

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

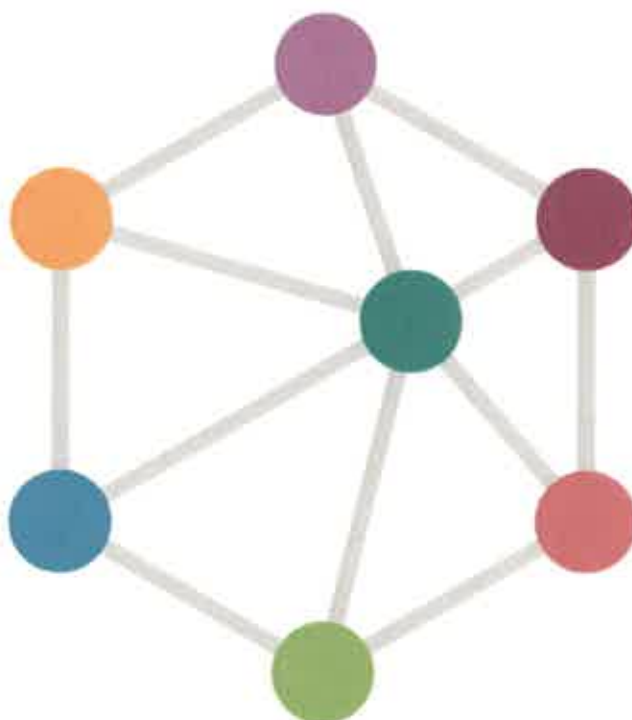
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE

Revisão CA 2.04.2025

Aprovado.

P. C. N.

9



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE

Índice

Índice.....	4
Considerações prévias.....	6
Sumário executivo.....	7
Parte I.....	8
1. Identificação e caracterização da entidade.....	9
1.1 Identificação da entidade.....	9
1.2 Caracterização da entidade.....	13
1.3 Sistemas de Informação.....	14
2. Regulação, organização e controlo interno.....	17
2.1 Documentos de orientação.....	17
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	18
Parte II.....	22
3. Tempos Máximos de Resposta.....	23
PARTE III.....	28
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS.....	29
5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	30
5.1 Consulta externa.....	30
5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	32
5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	35
5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	37
ANEXOS.....	38

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	13
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	14
Quadro 3. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	16
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	17
Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	19
Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários	23
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	27
Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024	29
Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2024	30
Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024	31
Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024 (CTH e RSE SIGA)	32
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	33
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	34
Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024	35
Quadro 17. Operados em 2023 e 2024.....	35
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024 ...	36
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024	36
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024	37

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 nº44/2017, 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 devem elaborar apenas um relatório. Em todo o caso, as Unidades Locais de Saúde poderão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

O Relatório deverá ser disponibilizado no site da instituição, quando exista.

Sumário executivo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed sit amet augue ante. Maecenas iaculis dolor eget elit pharetra, at dapibus elit varius.

Aliquam blandit felis est, id cursus urna vehicula eu. Aenean eu faucibus nibh. Nulla consectetur tortor sit amet orci varius commodo. Pellentesque mauris mi, fringilla varius augue sit amet, tristique laoreet neque.

Sendo o acesso à saúde um direito constitucional fundamental das populações, este carece de particular atenção e tratamento pelas entidades que o gerem e a Unidade Local de Saúde do Nordeste, EPE (ULSNE) não é exceção. Ao longo do ano de 2024, procuraram-se adotar medidas que levassem ao melhor e mais rápido acesso dos utentes que nos procuram.

Neste âmbito, a preocupação primária é garantir a maior cobertura de utentes com médico de família e garantir a referenciação e consequente atendimento de forma atempada, sempre que o mesmo é acionado.

De acordo com enunciado e explanado no presente documento, ao longo do ano verificamos que se regista um aumento da procura dos utentes, aumentando proporcionalmente a capacidade de resposta da ULSNE, embora que os tempos se tenham mantido estáveis em relação ao período homólogo.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO 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

Praesent nulla sapien, commodo ut semper pharetra, rutrum non purus. Vestibulum porttitor vulputate ligula. Cras quis laoreet lorem. Nunc quis luctus dui, sed iaculis lectus. Aliquam dictum convallis nisi at pulvinar. Donec tincidunt molestie enim placerat semper. Donec imperdiet neque

1.1 Identificação da entidade

Praesent nulla sapien, commodo ut semper pharetra, rutrum non purus. Vestibulum porttitor vulputate ligula. Cras quis laoreet lorem. Nunc quis luctus dui, sed iaculis lectus. Aliquam dictum

Designação	Unidade Local de Saúde do Nordeste, E.P.E.
Localização da sede	Av. Abade Baçal 5301-801 Bragança
Telefone	273 310 813
E-mail	secretariado@ulsne.min-saude.pt
Site	www.ulsne.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<u>Cuidados de Saúde Secundários:</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 <u>Cuidados de Saúde Primários:</u> Centro de Saúde de Alfândega da Fé Avenida Nova 5350-009 Alfandega 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 León 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 278616706E-mail czd@ulsne.min-saude.pt Centro de Saúde de Freixo de Espada à Cinta Largo Sarmiento Rodrigues 5180-122 Freixo de Espada à Cinta Telf. 279658240 Fax 279653244E-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 278420149E-mail mcd@ulsne.min-saude.pt
	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
	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 Sarmiento, 128 5320-334 Vinhais Telf. 273770150 Fax 273770157 E-mail csvin@ulsne.min-saude.pt

1.2 Caracterização da entidade

Praesent nulla sapien, commodo ut semper pharetra, rutrum non purus. Vestibulum porttitor vulputate ligula. Cras quis laoreet lorem. Nunc quis luctus dui, sed iaculis lectus. Aliquam dictum

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 Hospitalares:</u> Duarte da Silva Soares <u>Diretora Clínica dos Cuidados de Saúde Primários:</u> Filipa Sofia Guedes Faria <u>Enfermeiro Diretor</u> Urbano José C. Rodrigues	
Fiscalização	Fiscal Único: Santos Carvalho & Associados, SROC, SA Auditor Interno: Luís Fernandes	
Participação / Consulta	Conselho Consultivo	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	Unidade Local Gestão Acesso (ULGA)	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão)	Comissão de Ética	
	Comissão de Farmácia e Terapêutica	
	Comissão de Humanização e Qualidade	
	Comissão de Controlo e Infecção Hospitalar	
Gabinete do Utente	Ludovina Martins 273310800 gabut@ulsne.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Praesent nulla sapien, commodo ut semper pharetra, rutrum non purus. Vestibulum porttitor vulputate ligula. Cras quis laoreet lorem. Nunc quis luctus dui, sed iaculis lectus. Aliquam dictum

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./Direção Executiva do Serviço Nacional 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 Referência do Sistema Integrado de Gestão do Acesso SIM

Aplicações informáticas		Em uso
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
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 Hospitais 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

Aplicações informáticas		Em uso
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. SIARS		SIM
61. 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 único e não partilhado (trabalhador CIT ou CTFP) e previamente autorizados pelo CA ou chefia direta; A equipa de apoio e supervisão à aplicação do RGPD, faz avaliações de risco da segurança da informação e auditorias de conformidade de acordo com legislação em vigor; elaboração de estudos de impacto da inclusão de novos sistemas de informação que envolvam dados pessoais; Sigilo profissional; No âmbito do regime jurídico do ciberespaço, o responsável de segurança está a implementar a Análise de Risco de Segurança segundo norma ISO/EIC 27005:2022.

2. Regulação, organização e controlo interno

Praesent nulla sapien, commodo ut semper pharetra, rutrum non purus. Vestibulum porttitor vulputate ligula. Cras quis laoreet lorem. Nunc quis luctus dui, sed iaculis lectus. Aliquam dictum convallis nisi at pulvinar. Donec tincidunt molestie enim placerat semper. Donec imperdiet neque

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

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		Quadros em anexo (nº1)
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

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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
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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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			
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

Das ULS/IPO/PPP

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 de 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.

3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei n.º 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, assim como a dos Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
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	No próprio dia	--
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	15 dias úteis	6,3 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	--	--
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	34 horas
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido	72 horas	34 horas

Consultas programadas pelos profissionais das unidades funcionais dos CSP que integram a ULS

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.	--	--
--	--	----	----

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso		TMRG	TRG	TR 2024
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 horas	55 horas
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		--	--

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
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	Urgência	--
Restantes níveis de prioridade			
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Urgência	--
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas	--
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	36 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	74 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	130 dias
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos CSP que integram a ULS			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	55,8 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	74,4 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	125,7 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
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	3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	12 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	39 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	127 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	7 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	8 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	22 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	64 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)			

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	--	--
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 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2024
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 2024 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 na Consulta Externa o número de consultas cresceu 9% vindo a consolidar o crescimento registado em 2022, a 1ª consulta cresceu na mesma proporção, o que consolida a aposta para a resposta na procura à consulta. Embora o número tenha crescido ligeiramente o tempo médio de espera diminui 13% em relação a 2023. No que concerne à atividade cirúrgica o número de doentes a aguardar cirurgia aumentaram, fruto do aumento da consulta externa. Embora a atividade tenha aumentado 4% os tempos de resposta aumentaram, mas mantêm-se em termos médios dentro dos TMRG. A realização de cirurgia oncológica manteve-se estável, sendo uma linha de atividade monitorizada em curtos espaços de tempo para garantir o cumprimento dos TMRG.

4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários

Neste capítulo, são apresentação os números de consultas e vigilâncias realizadas pelos de cuidados de saúde primários, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024

Área de Cuidados	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	408 664	458 696	505 702	47 006	10%	50 032	12%
Consultas de saúde infantil	13 757	15 058	15 091	33	0%	1 301	9%
Consultas de saúde materna	6 110	5 876	5 506	-370	-6%	-234	-4%
Consultas de planeamento familiar	13 080	16 110	17 763	1 653	10%	3 030	23%
Vigilâncias de doentes diabéticos	33 007	36 726	36 208	-518	-1%	3 719	11%
Vigilâncias de doentes hipertensos	65 223	73 574	74 823	1 249	2%	8 351	13%
Consultas médicas no domicílio	2 454	2 897	3 542	645	22%	443	18%
Consultas de enfermagem no domicílio	24 461	27 418	28 738	1 320	5%	2 957	12%

¹ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023
² Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) /N° consultas 2023 x 100
³ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023
⁴ Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) /N° consultas 2023 x 100

5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas nos cuidados de saúde hospitalares, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

5.1 Consulta externa

Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2024

Valência	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor	%	Valor	%
ANESTESIOLOGIA	5 322	6 140	7 031	891	15%	818	15%
ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR	0	28	17	-11	-39%	28	
CARDIOLOGIA	2 841	3 806	5 475	1 669	44%	965	34%
CIRURGIA GERAL	8 611	9 481	10 667	1 186	13%	870	10%
ENDOCRINOLOGIA	0	0	564	564		0	
ESTOMATOLOGIA	1 335	1 516	1 403	-113	-7%	181	14%
GASTROENTEROLOGIA	4	21	126	105	500%	17	425%
GINECOLOGIA	2 640	4 113	5 899	1 786	43%	1 473	56%
IMUNOHEMOTERAPIA	422	564	459	-105	-19%	142	34%
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	4 071	5 090	4 097	-993	-20%	1 019	25%
MEDICINA INTERNA	10 585	9 462	9 771	309	3%	-1 123	-11%
NEFROLOGIA	1 876	1 913	1 990	77	4%	37	2%
NEUROLOGIA	8 082	9 022	7 115	-1 907	-21%	940	12%
OBSTETRICIA	2 083	2 177	2 791	614	28%	94	5%
OFTALMOLOGIA	10 419	10 722	12 834	2 112	20%	303	3%
ORTOPEDIA	14 162	14 713	16 302	1 589	11%	551	4%
OTORRINOLARINGOLOGIA	4 956	5 215	4 961	-254	-5%	259	5%
PEDIATRIA	4 136	4 966	4 829	-137	-3%	830	20%
PNEUMOLOGIA	3 347	3 546	3 879	333	9%	199	6%
PSIQ. DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA	1 048	961	1 273	312	32%	-87	-8%
PSIQUIATRIA	7 953	8 060	8 286	226	3%	107	1%
REUMATOLOGIA	548	1 866	2 555	689	37%	1 318	241%
SERVIÇO DOMICILIÁRIO	1 983	2 455	3 204	749	31%	472	24%
UROLOGIA	5 191	5 513	5 896	383	7%	322	6%
Total	101 615	111 350	121 424	10 074	9%	9735	10%

Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024

Valência	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor	%	Valor	%
ANESTESIOLOGIA	4 969	5 573	6 198	625	11%	604	12%
ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR	0	19	12	-7	-37%	19	
CARDIOLOGIA	1 162	1 389	1 961	572	41%	227	20%
CIRURGIA GERAL	4 039	4 350	5 054	704	16%	311	8%
ENDOCRINOLOGIA	0	0	339	339		0	0%
ESTOMATOLOGIA	637	685	665	-20	-3%	48	8%
GASTROENTEROLOGIA	4	7	17	10	143%	3	75%
GINECOLOGIA	851	1 597	1 771	174	11%	746	88%
IMUNOHEMOTERAPIA	119	150	109	-41	-27%	31	26%
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	2 134	3 082	2 113	-969	-31%	948	44%
MEDICINA INTERNA	2 715	2 137	2 231	94	4%	-578	-21%
NEFROLOGIA	302	297	279	-18	-6%	-5	-2%
NEUROLOGIA	1 350	1 739	1 262	-477	-27%	389	29%
OBSTETRICIA	1 012	1 019	1 083	64	6%	7	1%
OFTALMOLOGIA	5 051	5 638	7 715	2 077	37%	587	12%
ORTOPEDIA	6 526	7 656	8 002	346	5%	1 130	17%
OTORRINOLARINGOLOGIA	2 118	2 164	2 092	-72	-3%	46	2%
PEDIATRIA	1 135	1 192	1 043	-149	-13%	57	5%
PNEUMOLOGIA	710	734	982	248	34%	24	3%
PSIQ. DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA	180	185	363	178	96%	5	3%
PSIQUIATRIA	1 384	1 407	1 421	14	1%	23	2%
REUMATOLOGIA	261	540	534	-6	-1%	279	107%
SERVIÇO DOMICILIÁRIO	273	335	339	4	1%	62	23%
UROLOGIA	1 407	1 489	1 714	225	15%	82	6%
Total	38 339	43 384	47 299	3 915	9%	5 045	13%

5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024
(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Anestesia - Dor	47	61	30%	111,5	148,3	33%	394	658	67%
Cardiologia	610	255	-58%	177,4	62,0	-65%	744	874	17%
Cirurgia Geral	772	463	-40%	85,1	61,0	-28%	656	841	28%
Endocrinologia-Nutrição	2	152	7500%	190,5	91,0	-52%	347	713	105%
Estomatologia	56	63	13%	102,0	166,7	63%	508	874	72%
Ginecologia	396	394	-1%	108,5	107,7	-1%	788	1154	46%
Imuno-hemoterapia	23	24	4%	97,0	99,0	2%	222	449	102%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	1 607	2216	38%	192,4	337,2	75%	548	914	67%
Medicina interna	236	263	11%	127,3	116,8	-8%	549	795	45%
Nefrologia	82	90	10%	113,4	141,6	25%	515	575	12%
Neurologia	686	982	43%	167,9	230,4	37%	810	1176	45%
Obstetrícia	161	244	52%	93,0	87,0	-6%	500	713	43%
Oftalmologia	1 538	923	-40%	98,4	64,6	-34%	510	851	67%
Ortopedia	1 287	1228	-5%	115,5	70,2	-39%	528	271	-49%
Otorrinolaringologia	829	1011	22%	124,2	160,7	29%	646	833	29%
Pediatria	99	116	17%	87,3	79,7	-9%	486	760	56%
Pneumologia	499	473	-5%	230,7	231,4	0%	753	854	13%
Psiquiatria	152	162	7%	107,2	83,8	-22%	1199	867	-28%
Psiquiatria da infância e da adolescência	44	72	64%	129,6	146,1	13%	460	826	80%
Reumatologia	190	300	58%	102,1	190,1	86%	418	671	61%
Urologia	424	315	-26%	126,4	81,2	-36%	522	631	21%
Total Entidade	9 740	9 807	1%	136,8	119,7	-13%	1 199	1 176	-2%

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024
(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023
Anestesia - Dor	74	107	45%	62	58	-6%	54	46	-15%	529,7	180	-66%
Cardiologia	1 002	1 196	19%	753	1 277	70%	646	529	-18%	211,8	135	-36%
Cirurgia Geral	3 073	3 288	7%	2 377	2 935	23%	533	437	-18%	66,3	65	-2%
Endocrinologia-Nutrição	2	394	19600%	2	133	6550%	2	52	2500%	278,2	86	-69%
Estomatologia	306	377	23%	281	282	0%	76	20	-74%	63,9	44	-31%
Ginecologia	1 039	1 116	7%	856	830	-3%	551	455	-17%	155,7	141	-9%
Imuno-hemoterapia	83	95	14%	59	48	-19%	4	11	175%	62,3	66	6%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	2 093	1 769	-15%	1 482	778	-48%	1 247	359	-71%	278,5	232	-17%
Medicina interna	560	701	25%	410	444	8%	274	246	-10%	149,8	131	-13%
Nefrologia	338	340	1%	180	146	-19%	142	53	-63%	163,9	112	-32%
Neurologia	1 082	1 048	-3%	781	450	-42%	628	346	-45%	226,1	258	14%
Obstetrícia	556	691	24%	357	388	9%	257	244	-5%	143,1	132	-8%
Oftalmologia	4 063	4 292	6%	3 089	4 135	34%	1 683	1 482	-12%	121,6	105	-14%
Ortopedia	3 639	4 194	15%	3 335	3 440	3%	2 713	1 476	-46%	176,7	108	-39%
Otorrinolaringologia	1 813	1816	0%	1 233	1 222	-1%	881	825	-6%	125,5	157	25%
Pediatria	456	428	-6%	293	273	-7%	74	62	-16%	86,5	79	-9%
Pneumologia	567	636	12%	280	453	62%	259	310	20%	277,3	292	5%
Psiquiatria	802	891	11%	542	602	11%	61	59	-3%	57,8	59	2%
Psiquiatria da infância e da adolescência	157	267	70%	119	190	60%	47	5	-89%	80,1	46	-43%
Reumatologia	546	558	2%	368	290	-21%	276	279	1%	113,2	161	42%
Urologia	1 019	1 065	5%	717	805	12%	650	588	-10%	156,0	140	-10%
Total Entidade	23 270	25 269	9%	17 576	19 179	9%	11 058	7 884	-29%	151,0	120	-21%

Legenda: P1 – Prioridade clínica - Normal; P2 – Prioridade clínica - Prioritário; P3 – Prioridade clínica - Muito Prioritário

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritário)			Consultas P2 (Prioritário)			Consultas P1 (Normal)		
	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023
Anestesia - Dor	5	9	80%	19	7	-63%	38	39	3%
Cardiologia	2	2	0%	172	251	46%	579	955	65%
Cirurgia Geral	124	156	26%	312	347	11%	1 941	2 428	25%
Endocrinologia-Nutrição	0	7		0	33		2	93	4550%
Estomatologia	13	10	-23%	71	56	-21%	197	216	10%
Ginecologia	13	9	-31%	77	109	42%	766	700	-9%
Imuno-hemoterapia	1	4	300%	8	9	13%	50	35	-30%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	56	85	52%	162	269	66%	1 264	315	-75%
Medicina interna	37	38	3%	59	88	49%	314	307	-2%
Nefrologia	2	3	50%	4	13	225%	174	128	-26%
Neurologia	6	12	100%	57	58	2%	718	338	-53%
Obstetrícia	15	23	53%	6	12	100%	336	348	4%
Oftalmologia	97	108	11%	271	393	45%	2 721	3 602	32%
Ortopedia	35	26	-26%	525	686	31%	2 775	2 715	-2%
Otorrinolaringologia	55	61	11%	234	288	23%	944	826	-13%
Pediatria	15	25	67%	44	36	-18%	234	210	-10%
Pneumologia	4	15	275%	108	158	46%	168	211	26%
Psiquiatria	40	29	-28%	130	136	5%	372	436	17%
Psiquiatria da infância e da adolescência	18	10	-44%	37	41	11%	64	139	117%
Reumatologia	23	25	9%	193	171	-11%	152	94	-38%
Urologia	24	18	-25%	215	252	17%	478	514	8%
Total Entidade	585	675	15%	2 704	3 413	26%	14 287	14 649	3%

5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	271	373	38%	71	69	-3%	4%	8%	100%
Estomatologia	3	27	800%	0	106	106%	0%	11%	11%
Ginecologia	20	159	695%	52	46	-12%	30%	3%	-90%
Oftalmologia	1786	1827	2%	98	126	29%	22%	38%	73%
Ortopedia	725	986	36%	65	70	8%	7%	5%	-29%
Otorrinolaringologia	206	266	29%	104	154	48%	17%	47%	176%
Urologia	107	94	-12%	64	32	-50%	9%	7%	-22%
Total Entidade	3 118	3732	20%	79	85	8%	16%	25%	56%

Quadro 17. Operados em 2023 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	1030	1069	4%	85	82	-3%	7%	9%	29%
Estomatologia	22	33	50%	23	98	330%	0%	3%	3%
Ginecologia	110	222	102%	34	61	79%	1%	1%	0%
Oftalmologia	4005	3806	-5%	114	153	35%	23%	28%	22%
Ortopedia	1808	2076	15%	105	77	-27%	7%	11%	57%
Otorrinolaringologia	256	313	22%	136	162	19%	35%	69%	97%
Urologia	280	309	10%	73	56	-24%	8%	8%	0%
Total Entidade	7 511	7828	4%	105	120	14%	17%	21%	24%

Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	6	11	83%	20	36	80%	17%	18%	6%
Estomatologia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Ginecologia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Oftalmologia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Ortopedia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Otorrinolaringologia	3	1	-67%	34	55	62%	33%	100%	203%
Urologia	5	6	20%	16	27	69%	40%	0%	-100%
Total Entidade	14	18	29%	20	27	35%	29%	16,7%	-42%

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	174	157	-10%	18	21	17%	6%	8%	33%
Estomatologia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Ginecologia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Oftalmologia	0	2	0%	0	81	81%	0%	100%	100%
Ortopedia	0	0	0%	0	0	0%	0%	0%	0%
Otorrinolaringologia	16	25	56%	23	25	9%	13%	20%	54%
Urologia	45	49	9%	35	26	-26%	20%	12%	-40%
Total Entidade	235	233	-1%	21	23	10%	9%	11%	22%

5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2023	31.12.2024	Δ	2023	2024	Δ 2024/ 2023
			31.12.2024/ 31.12.2023			
Cateterismo cardíaco						
Pacemaker cardíaco						
Colonoscopia				1168	1072	-8%
Endoscopia digestiva alta				671	828	23%
Colposcopia com citologia				40	158	295%
Exames de Tomografia Computorizada				48190	49606	3%
Ressonâncias Magnéticas				4228	5423	28%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)						
Angiografia diagnóstica						
Tratamentos de Radioterapia						
Outras						

Anexos



Anexo nº1

APÊNDICE II Quadro Mínimo de Produção e Desempenho

Instituição: ULS Nordeste

Contratualização 2024

Produção e Indicadores de Desempenho

	Quantidade
Cuidados Primários	
1. Consultas	
Nº consultas médicas presenciais	261 857
Nº consultas médicas não presenciais	166 031
2. Serviços Domiciliários	
Nº visitas domiciliárias médicas	2 716
Nº visitas domiciliárias de enfermagem	25 816
3. Outras Consultas por Pessoal não Médico	
Nº consultas de enfermagem	279 522
Nº consultas de outros profissionais	14 123
Cuidados Hospitalares	
1. Consultas Externas:	
Nº de 1ªs consultas médicas	25 940
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)	17 325
Nº de 1ªs consultas descentralizadas	290
Nº de consultas subsequentes médicas	64 329
Nº de consultas subsequentes descentralizadas	560
2. Internamento:	
Doentes Saídos	
GDH Médicos	6 700
GDH Cirúrgicos	1 590
GDH Cirúrgicos Urgentes	1 400
3. Episódios de GDH de Ambulatório:	
GDH Cirúrgicos	4 680
GDH Médicos	767
4. Urgências:	
Atendimentos SU - Polivalente (sem Internamento)	
Atendimentos SU - Médico-Cirúrgica (sem Internamento)	54 730
Atendimentos SU - Básica (sem Internamento)	30 107
5. Sessões em Hospital de Dia:	
Base	4 550
Hematologia / Imuno-hemoterapia	
Psiquiatria e Unidades Socio-Ocupacionais	
Valor Total do Hospital de Dia	
6. Rastreios - Nº de Rastreios	
Rastreios do Cancro da Mama	
Rastreio do Cancro do Colo do Útero	150
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto	250
Rastreio da Retinopatia Visual	80
Rastreio Visual Infantil	80
7. Sessões de Radioncologia	
Tratamentos simples	
Tratamentos complexos	
8. Sessões de Quimioterapia	
Sessões de Quimioterapia	
9. Serviços Domiciliários	
Consultas Domiciliárias	
Hospitalização domiciliária	120

APÊNDICE III

Objetivos de Acesso, Desempenho Económico-Financeiro e Integração de Cuidados

Instituição: ULS Nordeste

Contratualização 2024

Objetivos Nacionais	Pesos Relativos (%)	Meta
1. Cuidados de Saúde		
A. Acesso	30,0%	
A.1. Índice de Desempenho* da Sub-área Acesso	15,0%	70,0
A.2. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	7,5%	
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	7,5%	85,0
B. Desempenho Assistencial	30,0%	
B.1. Índice de Desempenho* da Sub-área Gestão da Saúde	5,0%	75,0
B.2. Índice de Desempenho* da Sub-área Gestão da Doença	5,0%	70,0
B.3. Índice de Desempenho* da Sub-área Qualificação da Prescrição	5,0%	65,0
B.4. Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	2,0%	3,50
B.5. Percentagem de cirurgias em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis***	2,0%	25,0
B.6. Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	2,0%	82,5
B.7. Demora média ajustada	2,0%	1,0500
B.8. Demora média antes da cirurgia	1,5%	1,00
B.9. Valor em saúde na cirurgia de catarata	1,5%	
B.10. Número de ensaios clínicos iniciados no ano	1,5%	1
B.11. Percentagem de doentes saídos em hospitalização domiciliária (GDH) no total de doentes saídos (GDH)	1,5%	1,0
B.12. Percentagem de consultas hospitalares descentralizadas, domiciliárias e de saúde mental na comunidade no total de consultas hospitalares realizadas	1,0%	0,8
C. Desempenho Económico-Financeiro	15,0%	
C.1. Gastos operacionais por Inscritos	3,0%	
C.2. Doente padrão por médico ETC	3,0%	
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	3,0%	
C.4. Percentagem dos gastos com trabalho extraordinário, suplementos e fornecimentos e serviços externos (selecionados) no total de gastos com pessoal	3,0%	
C.5. EBITDA	3,0%	
3. Integração de Cuidados	25,0%	
D.1. Resolutividade em doença aguda dos CSP	3,0%	58,0
D.2. Percentagem de população rastreada no Rastreio do Cancro do Colo do Útero (RCCU) no total de população inscrita elegível	3,0%	
D.3. Percentagem de população rastreada no Rastreio do Cancro do Cólon e Reto (RCCR) no total de população inscrita elegível	3,0%	
D.4. Percentagem de utilizadores frequentes do SU (> 4 episódios no ano)	3,0%	4,7
D.5. Percentagem de episódios triados com cor verde, azul ou branca no SU	3,0%	35,3
D.6. Taxa de internamento para amputação de membro inferior em pessoas com diabetes (ajustada para uma população padrão) (ID 360)**	2,0%	
D.7. Taxa de internamentos evitáveis na população adulta (ajustada para uma população padrão) (ID 365)**	3,0%	
D.8. Proporção de consultas de psicologia, nutrição e medicina dentária referenciadas por médicos dos cuidados de saúde primários ou médicos hospitalares, realizadas em menos de 90 dias	3,0%	
D.9. Avaliação do nível de satisfação dos utentes	2,0%	



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Anexo nº2

	UH BRAGANÇA	UH MACEDO	UH MIRANDELA	SUB MACEDO	SUB MOGADOURO	CSP	ULSNE
Acesso a Cuidados de Saúde	6	6	1	0	0	37	50
Cuidados de Saúde e Segurança do doente	26	0	30	5	1	19	81
Focalização no utente	19	4	13	1	2	8	47
Instalações e Serviços Complementares	9	0	0	0	0	3	12
Outros Temas	0	0	6	0	0	0	6
Procedimentos Administrativos	15	0	2	0	0	15	32
Questões Financeiras	0	0	0	0	0	0	0
Tempos de Espera	33	4	42	4	0	16	95

Reclamações Tratadas no Gabinete Cidadão	321
Reclamações que deram origem a processo de Inquérito	4
Reclamações desistência do exponents	3
Reclamações anuladas	2