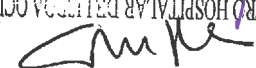


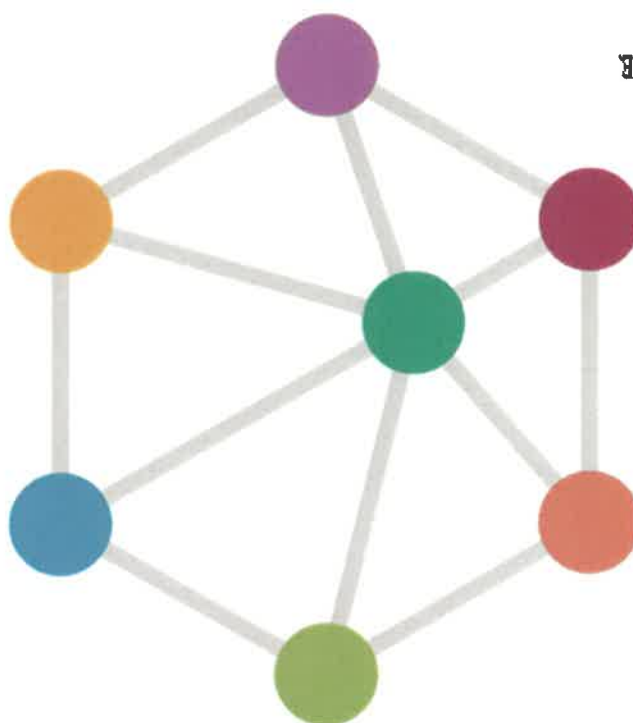
# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2021

(CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E)

CA : APROVADO  
18.05.2022

  
Conselho de Administração  
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.  
  
Alfredo Gonçalves  

REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE

---

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

(CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E)

# Índice

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....</b>                                                                      | <b>5</b>  |
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>PARTE I.....</b>                                                                                    | <b>9</b>  |
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....</b>                                               | <b>10</b> |
| 1.1 Identificação da entidade.....                                                                     | 10        |
| 1.2 Caraterização da entidade.....                                                                     | 11        |
| 1.3 Sistemas de Informação .....                                                                       | 13        |
| <b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO .....</b>                                              | <b>16</b> |
| 2.1 Documentos de orientação .....                                                                     | 16        |
| 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....                                                 | 19        |
| <b>PARTE II .....</b>                                                                                  | <b>21</b> |
| <b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....</b>                                                              | <b>22</b> |
| <b>PARTE III.....</b>                                                                                  | <b>27</b> |
| <b>4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS) .....</b>                                   | <b>28</b> |
| <b>5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS).....</b>      | <b>29</b> |
| 5.1 Consulta externa.....                                                                              | 29        |
| 5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....                                              | 31        |
| 5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....                                                     | 34        |
| 5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) .....                                | 36        |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                                    | <b>37</b> |
| <b>ANEXO 1. OBJECTIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA ECONÓMICO-FINANCEIRA CONTRATO PROGRAMA 2019 .....</b> | <b>38</b> |
| <b>ANEXO 2. RELATÓRIO DE ACESSO A PRIMEIRAS CONSULTAS - 2020 .....</b>                                 | <b>39</b> |
| <b>ANEXO 3. LIC - TMRG.....</b>                                                                        | <b>40</b> |
| <b>ANEXO 4. EXPOSIÇÕES.....</b>                                                                        | <b>41</b> |

## Índice de Quadros

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio.....                                       | 11 |
| Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....                                                                            | 14 |
| Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....                                                                       | 15 |
| Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes....                                          | 16 |
| Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso.....                                           | 19 |
| Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Primários.....                                              | 22 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....                          | 24 |
| Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares .....                                          | 25 |
| Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) ..... | 26 |
| Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019 ..                                        | 28 |
| Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2020 .....                                                        | 29 |
| Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019 .....                                              | 30 |
| Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020 .....     | 31 |
| Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020 .....                           | 32 |
| Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, por prioridade, em 2019 e 2020 .....           | 33 |
| Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020 .....                                                      | 34 |
| Quadro 17. Operados em 2019 e 2020 .....                                                                                         | 34 |
| Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020 .....                              | 35 |
| Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020 .....                                                                 | 35 |
| Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2019 e 2020 .....                                            | 36 |

## Considerações prévias

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde, conforme 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.

O presente documento resulta desta orientação e diz respeito ao Acesso a Cuidados de Saúde no Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental.

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental é composto por 3 hospitais (Hospital São Francisco Xavier, Hospital Egas Moniz e Hospital Santa Cruz) e 3 equipas Comunitárias de saúde Mental adultos (Oeiras, Dafundo e Lisboa) e uma para a Psiquiatria da Infância e Adolescência (concelho de Cascais).

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E., constitui-se como um dos grandes centros hospitalares do país, sendo hospital de primeira linha para as freguesias de Ajuda, Alcântara, Belém e Campo de Ourique do Concelho de Lisboa, para o total das freguesias do Concelho de Oeiras, e ainda para a freguesia de Alfragide, Encosta do Sol e Falagueira - Venda Nova do Concelho da Amadora, num total de 303.747 habitantes (dados populacionais de 2021 (censos – resultados provisórios), recalculados para os limites administrativos da Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP), versão 2021).

Abrange, ainda, outras prestações de cuidados de saúde diferenciados, tais como:

- Saúde Mental (Psiquiatria da Infância e Adolescência), para o concelho de Cascais;
  - Cardiologia e Nefrologia, enquanto última linha de referência, não só para as Unidades C e D da Sub-Região de Lisboa, onde se insere, mas também de âmbito nacional;
  - Infecçiology, âmbito nacional;
  - Neurocirurgia, enquanto referência direta para o hospital de Cascais e para o Hospital Dr. Fernando da Fonseca (Amadora – Sintra);
  - Urgência Geral, enquanto referência direta para as freguesias de Alfragide, Encosta do Sol e Falagueira- Venda Nova do Concelho da Amadora, num total de 64.747 habitantes.
- O CHLO presta cuidados assistenciais de saúde com a qualidade e segurança que lhe é devida.

O CHLO desenvolve ainda atividades complementares como as de ensino pré e pós-graduado, investigação e formação, submetendo-se à regulamentação de âmbito nacional que rege a matéria dos processos de ensino - aprendizagem no domínio da saúde.

Nestas suas atividades, o CHLO estabelece ligação e atividades partilhadas com outras instituições de Saúde e de Ensino, em ações de complementaridade e protocolos de articulação.

O reconhecimento da prestação de cuidados de saúde de qualidade com segurança e profissionalismo, de acordo com padrões internacionais, tem como objetivo ganhar, cada vez mais a confiança dos cidadãos. Por outro lado, promove o empenho voluntário de todos os profissionais dessa instituição na melhoria contínua dos cuidados que são prestados.

Assim, ao abrigo deste programa estão acreditados pela DGS os seguintes serviços do CHLO:

- Anatomia Patológica, Blocos Operatórios Centrais do HSFX, HEM e HSC, Cardiologia, Cardiologia Pediátrica, Cirurgia Cardiorácica, Cirurgia Geral I, Cirurgia Geral II, Cirurgia Geral III, Dermatologia, Gastrenterologia, Medicina Física e Reabilitação, Medicina Transfusional, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Oncologia Médica, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Patologia Clínica, Radiologia, Serviços Farmacêuticos e Medicina Intensiva (HEM).

O Programa Nacional de Acreditação em Saúde, criado pelo Despacho nº 69/2009, de 31 de agosto, aprovou o modelo ACSA, da Agencia de Calidad Sanitária de Andalucía, como modelo de acreditação para as Instituições do Serviço Nacional de Saúde, representado pela Direção-Geral da Saúde (DGS), em Portugal.

Todos os serviços seguem ainda as boas práticas emanadas pelas Ordens profissionais a que referem, assim como aquelas emanadas pela DGS e demais sociedades científicas nacionais e internacionais, dentro das áreas específicas.

O CHLO é Centro de Referência Nacional para as seguintes áreas:

Cardiologia de Intervenção Estrutural, Cardiopatias Congénitas, Epilepsia Refratária, Neoplasia do Reto, Transplante de Coração - Adultos, Transplantação Rim - Adultos, Implantes Cocleares e Neurorradiologia de Intervenção na doença cerebrovascular.

Constitui também um objetivo estratégico, a curto prazo, fazer evoluir alguns dos serviços clínicos do CHLO para Centros de Responsabilidade, permitindo assim maior autonomia na gestão de

recursos potenciando melhores ganhos de eficiência e excelência nos cuidados de saúde prestados por este Centro Hospitalar.

## Sumário executivo

O ano 2021 e, em concreto o Acesso, foi ainda muito marcado pela Pandemia a comprometer quer a cirurgia quer às Consultas, com impacto não só nas referências dos Cuidados de Saúde Primários, ainda muito ocupados com o apoio à epidemiologia dos infetados e suspeitos, como na atividade realizada dentro dos hospitais, quer ao nível das consultas quer das cirurgias.

Apesar de tudo, verificou-se um incremento francamente positivo, ainda que longe da atividade realizada antes da Pandemia, sendo que se tentou atenuar o impacto com planos de contingência, duplicação de circuitos e isolamento dos doentes COVID em enfermarias e UCI dedicadas, tentando preservar as demais para manutenção de actividade habitual, e recorrendo a estratégias de cirurgia adicional e consultas igualmente em adicional para somar tempo de actividade convencional ao tratamento de doentes COVID pelos mesmos profissionais.

### CTH

O acesso às consultas referenciadas pelos CS, subiu cerca de 42%, o que apesar de tudo revela muito mais o que se deixou de fazer no ano anterior do que propriamente o que aumentou neste ano.

Note-se que o nº de doentes a aguardar consultas (LEC) no final do ano de 2019 era de 20.726 utentes, e em 2020, de 9.220, ou seja menos 11.506 utentes (em 2021 sobe para 13.088), ainda longe das referências que tínhamos em espera em 2019.

### SIGIC

No que respeita ao Acesso às Cirurgias, em todas as especialidades, o nº de operados (14.885) em 2021, subiu 27% em relação a 2020 (11.734) mas ainda não atingiu o nº de operados do ano 2019, antes da Pandemia (16.056 operados).

Realçamos o acesso dos utentes diagnosticados com Neoplasias Malignas, área particularmente sensível pela evolução rápida e porque os Centros Hospitalares Públicos

são os principais suportes no tratamento destes doentes. No ano 2021, o nº de operados (1.524) subiu 28% relativamente ao ano anterior (1.191). De referir que em 2020, o nº de doentes operados nesta área tinha diminuído 5% face a 2019, e o tempo médio de espera tinha subido de 29 para 39 dias. A este nível, verificamos que o nº de operados em 2021 até foi superior ao registado em 2019 (1.225 doentes).

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CHLO

O ano de 2021 e na sequência de 2020, continuou a ser marcado pela situação de pandemia de COVID19, o que teve grande impacto na área da saúde, onde o CHLO está incluído.

Neste período a prioridade do Serviço de Sistemas e Tecnologias de Informação (SSTI) continuou assim a ser direcionada para o reforço da capacidade do CHLO em dar resposta a esta situação.

No entanto o SSTI avançou com outros projetos importantes, como seja o reforço da rede de dados, instalação de novos postos de acesso aos sistemas aplicacionais, expansão das comunicações VoiP.

Foi também iniciado o projeto, no âmbito de uma candidatura SAMA, de desmaterialização do processo clínico do doente a cabeceira do doente, nos nossos internamentos.

Iniciou-se também o projeto, que se pretende concluir em 2022, da transição do sistema aplicacional das nossas urgências, para o sistema SClinico fornecido pelos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS).

Foi também adquirida uma solução aplicacional, em fins de 2021, que ira permitir durante 2022 reformular e desmaterializar os processos no bloco de partos do CHLO, que até esta data estavam em suporte de papel.

Por último referir o facto de termos efetuado apoio a colaboradores do CHLO, tanto em situação de presença física no CHLO, como em teletrabalho, o que colocou novos desafios ao SSTI.



## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E., é um estabelecimento público do Serviço Nacional de Saúde, dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial e natureza empresarial, criado pelo Decreto-lei n.º 233/2005, de 29 de Dezembro, resultante da integração, por fusão, do Hospital de S. Francisco Xavier, SA, do Hospital de Egas Moniz, SA e do Hospital de Santa Cruz, SA.

## 1. Identificação e caraterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

|                                                 |                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Designação</b>                               | CHLO – Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E                                                                                                               |
| <b>Localização da sede</b>                      | Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa                                                                                                                |
| <b>Telefone</b>                                 | 210431009                                                                                                                                                         |
| <b>e-mail</b>                                   | chlo@chlo.min-saude.pt                                                                                                                                            |
| <b>Fax</b>                                      | 213021166                                                                                                                                                         |
| <b>site</b>                                     | www.chlo.min-saude.pt                                                                                                                                             |
| <b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> | 1-Hospital de São Francisco Xavier<br>2-Hospital de Egas Moniz<br>3-Hospital de Santa Cruz                                                                        |
| <b>Localização</b>                              | 1-Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa<br>2-Rua da Junqueira, 126 – 1349-019 Lisboa<br>3-Avenida Professor Reinaldo dos Santos – 2790-134 Carnaxide |
| <b>Telefone</b>                                 | 210431009                                                                                                                                                         |
| <b>e-mail</b>                                   | chlo@chlo.min-saude.pt                                                                                                                                            |

## 1.2 Caraterização da entidade

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

| Órgãos                         | Constituição / Nomeação                     | Refª e/ou Observações |
|--------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| Administração / Direção        | Dra. Rita Perez Fernández da Silva          | Presidente            |
|                                | Dr. Carlos Galamba de Oliveira              | Vogal Executivo       |
|                                | Dr. Pedro Emanuel Ventura Alexandre         | Vogal Executivo       |
|                                | Enf. Maria de Lurdes Escudeiro dos Santos   | Enf. Diretora         |
|                                | Dr. José Manuel Fernandes Correia           | Dir. Clínico          |
| Fiscalização (Conselho Fiscal) | Dr. Vítor Manuel Almeida                    | Presidente            |
|                                | Dra. Carla Maria Lamego Ribeiro             | Vogal Efectivo        |
|                                | Dr.ª Tânia Isabel Branco de Jesus           | Vogal Efectivo        |
|                                | Dr. Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira | Vogal Suplente        |

| Órgãos                                                                                                                                                                                                                                    | Constituição / Nomeação                                                                                                          | Refª e/ou Observações |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</p> <p>(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)</p> | - Comissão Médica – Dr. José Manuel Correia                                                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Comissão de Enfermagem – Enf. Maria de Lurdes Escudeiro                                                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Equipa de Gestão de Altas – Dra. Augusta Gaspar                                                                                |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia (SIGIC) – Dra. Isabel Cabral                                            |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) – Dra. Isabel Cabral                                                                  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Comissão de Apoio para o Programa de Intervenção Operacional de Prevenção Ambiental da Legionela (PIOPAL) – Dr. Carlos Galamba |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Unidade Coordenadora Funcional de Diabetes – Dr. José Manuel Correia                                                           |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Equipa Intra-Hospitalar de suporte em cuidados paliativos no CHLO – Dra. Maria Alice Cardoso                                   |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Equipa Intra-Hospitalar de suporte em cuidados paliativos pediátricos – Dra. Anabela Salazar                                   |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Comissão da Qualidade e Segurança - Dra. Suzana Parente                                                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Comissão de Transfusão do CHLO - Dra. Suzana Parente                                                                           |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Coordenadores Hospitalares de Doação – Dr. Jorge Rebanda.                                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Unidade Medicina Ambulatória – UMA – Profª. Dra. Cândida Fonseca                                                               |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Equipa referenciadora e coordenadora local da RNCCI SM- Dra. Mª Teresa Trindade e Dr. Luís Sardinha                            |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Encarregado de proteção de dados do CHLO – Dra. Maria João de Matos Leal Gonçalves Lupi                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                           | - Gestor de Informação sobre Medicamentos – Dr. Joao Rijo.                                                                       |                       |

| Órgãos                                                                             | Constituição / Nomeação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Refª e/ou Observações |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Outras Comissões (apoio à gestão)<br>(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comissão de Ética para a Saúde – Dra. Paula Peixe</li> <li>- GCLPPCIRA – Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos - Dra. Ana Catarina da Conceição</li> <li>- Comissão da Farmácia e Terapêutica – Dr. José Manuel Correia</li> <li>- Comissão de Coordenação Oncológica – Dr. José Manuel Correia</li> <li>- Comissão da Monitorização da Prescrição Medica e MCDT do CHLO – Dr. João Carlos Furtado</li> <li>- Núcleo Hospitalar de Apoio a Criança e Jovens em Risco – Dra. Ana Caldeira</li> <li>- Comissão Técnica de Certificação de Interrupção Voluntária da Gravidez – Dr. António Macedo</li> <li>- Equipa de Prevenção da Violência em Adultos – Dra. Paula Branco</li> <li>- Comissão Local de Informatização Clínica – Dr. Carlos Galamba</li> </ul> |                       |
| Gabinete do Utente                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |
| Telefone                                                                           | HSFX – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| e-mail                                                                             | <a href="mailto:gabcidadaohsfx@chlo.min-saude.pt">gabcidadaohsfx@chlo.min-saude.pt</a><br><a href="mailto:gabcidadaohem@chlo.min-saude.pt">gabcidadaohem@chlo.min-saude.pt</a><br><a href="mailto:gabcidadaohsc@chlo.min-saude.pt">gabcidadaohsc@chlo.min-saude.pt</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |

### 1.3 Sistemas de Informação

#### Aplicações informáticas Gerais

Indicação das aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) 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 pelos serviços centrais (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais

| Aplicações informáticas |                                                                                                                                                  | Em uso |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. SONHO                | Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares                                                               | x      |
| 2. SINUS                | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários                                                                                   |        |
| 3. SCLINICO             | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e assistente social ( Equipa clinica) | x      |
| 4. SI CTH               | Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas                                                                                              | x      |
| 5. SIGLIC               | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia                                                                              | x      |
| 6. VAI                  | Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação                                                                                               | x      |
| 7. GESTCARE CCI         | Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados                                             |        |
| 8. WEBRNU               | Registo Nacional de Utentes                                                                                                                      | x      |
| 9. PDS                  | Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)                                                        |        |
| 10. SGES                | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde                                                                                                          |        |
| 11. SIM@SNS             | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF                                | x      |
| 12. SICA                | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento                                                                                       | x      |
| 13. HCIS                | Sistema Clinico nas Urgências                                                                                                                    | x      |
| 14. SiIMA               | Sistema de Gestão de Exames na Radiologia, Med.Nuclear e Oftalmologia                                                                            | x      |
| 15. ClinidataNet        | Sistema de Análise Clinicas                                                                                                                      | x      |
| 16. CardioBase          | Sistema de gestão de Exames de Cardiologia                                                                                                       | x      |
| 17. Sico                | Sistema de Informação de Certificados de Óbito                                                                                                   | x      |
| 18. Si Vida             | Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA                                                                                                   | x      |
| 19. RSE                 | Plataforma de Dados da Saúde, com acesso a informação clinica nacional, teleconsultas                                                            | x      |
| 20. SGTD                | Sistema de Gestão de Transportes de Doentes                                                                                                      | x      |
| 21. B- UCI              | Sistema clinico das UCIs e BO                                                                                                                    | x      |
| 22. VITALMOBILIE        | Telemonitorização de Insuficiência Cardíaca                                                                                                      | x      |
| 23. HS-SGICM            | Sistema Farmácia, prescrição de medicamemtos, compras                                                                                            | x      |

## Aplicações informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) 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                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PAT – TeleQ (aurora Innovation) em vários especialidades nos 3 hospitais do CHLO | Acesso dos utentes através do telefone com menus pré determinados relacionados com consultas e cirurgias.                              | Departamento Cardiologia nas 3 unidades hospitalares, Ortopedia nas 3 unidades hospitalares, Ginecologia/Obstetria |
| MyCHLO                                                                           | App para equipamentos moveis, permitindo ao utente gerir as suas consultas, assim como enviar questionários de avaliação dos serviços. | Todas as consultas do CHLO                                                                                         |

## Segurança da informação

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

O acesso aos sistemas com informação de utentes é permitido unicamente via login e password individuais, conforme consta das Políticas de Segurança e Utilização de Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO. Esse acesso é permitido, somente a colaboradores no ativo da instituição ou então via RSE, sendo esse acesso controlado via SPMS.

Entretanto e de maneira a responder ao RGPD, foi nomeado um DPO assim como contratados serviços de consultoria a uma entidade externa, de maneira a fazer o levantamento da situação atual(AS-IS), assim como definir a estratégia do CHLO para fazer face ao RGPD.(TO-BE).

Foi também adquirida e instalada uma nova firewall que permite reforçar a segurança da rede informática do CHLO face a possíveis ciberataques.

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

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



| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO                                                                                                                                                                                                           | Sim | Não | Refª e/ou Observações |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------------------|
| 1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização) |     |     |                       |
| 1. Regulamento Interno do CHLO                                                                                                                                                                                                     |     |     |                       |
| 2. Normas para preenchimento de pedidos de Transfusão e Análises Imunohematológicas e colheita das respetivas amostras                                                                                                             |     |     |                       |
| 3. Regulamento Comissão Transfusão do CHLO                                                                                                                                                                                         |     |     |                       |
| 4. Regulamento da Articulação com as Especialidades de Prevenção                                                                                                                                                                   |     |     |                       |
| 5. Regulamento da Comissão de Ética                                                                                                                                                                                                |     |     |                       |
| 6. Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica do CHLO                                                                                                                                                                       |     |     |                       |
| 7. Regulamento da Comissão de Gestão de Risco                                                                                                                                                                                      |     |     |                       |
| 8. Regulamento da Emergência Médica intra-Hospitalar – EEMI                                                                                                                                                                        |     |     |                       |
| 9. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas e Cuidados Continuados                                                                                                                                                                 |     |     |                       |
| 10. Regulamento da Equipa para a Prevenção da Violência em Adultos                                                                                                                                                                 |     |     |                       |
| 11. Regulamento da Gestão de Doentes                                                                                                                                                                                               |     |     |                       |
| 12. Regulamento da Unidade de Transportes                                                                                                                                                                                          |     |     |                       |
| 13. Regulamento da Unidade Local de Acesso aos Cuidados de Saúde no SNS                                                                                                                                                            |     |     |                       |
| 14. Regulamento de Comissão de Qualidade e Segurança do CHLO                                                                                                                                                                       |     |     |                       |
| 15. Regulamento de Comunicação de Irregularidades – Serviço de Auditoria                                                                                                                                                           |     |     |                       |
| 16. Regulamento de Trocas de Pessoal dos Serviços Gerais                                                                                                                                                                           |     |     |                       |
| 17. Regulamento de Utilização do Parque de Estacionamento                                                                                                                                                                          |     |     |                       |
| 18. Regulamento de Visitas e Acompanhantes                                                                                                                                                                                         |     |     |                       |
| 19. Regulamento do Acesso dos Delegados de Informação Médica ao CHLO                                                                                                                                                               |     |     |                       |
| 20. Regulamento do Acompanhamento ao Utente Internado do HSC                                                                                                                                                                       |     |     |                       |
| 21. Regulamento do Bloco Operatório I                                                                                                                                                                                              |     |     |                       |
| 22. Regulamento do Consentimento Informado do CHLO                                                                                                                                                                                 |     |     |                       |
| 23. Regulamento do Departamento de Investigação Clínica                                                                                                                                                                            |     |     |                       |
| 24. Regulamento do Funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Médicos                                                                                                                                    |     |     |                       |
| 25. Regulamento do Gabinete do Cidadão                                                                                                                                                                                             |     |     |                       |
| 26. Regulamento do Hospital de Dia Polivalente e Atendimento a Doentes n prog. do HSC                                                                                                                                              |     |     |                       |
| 27. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco                                                                                                                                                         |     |     |                       |
| 28. Regulamento do Serviço de Expediente e Arquivo                                                                                                                                                                                 |     |     |                       |
| 29. Regulamento do Serviço de Radiologia                                                                                                                                                                                           |     |     |                       |
| 30. Regulamento do Urgência interna do Serviço de Cirurgia Geral I                                                                                                                                                                 |     |     |                       |

31. Regulamento do Urgência Interna HSFX
32. Regulamento Interno da Equipa Intra-Hospitalar de Cuidados Paliativos do CHLO
33. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HSFX
34. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HEM
35. Regulamento Interno do Serviço Social no CHLO
36. Regulamento Interno do Serviço de Saúde Ocupacional
37. Regulamento Interno Unidade de Cirurgia de Ambulatório
38. Regulamento Local de Informatização Clínica (CLIC)
39. Política de Utilização e Segurança dos Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO
40. Manuais de Procedimentos do Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação
41. Manual de Acolhimento – Colaborador
42. Manual de Colheitas - Serviço de Patologia Clínica
43. Manual de Procedimento da Comissão de Ética
44. Manual de Procedimento de Faturação
45. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Financeiro
46. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão de Compras
47. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão Doentes
48. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Logística e Distribuição
49. Manual de Procedimento Serviço de Auditoria Interna
50. Manual de Procedimentos de Instalações e Equipamentos
51. Manual de Procedimentos do Núcleo de Património
52. Manual de Procedimentos do Serviço de Planeamento, Análise e Controlo de Gestão
53. Manual de Procedimentos do Serviço Social
54. Manual de Procedimentos dos Serviços Farmacêuticos
55. Manual de qualidade da Unidade de Diálise
56. Manual do Sistema de Apoio ao Médico
57. Manual do Transporte de Doente Crítico
58. Manual MCDT's a realizar no Exterior a Doentes Ambulatórios
59. Manual de Controlo Interno – Recursos Humanos
60. Manual de Boas Práticas de Contratação Pública 2021

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                                                    | Sim | Não | ReP e/ou Observações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?<br>Indicar os serviços envolvidos e constituição                                                         | X   |     | Esta ação é desenvolvida mensalmente pela ULGA (Unidade Local Gestão dos Acessos), quer ao nível do SIGIC quer do CTH pela monitorização mensal do cumprimento do TMRG que é enviada a todos os Serviços. Semestralmente a ULGA, elabora relatório exaustivo sobre o acesso à Consulta, com a participação dos coordenadores das Consultas Externas e Direções Médicas onde elenca os "estrangulamentos" e as causas dos mesmos. Regulamento da Unidade Local de Acesso aos Cuidados de Saúde no SNS – Aprovado em CA 14.11.2018<br>Relatório de Acesso 2019 CTH + SIGIC – Aprovado em CA 29.01.2020<br>Manual SIGIC CHLO – Aprovado CA 10.03.2021 |
| 2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?<br>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação                                                         | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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?<br>Apresentar em anexo os indicadores definidos | X   |     | (Vide Anexo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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   |     | Tableau de Bord com os indicadores mensais pelo S. Planeamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?<br>Especificar                                                                      | X   |     | São elaboradas mensalmente as fotografias dos serviços ao nível dos acessos à consulta e Bloco Operatório enviadas a todos os Diretores de Serviço, Administradores Hospitalares, Secretariados, Diretor Clínico e Conselho de Administração (on-line)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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   |     | São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?                                                                                                                   | X   |     | Ao nível das unidades de SIGIC e CTH Alarmes (Conselho de Administração, Diretores de Serviço, Diretor Clínico e Administradores Hospitalares) que apontam "riscos" prevenções a acautelar. Cirurgia Adicional e Consultas Adicionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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   |     | Informações às Unidades Regionais e Centrais resultante de processo interno de avaliação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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   |     | Sobretudo externamente (ACSS) A verificação dos indicadores clínicos e dos seus eventuais desvios, é efetuada regularmente pela Direção Clínica em reuniões conjuntas com os adjuntos e Serviços Clínicos. A ULGA tem procedimentos de controlo da informação para monitorização dos erros /desconformidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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?<br>Apresentar os tempos em mapa anexo                                                                        |     | X   | (Vide Anexo)<br>Regemo-nos pelos TMRG oficiais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sim | Não | Refª e/ou Observações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?                                                                                                                                                                                                        | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?                                                                                                                                                                                                  | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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?<br>Especificar                                                                               | X   |     | Mensalmente o CHLO publica o mapa do acesso à Consulta e às Cirurgias com o TMRG e o praticado no Centro Hospitalar – mapa anexo Publicado na INTERNET. Está ainda disponível em todos os postos de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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   |     | Todos os meses atualizamos na Internet os Indicadores de acesso à 1ª consulta por especialidade e Cirurgia por graus de prioridade. Idem quanto aos Acessos às Cirurgias<br>No site da Instituição, estão as estruturas e especialidades, serviços de apoio, etc..<br>No entanto estão afixados em todos os locais de acesso os TMRG por especialidade (Cirurgias e consultas)                                                                                                                                                                                                          |
| 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?<br>Indicar                               |     | X   | Em algumas consultas, MCDTs e cirurgias, no impresso de marcação é dada indicação da realização da próxima prestação de serviços. O TMRG está acessível ao público em todos os postos de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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?<br>Indicar                                           | X   |     | Ao nível da consulta não se pode atualmente referenciar para outra unidade de saúde, Quanto ao acesso às cirurgias quando o doente recebe um vale, o mesmo dispõe desta informação.<br>No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações, designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de transferência. Nas restantes prestações, como Hospital de última linha não se procede à referenciação para outras Instituições, exceto quando se encaminha para o setor convencional/privado para realização de MCDTs, com resposta garantida em tempo útil. |
| 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.)?<br>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo) | X   |     | As exposições relativas ao acesso são objeto de tratamento (SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações) independentemente da sua génese/proveniência.<br>(Vide Anexo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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   |     | Todas as relacionadas com os acessos às consultas e/ou cirurgias são respondidas pela ULGA (SIGIC/CTH).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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   | No que diz respeito aos acessos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?<br>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)**

### **Gastro**

Em 2021, manteve-se na generalidade dos exames endoscópicos uma elevada média de dias de espera para realização dos MCDT, face ao esperado, ainda decorrente da situação de pandemia por Covid-19 / SARS CoV-2, que condicionou a utilização das duas Unidades Técnicas do Centro Hospitalar (HEM e HSFX), no desempenho da atividade programada normal e da carência de recursos humanos médicos, designadamente do apoio anestésico, nos exames acima mencionados.

### **Cardiologia**

Os tempos de resposta mantiveram-se em cerca de 30 dias para Cateterismo Cardíaco, e foi alterado para 10 dias para o Pacemaker.

### 3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2021.

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Primários

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                                                                                                                     | TMRG                                        | TRG | TR 2021 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----|---------|
| <b>Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais</b> |                                             |     |         |
| Motivo relacionado com doença aguda                                                                                                                                | Atendimento no próprio dia do pedido        |     |         |
| Motivo não relacionado com doença aguda                                                                                                                            | 15 dias úteis contados da receção do pedido |     |         |
| <b>Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)</b>                                                                          |                                             |     |         |
| Motivo relacionado com doença aguda                                                                                                                                | Atendimento no próprio dia do pedido        |     |         |
| Motivo não relacionado com doença aguda                                                                                                                            | 30 dias úteis contados da receção do pedido |     |         |
| <b>Consulta no domicílio</b>                                                                                                                                       |                                             |     |         |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional                                                                                                               | De acordo com o plano de cuidados previsto  |     |         |
| <b>Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta</b>                                                                                                 |                                             |     |         |
| Renovação de medicação em caso de doença crónica                                                                                                                   | 72 horas contadas da receção do pedido      |     |         |
| Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos                                                                                      | 72 horas contadas da receção do pedido      |     |         |
| <b>Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES</b>                                                                                      |                                             |     |         |

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                               | TMRG                                                                                                                                   | TRG | TR 2021 |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
| Consultas programadas pelos<br>profissionais da unidade<br>funcional do ACES | Sem TMRG geral aplicável;<br>dependente da periodicidade<br>definida nos programas<br>nacionais de saúde e ou<br>avaliação do clínico. |     |         |
| <b>Consulta no domicílio</b>                                                 |                                                                                                                                        |     |         |
| A pedido do utente,<br>familiares, cuidadores formais<br>ou informais        | 24 horas contadas da<br>receção do pedido, se a<br>justificação do pedido for<br>aceite pelo profissional                              |     |         |
| Programadas pelos<br>profissionais da unidade<br>funcional                   | De acordo com o plano de<br>cuidados previsto                                                                                          |     |         |

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

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nivel de Acesso                                                              | TMRG                                                                           | TRG      | TR 2021   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b> |                                                                                |          |           |
| Urgência diferida (nivel 4)                                                                              | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              |          |           |
| Restantes níveis de prioridade                                                                           | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) |          |           |
| Urgência (nivel 3)                                                                                       | Encaminhamento para serviço urgência                                           |          |           |
| Restantes níveis de prioridade                                                                           | 24 horas contadas da receção do pedido                                         |          |           |
| <b>Primeira consulta de especialidade hospitalar refenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>        |                                                                                |          |           |
| Muito prioritária                                                                                        | 30 dias                                                                        | 30 dias  | 16,9 dias |
| Prioritária                                                                                              | 60 dias                                                                        | 60 dias  | 49,7 dias |
| Prioridade «normal»                                                                                      | 120 dias                                                                       | 120 dias | 111 dias  |
| <b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>                    |                                                                                |          |           |
| Urgência diferida (nivel 4)                                                                              | Imediato                                                                       |          |           |
| Muito prioritária (nivel 3)                                                                              | 7 dias                                                                         | 7 dias   | 7,8 dias  |
| Prioritaria (nivel 2)                                                                                    | 15 dias                                                                        | 15 dias  | 10,4 dias |
| Prioridade normal (nivel 1)                                                                              | 30 dias                                                                        | 30 dias  | 13,3 dias |
| <b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>                           |                                                                                |          |           |
| Urgência (nivel 3)                                                                                       | Imediato                                                                       |          |           |
| Doentes prioritários (nivel 2)                                                                           | 15 dias                                                                        | 15 dias  | 50,0 dias |
| Doentes eletivos (nivel 1)                                                                               | 30 dias                                                                        | 30 dias  | 51,6 dias |

Fonte: ADW-CTH mapa 4.1 a 03/02/2021



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 2021  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Avaliação para realização de planos de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)     |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                         | 24 horas                                                                   |          |          |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                         | 7 dias                                                                     |          |          |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                               | 30 dias                                                                    |          |          |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 60 dias                                                                    |          |          |
| Avaliação para realização de planos de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)                         |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                         | 24 horas                                                                   |          |          |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                         | 7 dias                                                                     |          |          |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                               | 15 dias                                                                    |          |          |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 45 dias                                                                    |          |          |
| Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)                                           |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                         | 3 dias                                                                     | 3 dias   | 3 dias   |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                         | 15 dias                                                                    | 15 dias  | 8 dias   |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                               | 60 dias                                                                    | 60 dias  | 61 dias  |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 180 dias                                                                   | 270 dias | 133 dias |
| Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças oncológicas)                                       |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                         | 3 dias                                                                     | 3 dias   | 2 dias   |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                         | 15 dias                                                                    | 15 dias  | 8 dias   |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                               | 45 dias                                                                    | 45 dias  | 23 dias  |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 60 dias                                                                    | 60 dias  | 49 dias  |
| Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças cardíacas)                                         |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                         | 3 dias                                                                     | 3 dias   | 11 dias  |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                         | 15 dias                                                                    | 15 dias  | 8 dias   |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                               | 45 dias                                                                    | 45 dias  | 94 dias  |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 90 dias                                                                    | 90 dias  | 249 dias |
| Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)                         |                                                                            |          |          |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 270 dias                                                                   |          |          |
| Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)               |                                                                            |          |          |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 270 dias                                                                   |          |          |
| Específico                                                                                                               | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde |          |          |
| Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirurgicos (dmodalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde) |                                                                            |          |          |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                    | 270 dias                                                                   |          |          |
| Específico                                                                                                               | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde |          |          |

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    |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| Cateterismo cardíaco                                   | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias  | 30 dias    |
| Pacemaker cardíaco                                     | 30 dias                                                                                                                                  | 10 dias  | 10 dias    |
| Exames de Endoscopias Gastrenterológica                | 90 dias                                                                                                                                  |          |            |
| <i>Colonoscopia</i>                                    |                                                                                                                                          | 293 dias | 293 dias   |
| <i>Colonoscopia com Anestesia</i>                      |                                                                                                                                          | 461 dias | 461 dias   |
| <i>Endoscopia Digestiva Alta</i>                       |                                                                                                                                          | 278 dias | 278 dias   |
| <i>Endoscopia Digestiva Alta com Anestesia</i>         |                                                                                                                                          | 432 dias | 432 dias   |
| Exames de Medicina Nuclear                             | 30 dias                                                                                                                                  | 90 dias  | 79,7 dias  |
| Exames de Tomografia Computorizada                     | 90 dias                                                                                                                                  | 90 dias  | 43,09 dias |
| Ressonâncias Magnéticas                                | 90 dias                                                                                                                                  | 90 dias  | 53,06 dias |
| Angiografia diagnóstica                                | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias  | 65 dias    |
| Tratamentos de Radioterapia                            |                                                                                                                                          |          |            |
| (não temos no CHLO). Contratação Externa.              | 15 dias                                                                                                                                  |          |            |
| 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) |          |            |

### *Parte III*

## ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

### **Ano 2020/2021**

A produção de Consultas externas realizadas em 2021, ascendeu 470.069 consultas, representando, face ao período homólogo, um acréscimo de 8,6%. O número de 1<sup>as</sup> consultas e as consultas subsequentes apresentaram similarmente um aumento de 8,6%, respetivamente.

### **Gastro**

Não obstante a análise global da execução dos tempos máximos de resposta garantidos, designadamente com as circunstâncias decorrentes da carência de recursos humanos médicos (anestesiastas) e da redução de uma Unidade de Técnicas Endoscópicas (HSFX), para a atividade programada, por força da afetação de instalações técnicas a áreas do circuito de doentes COVID-19, verificou-se que o Serviço de Gastrenterologia realizou, face a 2020, um acréscimo de 1,1% no total de colonoscopias e uma recuperação de 66,4% nos exames de endoscopias digestivas altas, comparativamente ao efetivado no ano anterior.

### **Cardiologia**

Verificou-se um aumento de 47 pedidos de cateterismo cardíaco que aguardavam agendamento em 2020, para 90 pedidos em 2021, ou seja, registaram-se mais 43 pedidos (91%).

Foram realizados 2.182 cateterismos cardíacos no ano 2020, e em 2021 foram realizados 2.523 cateterismos, representando mais 341 pedidos de cateterismos (15,6%).

No que se refere a pedidos de implantação de pacemaker o ano 2021 terminou com 3 pedidos pendentes, enquanto no ano anterior tinham sido registados apenas 2 pedidos pendentes.

#### 4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2021, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2021

| Área de Cuidados                             | 2019 | 2020 | 2021 | Δ 2020/2021        |                | Δ 2019/2021        |                |
|----------------------------------------------|------|------|------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|                                              |      |      |      | Valor <sup>1</sup> | % <sup>2</sup> | Valor <sup>3</sup> | % <sup>4</sup> |
| Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Consultas de saúde infantil                  |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Consultas de saúde materna                   |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Consultas de planeamento familiar            |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Vigilâncias de doentes diabéticos            |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Vigilâncias de doentes hipertensos           |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Consultas médicas no domicílio               |      |      |      |                    |                |                    |                |
| Consultas de enfermagem no domicílio         |      |      |      |                    |                |                    |                |

<sup>1</sup> Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

<sup>2</sup> Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

<sup>3</sup> Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2019

<sup>4</sup> Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

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

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2021, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

### 5.1 Consulta externa

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

| VALÊNCIAS                              | 2019           | 2020           | 2021           | Δ 2021/2020   |             | Δ 2021/2019  |             |
|----------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
|                                        |                |                |                | Valor         | %           | Valor        | %           |
| Anestesiologia                         | 11 398         | 9 081          | 10 429         | 1 348         | 14,8%       | -969         | -8,5%       |
| Angiologia e Cirurgia Vascular         | 6 649          | 4 251          | 5 579          | 1 328         | 31,2%       | -1 070       | -16,1%      |
| Cardiologia                            | 35 650         | 36 677         | 39 099         | 2 422         | 6,6%        | 3 449        | 9,7%        |
| Cardiologia Pediátrica                 | 8 320          | 8 875          | 10 539         | 1 664         | 18,7%       | 2 219        | 26,7%       |
| Cirurgia Cardiorácica                  | 5 224          | 4 116          | 4 673          | 557           | 13,5%       | -551         | -10,5%      |
| Cirurgia Geral                         | 24 858         | 20 013         | 22 091         | 2 078         | 10,4%       | -2 767       | -11,1%      |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva     | 10 158         | 8 434          | 9 677          | 1 243         | 14,7%       | -481         | -4,7%       |
| C.R. Epilepsia Refrataria              | 638            | 694            | 675            | -19           | -2,7%       | 37           | 5,8%        |
| Dermatologia                           | 12 071         | 12 289         | 11 566         | -723          | -5,9%       | -505         | -4,2%       |
| Doenças Infecciosas (Infecciologia)    | 12 345         | 11 758         | 12 889         | 1 131         | 9,6%        | 544          | 4,4%        |
| Endocrinologia                         | 19 249         | 17 713         | 20 142         | 2 429         | 13,7%       | 893          | 4,6%        |
| Estomatologia                          | 9 591          | 2 494          | 3 119          | 625           | 25,1%       | -6 472       | -67,5%      |
| Gastroenterologia                      | 8 397          | 7 738          | 7 742          | 4             | 0,1%        | -655         | -7,8%       |
| Genética Médica                        | 431            | 48             | 117            | 69            | 143,8%      | -314         | -72,9%      |
| Ginecologia                            | 6 322          | 5 117          | 6 489          | 1 372         | 26,8%       | 167          | 2,6%        |
| Hematologia                            | 9 091          | 8 495          | 9 609          | 1 114         | 13,1%       | 518          | 5,7%        |
| Hospitalização Domiciliária            | 0              | 5 866          | 2 305          | -3 561        | -60,7%      | 2 305        | -           |
| Imunoalergologia                       | 4 332          | 3 173          | 4 604          | 1 431         | 45,1%       | 272          | 6,3%        |
| Imuno-hemoterapia                      | 5 208          | 4 871          | 6 969          | 2 098         | 43,1%       | 1 761        | 33,8%       |
| Medicina Física e Reabilitação         | 8 505          | 6 589          | 7 956          | 1 367         | 20,7%       | -549         | -6,5%       |
| Medicina Interna                       | 20 861         | 16 120         | 17 192         | 1 072         | 6,7%        | -3 669       | -17,6%      |
| Medicina Paliativa                     | 390            | 459            | 997            | 538           | 117,2%      | 607          | 155,6%      |
| Medicina Paliativa Pediátrica          | 19             | 5              | 34             | 29            | 580,0%      | 15           | 78,9%       |
| Medicina Nuclear                       | 52             | 23             | 49             | 26            | 113,0%      | -3           | -5,8%       |
| Nefrologia                             | 21 072         | 19 108         | 19 679         | 571           | 3,0%        | -1 393       | -6,6%       |
| Neurocirurgia                          | 11 929         | 13 300         | 12 658         | -642          | -4,8%       | 729          | 6,1%        |
| Neurologia                             | 15 126         | 13 539         | 14 188         | 649           | 4,8%        | -938         | -6,2%       |
| Neuroradiologia                        | 67             | 112            | 122            | 10            | 8,9%        | 55           | 82,1%       |
| Obstetrícia                            | 9 176          | 8 308          | 7 141          | -1 167        | -14,0%      | -2 035       | -22,2%      |
| Oftalmologia                           | 28 859         | 21 666         | 31 153         | 9 487         | 43,8%       | 2 294        | 7,9%        |
| Oncologia Médica                       | 26 429         | 25 599         | 27 039         | 1 440         | 5,6%        | 610          | 2,3%        |
| Ortopedia                              | 17 951         | 17 293         | 16 685         | -608          | -3,5%       | -1 266       | -7,1%       |
| Otorrinolaringologia                   | 23 715         | 19 398         | 22 160         | 2 762         | 14,2%       | -1 555       | -6,6%       |
| Pediatria                              | 10 958         | 12 874         | 13 216         | 342           | 2,7%        | 2 258        | 20,6%       |
| Pneumologia                            | 12 310         | 13 153         | 12 486         | -667          | -5,1%       | 176          | 1,4%        |
| Psiquiatria                            | 15 777         | 16 890         | 18 241         | 1 351         | 8,0%        | 2 464        | 15,6%       |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência | 9 592          | 10 647         | 11 162         | 515           | 4,8%        | 1 570        | 16,4%       |
| Reumatologia                           | 15 226         | 15 979         | 17 298         | 1 319         | 8,3%        | 2 072        | 13,6%       |
| Urologia                               | 8 855          | 7 738          | 8 905          | 1 167         | 15,1%       | 50           | 0,6%        |
| Consultas a pessoal                    | 1 178          | 9 033          | 11 981         | 2 948         | 32,6%       | 10 803       | 917,1%      |
| Outras                                 | 17 438         | 12 944         | 11 414         | -1 530        | -11,8%      | -6 024       | -34,5%      |
| <b>Total Entidade</b>                  | <b>465 417</b> | <b>432 480</b> | <b>470 069</b> | <b>37 589</b> | <b>8,7%</b> | <b>4 652</b> | <b>1,0%</b> |

[5] Δ 2021/2020 Valor = Nº consultas 2021 – Nº consultas 2020

[6] Δ 2021/2020 % = (Nº consultas 2021 – Nº consultas 2020) / Nº consultas 2020 x 100

[7] Δ 2021/2019 Valor = Nº consultas 2021 – Nº consultas 2019

[8] Δ 2021/2019 % = (Nº consultas 2021 – Nº consultas 2019) / Nº consultas 2019 x 100

Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2021

| VALÊNCIAS                              | 2019           | 2020          | 2021           | Δ 2021/2020  |             | Δ 2021/2019   |              |
|----------------------------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|-------------|---------------|--------------|
|                                        |                |               |                | Valor        | %           | Valor         | %            |
| Anestesiologia                         | 8 894          | 6 146         | 6 678          | 532          | 8,7%        | -2 216        | -24,9%       |
| Angiologia e Cirurgia Vascular         | 1 609          | 1 234         | 1 509          | 275          | 22,3%       | -100          | -6,2%        |
| Cardiologia                            | 7 547          | 8 195         | 8 496          | 301          | 3,7%        | 949           | 12,6%        |
| Cardiologia Pediátrica                 | 2 902          | 3 016         | 3 326          | 310          | 10,3%       | 424           | 14,6%        |
| Cirurgia Cardiorácica                  | 1 464          | 1 147         | 1 511          | 364          | 31,7%       | 47            | 3,2%         |
| Cirurgia Geral                         | 6 290          | 4 663         | 5 757          | 1 094        | 23,5%       | -533          | -8,5%        |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva     | 2 832          | 2 135         | 2 629          | 494          | 23,1%       | -203          | -7,2%        |
| C.R. Epilepsia Refrataria              | 128            | 86            | 42             | -44          | -51,2%      | -86           | -67,2%       |
| Dermatologia                           | 5 005          | 5 890         | 4 604          | -1 286       | -21,8%      | -401          | -8,0%        |
| Doenças Infecciosas (Infecologia)      | 2 164          | 1 302         | 1 295          | -7           | -0,5%       | -869          | -40,2%       |
| Endocrinologia                         | 3 275          | 2 423         | 3 069          | 646          | 26,7%       | -206          | -6,3%        |
| Estomatologia                          | 3 609          | 1 062         | 1 382          | 320          | 30,1%       | -2 227        | -61,7%       |
| Gastroenterologia                      | 2 579          | 1 889         | 1 898          | 9            | 0,5%        | -681          | -26,4%       |
| Genética Médica                        | 142            | 16            | 80             | 64           | 400,0%      | -62           | -43,7%       |
| Ginecologia                            | 2 527          | 1 916         | 2 499          | 583          | 30,4%       | -28           | -1,1%        |
| Hematologia                            | 1 084          | 706           | 862            | 156          | 22,1%       | -222          | -20,5%       |
| Hospitalização Domiciliária            |                | 1 721         | 1 387          | -334         | -19,4%      | 1 387         | -            |
| Imunocalergologia                      | 1 586          | 1 106         | 1 788          | 682          | 61,7%       | 202           | 12,7%        |
| Imuno-hemoterapia                      | 1 052          | 647           | 1 267          | 620          | 95,8%       | 215           | 20,4%        |
| Medicina Física e Reabilitação         | 2 944          | 2 018         | 2 818          | 800          | 39,6%       | -126          | -4,3%        |
| Medicina Interna                       | 3 098          | 1 871         | 2 555          | 684          | 36,6%       | -543          | -17,5%       |
| Medicina Paliativa                     | 151            | 161           | 282            | 121          | 75,2%       | 131           | 86,8%        |
| Medicina Paliativa Pediátrica          | 4              | 1             | 6              | 5            | 500,0%      | 2             | 50,0%        |
| Medicina Nuclear                       | 50             | 23            | 46             | 23           | 100,0%      | -4            | -8,0%        |
| Nefrologia                             | 2 238          | 1 700         | 2 106          | 406          | 23,9%       | -132          | -5,9%        |
| Neurocirurgia                          | 4 015          | 4 801         | 4 129          | -672         | -14,0%      | 114           | 2,8%         |
| Neurologia                             | 3 762          | 2 980         | 3 560          | 580          | 19,5%       | -202          | -5,4%        |
| Neurorradiologia                       | 59             | 91            | 93             | 2            | 2,2%        | 34            | 57,6%        |
| Obstetrícia                            | 5 168          | 4 373         | 4 104          | -269         | -6,2%       | -1 064        | -20,6%       |
| Oftalmologia                           | 7 318          | 5 443         | 6 900          | 1 457        | 26,8%       | -418          | -5,7%        |
| Oncologia Médica                       | 1 691          | 1 378         | 1 550          | 172          | 12,5%       | -141          | -8,3%        |
| Ortopedia                              | 5 958          | 6 198         | 5 028          | -1 170       | -18,9%      | -930          | -15,6%       |
| Otorrinolaringologia                   | 7 199          | 6 274         | 6 675          | 401          | 6,4%        | -524          | -7,3%        |
| Pediatria                              | 3 898          | 4 472         | 4 766          | 294          | 6,6%        | 868           | 22,3%        |
| Pneumologia                            | 2 428          | 1 751         | 1 992          | 241          | 13,8%       | -436          | -18,0%       |
| Psiquiatria                            | 1 494          | 1 226         | 1 470          | 244          | 19,9%       | -24           | -1,6%        |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência | 1 235          | 1 005         | 1 363          | 358          | 35,6%       | 128           | 10,4%        |
| Reumatologia                           | 2 096          | 2 099         | 1 906          | -193         | -9,2%       | -190          | -9,1%        |
| Urologia                               | 2 608          | 1 469         | 1 888          | 419          | 28,5%       | -720          | -27,6%       |
| Consultas a pessoal                    | 229            | 2 155         | 1 721          | -434         | -20,1%      | 1 492         | 651,5%       |
| Outras                                 | 157            | 72            | 85             | 13           | 18,1%       | -72           | -45,9%       |
| <b>Total Entidade</b>                  | <b>112 489</b> | <b>96 861</b> | <b>105 122</b> | <b>8 261</b> | <b>8,5%</b> | <b>-7 367</b> | <b>-6,5%</b> |

[5] Δ 2021/2020 Valor = Nº consultas 2021 – Nº consultas 2020

[6] Δ 2021/2020 % = (Nº consultas 2021 – Nº consultas 2020) / Nº consultas 2020 x 100

[7] Δ 2021/2019 Valor = Nº consultas 2021 – Nº consultas 2019

[8] Δ 2021/2019 % = (Nº consultas 2021 – Nº consultas 2019) / Nº consultas 2019 x 100



## 5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2020 e 31.12.2021

| ESPECIALIDADES                                   | Pedidos a aguardar consulta |               |              | Tempo médio dos pedidos 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   |
| Angiologia/cirurgia vascular                     | 674                         | 765           | 91           | 143,3                                             | 117,8        | -25,5       | 1835,5                                     | 856,0          | -979,5        |
| Cardiologia                                      | 175                         | 314           | 139          | 72,2                                              | 49,9         | -22,3       | 1080,3                                     | 761,8          | -318,5        |
| Cardiologia pediátrica                           | 41                          | 65            | 24           | 68,8                                              | 59,8         | -9,0        | 349,2                                      | 441,0          | 91,8          |
| Cirurgia Geral                                   | 111                         | 237           | 126          | 65,8                                              | 53,4         | -12,4       | 1053,3                                     | 623,8          | -429,5        |
| Cirurgia Geral - Obesidade                       | 5                           | 19            | 14           | 295,0                                             | 91,4         | -203,6      | 1148,6                                     | 399,1          | -749,5        |
| Cirurgia plástica reconstrutiva                  | 40                          | 70            | 30           | 41,9                                              | 45,3         | 3,4         | 472,4                                      | 400,8          | -71,6         |
| Dermatologia - rastreio teledermatológico        | 32                          | 40            | 8            | 216,5                                             | 145,7        | -70,8       | 813,7                                      | 64,1           | -749,6        |
| Dermato-Venerologia                              | 185                         | 1 011         | 826          | 80,7                                              | 70,3         | -10,4       | 1345,6                                     | 439,7          | -905,9        |
| Diabetologia                                     | 10                          | 33            | 23           | 22,2                                              | 57,5         | 35,3        | 71,6                                       | 173,1          | 101,5         |
| Doenças infecciosas                              | 20                          | 26            | 6            | 149,4                                             | 98,1         | -51,3       | 974,4                                      | 257,6          | -716,8        |
| Dor                                              | 5                           | 35            | 30           | 213,8                                             | 56,4         | -157,4      | 1030,6                                     | 108,0          | -922,6        |
| Endocrinologia                                   | 109                         | 341           | 232          | 49,1                                              | 62,5         | 13,4        | 1018,2                                     | 234,7          | -783,5        |
| Estomatologia                                    | 541                         | 479           | -62          | 86,2                                              | 82,1         | -4,1        | 969,6                                      | 386,7          | -582,9        |
| Gastroenterologia                                | 212                         | 306           | 94           | 113,6                                             | 102,0        | -11,6       | 1190,5                                     | 623,0          | -567,5        |
| Ginecologia                                      | 318                         | 351           | 33           | 90,7                                              | 76,3         | -14,4       | 427,4                                      | 449,9          | 22,5          |
| Hematologia clínica                              | 139                         | 150           | 11           | 52,5                                              | 73,4         | 20,9        | 393,6                                      | 215,7          | -177,9        |
| Imunologia                                       | 37                          | 240           | 203          | 71,8                                              | 60,5         | -11,3       | 314,4                                      | 371,0          | 56,6          |
| Medicina física e de reabilitação - Fisioterapia | 15                          | 35            | 20           | 22,1                                              | 30,7         | 8,6         | 37,6                                       | 103,7          | 66,1          |
| Medicina interna                                 | 25                          | 66            | 41           | 40,8                                              | 72,8         | 32,0        | 295,6                                      | 436,2          | 140,6         |
| Nefrologia                                       | 34                          | 51            | 17           | 19,8                                              | 45,6         | 25,8        | 73,2                                       | 144,9          | 71,7          |
| Neurocirurgia                                    | 1 578                       | 3 011         | 1 433        | 134,4                                             | 156,3        | 21,9        | 1198,5                                     | 867,7          | -330,8        |
| Neurologia                                       | 103                         | 305           | 202          | 70,7                                              | 52,8         | -17,9       | 1151,4                                     | 213,0          | -938,4        |
| Obstetrícia                                      | 194                         | 154           | -40          | 63,7                                              | 23,3         | -40,4       | 1821,4                                     | 133,9          | -1687,5       |
| Oftalmologia                                     | 3 398                       | 2 474         | -924         | 330,2                                             | 176,2        | -154,0      | 1177,6                                     | 1159,7         | -17,9         |
| Oncologia médica                                 | 4                           | 6             | 2            | 74,2                                              | 11,8         | -62,4       | 276,5                                      | 351,0          | 74,5          |
| Ortopedia                                        | 117                         | 336           | 219          | 42,5                                              | 50,5         | 8,0         | 1213,6                                     | 215,6          | -998,0        |
| Otorrinolaringologia                             | 88                          | 353           | 265          | 23,9                                              | 35,0         | 11,1        | 380,3                                      | 355,8          | -24,5         |
| Pediatria                                        | 115                         | 274           | 159          | 38,2                                              | 50,3         | 12,1        | 357,3                                      | 195,4          | -161,9        |
| Pneumologia                                      | 208                         | 371           | 163          | 204,7                                             | 129,6        | -75,1       | 930,6                                      | 1076,2         | 145,6         |
| Psiquiatria - Consulta Geral                     | 73                          | 97            | 24           | 36,8                                              | 46,5         | 9,7         | 114,4                                      | 225,8          | 111,4         |
| Psiquiatria da infância e da adolescência        | 28                          | 97            | 69           | 25,0                                              | 55,5         | 30,5        | 156,2                                      | 200,8          | 44,6          |
| Reumatologia                                     | 165                         | 677           | 512          | 69,5                                              | 99,4         | 29,9        | 987,2                                      | 754,9          | -232,3        |
| Urologia                                         | 421                         | 299           | -122         | 122,3                                             | 102,8        | -19,5       | 1031,4                                     | 691,6          | -339,8        |
| <b>Total Entidade</b>                            | <b>9 220</b>                | <b>13 088</b> | <b>3 868</b> | <b>83,2</b>                                       | <b>113,6</b> | <b>30,4</b> | <b>1 319,0</b>                             | <b>1 157,4</b> | <b>-161,6</b> |

Fonte: Lista de Espera UGA e Relatório de Acesso a Primeiras Consultas, ADW-CTH mapa 4.3

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021

| ESPECIALIDADES                                   | Total Consultas |               |             | Consultas realizadas fora TMRG |              |               | Tempo médio de resposta (dias) |             |             |
|--------------------------------------------------|-----------------|---------------|-------------|--------------------------------|--------------|---------------|--------------------------------|-------------|-------------|
|                                                  | 2020            | 2021          | Δ 2020/2021 | 2020                           | 2021         | Δ 2020/2021   | 2020                           | 2021        | Δ 2020/2021 |
| Angiologia/Cirurgia Vascular                     | 916             | 995           | 79          | 900                            | 867          | -33           | 307,6                          | 183,4       | -124,2      |
| Cardiologia                                      | 1 031           | 1 262         | 231         | 140                            | 1 002        | 862           | 76,0                           | 51,5        | -24,5       |
| Cardiologia pediátrica                           | 121             | 159           | 38          | 9                              | 20           | 11            | 83,7                           | 62,5        | -21,2       |
| Cirurgia Geral                                   | 1 501           | 1 782         | 281         | 62                             | 20           | -42           | 44,4                           | 26,1        | -18,3       |
| Cirurgia Geral - Obesidade                       | 78              | 89            | 11          | 17                             | 11           | -6            | 109,3                          | 75,2        | -34,1       |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva                 | 759             | 877           | 118         | 67                             | 4            | -63           | 74,0                           | 22,3        | -51,7       |
| Dermato-Venerologia                              | 3 368           | 1 936         | -1 432      | 2 519                          | 151          | -2 368        | 331,6                          | 26,2        | -305,4      |
| Dermatologia - rastreio teledermatológico        | 188             | 182           | -6          | 0                              |              | 0             | 12,3                           | 50,5        | 38,2        |
| Diabetologia                                     | 142             | 213           | 71          | 5                              | 6            | 1             | 42,2                           | 31,7        | -10,5       |
| Doenças Infecciosas                              | 72              | 109           | 37          | 3                              | 6            | 3             | 21,1                           | 26,9        | 5,8         |
| Dor                                              | 75              | 75            | 0           | 0                              | 1            | 1             | 28,1                           | 48,2        | 20,1        |
| Endocrinologia                                   | 1 223           | 1 423         | 200         | 104                            | 53           | -51           | 63,6                           | 44,0        | -19,6       |
| Estomatologia                                    | 569             | 952           | 383         | 18                             | 756          | 738           | 42,9                           | 159,6       | 116,7       |
| Gastroenterologia                                | 447             | 585           | 138         | 156                            | 206          | 50            | 111,5                          | 108,1       | -3,4        |
| Genética Médica                                  |                 |               | 0           |                                |              | 0             |                                |             | 0,0         |
| Ginecologia                                      | 864             | 1 014         | 150         | 329                            | 276          | -53           | 122,3                          | 83,7        | -38,6       |
| Hematologia Clínica                              | 288             | 349           | 61          | 18                             | 77           | 59            | 71,3                           | 89,4        | 18,1        |
| Imunopatologia                                   | 580             | 832           | 252         | 33                             | 60           | 27            | 59,6                           | 50,1        | -9,5        |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia | 117             | 190           | 73          | 2                              | 2            | 0             | 34,3                           | 43,2        | 8,9         |
| Medicina interna                                 | 148             | 248           | 100         | 6                              | 12           | 6             | 34,8                           | 42,9        | 8,1         |
| Nefrologia                                       | 269             | 290           | 21          | 0                              | 2            | 2             | 36,7                           | 40,0        | 3,3         |
| Neurocirurgia                                    | 2 882           | 2 020         | -862        | 2 527                          | 1 548        | -979          | 270,2                          | 208,5       | -61,7       |
| Neurologia                                       | 743             | 1 093         | 350         | 77                             | 23           | -54           | 67,4                           | 46,6        | -20,8       |
| Obstetrícia                                      | 2 288           | 2 133         | -155        | 10                             | 4            | -6            | 24,7                           | 25,1        | 0,4         |
| Oftalmologia                                     | 3 082           | 3 338         | 256         | 2 900                          | 2 413        | -487          | 382,2                          | 318,0       | -64,2       |
| Oncologia Médica                                 | 41              | 64            | 23          | 1                              | 4            | 3             | 8,7                            | 15,7        | 7,0         |
| Ortopedia                                        | 2 127           | 1 343         | -784        | 1 499                          | 14           | -1 485        | 264,0                          | 40,4        | -223,6      |
| Otorrinolaringologia                             | 2 192           | 2 262         | 70          | 32                             | 14           | -18           | 48,8                           | 21,0        | -27,8       |
| Pediatria                                        | 615             | 668           | 53          | 13                             | 29           | 16            | 60,9                           | 60,7        | -0,2        |
| Pneumologia                                      | 477             | 449           | -28         | 213                            | 155          | -58           | 164,4                          | 140,6       | -23,8       |
| Psiquiatria - Consulta Geral                     | 300             | 373           | 73          | 24                             | 23           | -1            | 62,2                           | 51,5        | -10,7       |
| Psiquiatria da infância e da adolescência        | 254             | 281           | 27          | 4                              | 8            | 4             | 62,2                           | 64,4        | 2,2         |
| Reumatologia                                     | 1 272           | 835           | -437        | 676                            | 148          | -528          | 175,2                          | 76,1        | -99,1       |
| Urologia                                         | 644             | 773           | 129         | 421                            | 488          | 67            | 175,9                          | 142,3       | -33,6       |
| <b>Total Entidade</b>                            | <b>29 673</b>   | <b>29 194</b> | <b>-479</b> | <b>12 785</b>                  | <b>8 403</b> | <b>-4 382</b> | <b>107,2</b>                   | <b>99,3</b> | <b>-7,9</b> |

Fonte: Lista de Espera UGA, Relatório de Acesso a Primeiras Consultas, ADW-CTH mapa 4.3



Quadro15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH por prioridade, em 2020 e 2021

| ESPECIALIDADES                                   | Consultas P3 TE ≤30 dias |              |             | Consultas P2 TE ≤60 dias |              |             | Consultas P1 TE ≤120 dias |               |               |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------------|--------------------------|--------------|-------------|---------------------------|---------------|---------------|
|                                                  | 2020                     | 2021         | Δ 2020/2021 | 2020                     | 2021         | Δ 2020/2021 | 2020                      | 2021          | Δ 2020/2021   |
| Angiologia/Cirurgia Vascular                     | 90                       | 136          | 46          | 257                      | 335          | 78          | 569                       | 524           | -45           |
| Cardiologia                                      | 49                       | 18           | -31         | 160                      | 129          | -31         | 822                       | 1 115         | 293           |
| Cardiologia pediátrica                           | 0                        | 2            | 2           | 1                        | 7            | 6           | 120                       | 150           | 30            |
| Cirurgia Geral                                   | 89                       | 122          | 33          | 196                      | 236          | 40          | 1 216                     | 1 424         | 208           |
| Cirurgia Geral - Obesidade                       | 0                        | 0            | 0           | 0                        | 1            | 1           | 78                        | 88            | 10            |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva                 | 5                        | 1            | -4          | 19                       | 14           | -5          | 735                       | 862           | 127           |
| Dermato-Venerologia                              | 1                        | 2            | 1           | 406                      | 399          | -7          | 2 961                     | 1 535         | -1 426        |
| Dermatologia - rastreio teledermatológico        | 0                        | 0            | 0           | 5                        | 4            | -1          | 183                       | 178           | -5            |
| Diabetologia                                     | 4                        | 2            | -2          | 59                       | 91           | 32          | 79                        | 120           | 41            |
| Doenças Infecciosas                              | 32                       | 26           | -6          | 6                        | 20           | 14          | 34                        | 63            | 29            |
| Dor                                              | 0                        | 0            | 0           | 0                        | 1            | 1           | 75                        | 74            | -1            |
| Endocrinologia                                   | 5                        | 4            | -1          | 78                       | 134          | 56          | 1 140                     | 1 285         | 145           |
| Estomatologia                                    | 1                        | 1            | 0           | 0                        | 2            | 2           | 568                       | 949           | 381           |
| Gastroenterologia                                | 15                       | 9            | -6          | 125                      | 156          | 31          | 307                       | 420           | 113           |
| Genética Médica                                  |                          |              | 0           |                          |              | 0           |                           |               | 0             |
| Ginecologia                                      | 11                       | 17           | 6           | 206                      | 335          | 129         | 647                       | 662           | 15            |
| Hematologia Clínica                              | 1                        | 3            | 2           | 12                       | 11           | -1          | 275                       | 335           | 60            |
| Imunopatologia                                   | 4                        | 234          | 230         | 93                       | 127          | 34          | 483                       | 471           | -12           |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia | 2                        | 5            | 3           | 14                       | 18           | 4           | 101                       | 167           | 66            |
| Medicina Interna                                 | 3                        | 2            | -1          | 14                       | 26           | 12          | 131                       | 220           | 89            |
| Nefrologia                                       | 13                       | 17           | 4           | 21                       | 34           | 13          | 235                       | 239           | 4             |
| Neurocirurgia                                    | 45                       | 50           | 5           | 251                      | 348          | 97          | 2 586                     | 1 622         | -964          |
| Neurologia                                       | 1                        | 7            | 6           | 12                       | 11           | -1          | 730                       | 1 075         | 345           |
| Obstetrícia                                      | 447                      | 363          | -84         | 238                      | 200          | -38         | 1 604                     | 1 570         | -34           |
| Oftalmologia                                     | 17                       | 5            | -12         | 401                      | 244          | -157        | 2 664                     | 3 089         | 425           |
| Oncologia Médica                                 | 2                        | 9            | 7           | 25                       | 36           | 11          | 14                        | 19            | 5             |
| Ortopedia                                        | 1                        | 11           | 10          | 16                       | 43           | 27          | 2 110                     | 1 289         | -821          |
| Otorrinolaringologia                             | 6                        | 2            | -4          | 70                       | 35           | -35         | 2 116                     | 2 225         | 109           |
| Pediatria                                        | 3                        | 2            | -1          | 132                      | 99           | -33         | 481                       | 567           | 86            |
| Pneumologia                                      | 14                       | 1            | -13         | 16                       | 28           | 12          | 447                       | 420           | -27           |
| Psiquiatria - Consulta Geral                     | 0                        | 2            | 2           | 34                       | 63           | 29          | 266                       | 308           | 42            |
| Psiquiatria da infância e da adolescência        | 1                        | 0            | -1          | 17                       | 15           | -2          | 236                       | 266           | 30            |
| Reumatologia                                     | 13                       | 4            | -9          | 340                      | 356          | 16          | 919                       | 475           | -444          |
| Urologia                                         | 7                        | 4            | -3          | 62                       | 109          | 47          | 575                       | 660           | 85            |
| <b>Total Entidade</b>                            | <b>882</b>               | <b>1 061</b> | <b>179</b>  | <b>3 286</b>             | <b>3 667</b> | <b>381</b>  | <b>25 507</b>             | <b>24 466</b> | <b>-1 041</b> |

Fonte: ADW-CTH mapa 4.1

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

### 5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2020 e 31.12.2021

| SERVIÇOS/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 |
|                                           |       |       |             |                                              |      |             |               |       |             |
| HEM DERMATOLOGIA                          | 121   | 134   | 11%         | 1,8                                          | 1,8  | 3%          | 0%            | 2,2%  | 0,0%        |
| HEM-CIRURGIA GERAL II                     | 305   | 452   | 48%         | 5,5                                          | 4,9  | -11%        | 48%           | 41,8% | -13,3%      |
| HEM-CIRURGIA PLÁSTICA                     | 373   | 674   | 81%         | 4,0                                          | 3,4  | -15%        | 37%           | 34,7% | -6,9%       |
| HEM-CIRURGIA VASCULAR                     | 301   | 180   | -40%        | 7,9                                          | 14,3 | 81%         | 55%           | 80,6% | 47,0%       |
| HEM-ESTOMATOLOGIA                         | 63    | 31    | -51%        | 11,4                                         | 22,1 | 94%         | 94%           | 80,6% | -13,9%      |
| HEM-NEUROCIRURGIA                         | 689   | 922   | 34%         | 11,8                                         | 10,5 | -11%        | 71%           | 68,1% | -3,5%       |
| HEM-OFTALMOLOGIA                          | 1 611 | 2 258 | 40%         | 3,0                                          | 2,3  | -23%        | 27%           | 8,4%  | -68,7%      |
| HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA                  | 555   | 542   | -2%         | 9,3                                          | 4,9  | -47%        | 61%           | 47,6% | -21,8%      |
| HEM-UROLOGIA                              | 244   | 406   | 66%         | 6,1                                          | 4,7  | -23%        | 53%           | 45,8% | -13,4%      |
| HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA               | 374   | 429   | 15%         | 7,2                                          | 6,0  | -17%        | 72%           | 74,1% | 2,6%        |
| HSC-CIRURGIA GERAL                        | 208   | 284   | 37%         | 3,8                                          | 2,7  | -29%        | 29%           | 16,2% | -44,8%      |
| HSFX-CIRURGIA GERAL                       | 287   | 405   | 41%         | 4,3                                          | 4,6  | 7%          | 33%           | 38,0% | 16,0%       |
| HSFX-GINECOLOGIA                          | 182   | 247   | 36%         | 2                                            | 1,9  | -5%         | 10%           | 10,9% | 4,4%        |
| HSFX-ORTOPEDIA                            | 985   | 1 064 | 8%          | 12,7                                         | 15,7 | 24%         | 76%           | 73,4% | -3,3%       |
| UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE | 111   | 74    | -33%        | 13,1                                         | 9,1  | -31%        | 68%           | 49,0% | -28,4%      |
| Total Entidade                            | 6 409 | 8 102 | 26,4%       | 5,2                                          | 4,2  | -100,0%     | 734%          | 39,9% | -94,6%      |

Fonte: Siglic Dados 2020\_ Lista de Inscritos extraída 04-01-2021  
2021\_ Lista de Inscritos extraída 03-01-2022

Quadro 17. Operados em 2020 e 2021

| SERVIÇOS/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 |
|                                           |          |        |             |                                               |      |             |                    |       |             |
| HEM DERMATOLOGIA                          | 526      | 628    | 19%         | 1,9                                           | 1,9  | 0%          | 0,2%               | 2,5%  | 1174%       |
| HEM-CIRURGIA GERAL II                     | 752      | 665    | -12%        | 4,05                                          | 3,96 | -2%         | 31,5%              | 25,7% | -18%        |
| HEM-CIRURGIA PLÁSTICA                     | 1 161    | 1 291  | 11%         | 3,4                                           | 3,6  | 6%          | 20,2%              | 19,6% | -3%         |
| HEM-CIRURGIA VASCULAR                     | 432      | 433    | 0%          | 4,6                                           | 6,5  | 42%         | 36,3%              | 47,1% | 30%         |
| HEM-ESTOMATOLOGIA                         | 136      | 156    | 15%         | 0,8                                           | 1,5  | 80%         | 2,2%               | 7,1%  | 217%        |
| HEM-NEUROCIRURGIA                         | 622      | 576    | -7%         | 5,4                                           | 4,7  | -12%        | 27,3%              | 24,8% | -9%         |
| HEM-OFTALMOLOGIA                          | 3 380    | 5 803  | 72%         | 2,8                                           | 3,4  | 20%         | 13,2%              | 15,9% | 20%         |
| HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA                  | 707      | 756    | 7%          | 6,6                                           | 5,7  | -13%        | 51,9%              | 39,7% | -24%        |
| HEM-UROLOGIA                              | 514      | 533    | 4%          | 4,1                                           | 3,5  | -14%        | 30,5%              | 21,4% | -30%        |
| HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA               | 795      | 883    | 11%         | 3,2                                           | 3,9  | 22%         | 37,2%              | 42,1% | 13%         |
| HSC-CIRURGIA GERAL                        | 596      | 910    | 53%         | 1,5                                           | 1,9  | 27%         | 5,0%               | 5,8%  | 16%         |
| HSFX-CIRURGIA GERAL                       | 732      | 703    | -4%         | 3,10                                          | 3,15 | 2%          | 21,7%              | 29,3% | 35%         |
| HSFX-GINECOLOGIA                          | 570      | 688    | 21%         | 2,2                                           | 2,3  | 7%          | 12,3%              | 13,1% | 6%          |
| HSFX-ORTOPEDIA                            | 766      | 801    | 5%          | 6,4                                           | 5,2  | -19%        | 36,7%              | 38,3% | 4%          |
| UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE | 45       | 59     | 31%         | 15,9                                          | 21,3 | 34%         | 75,6%              | 93,2% | 23%         |
| Total Entidade                            | 11 734   | 14 885 | 27%         | 3,6                                           | 3,6  | 0%          | 22,5%              | 22,0% | -1%         |

Fonte: Siglic - Dados 2020\_ Lista Operados extraída 12/05/2022  
Dados 2021\_ Lista Operados extraída 03/01/2022

Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2020 e 31.12.2021

| SERVIÇOS/UNIDADE<br>FUNCIONAL             | LIC NM |      |             | Mediana do Tempo de Espera em<br>LIC NM (em meses) |      |             | % LIC NM TE>TMRG |      |             |
|-------------------------------------------|--------|------|-------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------------------|------|-------------|
|                                           | 2020   | 2021 | Δ 2020/2021 | 2020                                               | 2021 | Δ 2020/2021 | 2020             | 2021 | Δ 2020/2021 |
|                                           |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      |             |
| HEM DERMATOLOGIA                          | 110    | 133  | 20,9%       | 1,7                                                | 1,8  | 5,6%        | 41%              | 43%  | 2%          |
| HEM-CIRURGIA GERAL II                     | 5      | 7    | 40,0%       | 0,5                                                | 0,9  | 44,4%       |                  | 29%  | 29%         |
| HEM-CIRURGIA PLÁSTICA                     | 6      | 12   | 100,0%      | 1,1                                                | 1,5  | 26,7%       | 50%              | 42%  | -8%         |
| HEM-CIRURGIA VASCULAR                     |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| HEM-ESTOMATOLOGIA                         |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| HEM-NEUROCIRURGIA                         | 10     | 18   | 80,0%       | 0,9                                                | 3,4  | 73,5%       | 40%              | 67%  | 27%         |
| HEM-OFTALMOLOGIA                          |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA                  | 2      | 2    | 0,0%        | 2,1                                                | 4,5  | 53,3%       | 50%              | 100% | 50%         |
| HEM-UROLOGIA                              | 19     | 45   | 136,8%      | 0,7                                                | 1,1  | 36,4%       | 26%              | 31%  | 5%          |
| HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA               |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| HSC-CIRURGIA GERAL                        |        | 4    |             | 0,5                                                |      |             |                  |      | 0%          |
| HSFX-CIRURGIA GERAL                       | 14     | 12   | -14,3%      | 0,6                                                | 0,5  | -20,0%      | 7%               | 8%   | 1%          |
| HSFX-GINECOLOGIA                          | 4      | 13   | 225,0%      | 0,45                                               | 1,5  | 70,0%       |                  | 23%  | 23%         |
| HSFX-ORTOPEDIA                            |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE |        |      |             |                                                    |      |             |                  |      | 0%          |
| Total Entidade                            | 170    | 246  | 44,7%       | 1,3                                                | 1,6  | 18,8%       | 35%              | 39%  | 4%          |

Fonte: Siglic Dados 2020\_ Lista de inscritos extraída 04-01-2021  
 2021\_ Lista de inscritos extraída 03-01-2022

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2020 e 2021

| SERVIÇOS/UNIDADE<br>FUNCIONAL             | Operados NM |       |             | Média Tempo de Espera dos<br>Operados NM (em dias) |      |             | % Operados NM TE>TMRG |       |             |
|-------------------------------------------|-------------|-------|-------------|----------------------------------------------------|------|-------------|-----------------------|-------|-------------|
|                                           | 2020        | 2021  | Δ 2020/2021 | 2020                                               | 2021 | Δ 2020/2021 | 2020                  | 2021  | Δ 2020/2021 |
|                                           |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| HEM DERMATOLOGIA                          | 476         | 605   | 27,1%       | 60                                                 | 57   | -5,3%       | 47,5%                 | 47,6% | 0,3%        |
| HEM-CIRURGIA GERAL II                     | 123         | 169   | 37,4%       | 17                                                 | 18   | 6,5%        | 7,3%                  | 12,4% | 70,2%       |
| HEM-CIRURGIA PLÁSTICA                     | 92          | 107   | 16,3%       | 29                                                 | 18   | -38,6%      | 14,1%                 | 13,1% | -7,2%       |
| HEM-CIRURGIA VASCULAR                     |             | 2     |             |                                                    | 5    |             |                       |       |             |
| HEM-ESTOMATOLOGIA                         |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| HEM-NEUROCIRURGIA                         | 57          | 92    | 61,4%       | 32                                                 | 13   | -60,3%      | 7,0%                  | 5,4%  | -22,9%      |
| HEM-OFTALMOLOGIA                          |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA                  | 18          | 39    | 116,7%      | 13                                                 | 15   | 16,9%       |                       | 2,6%  |             |
| HEM-UROLOGIA                              | 153         | 188   | 22,9%       | 40                                                 | 36   | -11,0%      | 30,1%                 | 20,2% | -32,9%      |
| HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA               |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| HSC-CIRURGIA GERAL                        | 38          | 50    | 31,6%       | 16                                                 | 13   | -21,9%      |                       | 2,0%  |             |
| HSFX-CIRURGIA GERAL                       | 207         | 229   | 10,6%       | 18                                                 | 21   | 14,4%       |                       | 3,1%  |             |
| HSFX-GINECOLOGIA                          | 27          | 43    | 59,3%       | 46                                                 | 60   | 30,4%       | 3,7%                  | 55,8% | 1408,1%     |
| HSFX-ORTOPEDIA                            |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE |             |       |             |                                                    |      |             |                       |       |             |
| Total Entidade                            | 1 191       | 1 524 | 28,0%       | 39                                                 | 37   | -6,4%       | 25,1%                 | 26,2% | 4%          |

Fonte: Siglic - Dados 2020\_ Lista Operados extraída 12/05/2022  
 Dados 2021\_ Lista Operados extraída 03/01/2022

## 5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2020 e 2021

| MCDT                                                                                         | Pedidos de MCDT a aguardar |            |                             | MCDT realizados |        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|-----------------------------|-----------------|--------|-------------|
|                                                                                              | 31.12.2020                 | 31.12.2021 | Δ 31.12.2021/<br>31.12.2020 | 2020            | 2021   | Δ 2021/2020 |
| Cateterismo cardíaco                                                                         | 47                         | 90         | 91%                         | 2 182           | 2 523  | 15,6%       |
| Pacemaker cardíaco                                                                           | 2                          | 3          | 50%                         | 382             | 473    | 23,8%       |
| Colonoscopia                                                                                 | 124                        | 139        | 12%                         | 1 332           | 1 347  | 1,1%        |
| Endoscopia digestiva alta                                                                    | 78                         | 175        | 124%                        | 1 253           | 2 085  | 66,4%       |
| Colposcopia com citologia                                                                    | 0                          | 0          |                             | 718             | 624    | -4,4%       |
| Exames de Tomografia Computorizada                                                           | 313                        | 273        | -13%                        | 49 061          | 60 531 | 23,4%       |
| Ressonâncias Magnéticas                                                                      | 148                        | 191        | 29%                         | 11 737          | 13 876 | 18,2%       |
| Tomografia de Emissão de positrões (PET)<br><i>(não temos no CHLO). Contratação Externa.</i> |                            |            |                             |                 |        |             |
| Angiografia diagnóstica                                                                      | 63                         | 54         | -14%                        | 1 784           | 2 619  | 46,8%       |
| Tratamentos de Radioterapia<br><i>(não temos no CHLO). Contratação Externa.</i>              |                            |            |                             |                 |        |             |
| Outras                                                                                       |                            |            |                             |                 |        |             |

## Anexos

## Anexo 1. Objectivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira Contrato Programa 2021



### Indicadores CHLO 2021

| Objectivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira Contrato Programa 2021                                                                                | Meta                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>A. Acesso</b>                                                                                                                                                |                          |
| A.1 % de utentes em Lista de Espera para a Consulta (LEC) dentro do TMRG                                                                                        | 45,00%                   |
| A.2 - % de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)                                                                         | 85,00%                   |
| A.3 - % de utentes em Lista de inscitos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG                                                                                      | 50,00%                   |
| A.4 - % de doentes operados dentro dos TMRG                                                                                                                     | 73,00%                   |
| A.5 - % de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem                                                           | 78,00%                   |
| A.6 - % de Doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total doentes referenciados para o RNCCI | 74,00%                   |
| <b>B. Desempenho Assistencial</b>                                                                                                                               |                          |
| B.1 - % de reinternamento em 30 dias, na mesma Grande Categoria Diagnóstico*                                                                                    | 3,90%                    |
| B.2 - % de cirurgias realizadas em ambulatório para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis*                                                             | 25,00%                   |
| B.3 - % de Cirurgias da anca efectuadas nas primeiras 48 horas*                                                                                                 | 25,00%                   |
| B.4 - Índice de mortalidade ajustada*                                                                                                                           | 1,2000                   |
| B.5 - Índice Demora média ajustada*                                                                                                                             | 1,1200                   |
| B.6 - Demora média antes de cirurgia*                                                                                                                           | 1,43                     |
| <b>C. Eficiência</b>                                                                                                                                            |                          |
| C.1 - Gastos operacionais por doente padrão                                                                                                                     | valor do melhor do grupo |
| C.2 -Doente padrão por médico ETC                                                                                                                               | 89,70                    |
| C.3 -Doente padrão por enfermeiro ETC                                                                                                                           | 37,00                    |
| C.4 - % de gastos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos de serviços externos (seleccionados) no total de gastos com pessoal                    | 15,40%                   |
| <b>2 - Objectivos Regionais Lisboa e Vale do Tejo</b>                                                                                                           |                          |
| Peso dos episódios de urgência com prioridade Verde/Azul/Branca                                                                                                 | 52,00%                   |
| Peso dos episódios de urgência com internamento                                                                                                                 | 9,0%                     |
| % de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo d                                                                          | 78,00%                   |
| Peso percentual de utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço de Urgência                                                     | 3,50%                    |
| Rácio Consultas Externas / Episódios de urgência                                                                                                                | 3,20                     |

## Anexo 2. Relatório de Acesso a primeiras consultas - 2021



**SNS** SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



**Relatório de acesso a primeiras consultas - Acumulado Dezembro 2021**  
**CHLO**

| Especialidade do pedido                          | Lista de espera para consulta (LEC) | Pedidos entrados | Consultas realizadas | % de Consultas realizadas dentro do tempo | Tempo médio de resposta ao pedido (dias) |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|----------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| Angiologia/Cirurgia Vascular                     | 765                                 | 1 455            | 995                  | 12,9%                                     | 183,4                                    |
| Cardiologia                                      | 314                                 | 2 097            | 1 262                | 20,6%                                     | 51,5                                     |
| Cardiologia pediátrica                           | 65                                  | 226              | 159                  | 87,4%                                     | 62,5                                     |
| Cirurgia Geral                                   | 237                                 | 2 505            | 1 782                | 98,9%                                     | 26,1                                     |
| Cirurgia Geral - Obesidade                       | 19                                  | 191              | 89                   | 87,6%                                     | 75,2                                     |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva                 | 70                                  | 1 152            | 877                  | 99,5%                                     | 22,3                                     |
| Dermato-Venerologia                              | 1 011                               | 3 183            | 1 936                | 92,7%                                     | 50,5                                     |
| Dermatologia - rastreio teledermatológico        | 40                                  | 648              | 182                  | 100,0%                                    | 26,2                                     |
| Diabetologia                                     | 33                                  | 323              | 213                  | 97,2%                                     | 31,7                                     |
| Doenças Infecciosas                              | 26                                  | 157              | 109                  | 94,5%                                     | 26,9                                     |
| Dor                                              | 35                                  | 149              | 75                   | 100,0%                                    | 48,2                                     |
| Endocrinologia                                   | 341                                 | 2 346            | 1 423                | 96,3%                                     | 44,0                                     |
| Estomatologia                                    | 479                                 | 1 625            | 952                  | 20,6%                                     | 159,6                                    |
| Gastroenterologia                                | 306                                 | 1 091            | 585                  | 64,8%                                     | 108,1                                    |
| Genética Médica                                  | 0                                   | 1                |                      | 0,0%                                      |                                          |
| Ginecologia                                      | 351                                 | 1 560            | 1 013                | 72,9%                                     | 83,7                                     |
| Hematologia Clínica                              | 150                                 | 1 130            | 349                  | 77,9%                                     | 89,4                                     |
| Imunoalergologia                                 | 240                                 | 1 573            | 832                  | 92,8%                                     | 50,1                                     |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia | 35                                  | 259              | 190                  | 98,9%                                     | 43,2                                     |
| Medicina interna                                 | 66                                  | 460              | 248                  | 95,2%                                     | 42,9                                     |
| Nefrologia                                       | 51                                  | 600              | 290                  | 99,3%                                     | 40,0                                     |
| Neurocirurgia                                    | 3 011                               | 4 341            | 2 020                | 23,4%                                     | 208,5                                    |
| Neurologia                                       | 305                                 | 1 564            | 1 093                | 97,9%                                     | 46,6                                     |
| Obstetrícia                                      | 154                                 | 3 055            | 2 133                | 99,8%                                     | 25,1                                     |
| Oftalmologia                                     | 2 474                               | 4 519            | 3 338                | 27,7%                                     | 318,0                                    |
| Oncologia Médica                                 | 6                                   | 104              | 64                   | 93,8%                                     | 15,7                                     |
| Ortopedia                                        | 336                                 | 1 801            | 1 343                | 99,0%                                     | 40,4                                     |
| Otorrinolaringologia                             | 353                                 | 3 151            | 2 262                | 99,4%                                     | 21,0                                     |
| Pediatria                                        | 274                                 | 1 117            | 668                  | 95,7%                                     | 60,7                                     |
| Pneumologia                                      | 371                                 | 1 094            | 449                  | 65,5%                                     | 140,6                                    |
| Psiquiatria - Consulta Geral                     | 97                                  | 912              | 373                  | 93,8%                                     | 51,5                                     |
| Psiquiatria da Infância e da Adolescência        | 97                                  | 492              | 281                  | 97,2%                                     | 64,4                                     |
| Reumatologia                                     | 677                                 | 1 620            | 835                  | 82,3%                                     | 76,1                                     |
| Urologia                                         | 299                                 | 1 345            | 773                  | 36,9%                                     | 142,3                                    |
| <b>Total</b>                                     | <b>13 088</b>                       | <b>47 846</b>    | <b>29 193</b>        | <b>71,2%</b>                              | <b>99,3</b>                              |

Data de extração dos dados: 03/01/2022

Fonte: ADW - CTH (mapas 4.1, 4.3, 5.1) e Lista de espera da UGA

| Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG em dias) por nível de Tempo oficial - Adoptado pelo CHLO |                   |             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|
| Patologia                                                                                         | Prioridade Normal | Prioritário | Muito Prioritário |
| Não Oncológica e Não Cardíaca                                                                     | 120               | 60          | 30                |
| Doença Oncológica                                                                                 | 30                | 15          | 7                 |
| Doença Cardíaca                                                                                   | 30                | 15          |                   |



## Anexo 3. LIC – Tempo Máximo de Resposta Garantido TMRG – Dezembro 2021



Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG) - Dados Referentes ao mês de Dezembro 2021  
Relação do TMRG com a LIC\* e com os doentes Operados dentro e fora deste tempo

| Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no SNS, Não Oncológicos |
|----------------------------------------------------------------------|
| P1 - Normal = 180 dias                                               |
| P2 - Prioritário = 60 dias                                           |
| P3 - Muito Prioritário = 15 dias                                     |
| P4 - Urgência Diferida = 3 dias                                      |

| Unidade Hospitalar         |                              | Especialidade               | Lista de Inscritos     |                    |                    | Nº Doentes Operados Não Oncológicos |              |            | Tempo Máximo (em meses) |
|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------|------------|-------------------------|
|                            |                              |                             | Total episódios em LIC | Tempo Médio Espera | Tempo Médio Espera | Total                               | Dentro Tempo | Fora Tempo |                         |
|                            |                              |                             |                        | (em meses)         | (em dias)          |                                     |              |            |                         |
| CHLO (CH Lisboa Ocidental) | Hospital Egas Moniz          | HEM DERMATOLOGIA            | 134                    | 1,8                | 53                 | 23                                  | 20           | 3          | 6,6                     |
|                            |                              | HEM-CIRURGIA GERAL II       | 452                    | 7,4                | 221                | 496                                 | 332          | 159        | 38,8                    |
|                            |                              | HEM-CIRURGIA PLÁSTICA       | 674                    | 5,9                | 176                | 1184                                | 935          | 244        | 69                      |
|                            |                              | HEM-CIRURGIA VASCULAR       | 180                    | 13,6               | 408                | 431                                 | 203          | 167        | 32,2                    |
|                            |                              | HEM-ESTOMATOLOGIA           | 31                     | 17,8               | 533                | 156                                 | 145          | 11         | 18,7                    |
|                            |                              | HEM-NEUROCIRURGIA           | 922                    | 14,6               | 437                | 484                                 | 344          | 170        | 44,6                    |
|                            |                              | HEM-OFTALMOLOGIA            | 2258                   | 3,2                | 95                 | 5803                                | 4870         | 890        | 49,4                    |
|                            |                              | HEM-ORL                     | 542                    | 8,1                | 243                | 717                                 | 418          | 263        | 41,4                    |
|                            |                              | HEM-UROLOGIA                | 406                    | 7,6                | 229                | 345                                 | 217          | 114        | 33,7                    |
|                            |                              | HEM-UTCO                    | 74                     | 13,3               | 398                | 59                                  | 4            | 56         | 57,7                    |
|                            | Hospital S. Francisco Xavier | HSPX-CIRURGIA GERAL         | 405                    | 6,2                | 185                | 474                                 | 257          | 154        | 34,3                    |
|                            |                              | HSPX-GINECOLOGIA            | 247                    | 2,5                | 76                 | 645                                 | 559          | 36         | 13,1                    |
|                            |                              | HSPX-ORTOPEDIA              | 1064                   | 16,1               | 483                | 801                                 | 451          | 299        | 44,9                    |
|                            | Hospital Sta. Cruz           | HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA | 429                    | 8,8                | 264                | 883                                 | 503          | 296        | 30,3                    |
|                            |                              | HSC-CIRURGIA GERAL          | 284                    | 3,8                | 113                | 860                                 | 808          | 53         | 19,7                    |
|                            | Total Geral                  |                             | 8102                   | 8,3                | 250                | 13361                               | 10066        | 2915       | 69                      |

Fonte: Listas de inscritos e operados referente a Outubro extraídas do SIGLIC a 03-01-2022

\* LIC - Lista de Inscritos em Cirurgias = Doentes que foram propostos para cirurgia e estão registados na Lista de Espera

| Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no SNS, Oncológicos |
|------------------------------------------------------------------|
| P1 - Normal = 60 dias                                            |
| P2 - Prioritário = 45 dias                                       |
| P3 - Muito Prioritário = 15 dias                                 |
| P4 - Urgência Diferida = 3 dias                                  |

| Unidade Hospitalar               |                                    | Especialidade            | Doentes Oncológicos Operados<br>JAN-NOV |                 |                  |
|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------|------------------|
|                                  |                                    |                          | Total                                   | Dentro<br>Tempo | Fora do<br>Tempo |
| CHLO (CH<br>Lisboa<br>Occidental | Hospital Egas<br>Moniz             | HEM DERMATOLOGIA         | 605                                     | 304             | 301              |
|                                  |                                    | HEM-CIRURGIA GERAL II    | 169                                     | 148             | 21               |
|                                  |                                    | HEM-CIRURGIA PLÁSTICA    | 107                                     | 93              | 14               |
|                                  |                                    | HEM-CIRURGIA VASCULAR    | 2                                       | 1               | 1                |
|                                  |                                    | HEM-NEUROCIRURGIA        | 92                                      | 87              | 5                |
|                                  |                                    | HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA | 39                                      | 38              | 1                |
|                                  |                                    | HEM-UROLOGIA             | 188                                     | 150             | 38               |
|                                  | Hospital S.<br>Francisco<br>Xavier | HSPX-GINECOLOGIA         | 43                                      | 19              | 5                |
|                                  |                                    | HSPX-CIRURGIA GERAL      | 229                                     | 222             | 7                |
|                                  | Hospital Sta.<br>Cruz              | HSC-CIRURGIA GERAL       | 50                                      | 48              | 21               |
|                                  | Total Geral                        |                          | 1524                                    | 1110            | 414              |

Fonte: Elaborado ULGA a 04-01-2022



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



ACSS  
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL  
DO SISTEMA DE SAÚDE, P

## Anexo 4. Exposições



## Exposições CHLO 2021

Número total de exposições efetuadas pelos utentes/exponentes:

## CHLO 2021

| Tipo de Exposição | HSFX | HEM | HSC | Total |
|-------------------|------|-----|-----|-------|
| Reclamação        | 642  | 350 | 65  | 1 057 |
| Sugestão          | 6    | 13  | 1   | 20    |
| Elogio            | 165  | 136 | 31  | 332   |
| Total             | 813  | 499 | 97  | 1 409 |

Exposições por tipo/CHLO:

| Tipo de Exposição | 2020  | 2021  | Var %<br>2021/2020 |
|-------------------|-------|-------|--------------------|
| Reclamação        | 955   | 1 057 | 11%                |
| Sugestão          | 16    | 20    | 25%                |
| Elogio            | 205   | 332   | 62%                |
| Total             | 1 176 | 1 409 | 20%                |

Reclamações por Tipo de Problema (2021):

|                                         | HSFX | HEM | HSC | Total |
|-----------------------------------------|------|-----|-----|-------|
| Acesso a cuidados de saúde              | 28   | 64  | 8   | 100   |
| Cuidados de saúde e segurança do doente | 169  | 65  | 8   | 242   |
| Focalização no utente                   | 162  | 51  | 13  | 226   |
| Instalações e serviços complementares   | 26   | 25  | 3   | 54    |
| Procedimentos administrativos           | 109  | 125 | 15  | 249   |
| Questões financeiras                    | 10   | 5   | 1   | 16    |
| Tempos de espera                        | 138  | 15  | 17  | 170   |
| Outros Temas                            | 0    | 0   | 0   | 0     |
|                                         |      |     |     | 1057  |

