ribeiro da Silva	(anexo 4)
	- Comissão de Ética;	(anexo 5)
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Comissão de Qualidade e Segurança;	(anexo 6)
	- Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos;	(anexo 7)

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
	- Comissão de Farmácia e Terapêutica;	(anexo 8)
	- Comissão de Certificação da Conformidade da Interrupção da Gravidez;	(anexo 9)
	- Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;	(anexo 10)
	- Comissão de Coordenação Oncológica;	(anexo 11 e 12)
	- Comissão de Monitorização do Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	(anexo 14)
	- Comissão Paritária para os anos 2014 a 2019;	(anexo 15 e 15.1)
	- Comissão Executiva Permanente da Carreira Especial de Enfermagem;	(anexo 19)
	- Comissão de Informatização Clínica;	(anexo 18)
	- Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem.	(anexo 17)
Gabinete do Utente	Responsável:	
Telefone	- Maria de Fátima Figueiredo Marques 252 300 800	(anexo 20)
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. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	X
3. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X
4. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
5. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	X
6. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
7. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
8. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
9. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	X
10. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:	X
11. SICC		X

Aplicações informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no CHMA 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
SIBAS.Net		Laboratórios
SISLAB	Registo dados análises Clínicas	Laboratórios
SGICM		Farmácia/ Serviço Compras
CND_V2.1		SIH
GHAF_Inventário	Registo inventário	Logística
SISQUAL_PAPERLESS	Acesso documentos Recursos Humanos	Todos os colaboradores
SISQUAL_MAXPRO	Gestão de horários	Chefias
HER RISCO	Notificação de incidentes	Controlo de Infeção
QUIOSQUES_ATTENDSYS	Acessos consultas externas	Utentes
iPortal Doc	Gestão documental - administração, chefias	Gestão documental - administração, chefias
YSoft Safe Q	Impressão de documentos	Todos os colaboradores
EDM - Controlo temperaturas	Controlo temperatura equipamentos	Esterilização e farmácia
Astraia	Registo dados gravidez	Ginecologia / Obstetrícia
IDS7		Imagiologia
ITM		Imagiologia
ByMe	Registo de exames	Imagiologia
Dragon		Imagiologia
GestVidi	Controlos entradas/cartões de acesso	Visitas
CardioScan		Cardiologia
Encore Basic		Pneumologia
Nvision		Pneumologia
Remlogic E 3.2		Pneumologia
ResScan 5.7		Pneumologia
Unity Real Time		Patologia Clínica
Hemagest		Patologia Clínica
SIGMACC	Gestão codificação	Codificação
SIMH	Registo codificação processos	Codificação
Hugs	Controlo de acessos e Segurança bebés	Ginecologia / Obstetrícia
Zabbix	Monitorização e notificação Sistemas	Sistemas
OcsReports	CMDB	Inventário TI
VDI	Virtualização Postos Trabalho	Infraestruturas
Bsimple	Gestão Bloco	Bloco Operatório
Light	Plataforma de Interoperabilidade	Infraestruturas

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

Todos os sistemas em utilização têm credenciais de acesso, as quais são pessoais e intransmissíveis. É realizada a gestão de perfis de acesso, de forma a facilitar o desempenho das funções dos profissionais, assim como acessos desnecessários à informação.

Grande parte dos sistemas possui tempo limite de inatividade, após o qual a sessão é automaticamente terminada.

Todos os sistemas de informação formais estão certificados ou em fase de certificação e conformidade com o RGPD.

Os monitores são colocados, preferencialmente e sempre que possível, em locais de pouca visibilidade.

Todos os dispositivos de armazenamento de informação à guarda dos Sistemas de Informação, quando obsoletos são armazenados em lotes para destruição técnica adequada.

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.

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		
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)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento interno do CHMA, E.P.E. 2. Relatório de gestão; 3. Plano estratégico; 4. Regulamento do Gabinete do Utente do CHMA, E.P.E.; 5. Relatório de atividade mensal da equipa de gestão de altas; 6. Informação prestada mensalmente no Sistema de informação para a Contratualização e Acompanhamento (SICA); 7. Plano de prevenção do risco e infrações conexas; 8. Código de ética; 9. Procedimento de sinalização do doente ao serviço social; 10. Procedimento Termo de Consentimento informado para consulta sem a presença do utente; 11. Procedimento Sinalização e referenciação de doentes para a RNCCI; 12. Procedimento Espólio do Doente; 13. Procedimento Necessidades Culturais e religiosas; 14. Manual de assistência espiritual e religiosa hospitalar; 15. Guia do utente do serviço de pediatria. 			

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		(em reestruturação em função da Revisão do Regulamento Interno)
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		(em reestruturação em função da Revisão do Regulamento Interno)
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		- Percentagem de utentes em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG; - Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG); - Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG; - Percentagem de doentes operados dentro do TMRG; - Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem. Em colaboração com a ARS Norte é efetuada monitorização mensal.
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		
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São acompanhados pela Gestão de Topo e transmitidos pelas chefias intermédias aos colaboradores.
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 (ACSS e ARSN).
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		Monitorização e reporte mensal à ACSS e à ARS Norte. Discussão com ARS Norte e MS resultados nas reuniões de acompanhamento e monitorização da atividade.
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 de Doentes através do envio diário de relatórios sobre eventos (identificação de falecidos inscritos nas listas de espera, pedidos duplicados) para correção ou adequação de registos e práticas às normas do Acesso.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Os tempos máximos de resposta garantidos permitidos pela Lei.
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 que constam 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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Junto dos locais de 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		Disponível em http://www.chma.pt/portal/images/docs/CartaDireitosAcessoCuidadosSaudeNOVO.pdf
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	
2.2.17 Em caso de referenciação 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	
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	
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 1)
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 alteração de procedimentos ou práticas pelo Serviço 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		Relativas a 3 casos.
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 de Saúde Primários Cuidados Hospitalares

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

A entrada em vigor do modelo de Livre Acesso à Circulação veio trazer novos desafios ao CHMA na prossecução do cumprimento dos TMRG. Gradualmente esta adaptação tem-se vindo a verificar observando-se hoje que o CHMA não só pugna pelo cumprimento dos TR, como tem procurado por fixar os seus utentes, em especial os da área de referência.

Os primeiros meses do ano de 2020 faziam crer que o reforço da atividade do CHMA, levaria ao cumprimento escrupuloso quanto aos Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG). Toda a situação ocorrida decorrente da situação pandémica implicou um revés neste objetivo, quer pela necessidade de suspensão de grande parte da atividade cirúrgica, quer pelas quebras na consulta, motivadas pela ausência de referenciação dos Cuidados de Saúde Primários.

1. 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 os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2020.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias		13 dias
Prioritária	60 dias		26 dias
Prioridade «normal»	150 dias		99 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		N.D.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		N.D.
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		N.D.
Normal (prioridade 1)	270 dias		N.D.

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias		N.D.
Ressonâncias Magnéticas	90 dias		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)		N.D.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

O impacto da situação pandémica ocorrida no decorrer de 2020 teve reflexos no movimento das Consultas Externas, fruto, sobretudo do decréscimo de referenciação por parte dos cuidados de saúde primários. Esta situação justifica, em larga medida, a redução de cerca de 7.950 primeiras consultas, face a 2019, contrariando o aumento que se vinha verificando em anos anteriores (cerca de mais 1.570 primeiras de 2018 para 2019 e 1.440 de 2017 para 2018).

Estes resultados genéricos contrariam a tendência (ainda que ténue - 2%) de aumento de procura, iniciada em 2019, de um movimento de utentes fora da área de influência do CHMA e do retorno de utentes que tinham procurado outras instituições de saúde, desde que instituído o Livre Acesso.

Por seu turno, o tempo médio dos pedidos a aguardar consulta continuou a reduzir significativamente, resultando em -30%, face a 2019, decréscimo esse quase que transversal a todas as especialidades. De sublinhar ainda, a quebra (-22%) no tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta

Relativamente à atividade cirúrgica, o número de doentes operados decresceu (-25%) face ao ano anterior. Por sua vez a média do tempo de espera destes doentes aumentou 5%. Não obstante a realidade destes números, por força das razões anteriormente invocadas, verificaram-se melhorias na média do tempo de espera dos operados, em especialidades como a Oftalmologia e a Ortopedia.

A lista de espera cirúrgica (LIC) encontra-se estabilizada, verificando-se uma melhoria muito significativa na mediana de espera em LIC na especialidade de Ortopedia, fruto da gestão interna e reforço da equipa em 2019/2020.

O CHMA tem a expectativa de reforçar o cumprimento dos TMRG, ainda de forma mais sustentada, quer na consulta externa, quer na atividade cirúrgica, assim o controlo da situação pandémica seja conseguido e as estruturas do SNS consigam adaptar-se no sentido de contribuir para o normal funcionamento de todo o Sistema.

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

Neste capítulo são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2020, por área de cuidados, independentemente da origem da referência

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	2 880	2 920	1 717	-1 203	-41%	-1 163	-40%
Cardiologia	7 008	6 717	6 101	-616	-9%	-907	-13%
Cirurgia Geral	23 473	22 425	17 131	-5 294	-24%	-6 342	-27%
Dor	457	611	437	-174	-28%	-20	-4%
Ginecologia	14 251	13 884	10 950	-2 934	-21%	-3 301	-23%
Imuno-hemoterapia	21 711	19 963	12 190	-7 773	-39%	-9 521	-44%
Medicina Física e Reabilitação	4 735	4 713	3 371	-1 342	-28%	-1 364	-29%
Medicina Interna	13 239	13 137	11 447	-1 690	-13%	-1 792	-14%
Neurologia	3 745	3 620	2 997	-623	-17%	-748	-20%
Obstetrícia	6 637	6 659	6 863	204	3%	226	3%
Oftalmologia	9 912	10 763	8 470	-2 293	-21%	-1 442	-15%
Oncologia Médica	5 406	5 571	5 704	133	2%	298	6%
Ortopedia	18 084	16 728	13 948	-2 780	-17%	-4 136	-23%
Otorrinolaringologia	9 180	8 991	8 008	-983	-11%	-1 172	-13%
Pediatria	12 261	12 098	10 300	-1 798	-15%	-1 961	-16%
Pneumologia	5 563	5 965	5 762	-203	-3%	199	4%
Psiquiatria (Inst)	9 467	9 928	11 658	1 730	17%	2 191	23%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	1 032	1 428	1 444	16	1%	412	40%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	256	566	1 091	525	93%	835	326%
Outras	267	257	582	325	126%	315	118%
Total Médicas	169 564	166 944	140 171	-26 773	-16%	-29 393	-17%
Psicologia	493	469	437	-32	-7%	-56	-11%
Apoio Nutricional e Dietética	1 139	1 317	1 228	-89	-7%	89	8%
Outras consultas por pessoal não médico	2 008	3 816	3 140	-676	-18%	1 132	56%
Total Não Médicas	3 640	5 602	4 805	-797	-14%	1 165	32%
Total Entidade	173 204	172 546	144 976	-27 570	-16%	-28 228	-16%

Fonte de informação: SONHO

LEGENDA:

[1] Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

[2] Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

[3] Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

[4] Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	2 620	2 665	1 606	-1 059	-40%	-1 014	-39%
Cardiologia	1 172	1 217	1 053	-164	-13%	-119	-10%
Cirurgia Geral	9 017	8 232	5 982	-2 250	-27%	-3 035	-34%
Dor	108	161	97	-64	-40%	-11	-10%
Ginecologia	4 148	4 621	4 095	-526	-11%	-53	-1%
Imunohemoterapia	2 268	2 532	2 513	-19	-1%	245	11%
Medicina Física e Reabilitação	1 574	1 832	1 537	-295	-16%	-37	-2%
Medicina Interna	2 293	2 428	2 172	-256	-11%	-121	-5%
Neurologia	508	488	397	-91	-19%	-111	-22%
Obstetrícia	3 312	3 514	3 479	-35	-1%	167	5%
Oftalmologia	4 675	5 329	3 320	-2 009	-38%	-1 355	-29%
Oncologia Médica	558	692	643	-49	-7%	85	15%
Ortopedia	6 230	4 978	5 370	392	8%	-860	-14%
Otorrinolaringologia	3 466	3 655	3 113	-542	-15%	-353	-10%
Pediatria	2 434	2 565	1 816	-749	-29%	-618	-25%
Pneumologia	1 574	1 639	1 281	-358	-22%	-293	-19%
Psiquiatria (Inst)	851	1 046	1 032	-14	-1%	181	21%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	135	186	139	-47	-25%	4	3%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	177	504	959	455	90%	782	442%
Outras	57	66	170	104	158%	113	198%
Total Médicas	47 177	48 360	40 774	-7 576	-16%	-6 403	-14%
Psicologia	492	444	329	-115	-26%	-163	-33%
Apoio Nutricional e Dietética	357	440	414	-26	-6%	57	16%
Outras consultas por pessoal não médico	791	1 022	791	-231	-23%	0	0%
Total Não Médicas	1 640	1 906	1 534	-372	-20%	-106	-6%
Total Entidade	48 817	50 266	42 308	-7 948	-16%	-6 509	-13%

Fonte de informação: SONHO.

LEGENDA:

[1] Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

[2] Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

[3] Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

[4] Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Anestesiologia	6	9	50%	34,8	26,0	-25%	45,0	45,0	0%
Cardiologia	162	87	-46%	42,1	26,1	-38%	92,0	78,0	-15%
Cirurgia Geral	929	247	-73%	43,7	27,2	-38%	114,0	346,0	204%
Ginecologia	874	223	-74%	75,7	43,5	-42%	442,0	343,0	-22%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	28	11	-61%	59,8	65,5	9%	126,0	148,0	17%
Imuno-hemoterapia	1	1	0%	20,0	4,0	-80%	20,0	4,0	-80%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	14	8	-43%	37,6	28,3	-25%	72,0	86,0	19%
Medicina interna	192	105	-45%	42,1	45,4	8%	154,0	140,0	-9%
Obstetrícia	136	174	28%	70,9	20,2	-72%	498,0	85,0	-83%
Oftalmologia	1 071	631	-41%	90,9	55,3	-39%	665,0	329,0	-51%
Ortopedia	2 308	1 236	-46%	103,9	110,3	6%	265,0	521,0	97%
Otorrinolaringologia	901	38	-96%	67,3	8,7	-87%	309,0	91,0	-71%
Pediatria	71	71	0%	39,6	39,9	1%	101,0	109,0	8%
Pneumologia	285	40	-86%	55,0	14,7	-73%	337,0	58,0	-83%
Psiquiatria - Consulta Geral	216	28	-87%	75,0	22,5	-70%	323,0	91,0	-72%
Psiquiatria da infância e da adolescência	19	13	-32%	37,9	30,9	-19%	83,0	77,0	-7%
Total Entidade	7 213	2 922	-59%	112,9	78,8	-30%	665,0	521,0	-22%

Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 20.03.2021.

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Anestesiologia	60	0	-100%	1	34	3300%	61,1	50,0	-18%
Cardiologia	1064	382	-64%	28	578	1964%	78,4	58,8	-25%
Cirurgia Geral	5474	1385	-75%	2	3070	153400%	49,8	73,6	48%
Ginecologia	3061	1372	-55%	279	1506	440%	90,7	118,0	30%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	99	92	-7%	0	57		93,3	123,4	32%
Imuno-hemoterapia	35	20	-43%	0	27		9,1	17,6	93%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	153	66	-57%	1	78		63,6	56,8	-11%
Medicina interna	1045	405	-61%	3	593	19667%	72,8	70,6	-3%
Obstetrícia	3002	2453	-18%	19	2120	11058%	24,4	26,5	9%
Oftalmologia	3125	1085	-65%	3198	2013	-37%	254,5	103,3	-59%
Ortopedia	4806	1292	-73%	443	298	-33%	93,3	276,1	196%
Otorrinolaringologia	3322	1308	-61%	175	2010	1049%	113,4	80,4	-29%
Pediatria	972	511	-47%	4	519	12875%	30,0	49,1	64%
Pneumologia	1680	320	-81%	19	769	3947%	85,4	63,5	-26%
Psiquiatria - Consulta Geral	925	343	-63%	336	451	34%	181,5	82,5	-55%
Psiquiatria da infância e da adolescência	144	12	-92%	62	82	32%	173,6	77,8	-55%
Total Entidade	26012	11046	-58%	5484	14205	159%	121,5	105,5	-13%

Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 20.03.2021.

Quadro 14. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Anestesiologia	0	0	0%	0	0	0%	59	0	-100%
Cardiologia	0	0	0%	64	46	-28%	645	269	-58%
Cirurgia Geral	51	19	-63%	182	105	-42%	4 105	1 248	-70%
Ginecologia	24	17	-29%	136	117	-14%	2 190	1 334	-39%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	1	100%	2	3	50%	75	75	0%
Imuno-hemoterapia	9	4	-56%	5	4	-20%	15	11	-27%
Medicina física e de reabilitação - Fisioterapia	0	0	0%	1	1		130	61	-53%
Medicina interna	0	1	100%	19	8	-68%	818	385	-53%
Obstetrícia	28	16	-43%	48	139	202%	2 631	1 925	-27%
Oftalmologia	7	0	-100%	93	29	-69%	3 888	1 115	-71%
Ortopedia	5	15	200%	71	114	61%	2 382	1 278	-46%
Otorrinolaringologia	3	2	-33%	41	22	-46%	2 972	1 642	-45%
Pediatria	4	2	-50%	82	24	-71%	773	409	-47%
Pneumologia	0	0	0%	21	1	-95%	1 180	294	-75%
Psiquiatria - Consulta Geral	0	0	0%	67	21	-69%	551	162	-71%

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

Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 20.03.2021.

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Cirurgia Geral	536	640	19%	2,1	2,4	16%	2%	9%	288%
Ginecologia	495	480	-3%	2,5	2,3	-6%	10%	19%	83%
Oftalmologia	497	349	-30%	1,6	1,7	8%	1%	5%	347%
Ortopedia	576	688	19%	3,3	2,3	-31%	26%	15%	-40%
Otorrinolaringologia	245	167	-32%	2,1	2,6	22%	9%	11%	26%
Total Entidade	2349	2324	-1%	2,3	2,2	-4%	10%	12%	19%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA

Quadro 16. Operados em 2019 e 2020

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Cirurgia Geral	1902	1 403	-26%	3,0	3,5	17%	3,0%	12,8%	327,1%
Ginecologia	1354	875	-35%	4,1	4,8	16%	24,7%	40,8%	65,4%
Oftalmologia	1116	1 108	-1%	5,4	4,7	-14%	44,8%	30,6%	-31,7%
Ortopedia	1533	1 083	-29%	3,1	2,9	-5%	18,2%	12,3%	-32,4%
Otorrinolaringologia	697	461	-34%	4,4	4,8	8%	9,3%	25,4%	172,4%
Total Entidade	6602	4930	-25%	3,8	4,0	5%	18,7%	22,8%	21,9%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Cirurgia Geral	2	14	600%	33,5	30	-10%	0%	0,0%	
Ginecologia	17	15	-12%	15	24	60%	0%	11,8%	
Oftalmologia	1	1	0	35	37	6%	0%	0,0%	
Otorrinolaringologia									
Total Entidade	20	30	50%	83,5	91	9%	0%	10%	

Fonte de informação: SIGLIC via UGA

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020

Serviço/ Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Cirurgia Geral	125	142	14%	29,0	57,0	97%	8,8%	26,1%	196,6%
Ginecologia	123	86	-30%	48,0	47,0	-2%	15,4%	26,7%	72,8%
Oftalmologia	1	1	0	52,0	77,0	48%	0,0%	100,0%	
Otorrinolaring ologia		3			14,0				
Total Entidade	249	232	-7%	129	196	51%	12%	12%	0%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Informação não disponível

Anexos

Anexo 1. Detalhe exposições relacionadas com acesso

IDENTIFICAÇÃO DA EXPOSIÇÃO			DESCRIÇÃO				
Nº	Tipologia	Entrada	ÂMBITO	SERVIÇO/ ESPECIALIDADE	Tema (nível 1)	Assunto (nível 2)	Descrição Ocorrência/ Outros Problemas
7 - UF	Reclamação	03/01/2020	Urgência		Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Doente internada várias vezes para cirurgia que foi adiada por "falta de material e greve de enfermeiros"
40 - UF	Reclamação	20/01/2020	Cons. Externa	IMAGIOLOGIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Demora na marcação de ecografia devido a escassez de recursos humanos-pessoal clínico
42 - UF	Reclamação	22/01/2020	MCDT's	PNEUMOLOGIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Não realização de MCDT's e falta de justificação para o sucedido
81 - UF	Reclamação	12/02/2020	Urgência	PEDIATRIA	Acesso a cuidados de saúde	Emissão de credencial para transporte	Recusa de credencial a crianças, com insuficiência económica e deficiência
90 - UF	Reclamação	20/02/2020	Cons. Externa	GINEC/OBSTETRICIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivas desmarcações de consulta para encaminhamento de doente para outro hospital
138 - UF	Reclamação	14/05/2020	Urgência	MGF	Acesso a cuidados de saúde	Emissão de credencial para transporte	Utente reclama da ausência de requisição de transporte
141 - UF	Reclamação	20/05/2020	Urgência	MGF	Acesso a cuidados de saúde	Emissão de credencial para transporte	Utente reclama ausência de requisição de transporte, no âmbito COVID19
153 - UF	Reclamação	14/04/2020	Cons. Externa	MEDICINA TRABALHO	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Recusa/desmarcação de consulta de medicina do trabalho após regresso de férias da utente/funcionária da instituição, com origem em país de risco (marcada com orientação da Saúde 24)
204 - UF	Reclamação	03/08/2020	Cons. Externa	CIRURGIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Consulta de pós-operatório desmarcada, sem previsão de remarcação
216 - UF	Reclamação	18/08/2020	Cons. Externa	SGAU	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG	Pedido de Consulta de Psicologia pelo Centro de Saúde
241 - UF	Reclamação	11/09/2020	Cons. Externa	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Consulta não realizada por utente não ter efetuado MCDT's
264 - UF	Reclamação	29/09/2020	Cons. Externa	CIRURGIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Consulta não realizada por utente não ter efetuado MCDT's
282 - UF	Reclamação	13/10/2020	Internamento	CIRURGIA	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia programada adiada
298 - UF	Reclamação	26/10/2020	Urgência	SUMC	Acesso a cuidados de saúde	Emissão de credencial para transporte	Utente reclama da ausência de requisição de transporte
300 - UF	Reclamação	27/10/2020	Cons. Externa	ORL	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Requisição de RMN não autorizada
308 - UF	Reclamação	30/10/2020	Cons. Externa	SGAU	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Reclama a ausência de marcação de consulta de IVG em tempo útil
369 - UF	Reclamação	30/12/2020	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de Cirurgia e Qualidade de Informação de saúde disponibilizada
45 - UST	Reclamação	03/06/2020	Cons. Externa	Saúde Mental	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivas desmarcações de consultas de diferentes especialidades devido à Covid-19
49 - UST	Reclamação	16/06/2020	Cons. Externa	Saúde Mental	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivas desmarcações de consultas de Psiquiatria
63 - UST	Reclamação	12/08/2020	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Sucessivas desmarcações de cirurgia de utente/criança
72 - UST	Reclamação	07/09/2020	Cir. Ambulatório	CIRURGIA AMBULATORIO	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Solicita vale cirúrgico
76 - UST	Reclamação	15/09/2020	Cir. Ambulatório	OFTALMOLOGIA	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cancelamento de cirurgia
106 - UST	Reclamação	22/12/2020	Internamento	EGA/Polivalente	Acesso a cuidados de saúde	Redes de referênciação	Vaga para UCCI

Anexo 2. Objetivos Contrato Programa 2020 (Acesso e Desempenho Assistencial)

Q1 - Índice Desempenho Global



Instituição: Centro Hospitalar do Médio Ave, EPPE

Período Análise: Dezembro 2020

Objetivos	Peso Relativo Indicador (%)	2020			2019		2019	
		Meta	Real	Grau de Cumprimento (%)	Grau de Cumprimento Atingido (%)	Índice de Desempenho	Real	Var. 2019/2020
Objetivos Nacionais								
Acesso	10					59,4		
Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	10	76,1	78	102,5	102,5	10,3	77,7	0,3
Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	10	79	76,3	108,9	108,9	10,9	80,5	-4,1
Percentagem de utentes em Lista de Inscrições para Cirurgia (LC) dentro do TMRG	10	91,1	87,4	95,9	95,9	9,6	89,9	-2,5
Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	10	70	77,3	110,3	110,3	11,0	81,3	-4,1
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	10	75	72,0	96,0	96,0	9,6	70,8	1,2
Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, e validados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis) após a referência, no total de doentes referenciados para a RNCCI	10	19,5	15,6	80,0	80,0	8,0	15,8	-0,2
Desempenho Assistencial								
20						77,1		
Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma Grande Categoria de Diagnóstico	3	4,05	2,07	148,9	120,0	3,6	3,73	-44,5
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatoriais	3	50,4	71,4	141,7	120,0	3,6	56,5	12,9
Percentagem de cirurgias de anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3	31	53,3	169,4	120,0	3,6	19,60	32,9
Índice de Mortalidade Ajustada	4	1,1000	1,1725	93,4	93,4	3,7	1,1076	5,9
Índice de Demora Média Ajustada	4	1,1000	1,0169	107,6	107,6	4,3	1,0786	-5,7
Demora média antes de cirurgia	3	0,79	0,7	117,7	117,7	3,3	0,8	-0,2
Desempenho económico-financeiro								
20						6,6		
Gastos operacionais por doente padrão	5		Valor do melhor do grupo				3 927,7	
Doente padrão por Médico ETC	5	55,7	38,1	68,4	68,4	3,4	52,0	-13,9
Doente padrão por Enfermeiro ETC	5	37,1	24,0	64,7	64,7	3,2	34,6	-10,6
Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e FSE (Selecionados), no Total de Gastos com Pessoal	5	22,03					19,1	
Índice de Desempenho Global								
88,5								
Valor Incentivos Contratados (€)							2 224 241,2	
Valor Incentivos Realizados (€)							2 228 905,0	

Fonte de Informação: SICA extraído em 23.03.2021

