

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

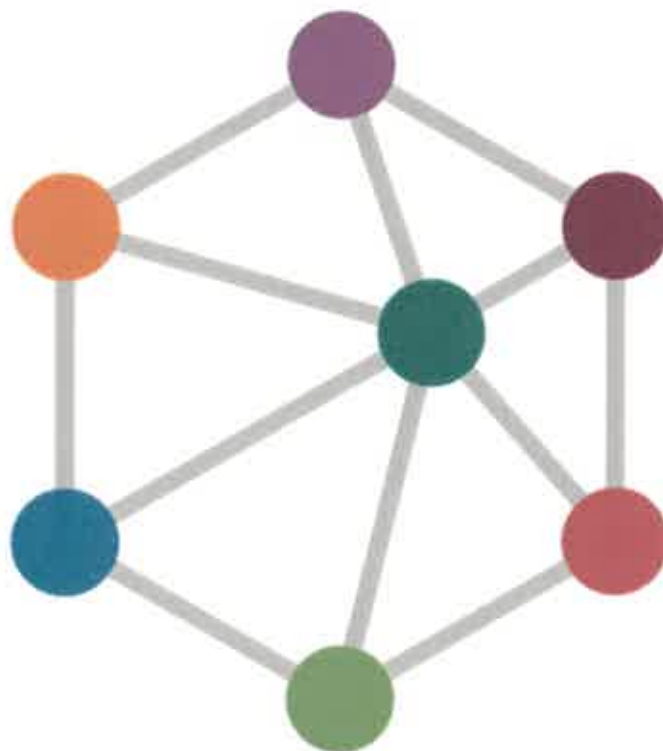
2023

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE

Revisão ca 17.04.2024

Aprovado.

Dr. Carlos Alberto Vaz
Presidente
Conselho de Administração



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
PARTE I	8
1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	9
1.1 Identificação da entidade.....	9
1.2 Caraterização da entidade	12
1.3 Sistemas de Informação	13
2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	15
2.1 Documentos de orientação	15
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso	16
3. 1.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....	19
PARTE III.....	24
4. 1.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS).....	25
5. 2.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES	25
2.1 Consulta externa.....	26
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	27
2.3 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	28
2.4 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	31
2.5 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	33
ANEXOS	34
6. ANEXO 1. OBJETIVOS DE ACESSO, DESEMPENHO ASSISTENCIAL E EFICIÊNCIA 2023.....	35
7. ANEXO 2. NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR TIPO E TIPOLOGIA DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	37

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	12
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	13
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	15
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	15
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	16
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Primários ...	20
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....	21
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	22
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	23
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2023	25
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2023.....	26
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023	27
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA).....	28
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023(CTH e RSE SIGA)	29
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023	30
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023	31
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023.....	32
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023	32
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023	33

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 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.

Sumário executivo

A semelhanças dos anos anteriores, no ano de 2023, a ULSNE considerou que o acesso do utente é uma área prioritária na estratégia interna e políticas adotadas.

Uma das estratégias adotadas é o envolvimento de todas as direções de serviço no sentido de maximizar a capacidade instalada de todas as valências, visto que os recursos são escassos e existe a necessidade de recorrer a estratégias internas para alcançar as metas de produção-base e alcançar de forma eficiente aos TMRG.

É importante referir que a ULSNE aderiu ao RSE-SIGA, no que diz respeito à referenciação de primeira consulta hospitalar a partir dos cuidados de saúde primários a julho de 2022, sendo que no ano de 2023 o processo estava devidamente implementado e estabilizado.

Resultados alcançados no que diz respeito ao acesso à consulta nos cuidados de saúde primários (CSP)

Com data de referência a 31 de dezembro de 2023 a ULSNE tem 128 760 utentes com inscrição ativa, sendo que 93% dos utentes tem médico de família atribuído, sendo de destacar que a dezembro foi criada a primeira USF do distrito.

A consulta de Medicina Geral e Familiar (MGF) encontra-se estratificada em Saúde Adultos, Infantil, Materna, Planeamento Familiar e Especialidades. No que concerne à atividade assistencial destaca-se um acréscimo global no volume de consultas de 12%, na Saúde Infantil +9,5%, Saúde Materna -3,8%, Planeamento Familiar +23,2%. No que diz respeito a consultas domiciliárias médicas registou-se um acréscimo de 18% e consultas no domicílio de enfermagem +12,1%.

Resultados alcançados no que diz respeito ao acesso à primeira consulta hospitalar

No ano de 2023, no que diz respeito ao acesso à primeira consulta hospitalar, a 31/12/2023 estavam a aguardar consulta a pedido dos cuidados de saúde primários 9 740 utentes, tendo diminuído 2,4% em relação a 31/12/2022, relativamente aos tempos de espera estes pioraram em relação ao ano anterior, visto que o número de pedidos, ao longo do ano, aumentaram 6,4%.

No que diz respeito à atividade assistencial os números de primeiras consultas aumentaram 13,2%, sendo que as primeiras consultas em que a proveniência são os CSP aumentaram 23,2%. A atividade cresceu a níveis considerados elevados, mas os tempos de resposta não acompanharam este crescimento, fruto do aumento dos pedidos, tal como já foi dito anteriormente.

Resultados alcançados no que diz respeito ao acesso à cirurgia

Os dados relativos à LIC demonstram que a 31/12/2023 estavam a aguardar cirurgia 3 118 utentes mais 23% que em 31/12/2022, sendo que a mediana do tempo de espera fixou-se nos 79 dias, um aumento de 25%. Muito embora tenha havido um aumento nas variáveis anteriores os tempos de resposta mantem-se em valores aceitáveis.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

A ULS do Nordeste foi constituída em 2011, pelo Decreto-Lei n.º 67/2011, de 2 de junho, para englobar as unidades de saúde do extinto Centro Hospitalar do Nordeste e do extinto Agrupamento de Centros de Saúde do Alto Trás-os-Montes I - Nordeste. A ULS do Nordeste é uma entidade pública empresarial de capitais exclusivamente detidos pelo Estado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Na área clínica atua ao nível dos Cuidados de Saúde Primários, Cuidados Hospitalares, Urgência, Emergência e Cuidados Intensivos, Cuidados Continuados e Saúde Pública. O objetivo estratégico da ULS do Nordeste assenta na satisfação, de forma sustentável, das necessidades em saúde da população residente na sua área de influência, com ênfase ao nível da promoção da saúde e prevenção da doença. A excelência na prestação de cuidados de saúde aos utentes constitui um elemento basilar da estratégia global da instituição.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	Unidade Local de Saúde do Nordeste, EPE
Localização da sede	Avenida Abado Baçal, 5301-851 Bragança
Telefone	273 310 800
e-mail	secretariado@ulsne.min-saude.pt
Fax	273 310 813
site	www.ulsne.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<u>Cuidados Saúde Hospitalares:</u> Unidade Hospitalar de Bragança Av. Abade Baçal 5301-801 Bragança Telf. 273310800 Fax 273310813 E-mail secretariado.sede@ulsne.min-saude.pt 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 Unidade Hospitalar de Mirandela Av. Nossa Senhora do Amparo 5370-210 Mirandela Telf. 278260500 Fax 278265793 E-mail secretariado.sede@ulsne.min-saude.pt

Cuidados de Saúde Primários:

Centro de Saúde de Alfândega da Fé

Avenida Nova 5350-009 Alfândega da Fé

Telf. 279460000 Fax 279460006 E-mail csafe@ulsne.min-saude.pt

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

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

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

Centro de Saúde de Freixo de Espada à Cinta

Largo Sarmento Rodrigues 5180-122 Freixo de Espada à Cinta

Telf. 279658240 Fax 279653244 E-mail csfec@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Macedo de Cavaleiros

Av. Dr. Urze Pires 5340-273 Macedo de Cavaleiros

Telf. 278420140 Fax 278420149 E-mail mcd@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Miranda do Douro

Rua D. Dinis 5210-217 Miranda do Douro

Telf. 273430040 Fax 273430047 E-mail csmd@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Mirandela I

Av. dos Bombeiros Voluntários 5370-206 Mirandela

Telf. 278201110 Fax 278201119E-mail csmi1@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Mirandela II

Rua Santa Catarina 5370-359 Mirandela

Telf. 278260050 Fax 278260062E-mail csmi2@ulsne.min-saude.pt

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

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

Centro de Saúde de Vila Flor

Av. Dr. Francisco Guerra 5360-301 Vila Flor

Telf. 278510000 E-mail csvlf@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Vimioso

Av. Alcanices 5230-308 Vimioso

Telf. 273510030 Fax 273510031 E-mail csvim@ulsne.min-saude.pt

Centro de Saúde de Vinhais

Rua José Morais Sarmento, 128 5320-334 Vinhais

Telf. 273770150 Fax 273770157E-mail csvin@ulsne.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	<u>Presidente do Conselho de Administração:</u>	
	Carlos Alberto Vaz	
	<u>Vogais Executivos:</u>	
	Paulo José Castro Rogão	
	Sandra Cristina Mendo Moura	
	<u>Diretor Clínico dos Cuidados de Saúde Hospitalares:</u>	
	Duarte da Silva Soares	
	<u>Diretora Clínica dos Cuidados de Saúde Primários:</u>	
	Filipa Sofia Guedes Faria	
	<u>Enfermeiro Diretor</u>	
Fiscalização	Urbano José Castilho Rodrigues	
	Fiscal Único: Santos Carvalho & Associados, SROC, SA	
	Auditor Interno: Dr. Luís Fernandes	
Participação / Consulta	Conselho Consultivo	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	Unidade Local Gestão Acesso (ULGA)	
Outras Comissões	Comissão de Ética	
	Comissão de Farmácia e Terapêutica	
	Comissão de Humanização e Qualidade	
	Comissão de Controlo e Infecção Hospitalar	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
	Ludovina Martins	
	273310800	
Gabinete do Utente	gabut@ulsne.min-saude.pt	

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 em uso

Aplicações informáticas	Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares SIM
2. SCLINICO-CSPS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários SIM
3. SCLINICO HOSPITALAR	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros e TDT SIM
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas SIM
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia SIM
6. RSE SIGA	Plataforma de Referenciação do Sistema Integrado de Gestão do Acesso SIM
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados SIM
8. RNU	Registo Nacional de Utentes SIM
9. RSE	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros) SIM
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde SIM
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF SIM
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento SIM
13. SICC	Sistema de Informação Centralizado de Contabilidade SIM
14. RHV	Recursos Humanos e Vencimentos SIM
15. SGICM LOGISTICA	Gestão de compras/aprovisionamentos/stocks Armazéns da logística SIM
16. SGICM FARMACIA	Gestão de compras/aprovisionamentos/stocks armazéns da farmácia SIM
17. SGICM PI	Gestão de Pedidos Internos para reposição de stocks da farmácia e da logística. SIM

Aplicações informáticas		Em uso
18. SGICM UNIDOSE	Prescrição Interna farmácia Hospitalar	SIM
19. SGICM AMBULATORIO	Prescrição interna para ambulatório	SIM
20. SGIDIET	Sistema de Gestão de Pedidos de Prescrição de Dietas para o internamento, urgência e ambulatório	SIM
21. ERESULTS	Sistema Integrado de publicação de Resultados da patologia clínica e Banco de Sangue	SIM
22. SGIWEB	Sistema integrado de Prescrição de Análises ao Laboratório E EXTERIOR	SIM
23. SGIWEB-CSP	Pedidos de Análises dos CSP para os laboratórios de análises dos Hospitais	SIM
24. SGINTER	Integrações das aplicações GLINTT com o Internamento, Hospital Dia, Medicina Intensiva, Urgência	SIM
25. SICC-SNS-AP	Interface para integração com o SICC SNC-AP	SIM
26. EDI-SAPHETY	Integração faturação eletrónica	SIM
27. SGI-MVO	Interface diretiva medicamentos falseados	SIM
28. SIG	Sistema de Indicadores de Gestão Hospitalis e CSP	SIM
29. SIGA-AT	PORTAL DO UTENTE	SIM
30. SIGA-ATT	PORTAL ATENDIMENTO INTERNO	SIM
31. SIGA-APP	APP MOVEI PARA O CIDADAO	SIM
32. ULSNE-SST	Saúde e Risco Ocupacional	SIM
33. SISQUAL	Registo de Assiduidade	SIM
34. 4 Sapiens	Imobilizado	SIM
35. SIIMA	RIS Imagiologia, cardiologia, oftalmologia, pneumologia	SIM
36. SISLAB	Patologia Clínica	SIM
37. SIBAS	Banco de Sangue	SIM
38. IDS7	PACS	SIM
39. SGIMCDT	Pedido de Análises e exames ao exterior	SIM
40. SGIMCDT	Modulo Colheitas Enfermagem	SIM
41. HEPIC	Controlo de Infecção Hospitalar	SIM
42. HS NEFRO	Nefrologia	SIM
43. HANWELL EMS	Alarmes, farmácia, laboratório	SIM
44. SHAREPOINT	INTRANET	SIM
45. SAFE Q	Konica gestão de impressões	SIM
46. SGA-WEB	Gestão atendimento e filas espera -quiosques	SIM
47. PATIENT CARE	Medicina Intensiva	SIM
48. PYXIS -CCE	Armazéns avançados medicamentos	SIM
49. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	SIM
50. BAS	Benefícios Adicionais de Saúde	SIM
51. DIM	Marcação visitas de Delegados de Informação Médica	SIM
52. Gestão de reembolsos	Reembolsos aos Utentes	SIM
53. Guia Multiprodutos	Gestão do correio / CTT	SIM
54. GOTA	Aplicação para Hipocoagulados	SIM
55. LifePlus	Plataforma de Telerradiologia	SIM
56. UNILAB	Plataforma de Telerradiologia	SIM
57. Siima Rastreios	Rastreios de Cancro de Colo do Útero, Cancro do Cólon e Reto, Cancro da Mama, Retinopatia Diabética e Saúde Visual Infantil	SIM
58. SISO	Sistema de Informação para a Saúde Oral	SIM
59. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de doentes	SIM
60. TRACE COVID		SIM
61. SIARS		SIM
62. TELEQ	Gestão de devolução de chamadas telefónicas	SIM

Segurança da informação

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

Quadro 3. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

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.

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

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 da ULSNE			
2. Regulamento da Comissão da Qualidade e Segurança			
3. Regulamento do Gabinete da Qualidade			
4. Regulamento de Proteção de Dados			
5. Regulamento da Casa Mortuária			
6. Regulamento da Unidade de Cuidados Paliativos			
7. Regulamento Geral das Visitas			
8. Regulamento do Serviço PPCIRA			
9. Regulamento Interno da Unidade de Hemodiálise			
10. Regulamento do Serviço de Formação e Desenvolvimento			
11. Regulamento da Unidade de Hospitalização Domiciliária			
12. Regulamento do Bloco Operatório			
13. Regulamento do Serviço de Voluntariado			
14. Regulamento do Serviço de Instalações e Equipamentos			
15. Regulamento da Utilização de Veículos			
16. Regulamento do Grupo de Gestão de Risco			
17. Manual de Referência à Consulta Externa de Ortopedia			
18. Regulamento Interno dos Cuidados de Saúde Primários da ULSNE			
19. Regulamento Disciplinar			
20. Regulamento do Gabinete Jurídico e Contencioso			
21. Regulamento de Transferência de Doentes			
22. Regulamento da Comissão de Ética			
23. Guia de Referência da ULSNE			

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	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Existe uma Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA), em articulação com o Gabinete de Planeamento e Controlo (GPC) onde são emitidos relatórios mensais de acompanhamento da LIC e LEC e são remetidos para os diretores de serviço (hospitais).
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação		X	
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		CP em Anexo

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref e/ou Observações
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Mensalmente são enviados os acompanhamentos da LIC e da LEC
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		RAEF
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?		X	
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		Monitorizações mensais dos indicadores
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		Monitorizações mensais dos indicadores
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Fixados na Lei Geral
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Publicados pela tutela
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? Especificar	X		Site da ULSNE – apenas se encontram disponíveis os TMRG da Urgência
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	Site da ULSNE – apenas se encontram disponíveis os TMRG da Urgência
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar		X	
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar	X		No momento da referenciação o médico tem o dever de comunicar ao utente o tempo previsto para a marcação de consulta

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	X		
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	X		Quadro em anexo (nº2)
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		
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		
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares

Os TMRG ao nível dos CSP registam valores dentro dos tempos recomendados, no que concerne ao atendimento da Consulta Externa (Hospitalar) os tempos mantêm-se a níveis considerados elevados, neste momento não existe atendimento oncologia na Consulta Externa. No que diz respeito à cirurgia a ULSNE tem tempos bastante satisfatórios em todos os níveis de prioridades (tanto normais como oncológicos).

No que diz respeito aos MCDT a ULSNE ainda não tem mecanismos internos para calcular a espera.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentação 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 2023.

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	Atendimento no próprio dia do pedido	--
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	15 dias úteis contados da receção do pedido	6,7 dias
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
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	--	--
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	De acordo com o plano de cuidados previsto	47h
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido	72 horas contadas da receção do pedido	32h
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido	72 horas contadas da receção do pedido	32h
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES			
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.	--	--
Consulta no domicílio			
A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 h	47 h
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	--	--

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 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 (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		
Muito prioritária (nível 3)	7 dias		
Prioritária (nível 2)	15 dias		
Prioridade normal (nível 1)	30 dias		
Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 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 (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato		
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias		
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias		
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	49,32 Dias
Prioritária	60 dias	60 dias	73,16 Dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	169,84 Dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Avaliação para realização 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 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 (nível 4)	3 dias	3 dias	8,7 Dias
Muito prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	11,4 Dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	31,5 Dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	113,7 Dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	55 h
Muito prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	6 Dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	20 Dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	43 Dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	90 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias		
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2023
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2023
Cateterismo cardíaco	30 dias		
Pacemaker cardíaco	30 dias		
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias		
Exames de Medicina Nuclear	30 dias		
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias		
Ressonâncias Magnéticas	90 dias		
Angiografia diagnóstica	30 dias		
Tratamentos de Radioterapia	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

No que diz respeito à consulta realizadas nos CSP em 2023 registou-se um aumento em todas as tipologias de consulta, excetuando a Consulta de Saúde Materna, onde se registou uma diminuição da atividade.

No CSH tanto a atividade da Consulta Externa como do Bloco Operatório Programado aumentaram significativamente.

1. 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 2023, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2023

Área de Cuidados	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2022/2021	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	411 064	408 664	458 696	50 032	12,2%	-2 400	-0,6%
Consultas de saúde infantil	12 344	13 757	15 058	1 301	9,5%	1 413	11,4%
Consultas de saúde materna	5 443	6 110	5 876	-234	-3,8%	667	12,3%
Consultas de planeamento familiar	11 400	13 080	16 110	3 030	23,2%	1 680	14,7%
Vigilâncias de doentes diabéticos	32 518	33 007	36 726	3 719	11,3%	489	1,5%
Vigilâncias de doentes hipertensos	64 242	65 223	73 574	8 351	12,8%	981	1,5%
Consultas médicas no domicílio	2 113	2 454	2 897	443	18,1%	341	16,1%
Consultas de enfermagem no domicílio	24 010	24 461	27 418	2 957	12,1%	451	1,9%

2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentação os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2022, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

¹ Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

² Δ 2023/2022 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2022) / N° consultas 2022 x 100

³ Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

⁴ Δ 2022/2021 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021) / N° consultas 2021 x 100

2.1 Consulta externa

Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2022/2021	
				Valor	%	Valor	%
ANESTESIOLOGIA	5 255	5 322	6 140	818	15,4%	67	1,3%
ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR	0	0	28	28	100%	0	0%
CARDIOLOGIA	2 634	2 841	3 806	965	34,0%	207	7,9%
CIRURGIA GERAL	7 523	8 611	9 481	870	10,1%	1 088	14,5%
ESTOMATOLOGIA	1 142	1 335	1 516	181	13,6%	193	16,9%
GASTROENTEROLOGIA	4	4	21	17	425,0%	0	0,0%
GINECOLOGIA	3 216	2 640	4 113	1 473	55,8%	-576	-17,9%
IMUNOHEMOTERAPIA	347	422	564	142	33,6%	75	21,6%
MEDICINA FISICA E REABILITACAO	3 697	4 071	5 090	1 019	25,0%	374	10,1%
MEDICINA INTERNA	9 934	10 585	9 462	-1 123	-10,6%	651	6,6%
NEFROLOGIA	1 771	1 876	1 913	37	2,0%	105	5,9%
NEUROLOGIA	8 153	8 082	9 022	940	11,6%	-71	-0,9%
OBSTETRICIA	2 238	2 083	2 177	94	4,5%	-155	-6,9%
OFTALMOLOGIA	9 251	10 419	10 722	303	2,9%	1 168	12,6%
ORTOPEDIA	13 776	14 162	14 713	551	3,9%	386	2,8%
OTORRINOLARINGOLOGIA	4 283	4 956	5 215	259	5,2%	673	15,7%
PEDIATRIA	3 575	4 136	4 966	830	20,1%	561	15,7%
PNEUMOLOGIA	2 952	3 347	3 546	199	5,9%	395	13,4%
PSIQ. DA INFANCIA E ADOLESCIA	1 154	1 048	961	-87	-8,3%	-106	-9,2%
PSIQUIATRIA	6 680	7 953	8 060	107	1,3%	1 273	19,1%
REUMATOLOGIA	0	548	1 866	1 318	240,5%	548	100%
SERVICO DOMICILIARIO	1 603	1 983	2 455	472	23,8%	380	23,7%
UROLOGIA	4 829	5 191	5 513	322	6,2%	362	7,5%
Total Entidade	94 017	101 615	111 350	9 735	9,6%	7 598	8,1%

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023

Valência	2021	2022	2023	Δ 2023/2022		Δ 2022/2021	
				Valor	%	Valor	%
ANESTESIOLOGIA	4 950	4 969	5 573	604	12,2%	19	0,4%
ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR	0	0	19	19	100,0%	0	0,0%
CARDIOLOGIA	977	1 162	1 389	227	19,5%	185	18,9%
CIRURGIA GERAL	3 708	4 040	4 350	311	7,7%	331	8,9%
ESTOMATOLOGIA	539	637	685	48	7,5%	98	18,2%
GASTROENTEROLOGIA	1	4	7	3	75,0%	3	300,0%
GINECOLOGIA	1 177	851	1 597	746	87,7%	-326	-27,7%
IMUNOHEMOTERAPIA	83	119	150	31	26,1%	36	43,4%
MEDICINA FISICA E REABILITACAO	2 356	2 134	3 082	948	44,4%	-222	-9,4%
MEDICINA INTERNA	3 182	2 715	2 137	-578	-21,3%	-467	-14,7%
NEFROLOGIA	310	302	297	-5	-1,7%	-8	-2,6%
NEUROLOGIA	1 373	1 350	1 739	389	28,8%	-23	-1,7%
OBSTETRICIA	983	1 011	1 019	7	0,7%	29	3,0%
OFTALMOLOGIA	4 654	5 051	5 638	587	11,6%	397	8,5%
ORTOPEDIA	6 181	6 526	7 656	1 130	17,3%	345	5,6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	1 643	2 118	2 164	46	2,2%	475	28,9%
PEDIATRIA	917	1 135	1 192	57	5,0%	218	23,8%
PNEUMOLOGIA	580	710	734	24	3,4%	130	22,4%
PSIQ. DA INFANCIA E ADOLESCIA	201	180	185	5	2,8%	-21	-10,4%
PSIQUIATRIA	1 245	1 384	1 407	23	1,7%	139	11,2%
REUMATOLOGIA	0	261	540	279	106,9%	261	0,0%
SERVICO DOMICILIARIO	177	273	335	62	22,7%	96	54,2%
UROLOGIA	1 169	1 407	1 489	82	5,8%	238	20,4%
Total Entidade	36 406	38 339	43 384	5 045	13,2%	1 933	5,3%

2.3 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesia - Dor	83	47	-43,4%	477,9	111,5	-76,7%	1454	394	-72,9%
Cardiologia	557	610	9,5%	186	177,4	-4,7%	782	744	-4,9%
Cirurgia Geral	608	772	27,0%	60,2	85,1	41,4%	387	656	69,5%
Endocrinologia-Nutrição	3	2	-33,3%	217,7	190,5	-12,5%	269	347	29,0%
Estomatologia	84	56	-33,3%	71,5	102,0	42,7%	159	508	219,5%
Ginecologia	592	396	-33,1%	161,1	108,5	-32,6%	467	788	68,7%
Imuno-hemoterapia	20	23	15,0%	50,5	97,0	92,1%	88	222	152,3%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	1 633	1 607	-1,6%	174	192,4	10,6%	577	548	-5,0%
Medicina interna	264	236	-10,6%	126,1	127,3	1,0%	550	549	-0,2%
Nefrologia	140	82	-41,4%	114	113,4	-0,5%	548	515	-6,0%
Neurologia	751	686	-8,7%	147,1	167,9	14,2%	577	810	40,4%
Obstetrícia	218	161	-26,1%	88,9	93,0	4,6%	324	500	54,3%
Oftalmologia	1 136	1 538	35,4%	65,1	98,4	51,2%	387	510	31,8%
Ortopedia	2 139	1 287	-39,8%	127,9	115,5	-9,7%	556	528	-5,0%
Otorrinolaringologia	572	829	44,9%	85,5	124,2	45,2%	1312	646	-50,8%
Pediatria	90	99	10,0%	53,6	87,3	62,9%	338	486	43,8%
Pneumologia	364	499	37,1%	166,5	230,7	38,6%	600	753	25,5%
Psiquiatria	128	152	18,8%	77,7	107,2	37,9%	834	1199	43,8%
Psiquiatria da infância e da adolescência	50	44	-12,0%	65,6	129,6	97,5%	159	460	189,3%
Reumatologia	92	190	106,5%	44,3	102,1	130,4%	163	418	156,4%
Urologia	460	424	-7,8%	88,3	126,4	43,1%	488	522	7,0%
Total Entidade	9 984	9 740	-2,4%	128,4	136,8	6,5%	1 454	1199	-17,5%

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2022/2023	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesia - Dor	119	74	-37,8%	5	62	1140,0%	5	54	980,0%	351,9	529,7	50,5%
Cardiologia	1 414	1 002	-29,1%	642	753	17,3%	525	646	23,0%	217,7	211,8	-2,7%
Cirurgia Geral	3 309	3 073	-7,1%	2 203	2 377	7,9%	485	533	9,9%	71,3	66,3	-7,0%
Endocrinologia-Nutrição	72	2	-97,2%	42	2	-95,2%	20	2	-90,0%	100,4	278,2	177,1%
Estomatologia	268	306	14,2%	134	281	109,7%	2	76	3700,0%	30,3	63,9	110,8%
Ginecologia	1224	1 039	-15,1%	398	856	115,1%	280	551	96,8%	189,6	155,7	-17,9%
Imuno-hemoterapia	49	83	69,4%	22	59	168,2%	0	4	100,0%	43,0	62,3	44,8%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	2 737	2 093	-23,5%	803	1 482	84,6%	540	1 247	130,9%	164,4	278,5	69,4%
Medicina interna	755	560	-25,8%	328	410	25,0%	228	274	20,2%	171,1	149,8	-12,5%
Nefrologia	432	338	-21,8%	176	180	2,3%	147	142	-3,4%	169,7	163,9	-3,4%
Neurologia	1550	1 082	-30,2%	554	781	41,0%	509	628	23,4%	211,3	226,1	7,0%
Obstetrícia	711	556	-21,8%	309	357	15,5%	221	257	16,3%	148,0	143,1	-3,3%
Oftalmologia	4923	4 063	-17,5%	3085	3 089	0,1%	653	1 683	157,7%	92,5	121,6	31,4%
Ortopedia	5646	3 639	-35,5%	2556	3 335	30,5%	2280	2 713	19,0%	235,2	176,7	-24,9%
Otorrinolaringologia	2060	1 813	-12,0%	1183	1 233	4,2%	356	881	147,5%	102,7	125,5	22,2%
Pediatria	396	456	15,2%	210	293	39,5%	15	74	393,3%	68,0	86,5	27,2%
Pneumologia	764	567	-25,8%	261	280	7,3%	235	259	10,2%	228,0	277,3	21,6%
Psiquiatria	845	802	-5,1%	494	542	9,7%	53	61	15,1%	55,1	57,8	4,8%
Psiquiatria da infância e da adolescência	166	157	-5,4%	75	119	58,7%	3	47	1466,7%	85,4	80,1	-6,3%
Reumatologia	253	546	115,8%	142	368	159,2%	27	276	922,2%	43,8	113,2	158,4%
Urologia	1421	1 019	-28,3%	646	717	11,0%	551	650	18,0%	162,0	156,0	-3,7%
Total Entidade	29 114	23 270	-20,1%	14 268	17 576	23,2%	7 135	11 058	55,0%	139,5	151,0	8,2%

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

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Anestesia - Dor	0	5	100,0%	2	19	850,0%	3	38	1166,7%
Cardiologia	0	2	100,0%	132	172	30,3%	510	579	13,5%
Cirurgia Geral	79	124	57,0%	223	312	39,9%	1901	1941	2,1%
Endocrinologia-Nutrição	0	0	0,0%	1	0	-100,0%	41	2	-95,1%
Estomatologia	2	13	550,0%	9	71	688,9%	123	197	60,2%
Ginecologia	2	13	550,0%	58	77	32,8%	338	766	126,6%
Imuno-hemoterapia	0	1	100,0%	10	8	-20,0%	12	50	316,7%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	31	56	80,6%	138	162	17,4%	634	1264	99,4%
Medicina interna	5	37	640,0%	14	59	321,4%	309	314	1,6%
Nefrologia	5	2	-60,0%	14	4	-71,4%	157	174	10,8%
Neurologia	1	6	500,0%	20	57	185,0%	533	718	34,7%
Obstetrícia	1	15	1400,0%	4	6	50,0%	304	336	10,5%
Oftalmologia	24	97	304,2%	242	271	12,0%	2819	2721	-3,5%
Ortopedia	14	35	150,0%	155	525	238,7%	2387	2775	16,3%
Otorrinolaringologia	25	55	120,0%	146	234	60,3%	1012	944	-6,7%
Pediatria	11	15	36,4%	11	44	300,0%	188	234	24,5%
Pneumologia	2	4	100,0%	56	108	92,9%	203	168	-17,2%
Psiquiatria	15	40	166,7%	86	130	51,2%	393	372	-5,3%
Psiquiatria da infância e da adolescência	0	18	100,0%	9	37	311,1%	66	64	-3,0%
Reumatologia	13	23	76,9%	80	193	141,3%	49	152	210,2%
Urologia	8	24	200,0%	180	215	19,4%	458	478	4,4%
Total Entidade	238	585	145,8%	1 590	2 704	70,1%	12 440	14 287	14,8%

2.4 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Cirurgia Geral	306	271	-11,4%	67	71	6,0%	13	10	-23,1%
Estomatologia	1	3	200,0%	12	0	100,0%	0	0	0,0%
Ginecologia	8	20	150,0%	27	52	92,6%	0	8	100,0%
Oftalmologia	1426	1786	25,2%	69	98	42,0%	251	393	56,6%
Ortopedia	590	725	22,9%	54	65	20,4%	28	51	82,1%
Otorrinolaringologia	120	206	71,7%	77	104	35,1%	34	36	5,9%
Urologia	78	107	37,2%	50	64	28,0%	11	10	-9,1%
Total Entidade	2 529	3 118	23,3%	63	79	25,4%	337	506	50,1%

Quadro 18. Operados em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Cirurgia Geral	846	1030	21,7%	74,54	84,95	14,0%	52	76	46,2%
Estomatologia	24	22	-8,3%	31,41	22,81	-27,4%	0	0	0,0%
Ginecologia	89	110	23,6%	32,52	34,03	4,6%	1	1	0,0%
Oftalmologia	4228	4005	-5,3%	73,59	113,65	54,4%	447	933	108,7%
Ortopedia	1631	1808	10,9%	91,17	104,93	15,1%	47	121	157,4%
Otorrinolaringologia	207	256	23,7%	129,57	135,83	4,8%	80	90	12,5%
Urologia	284	280	-1,4%	76,8	73,42	-4,4%	13	23	76,9%
Total Entidade	7 309	7 511	2,8%	78,59	105,44	34,2%	640	1 244	94,4%

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Cirurgia Geral	7	6	-14,3%	18	20	11,1%	0	1	100%
Estomatologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0%
Ginecologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0%
Oftalmologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0%
Ortopedia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0%
Otorrinolaringologia	2	3	50,0%	83	34	-59,0%	1	1	0%
Urologia	7	5	-28,6%	15	16	6,7%	0	2	100%
	16	14	-12,5%	19	20	5,3%	1	4	300,0%

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022	2022	2023	Δ 2023/2022
Cirurgia Geral	159	174	9,4%	16,7	17,7	6,0%	10	11	10,0%
Estomatologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Ginecologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Oftalmologia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Ortopedia	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Otorrinolaringologia	17	16	-5,9%	27,8	23,4	-15,8%	2	2	0,0%
Urologia	43	45	4,7%	28,7	34,9	21,6%	3	9	200,0%
Total Entidade	219	235	7,3%	19,9	21,4	7,5%	15	22	46,7%

2.5 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2022	31.12.2023	Δ 31.12.2022/ 31.12.2023	2022	2023	Δ 2023/ 2022
Cateterismo cardíaco						
Pacemaker cardíaco						
Colonoscopia				605	1168	93,1%
Endoscopia digestiva alta				510	671	31,6%
Colposcopia com citologia				40	40	0,0%
Exames de Tomografia Computorizada				45140	48190	6,8%
Ressonâncias Magnéticas				1441	4228	193,4%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)						
Angiografia diagnóstica						
Tratamentos de Radioterapia						
Outras						

Anexos

Anexo 1. Objetivos de Acesso, Desempenho Assistencial e Eficiência 2023

APÊNDICE I

Atividade Hospitalar



Instituição:
Unidade Local de Saúde do Nordeste, EPE

Contratualização 2023

	Doentes Equivalentes			Preço Unitário (€)	Quantidade	Valor (€)
	ICM	Nº	%			
1. Consultas Externas:						
Nº de 1ª consultas médicas (e/ majoração)				45,00 €	22,050	
Nº de 1ª consultas referenciadas (CTH)				50,00 €	14,800	
Nº de 1ª consultas (Telemedicina)				50,00 €		
Nº de 1ª consultas na comunidade (Saúde mental)				54,00 €		
Nº de 1ª consultas descentralizadas				54,00 €	180	
Nº de 1ª consultas Cuidados Palliativos				54,00 €	50	
Nº de 1ª consultas CRe				54,00 €		
Nº de 1ª consultas CRI				54,00 €		
Nº de consultas subsequentes médicas (e/maioração)				45,00 €	58,500	
Nº de consultas subsequentes (Telemedicina)				50,00 €		
Nº de consultas subsequentes na comunidade (Saúde mental)				54,00 €		
Nº de consultas subsequentes descentralizadas				54,00 €	665	
Nº de consultas subsequentes Cuidados Palliativos				54,00 €	145	
Nº de consultas subsequentes CRe				50,00 €		
Nº de consultas subsequentes CRI				50,00 €		
2. Internamentos:						
Doentes Gerais						
GDH Médicos	0,7702	6.590	96,21%	3.120,00 €	6.850	
GDH Médicos (Cuidados Palliativos)	0,7702		96,21%	3.276,00 €		
GDH Médicos CRe	0,7702		96,21%	3.276,00 €		
GDH Médicos CRI	0,7702		96,21%	3.276,00 €		
GDH Cirúrgicos	0,7702	1.424	96,21%	3.120,00 €	1.480	
GDH Cirúrgicos CRe	0,7702		96,21%	3.276,00 €		
GDH Cirúrgicos CRI	0,7702		96,21%	3.276,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes	0,7702	1.213	96,21%	2.964,00 €	1.201	
GDH Cirúrgicos Urgentes CRe	0,7702		96,21%	3.112,00 €		
GDH Cirúrgicos Urgentes CRI	0,7702		96,21%	3.112,00 €		
Dias de Internamento de Doentes Crónicos						
Doentes Medicina Física e Reabilitação				224,00 €		
Doentes de Psiquiatria Crónicos no Hospital				65,00 €	13.500	
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Centros Reabilitação)				65,00 €		
Doentes de Psiquiatria no Exterior (Outras Inst.)				65,00 €		
Doentes Crónicos Ventilados				265,00 €		
Doentes de Radioterapia Oncológica				65,00 €		
Doentes Crónicos de Marbrer				75,00 €		
3. Exames de GDH de Ambulatório:						
GDH Cirúrgicos	0,6085			3.120,00 €	4.175	
GDH Cirúrgicos CRe	0,6085			3.276,00 €		
GDH Cirúrgicos CRI	0,6085			3.276,00 €		
GDH Médicos	0,1972			3.120,00 €	570	
GDH Médicos CRe	0,1972			3.276,00 €		
GDH Médicos CRI	0,1972			3.276,00 €		
4. Urgências:						
Atendimentos (SU - Polivalente)				18.530M€/170.00		
Atendimentos (GU - Médico-Cirúrgica)				5.450M€/100.000	56.695	

Atendimentos (SU - Básica) (CRI)				ep. 1,682ME/35.000 ep.		
5. Serviços em Hospital de Dia:						
Base				22,00 €	4,641	
Hematologia				321,00 €		
Imuno-Hemoterapia				321,00 €		
Psiquiatria				33,00 €		
Psiquiatria - Unidades Socio-Ocupacionais				33,00 €		
Valor Total do Hospital de Dia						
6. Programas de Gestão da Doença Crónica						
VII/Sida (doentes em TARC equivalente/ano)				6.237,00 €	7	
Hepatite C (doentes tratados)				7.199,00 €	14	
Hipertensão Arterial Pulmonar - doentes em terapêutica						
Pré-tratamento/seguimento 1º ano				8.744,00 €		
Seguimento após 1º ano CFs III				23.457,00 €		
Seguimento após 1º ano CFs IV				169.066,00 €		
Esclerose múltipla - doentes em terapêutica modificadora				12.875,00 €	44	
Tratamento de doentes c/ patologia oncológica - Doentes equivalentes/ano						
Cancro da mama (1º ano)				10.731,00 €		
Cancro da mama (2º ano)				4.307,00 €		
Cancro do cólon e reto (1º ano)				12.342,00 €		
Cancro do cólon e reto (2º ano)				5.455,00 €		
Cancro do colo do útero (1º ano)				13.129,00 €		
Cancro do colo do útero (2º ano)				3.878,00 €		
Cancro da Próstata (1º ano)				6.895,00 €		
Cancro da Próstata (2º ano)				1.884,00 €		
Cancro do Pulmão (1º ano)				18.456,00 €		
Cancro do Pulmão (2º ano)				4.802,00 €		
Mieloma (1º ano)				27.168,00 €		
Mieloma (2º ano)				11.670,00 €		
Rastreios - Nº de Rastreios						
Rastreio do Cancro do Colo do Útero				74,00 €		
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto				413,00 €	156	
Telemonitorização DPOC						
Elementos de Telemonitorização				1.415,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				2.242,00 €		
Telemonitorização EAM						
Elementos de Telemonitorização				3.703,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.465,00 €		
Telemonitorização ICC						
Elementos de Telemonitorização				1.770,00 €		
Nº de doentes em tratamento (doente tratado/ano)				1.465,00 €		
PSCI (Centros de Tratamento autorizados pela DGS)						
Nº Doentes Equivalentes/Ano Doentes Novos (Cuidados 1º ano)						
Tipo 1 - PSCI - Débito Normal - 1ºAno				1.516,00 €		
Tipo 2 - 2B - PSCI Adesiva - 1ºAno				3.908,00 €		
Tipo 3 - 3B - PSCI de suspensão preditiva com CGM 1ºAno				7.410,00 €		
Nº Doentes Equivalentes/Ano Doentes em Seguimento (Cuidados 2º ano e seguintes)						
Tipo 1 - PSCI - Débito Normal - (2ºAno e seguintes)				1.088,00 €		
Tipo 2 - 2B - PSCI Adesiva - (2ºAno e seguintes)				2.782,00 €		
Tipo 3 - 3B - PSCI de suspensão preditiva com CGM (2ºAno e seguintes)				4.441,00 €		
Programa Terapêutico PAF1						



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



AGÊNCIA NACIONAL DE AVALIAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Anexo 2. Número de reclamações por tipo e tipologia de prestação de cuidados de saúde

	UH Bragança	UH Macedo	UH Mirandela	CSP	SUB Macedo	SUB Mouradouro	ULSNE
Acesso a Cuidados de Saúde	8	3	1	45		1	58
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	9	2	13	24	1	6	55
Focalização no Utente	21	2	18	21	1	2	65
Instalações e Serviços Complementares	0		0	1			1
Outros Temas	7		3	0			10
Procedimentos Administrativos	7	5	2	22			36
Questões Financeiras	3		1	0	1		5
Tempos de Espera	48	2	29	6			85

Reclamações tratadas no Gabinete do Cidadão	309
Reclamações que deram origem a processo de inquérito	2
Reclamações/desistência exponente	2
Reclamações anuladas	3

