

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

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.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respetivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Unidade Local de Saúde do Nordeste, E.P.E.
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Av. Abade Baçal 5301-801 Bragança 273 310 800 secretariado@ulsne.min-saude.pt 273 310 813 www.ulsne.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><u>Cuidados Hospitalares:</u></p> <p>Unidade Hospitalar de Bragança Av. Abade Baçal 5301-801 Bragança Telf. 273310800 Fax 273310813 E-mail secretariado.sede@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Unidade Hospitalar de Macedo de Cavaleiros Av. Dr Urze Pires 5340-240 Macedo de Cavaleiros Telf. 278428200 Fax 278428240 E-mail secretariado.sede@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Unidade Hospitalar de Mirandela Av. Nossa Senhora do Amparo 5370-210 Mirandela Telf. 278260500 Fax 278265793 E-mail secretariado.sede@ulsne.min-saude.pt</p> <p><u>Cuidados Primários:</u></p> <p>Centro de Saúde de Alfândega da Fé Avenida Nova 5350-009 Alfundega da Fé Telf. 279460000 Fax 279460006 E-mail csafe@ulsne..min-saude.pt</p> <p>Centro Saúde de Bragança I Sé Rua Eng. Adelino Amaro da Costa 5300-146 Bragança Telf. 273302420 Fax 273302421 E-mail csbse@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro Saúde de Bragança II Santa Maria Avenida Cidade de Léon 5300-274 Bragança Telf. 273302620 Fax 273302629 E-mail csbsm@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro Saúde de Carrazeda de Ansiães Av. Eng. Camilo de Mendonça 5140-073 Carrazeda de Ansiães Telf. 278610050 Fax 278616706 E-mail czd@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Freixo de Espada à Cinta</p>

<p>Largo Sarmiento Rodrigues 5180-122 Freixo de Espada à Cinta Telf. 279658240 Fax 279653244E-mail csfec@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Macedo de Cavaleiros Av. Dr. Urze Pires 5340-273 Macedo de Cavaleiros Telf. 278420140 Fax 278420149E-mail mcd@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Miranda do Douro Rua D. Dinis 5210-217 Miranda do Douro Telf. 273430040 Fax 273430047E-mail csmdd@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Mirandela I Av. dos Bombeiros Voluntários 5370-206 Mirandela Telf. 278201110 Fax 278201119E-mail csmi1@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Mirandela II Rua Santa Catarina 5370-359 Mirandela Telf. 278260050 Fax 278260062E-mail csmi2@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Mogadouro Rua Congregação S. Vicente Paulo, nº 136 5200-207 Mogadouro Telf. 279340300 Fax 279340309 E-mail csmog@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Torre de Moncorvo Av. das Amendoeiras 5160-304 Torre de Moncorvo Telf. 279200770 Fax 279200779E-mail cstmv@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Vila Flor Av. Dr. Francisco Guerra 5360-301 Vila Flor Telf. 278510000 E-mail csvlf@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Vimioso Av. Alcanices 5230-308 Vimioso Telf. 273510030 Fax 273510031 E-mail csvim@ulsne.min-saude.pt</p> <p>Centro de Saúde de Vinhais Rua José Morais Sarmiento, 128 5320-334 Vinhais Telf. 273770150 Fax 273770157E-mail csvin@ulsne.min-saude.pt</p>

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	<u>Presidente do Conselho de Administração:</u> Carlos Alberto Vaz <u>Vogal:</u> Aida da Conceição Domingues Palas Elisa do Rosário Fernandes Dias <u>Diretor Clínico dos Cuidados Hospitalares:</u> Eugénia Maria Madureira Parreira <u>Diretora Clínica dos Cuidados de Saúde Primários:</u> Maria Manuela dos Santos <u>Enfermeiro Diretor:</u> Urbano José C. Rodrigues	
Fiscalização	Fiscal Único: Santos Carvalho & Associados, SROC, SA Auditor Interno: Dr. Luís Fernandes	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)		
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética Comissão de Farmácia e Terapêutica Comissão UHGIC/SIGIC Comissão de Humanização e Qualidade Comissão de Controlo e Infecção Hospitalar	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Ludovina Martins 273310800 gabut@ulsne.min-saude.pt	

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	X
2. SINUS	X
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
8. SICA	X
9. WEB RNU	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. SIIMA	X
2. ALERT	X
3. ALERT P1	X
4. SISLAB	X
5. SIBAS	X
6. WEB GDH	X
7. SIARS	X
8. SICO	X
9. PEM	X
10. SGTG-Sistema de Gestão Transportes	X

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Palavras- chave renováveis de 3 em 3 meses;

Todos os acessos se encontram associados a um utilizador (trabalhador CIT ou CTFP) e previamente autorizados pelo CA;

A equipa de apoio e supervisão à aplicação do RGDP, monitoriza trimestralmente todos os acessos;

Elaborado estudo de impacto dos sistemas de vídeo vigilância, instalados nas unidades hospitalares da ULSNE;

Sigilo profissional;

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	<i>Refª e/ou Observações</i>
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	x		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	x		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	x		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...) <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão de Utentes 2. Gestão de Compras / Aprovisionamento 3. Gestão de Imobilizado 4. Gestão de Recursos Humanos 5. Logística / Farmácia 6. Gestão de Tesouraria 7. Sistemas de Informação 8. Contabilidade 			Os regulamentos /Manuais de Procedimentos dos Serviços foram desenvolvidos tendo por base as orientações da ACSS

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Nã o	Refª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição	x		
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	x		O Regulamento da Consulta dos Cuidados Primários foi aprovado na reunião de CA do dia 02 de Julho de 2014 e publicado pela CI078/PCA/14 do dia 04 de Julho de 2014.
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	x		Anexo 1
1.4. 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		
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	x		Horizontal, ao nível das linhas de atividade e vertical, ao nível das especialidades.
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?)	x		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	x		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	x		
1.9 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		
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	x		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Os tempos estão definidos de acordo com a legislação em vigor
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	x		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	x		

1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	x		
1.15 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		
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		x	
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		x	
1.18 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		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	x		Anexo 2
1.20 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		
1.21 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		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	x		
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		x	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	x		Anexo 3

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE
RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2021

(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2021
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	No próprio dia	
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	10 dias úteis	6,1 dias
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 horas	34 horas
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	48 horas	
▪ Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 horas	43,6 horas
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30 Dias	31,6
▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	60 Dias	51,0
▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	150 Dias	106,8

Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação	7 Dias	ND
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação	15 Dias	ND
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação	30 Dias	ND
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	--	--
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	--	--

Cirurgia programada em Oncologia			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 horas	87h
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 Dias	5,4 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	45 Dias	19,8 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 Dias	42 dias

Cirurgia programada			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 h	72,5 h
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 Dias	11,6 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 Dias	39,4 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	270 Dias	68,4 dias

Notas

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

**ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES e ULS)**

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

	N. ° consultas 2021	N. ° consultas 2020	Varição 2021 –2020 (%)	Nº consultas 2019	Varição 2021 – 2019 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	411.064	365.214	12,55%	351.730	16,87%
Consultas de saúde infantil	12.344	11.593	6,48%	15.800	-21,87%
Consultas de saúde materna	5.443	5.709	-4,66%	6.232	-12,66%
Consultas de planeamento familiar	11.400	8.459	34,77%	14.781	-22,87%
Vigilância de doentes diabéticos	32.518	30.710	5,89%	36.611	-11,18%
Vigilância de doentes hipertensos	64.242	56.825	13,05%	72.580	-11,49%
Consultas médicas no domicílio	2.113	1.739	21,51%	3.303	-36,03%
Consultas de enfermagem no domicílio	24.010	27.634	-13,11%	33.462	-28,25%

Fonte: SIARS

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2020 e Ano 2021
(Fonte: SICA)

Valência	Consultas Realizadas					
	Nº 1 ^{as} consultas 2021	Nº 1 ^{as} consultas 2020	Varição 2021 – 2020 (%)	Total Consultas 2021	Total Consultas 2020	Varição 2021 – 2020 (%)
Anestesiologia	4.950	3.729	32,74%	5.255	4.043	29,98%
Cardiologia	977	993	-1,61%	2.634	2.510	4,94%
Cirurgia Geral	3.708	3.143	17,98%	7.523	6.251	20,35%
Estomatologia	539	360	49,72%	1.142	853	33,88%
Fisiatria	2.356	1.991	18,33%	3.697	3.084	19,88%
Gastroenterologia	1	9	-88,89%	4	11	-63,64%
Ginecologia	1.177	974	20,84%	3.216	2.553	25,97%
Obstetrícia	983	1.096	-10,31%	2.238	2.561	-12,61%
Imunohemoterapia	83	78	6,41%	347	267	29,96%
Medicina Interna	3.182	2.853	11,53%	9.934	9.789	1,48%
Nefrologia	310	239	29,71%	1.771	1.507	17,52%
Neurologia	1.373	1.302	5,45%	8.153	8.063	1,12%
Oftalmologia	4.654	3.506	32,74%	9.251	6.672	38,65%
Ortopedia	6.181	5.887	4,99%	13.776	14.478	-4,85%
Otorrinolaringologia	1.643	1.527	7,60%	4.283	3.865	10,82%
Pediatria	917	851	7,76%	3.575	3.586	-0,31%
Pedopsiquiatria	201	115	74,78%	1.154	1.065	8,36%
Pneumologia	580	439	32,12%	2.952	2.947	0,17%
Psiquiatria	1.245	1.055	18,01%	6.680	6.549	2,00%
Urologia	1.169	1.027	13,83%	4.829	4.413	9,43%
TOTAL	36.229	31.174	16,22%	92.414	85.067	8,64%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2021 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	“Muito prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas entre 31e 60 dias	“Normal” Realizadas entre 60-150 dias	% Consultas Realizadas Fora TMRG
Anestesia - Dor	64	414,5	1092	6	0	1	5	100%
Cardiologia	611	129,5	1216	515	2	89	424	57,09%
Cirurgia Geral	519	59,1	803	1908	89	215	1604	6,29%
Endocrinologia- Nutrição	20	128,4	368	34	0	0	34	0,00%
Estomatologia	15	35,7	152	170	0	9	161	0,00%
Ginecologia	308	102,1	972	603	2	45	556	36,32%
Imuno-hemoterapia	5	44,6	61	23	0	2	21	0,00%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	651	80,3	222	854	7	215	632	7,03%
Medicina interna	236	127,1	917	270	0	6	264	46,67%
Nefrologia	138	97,6	411	195	11	18	166	27,69%
Neurologia	480	100,4	245	490	0	27	463	17,55%
Obstetrícia	140	77,3	200	323	0	0	323	46,75%
Oftalmologia	851	66,4	931	3231	1	55	3175	30,36%
Ortopedia	1889	100,1	275	2064	2	149	1913	22,58%
Otorrinolaringologia	426	70,5	950	1059	1	70	988	1,70%
Pediatria	49	44,4	105	221	5	1	215	1,81%
Pneumologia	258	132,3	392	227	0	37	190	60,35%
Psicologia	10	234,4	472	4	0	0	4	0,00%
Psiquiatria	132	64,5	187	349	4	77	268	15,19%
Psiquiatria da infância e da adolescência	18	33,1	68	84	1	9	74	0,00%
Urologia	385	99,2	397	554	6	180	368	31,23%
Total	7205	102,1	1216	13184	131	1205	11848	22,36%

* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2021 e 2020

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2021	Nº cirurgias programadas 2020	Varição 2021 – 2020 (%)	Nº entradas em LIC 2021	Nº entradas em LIC 2020	Varição LIC 2021 – 2020 (%)	2021	2020	Varição 2021 – 2020 (%)
Cirurgia Geral	768	652	17,79%	915	749	22,16%	47	45	4,44%
Estomatologia	27	20	35,00%	31	6	416,67%	12	0	-
Ginecologia	111	92	20,65%	127	130	-2,31%	124	315	-60,63%
Oftalmologia	3394	1956	73,52%	4036	2853	41,47%	81	81	0,0%
Ortopedia	1533	1591	-3,65%	1815	2097	-13,45%	47	57	-17,54%
Otorrinolaringologia	187	178	5,06%	205	322	-36,34%	141	162	-12,96%
Urologia	315	310	1,61%	379	367	3,27%	68	62	9,68%
Total	6335	4799	32,01%	7508	6524	15,08%	71	69	2,90%

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade
(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias programadas realizadas no ano 2021 Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2021	% Cirurgias com prioridade “de nível 4” realizadas até 72 horas	% Cirurgias com prioridade “de nível 3” realizadas até 15 dias	% Cirurgias com prioridade “de nível 2” realizadas até 60 dias	% Cirurgias com prioridade “de nível 1” realizadas até 180 dias	% Cirurgias realizadas fora do TMRG (>180 dias)
Cirurgia Geral	768	64,3%	100%	96,8%	98,1%	1,9%
Estomatologia	27	-	-	-	100%	0,0%
Ginecologia	111	-	-	100%	97,3%	2,7%
Oftalmologia	3394	100%	76,9%	54,0%	91,3%	8,7%
Ortopedia	1533	-	84,2%	79,9%	94,3%	5,7%
Otorrinolaringologia	187	0%	40,0%	61,1%	45,5%	54,5%
Urologia	315	100%	66,7%	90,4%	92,5%	7,5%
Total	6335	70,0%	79,2%	79,6%	91,7%	8,3%

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2021	Nº de exames realizados 2020	Varição 2021-2020 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2021
Cateterismo cardíaco	-	-	-	-
Pacemaker cardíaco	-	-	-	-
Colonoscopia	447	509	-12,18%	n.d.
Endoscopia digestiva alta	343	405	-15,31%	n.d.
Colposcopia com citologia	43	58	-25,86%	n.d.
TAC	40.973	25.298	61,96%	n.d.
RM	-	-	-	-
PET	-	-	-	-

APÊNDICE II

Objetivos de Acesso, Desempenho Assistencial e Eficiência



Instituição:

Unidade Local de Saúde do Nordeste, EPE

Contratualização 2021

	Peso Relativo (%)	Meta
1. Cuidados de Saúde Primários	40,00	68,1
Componente avaliada através do resultado do Índice de Desempenho Global (%) apurado para a matriz multidimensional dos ACES no âmbito da contratualização dos cuidados primários, face à meta global negociada com a respetiva ARS.		
2. Cuidados Hospitalares	60,00	
Objectivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
Acesso e Desempenho Assistencial	60,00	
A. Acesso	21,00	
A.1. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	3,60	61,0
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	3,60	75,0
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	3,60	84,0
A.4. Percentagem de doentes operados dentro do TMRG	3,60	84,0
A.5. Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	3,60	87,0
A.6. Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total de doentes referenciados para a RNCCI	3,00	80,0
B. Desempenho Assistencial	9,00	
B.1. Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	1,50	4,29
B.2. Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	1,50	34,6
B.3. Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	1,50	82,0
B.4. Índice de mortalidade ajustada	1,50	1,0000
B.5. Índice de demora média ajustada	1,50	1,0000
B.6. Demora média antes da cirurgia	1,50	1,00
C. Desempenho Económico-Financeiro	10,00	
C.1. Gastos operacionais por residente, ajustados pela utilização	2,50	Valor do melhor do grupo
C.2. Doente padrão por médico ETC	2,50	69,0
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	2,50	32,0
C.4. Percentagem de Gastos com trabalho extraordinário, suplementos e FSE (selecionados) no total de gastos com pessoal	2,50	27,2
D. Resultados em internamentos, consultas hospitalares e urgências evitáveis	20,00	
D.1 Taxa de internamento por complicações agudas da diabetes	2,00	20,7
D.2 Taxa de internamento por diabetes não controlada	2,00	11,1
D.3 Taxa de internamento por asma ou DPOC em adultos	2,00	177,6
D.4 Taxa de internamento por asma em jovens adultos	2,00	2,0
D.5 Taxa de internamento por hipertensão arterial	2,00	13,6
D.6 Taxa de internamento por insuficiência cardíaca congestiva	2,00	195,2
D.7 Taxa de internamento por pneumonia	2,00	447,5
D.8 Taxa de internamento por complicações crónicas da diabetes	2,00	14,4
D.9 % de especialidades (categorias) com protocolos clínicos de referência ascendente e descendente elaborados	2,00	84,7
D.10 % de utilizadores frequentes do serviço de urgência (>4 episódios no último ano) com plano de cuidados estabelecido entre os cuidados primários e os hospitais	2,00	6,6

Objetivos de Desempenho do Serviço de Urgência

	Pesos Relativos (%)	Meta
U.1 Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca	20,00	33,9
U.2 Peso dos episódios de urgência com internamento	20,00	7,7
U.3. Percentagem de episódios de urgência dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	20,00	87,0
U.4 Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço Urgência	20,00	6,0
U.5 Rácio Consultas Externas/ episódios de urgência	20,00	1,1

Anexo 2

Causas das Reclamações ULSNE

CAUSA APONTADA	UNIDADE DE SAÚDE						ULSNE	
	Bragança	Macedo Cavaleiros	Mirandela	CSP	SUB Macedo	SUB Mogadouro	N.º	%
Acesso aos Cuidados de Saúde	8	2	6	48	3	0	67	19%
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	16	3	9	15	1	1	45	13%
Focalização no utente	20	2	25	36	4	1	88	25.4%
Instalações e Serviços Complementares	3	6	2	12	0	0	23	6.6%
Procedimentos Administrativos	12	11	5	46	0	0	74	21.3%
Questões Financeiras	1	0	1	0	0	0	2	0.5%
Tempos de Espera	19	0	8	12	2	0	41	11.8%
Outros temas	1	3	5	0	0	0	9	2.6%

Tabela 2 – Causa das Reclamações – Ano 2021

Balanço no final do período

Reclamações tratadas Gabinete Cidadão	346
Reclamações que deram origem a processos de inquérito	14
Reclamações /desistência exponente	2
Reclamações anuladas	3

Tabela 7 - Balanço da atividade