

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2022

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO
DA
REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS

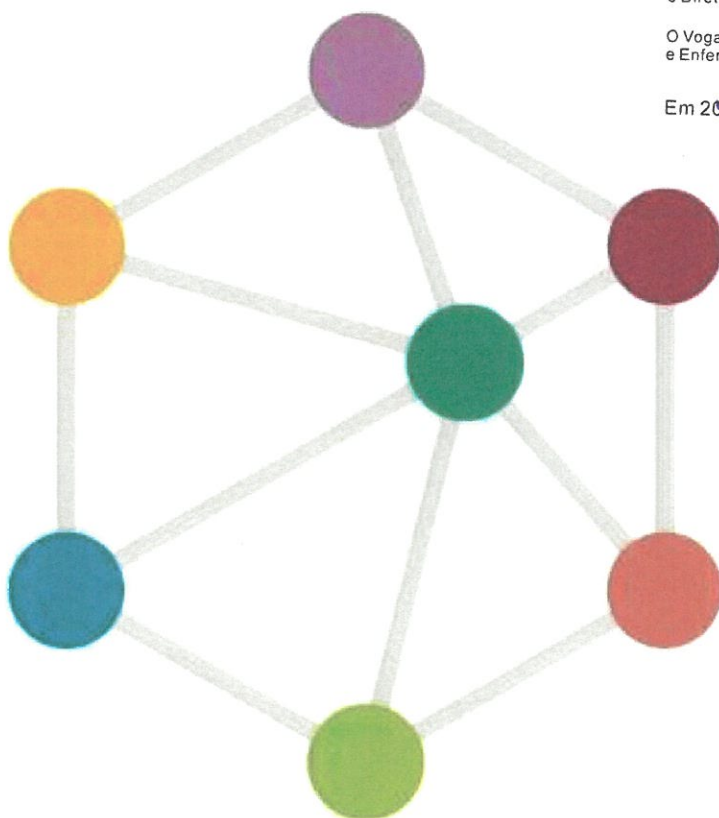
CMRRC-ROVISCO PAIS
CONSELHO DIRETIVO

A Presidente: Isabel Bento
(Isabel Bento)

O Vogal Executivo
e Diretor Clínico: João Ricardo Pereira
(João Ricardo Pereira)

O Vogal Executivo
e Enfermeiro Diretor: Luis Filipe Pratas
(Luis Filipe Pratas)

Em 20 23 / 3 / 20



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO
DA
REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	9
SUMÁRIO EXECUTIVO	11
PARTE I	13
1. 1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	15
1.1 Identificação da entidade.....	15
1.2 Caraterização da entidade.....	16
1.3 Sistemas de Informação	16
2. 2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	19
2.1 Documentos de orientação	19
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	20
PARTE II	23
3. 1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	25
PARTE III	31
4. 1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	33
5. 2. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	34
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
ANEXOS	39
6. ANEXO 1. (MAPAS DE RECLAMAÇÕES/ELOGIOS)	39

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 2022 nos Cuidados de Saúde Primários.....	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....	27
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	28
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	29
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2022.....	33
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2022.....	34
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2022.....	34
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022 (CTH e RSE SIGA).....	35
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022.....	35
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022.....	35
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022.....	36
Quadro 18. Operados em 2021 e 2022.....	36
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022... 36	36
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022.....	36
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2021 e 2022.....	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 (CMRRC-RP) durante o ano de 2022, 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 nº44/2017, 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, durante o ano de 2023 o CMRRC-RP prevê adequar a oferta de cuidados às necessidades da população com a conclusão das obras de requalificação do “Edifício Hospital”, o permitirá um aumento 64 camas de reabilitação disponíveis, o possibilitará dar resposta com mais sustentabilidade 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 CARACTERIZAÇÃO 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.

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

1.2 Caracterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref e/ou Observações
Administração / Direção	PRESIDENTE DO CONSELHO DE DIRETIVO e VOGAL EXECUTIVO Dr.ª Maria Isabel Rodrigues Alves Bento DIRECTOR CLÍNICO Dr. JOÃO RICARDO GOMES PEREIRA ENFERMEIRO DIRECTOR Enf. Luís Filipe Picôa Pratas	Resolução nº 200/2019 do Conselho de Ministros de 27 de dezembro de 2019 Despacho n.º 7053/2021 de 16 julho de 2021
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 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 Comissão de Farmácia e Terapêutica Comissão de Qualidade e Segurança Comissão de Controlo de infeções-PPCIRA 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

Indicação das aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	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 Referenciação 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: SDM@SNS SIARS MIM@UF	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
13.		
14.		
15.		

Aplicações Informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

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	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"> 1. CMRRC_Critérios_Admissão e Alta 2. CMRRC_Critérios_Prioridade_Internamento 3. CMRRC_Critérios_Prioridade_Consulta Externa 4. CMRRC_Critérios_Prioridade_Tratamento Ambulatório 			

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 ^a 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		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? • 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? • 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)? 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? 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? 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 ^a 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? 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		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.)? 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. No ano de 2022 deram entrada catorze elogios e quatro reclamações, Quadro Resumo 2022 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? 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 do A.C.S.S.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentação os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2022.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
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	NA	NA
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	NA	NA
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
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
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	NA	NA
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
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
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.	NA	NA

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
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	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 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
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	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
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
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
Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	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
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	NA	NA
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	NA	NA
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	NA	NA
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	17,6 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	38,3 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	50,6 dias

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
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
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
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
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
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
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
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
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
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
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias	NA	NA

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	NA	NA
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	NA	NA
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
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 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2022
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 e de Medicina do Trabalho do CMRRC-RP, nos anos de 2020, 2021 e 2022.

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 2022, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2022

Área de Cuidados	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2021/2020	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
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

¹ Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2021

² Δ 2022/2021 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021) / N° consultas 2021 x 100

³ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

⁴ Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 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 2022, por área de cuidados, independentemente da origem da referênciação

2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2022

Valência	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2021/2020	
				Valor	%	Valor	%
Medicina Física e de Reabilitação	4.424	4.952	3.902	-1.050	-21,20%	-522	-11,80%
Total Entidade	4.424	4.952	3.902	-1.050	-21,20%	-522	-11,80%

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2022

Valência	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2021/2020	
				Valor	%	Valor	%
Medicina Física e de Reabilitação	1.709	2.196	1.744	-452	-20,58%	35	2,05%
Total Entidade	1.709	2.196	1.744	-452	-20,58%	487	2,05%

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022
(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Medicina Física e de Reabilitação	42	103	61	24,8	42,2	17,4	109	152,4	43,4
Total Entidade	42	103	61	24,8	42,2	17,4	109	152,4	43,4

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022

(CTH e SER SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Medicina Física e de Reabilitação	770	678	-92	814	487	-327	2	25	23	22,9	43	20,1
Total Entidade	770	678	-92	814	487	-327	2	25	23	22,9	43	20,1

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2020	2021	Δ 2021/2020	2020	2021	Δ 2021/2020
Medicina Física e de Reabilitação	11	71	60	90	111	21	713	305	-408
Total Entidade	11	71	60	90	111	21	713	305	-408

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade e Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total Entidade									

Quadro 18. Operados em 2021 e 2022

Serviço/Unidade e Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2021/2020	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total Entidade									

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total Entidade									

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
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 2021 e 2022

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2020	31.12.2021	Δ 31.12.2021/ 31.12.2020	2020	2021	Δ 2021/ 2020
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)

Quadro Geral

Reclamações/Elogios 2022							
TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas			Elogio/Reclamação Tema/Pessoal/Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Observações
		Nº	Data da Exposição	Data da resposta			
Elogio	RGA	4620/2022	14/01/2022	17/01/2022	Funcionamento dos serviços clínicos. Funcionamento dos serviços de apoio. Funcionamento dos serviços administrativos. Instalações / Pessoal clínico. Pessoal não clínico. Direção/gestão	A exponente agradece à equipe do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente a todos os que a acompanharam nesta fase da sua vida. Faz referência que foram os amigos que recomendaram esta "casa" para a sua recuperação e bem estar.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	UCCC	16649/2022	17/02/2022	25/02/2022	Funcionamento dos serviços de apoio. Funcionamento dos serviços clínicos. Funcionamento dos serviços administrativos / Pessoal clínico. Pessoal não clínico	O exponente, agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescência do 1º andar, a prestação dos cuidados à mãe durante o internamento. Agradece desde o serviço da Portaria ao serviço de Enfermagem. Agradece também a articulação com as Assistente Sociais.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Reclamação	RGA	2446/2022	10/03/2022	22/03/2022	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio / Pessoal não clínico	A exponente demonstra o seu descontentamento relativamente ao comportamento de um Assistente Operacional, afeto ao Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, referindo que foi "inconveniente", "mal educado" e que sempre que lhe é solicitado apoio, fá-lo a "resmungar".	A Direção do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos notificou o Assistente Operacional em causa, que tomou conhecimento da exposição, tendo sido advertido para a necessidade de alterar comportamentos e atitudes. Esta advertência foi realizada, quer no âmbito do Serviço, quer por parte do Conselho Diretivo do CMRRC-Rovisco Pais, salientando possíveis consequências disciplinares.
Elogio	RGA	23913/2022	15/03/2022	21/03/2022	Funcionamento dos serviços administrativos. Funcionamento dos serviços clínicos. Funcionamento dos serviços de apoio/ Direção/gestão. Pessoal clínico. Pessoal não clínico	O exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, a todo "staff" do CMRRC-Rovisco Pais, nomeadamente à médica/diretora de serviço, pela forma profissional e gentil como o receberam e o cuidaram. Refere que nasceu nele "uma esperança de mais oportunidades" bem como de poder acompanhar o crescimento da neta de 3 anos e de mais um neto que estará para nascer.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.

TIPO	Reclamações/Elogios 2022				Medidas Implementadas/Observações	
	Serviço	Nº da Reclamação e Datas		Elogio/Reclamação Tema/Pessoal Visado		Motivo/Síntese
		Nº	Data da Exposição			
Reclamação	UCCC	34858/2022	10/04/2022	22/04/2022	<p>O Conselho Diretivo desta instituição, após análise do conteúdo vertido na reclamação, diligenciou pela obtenção dos esclarecimentos necessários, junto da direção do serviço e de todos os colaboradores envolvidos. Apurou-se que a visita foi agendada para o dia 17 de abril de 2022 e não para o dia 10 de abril de 2022, pelo que, face à necessidade do cumprimento das regras definidas pela DGS (COVID-19), a visita não poderia ser realizada sem marcação prévia (Regulamento das Visitas). O exponente terá demonstrado um comportamento desajustado e, por isso, foi necessário chamar a GNR para poder mediar a situação, tendo sido posteriormente, apresentado o Livro de Reclamações ao exponente.</p>	
Reclamação	LM	47282/2022	20/05/2022	31/05/2022	<p>O exponente demonstra o seu desagrado com "o modo de funcionamento" do CMRRC-Rovisco Pais, bem como o "tratamento que é prestado à sua familiar, doente internada no Serviço de Lesionados Medulares. Refere que o entusiasmo e as expectativas sobre o internamento bem como a recuperação "caíram por terra" pelas informações que lhes foram dadas. O exponente encontra-se indignado perante a "não existência de tratamento adequado para a reabilitação dos membros inferiores, apesar das constantes alterações positivas da paciente", considerando que todos os aspectos que a doente manifesta, são desvalorizados para o reajuste e adequação de tratamento. Refere ser incompreensível não existir um "plano de tratamentos que permitam o bem-estar e a progressão e evolução da paciente". Face ao exposto, o exponente vem requerer uma reavaliação do estado clínico da doente por forma a ser enquadrada das evoluções que tem apresentado (considerando que estas tem sido ignoradas), com vista à progressão da sua mobilidade. No entanto, o exponente agradece o acompanhamento psicológico, bem como a ida ao domicílio durante os fins-de-semana terapêuticos, reconhecendo seu benefício motivacional para continuar "a batalhar na recuperação do andar", considerando esse o desejo da doente e família. O exponente demonstra-se disponível para "dialogar" sobre os aspectos que na sua perspectiva, deveriam melhorar para um bem acima de tudo, comum.</p>	
Elogio	LM	49528/2022	03/06/2022	07/06/2022	<p>A exponente agradece "todo o apoio técnico, psicológico, social e humano" prestado pela equipa do Serviço de Lesionados Medulares, durante o internamento do irmão.</p>	
Elogio	RGA	52002/2022	09/06/2022	15/06/2022	<p>A exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente aos auxiliares e enfermeiros, por tudo o que fizeram por ela.</p>	
Elogio	UCCC	74609/2022	25/08/2022	30/08/2022	<p>A exponente agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do 1º andar, especialmente aos que nomeia na sua carta, pela forma como a trataram e cuidaram dela.</p>	

Reclamações/Elogios 2022						
TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas		Elogio/Reclamação Tema/Pessoal Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Observações
		Nº	Data da Exposição			
Elogio	UCCC	83386/2022	23/09/2022	29/09/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A exponente agradece à equipe do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do 1º andar, e enaltece a prestação dos cuidados durante o internamento. Nomeadamente, às fisioterapeutas Célia e Inês, Equipa Média Drª Sandra e Drª Marta, às Enfts Susana e Diana. Também manifesta "alguma tristeza" para com o "chefe enfermeiro", por manter as funções que tem.
Elogio	RGA	83401/2022	27/09/2022	29/09/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	O exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente aos médicos, enfermeiros e restante pessoal, por tudo o que fizeram por ele. "pela capacidade e amor que dão aos doentes". Refere, ainda, ter sido o melhor hospital por onde passou, agradecendo do "fundo do coração".
Elogio	UCCC	89263/2022	07/10/2022	18/10/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A exponente expressa a sua gratidão à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do 7/ch, e enaltece a prestação dos cuidados durante o internamento. Nomeadamente, aos enfermeiros, aos fisioterapeutas, aos terapeutas, aos auxiliares e à administrativa, bem como aos médicos.
Reclamação	UCCC	89278/2022	08/10/2022	18/10/2022	Sistema de identificação/realização de procedimento / Pessoal não clínico	O Conselho Diretivo desta instituição, após análise do conteúdo vertido na reclamação, de acordo com as indicações fornecidas pela Direção do Serviço da UCC-Rovisco Pais, lamenta o episódio descrito. Apesar de estarem identificados os locais para acondicionamento da roupa lavada e da roupa suja de cada doente, poderão existir erros. A UCC-Rovisco Pais encontra-se a rever os procedimentos relativos aos circuitos da roupa dos doentes, designadamente a obrigatoriedade de identificação de cada peça de roupa.
Elogio	LM	97718/2022	09/11/2022	14/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A doente agradece a todos os profissionais do serviço de LM pelo tratamento e apoio recebido durante o seu internamento.
Elogio	LM	98478/2022	11/11/2022	16/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico e Direção	A exponente agradece e elogia o trabalho de toda a equipa do Serviço de Lesionados Medulares. Refere que, ao longo dos últimos 10 anos em que o pai tem sido acompanhado pelo CMRRC - RP, o doente, sempre que realiza tratamento de reabilitação intensiva em regime de internamento, apresenta ganhos em saúde muito importantes e bem estar psicológico e emocional. Segundo a mesma, esta situação constitui um grande fator motivacional, quer para o doente, quer para a família, na qualidade de cuidadora.

TIPO	Reclamações/Elogios 2022				Medidas Implementadas/Observações		
	Serviço	Nº da Reclamação e Datas		Elogio/Reclamação Tema/Pessoal Visado		Motivo/Síntese	
		Nº	Data da Exposição				Data da resposta
Elogio	UCCC	102243/2022	22/11/2022	28/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos. Funcionamento dos serviços de apoio. Funcionamento dos serviços administrativos / Pessoal clínico. Direção/gestão. Pessoal não clínico	A exponente agradece a toda a equipa da Unidade Cuidados Continuados, a dedicação e o apoio prestado à mãe, durante o internamento.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	RGA	108358/2022	15/12/2022	19/12/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de Apoio; Funcionamento dos serviços administrativos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico	A exponente demonstra a sua gratidão a todos os profissionais do Serviço de RGA, pelo apoio prestado durante o internamento do marido.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	RGA	108344/2022	15/12/2022	19/12/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de Apoio; Funcionamento dos serviços administrativos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico	O exponente agradece o tratamento que teve durante o seu internamento, assim como o empenho e brio profissional de todos os elementos da equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos do CMRRC - Rovisco Pais.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.

- Serviço de Reabilitação Geral de Adultos

Elogios	Reclamações
6	1

- Serviço de Lesionados Medulares

Elogios	Reclamações
3	1

- Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença

Elogios	Reclamações
5	2

- Ambulatório-Consulta Externa

Elogios	Reclamações
0	0

