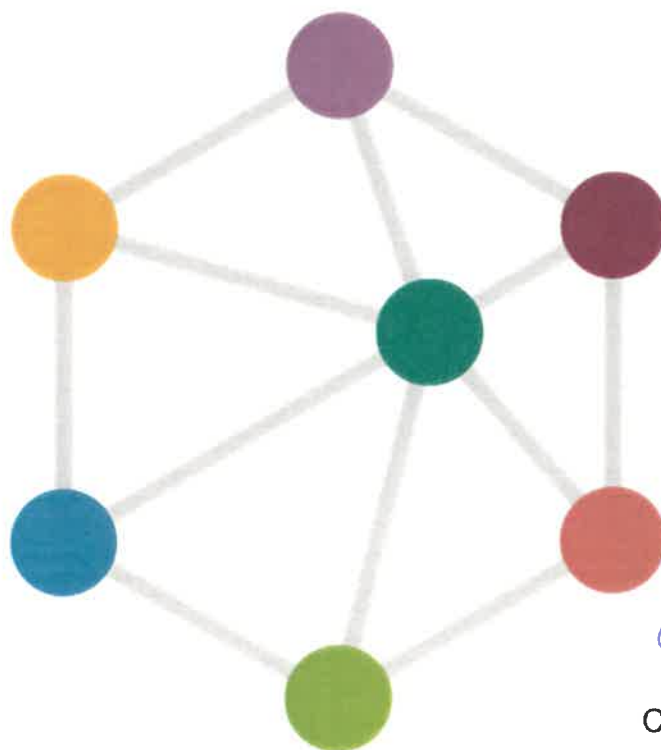


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2021

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS



aprovado

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 Freitas*
(Luis Filipe Freitas)

Em 20/3/21

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. Identificação e caracterização da entidade	15
1.1 Identificação da entidade	15
1.2 Caracterização da entidade.....	16
1.3 Sistemas de Informação	17
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
1. Tempos Máximos de Resposta	25
Parte III	29
1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)	31
2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (ACES e ULS)	31
2.1 Consulta externa.....	31
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	32
2.3 Consultas de Medicina do Trabalho.....	33
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA DT).....	34
Anexos	35
1. ANEXO 1. (RECLAMAÇÕES/ELOGIOS)	

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 2021 nos Cuidados de Saúde Primários.....	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	27
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	28
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2021.....	31
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2021.....	31
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2021.....	31
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2020 e 31.12.2021.....	32
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021.....	32
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021.....	33
Quadro 17. Número total de consultas de Medicina do Trabalho em 2019, 2020 e 2021.....	33
Quadro 18. Número total de primeiras consultas de Medicina do Trabalho em 2019, 2020 e 2021.....	33
Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2020 e 2021.....	34

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 2020, 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.

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, no final do ano de 2022 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.

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 colectiva 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 ARSCentro 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	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	<p>PRESIDENTE DO CONSELHO DE DIRETIVO e VOGAL EXECUTIVO</p> <p>Dr.ª Maria Isabel Rodrigues Alves Bento</p> <p>DIRECTOR CLÍNICO</p> <p>Dr. JOÃO RICARDO GOMES PEREIRA</p> <p>ENFERMEIRO DIRECTOR</p> <p>Enf. Luís Filipe Picôa Pratas</p>	<p>Resolução n.º 200/2019 do Conselho de Ministros de 27 de dezembro de 2019</p> <p>Despacho n.º 7053/2021 de 16 julho de 2021</p>
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 n.º 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)	<p>Comissão de Ética</p> <p>Comissão de Farmácia e Terapêutica</p> <p>Comissão de Qualidade e Segurança</p> <p>Comissão de Controlo de infeções-PPCIRA</p> <p>Comissão de Humanização</p>	Comissões de apoio técnico - Nomeação do Conselho Diretivo
Gabinete do Cidadão	Lic. Joana Monteiro	
Telefone	231440900 – Ext. 3021	
e-mail	gu@roviscopais.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

No Quadro 2 estão assinaladas as 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.

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	NA
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	NA
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	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

Aplicações informáticas Específicas

No Quadro 3 estão identificadas 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

O Quadro 4 descreve os 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

O Quadro 5 descreve 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 (quando 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 Cidadão, 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	Refª e/ou Observações
2.2.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> 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? <ul style="list-style-type: none"> 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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Os decorrentes da Contratualização Interna e Externa com a ARS-Centro, através do Contrato Programa. (refira-se que não existiu contrato programa para 2021, mantendo-se as metas anteriormente contratualizadas)
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, Contratualização Interna e Externa 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 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		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	Refª 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 2021 deram entrada dezanove elogios e três reclamações, Quadro Resumo 2021 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 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 o CMRRC-RP e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pelo CMRRC-RP em 2020.

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	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
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 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	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 de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 Dias	9,4
Prioritária	60 dias	60 Dias	16
Prioridade «normal»	150 dias	150 Dias	22,9
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
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

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	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)	270 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)	270 dias	NA	NA
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 2021
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 2019, 2020 e 2021.

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

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

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

Área de Cuidados	2019	2020	2021	Δ 2021/2020		Δ 2020/2019	
				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

2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (ACES e ULS)

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

2.1 Consulta externa

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

Valência	2019	2020	2021	Δ 2021/2020		Δ 2020/2019	
				Valor ⁵	% ⁶	Valor ⁷	% ⁸
Medicina Física e de Reabilitação	5.174	4.424	4.952	528	11,93%	-222	-4,29%
Total Entidade	5.669	5.590	5.425	-165	-2,95%	-244	-4,30%

¹ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

² Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

³ Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

⁴ Δ 2021/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

⁵ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

⁶ Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

⁷ Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

⁸ Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

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

Valência	2019	2020	2021	Δ 2021/2020		Δ 2020/2019	
				Valor ⁹	% ¹⁰	Valor ¹¹	% ¹²
Medicina Física e de Reabilitação	2.006	1.709	2.196	487	28,50%	190	9,47%
Total Entidade	2.038	1.826	2.291	465	25,47%	-212	12,41%

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	Δ 2020/ 2021	2020	2021	Δ 2021/ 2020	2020	2021	Δ 2021/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	29	42	13	20,03	24,8	4,77	119	109	-10
Total Entidade	29	42	13	20,03	24,8	4,77	119	109	-10

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

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2020	2021	Δ 2021/ 2020	2020	2021	Δ 2021/ 2020	2020	2021	Δ 2021/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	700	814	114	7	2	-5	20,9	22,9	2
Total Entidade	700	814	114	7	2	-5	20,9	22,9	2

⁹ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

¹⁰ Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

¹¹ Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

¹² Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2020 e 2021

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2020	2021	Δ 2021/ 2020	2020	2021	Δ 2020/ 2021	2020	2021	Δ 2021/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	17	11	-6	85	90	5	598	713	115
Total Entidade	17	11	-6	85	90	5	598	713	115

Legenda:

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

2.3 Consultas de Medicina do Trabalho

Quadro 17. Número total de consultas de Medicina do Trabalho em 2019, em 2020 e 2021

Valência	2019	2020	2021	Δ 2021/2020		Δ 2020/2019	
				Valor ¹³	% ¹⁴	Valor ¹⁵	% ¹⁶
Medicina do Trabalho	495	1166	471	-695	-59,61%	-24	-4,85%
Total Entidade	495	1166	471	-695	-60%	-24	-4,85%

Quadro 18. Número total de primeiras de Medicina do Trabalho em 2018, em 2019 e 2020

Valência	2019	2020	2021	Δ 2021/2020		Δ 2020/2019	
				Valor ¹⁷	% ¹⁸	Valor ¹⁹	% ²⁰
Medicina do Trabalho	32	117	93	-24	-20,51%	61	190,63%
Total Entidade	32	117	93	-24	-21%	61	191%

¹³ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

¹⁴ Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

¹⁵ Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2019

¹⁶ Δ 2021/2019 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

¹⁷ Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

¹⁸ Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) / N° consultas 2020 x 100

¹⁹ Δ 2021/2019 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2019

²⁰ Δ 2021/2019 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2020 e 2021

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2020	31.12.2021	Δ 31.12.2020/ 31.12.2021	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

Reclamações / Elogios realizadas em 2021

TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2021									
TIPO	Nº DA EXPOSIÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	DATA DA RESPOSTA/ CRIAÇÃO	SERVICO	TEMA /GRUPO PROFISSIONAL Vísões	MOTIVO/SINTESE	MEDIDAS IMPLEMENTADAS	OBSERVAÇÕES	
Elogio	9552/2021	12-02-2021	23-02-2021	LVM	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Funcionamento dos serviços administrativos, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio	O exponents agradece a equipa do Serviço de Lesionados Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento, por terem sido a sua "família" durante os meses da sua recuperação, nomeadamente aos administrativos, fisioterapeutas, enfermeiros, médicos, psicólogos, funcionários da limpeza e auxiliares.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	21671/2021	20-04-2021	23-04-2021	UCC	Funcionamento dos serviços clínicos, Direção/gestão, Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos, Pessoal não clínico, Instalações	O exponents agradece a equipa do Serviço da Unidade de Cidadãos Convidados de Convalasença do Rovisco Pais, o acompanhamento e a prestação dos cuidados à mãe durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	25363/2021	07-05-2021	11-05-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção/gestão, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	A exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a análise e prestação dos cuidados durante o internamento. Refere que se abriu "uma luz" na sua vida quando da entrada no internamento do CMRRC-Rovisco Pais, sentindo-se bem acolhida por todos.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	26128/2021	10-05-2021	14-05-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção/gestão, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	A exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a prestação dos cuidados ao familiar durante o internamento bem como o atendimento e a atenção que tiveram com ela.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	29639/2021	26-05-2021	31-05-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos, Pessoal não clínico, Instalações, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção/gestão	A exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente à Dr.ª Inês Lucas pelo seu profissionalismo e dedicação. Enaltece também o profissionalismo dos enfermeiros e fisioterapeutas que por vezes foram "o ombro amigo" nos dias em que lhe "com a ficha". Refere ainda que os "auxiliares" foram a sua família "ao longo do internamento. Expressa a sua gratidão desejando tudo de bom para todos.	Divulgação da exposição ao serviço		

Reclamação	38353/2021*	2021-06-31	2021-06-01	CMRRC- Rovisco Paris	Atendimento telefônico (funcionamento do Call Centre) > Procedimentos administrativos	O exponents refere a sua insatisfação por não conseguir contactar com o estabelecimento.	Recolha de informações nos Serviços. Apresentada queixa às autoridades sobre o comportamento da exposição ao serviço	*Exposição inserida pela ERS
Elogio	36837/2021	25-06-2021	29-06-2021	RGA	Funcionamento dos serviços clínicos, Pessoal clínico	O exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente à Dr.ª Lilia Martins e aos fisioterapeutas que trabalharam com ele e contribuíram para a sua difícil recuperação.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	36862/2021	26-06-2021	29-06-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção geral, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	O exponents manifesta a sua satisfação em ter conhecido os profissionais que trabalham no CMRRC- Rovisco Paris e agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a gentileza e dedicação, deixando votos de sucesso a toda a equipa.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	36848/2021	26-06-2021	29-06-2021	RGA	Pessoal clínico, Pessoal não clínico	A exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente à equipa médica, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, enfermagem e a sistemas operacionais. Refere que a equipa foi muito importante para o seu processo de recuperação, no acompanhamento diário, no carinho com "momentos de sorrisos e boa disposição" a que lhe "aconchegaram o coração". Expressa a sua gratidão por "contribuírem para conquistas do seu dia-a-dia e ajudarem a que cada dia que passasse custasse um pouco menos".	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	49322/2021	13-08-2021	16-08-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	A exponents agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos o cuidado e a preocupação na sua recuperação durante o tempo de internamento.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	52283/2021	20-08-2021	26-08-2021	LVM	Funcionamento dos serviços de apoio	A exponents agradece a equipa do Serviço de Lesionados Medulas a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente a equipa de enfermagem, de auxiliares e de fisioterapeutas. Refere que sentiu como uma "família" em que ajudaram nos momentos mais difíceis. Agradecerá "garfalhadas, confidências e desabafo" partilhados durante o seu internamento.	Divulgação da exposição ao serviço	

Reclamação	54044/2021	25-08-2021	02-09-2021	LVM	Adequação das instalações, Dispersão dos serviços	O exposto demonstra o seu descontentamento na (re) organização do programa de reabilitação, por existir uma aversão do triplo triente interno da instituição, que, a data, impossibilitou a sua dedicação, e de outros doentes, para o pavilhão Dr. Santana Maria. Alega, ainda, que esta situação condicionou a sua recuperação bem como a dos outros doentes que se encontram internados.	Pedido de informação ao Director de Serviço Regularização da situação que levou à exposição
Elogio	53989/2021	25-08-2021	02-09-2021	LVM	Pessoal não clínico, Pessoal clínico	O exposto agradece à equipa do Serviço de Lesionados Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente ao Enf. Luis Pedro, Enf.ª Maria Luísa, aos auxiliares Paulo, Fernanda e Isabel, bem como aos fisioterapeutas. Agradece a dedicação, trabalho, simpatia e competência, referindo serem pessoas que lhes "transmitem bem-estar, segurança e também boa disposição".	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	55206/2021	01-09-2021	06-09-2021	UGC	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	O exposto agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Comunitários de Convalasença do 1.º andar, a prestação dos cuidados e apoio durante o internamento, nomeadamente a médica fisiatra, Sandra Oliveira a assistente social, Jovana Monteiro, a equipa de enfermagem e restantes profissionais. Deseja, ainda, votos de "grandes êxitos e muitas felicidades".	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	59297/2021	15-09-2021	23-09-2021	RGA	Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos, Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção/gerência	A exposto agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, a prestação dos cuidados e tiria durante o internamento, nomeadamente a atenção, o carinho e a dedicação que em muito contribuíram para a sua recuperação.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	59978/2021	24-09-2021	27-09-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	O exposto agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos o "tratamento de excelência" que teve durante o tempo de internamento. Considerando que "Médicos, Fisioterapeutas, Enfermagem, Pessoal Administrativo Pessoal Auxiliar" tratam o doente com "extrema dedicação, humanidade e bom nível técnico".	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	67686/2021	15-10-2021	21-10-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	O exposto agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos o serviço que lhe foi prestado nesta instituição que o deixou "muito feliz". O doente faz referência à médica, Dr.ª Lidia, que o acompanhou bem como aos outros doutores	Divulgação da exposição ao serviço

							que o trataram muito bem. Agradece a equipe de enfermagem, nomeadamente a Enf. Rosalinda e Enf. Cátia, entre outras enfermeiras. Agradece aos terapeutas, em especial à Terapeuta Mariana bem como aos auxiliares, pela maneira como o trataram, nomeadamente Sr. Fátima Rodrigues e Sr. Marisa. Agradece, ainda, à administrativa Sr. Sara, referindo ser muito simpática e prazível.		
Elogio	66086/2021	1E-10-2021	18-10-2021	UCC	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção, gestão, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	A exponente agradece ao nome da família, a equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados da Convalescença do 1.º andar, a prestação dos cuidados a mais durante o internamento, nomeadamente o cuidado, a dedicação e a competência de toda a Equipa. A família refere que toda a Equipa que trabalhou com a doente "foi sempre muito colaborante e disponível", mantendo assim a família a par da sua situação clínica.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	72522/2021	05-11-2021	08-11-2021	RGA	Pessoal clínico, Funcionamento dos serviços clínicos, Direção, gestão, Pessoal não clínico, Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos	O exponente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, a prestação dos cuidados à esposa durante o internamento, referindo não ter palavras para agradecer.	Divulgação da exposição ao serviço		
Reclamação	85062/2021	10-12-2021	17-12-2021	RGA	Estado de conservação das instalações, Qualidade técnica dos cuidados de saúde procedimentos	A exponente demonstra o seu descontentamento com a manutenção de materiais e equipamentos no serviço onde já aconteceu internada bem como com a organização distribuída do serviço.	Pedido de informação ao Diretor de Serviço Regularização da situação que levou à exposição		
Elogio	85044/2021	10-12-2021	17-12-2021	RGA	Funcionamento dos serviços de apoio	A exponente enaltece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, referindo que "são espetaculares na intervenção". Instando-se de um serviço que transmite harmonia, sentido-a "boas energias" e reconhece o respeito, a alegria, a união e o espírito de cooperação da equipa, permitindo ao doente sentir-se bem.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	88656/2021	21-12-2021	30-12-2021	UCC	Pessoal clínico, Pessoal não clínico	A exponente manifesta o seu carinho a equipa do Serviço de Internamento da Unidade de Cuidados Continuados da Convalescença do 1.º andar, referindo ter sido "muito bem tratado" durante o tempo de internamento.	Divulgação da exposição ao serviço		

- Serviço de Reabilitação Geral de Adultos

Elogios	Reclamações
12	1

- Serviço de Lesionados Medulares

Elogios	Reclamações
3	1

- Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença

Elogios	Reclamações
4	0

- Ambulatório-Consulta Externa

Elogios	Reclamações
0	0

Ano 2021			
TOTAL RECLAMAÇÕES	TOTAL ELOGIOS	TOTAL	TOTAL
3*	19	19	22

* sendo que uma reclamação foi introduzida directamente pela ERS

