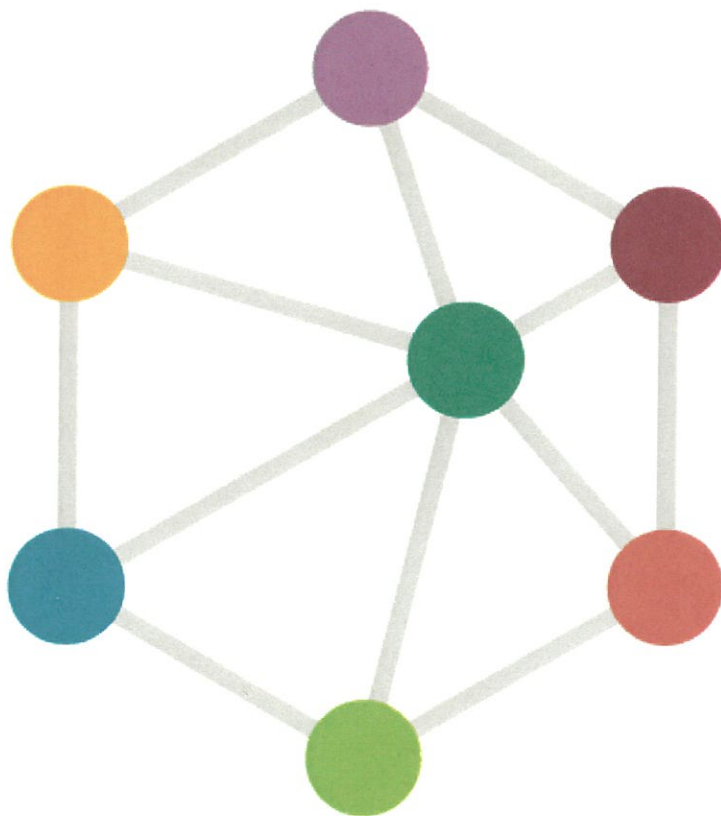


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2023

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO  
DA  
REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS



*Aprovado*  
*Isabel*  
27.3.24



# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO

DA

REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS



## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>PARTE I</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE</b> .....  | <b>15</b> |
| 1.1 Identificação da entidade .....  | 15        |
| 1.2 Caraterização da entidade.....   | 16        |
| 1.3 Sistemas de Informação .....   | 16        |
| <b>2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO</b> .....  | <b>19</b> |
| 2.1 Documentos de orientação.....  | 19        |
| 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....   | 20        |
| <b>PARTE II</b> .....  | <b>23</b> |
| <b>3. 1.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA</b> .....   | <b>25</b> |
| <b>PARTE III</b> .....   | <b>31</b> |
| <b>4. 1.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)</b> .....                               | <b>33</b> |
| <b>5. 2.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)</b> ..... | <b>34</b> |
| 2.1 Consulta externa .....   | 34        |
| 2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....   | 35        |
| 2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....   | 36        |
| 2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) .....                              | 37        |
| <b>ANEXOS</b> .....  | <b>38</b> |
| <b>6. ANEXO 1. (MAPAS DE RECLAMAÇÕES/ELOGIOS)</b> .....  | <b>38</b> |



## Índice de Quadros

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....  | 16 |
| Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....  | 17 |
| Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....   | 18 |
| Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....  | 18 |
| Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....  | 19 |
| Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....  | 20 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Primários .....   | 25 |
| Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....                            | 27 |
| Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares .....  | 28 |
| Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) .....  | 29 |
| Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2023 .....                                       | 33 |
| Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2023 .....  | 34 |
| Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023 .....  | 34 |
| Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA) ..... | 35 |
| Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 .....  | 35 |
| Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023 .....  | 35 |
| Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2022 e 31.12.2023 .....  | 36 |
| Quadro 18. Operados em 2022 e 2023 .....   | 36 |
| Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023 .....                                | 36 |
| Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023 .....   | 36 |
| Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023 .....  | 37 |





## Considerações prévias

O presente documento consiste num relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde prestados pelo Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais (CMRRC-RP) durante o ano de 2023, de acordo com as orientações da Unidade de Gestão do Acesso (UGA/ACSS) e no cumprimento do disposto na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril.

O relatório contempla a informação da entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis.

O relatório estará disponível no Site do Centro, após aprovação do Conselho Diretivo.



## Sumário executivo

O Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais (CMRRC-RP), enquanto entidade hospitalar do SNS, tem por principal objetivo a prestação cuidados de saúde de Medicina Física e de Reabilitação com um alto grau de diferenciação técnica, assegurando cuidados nesse âmbito a doentes com um quadro clínico-funcional de elevada complexidade.

Nesse enquadramento, é objetivo reforçar o desempenho no vasto conjunto de tratamentos especializados e diferenciados que o CMRRC-RP assegura aos seus utentes – tanto ao nível do acesso em regime de ambulatório, como em regime de internamento.

Neste âmbito, com a integração na ULS-Coimbra e com a conclusão das obras de requalificação do “Edifício Hospital” em 2024, o CMRRC-RP prevê adequar a oferta de cuidados às necessidades da população e dar resposta com mais sustentabilidade e diferenciação à procura crescente de cuidados de Saúde em Reabilitação.

O CMRRC-RP prossegue assim, desse modo, um caminho constante pelo desenvolvimento de setores específicos da Medicina Física e de Reabilitação, com objetivos de melhoria e inovação contínua na prestação de cuidados de saúde na sua área específica.



## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

A primeira parte do presente relatório pretende identificar e caracterizar o CMRRC-RP, as aplicações informáticas em uso na instituição que envolvem o acesso a Cuidados de Saúde, a descrição dos procedimentos de regulação, a organização e controlo, refletindo-se no acesso aos Cuidados de Saúde prestados pelo CMRRC-RP, bem como as medidas utilizadas para a implementação da Carta dos Direitos dos Utentes.



## 1. Identificação e caracterização da entidade

1. O Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro, adiante designado “CMRRC” ou “Centro” foi criado pelo decreto-Lei nº203/96 de 23 de outubro como “pessoa coletiva de direito público dotada de autonomia administrativa e financeira”.
2. É um instituto público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, conforme o disposto na alínea a) do artº 2.º do decreto Lei 18/2017, de 10 de fevereiro e no seu Anexo IV.
3. Ao CMRRC compete realizar prestações de saúde de Medicina física e de reabilitação decorrentes de contrato programa anualmente negociado com a ARS Centro e a ACSS. A obrigação definida pressupõe a prestação integrada de todos os outros serviços de que o doente deva beneficiar, direta ou indiretamente, relacionados com o seu estado de saúde ou a sua estadia no Centro.
4. O CMRRC desenvolve ainda atividades de ensino e de investigação necessárias à permanente atualização do conhecimento científico e técnico.
5. Compete-lhe ainda a manutenção e conservação dos edifícios, espaços exteriores e dos equipamentos integrantes. Para além dos Serviços de Medicina de Reabilitação o CMRRC-RP tem no seu universo uma Unidade de Cuidados de Convalescença que gere com as normas estabelecidas em Acordo com a RNCCI e ARS-Centro.

### 1.1 Identificação da entidade

O Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro é a Unidade Especializada da Rede de Referenciação Hospitalar de MFR que serve a população da Região Centro e recebe doentes referenciados por todas as Unidades Hospitalares, ULS e Cuidados de Saúde Primários da Região.

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Designação</b>          | Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais                      |
| <b>Localização da sede</b> | Quinta da Fonte Quente<br>3060 – 673 Tocha  |
| <b>Telefone</b>            | 231440900 / 231440966   |
| <b>e-mail</b>              | cmrrc@roviscopais.min-saude.pt ; secretariado@roviscopais.min-saude.pt                  |
| <b>Fax</b>                 | 231442209   |
| <b>site</b>                | <a href="http://www.roviscopais.min-saude.pt/">http://www.roviscopais.min-saude.pt/</a> |

## 1.2 Caracterização da entidade

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

| Órgãos   | Constituição / Nomeação   | Refª e/ou Observações  |
|--|---|--|
| Administração / Direção                                  | PRESIDENTE DO CONSELHO DE DIRETIVO e VOGAL EXECUTIVO<br>Dr.ª Maria Isabel Rodrigues Alves Bento<br>DIRECTOR CLÍNICO<br>Dr. JOÃO RICARDO GOMES PEREIRA<br>ENFERMEIRO DIRECTOR<br>Enf. Luís Filipe Picôa Pratas | Resolução nº 200/2019 do Conselho de Ministros de 27 de dezembro de 2019<br>Despacho n.º 7053/2022 de 16 julho de 2022   |
| Fiscalização   |   |  |
| Participação / Consulta                                  | Conselho Consultivo   | O Conselho Consultivo do CMRRC-RP rege-se pelo disposto nos Art.ºs 18º, 19º e 20º do Dec-Lei nº 18/2017<br>Despacho do MS n.º 222/2014, de 17 de novembro, pelo Professor Doutor Júlio Domingos Pedrosa Luz de Jesus |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde | ULGA – Unidade Local de Gestão de Acesso  |  |
| Outras Comissões (apoio à gestão)                        | Comissão de Ética<br>Comissão de Farmácia e Terapêutica<br>Comissão de Qualidade e Segurança<br>Comissão de Controlo de infeções-PPCIRA<br>Comissão de Humanização  | Comissões de apoio técnico - Nomeação do Conselho Diretivo   |
| Gabinete do Cidadão                                      | Dr.ª Idalina Melo   |  |
| Telefone   | 231440900/231440938 – Ext. 3017   |  |
| e-mail   | gu@roviscopais.min-saude.pt   |  |

## 1.3 Sistemas de Informação

### Aplicações Informáticas Gerais

O quadro 2 apresenta de forma esquemática as aplicações informáticas em uso no CMRRC-RP 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.



Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

| Aplicações informáticas |   | Em uso |
|-------------------------|---|--------|
| 1. SONHO                | Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares                                | X      |
| 2. SINUS                | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários  |        |
| 3. SCLINICO             | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros                                   | X      |
| 4. SI CTH               | Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas   | X      |
| 5. SIGLIC               | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia   |        |
| 6. RSE SIGA             | Plataforma de Referência do Sistema Integrado de Gestão do Acesso   |        |
| 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)                         |        |
| 10. SGES                | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde   | X      |
| 11. SIM@SNS             | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF | X      |
| 12. SICA                | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento  | X      |
| 13.                     |   |        |
| 14.                     |   |        |
| 15.                     |   |        |

### Aplicações Informáticas Específicas

O CMRRC-RP utiliza ainda aplicações informáticas específicas da área de reabilitação e de apoio e logística.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

| Nome comercial da aplicação | Descrição das funcionalidades da aplicação       | Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação |
|-----------------------------|--|---|
| Alert P1 / SIGA             | Referenciação de Utentes                         | Serviço de Gestão de Doentes                      |
| Ghaf                        | Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia          | Geral   |
| SISREQ                      | Sistema de MCDT's e Listas de Espera Ambulatório | Serviços Clínicos, de Enfermagem e Terapêutica    |

### 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

O acesso a dados dos utentes, nos sistemas de informação do CMRRC, é restrito e diferenciado para cada utilizador, a quem são atribuídas credenciais pessoais, que o identificam inequivocamente e definem, em cada sistema individualmente, o perfil e dados a que tem acesso.

Os sistemas do CMRRC encontram-se organizados em rede, cuja troca de dados com o exterior é restringida por firewall, encontrando-se adicionalmente integrados dentro da Rede Interna da Saúde (RIS) possuidora, por sua vez de controlos próprios de tráfego de dados.

## 2. Regulação, organização e controlo interno

O Centro de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais orienta a sua ação de forma transparente, adotando ferramentas e processos de gestão que permitam uma gestão pública rigorosa, com estratégias concertadas de sustentabilidade nos domínios económico, social, ambiental e de qualidade, na dependência das normas dispostas em sede de Regulamento Interno e das normas emanadas pela tutela, no âmbito do seu Estatuto SPA, estabelecendo compromissos de desempenho assistencial e económico-financeiro.

### 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?   | X   |     |                       |
| 1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?   | X   |     |                       |
| 1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)? | X   |     |                       |
| 1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)   |     |     |                       |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CMRRC_Critérios_Admissão e Alta</li> <li>2. CMRRC_Critérios_Prioridade_Internamento</li> <li>3. CMRRC_Critérios_Prioridade_Consulta Externa</li> <li>4. CMRRC_Critérios_Prioridade_Tratamento Ambulatório</li> </ol>                           |     |     |                       |

## 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 | Ref e/ou Observações  |
|--|-----|-----|---|
| 2.2.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?<br>• Indicar os serviços envolvidos e constituição  | X   |     | Diferentes serviços e estruturas articulam-se para esse objetivo, como sejam Serviço de Gestão de Doentes, Serviço Social, Gabinete do Cidadão, entre outros.                           |
| 2.2.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?<br>• Indicar a data de deliberação do CD e Normativo Interno de publicitação  | X   |     | É fornecida informação escrita ao doente na data de admissão  |
| 2.2.3. Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?<br>• Apresentar em anexo os indicadores definidos  | X   |     | Os decorrentes do PAO – (Plano de Atividades e Orçamento)   |
| 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   |     | Indicadores de Resultados na Componente de Acesso - Quadro 8.   |
| 2.2.5. Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?<br>Especificar   | X   |     | Conselho Diretivo, Direção Clínica, Diretores de Serviço, Planeamento e Controlo de Gestão, Serviço de Gestão de Doentes, Serviço Social, entre outros.                                 |
| 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   |     | Documentos de suporte elaborados pelo Planeamento e Controlo de Gestão e Plano Atividades dos diversos Serviços.  |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?   | X   |     | Reuniões periódicas de monitorização com Direções de Serviço.   |
| 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   |     | Comunicação de eventuais desvios, análise causal e correção.  |
| 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   |     | Monitorização e acompanhamento dos Indicadores é tema periódico em reuniões de direção e de serviço.  |
| 2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?  | X   |     | Em Plano de Atividades e Orçamento (PAO)  |
| 2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados?<br>Apresentar os tempos em mapa anexo  | X   |     | Em Plano de Atividades e Orçamento (PAO)  |
| 2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?   | X   |     |   |
| 2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?   | X   |     |   |
| 2.2.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias?<br>Especificar   | X   |     | Afixados no quadro informativo de Edifício de Ambulatório.  |
| 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   |     | Está disponível no site do CMRRC-RP informação das áreas de atividade /serviços disponíveis, bem como a capacidade instalada e os tempos de resposta garantidos. (site em reconstrução) |

| Medidas implementadas  | Sim | Não | Ref e/ou Observações   |
|--|-----|-----|--|
| 2.2.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita?<br>Indicar                               |     | X   |  |
| 2.2.17. Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência?<br>Indicar   |     | X   |  |
| 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   |     | Autónomo e consta do Relatório de Atividades.  |
| 2.2.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?<br>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo) | X   |     | São tratadas e inseridas no sistema Informático da ERS, pelo Gabinete do Cidadão.<br>No ano de 2023 deram entrada vinte e sete elogios, quatro reclamações e quatro sugestões., Quadro Resumo 2023 em anexo. |
| 2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?   | X   |     |  |
| 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   | Não houve constituição/abertura de nenhum processo sancionatório ou inspetivo em resultado de reclamação e /ou mero incumprimento da Lei de Acesso aos Cuidados de Saúde,                                    |
| 2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?<br>Quantificar e caracterizar   |     | X   |  |
| 2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?   |     | X   |  |



## *Parte II*

# **Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS**

## **Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

Apresentação dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos do CMRRC-RP, de acordo com o estabelecido e regulamentado pela lei, para as Primeiras Consultas de Medicina Física e de Reabilitação referenciadas por via CTH, pelas unidades funcionais da A.C.S.S.





## 1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2023.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Primários

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso  | TMRG   | TRG | TR 2023 |
|--|--|-----|---------|
| <b>Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais</b> |  |     |         |
| Motivo relacionado com doença aguda  | Atendimento no próprio dia do pedido   | NA  | NA      |
| Motivo não relacionado com doença aguda  | 15 dias úteis contados da receção do pedido  | NA  | NA      |
| <b>Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)</b>  |  |     |         |
| Motivo relacionado com doença aguda  | Atendimento no próprio dia do pedido   | NA  | NA      |
| Motivo não relacionado com doença aguda  | 30 dias úteis contados da receção do pedido  | NA  | NA      |
| <b>Consulta no domicílio</b>   |  |     |         |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional   | De acordo com o plano de cuidados previsto   | NA  | NA      |
| <b>Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta</b>   |  |     |         |
| Renovação de medicação em caso de doença crónica   | 72 horas contadas da receção do pedido   | NA  | NA      |
| Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos   | 72 horas contadas da receção do pedido   | NA  | NA      |
| <b>Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES</b>  |  |     |         |
| 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. | NA  | NA      |

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso                     | TMRG   | TRG | TR 2023 |
|---|--|-----|---------|
| <b>Consulta no domicílio</b>                                    |  |     |         |
| 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 | NA  | NA      |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional            | De acordo com o plano de cuidados previsto   | NA  | NA      |

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para primeira consulta de especialidade hospitalar

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso  | TMRG   | TRG      | TR 2023    |
|--|--|----------|------------|
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b> |  |          |            |
| Urgência diferida (nível 4)  | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              | NA       | NA         |
| Restantes níveis de prioridade   | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) | NA       | NA         |
| Urgência (nível 3)   | Encaminhamento para serviço de urgência  | NA       | NA         |
| Restantes níveis de prioridade   | 24 horas contadas da receção do pedido   | NA       | NA         |
| <b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>                    |  |          |            |
| Urgência diferida (nível 4)  | Imediato   | NA       | NA         |
| Muito prioritária (nível 3)  | 7 dias   | NA       | NA         |
| Prioritária (nível 2)  | 15 dias  | NA       | NA         |
| Prioridade normal (nível 1)  | 30 dias  | NA       | NA         |
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)</b>   |  |          |            |
| Urgência diferida (nível 4)  | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              | NA       | NA         |
| Restantes níveis de prioridade   | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) | NA       | NA         |
| Urgência (nível 3)   | Encaminhamento para serviço de urgência  | NA       | NA         |
| Restantes níveis de prioridade   | 24 horas contadas da receção do pedido   | NA       | NA         |
| <b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>                           |  |          |            |
| Urgência (nível 3)   | Imediato   | NA       | NA         |
| Doentes prioritários (nível 2)   | 15 dias  | NA       | NA         |
| Doentes eletivos (nível 1)   | 30 dias  | NA       | NA         |
| <b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>      |  |          |            |
| Muito prioritária  | 30 dias  | 30 dias  | 19,9 dias  |
| Prioritária  | 60 dias  | 60 dias  | 46,36 dias |
| Prioridade «normal»  | 120 dias   | 120 dias | 83,2 dias  |

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso   | TMRG     | TRG | TR 2023 |
|---|----------|-----|---------|
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b> |          |     |         |
| Urgência diferida (prioridade 4)  | 24 horas | NA  | NA      |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 7 dias   | NA  | NA      |
| Prioritário (prioridade 2)  | 30 dias  | NA  | NA      |
| Normal (prioridade 1)   | 60 dias  | NA  | NA      |
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>                     |          |     |         |
| Urgência diferida (prioridade 4)  | 24 horas | NA  | NA      |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 7 dias   | NA  | NA      |
| Prioritário (prioridade 2)  | 15 dias  | NA  | NA      |
| Normal (prioridade 1)   | 45 dias  | NA  | NA      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>                             |          |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   | NA  | NA      |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  | NA  | NA      |
| Prioritário (prioridade 2)  | 60 dias  | NA  | NA      |
| Normal (prioridade 1)   | 180 dias | NA  | NA      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>                           |          |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   | NA  | NA      |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  | NA  | NA      |
| Prioritário (prioridade 2)  | 45 dias  | NA  | NA      |
| Normal (prioridade 1)   | 60 dias  | NA  | NA      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>                             |          |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   | NA  | NA      |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  | NA  | NA      |
| Prioritário (prioridade 2)  | 45 dias  | NA  | NA      |
| Normal (prioridade 1)   | 90 dias  | NA  | NA      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>           |          |     |         |
| Normal (prioridade 1)   | 180 dias | NA  | NA      |

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

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2023 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

| Tipo de Cuidados de Saúde                              | TMRG   | TRG | TR 2023 |
|--|--|-----|---------|
| Cateterismo cardíaco                                   | 30 dias  | NA  | NA      |
| Pacemaker cardíaco                                     | 30 dias  | NA  | NA      |
| Exames de Endoscopia Gastroenterológica                | 90 dias  | NA  | NA      |
| Exames de Medicina Nuclear                             | 30 dias  | NA  | NA      |
| Exames de Tomografia Computorizada                     | 90 dias  | NA  | NA      |
| Ressonâncias Magnéticas                                | 90 dias  | NA  | NA      |
| Angiografia diagnóstica                                | 30 dias  | NA  | NA      |
| Tratamentos de Radioterapia                            | 15 dias  | NA  | NA      |
| 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) | NA  | NA      |



*Parte III*

**ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE  
CUIDADOS DE SAÚDE**

Análise comparativa do movimento assistencial de Consultas Externas de Medicina Física e de Reabilitação, nos anos de 2021, 2022 e 2023.





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

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2023, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2023

| Área de Cuidados                             | 2021 | 2022 | 2023 | Δ 2023/2022        |                | Δ 2022/2021        |                |
|--|------|------|------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|  |      |      |      | Valor <sup>1</sup> | % <sup>2</sup> | Valor <sup>3</sup> | % <sup>4</sup> |
| Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Consultas de saúde infantil                  | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Consultas de saúde materna                   | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Consultas de planeamento familiar            | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Vigilâncias de doentes diabéticos            | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Vigilâncias de doentes hipertensos           | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Consultas médicas no domicílio               | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |
| Consultas de enfermagem no domicílio         | NA   | NA   | NA   | NA                 | NA             | NA                 | NA             |

<sup>1</sup> Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

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

<sup>3</sup> Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

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

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

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2023, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

### 2.1 Consulta externa

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

| Valência                          | 2021  | 2022  | 2023  | Δ 2023/2022 |       | Δ 2022/2021 |         |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------------|---------|
|                                   |       |       |       | Valor       | %     | Valor       | %       |
| Medicina Física e de Reabilitação | 4.952 | 3.902 | 4.167 | 265         | 6,79% | -1.050      | -21,20% |
| Total Entidade                    | 4.952 | 3.902 | 4.167 | 265         | 6,79% | -1.050      | -21,20% |

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2023

| Valência                          | 2021  | 2022  | 2023 | Δ 2023/2022 |       | Δ 2022/2021 |         |
|-----------------------------------|-------|-------|------|-------------|-------|-------------|---------|
|                                   |       |       |      | Valor       | %     | Valor       | %       |
| Medicina Física e de Reabilitação | 2.196 | 1.744 | 1909 | 165         | 9,76% | -452        | -20,58% |
| Total Entidade                    | 2.196 | 1.744 | 1909 | 165         | 9,46% | -452        | -20,58% |

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

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2022 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA)

| Especialidade                     | Pedidos a aguardar consulta |      |             | Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias) |      |             | Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias) |      |             |
|-----------------------------------|-----------------------------|------|-------------|---|------|-------------|--|------|-------------|
|                                   | 2022                        | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022  | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022                                       | 2023 | Δ 2023/2022 |
| Medicina Física e de Reabilitação | 103                         | 66   | -37         | 42,2  | 54,7 | 12,5        | 152,4                                      | 221  | 68,6        |
| Total Entidade                    | 103                         | 66   | -37         | 42,2  | 54,7 | 12,5        | 152,4                                      | 221  | 68,6        |

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

(CTH e SER SIGA)

| Especialidade                     | Total Pedidos Inscritos |      |             | Total Consultas |      |             | Consultas realizadas fora TMRG |      |             | Tempo médio de Resposta (dias) |      |             |
|-----------------------------------|-------------------------|------|-------------|-----------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|
|                                   | 2022                    | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022            | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022                           | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022                           | 2023 | Δ 2023/2022 |
| Medicina Física e de Reabilitação | 678                     | 547  | -131        | 487             | 467  | -20         | 25                             | 45   | 20          | 43                             | 60,4 | 17,4        |
| Total Entidade                    | 678                     | 547  | -131        | 487             | 467  | -20         | 25                             | 45   | 20          | 43                             | 60,4 | 17,4        |

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2022 e 2023

| Especialidade                     | Consultas P3 (Muito Prioritárias) |      |             | Consultas P2 (Prioritárias) |      |             | Consultas P1 (Normais) |      |             |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
|                                   | 2022                              | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022                        | 2023 | Δ 2023/2022 | 2022                   | 2023 | Δ 2023/2022 |
| Medicina Física e de Reabilitação | 71                                | 85   | 14          | 111                         | 144  | 33          | 305                    | 238  | -67         |
| Total Entidade                    | 71                                | 85   | 14          | 111                         | 144  | 33          | 305                    | 238  | -67         |

### 2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

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

| Serviço/Unidade e Funcional | LIC  |      |                    | Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses) |      |                    | % LIC TE>TMRG |      |                    |
|-----------------------------|------|------|--------------------|--|------|--------------------|---------------|------|--------------------|
|                             | 2022 | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022   | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022          | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 |
| NA                          | NA   | NA   | NA                 | NA   | NA   | NA                 | NA            | NA   | NA                 |
| Total Entidade              |      |      |                    |  |      |                    |               |      |                    |

Quadro 18. Operados em 2022 e 2023

| Serviço/Unidade e Funcional | Operados |      |                    | Média Tempo de Espera dos Operados (em meses) |      |                    | % Operados TE>TMRG |      |                    |
|-----------------------------|----------|------|--------------------|---|------|--------------------|--------------------|------|--------------------|
|                             | 2022     | 2023 | $\Delta$ 2022/2023 | 2022  | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022               | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 |
| NA                          | NA       | NA   | NA                 | NA  | NA   | NA                 | NA                 | NA   | NA                 |
| Total Entidade              |          |      |                    |   |      |                    |                    |      |                    |

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2022 e 31.12.2023

| Serviço/Unidade Funcional | LIC NM |      |                    | Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias) |      |                    | % LIC NM TE>TMRG |      |                    |
|---------------------------|--------|------|--------------------|--|------|--------------------|------------------|------|--------------------|
|                           | 2022   | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022   | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022             | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 |
| NA                        | NA     | NA   | NA                 | NA   | NA   | NA                 | NA               | NA   | NA                 |
| Total Entidade            |        |      |                    |  |      |                    |                  |      |                    |

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2022 e 2023

| Serviço/Unidade Funcional | Operados NM |      |                    | Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias) |      |                    | % Operados NM TE>TMRG |      |                    |
|---------------------------|-------------|------|--------------------|---|------|--------------------|-----------------------|------|--------------------|
|                           | 2022        | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022  | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 | 2022                  | 2023 | $\Delta$ 2023/2022 |
| NA                        | NA          | NA   | NA                 | NA  | NA   | NA                 | NA                    | NA   | NA                 |
| Total Entidade            |             |      |                    |   |      |                    |                       |      |                    |

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

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023

| MCDT                                     | Pedidos de MCDT a aguardar |            |                                    | MCDT realizados |      |                     |
|--|----------------------------|------------|------------------------------------|-----------------|------|---------------------|
|  | 31.12.2021                 | 31.12.2022 | $\Delta$ 31.12.2022/<br>31.12.2021 | 2021            | 2022 | $\Delta$ 2022/ 2021 |
| Cateterismo cardíaco                     | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Pacemaker cardíaco                       | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Colonoscopia                             | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Endoscopia digestiva alta                | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Colposcopia com citologia                | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Exames de Tomografia Computorizada       | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Ressonâncias Magnéticas                  | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Tomografia de Emissão de positrões (PET) | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Angiografia diagnóstica                  | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Tratamentos de Radioterapia              | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |
| Outras                                   | NA                         | NA         | NA                                 | NA              | NA   | NA                  |

## Anexos



Anexo 1. (Mapa de reclamações/elogios)

### Tipo e Número de Exposições

|             |    |
|-------------|----|
| Reclamações | 4  |
| Elogios     | 27 |
| Sugestões   | 4  |

### Exposições por Tipo e Número por Serviço

| TIPO        | SERVIÇOS |    |      |            |
|-------------|----------|----|------|------------|
|             | RG       | LM | UCCC | C. Externa |
| Reclamações | 1        | 1  | 1    | 1          |
| Elogios     | 9        | 5  | 10   | 3          |
| Sugestões   | 1        | 2  | 0    | 1          |

### Exposições por Serviço/Tema/Motivo/Síntese

| Serviço | Data da Ocorrência | Data da Criação/Resposta | Tema/Motivo/Síntese   |
|---------|--------------------|--------------------------|---|
| SLM     | 16/03/2023         | 29/03/2023               | Tema: Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito > Focalização no utente Assunto: O exponents reclama do incumprimento de horário por parte dos profissionais do Desporto Adaptado, assim como do comportamento e dos procedimentos adotados pelos referidos profissionais.   |
| UCCC    | 16-06-2023         | 29-06-2023               | Tema: Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos > Cuidados de saúde e segurança do doente<br>Integração e continuidade dos cuidados > Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito > Focalização no utente Assunto: Reclamante solicita reavaliação do seu pai para integração em UCC Longa duração, após recusa de pedido. |
| C.EXT   | 10-07-2023         | 13-07-2023               | Tema: Resposta em tempo útil/razoável > Acesso a cuidados de saúde.<br>Assunto: Reclama sobre dificuldades no agendamento de tratamentos de MFR para a sua avó.   |
| RG      | 26/11/2023         | 29-11-2023               | Tema: Reclama da falta de urbanidade e delicadeza da chefia de enfermagem, auxiliar ou de apoio.  |

