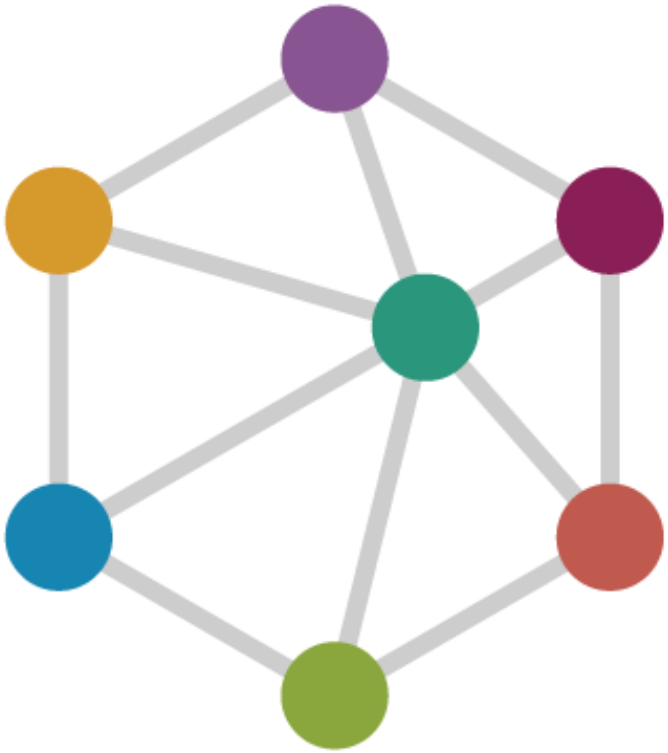
RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2021

HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.



REPÚBLICA PORTUGUESA
SAÚDE

SNS
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, EPE

não paramos
ESTAMOS ON
SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS 7
SUMÁRIO EXECUTIVO 8
PARTE I 9

1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE 10

1.1 Identificação da entidade 10
1.2 Caraterização da entidade 10
1.3 Sistemas de Informação 13

2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO 15

2.1 Documentos de orientação 15
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso 19

PARTE II 21

1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA 22

PARTE III 26

1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS) 27
2. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS) 28

2.1 Consulta externa 28
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) 31
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos) 34
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) 35

ANEXOS 36

Índice de Quadros

Quadro 1. Caraterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio 12
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso 14
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso 14
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 16
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso 19
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários 22
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar 23
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares 24
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) 25
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019 ... 27
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019 28
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019 29
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019 31
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 . 32
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 . 33
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019 34
Quadro 18. Operados em 2018 e 2019 34
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019 34
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019 35
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019 35

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 relatório contempla a informação global do Hospital de Vila Franca de Xira, EPE, nos capítulos que lhe são aplicáveis.

Sumário executivo

O presente documento faz uma apresentação do Hospital de Vila Franca de Xira, E.P.E. enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde bem como dos sistemas de informação que servem de suporte ao desenvolvimento da sua atividade. É igualmente feita uma descrição dos aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

São apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e os Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2021.

Por último são apresentados os números da atividade assistencial, para a consulta externa, o número de consultas realizadas pelo HVFX, EPE, em 2021, por área de cuidados e por valência, o número de pedidos de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, as primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021. Para as cirurgias, a lista de inscritos para cirurgia e operados com detalhe no que se refere às cirurgias com Neoplasias Malignas. São ainda apresentados os dados relativos à lista de pedidos de MCDT a aguardar e os MCDT realizados em 2020 e 2021.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Breve caracterização do Hospital de Vila Franca de Xira, EPE, nomeadamente da sua capacidade e procedimentos relacionados com a promoção da acessibilidade do utente.

1. Identificação e caraterização da entidade

Por força do Decreto – Lei n. º33/2021, de 12 de maio, foi criado o Hospital de Vila Franca de Xira, EPE. Esse diploma efetivou, assim, a transição da gestão do estabelecimento hospitalar da anterior entidade gestora, em regime de parceria pública privada para o Hospital de Vila Franca de Xira, EPE, no dia 1 de junho de 2021. Cessando assim o contrato de gestão que vigorava desde 1 de junho de 2011.

Assim,

1.1 Identificação da entidade

Designação	**Hospital de Vila Franca de Xira, EPE (Entidade Pública Empresarial)**
Localização da sede	**Estrada Carlos Lima Costa Nº 2, Povos** **2600-009 Vila Franca de Xira**
Telefone	**+ 351 263 006 500**
e-mail	hvfxira@hvfx.min-saude.pt
Fax	**+ 351 263 006 636**
site	https://www.hospitalvilafrancadexira.pt/
Unidades de saúde integradas na entidade	**Hospital de Vila Franca de Xira**
Localização	**Estrada Carlos Lima Costa Nº 2, Povos** **2600-009 Vila Franca de Xira**
Telefone	**+ 351 263 006 500**
e-mail	hvfxira@hvfx.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

O Hospital Vila Franca de Xira, EPE (HVFX, EPE) é uma entidade publica empresarial que presta cuidados de saúde diferenciados, integrada na rede de hospitais públicos, que responde às

necessidades de 247 115[1] habitantes dos concelhos de Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Benavente e Vila Franca de Xira. O HVFX, EPE articula-se funcionalmente com o Agrupamento de Centros de Saúde Estuário do Tejo que abrange os concelhos de Vila Franca de Xira, Benavente, Azambuja, Arruda dos Vinhos e Alenquer que conta, atualmente, com cerca de 70 000[2] utentes sem médico de família atribuído.

O Hospital de Vila Franca de Xira, EPE conta com uma dotação de 313 camas e 12 berços para 11 unidade de internamento e, ainda com 5 unidades de internamento especiais, distribuídas por especialidades médicas, cirúrgicas e Unidade de Cuidados Intensivos.

No que respeita à atividade de consultas, o HVFX, EPE conta com 55 gabinetes de consultas que permitem dar resposta às diferentes solicitações de consultas, tanto internas como externas ao Hospital.

O HVFX, EPE conta, ainda, com 9 salas de bloco operatório, 5 em contínuo funcionamento, 5 salas de partos e 1 de cesarianas.

Quanto à oferta ao nível do Serviço de Urgência, o Hospital de Vila Franca de Xira, EPE dispõe de uma Urgência Médico-Cirúrgica, que se desenvolve em três unidades autónomas: Urgência Geral, Urgência Ginecológica e Obstétrica e uma Urgência Pediátrica.

[1] Resultados preliminares do CENSOS 2021, consultados a 24 de março de 2022, em INE - Plataforma de divulgação dos Censos 2021 – Resultados Preliminares

[2] Informação consultada a 24 de março de 2022 na plataforma BI-CSP (Bilhete de Identidade dos Cuidados de Saúde Primários)

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Presidente do Conselho de Administração: Carlos Andrade Costa Diretora Clínica: Sofia Loureiro dos Santos Enfermeira Diretora: Ana Paula Eusébio Vogal: Bruno dos Santos Ferreira Vogal: António Eça Pinheiro	
Fiscalização	Revisor de Contas:	Na presente data os órgãos de fiscalização não estão nomeados pela tutela
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		Na presente data o Conselho Consultivo não está constituído
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) Coordenador: em revisão Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia Coordenador: em revisão Equipa de Gestão de Altas Coordenador: Leuta Araújo	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética para a Saúde Coordenador: Paula Maio Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços Coordenador: Dina Pereira Grupo Coordenador Local Programa Nacional Prevenção Controlo Infeções e de Resistência a Antimicrobianos Coordenador: Leonor Pássaro Comissão de Farmácia e Terapêutica Coordenador: Sofia Loureiro dos Santos Comissão Coordenação Oncológica Coordenador: Sofia Loureiro dos Santos Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez Coordenador: Paula Tapadinhas Comissão de Qualidade e Segurança Clínica Coordenador: em revisão Comissão de Catástrofe e de Emergência Interna Coordenador: em revisão Sub-Comissão de Antibióticos Coordenador: Leonor Pássaro	

	Comissão de Hemoderivados Coordenador: Carla Ferrer Comissão Transfusional Coordenador: Dina Pereira Comissão de Nutrição Clínica Coordenador: em revisão Comissão de Legionella Coordenador: Nelson Mendes Comissão Cirurgia Segura Coordenador: Pedro Afonso Equipa da Unidade Funcional de Cirurgia do Ambulatório Coordenador: em revisão Suporte Intra-Hospitalar em Cuidados Paliativos Coordenador: Alice Frazão Unidade Coordenadora Funcional da Diabetes Coordenador: Mónica Reis Unidade Coordenadora Funcional da Mulher e da Criança (Saúde materna e neonatal, criança, adolescente) Coordenador: Patrícia Nascimento Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER) Coordenador: Bruno Ferreira Grupo de Estudo e Gestão da Nutrição Coordenador: João Gonçalves Pereira Prevenção de Violência em Adultos Coordenadora: em revisão
Gabinete do Cidadão	Coordenação: Direção de Qualidade e Segurança Contacto: Susana Lopes
Telefone	+ 351 263 006 500
e-mail	gabcidadao@hvfx.min-saude.pt

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

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	
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	
4. SI CTH	Sistema Informática para a Unidade Local de Gestão de Acesso	X
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: - SDM@SNS - SIARS - MIM@UF	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X

Aplicações informáticas Específicas

As aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde são identificadas no quadro abaixo.

Quadro 3. **Aplicações informáticas específicas em uso**

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
ENFERMAGEM – GLINTT	Sistema de Informação Enfermagem	Áreas Clínicas
EPR – GLINTT	Sistema de Informação Médico	Áreas Clínicas
GESTÃO HOSPITALAR - GLINTT	Sistema de Informação Administrativo	Áreas administrativas e Clínicas
SIGICM – FARMÁCIA	Sistema de Informação Farmácia	Áreas administrativas e Clínicas
MCDTS - GLINTT	Sistema de Informação MCDT's	Áreas administrativas e Clínicas

SIBAS – IMUNOHEMOTERAPIA	Sistema de Informação Serviço de Sangue	Áreas administrativas e Clínicas
CLINIDATA – PATOLOGIA CLÍNICA	Sistema de Informação Análises Clínicas	Áreas administrativas e Clínicas
IMPAX – IMAGIOLOGIA	Repositório de estudos de Imagiologia	Áreas administrativas e Clínicas
BICUcare – Cuidados Intensivos	Sistema de Informação Médico/Enfermagem UCI	Áreas Clínicas
BAnesthesic	Sistema de Informação Médico - Bloco	Áreas Clínicas

Segurança da informação

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

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

Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GAIC) Responsável: Leuta Araújo Proteção de Dados Encarregado: Carlos Manuel Pinto Chefe Controlo de Acessos Responsável: Rui Figueiredo Privilégios dos Utilizadores Responsável: Rui Figueiredo Backups diários de informação Responsável: Rui Figueiredo

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. **Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes**

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	*Refª e/ou Observações*
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?			Na presente data o Regulamento Interno encontra-se ainda em revisão
1.2.Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		Planos e Relatórios de Atividades.
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		Planos e Relatórios de Atividades.

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)

O Regulamento Interno do Hospital de Vila Franca de Xira, E.P.E., os regulamentos existentes à data (das Direções, dos Serviços, das Comissões e das Unidades Funcionais) e os Manuais de Boas Práticas estão em processo de revisão, fruto do processo de reversão da gestão da instituição.
Detalham-se abaixo os documentos existentes em revisão:

1. Regulamento Interno do Hospital Vila Franca de Xira
2. Regulamento da Direção de Recursos Humanos
3. Regulamento da área de Sistemas de Informação
4. Regulamento da Direção de Planeamento, Controlo e Gestão do Contrato
5. Regulamento da Direção de Produção
6. Regulamento da Direção de Qualidade e Segurança
7. Regulamento da Direção de Comunicação e Sustentabilidade
8. Regulamento da Direção Jurídica
9. Regulamento da Gestão Hoteleira
10. Regulamento do Serviço de Compras e Armazém
11. Regulamento de Infraestruturas e Manutenção
12. Regulamento de Resíduos
13. Regulamento do Serviço de Saúde Ocupacional
14. Regulamento do Gabinete do Cidadão
15. Regulamento do Serviço Social
16. Regulamento de Visitas e Acompanhantes de Utentes
17. Regulamento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa
18. Regulamento de Espólios
19. Regulamento do Internato e Formação Médica
20. Regulamento dos Serviços Farmacêuticos
21. Regulamento do Planeamento de Altas
22. Regulamento do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica
23. Conselhos de Auditoria Clínica
24. Regulamento do Serviço de Urgência
25. Regulamento da Consulta Externa
26. Regulamento do Bloco Operatório
27. Regulamento da Unidade de Oncologia
28. Regulamento da Unidade de Cuidados Intensivos
29. Regulamento da Medicina Física e Reabilitação
30. Regulamento do Serviço de Imagiologia
31. Regulamento do Serviço de Imuno-Hemoterapia
32. Regulamento do Serviço de Hemodiálise
33. Regulamento do Serviço de Pneumologia
34. Regulamento do Serviço de Patologia Clínica
35. Regulamento do Serviço de Otorrinolaringologia
36. Regulamento do Serviço de Anatomia Patológica
37. Regulamento da Cirurgia Geral
38. Regulamento da Oftalmologia

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	*Refª e/ou Observações*
39. Regulamento da Ortopedia			
40. Regulamento de Cirurgia Geral			
41. Regulamento de Medicina Interna			
42. Regulamento da Anestesiologia			
43. Regulamento do Serviço de Dermatologia			
44. Regulamento do Serviço de Obstetrícia-Ginecologia			
45. Regulamento do Serviço de Pediatria			
46. Regulamento do Serviço de Urologia			
47. Regulamento do Serviço de Cardiologia			
48. Regulamento da Unidade de Gastrenterologia			
49. Regulamento da Unidade de Neurologia			
50. Regulamento da Unidade Autónoma de Psiquiatria			
51. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde			
52. Regulamento da Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços			
53. Regulamento do Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeção e Resistência aos Antimicrobianos			
54. Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica			
55. Regulamento da Comissão de Coordenação Oncológica			
56. Regulamento da Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez			
57. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
58. Regulamento da Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia			
59. Regulamento da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna			
60. Regulamento da Comissão Transfusional			
61. Regulamento da Comissão de Hemoderivados			
62. Regulamento da Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos			
63. Manual do Modelo Assistencial e Organizacional			
64. Manual de Identificação de Utentes e Terceiros Pagadores			
65. Manual do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
66. Manual do Sistema de Gestão Integrado (da Qualidade)			
67. Manual de Boas Práticas do Controlo de Infeção Hospitalar			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. **Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso**

Medidas implementadas	Sim	Não	*Refª e/ou Observações*
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) e Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UHGIC). A estrutura é composta por profissionais médicos, técnicos superiores e assistentes técnicos.
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		ULGA – Portaria nº 147/2017, de 27 de abril; UHGIC – Circular Normativa n.º 1/2005, de 13 de Janeiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de Fevereiro. Regulamento Interno de funcionamento da UHGIC, de 25 de Abril de 2014. Os procedimentos anteriores ao início da nova gestão do Hospital mantêm-se até à sua revisão.
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		Parâmetros de Desempenho de Resultado definidos no Contrato de Gestão da PPP (até 31 de maio de 2021); Circular Normativa nº 3/2021/DPS/ACSS – Capitulo sobre as Penalidades; Termos de Referência para a contratualização de cuidados de saúde no SNS para 2021 – Capítulo dos Incentivos.
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		Nos termos do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão e, posteriormente, da Circular Normativa referida e dos Termos de Referência para a contratualização de cuidados de saúde no SNS.
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março?	X		Relatórios mensais e trimestrais de acompanhamento dos indicadores definidos em Contrato de Gestão, até 31 de maio de 2021.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Relatórios de monitorização e planos de ação (quando aplicável) por indicador.
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?			Os indicadores encontram-se definidos no Contrato de Gestão da PPP e, após 1 de junho de 2021, conforme previsto na Circular Normativa para este efeito.
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)?			Estão definidos procedimentos de controlo na Direção de Planeamento, Controlo e Gestão do Contrato de forma a garantir níveis de qualidade nos indicadores reportados. Acompanhamento da recolha e tratamento de dados por entidade externa e envio à ARSLVT de "Relatórios trimestrais de Verificação do Programa de Monitorização e Avaliação dos Resultados de Natureza Assistencial" sobre o desempenho do Hospital.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		

2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Ver Partes II e III do presente documento, aplicáveis até 31 de maio de 2021. Após 1 de junho de 2021 aplica-se a Portaria n.º 153/2017
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		Previstos no Contrato de Gestão da PPP até 31 de maio de 2021. Após 1 de junho de 2021 aplicam-se os termos previstos no Contrato Programa para o ano de 2021.
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		Informação afixada nas principais receções administrativas.
2.2.15 Está disponível, no sítio da *internet,* informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar		X	
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar		X	
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Publicado no web*site* do Hospital de Vila Franca de Xira, EPE
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		Ver Anexo I ao presente Relatório.
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		O Gabinete do Cidadão apresenta periodicamente junto da Comissão Executiva / Conselho de Administração propostas de alteração e melhoria de circuitos e procedimentos.
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	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários
Cuidados Hospitalares

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

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

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentação 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 os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2021.

Quadro 7. **TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Primários**

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
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		
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido		
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		
Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido		
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		
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		

Quadro 8. **TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para primeira consulta de especialidade hospitalar**

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
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	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	N.A.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	N.A.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Encaminhamento para serviço de urgência	N.A.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas contadas da receção do pedido	N.A.
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	33,7
Prioritária	60 dias	60 dias	36,5
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	136,0
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	N.A.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	N.A.
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	N.A.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	N.A.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	N.A.
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	N.A.
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	N.A.

Quadro 9. **TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	N.A.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	N.A.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	30 dias	N.A.
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	N.A.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	N.A.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	N.A.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	15 dias	N.A.
Normal (prioridade 1)	45 dias	45 dias	N.A.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1 dia
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	28 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	60 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	112 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	122 dias*
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	34 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	36 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	49 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	N.A.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	N.A.
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	N.A.
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	N.A.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	N.A.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	N.A.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2021
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	N.A.
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	N.A.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	N.A.

* Este número (122 de TR em 2021) é resultado de um único procedimento da especialidade de Urologia.

Quadro 10. **TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)**

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	N.A.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	N.A.
Exames de Endoscopia Gastrenterológica	90 dias	90 dias	73
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	N.A.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	22
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	60
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	N.A.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	N.A.
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)	N.A.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde, em 2021, por área de cuidados.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

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

Quadro 11. **Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2021**

Área de Cuidados	2019	2020	2021	Δ 2020/2021		Δ 2019/2021	
				Valor[3]	%[4]	Valor[5]	%[6]
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)							
Consultas de saúde infantil							
Consultas de saúde materna							
Consultas de planeamento familiar							
Vigilâncias de doentes diabéticos							
Vigilâncias de doentes hipertensos							
Consultas médicas no domicílio							
Consultas de enfermagem no domicílio							

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

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

[5] Δ 2019/2021 Valor = Nº consultas 2019 – Nº consulta 2021

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

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

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

2.1 Consulta externa

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

Valência	2019	2020	2021	Δ 2020/2021		Δ 2019/2021	
				Valor[7]	%[8]	Valor[9]	%[10]
Anestesiologia	7 043	5 081	4 659	-422	-8,31%	-2 384	-33,85%
Cardiologia	5 942	5 106	5 190	84	1,65%	-752	-12,66%
Cirurgia Geral	12 831	9 976	9 662	-314	-3,15%	-3 169	-24,70%
Dermato-venereologia	8 955	6 846	6 304	-542	-7,92%	-2 651	-29,60%
Gastrenterologia	5 349	4 348	4 513	165	3,79%	-836	-15,63%
Ginecologia	8 872	6 280	6 515	235	3,74%	-2 357	-26,57%
Imunohemoterapia	4 215	3 883	4 032	149	3,84%	-183	-4,34%
Medicina física e de reabilitação – Fisiatria	3 936	1 989	2 053	64	3,22%	-1 883	-47,84%
Medicina Interna	7 612	6 510	6 547	37	0,57%	-1 065	-13,99%
Neurologia	4 941	5 398	5 616	218	4,04%	675	13,66%
Neonatologia	702	739	666	-73	-9,88%	-36	-5,13%
Obstetrícia	7 375	6 212	6 150	-62	-1,00%	-1 225	-16,61%
Oftalmologia	20 278	14 486	22 737	8 251	56,96%	2 459	12,13%

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

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

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

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

Oncologia Médica	6 298	6 841	7 486	645	9,43%	1 188	18,86%
Ortopedia	19 949	14 357	15 180	823	5,73%	-4 769	-23,91%
Otorrinolaringologia	9 356	9 486	9 486	0	0,00%	130	1,39%
Pediatria	8 133	7 522	7 984	462	6,14%	-149	-1,83%
Pneumologia	6 185	5 151	5 731	580	11,26%	-454	-7,34%
Urologia	7 860	7 272	7 997	725	9,97%	137	1,74%
Medicina no Trabalho*	0	0	265	265	0	265	0
Psiquiatria	8 677	8 755	8 584	-171	-1,95%	-93	-1,07%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	2 153	2 401	1 979	-422	-17,58%	-174	-8,08%
Doenças Infeciosas	768	586	608	22	3,75%	-160	-20,83%
Total Entidade	**167 430**	**139 225**	**149 944**	**10 719**	**7,70%**	**-17 486**	**-10,44%**

* Em 2018, esta consulta passou a ser realizada pelo prestador de medicina no trabalho.

Quadro 13. **Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2021**

Valência	2019	2020	2021	Δ 2020/2021		Δ 2019/2021	
				Valor[11]	%[12]	Valor[13]	%[14]
Anestesiologia	5 968	4 356	3 845	-511	-11,73%	-2123	-35,57%
Cardiologia	1 832	1 213	1 373	160	13,19%	-459	-25,05%
Cirurgia Geral	4 602	3 085	3 138	53	1,72%	-1464	-31,81%
Dermato-venereologia	3 719	2 137	1 885	-252	-11,79%	-1834	-49,31%
Gastrenterologia	1 672	1 151	936	-215	-18,68%	-736	-44,02%
Ginecologia	2 575	1 917	1 898	-19	-0,99%	-677	-26,29%
Imunohemoterapia	773	709	832	123	17,35%	59	7,63%
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	1 675	731	823	92	12,59%	-852	-50,87%
Medicina Interna	2 270	1 671	1 774	103	6,16%	-496	-21,85%
Neurologia	1 332	1 368	1 409	41	3,00%	77	5,78%

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

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

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

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

Neonatologia	247	238	187	-51	-21,43%	-60	-24,29%
Obstetrícia	2 448	2 098	1 956	-142	-6,77%	-492	-20,10%
Oftalmologia	6 837	4 254	6 378	2 124	49,93%	-459	-6,71%
Oncologia Médica	527	463	475	12	2,59%	-52	-9,87%
Ortopedia	7 792	5 752	5 834	82	1,43%	-1958	-25,13%
Otorrinolaringologia	3 911	3 068	2 454	-614	-20,01%	-1457	-37,25%
Pediatria	2 010	1 735	1 885	150	8,65%	-125	-6,22%
Pneumologia	1 535	1 238	1 608	370	29,89%	73	4,76%
Urologia	2 350	5 510	2 102	-3 408	-61,85%	-248	-10,55%
Medicina no Trabalho*	0	0	265	265	#DIV/0!	265	#DIV/0!
Psiquiatria	1 576	1 054	1 165	111	10,53%	-411	-26,08%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	239	312	229	-83	-26,60%	-10	-4,18%
Doenças Infeciosas	74	61	47	-14	-22,95%	-27	-36,49%
Total Entidade	**55 964**	**44 121**	**42 498**	**-1 623**	**-3,68%**	**-13466**	**-24,06%**

* Em 2018, esta consulta passou a ser realizada pelo prestador de medicina no trabalho.

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. **Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2020 e 31.12.2021**

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2020	2021	Var 2020/2021	2020	2021	Var 2020/2021	2020	2021	Var 2020/2021
Anestesiologia	11	31	182%	80	205	157%	177	539	205%
Cardiologia	14	57	307%	15	26	75%	36	62	72%
Cirurgia Geral	474	853	80%	127	98	-23%	506	761	50%
Dermatologia	206	1041	405%	50	93	87%	403	824	104%
Doenças Infeciosas	6	0	-100%	42	0	-100%	58	0	-100%
Gastroenterologia	42	296	605%	17	100	499%	79	446	465%
Ginecologia	200	588	194%	55	78	43%	400	329	-18%
Imunohemoterapia	3	8	167%	12	38	220%	16	74	363%
Medicina Interna	94	142	51%	119	107	-11%	560	460	-18%
MFR	5	13	160%	15	44	187%	25	75	200%
Neurologia	166	211	27%	171	62	-64%	576	363	-37%
Obstetrícia	102	92	-10%	18	19	4%	58	55	-5%
Oftalmologia	2865	2001	-30%	244	107	-56%	639	838	31%
Oncologia Médica	1	3	200%	37	55	49%	37	82	122%
ORL	49	455	829%	27	54	99%	116	146	26%
Ortopedia	837	1253	50%	99	85	-14%	576	313	-46%
Pediatria	133	166	25%	119	73	-38%	401	801	100%
Pneumologia	400	386	-4%	305	182	-40%	583	690	18%
Psiquiatria	78	68	-13%	61	51	-16%	674	154	-77%
Psiquiatria Infância e Adolescência	9	49	444%	29	101	253%	53	188	255%
Urologia	146	169	16%	37	41	11%	143	543	280%

Total Entidade	5841	7882	35%	182	94	-49%	674	838	24%

Quadro 15. **Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021**

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Anestesiologia	21	40	90%	11	7	-36%	4	4	0%	102	146	44%
Cardiologia	406	565	39%	363	476	31%	14	3	-79%	24	22	-5%
Cirurgia Geral	1853	2100	13%	1440	1068	-26%	459	184	-60%	105	67	-36%
Dermatologia	1565	2232	43%	1313	1027	-22%	117	301	157%	55	69	25%
Doenças Infeciosas	27	19	-30%	23	12	-48%	0	0		59	57	-4%
Gastroenterologia	542	754	39%	449	383	-15%	82	87	6%	59	64	7%
Ginecologia	1262	1553	23%	1048	846	-19%	303	148	-51%	88	72	-19%
Imunohemoterapia	43	80	86%	38	69	82%	0	0		30	20	-34%
Medicina Interna	298	380	28%	240	187	-22%	48	29	-40%	103	71	-31%
MFR	43	70	63%	34	48	41%	6	1	-83%	58	30	-48%
Neurologia	418	643	54%	343	392	14%	173	53	-69%	145	77	-46%
Obstetrícia	1759	1442	-18%	1313	1117	-15%	71	6	-92%	31	29	-9%
Oftalmologia	2839	3918	38%	2259	1761	-22%	2022	747	-63%	298	121	-59%
Oncologia Médica	16	22	38%	14	15	7%	0	0		22	23	8%
ORL	1360	1641	21%	1140	1060	-7%	383	14	-96%	78	33	-58%
Ortopedia	3065	3732	22%	2532	2231	-12%	1233	369	-70%	124	67	-45%
Pediatria	578	729	26%	497	482	-3%	137	89	-35%	83	60	-28%
Pneumologia	472	684	45%	339	296	-13%	154	20	-87%	208	50	-76%
Psiquiatria	484	548	13%	318	317	0%	44	34	-23%	63	51	-19%

Psiquiatria da Infância e Adolescência	103	144	40%	90	68	-24%	17	8	-53%	70	71	1%
Urologia	1034	1153	12%	897	862	-4%	49	34	-31%	41	48	17%
Total Entidade	18188	22449	23%	14701	12724	-13%	5316	2131	-60%	117	65	-45%

Quadro 16. **Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020**

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤120 dias		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Anestesiologia	0	0		0	0		7	3	-57%
Cardiologia	5	1	-80%	88	92	5%	256	380	48%
Cirurgia Geral	14	23	64%	58	56	-3%	909	805	-11%
Dermatologia	84	44	-48%	175	115	-34%	937	567	-39%
Doenças Infecciosas	0	0		0	0		23	12	-48%
Gastroenterologia	0	4		38	32	-16%	329	260	-21%
Ginecologia	5	8	60%	42	49	17%	698	641	-8%
Imunohemoterapia	2	11	450%	8	10	25%	27	48	78%
Medicina Interna	1	1	0%	6	9	50%	185	148	-20%
MFR	0	0		10	21	110%	18	26	44%
Neurologia	4	1	-75%	17	12	-29%	149	326	119%
Obstetrícia	41	23	-44%	1047	1009	-4%	154	79	-49%
Oftalmologia	0	0		0	1		237	1013	327%
Oncologia Médica	0	2		0	2		14	11	-21%
ORL	2	4	100%	44	76	73%	711	966	36%
Ortopedia	6	5	-17%	18	34	89%	1275	1823	43%
Pediatria	1	0	-100%	11	7	-36%	348	386	11%
Pneumologia	12	24	100%	74	138	86%	99	114	15%
Psiquiatria	22	23	5%	23	46	100%	229	214	-7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	0	0		0	0		73	60	-18%
Urologia	0	1		122	132	8%	726	695	-4%
Total Entidade	199	175	-12%	1781	1841	3%	7404	8577	16%

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

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. **Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2020 e 31.12.2021**

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	1 121	988	-11,86%	11,30	13,1	15,50%	63%	56%	-11,32%
Dermatologia	41	32	-21,95%	1,70	3,3	93,38%	5%	31%	525%
Ginecologia	117	187	59,83%	3,26	3,0	-7,94%	28%	12%	-56%
Oftalmologia	1 167	1 827	56,56%	2,13	2,6	24,33%	12%	9%	-26,11%
Ortopedia	1 209	1 105	-8,60%	5,13	8,4	63,25%	47%	55%	18,03%
ORL	430	307	-28,60%	3,00	5,3	78,24%	21%	40%	92,34%
Urologia	423	524	23,88%	6,16	9,8	59,11%	60%	60%	-0,45%

Quadro 18. **Operados em 2020 e 2021**

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	1234	11516	833,23%	4,9	4,1	-16,16%	30,88%	19,82%	-35,82%
Dermatologia	140	1531	993,57%	1,2	1,1	-9,75%	17,14%	11,37%	-33,70%
Ginecologia	772	7357	852,98%	2,4	2,0	-17,41%	11,79%	5,60%	-52,49%
Oftalmologia	4362	34080	681,29%	3,8	3,8	0,02%	25,03%	20,21%	-19,25%
Ortopedia	1179	10535	793,55%	5,3	4,0	-23,36%	41,39%	22,88%	-44,73%
ORL	654	5354	718,65%	5,8	4,4	-23,10%	51,22%	26,75%	-47,78%
Urologia	370	3450	832,43%	4,9	4,3	-12,34%	57,57%	40,55%	-29,56%

Quadro 19. **Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2020 e 31.12.2021**

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	34	24	-29,41%	26,5	59,3	123,58%	15%	38%	150,00%
Dermatologia	9	16	77,78%	29,0	49,1	69,18%	11%	19%	70,45%
Ginecologia	2	9	350,00%	74,0	79,2	7,06%	100%	67%	-33%
Oftalmologia		3			12,7				
ORL	5	6	0,2	43,0	59,7	0,3875969	60%	50%	-17%
Urologia	43	66	53,49%	59,0	100,2	69,80%	63%	58%	-8,61%

Quadro 20. **Operados com Neoplasias Malignas em 2020 e 2021**

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em dias)			% Operados TE>TMRG		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cirurgia Geral	207	1473	611,59%	31,6	31,1	-1,54%	17,87%	15,41%	-13,78%
Dermatologia	111	1174	957,66%	35,3	32,5	-7,71%	21,62%	14,48%	-33,03%
Ginecologia	25	160	540,00%	25,7	32,1	24,85%	20,00%	18,13%	-9,38%
ORL	38	226	494,74%	35,2	27,7	-21,48%	18,42%	12,39%	-32,74%
Oftalmologia	2	12	100,00%	28,5	103,8	-	0,00%	50,00%	-
Urologia	150	960	540,00%	82,0	72,6	-11,47%	57,00%	60,42%	5,99%

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. **Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2020 e 2021**

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	2020	2021	Δ 2020/2021	2020	2021	Δ 2020/2021
Cateterismo cardíaco	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Pacemaker cardíaco	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Colonoscopia	676	1042	54%	1 225	656	-46%
Endoscopia digestiva alta	259	583	125%	1 447	1 080	-25%
Colposcopia com citologia	0	0		99	42	-58%
Exames de Tomografia Computorizada	1 660	2 090	26%	24 062	29 020	21%
Ressonâncias Magnéticas	816	1 112	36%	3 842	3 795	-1%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Angiografia diagnóstica	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Tratamentos de Radioterapia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Outras	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Anexos

ANEXO I

RECLAMAÇÕES E ELOGIOS DE UTENTES – 2021

1. CARATERIZAÇÃO	
1.1. População residente na área de influência dos hospitais (Censos 2011)	247.115
1.2. N.º total de doentes saídos (inclui berçário)	9.688
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	77.064
1.4. N.º total de consultas externas Médicas	85.784
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	4.307
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc.)	3.832
2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
2.1. N.º total de reclamações registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC).	981
2.2. N.º de reclamações, referentes a 2021, registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), no início de 2022	12
2.3. N.º de reclamações arquivadas por desistência do Utente	11
2.4. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	2
2.5. N.º de reclamações anuladas	18
3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	64
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	155
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	2
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	443
3.5. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	114
3.6. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	192
3.7. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	7
3.8. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	4
4. RECLAMAÇÕES POR ÁREAS	
4.1. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	623
4.2. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	62
4.3. N.º de reclamações relativas ao Internamento	121
4.4. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	175
5. RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA PROFISSIONAL	

5.1. N.º de reclamações relativas ao Gestor/Dirigente/Diretor de Serviço	31
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	711
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	96
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	100
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Ação Médica	24
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal (Vários)	19
6. ELOGIOS	
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	0
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	262
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	106
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	39
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Ação Médica	36
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal (Vários)	4