

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2022



Esta página foi deixada em branco propositadamente

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....	5
PARTE I.....	7
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	8
1.1 Identificação da entidade	8
1.2 Caraterização da entidade.....	8
1.3 Sistemas de Informação	9
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	11
2.1 Documentos de orientação	11
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	11
PARTE II.....	15
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	16
PARTE III.....	17
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	18
1.1 Consulta externa.....	18
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)	19
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)	20
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	21
ANEXOS.....	23
ANEXO 1. DETALHE DAS EXPOSIÇÕES RELACIONADAS COM ACESSO	24
ANEXO 2. OBJETIVOS CONTRATO PROGRAMA 2022 (ACESSO E DESEMPENHO ASSISTENCIAL)	25

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	8
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	9
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	10
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	10
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	11
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	11
Quadro 7: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar	16
Quadro 8: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	16
Quadro 9: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	16
Quadro 10. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, via SI CTH, a 31.12.2021 e 31.12.2022	19
Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, via SI CTH, em 2021 e 2022	19
Quadro 12. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2021 e 2022	20
Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022	20
Quadro 14. Operados em 2021 e 2022	20
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022 ...	21
Quadro 16. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022	21

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>.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

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 n.º 44/2017, 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	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)	Presidente: - António Alberto Brandão Gomes Barbosa Vogais executivos: - Maria de Fátima Campos de Figueiredo (diretora clínica)* - Deolinda Maria Correia do Vale (enfermeira diretora) - Luís Fernando Andrade Moniz - Victor Manuel Oliveira Araújo Boucinha	Nomeados pela resolução de Conselho de Ministro n.º 111/2019 de 27 de junho
Fiscalização	Fiscal único efetivo - Dr. António Monteiro de Magalhães, ROC n.º 179 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	Deliberação do 27/09/2019 do Conselho Metropolitano do Porto de 27/09/2019

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
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
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Equipa de gestão de altas	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Ética	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Qualidade e Segurança	Nomeação em sede de CA
	- Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeção e Resistência aos Antimicrobianos	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Farmácia e Terapêutica;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Certificação da Conformidade da Interrupção da Gravidez;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Catástrofe;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Coordenação Oncológica;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Monitorização do Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Nomeação em sede de CA
	- Comissão Paritária para os anos 2014 a 2019;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão Executiva Permanente da Carreira Especial de Enfermagem;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão de Informatização Clínica;	Nomeação em sede de CA
	- Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem.	Nomeação em sede de CA
Gabinete do Utente	Responsável: - Maria de Fátima Figueiredo Marques	Nomeação em sede de CA
Telefone	252 300 800	
E-mail	fatimamarques@chma.min-saude.pt	

*Aposentada a 01/06/2022

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 / Obstetria
IDS7		Imagiologia
ITM		Imagiologia
ByMe - Flow	Registo de exames	Imagiologia
ByMe -Shot	Captura e relatórios	Imagiologia
Dragon		Imagiologia
Hepic	Gestão de Controlo de Infecção	Controlo de Infecção / Outros
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
SIGMAACC	Gestão codificação	Codificação
SIMH	Registo codificação processos	Codificação
Hugs	Controlo de acessos e Segurança bebés	Ginecologia / Obstetria
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)	X		
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)

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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 revisão em função da renomeação da ULGA em 2021
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.
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		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 em duplicado, cirurgias agendadas com histórico de cancelamentos) 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		Os tempos de resposta estão disponíveis para consulta no site do CHMA (www.chma.pt).
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. Ver na parte II de “Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos 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 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		Estão definidos no Contrato-Programa indicadores de qualidade e eficiência, e de benchmarking.
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 internet, 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

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		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 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 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 2022 houve pedidos de alegações ERS relativamente a 24 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	

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados Hospitalares

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

No que respeita aos Tempos de Resposta, constata-se que o CHMA cumpre com os Tempos Máximos de Resposta Garantidos, independentemente do grau de prioridade da primeira consulta de especialidade hospitalar, assim como para a realização de procedimentos hospitalares cirúrgicos programados.

Em relação aos Tempos de Resposta para a realização de procedimentos hospitalares programados, o CHMA diminuiu os Tempos face ao ano de 2020. É de realçar que os casos “prioritários” diminuíram de forma significativa – de 41 dias para 24 dias.

No caso dos Meios Complementares de Diagnósticos e Terapêutica (MCDT) a monitorização não se encontra a ser efetuada, pelo que a informação não se encontra disponível.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 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 2022.

Quadro 7: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias		15.5 dias
Prioritária	60 dias		30 dias
Prioridade «normal»	150 dias		104.7 dias

Fonte de informação: Relatório de Acesso –UGA - ARS

Quadro 8: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		0 dias.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		10 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		24 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias		91 dias

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20220216 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 06/03/2023

Quadro 9: TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 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 referênciação por parte dos cuidados de saúde primários. Por sua vez, os anos de 2021 e 2022 trouxeram uma retoma na atividade, potenciado pela recuperação nas primeiras consultas realizadas, quer face a 2021 (aumento de 18%), quer face a 2020 (aumento de 62%).

O acréscimo global de consultas externas de 2021 para 2022 (10%) decorre, sobretudo, do aumento de consultas de medicina física e reabilitação (49%) e das consultas não médicas (38%).

De facto, estas tendências verificadas nas primeiras consultas refletiram-se no total de consultas externas.

No que concerne ao tempo médio dos pedidos a aguardar primeiras consultas hospitalares, destacam-se as especialidades de: cardiologia, medicina física e reabilitação e psiquiatria, resultando numa diminuição do tempo médio em 18%, 18% e 61%, respetivamente.

Quanto ao tempo médio de resposta para as primeiras consultas de especialidade hospitalar, destaca-se, mais uma vez, a especialidade de medicina física e de reabilitação, com uma diminuição de 58,3 dias para 40,9 dias, face ao ano anterior, 2021. A retoma, após anos pandémicos, coloca novos desafios ao CHMA, nomeadamente no que resulta do aumento de doentes em espera, pelo natural acréscimo das referênciações, pelo que o ano de 2023 resultará num esforço adicional da atividade de Consulta Externa.

No que respeita à atividade cirúrgica, o número de inscritos para cirurgia aumentou em 52%, destacando-se as especialidades de ginecologia, otorrinolaringologia e oftalmologia com 159%, 92% e 86%, respetivamente.

Em relação aos doentes operados, na especialidade de ginecologia, é de realçar a diminuição média do tempo de espera (em meses) de 2.10 para 1,97.

Quanto à Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) com Neoplasias Malignas (em dias), esta aumentou 53%, destacando-se as especialidades de cirurgia geral e ginecologia. Por sua vez, a mediana do tempo de espera em LIC com neoplasias malignas diminuiu nas especialidades de cirurgia geral, oftalmologia e otorrinolaringologia. No total, a mediana do tempo de espera, em dias, diminuiu de 184 para 118,5, face a 2021.

Por fim, o número de operados com neoplasias malignas aumentou de 2021 para 2022, resultando num aumento de 8%. No que concerne à média do tempo de espera dos operados, em dias, esta diminuiu de 142 para 88. Destacam-se as especialidades de ginecologia e oftalmologia.

No caso dos Meios Complementares de Diagnósticos e Terapêutica (MCDT) a monitorização não se encontra a ser efetuada, pelo que a informação não se encontra disponível.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2022, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

1.1 Consulta externa

Quadro 1 - Número total de consultas externas por valência, em 2022

Valência	2020	2021	2022	Δ 2021/2022		Δ 2020/2022	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	1.717	2.276	2.301	25	1%	584	34%
Cardiologia	6.101	4.859	5.368	509	10%	-733	-12%
Cirurgia Geral	17.131	18.936	18.946	10	0%	1.815	11%
Dor	437	508	423	-85	-17%	-14	-3%
Ginecologia	10.914	11.738	13.988	2.250	19%	3.074	28%
Imunohemoterapia	12.190	10.236	9.765	-471	-5%	-2.425	-20%
Medicina Física e Reabilitação	3.371	3.540	5.276	1.736	49%	1.905	57%
Medicina Interna	11.425	13.495	12.904	-591	-4%	1.479	13%
Neurologia	2.997	3.510	4.727	1.217	35%	1.730	58%
Obstetrícia	6.863	7.104	8.129	1.025	14%	1.266	18%
Oftalmologia	8.470	9.915	11.226	1.311	13%	2.756	33%
Oncologia Médica	5.704	6.015	6.500	485	8%	796	14%
Ortopedia	13.948	20.508	21.310	802	4%	7.362	53%
Otorrinolaringologia	8.008	8.352	6.905	-1.447	-17%	-1.103	-14%
Pediatria	10.278	11.690	12.507	817	7%	2.229	22%
Pneumologia	5.761	5.946	6.289	343	6%	528	9%
Psiquiatria (Inst)	11.658	11.841	12.519	678	6%	861	7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	1.444	1.419	1.390	-29	-2%	-54	-4%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	1.091	1.160	754	-406	-35%	-337	-31%
Outras	582	780	821	41	5%	239	41%
Total Médicas	140.090	153.828	162.048	8.220	5%	21.958	16%
Psicologia	437	713	703	-10	-1%	266	61%
Apoio Nutricional e Dietética	1.228	1.159	1.137	-22	-2%	-91	-7%
Outras consultas por pessoal não médico	2.831	28.375	39.120	10.745	38%	36.289	1282%
Total Não Médicas	4.496	30.247	40.960	10.713	35%	36.464	811%
Total Entidade	144.586	184.075	203.008	18.933	10%	58.422	40%

Legenda:

[1] Δ 2021/2022 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

[2] Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021) / N° consultas 2021 x 100

[3] Δ 2022/2020 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2020

[4] Δ 2022/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

Quadro 2 - Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2022

Valência	2020	2021	2022	Δ 2021/2022		Δ 2020/2022	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	1.606	2.092	2.120	28	1%	514	32%
Cardiologia	1.053	814	963	149	18%	-90	-9%
Cirurgia Geral	5.982	6.340	6.841	501	8%	859	14%
Dor	97	134	130	-4	-3%	33	34%
Ginecologia	4.059	3.626	5.096	1.470	41%	1.037	26%
Imunohemoterapia	2.513	2.838	2.761	-77	-3%	248	10%
Medicina Física e Reabilitação	1.537	1.869	2.714	845	45%	1.177	77%
Medicina Interna	2.150	3.079	2.441	-638	-21%	291	14%
Neurologia	397	613	675	62	10%	278	70%
Obstetrícia	3.479	3.704	4.763	1.059	29%	1.284	37%
Oftalmologia	3.320	3.888	4.908	1.020	26%	1.588	48%
Oncologia Médica	643	828	1.158	330	40%	515	80%
Ortopedia	5.370	7.232	7.241	9	0%	1.871	35%
Otorrinolaringologia	3.113	3.247	2.944	-303	-9%	-169	-5%
Pediatria	1.816	2.314	2.706	392	17%	890	49%
Pneumologia	1.281	1.410	1.660	250	18%	379	30%
Psiquiatria (Inst)	1.032	1.019	1.233	214	21%	201	19%
Psiquiatria da Infância e Adolescência (Inst)	139	176	158	-18	-10%	19	14%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	959	705	448	-257	-36%	-511	-53%
Outras	170	133	130	-3	-2%	-40	-24%
Total Médicas	40.716	46.061	51.090	5.029	11%	10.374	25%
Psicologia	329	607	593	-14	-2%	264	80%
Apoio Nutricional e Dietética	414	397	362	-35	-9%	-52	-13%
Outras consultas por pessoal não médico	482	10.606	15.939	5.333	50%	15.457	3207%

Valência	2020	2021	2022	Δ 2021/2022		Δ 2020/2022	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Total Não Médicas	1.225	11.610	16.894	5.284	46%	15.669	1279%
Total Entidade	41.941	57.671	67.984	15.730	18%	26.043	62%

Legenda:

[1] Δ 2021/2022 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

[2] Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021) / N° consultas 2021 x 100

[3] Δ 2022/2020 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2020

[4] Δ 2022/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 10. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, via SI CTH, a 31.12.2021 e 31.12.2022

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2020/2021
Anestesiologia	7	10	30,00%	25,1	52,5	52,19	49,0	101,0	51
Cardiologia	227	88	-157,95%	89,4	75,7	-18,10	237,0	1787,0	87
Cirurgia Geral	887	1193	25,65%	41,3	78,3	47,25	133,0	1765	92
Ginecologia	755	586	-28,84%	63,9	81,4	21,50	200,0	1887	89
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	7			42,9			75,0		
Imunohemoterapia	3	12	75,00%	10,7	18,8	43,09	20,0	47	57
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	29	29	0,00%	43,3	36,8	-17,66	111,0	100	-11
Medicina interna	260	369	29,54%	48,4	74,5	35,03	219,0	1739	87
Obstetrícia	193	218	11,47%	20,1	78,4	74,36	112,0	1718	93
Oftalmologia	2 130	2446	12,92%	110,4	148,9	25,86	231,0	2258	90
Ortopedia	1 510	2338	35,41%	64,1	105,7	39,36	202,0	1901	89
Otorrinolaringologia	713	1401	49,11%	42,1	104,3	59,64	111,0	1769	94
Pediatria	182	153	-18,95%	64,4	67,4	4,45	200,0	1724	88
Pneumologia	228	270	15,56%	49,2	69,2	28,90	360,0	1765	80
Psiquiatria - Consulta Geral	196	42	-366,67%	60,3	37,3	-61,66	159,0	156	-2
Psiquiatria da infância e da adolescência	42	95	55,79%	41,3	103,2	59,98	80,0	225	64
Total Entidade	7 369	6804	-8,30%						

Fonte de informação de ADW-CTH extraídos a 06/03/2023.

Quadro 11. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, via SI CTH, em 2021 e 2022

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Anestesiologia	71	83	14,46%	0	2	100,00%	30,3	51,7	41,39
Cardiologia	1 127	1023	-10,17%	81	298	72,82%	88,3	125,4	29,59
Cirurgia Geral	5 065	6136	17,45%	4	209	98,09%	34,0	78,3	56,58
Ginecologia	2 789	3791	26,43%	40	298	86,58%	67,0		0
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	74			1		0	48,5	73,1	33,65
Imunohemoterapia	46	113	59,29%	0	0	0	11,1	14,6	23,97
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	165	240	31,25%	0	0	0	58,3	40,9	
Medicina interna	1 984	1750	-13,37%	17	182	90,66%	40,1	86,6	53,70
Obstetrícia	2 614	3274	20,16%	0	3	100,00%	26,7	27,8	3,96
Oftalmologia	4 314	6345	32,01%	1016	2896	64,92%	137,6	197,4	30,29
Ortopedia	4 660	6661	30,04%	510	2543	79,94%	89,8	137,1	34,50
Otorrinolaringologia	3 540	4324	18,13%	0	956	100,00%	25,5	117,2	78,24
Pediatria	1 090	1287	15,31%	32	106	69,81%	38,2	56,3	32,15
Pneumologia	1 468	1837	20,09%	1	19	94,74%	46,4	63,2	26,58
Psiquiatria - Consulta Geral	1 296	1180	-9,83%	6	33	81,82%	40,1	57,1	29,77
Psiquiatria da infância e da adolescência	270	362	25,41%	0	44	100,00%	39,2	119,9	67,31
Total Entidade	30 573	38406	20,40%	1708	7589	77,49%	59,1	100,4	41,14

Fonte de informação de ADW-CTH extraídos a 06/03/2023

Quadro 12. Tempos de resposta nas consultas realizadas, por prioridade na triagem, via SI CTH, em 2021 e 2022

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Anestesiologia	0	0	0%	2	1	-100%	60	62	3,23%
Cardiologia	0	1	100%	109	57	-91,23%	407	407	0%
Cirurgia Geral	56	67	16,42%	227	261	13,03%	3 420	3650	6,30%
Ginecologia	9	29	68,97%	118	120	1,67%	1 811	2614	30,72%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0			0			65		
Imunohemoterapia	6	5	-20%	2	12	83,33%	29	71	59,15%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	0	10	100%	1	33	96,97%	110	136	19,12%
Medicina interna	0	0	0%	27	26	-3,85%	1 444	1009	-43,11%
Obstetrícia	8	23	65,22%	60	88	31,82%	2 194	2516	12,80%
Oftalmologia	1	6	83,33%	80	165	51,52%	2 257	3171	28,82%
Ortopedia	60	31	-93,55%	249	223	-11,66%	3 401	3318	-2,50%
Otorrinolaringologia	2	0		26	40	35%	2 573	2224	-15,69%
Pediatria	6	2	-200%	38	12	-216,67%	804	963	16,51%
Pneumologia	4	5	20%	1	8	87,5%	902	1214	25,70%
Psiquiatria - Consulta Geral	1	0		78	63	-23,81%	531	591	10,15%
Psiquiatria da infância e da adolescência		0			17	100%		83	100%

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal; P2 – Prioridade Clínica Prioritária; P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária
 Fonte de informação: ADW-CTH extraídos a 06/03/2023

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Cirurgia Geral	344	478	38,95%	1,72	2,20	28%	1,2%	2,3%	92%
Ginecologia	150	389	159,33%	2,10	1,97	6,60%	2,7%	1,29%	-52%
Oftalmologia	373	695	86,33%	1,53	2,20	44%	0,5%	5,9%	1080%
Ortopedia	765	895	16,99%	2,37	2,97	25%	9,3%	22,68%	144%
Otorrinolaringologia	75	144	92,00%	1,27	1,53	20%	1,3%	0,6%	-54%
Total Entidade	1707	2601	52%	1,7	2,20	28%	3,0%	6,6%	118%

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20230306 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 06/03/2023
 Indicadores de 01-01-2022 a 31-12-2022 extraídos a 06/03/2023

Quadro 14. Operados em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Cirurgia Geral	1 926	1756	-8,83%	1,72	2,22	29,07%	6,5%	5,24%	-19,4%
Ginecologia	1 183	1092	-7,78%	2,10	1,97	-6,19%	13,9%	3,39%	-75,6%
Oftalmologia	1 293	1282	-0,85%	1,53	2,20	43,79%	1,4%	5,84%	317,1%
Ortopedia	1 999	1895	-5,25%	2,37	2,97	25,32%	11,5%	13,25%	15,2%
Otorrinolaringologia	563	483	-14,21%	1,27	1,53	20,47%	4,4%	0	-100%
Total Entidade	6964	6508	-6,55%	1,27	2,18	71,50%	18,71%	22,80%	21,9%

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20230306 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 06/03/2023
 Indicadores de 01-01-2022 a 31-12-2022 extraídos a 06-03-2022

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Cirurgia Geral	12	21	75%	16	15.5	-3.13	8%	6%	-4.28
Ginecologia	3	5	67%	31	32	3.23	12%	15%	-19.43
Oftalmologia	1	0	-100%	91	37	-59.34	2%	1%	-6
Otorrinolaringologia	1	0	-100%	46	34	-26.09	0%	1%	91.42
Total Entidade	17	26	53%	184	118.5	-35.60			

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20230306 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 06/03/2023
Indicadores de 01-01-2022 a 31-12-2022 extraídos a 06/03/2023

Quadro 16. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022	2021	2022	Δ 2021/2022
Cirurgia Geral	214	238	11.21	28	31	11	8,4%	5,71%	-32
Ginecologia	74	81	9.46	36	10	-72	12,2%	9,09%	-25.5
Oftalmologia	6	7	16.67	59	15	--75	33,3%	50%	50.2
Otorrinolaringologia	13	6	-53.85	19	32	68	0%	0%	
Total Entidade	307	332	8%	142	88	-38%			

Fonte de informação: SIGIC – ficheiro UGA LD001 20230306 ANEXO Cabeçalhos_Alarme00 VE1 extraído da aplicação em 06/03/2023
Indicadores de 01-01-2022 a 31-12-2022 extraídos a 06/03/2023

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Informação não disponível

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexos

Anexo 1. Detalhe das exposições relacionadas com acesso

IDENTIFICAÇÃO DA EXPOSIÇÃO				DESCRIÇÃO				
Nº	Unidade	Tipologia	Data Entrada	ÂMBITO	SERVIÇO/ ESPECIALIDADE	Tema (nível 1)	Assunto (nível 2)	Descrição Ocorrência/Outros Problemas
25	UF	Reclamação	17-01-2022	Cons. Externa	Ginecologia-Obstetria	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Sucessivas desmarcações de consulta Gin-RCCU
47	UF	Reclamação	28-01-2022	Cons. Externa	Pediatria	Acesso a cuidados de saúde	Rejeição em razão do estado de saúde	Alegada recusa da médica para atendimento em consulta por não usarem máscara (teriam declaração para o efeito)
61	UF	Reclamação	04-02-2022	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia adiada 5 vezes
73	UF	Reclamação	11-02-2022	Cons. Externa	ORL	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Realização do exame "potenciais evocados auditivos"
74	UF	Reclamação	11-02-2022	Internamento	Ginecologia-Obstetria	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia
85	UST	Reclamação	21-02-2022	Cons. Externa	Oftalmologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Solicita agendamento da cirurgia da utente
115	UST	Reclamação	09-03-2022	Serviços de Apoio Geral	SGAIRU	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Emissão de AMIM
123	UF	Reclamação	14-03-2022	Urgência	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Espera para realização de cirurgia após queda
126	UF	Reclamação	15-03-2022	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia adiada 5 vezes
149	UF	Reclamação	23-03-2022	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia
159	UF	Reclamação	28-03-2022	MCDT's	SGAU	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Exame pedido ao exterior
185	UST	Reclamação	07-04-2022	Cir. Ambulatório	ORL	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia
203	UST	Reclamação	13-04-2022	Cir. Ambulatório	Ginecologia-Obstetria	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia programada (falta de anestesista)
204	UST	Reclamação	13-04-2022	Internamento	EGA	Acesso a cuidados de saúde	Redes de referênciação	Referenciação para UCCI de longa duração
219	UF	Reclamação	21-04-2022	Urgência	SUMC / Imagiologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Tempo de espera para realização de ecografia
224	UF	Reclamação	21-04-2022	Urgência	SUMC	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Tempo de espera para resultado de teste SARS-COV2; Cortesia do médico
234	UF	Reclamação	27-04-2022	Cons. Externa	SGAU	Acesso a cuidados de saúde	Emissão de credencial para transporte	Não emissão de credencial para transporte
250	UST	Reclamação	06-05-2022	Urgência	SUB	Acesso a cuidados de saúde	Discriminação em razão de características pessoais	Alega ter sido humilhada por profissional
303	UF	Reclamação	25-05-2022	Internamento	Cirurgia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia adiada por falta de vaga no internamento
344	UF	Reclamação	15-06-2022	Urgência	SUMC	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia
405	UST	Reclamação	15-07-2022	Cir. Ambulatório	Oftalmologia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia de ambulatório de oftalmologia adiada por falência de equipamento
415	UST	Reclamação	21-07-2022	Cons. Externa	Unidade de Psicologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Alegada recusa de marcação de consulta de psicologia
459	UF	Reclamação	09-08-2022	Cons. Externa	ORL	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG	Alegada referenciação para a mesma especialidade em 2 hospitais diferentes
466	UF	Reclamação	10-08-2022	Internamento	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento de cirurgia
472	UF	Reclamação	18-08-2022	Cons. Externa	Ginecologia-Obstetria	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Reagendamento de consulta de Gin-RCCU
509	UF	Reclamação	05-09-2022	Urgência	Imagiologia	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Tempo de espera para realização de ecografia
522	UF	Reclamação	14-09-2022	Cons. Externa	Med. Física e Reabilitação	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso na marcação de sessões de fisioterapia
543	UF	Reclamação	23-09-2022	Urgência	Medicina	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Tempo de espera para marcação de consulta no HB por referenciação do CHMA
596	UF	Reclamação	24-10-2022	Outro	SGAU	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Tempo de espera para cirurgia
603	UF	Contestação	26-10-2022	Urgência	Medicina	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Contestação à exp. 543
610	UF	Reclamação	28-10-2022	Outro	Ortopedia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Tempo de espera para cirurgia
626	UF	Reclamação	04-11-2022	Internamento	Medicina	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Atraso na marcação de eletromiografia, alegadamente essencial para o diagnóstico
633	UST	Reclamação	07-11-2022	Cir. Ambulatório	Oftalmologia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Adiamento cirurgia de ambulatório de oftalmologia.
690	UST	Reclamação	22-11-2022	Cir. Ambulatório	Oftalmologia	Acesso a cuidados de saúde	Regras do SIGIC	Cirurgia adiada por falta de recursos humanos.
781	UF	Reclamação	26-12-2022	Cons. Externa	Ginecologia-Obstetria	Acesso a cuidados de saúde	Resposta em tempo útil/razoável	Consulta de Planeamento Familiar não realizada por alegada falta de condições para o tratamento

Anexo 2. Objetivos Contrato Programa 2022 (Acesso e Desempenho Assistencial)



Q1 - Índice Desempenho Global

Instituição: Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE
Período Análise: Dezembro 2022

Objectivos	Peso Relativo Indicador (%)	2022			2022		2021	
		Meta	Real	Grau de Cumprimento (%)	Grau de Cumprimento Ajustado (%)	Índice de Desempenho	Real	Var. 2021/2022
Objectivos Nacionais	100							
Acesso	60					48,4		
Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do	10	78	65,9	84,5	84,5	8,5	78,3	-12,4
Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de	10	85	77,9	91,6	91,6	9,2	92,0	-14,1
Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro	10	89	90,1	101,2	101,2	10,1	95,2	-5,1
Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	10	85	93,1	109,5	109,5	11,0	91,9	1,2
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de	10	70	67,1	95,9	95,9	9,6	74,2	-7,1
Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI,	10	50					13,0	
Desempenho Assistencial	20					21,1		
Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma Grande Categoria	3	3	2,35	121,7	120,0	3,6	2,86	-17,8
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para	3	50	48,6	97,2	97,2	2,9	58,7	-10,1
Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	3	50	51,9	103,8	103,8	3,1	61,20	-9,3
Índice de Mortalidade Ajustada	4	1,0000	0,9389	106,1	106,1	4,2	0,8930	5,1
Índice de Demora Média Ajustada	4	1,0000	1,0849	91,5	91,5	3,7	1,0160	6,8
Demora média antes da cirurgia	3	0,75	0,5	128,0	120,0	3,6	0,8	-0,2
Desempenho económico-financeiro	20					10,6		
Gastos operacionais por doente padrão	5	Valor do melhor do grupo					5.081,0	
Doente padrão por Médico ETC	5	43	46,1	107,2	107,2	5,4	45,3	0,8
Doente padrão por Enfermeiro ETC	5	29	30,4	104,8	104,8	5,2	30,1	0,3
Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e	5	18,3					22,7	
Índice de Desempenho Global						80,1		
Valor Incentivos Contratados (€)						2.874.798,7		
Valor Incentivos Realizados (€)						2.302.713,7		

Fonte de informação: SICA extraído em 16.05.2023

