

# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2020

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO

DA

REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS

*Aprovado*

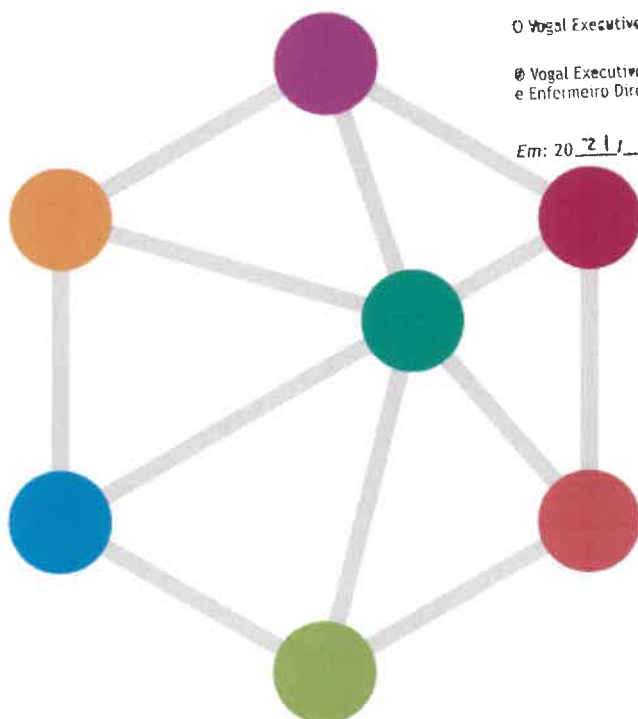
**CMRRC-ROVISCO PAIS**  
CONSELHO EXECUTIVO

A Presidente e  
Diretora Clínica: *(Bálgari Stizenando)*

O Vogal Executivo: *(João Pereira)*

O Vogal Executivo  
e Enfermeiro Diretor: *(Luís Filipe Pratas)*

Em: 20 21 / 04 / 20







# **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. Identificação e caracterização da entidade.....</b>	<b>15</b>
1.1 Identificação da entidade .....	15
1.2 Caracterização da entidade.....	16
1.3 Sistemas de Informação .....	17
<b>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>1. Tempos Máximos de Resposta .....</b>	<b>25</b>
<b>Parte III.....</b>	<b>29</b>
<b>1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS) .....</b>	<b>31</b>
<b>2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (ACES e ULS) .....</b>	<b>31</b>
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
<b>Anexos.....</b>	<b>35</b>
<b>1. ANEXO 1. (RECLAMAÇÕES/ELOGIOS)</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 2020 nos Cuidados de Saúde Primários .....	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	27
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	28
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2020 .....	31
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2020 .....	31
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2020 .....	31
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020 .....	32
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020 .....	32
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020 .....	33
Quadro 17. Número total de consultas de Medicina do Trabalho em 2018, 2019 e 2020 .....	33
Quadro 18. Número total de primeiras consultas de Medicina do Trabalho em 2018, 2019 e 2020 .....	33
Quadro 19. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2019 e 2020 .....	34

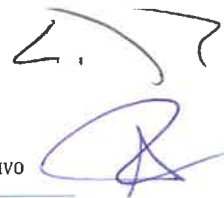




## Considerações prévias

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, durante o ano de 2021 o CMRRC-RP prevê adequar a oferta de cuidados às necessidades da população com a conclusão das obras de requalificação do “Edifício Hospital”, o resultante aumento do n.º de camas de reabilitação disponíveis desta, possibilitará dar resposta com 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.



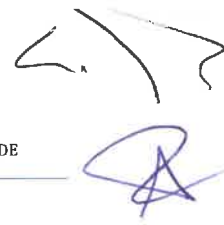


## *Parte I*

# 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.

<b>Designação</b>	Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais
<b>Localização da sede</b>	Quinta da Fonte Quente 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
<b>Administração / Direção</b>	<p>PRESIDENTE DO CONSELHO DE DIRETIVO</p> <p>Dr.ª Margarida Sizenando Pais Ribeiro da Cunha</p> <p>VOGAL EXECUTIVO</p> <p>Dr. António João Teixeira Paredes</p> <p>ENFERMEIRO DIRECTOR</p> <p>Enf. Luís Filipe Picôa Pratas</p> <p>DIRECTORA CLÍNICA</p> <p>Dr.ª Margarida Sizenando Pais Ribeiro da Cunha</p>	<p>Resolução nº 97/2018 do Conselho de Ministros de 12 de julho de 2018</p>
<b>Fiscalização</b>		
<b>Participação / Consulta</b>	<p>Conselho Consultivo</p>	<p>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 nº 222/2014, de 17 de novembro, pelo Professor Doutor Júlio Domingos Pedrosa Luz de Jesus</p>
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>	<p>ULGA – Unidade Local de Gestão de Acesso</p>	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>	<p><b>Comissão de Ética</b></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>	<p>Comissões de apoio técnico - Nomeação do Conselho Diretivo</p>
<b>Gabinete do Cidadão</b>	<p>Lic. Joana Monteiro</p>	
<b>Telefone</b>	<p>231440900 – Ext. 3021</p>	
<b>e-mail</b>	<p>gu@roviscopais.min-saude.pt</p>	





### 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. SGEN	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
<b>Alert P1</b>	Referenciação de Utentes	Serviço de Gestão de Doentes
<b>Ghaf</b>	Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia	Geral
<b>SISREQ</b>	Sistema de Requisições para Materiais de Consumo, Bens e Serviços	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"> <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	Refª e/ou Observações
2.2.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		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 a 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 da Contratualização Interna e Externa com a ARS-Centro, através do Contrato Programa. (refira-se que não existiu contrato programa para 2019, 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 Serviço de Gestão de Doentes, 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 e tema periódico em reuniões de direção e de serviço.
2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11. Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		
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 nos 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 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 2020 deram entrada dezoito elogios e três reclamações, Quadro Resumo 2020 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 2020 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
<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 referenciação, 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
<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 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
<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 de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias	30 Dias	11,4
Prioritária	60 dias	60 Dias	15,3
Prioridade «normal»	150 dias	150 Dias	21,9
<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>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

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
<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)	270 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)	270 dias	NA	NA
<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 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
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 2018, 2019 e 2020.





## 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 2020, por área de cuidados.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2020

Área de Cuidados	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				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

## 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 2020, por área de cuidados.

### 2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor <sup>5</sup>	% <sup>6</sup>	Valor <sup>7</sup>	% <sup>8</sup>
Medicina Física e de Reabilitação	4.978	5.174	4.424	-750	-14,50%	-554	-11,13%
Total Entidade	5.508	5.669	5.590	-79	-1,39%	-82	1,49%

<sup>1</sup> Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

<sup>2</sup> Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

<sup>3</sup> Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

<sup>4</sup> Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

<sup>5</sup> Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

<sup>6</sup> Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

<sup>7</sup> Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

<sup>8</sup> Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100



Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor <sup>9</sup>	% <sup>10</sup>	Valor <sup>11</sup>	% <sup>12</sup>
Medicina Física e de Reabilitação	2.151	2.006	1.709	-297	-14,81%	-442	-20,55%
Total Entidade	2.423	2.038	1.826	-212	-10,40%	-113	-15,11%

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

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	25	29	4	10,4	20,03	-9,63%	22	119	97
Total Entidade	25	29	4	10,4	20,03	-9,63%	22	119	97

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	852	700	-152	3	7	4	17,5	20,9	3,4
Total Entidade	852	700	-152	3	7	4	17,5	20,9	3,4

<sup>9</sup> Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

<sup>10</sup> Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

<sup>11</sup> Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

<sup>12</sup> Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100



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

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020
Medicina Física e de Reabilitação	13	17	-4	111	85	-26	728	598	-130
Total Entidade	13	17	-4	111	85	-26	728	598	-130

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 2018, em 2019 e 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor <sup>13</sup>	% <sup>14</sup>	Valor <sup>15</sup>	% <sup>16</sup>
Medicina do Trabalho	530	495	1.166	671	135,56%	636	120%
Total Entidade	530	495	1.166	671	136%	636	120,0%

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

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor <sup>17</sup>	% <sup>18</sup>	Valor <sup>19</sup>	% <sup>20</sup>
Medicina do Trabalho	272	32	117	85	265,63%	-155	-56,99%
Total Entidade	272	32	117	85	265,63%	-155	-56,99%

<sup>13</sup> Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

<sup>14</sup> Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

<sup>15</sup> Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

<sup>16</sup> Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

<sup>17</sup> Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

<sup>18</sup> Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

<sup>19</sup> Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

<sup>20</sup> Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 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 2019 e 2020

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2019	31.12.2020	$\Delta$ 31.12.2019/ 31.12.2020	2019	2020	$\Delta$ 2019/ 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

L.



## Anexos



TABELA DE EXPOSIÇÕES AO CABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2020									
TIPO	Nº DA EXPOSIÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	DATA DA RESPOSTA	SERVIÇO	TEMA /GRUPO PROFISSIONAL	MOTIVO/SÍNTESE	MEDIDAS IMPLEMENTADAS	OBSERVAÇÕES	
Elogio	3258/2020	10.01.2020	13.01.2020	LVM	Funcionamento dos serviços de apoio /Funcionamento dos serviços clínicos /Pessoal clínico e não clínico	A doente agradece a proximidade e o profissionalismo com que foi tratada por toda a equipa, durante o seu internamento no Serviço de Lesionados/Medular.	Divulgação da exposição ao serviço		
Reclamação	8798/2020	20.01.2020	29.01.2020	AMBULATÓRIO RIO-C. EXTERNA	Dispensa de medicação /dispositivos de apoio	A doente reclama na qualidade de acompanhante do Sr. Manuel Nunes Trincas a consulta para aplicação de toxina botulínica, que não se realizou porque o medicamento teve acesso, em tempo útil, ao refatório farmacêutico.	Regularização do número de profissionais ausentes, nesse dia, para executar o circuito na entrega da "Toxina Botulínica" em tempo útil		
Reclamação	8798/2020	22.01.2020	29.01.2020	AMBULATÓRIO RIO-C. EXTERNA	Dispensa de medicação /dispositivos de apoio	A doente reclama pelo facto de se ter desbocado muito longe (Serviço da Betal) para consulta no âmbito de tratamento de aplicação de toxina botulínica e o mesmo não se ter sido realizado, dado que o médico não teve acesso, em tempo útil, ao refatório farmacêutico.	Regularização do número de profissionais ausentes, nesse dia, para executar o circuito na entrega da "Toxina Botulínica" em tempo útil		
Elogio	21873/2020	12.05.2020	13.05.2020	RGA	Pessoal clínico	A expozante agradece a equipa de enfermagem do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, pela prestação dos cuidados e o profissionalismo com que a mãe, Sr.ª Maria da Conceição Leal Basilio Roque, foi tratada durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço		
Reclamação	21857/2020	12.03.2020	13.03.2020	RGA	Integração e continuidade dos cuidados	A expozante alega que não foi reconhecido a mãe, Sr.ª Maria da Conceição Leal Basilio Roque, o direito de continuidade de tratamentos em regime de internamento, nomeadamente de uma referência para a RMOCI. Demonstrou-se insatisfeita com os cuidados prestados à mãe. Considera que os profissionais designadamente a diretora do serviço, o médico e o serviço social, tiveram uma postura inadequada na preparação para a sala.	Mantimento do cumprimento dos critérios clínicos objectivos definidos em conformidade com o Regulamento interno do CMRR-C-Rovisco Pais		
Elogio	23003/2020	16.03.2020	20.03.2020	LVM	Direção/Gestão /Funcionamento dos serviços de apoio, Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece à equipa do Serviço de Lesionados/Medulares a prestação dos cuidados e o profissionalismo com que foi tratado durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço		
Elogio	29833/2020	07.05.2020	11.05.2020	LVM	Direção/Gestão /Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo /Pessoal clínico e não clínico	A doente agradece à equipa do Serviço de Lesionados/Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço		

V. A.

Elogio	32024.2020	22.05.2020	25.05.2020	RGA	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	A doente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos e análise a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	32022.2020	22.05.2020	25.05.2020	LVM	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Lesões Medulares e análise a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	45740.2020	20.07.2020	23.07.2020	LVM	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Lesões Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	47749.2020	29.07.2020	07.08.2020	RGA	Funcionamento dos serviços de apoio	O familiar e doente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos pelo acompanhamento e prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	69020.2020	27.08.2020	12.11.2020	LVM	Funcionamento dos serviços de apoio	A doente agradece a equipa do Serviço de Lesões Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente ao médico, ao director do serviço, enfermeiros, terapautas, assistentes operacionais, psicóloga e ao sistema social. Expressa o seu reconhecimento a todos que ajudaram a enfrentar e recuperar nas fragilidades físicas e emocionais.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	54795.2020	31.08.2020	10.09.2020	UCC	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	A filha do doente Sr. NORMELIA MARA FLOR LEMOS AMORIM GOMES SILVA, agradece a equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescência do Rovisco Pais o acompanhamento e prestação dos cuidados a mãe durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	54769.2020	04.09.2020	10.09.2020	AMBULATO RIO-C. EXTERNA	Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Consulta Externa e carunfo e análise a prestação dos cuidados.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	54763.2020	04.09.2020	10.09.2020	RGA	Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos e análise a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	62136.2020	10.10.2020	15.10.2020	RGA	Funcionamento dos serviços de apoio clínico administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço
Elogio	62123.2020	10.10.2020	15.10.2020	RGA	Funcionamento dos serviços clínicos e Pessoal clínico	O doente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos e análise a prestação dos cuidados durante o internamento.	Divulgação da exposição ao serviço

<b>Elogio</b>	65400.2020	23.10.2020	28.10.2020	LVM	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico/administrativo/ Pessoal clínico e não clínico/ instalações	A docente agradece a equipa do Serviço de Lesionados Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento, no mesecamento o profissionalismo e a dedicação demonstrada pelo s Enfermeiros e pelos Assistentes Operacionais.	Divulgação da exposição ao serviço
<b>Elogio</b>	66545.2020	30.10.2020	03.11.2020	LVM	Direção/Gestão Funcionamento dos serviços de apoio clínico/administrativo/ Pessoal clínico e não clínico	A docente agradece a equipa do Serviço de Lesionados Medulares a prestação dos cuidados durante o internamento, no mesecamento a dedicação e o exemplo demonstrado pelo s Enfermeiros e pelo s Terapeutas.	Divulgação da exposição ao serviço
<b>Elogio</b>	75192.2020	10.12.2020	15.12.2020	UCC	Funcionamento dos serviços de apoio clínico e Pessoal clínico	A docente agradece a equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do Rovisco Pais a prestação dos cuidados durante o internamento, no mesecamento ao s Médicos, Enfermeiros e Assistentes Operacionais.	Divulgação da exposição ao serviço
<b>Elogio</b>	1886.2021	10.10.2020	11.01.2021	RGA	Funcionamento dos serviços de apoio clínico / Pessoal clínico e não clínico	O docente agradece a equipa do Serviço de Reabilitação Geral da Avaliação/ prestação dos cuidados durante o internamento, nomeadamente ao s Médicos, Enfermeiros e aos Assistentes Operacionais.	Divulgação da exposição ao serviço

**Serviço de Reabilitação Geral de Adultos**

<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
7	1

**Serviço de Lesionados Medulares**

<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
8	0

**Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença**

<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
2	0

**Ambulatório-Consulta Externa**

<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
1	2

<b>Ano 2020</b>		
<b>TOTAL RECLAMAÇÕES</b>	<b>TOTAL ELOGIOS</b>	<b>TOTAL</b>
3	18	21

