

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2021



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 2021 (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 2021 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 2021 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 31.12.2020 e 31.12.2021	21
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, via SI CTH, em 2020 e 2021	21
Quadro 16. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2020 e 2021.....	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 nº44/2017, 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.

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 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 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 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 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>- Víctor 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 2.1)</p> <p>Deliberação substituição CA/04/2021 de 06 de dezembro de 2021</p> <p>(anexo 2.2)</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 3)</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 4)
	- Equipa de gestão de altas	(anexo 5)
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Comissão de Ética	(anexo 6)
	- Comissão de Qualidade e Segurança	(anexo 7)

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
	- Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos	(anexo 8)
	- Comissão de Farmácia e Terapêutica;	(anexo 9)
	- Comissão de Certificação da Conformidade da Interrupção da Gravidez;	(anexo 10)
	- Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;	(anexo 11)
	- Comissão de Coordenação Oncológica;	(anexo 12.1 e 12.2)
	- Comissão de Monitorização do Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	(anexo 13)
	- Comissão Paritária para os anos 2014 a 2019;	(anexo 14 e 14.1)
	- Comissão Executiva Permanente da Carreira Especial de Enfermagem;	(anexo 15)
	- Comissão de Informatização Clínica;	(anexo 16)
	- Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem.	(anexo 17)
Gabinete do Utente	Responsável:	
Telefone	- Maria de Fátima Figueiredo Marques 252 300 800	(anexo 18)
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 Infecção
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	Inventario 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		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	<i>Em revisão em função da renomeação da ULGA em 2021</i>
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		São acompanhados pela Gestão de Topo e transmitidos pelas chefias intermédias aos colaboradores.
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Relatórios internos - Acompanhamento da Contratualização Interna - e de reporte a Entidades Externas (ACSS e ARSN).
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		Controlo mensal e atuação sobre os desvios apurados.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	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.
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		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 em duplicado, cirurgias agendadas com histórico de cancelamentos) para correção ou adequação de registos e práticas às normas do Acesso.
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		
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 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	
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 19)
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 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		Em 2021 houve pedidos de alegações ERS relativamente a 4 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

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.

No que respeita aos TR constata-se que o CHMA cumpre com os TMRG, independentemente do grau de prioridade da primeira consulta (Quadro 8). Aliás, existe inclusive, uma melhoria face aos dados do ano de 2020. Se no que respeita aos casos “prioritários” e “muito prioritários” mantém-se os tempos do ano anterior, já em relação a 2020 a melhoria é bastante significativa (de 99 para 61 dias).

No caso dos MCDT's a monitorização não se encontra a ser efetuada, pelo que a informação do Quadro 10 não se encontra disponível.

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 2021.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias		14 dias
Prioritária	60 dias		29 dias
Prioridade «normal»	150 dias		61 dias

Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 21.02.2022.

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 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		2 dias.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		11 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		41 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias		97 dias

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20220216 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 31.03.2022

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2021
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 pandemia de Covid-19, com destaque no ano de 2020 teve reflexos no movimento de primeiras Consultas Externas, fruto, sobretudo do decréscimo de referência por parte dos cuidados de saúde primários. Por sua vez, o ano de 2021 trouxe uma retoma na atividade, potenciado pela recuperação nas consultas realizadas, quer face a 2020 (aumento de 38%), quer face a 2019 (aumento de 15%).

O acréscimo global de consultas externas decorre, sobretudo, do aumento de consultas não médicas (+509%, face a 2019). No entanto, convém destacar os resultados alcançados em especialidades muito relevantes na atividade do CHMA, como Medicina Interna (+27%, face a 2019) e Ortopedia (+45%, face a 2019).

Estas tendências verificadas nas primeiras consultas refletiram-se no total de consultas externas, com o número total a superiorizar-se em 7% face a 2019, por força do acréscimo de 440% das não médicas.

O tempo médio dos pedidos a aguardar consulta diminuiu, face a 2020, por força das razões já descritas, resultando em -44%, decréscimo esse quase transversal a todas as especialidades, mas onde se destaca, uma vez mais a Ortopedia (-67%).

Apesar de todos estes bons resultados, a retoma coloca novos desafios ao CHMA, nomeadamente no que resulta do aumento de doentes em espera, pelo natural acréscimo das referências, pelo que o ano de 2022 resultará num esforço adicional da atividade de Consulta Externa.

No que respeita à atividade cirúrgica, o número de doentes operados aumentou significativamente (+41%), como seria de esperar, face ao ano anterior. Este aumento refletiu-se quer por via de um crescimento da cirurgia de ambulatório (+35%), mas principalmente pelos doentes do internamento (+59%), cuja atividade tinha sido muito condicionada pelos efeitos da Covid-19, na programação do movimento cirúrgico nos Hospitais. Particular destaque para o aumento de 84% de doentes operados em Ortopedia, uma das especialidades mais afetadas pela situação anteriormente descrita.

Por sua vez a média do tempo de espera destes doentes melhorou (3,05 meses de espera face a 3.98 meses, em 2020), com as especialidades de Oftalmologia e Otorrino a demonstrarem as maiores descidas no tempo de espera. Ao invés, fruto da pressão exercida pelo número de casos por resolver, o tempo de espera em Ortopedia aumentou 21%.

A lista de espera cirúrgica (LIC) diminuiu (-26%), em resultado da normalização da atividade na maior parte dos meses de 2021, destacando-se as reduções na Ginecologia, Otorrino e Cirurgia Geral.

A mediana do tempo de espera encontra-se agora abaixo dos 2 meses, graças à redução de 12%, no conjunto de todas as especialidades

O CHMA orgulha-se do facto de conseguir, neste momento cumprir com os TMRG, pelo que procurará dar continuidade à resposta aos anseios e necessidades da sua população.

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 2021

Valência	2019	2020	2021	Δ 2020/2021		Δ 2019/20201	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	2 920	1 717	2 276	559	33%	-644	-22%
Cardiologia	6 717	6 101	4 859	-1 242	-20%	-1 858	-28%
Cirurgia Geral	22 425	17 131	18 936	1 805	11%	-3 489	-16%
Dor	611	437	508	71	16%	-103	-17%
Ginecologia	13 884	10 914	11 738	824	8%	-2 146	-15%
Imuno-hemoterapia	19 963	12 190	10 236	-1 954	-16%	-9 727	-49%
Medicina Física e Reabilitação	4 713	3 371	3 540	169	5%	-1 173	-25%
Medicina Interna	13 137	11 425	13 495	2 070	18%	358	3%
Neurologia	3 620	2 997	3 510	513	17%	-110	-3%
Obstetrícia	6 659	6 863	7 104	241	4%	445	7%
Oftalmologia	10 763	8 470	9 915	1 445	17%	-848	-8%
Oncologia Médica	5 571	5 704	6 015	311	5%	444	8%
Ortopedia	16 728	13 948	20 508	6 560	47%	3 780	23%
Otorrinolaringologia	8 991	8 008	8 352	344	4%	-639	-7%
Pediatria	12 098	10 278	11 690	1 412	14%	-408	-3%
Pneumologia	5 965	5 761	5 946	185	3%	-19	0%
Psiquiatria (Inst)	9 928	11 658	11 841	183	2%	1 913	19%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	1 428	1 444	1 419	-25	-2%	-9	-1%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	566	1 091	1 160	69	6%	594	105%
Outras	257	582	780	198	34%	523	204%
Total Médicas	166 944	140 090	153 828	13 738	10%	-13 116	-8%
Psicologia	469	437	713	276	63%	244	52%
Apoio Nutricional e Dietética	1 317	1 228	1 159	-69	-6%	-158	-12%
Outras consultas por pessoal não médico	3 816	2 831	28 375	25 544	902%	24 559	644%
Total Não Médicas	5 602	4 496	30 247	25 751	573%	24 645	440%
Total Entidade	172 546	144 586	184 075	39 489	27%	11 529	7%

Fonte de informação: SONHO

LEGENDA:

[1] Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

[2] Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

[3] Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2019

[4] Δ 2021/2019 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2021

Valência	2019	2020	2021	Δ 2020/2021		Δ 2019/20201	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	2 665	1 606	2 092	486	30%	-573	-22%
Cardiologia	1 217	1 053	814	-239	-23%	-403	-33%
Cirurgia Geral	8 232	5 982	6 340	358	6%	-1 892	-23%
Dor	161	97	134	37	38%	-27	-17%
Ginecologia	4 621	4 059	3 626	-433	-11%	-995	-22%
Imuno-hemoterapia	2 532	2 513	2 838	325	13%	306	12%
Medicina Física e Reabilitação	1 832	1 537	1 869	332	22%	37	2%
Medicina Interna	2 428	2 150	3 079	929	43%	651	27%
Neurologia	488	397	613	216	54%	125	26%
Obstetrícia	3 514	3 479	3 704	225	6%	190	5%
Oftalmologia	5 329	3 320	3 888	568	17%	-1 441	-27%
Oncologia Médica	692	643	828	185	29%	136	20%
Ortopedia	4 978	5 370	7 232	1 862	35%	2 254	45%
Otorrinolaringologia	3 655	3 113	3 247	134	4%	-408	-11%
Pediatria	2 565	1 816	2 314	498	27%	-251	-10%
Pneumologia	1 639	1 281	1 410	129	10%	-229	-14%
Psiquiatria (Inst)	1 046	1 032	1 019	-13	-1%	-27	-3%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	186	139	176	37	27%	-10	-5%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	504	959	705	-254	-26%	201	40%
Outras	66	170	133	-37	-22%	67	102%
Total Médicas	48 350	40 716	46 061	5 345	13%	-2 289	-5%
Psicologia	444	329	607	278	84%	163	37%
Apoio Nutricional e Dietética	440	414	397	-17	-4%	-43	-10%
Outras consultas por pessoal não médico	1 022	482	10 606	10 124	2100%	9 584	938%
Total Não Médicas	1 906	1 225	11 610	10 385	848%	9 704	509%
Total Entidade	50 256	41 941	57 671	15 730	38%	7 415	15%

Fonte de informação: SONHO.

LEGENDA:

[1] Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

[2] Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

[3] Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2019

[4] Δ 2021/2019 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 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 31.12.2020 e 31.12.2021

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Anestesiologia	9	7	-22%	26,0	25,1	-3%	45,0	49,0	9%
Cardiologia	87	227	161%	26,1	89,4	243%	78,0	237,0	204%
Cirurgia Geral	247	887	259%	27,2	41,3	52%	346,0	133,0	-62%
Ginecologia	223	755	239%	43,5	63,9	47%	343,0	200,0	-42%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	11	7	-36%	65,5	42,9	-35%	148,0	75,0	-49%
Imuno-hemoterapia	1	3	200%	4,0	10,7	167%	4,0	20,0	400%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	8	29	263%	28,3	43,3	53%	86,0	111,0	29%
Medicina interna	105	260	148%	45,4	48,4	7%	140,0	219,0	56%
Obstetrícia	174	193	11%	20,2	20,1	0%	85,0	112,0	32%
Oftalmologia	631	2 130	238%	55,3	110,4	100%	329,0	231,0	-30%
Ortopedia	1 236	1 510	22%	110,3	64,1	-42%	521,0	202,0	-61%
Otorrinolaringologia	38	713	1776%	8,7	42,1	382%	91,0	111,0	22%
Pediatria	71	182	156%	39,9	64,4	61%	109,0	200,0	83%
Pneumologia	40	228	470%	14,7	49,2	234%	58,0	360,0	521%
Psiquiatria - Consulta Geral	28	196	600%	22,5	60,3	168%	91,0	159,0	75%
Psiquiatria da infância e da adolescência	13	42	223%	30,9	41,3	34%	77,0	80,0	4%
Total Entidade	2 922	7 369	152%						

Fonte de informação de ADW-CTH extraídos a 21.02.2022.

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, via SI CTH, em 2020 e 2021

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Anestesiologia	0	71	0%	34	0	-100%	50,0	30,3	-39%
Cardiologia	382	1 127	195%	578	81	-86%	58,8	88,3	50%
Cirurgia Geral	1 385	5 065	266%	3070	4	-100%	73,6	34,0	-54%
Ginecologia	1 372	2 789	103%	1506	40	-97%	118,0	67,0	-43%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	92	74	-20%	57	1		123,4	48,5	-61%
Imuno-hemoterapia	20	46	130%	27	0		17,6	11,1	-37%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	66	165	150%	78	0		56,8	58,3	3%
Medicina interna	405	1 984	390%	593	17	-97%	70,6	40,1	-43%
Obstetrícia	2 453	2 614	7%	2120	0	-100%	26,5	26,7	1%
Oftalmologia	1 085	4 314	298%	2013	1016	-50%	103,3	137,6	33%
Ortopedia	1 292	4 660	261%	298	510	71%	276,1	89,8	-67%
Otorrinolaringologia	1 308	3 540	171%	2010	0	-100%	80,4	25,5	-68%
Pediatria	511	1 090	113%	519	32	-94%	49,1	38,2	-22%
Pneumologia	320	1 468	359%	769	1	-100%	63,5	46,4	-27%
Psiquiatria - Consulta Geral	343	1 296	278%	451	6	-99%	82,5	40,1	-51%
Psiquiatria da infância e da adolescência	12	270	2150%	82	0	-100%	77,8	39,2	-50%
Total Entidade	11 046	30 573	177%	14205	1708	-88%	105,5	59,1	-44%

Fonte de informação de ADW-CTH extraídos a 21.02.2022.

Quadro 14. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2020 e 2021

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2020	2021	Δ 2020/ 2021	2020	2021	Δ 2020/ 2021	2020	2021	Δ 2020/ 2021
Anestesiologia	0	0	0%	0	2	0%	0	60	0%
Cardiologia	0	0	0%	46	109	137%	269	407	51%
Cirurgia Geral	19	56	195%	105	227	116%	1 248	3 420	174%
Ginecologia	17	9	-47%	117	118	1%	1 334	1 811	36%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1	0	100%	3	0	-100%	75	65	-13%
Imuno-hemoterapia	4	6	50%	4	2	-50%	11	29	164%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	0	0	0%	1	1		61	110	80%
Medicina interna	1	0	100%	6	27	350%	385	1 444	275%
Obstetrícia	16	8	-50%	139	60	-57%	1 925	2 194	14%
Oftalmologia	0	1	100%	29	80	176%	1 115	2 257	102%
Ortopedia	15	60	300%	114	249	118%	1 278	3 401	166%
Otorrinolaringologia	2	2	0%	22	26	18%	1 642	2 573	57%
Pediatria	2	6	200%	24	38	58%	409	804	97%
Pneumologia	0	4	0%	1	1	0%	294	902	207%
Psiquiatria - Consulta Geral	0	1	0%	21	78	271%	162	531	228%

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

Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 21.02.2022.

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2020 e 31.12.2021

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	640	344	-46%	2,37	1,72	-27%	9,4%	1,2%	-87%
Ginecologia	472	150	-68%	2,25	2,10	-7%	18,5%	2,7%	-85%
Oftalmologia	349	373	7%	1,73	1,53	-12%	5,4%	0,5%	-91%
Ortopedia	683	765	12%	2,27	2,37	4%	15,4%	9,3%	-40%
Otorrinolaringologia	164	75	-54%	2,57	1,27	-51%	10,8%	1,3%	-88%
Total Entidade	2308	1707	-26%	2,20	1,93	-12%	12%	5%	-61%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA. Indicadores oficiais de 2020 extraídos a 24-04-2021, LIC a 31-12-2020 extraída a 24-04-2021; Indicadores de 01-01-2021 a 31-12-2021 extraídos a 06-03-2022

Quadro 16. Operados em 2020 e 2021

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	1403	1 926	37%	3,5	2,9	-16%	12,8%	6,5%	-49,2%
Ginecologia	883	1 183	34%	4,8	3,2	-34%	40,8%	13,9%	-65,9%
Oftalmologia	1108	1 293	17%	4,7	2,6	-45%	30,6%	1,4%	-95,4%
Ortopedia	1088	1 999	84%	2,9	3,5	21%	12,2%	11,5%	-5,9%
Otorrinolaringologia	464	563	21%	4,8	2,6	-46%	25,0%	4,4%	-82,4%
Total Entidade	4930	6 964	41%	4,0	3,1	-23%	22,8%	8,1%	-64,5%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA. Indicadores oficiais de 2020 extraídos a 24-04-2021, LIC a 31-12-2020 extraída a 24-04-2021; Indicadores de 01-01-2021 a 31-12-2021 extraídos a 06-03-2022

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2020 e 31.12.2021

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	13	12	-8%	24	16	-33%	0%	0,0%	
Ginecologia	14	3	-79%	20,5	31	51%	12%	0,0%	
Oftalmologia	1	1	0%	37	91	146%	0%	100,0%	
Otorrinolaringologia	0	1	100%	46	46	100%	0%	0	
Total Entidade	30	17	-43%	91	184	102%	10%	10%	

Fonte de informação: SIGLIC via UGA. Indicadores oficiais de 2020 extraídos a 24-04-2021, LIC a 31-12-2020 extraída a 24-04-2021; Indicadores de 01-01-2021 a 31-12-2021 extraídos a 06-03-2022

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2020 e 2021

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	142	214	51%	57	28	-51%	26,1%	8,4%	-67,8%
Ginecologia	86	74	-14%	47	36	-24%	26,7%	12,2%	-54,3%
Oftalmologia	1	6	500%	77	59	-23%	100,0%	33,3%	-66,7%
Otorrinolaringologia	3	13	333%	14	19	35%			
Total Entidade	232	307	32%	52	30	-43%	25%	9%	-64%

Fonte de informação: SIGLIC via UGA. Indicadores oficiais de 2020 extraídos a 24-04-2021, LIC a 31-12-2020 extraída a 24-04-2021; Indicadores de 01-01-2021 a 31-12-2021 extraídos a 06-03-2022

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	Data Entrada	ÂMBITO	SERVIÇO/ ESPECIALIDADE	Tema (nível 1)	Assunto (nível 2)	Descrição Ocorrência/Outros Problemas
22 - UF	Reclamação	14/01/2021	Cons. Externa	SGAU/Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso no agendamento de exames auxiliares de diagnóstico
28 - UF	Reclamação	21/01/2021	Cons. Externa	Otorrinolaringologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso no agendamento do rastreio auditivo a recém-nascido, por avaria do aparelho.
40 - UF	Reclamação	03/02/2021	MCDT's	Otorrinolaringologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso na marcação de exame auditivo no CHP, prescrito pelo CHMA.
62 - UF	Reclamação	23/02/2021	Outro	Cirurgia Geral	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Tempo de espera para marcação de cirurgia
99 - UF	Reclamação	30/03/2021	Cons. Externa	Gin/Obst	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso na marcação de 1ª consulta de GIN após referência CSP
118 - UF	Reclamação	12/04/2021	Urgência	SUMC	Acesso a cuidados de saúde	Discriminação em razão de características pessoais	Atraso no atendimento por alegada discriminação do enfermeiro, por utente ser de etnia cigana
181 - UF	Reclamação	25/05/2021	Internamento	Gin/Obst	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia cancelada 2x no próprio dia, sem aviso prévio
238 - UF	Reclamação	22/06/2021	Cons. Externa	Gin/Obst	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivas desmarcações de cirurgias agendadas, sem aviso prévio (verifica-se 4 agendamentos); Falta de informação sobre procedimentos prévios à admissão (jejum, pertences, etc).
272 - UF	Reclamação	09/07/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	2ª Adiamiento de cirurgia ORT
282 - UF	Reclamação	15/07/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Alegado adiamiento de cirurgia
301 - UF	Reclamação	28/07/2021	Cons. Externa	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivos cancelamentos de consulta ORT
310 - UF	Reclamação	30/07/2021	Internamento	Cirurgia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	3ª cancelamento de cirurgia
372 - UF	Reclamação	02/09/2021	Cons. Externa	ORL	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	reclama que a entidade hospitalar para onde o CHMA emitiu a prescrição não aprovava o procedimento "sedação" para realização de exame de potenciais evocados auditivos infantis
401 - UF	Reclamação	23/09/2021	Urgência	SUMC/CIRURGIA	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Alegada ausência de referência para consulta de cirurgia Maxilo-facial no Hosp. Braga
453 - UF	Reclamação	07/10/2021	Internamento	Gin/Obst	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Alegado 2º adiamiento de cirurgia
549 - UF	Reclamação	16/11/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Cirurgia adiada quando utente já estaria no bloco, alegadamente por ausência de marquesa funcional para a realização da cirurgia.
551 - UF	Reclamação	16/11/2021	Cons. Externa	MFR	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso na marcação de Sessões de Fisioterapia
573 - UF	Reclamação	26/11/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia ORT programada cancelada pela 2ª vez, quando utente já estava internado.
608 - UF	Reclamação	17/12/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Cancelamento e não remarcação de cirurgia de ortopedia
610 - UF	Reclamação	20/12/2021	Cons. Externa	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso no agendamento de 1ª consulta de ortopedia
614 - UF	Reclamação	21/12/2021	Cons. Externa	Gin/Obst	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Continuidade de cuidados - cirurgia em Fev. 2021. Consulta marcada para novembro, posteriormente cancelada sem reagendamento.
625 - UF	Reclamação	27/12/2021	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Utente internada sem previsão de agendamento de cirurgia ORT
78 - UST	Contestação	15/03/2021	Internamento	EGA/Polivalente	Acesso a cuidados de saúde	Redes de referênciação	Descontentamento com procedimentos adotados durante o internamento da utente, relativamente ao processo de referênciação para vaga em UCCL
82 - UST	Reclamação	17/03/2021	Internamento	EGA/Polivalente	Acesso a cuidados de saúde	Redes de referênciação	Descontentamento com procedimentos adotados aquando da transferência da utente para UCCL.
128 - UST	Reclamação	19/04/2021	Cir. Ambulatório	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamiento de Cirurgia de Ambulatório de ORT
200 - UST	Reclamação	04/06/2021	Cons. Externa	SAUDE MENTAL	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Ausência de seguimento clínico em consultas de psiquiatria, bem como acesso à informação de saúde
554 - UST	Reclamação	17/11/2021	Urgência	SUB	Acesso a cuidados de saúde	Discriminação em razão de características pessoais	Alega discriminação com base no grupo étnico de pertença
555 - UST	Reclamação	16/11/2021	Cons. Externa	SAUDE MENTAL/SGAIRU	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Ausência de seguimento clínico em consultas de psiquiatria, bem como acesso à informação de saúde; Dispensa de medicação/dispositivos de apoio; Integração e continuidade dos cuidados

Anexo 2. Objetivos Contrato Programa 2021 (Acesso e Desempenho Assistencial)

Q1 - Índice Desempenho Global


 ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Instituição: Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE

Período Análise: Dezembro 2021

Objectivos	Peso Relativo Indicador (%)	2021			2021		2020	
		Meta	Real	Grau de Cumprimento (%)	Grau de Cumprimento Ajustado (%)	Índice de Desempenho	Real	Var. 2020/2021
Objectivos Nacionais	100							
Acesso	60					54,8		
Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	10	73	78,3	107,3	107,3	10,7	78,0	0,3
Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta	10	80	92	115,0	115,0	11,5	76,2	15,8
Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	10	85	95,1	111,9	111,9	11,2	87,6	7,5
Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	10	80	91,9	114,9	114,9	11,5	77,2	14,7
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera	10	75	74,2	98,9	98,9	9,9	72,0	2,2
Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela	10	50	13,0	26,0	0,0	0,0	15,6	-2,6
Desempenho Assistencial	20					23,1		
Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma Grande Categoria de	3	4,05	2,46	139,3	120,0	3,6	2,95	-16,6
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos	3	50,4	61,0	121,0	120,0	3,6	56,7	4,3
Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3	40	63,2	158,0	120,0	3,6	58,00	5,2
Índice de Mortalidade Ajustada	4	1,1000	0,8827	119,8	119,8	4,8	1,0411	-15,2
Índice de Demora Média Ajustada	4	1,1000	1,0311	106,3	106,3	4,3	1,0796	-4,5
Demora média antes da cirurgia	3	0,75	0,7	106,7	106,7	3,2	0,7	0,0
Desempenho económico-financeiro	20					8,4		
Gastos operacionais por doente padrão	5	Valor do melhor do grupo						
Doente padrão por Médico ETC	5	55	43,2	78,5	78,5	3,9	38,2	5,0
Doente padrão por Enfermeiro ETC	5	31	28,0	90,3	90,3	4,5	24,1	3,9
Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e	5	19,2						
Índice de Desempenho Global						86,3		
Valor Incentivos Contratados (€)						2 623 657,8		
Valor Incentivos Realizados (€)						2 264 216,7		

Fonte de informação: SICA extraído em 30.03.2022



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP