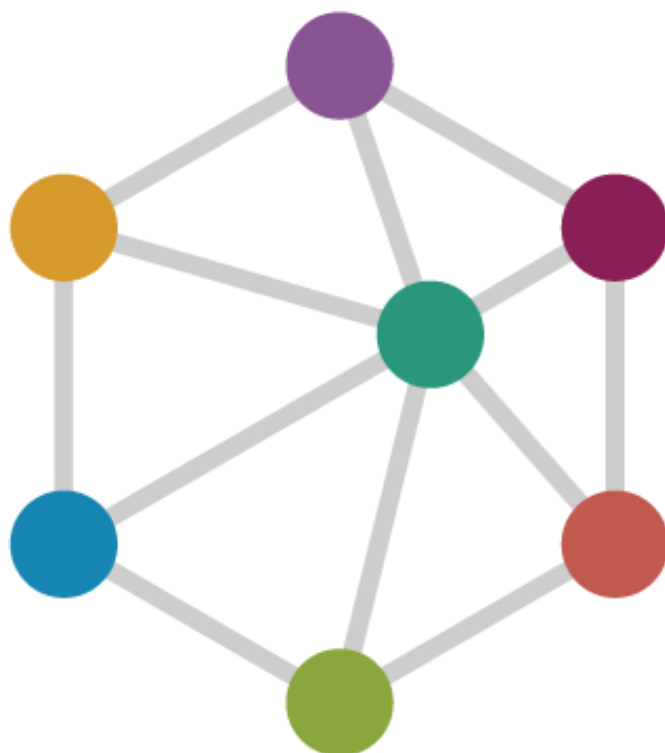


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

(ULS ESTUÁRIO DO TEJO, E.P.E.)





# **RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE ESTUÁRIO DO TEJO,  
E.P.E.



# Índice

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....</b>                                           | <b>7</b>  |
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>                                               | <b>8</b>  |
| <b>PARTE I.....</b>                                                         | <b>10</b> |
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....</b>                    | <b>11</b> |
| 1.1 Identificação da entidade.....                                          | 11        |
| 1.2 Caraterização da entidade.....                                          | 15        |
| 1.3 Sistemas de Informação.....                                             | 18        |
| <b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....</b>                    | <b>21</b> |
| 2.1 Documentos de orientação.....                                           | 21        |
| 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....                      | 23        |
| <b>PARTE II.....</b>                                                        | <b>25</b> |
| <b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....</b>                                   | <b>26</b> |
| <b>PARTE III.....</b>                                                       | <b>30</b> |
| <b>4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS.....</b>                      | <b>31</b> |
| <b>5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....</b>                   | <b>32</b> |
| 5.1 Consulta externa.....                                                   | 32        |
| 5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....                    | 34        |
| 5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....                          | 37        |
| 5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....      | 39        |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                          | <b>40</b> |
| <b>ANEXO 1. CARATERIZAÇÃO, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS DE UTENTES – 2024.....</b> | <b>40</b> |

## Índice de Quadros

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....                                        | 15 |
| Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....                                                                              | 18 |
| Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....                                                                         | 19 |
| Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....                                          | 20 |
| Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....                                          | 21 |
| Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....                                            | 23 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários .....                                               | 26 |
| Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....                            | 27 |
| Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....                                             | 28 |
| Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....   | 29 |
| Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024 .....                                       | 31 |
| Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024 .....                                                          | 32 |
| Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024 .....                                                | 33 |
| Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2024 e 31.12.2023 (CTH e RSE SIGA) ..... | 34 |
| Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024 .....                                        | 34 |
| Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024 .....                                        | 36 |
| Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024 .....                                                        | 37 |
| Quadro 18. Operados em 2023 e 2024.....                                                                                            | 37 |
| Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024...                                   | 38 |
| Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024 .....                                                                   | 38 |
| Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024 .....                                              | 39 |

## Considerações prévias

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

O presente documento contempla a informação global da Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E., doravante designada de ULS Estuário do Tejo, nos capítulos que lhe forem aplicáveis.

As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

O Relatório deverá ser disponibilizado no site da instituição, quando exista.

## Sumário executivo

O presente relatório apresenta os resultados da ULS Estuário do Tejo, no ano 2024, no que respeita à realização de consultas e vigilâncias nos Cuidados de Saúde Primários, bem como consultas, cirurgias programadas e meios complementares de diagnóstico e terapêutica realizados nos Cuidados de Saúde Hospitalares.

O presente relatório detalha os resultados alcançados em 2024, bem como a sua evolução comparativamente a 2023 e 2022.

Relativamente à atividade de Cuidados de Saúde Primários, verifica-se que o número total de consultas médicas realizadas regista um acréscimo de 4,2% face ao período homólogo, conforme se observa no Quadro 11, totalizando 558.710 consultas em 2024. Este acréscimo decorreu do aumento das consultas de saúde Infantil, saúde Materna e de Especialidade.

No mesmo quadro, constata-se igualmente um aumento da vigilância de doentes diabéticos, que registou um crescimento de 9,76%, correspondendo a 35.297 doentes acompanhados. Já no que respeita à vigilância de doentes hipertensos, observa-se um acréscimo de 12,07%, totalizando 68.664 doentes acompanhados nesse âmbito.

Em 2024, observou-se um crescimento das consultas externas hospitalares realizadas. O número de consultas registou um acréscimo de 4.086 representado um aumento de 2,76% em comparação com o ano de 2023, conforme evidenciado no Quadro 12. Todavia as primeiras consultas apresentam uma ligeira redução (-0,71%), correspondendo à realização de menos 307 consultas, conforme pode ser observado no Quadro 13.

No que respeita aos pedidos a aguardar de primeira consulta de especialidade hospitalar com proveniência CTH e RSE SIGA, registou-se um aumento de 6,3%, por comparação com o ano anterior (Quadro 14). Levando a um aumento do tempo médio de espera em 42 dias.

Verifica-se que o número de referências CTH e RSE-SIGA, para primeira consulta hospitalar registou um aumento de 0,9% (+214 pedidos), conforme se observa no Quadro 15. Todavia, o número de primeiras consultas realizadas (17.538 consultas), não foi suficiente para responder à totalidade da procura, ainda que se tenha conseguido diminuir o número de consultas realizadas fora dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) e otimizado o tempo médio de resposta, que regista uma redução de 10,4 dias, conforme se observa no Quadro 15.

No final do ano de 2024, a Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) apresenta um acréscimo de 22,8%, mais 1.284 propostas em espera, face ao período homólogo, conforme evidenciado no quadro 17. No entanto a mediana do tempo de espera cifrada em 4,37, apresenta-se inferior à observada no período homólogo, refletindo-se numa redução dos pedidos em espera acima dos TMRG em 5,1 p.p.

Este desempenho resulta, essencialmente, do empenho e dedicação das equipas que, apesar das limitações existentes ao nível dos gabinetes de consulta e das salas de bloco operatório, se esforçaram por responder à crescente procura. Paralelamente, a adoção de estratégias pelo Conselho de Administração, orientadas para a regularização das listas de espera de consultas e cirurgias nomeadamente através da realização de programas de atividade em regime adicional, da contratualização interna com os diversos serviços e da contratação de prestadores externos revelou-se determinante para assegurar a continuidade e o reforço da capacidade de resposta aos utentes.

## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Breve caracterização da ULS Estuário do Tejo, nomeadamente da sua capacidade e procedimentos relacionados com a promoção da acessibilidade do utente.

## 1. Identificação e caraterização da entidade

A Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E. (ULS do Estuário do Tejo), foi criada através do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, iniciando atividade a 01 de janeiro de 2024. Esta Entidade agregou o ACES com a mesma designação e o Hospital de Vila Franca de Xira, E.P.E.

Esta reforma no modelo organizativo até então vigente, permite a articulação entre vários níveis de cuidados, promovendo a gestão integrada de cuidados de saúde primários e hospitalares, assegurando o foco nas pessoas. A centralidade da pessoa, e a obtenção de ganhos em saúde despoletou esta mudança de paradigma, constituindo uma qualificação da resposta do Serviço Nacional de Saúde, através da simplificação de processos, a já referida, articulação entre as equipas de profissionais de saúde, o aumento da autonomia gestionária, e a maior participação dos cidadãos, comunidades, profissionais e autarquias, na definição, acompanhamento e avaliação das políticas de saúde.

### 1.1 Identificação da entidade

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Designação</b>                               | Unidade Local de Saúde Estuário do Tejo, E.P.E.                                                                                                                                                                    |
| <b>Localização da sede</b>                      | Estrada Carlos Lima Costa Nº 2, Povos<br>2600-009 Vila Franca de Xira                                                                                                                                              |
| <b>Telefone</b>                                 | + 351 263 006 500                                                                                                                                                                                                  |
| <b>E-mail</b>                                   | <a href="mailto:hvfxira@hvfx.min-saude.pt">hvfxira@hvfx.min-saude.pt</a>                                                                                                                                           |
| <b>Site</b>                                     | <a href="https://www.hospitalvilafrancadexira.pt/">https://www.hospitalvilafrancadexira.pt/</a>                                                                                                                    |
| <b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> | Hospital de Vila Franca de Xira<br>Estrada Carlos Lima Costa Nº 2, Povos<br>2600-009 Vila Franca de Xira<br>+ 351 263 006 500<br><a href="mailto:hvfxira@hvfx.min-saude.pt">hvfxira@hvfx.min-saude.pt</a>          |
| <b>Localização</b>                              | Agrupamento de Centros de Saúde Estuário do Tejo                                                                                                                                                                   |
| <b>Telefone</b>                                 | Praça da Sociedade Filarmónica Recreio Alverquense, n.º 22<br>Edifício do Centro de Saúde                                                                                                                          |
| <b>E-mail</b>                                   | 2615-042 Alverca do Ribatejo<br>+351 219 579 766<br><a href="mailto:aces.estuariotejo@arslvt.min-saude.pt">aces.estuariotejo@arslvt.min-saude.pt</a>                                                               |
|                                                 | 1. UCSP Alenquer<br>Rua Francisco José Lopes,<br>2580-393 Alenquer<br>Tel.: 263 731 340 / Fax: 263 731 348<br>E-mail: <a href="mailto:ucsp.alenquer@ulsetejo.min-saude.pt">ucsp.alenquer@ulsetejo.min-saude.pt</a> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>2. UCSP Carregado</p> <p>Av. Cabo da Boa Esperança</p> <p>2580-471 Carregado</p> <p>Tel.: 263 858 080</p> <p>E-mail: ucsp.carregado@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                      |
|  | <p>3. UCSP Abrigada</p> <p>Rua Luís de Camões, n.º 7</p> <p>2580-031 Abrigada</p> <p>Tel.: 263 799 207</p> <p>E-mail: ucsp.abrigada@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                         |
|  | <p>4. UCSP Merceana</p> <p>Rua Dr. Alfredo Vasques Troni, n.º 9</p> <p>2580-087 Aldeia Galega da Merceana</p> <p>Tel.: 263 769 132</p> <p>E-mail: ucsp.merceana@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                             |
|  | <p>5. UCSP Santana da Carnota</p> <p>Rua do Rio Velho, n.º 7 A</p> <p>2580-154 Santana da Carnota</p> <p>Tel.: 263 759 109</p> <p>E-mail: ucsp.santanacarnota@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                               |
|  | <p>6. UCSP Olhalvo</p> <p>Rua dos Combatentes da Grande Guerra, n.º 1</p> <p>2580-204 Olhalvo</p> <p>Tel.: 263 779 209</p> <p>E-mail: ucsp.olhalvo@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                          |
|  | <p>7. UCSP Alverca do Ribatejo</p> <p>Praça Sociedade Filarmónica Recreio Alverquense, n.º 22,</p> <p>Edifício do Centro de Saúde,</p> <p>2615-042 Alverca do Ribatejo</p> <p>Tel.: 219 579 769</p> <p>E-mail: ucsp.alverca@ulsetejo.min-saude.pt</p> |
|  | <p>8. UCSP Arcena</p> <p>Rua dos Cravos, n.º 1 - Bom Sucesso</p> <p>2615-300 Alverca do Ribatejo</p> <p>Tel.: 219936220</p> <p>E-mail: ucsp.bomsucesso@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                      |
|  | <p>9. UCSP Póvoa de Santa Iria</p> <p>Av. D. Vicente Afonso Valente, 1º andar - Edifício Centro de Saúde</p> <p>2625-042 Póvoa de Santa Iria</p> <p>Tel.: 219540121</p> <p>E-mail: ucsp.povoadestairia@ulsetejo.min-saude.pt</p>                      |
|  | <p>10. UCSP Forte da Casa</p> <p>Av. 25 de Abril, Edifício do Centro de Saúde</p> <p>2625-468 Forte da Casa</p> <p>Tel.: 219535200</p> <p>E-mail: ucsp.fortedacasa@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                          |
|  | <p>11. UCSP Castanheira do Ribatejo</p> <p>Rua Dr. José Azeredo Perdigão, Edifício do Centro de Saúde</p> <p>2600-645 Castanheira do Ribatejo</p>                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Tel.: 263286100</p> <p>E-mail: ucsp.castanheiradoribatejo@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                                                                                                 |
|  | <p>12. UCSP Azambuja</p> <p>Rua do Centro de Saúde, N.º 3,</p> <p>2050 -271 Azambuja</p> <p>Tel.: 263407614</p> <p>E-mail: ucsp.azambuja@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                     |
|  | <p>13. UCSP Aveiras de Cima</p> <p>Rua 25 de Abril</p> <p>2050-065 Aveiras de Cima</p> <p>Tel.: 263475268</p> <p>E-mail: ucsp.aveiradecima@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                   |
|  | <p>14. UCSP Manique do Intendente</p> <p>Rua da Carrapatosa</p> <p>2065-328 Manique do Intendente</p> <p>Tel.: 263486275</p> <p>E-mail: ucsp.maniquedointendente@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                             |
|  | <p>15. UCSP Arruda dos Vinhos</p> <p>Av. Eng.º Adriano Brito da Conceição, nº6</p> <p>2630-243 Arruda dos Vinhos</p> <p>Tel.: 263979130</p> <p>E-mail: ucsp.arruda@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                           |
|  | <p>16. UCSP Arranhó</p> <p>Rua 1º de Maio</p> <p>2630-022 Arranhó</p> <p>Tel.: 219 688 900</p> <p>E-mail: ucsp.arranho@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                                       |
|  | <p>17. UCSP Benavente</p> <p>Rua Joaquim Rodrigues Parracho</p> <p>2130-060 Benavente</p> <p>Tel.: 263516188</p> <p>E-mail: ucsp.benavente@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                                   |
|  | <p>18. UCSP Santo Estevão</p> <p>Rua Manuel Martins Alves, nº 99</p> <p>2130-143 Santo Estêvão</p> <p>Tel.: 263 034 095</p> <p>E-mail: ucsp.sestevao@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                                         |
|  | <p>19. UCSP Alhandra</p> <p>Rua 5 de outubro de 1910, n.º 40</p> <p>2600-425 Alhandra</p> <p>Tel.: 219 518 320 / Fax: 219502375</p> <p>E-mail: ucsp.alhandra@ulsetejo min-saude.pt</p>                                                                 |
|  | <p>20. USF Gago Coutinho</p> <p>Praça da Sociedade Filarmónica Recreio Alverquense, n.º 22,</p> <p>Edifício do Centro de Saúde,</p> <p>2615-042 Alverca do Ribatejo</p> <p>Tel.: 219 579 773</p> <p>E-mail: usf.gagocoutinho@ulsetejo.min-saude.pt</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>21. USF Lusitano</p> <p>Av. Eng.º Adriano Brito da Conceição, nº6</p> <p>2630-243 Arruda dos Vinhos</p> <p>Tel.: 263979130</p> <p>E-mail: usf.lusitano@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                            |
|  | <p>22. USF Reynaldo dos Santos</p> <p>Av. D. Vicente Afonso Valente, R/c - Edifício Centro de Saúde</p> <p>2625-215 Póvoa Santa Iria</p> <p>Tel.: 219540114</p> <p>E-mail: usfreynaldodossantos@ulsetejo.min-saude.pt</p>      |
|  | <p>23. USF Samora Correia</p> <p>Praceta Padre Camilo, n.º 3</p> <p>2135-089 Samora Correia</p> <p>Tel.: 263650900</p> <p>E-mail: usf.samoracr@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                                       |
|  | <p>24. USF Vila Presépio</p> <p>Rua Francisco José Lopes, S/n - Piso 1</p> <p>2580-393 Alenquer</p> <p>Tel.: 263 731 370 / Fax: 263 731 348</p> <p>E-mail: usf.vilapresepio@ulsetejo.min-saude.pt</p>                          |
|  | <p>25. USF Terras de Cira</p> <p>Rua António Lúcio Batista, nº6</p> <p>2600-102 Vila Franca de Xira</p> <p>Tel.: 263279650</p> <p>E-mail: usf.terrascira@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                             |
|  | <p>26. USF Villa Longa</p> <p>Rua Antero de Quental, s/n</p> <p>2625-642 Vialonga</p> <p>Tel.: 219527520 / Fax: 219527525</p> <p>E-mail: usf.villalonga@ulsetejo.min-saude.pt</p>                                              |
|  | <p>27. UCC - Unidade de Cuidados na Comunidade Vila Franca de Xira</p> <p>Rua 5 de outubro de 1910, n.º 40</p> <p>2600-425 Alhandra</p> <p>Tel.: 219518328</p> <p>E-mail: ucc.vfxira@ulsetejo.min-saude.pt</p>                 |
|  | <p>28. UCC - Unidade de Cuidados na Comunidade Alenquer</p> <p>Rua Francisco José Lopes, s/n</p> <p>2580-393 Alenquer</p> <p>Tel.: 263731360</p> <p>E-mail: ucc.alenquer@ulsetejo.min-saude.pt</p>                             |
|  | <p>29. UCC - Unidade de Cuidados na Comunidade Arruda dos Vinhos</p> <p>Av. Engo. Adriano Brito da Conceição, nº6</p> <p>2630-243 Arruda dos Vinhos</p> <p>Tel.: 263979139</p> <p>E-mail: ucc.arruda@ulsetejo.min-saude.pt</p> |
|  | <p>30. UCC - Unidade de Cuidados na Comunidade Azambuja</p> <p>Rua do Centro de Saúde, n.º 3</p> <p>2050-271 Azambuja</p> <p>Tel.: 263407619</p>                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | E-mail: ucc.azambuja@ulsetejo.min-saude.pt                                                                                                                                                          |
|  | 31. UCC - Unidade de Cuidados na Comunidade Benavente<br>Rua Joaquim Rodrigues Parracho<br>2130-060 Benavente<br>Tel.: 263517771<br>E-mail: ucc.benavente@arslvt.min-saude.pt                       |
|  | 32. Unidade de Saúde Pública (USP)<br>Av. 25 de Abril, Edifício do Centro de Saúde<br>2625-042 Forte da Casa<br>Tel.: 219535204 / Fax: 219590855<br>E-mail: usp.estuariotejo.@ulsetejo.min-saude.pt |
|  | 33. Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)<br>Rua António Lúcio Batista, nº6<br>2600-102 Vila Franca de Xira<br>Tel.: 263 279 650<br>E-mail: cdp.estuariotejo@ulsetejo.min-saude.pt               |

## 1.2 Caracterização da entidade

A ULS Estuário do Tejo é uma entidade pública empresarial que presta cuidados de saúde diferenciados, integrada no Serviço Nacional de Saúde respondendo às necessidades de cerca de 247 mil habitantes dos concelhos de Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Benavente e Vila Franca de Xira. A 31 de dezembro de 2024 tinha 238.670 utentes inscritos, dos quais cerca de 119 mil sem médico de família atribuído (50%).

A ULS é constituída por 1 Hospital e 7 Centros de Saúde (1 em cada concelho), com exceção do concelho de Vila Franca de Xira, onde a prestação de cuidados de saúde primários está dispersa por 3 Centros de Saúde.

Ao nível dos CSP a prestação de cuidados é assegurada por diferentes tipologias de unidades funcionais: Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP); Unidades de Saúde Familiar (USF); Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC) e Unidade de Saúde Pública (USP).

O edificado hospitalar possui: 56 gabinetes de consulta; 9 salas de cirurgia no Bloco Operatório e 1 sala de cesariana no Bloco de Partos; 367 camas distribuídas por quartos individuais ou duplos com casa de banho e 20 berços; Blocos de Partos com 5 salas individuais; Unidades de Cuidados Especiais; Serviço de Psiquiatria com acesso próprio; Meios Complementares de Diagnóstico e Tratamentos de apoio às diversas especialidades médicas e cirúrgicas.

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

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

| Órgãos                                                                                                                                                                                                                             | Constituição / Nomeação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Refª e/ou Observações |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Administração / Direção                                                                                                                                                                                                            | Presidente do Conselho de Administração: Carlos Manuel Pereira Andrade Costa<br><br>Diretora Clínica para a área dos Cuidados de Saúde Hospitalares: Maria Sofia Magalhães Loureiro dos Santos<br><br>Diretor Clínico para a área dos Cuidados de Saúde Primários: Sérgio Miguel Ribeiro Morais Medina do Rosário<br><br>Enfermeira Diretora: Ana Paula Eusébio até 27/11/2024 e Cidália da Silva Gomes a partir de 28/11/2024<br><br>Vogal Executivo: Susana Isabel da Costa Braz<br><br>Vogal Executivo: Duarte Pedro de Sousa Tavares de 01/02/2024 a 10/05/2024 |                       |
| Fiscalização                                                                                                                                                                                                                       | Conselho Fiscal:<br><br>Presidente: Alexandre Virgílio Tomás Amado<br><br>Vogal Efetivo: Ana Alexandra Filipe Freitas<br><br>Vogal Efetivo: Teresa Luísa Teixeira Magalhães<br><br>Vogal Suplente: Luís Miguel Campos Dias Pereira<br><br>Revisor Oficial de Contas:<br><br>SROC: Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda<br><br>SROC Suplente: Vítor Almeida & Associados, SROC, Lda                                                                                                                                                                                |                       |
| Participação / Consulta<br><br>(Ex: Comissão de utentes; Conselho Consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)                                                                                                   | Conselho Consultivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Em constituição       |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde<br><br>(Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde) | Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA)<br><br>Coordenador: Ana Honório<br><br>Equipa de Gestão de Altas<br><br>Coordenador: Leuta Araújo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       |

| Órgãos                                                                             | Constituição / Nomeação                                                                                | Refª e/ou Observações |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Outras Comissões (apoio à gestão)<br>(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | Comissão de Ética                                                                                      |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Ana Azevedo                                                                               |                       |
|                                                                                    | Comissão de Humanização                                                                                |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Carlos Andrade Costa                                                                      |                       |
|                                                                                    | Grupo Coordenador Local Programa Nacional Prevenção                                                    |                       |
|                                                                                    | Controlo Infecções e de Resistência a Antimicrobianos                                                  |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Leonor Pássaro                                                                            |                       |
|                                                                                    | Comissão de Farmácia e Terapêutica                                                                     |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Sofia Loureiro dos Santos                                                                 |                       |
|                                                                                    | Comissão Coordenação Oncológica                                                                        |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Sofia Loureiro dos Santos                                                                 |                       |
|                                                                                    | Comissão Técnica de Certificação de Interrupção da Gravidez                                            |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Paula Tapadinhas                                                                          |                       |
|                                                                                    | Comissão de Qualidade e Segurança Clínica                                                              |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Sofia Loureiro dos Santos                                                                 |                       |
|                                                                                    | Comissão de Catástrofe e de Emergência Interna                                                         |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Pedro Espanhol                                                                            |                       |
|                                                                                    | Sub-Comissão de Antibióticos                                                                           |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Leonor Pássaro                                                                            |                       |
|                                                                                    | Comissão de Hemoderivados                                                                              |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Carla Ferrer                                                                              |                       |
|                                                                                    | Comissão Transfusional                                                                                 |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Dina Pereira                                                                              |                       |
|                                                                                    | Comissão de Nutrição Clínica                                                                           |                       |
|                                                                                    | Coordenador: em revisão                                                                                |                       |
|                                                                                    | Comissão de Legionella                                                                                 |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Nelson Mendes                                                                             |                       |
|                                                                                    | Comissão Cirurgia Segura                                                                               |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Pedro Afonso                                                                              |                       |
|                                                                                    | Equipa da Unidade Funcional de Cirurgia do Ambulatório                                                 |                       |
|                                                                                    | Coordenador: em revisão                                                                                |                       |
|                                                                                    | Suporte Intra-Hospitalar em Cuidados Paliativos                                                        |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Alice Frazão                                                                              |                       |
|                                                                                    | Unidade Coordenadora Funcional da Diabetes                                                             |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Mónica Reis                                                                               |                       |
|                                                                                    | Unidade Coordenadora Funcional da Mulher e da Criança (Saúde materna e neonatal, criança, adolescente) |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Patrícia Nascimento                                                                       |                       |
|                                                                                    | Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER)                                                       |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Bruno Ferreira                                                                            |                       |
|                                                                                    | Grupo de Estudo e Gestão da Nutrição                                                                   |                       |
|                                                                                    | Coordenador: João Gonçalves Pereira                                                                    |                       |
|                                                                                    | Prevenção de Violência em Adultos                                                                      |                       |
|                                                                                    | Coordenadora: em revisão                                                                               |                       |
|                                                                                    | Comissão Local de Informatização Clínica                                                               |                       |
|                                                                                    | Coordenador: Rui Figueiredo                                                                            |                       |
| Gabinete do Utente                                                                 | Departamento de Produção e Serviço ao Utente<br>Gabinete do Cidadão<br>Contacto: Susana Lopes          |                       |
| Telefone                                                                           | + 351 263 006 500                                                                                      |                       |
| E-mail                                                                             | <a href="mailto:gabcidadao@hvfx.min-saude.pt">gabcidadao@hvfx.min-saude.pt</a>                         |                       |

### 1.3 Sistemas de Informação

#### Aplicações Informáticas Gerais

Neste ponto encontram-se identificadas as aplicações informáticas para o setor da Saúde que envolvem o acesso a cuidados e são 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, assinalando-se com um X as que se encontram em uso nas Unidades que integram a ULS Estuário do Tejo.

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

| Aplicações informáticas |                                                                                                                   | Em uso                                      |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. SONHO                | Sistema Administrativo para os Cuidados Hospitalares                                                              |                                             |
| 2. SINUS                | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários                                                    | X                                           |
| 3. SCLINICO             | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros                                   | X<br>Apenas nos Cuidados de Saúde Primários |
| 4. SI CTH               | Sistema Informático para a Consulta a Tempo e Horas                                                               | X                                           |
| 5. SIGLIC               | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia                                               | X                                           |
| 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)                         | X                                           |
| 10. SGES                | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde                                                                           |                                             |
| 11. SIM@SNS             | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF | X                                           |
| 12. SICA                | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento                                                        | X                                           |
| 13. GID                 | Gestão Integrada da Doença                                                                                        | X                                           |
| 14. SGTD                | Sistema de Gestão de Transporte de Doentes                                                                        | X                                           |
| 15. SIGA                | Sistema de Informação Geográfica das ARSLVT                                                                       | X                                           |
| 16. SIIMA Rastreios     | Sistema de informação para gestão de Programas de Rastreio de Base Populacional                                   | X                                           |
| 17. GPFMS               | Gestão Partilhada de Frota do Ministério da Saúde                                                                 | X                                           |
| 18. SICO                | Sistema de Informação dos Certificados de Óbito                                                                   | X                                           |
| 19. RENTEV              | Registo Nacional do Testamento Vital                                                                              | X                                           |
| 20. SISO                | Sistema de Informação para a Saúde Oral                                                                           | X                                           |
| 21. SISP                | Sistema de Informação para a Saúde Pública                                                                        | X                                           |
| 22. SINAVE              | Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica                                                                     | X                                           |

### Aplicações Informáticas Específicas

Neste ponto encontram-se identificadas as outras aplicações informáticas utilizadas nas Unidades da ULS Estuário do Tejo, 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 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1. ENFERMAGEM – GLINTT            | Sistema de Informação Enfermagem            | Áreas Clínicas                                    |
| 2. EPR – GLINTT                   | Sistema de Informação Médico                | Áreas Clínicas                                    |
| 3. GESTÃO HOSPITALAR – GLINTT     | Sistema de Informação Administrativo        | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 4. SIGICM – FARMÁCIA              | Sistema de Informação Farmácia              | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 5. MCDTS - GLINTT                 | Sistema de Informação MCDT's                | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 6. SIBAS – IMUNOHEMOTERAPIA       | Sistema de Informação Serviço de Sangue     | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 7. CLINDATA – PATOLOGIA CLÍNICA   | Sistema de Informação Análises              | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 8. IMPAX – IMAGIOLOGIA            | Repositório de estudos de Imagiologia       | Áreas Administrativas e Clínicas                  |
| 9. BICUcare – CUIDADOS INTENSIVOS | Sistema de Informação Médico/Enfermagem UCI | Áreas Clínicas                                    |
| 10. BAnesthetic                   | Sistema de Informação Médico - Bloco        | Áreas Clínicas                                    |

## Segurança da informação

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

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

- Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GAIC)

Responsável: Leuta Araújo

- Proteção de Dados

Encarregado: Carlos Manuel Pinto Chefe

- Controlo de Acessos

Responsável: Rui Figueiredo

- Privilégios dos Utilizadores

Responsável: Rui Figueiredo

- Backups diários de informação

Responsável: Rui Figueiredo

## 2. Regulação, organização e controlo interno

### 2.1 Documentos de orientação

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

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

| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sim | Não | Refª e/ou Observações                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?                                                                                                                                                                 | X   |     | Aprovado em novembro 2024 Publicado no site <a href="#">Proposta de Regulamento Interno ULSET - versao 19.11..2024.pdf</a> |
| 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   |     | Planos e Relatórios de Atividades                                                                                          |

1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização) reversão da gestão da instituição. Detalham-se abaixo os documentos existentes em revisão:

O Regulamento Interno da Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E. foi aprovado em novembro de 2024, neste sentido, os regulamentos existentes à data (das Direções, dos Serviços, das Comissões e das Unidades Funcionais) e os Manuais de Boas Práticas estão em processo de revisão. Detalham-se abaixo os documentos existentes em revisão,

1. Regulamento de Recursos Humanos
2. Regulamento da Direção de Planeamento, Controlo e Gestão do Contrato
3. Regulamento Produção
4. Regulamento Qualidade e Segurança
5. Regulamento Comunicação e Sustentabilidade
6. Regulamento da Gestão Hoteleira
7. Regulamento Procedimento Compras
8. Regulamento de Infraestruturas e Manutenção
9. Regulamento de Resíduos
10. Regulamento do Serviço de Saúde Ocupacional

11. Regulamento Serviço de Apoio ao Utente
12. Regulamento do Serviço Social
13. Regulamento de Visitas e Acompanhantes de Utentes
14. Regulamento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa
15. Regulamento de Espólios
16. Regulamento do Internato e Formação Médica
17. Regulamento do Planeamento de Altas
18. Regulamento do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica
19. Conselhos de Auditoria Clínica
20. Regulamento do Serviço de Urgência
21. Regulamento da Consulta Externa
22. Regulamento do Bloco Operatório
23. Regulamento da Unidade de Oncologia
24. Regulamento da Unidade de Cuidados Intensivos
25. Regulamento da Medicina Física e Reabilitação
26. Regulamento do Serviço de Imuno-Hemoterapia
27. Regulamento do Serviço de Hemodiálise
28. Regulamento do Serviço de Pneumologia
29. Regulamento do Serviço de Patologia Clínica
30. Regulamento do Serviço de Otorrinolaringologia
31. Regulamento da Cirurgia Geral
32. Regulamento da Oftalmologia
33. Regulamento da Ortopedia
34. Regulamento de Cirurgia Geral
35. Regulamento de Medicina Interna
36. Regulamento da Anestesiologia

## 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?<br>Indicar os serviços envolvidos e constituição                                                         | X   |     | Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) e Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UHGIC).<br>A estrutura é composta por profissionais médicos, técnicos superiores e assistentes técnicos.                                                                                                                                                                                                                |
| 2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?<br>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação                                                         | X   |     | ULGA – Portaria nº 147/2017, de 27 de abril; UHGIC – Circular Normativa n.º 1/2005, de 13 de janeiro, e Circular Informativa n.º 2/2009, de 19 de fevereiro. Regulamento Interno de funcionamento da UHGIC, de 25 de Abril de 2014.<br>Os procedimentos anteriores ao início da nova gestão do Hospital mantêm-se até à sua revisão.                                                                                        |
| 2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?<br>Apresentar em anexo os indicadores definidos | X   |     | Circular Normativa nº 15/202/ACSS – Capítulo sobre as Penalidades;<br>Termos de Referência para a contratualização de cuidados de saúde no SNS para 2023 – Capítulo dos Incentivos.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?                                             | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?<br>Especificar                                                                      | X   |     | Nos termos do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão e, posteriormente, da Circular Normativa referida e dos Termos de Referência para a contratualização de cuidados de saúde no SNS.                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?                                                 | X   |     | Relatórios mensais e trimestrais de acompanhamento dos indicadores definidos em Contrato de Gestão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?                                                                                                                   | X   |     | Relatórios de monitorização e planos de ação (quando aplicável) por indicador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?                                  |     |     | Os indicadores encontram-se definidos conforme previsto na Circular Normativa para este efeito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)? |     |     | Estão definidos procedimentos de controlo na Direção de Planeamento, Controlo e Gestão do Contrato de forma a garantir níveis de qualidade nos indicadores reportados.<br>Acompanhamento da recolha e tratamento de dados por entidade externa e envio à ARSLVT de “Relatórios trimestrais de Verificação do Programa de Monitorização e Avaliação dos Resultados de Natureza Assistencial” sobre o desempenho do Hospital. |
| 2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?                                                                                                                                              | X   |     | Aplica-se a Portaria n.º 153/2017, de 04v de maio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados?<br>Apresentar os tempos em mapa anexo                                                                        | X   |     | Aplica-se a Portaria n.º 153/2017, de 04 de maio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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   |     | Aplicam-se os termos previstos no Contrato-Programa para o ano de 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sim | Não | Refª e/ou Observações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias?<br>Especificar                                                                               | X   |     | Informação afixada nas principais receções Administrativas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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   |     | Informação disponível nos Relatórios Anuais de Acesso a Cuidados de Saúde, disponibilizados no Website do Hospital de Vila Franca de Xira, EPE.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita?<br>Indicar                               | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2.17. Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência?<br>Indicar                                           | X   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?                                                                                                                                                | X   |     | Publicado no website da ULS Estuário do Tejo (colocar link)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.2.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?<br>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo) | X   |     | As reclamações e/ou sugestões são objeto de tratamento próprio (análise, registo e resposta), independentemente da sua génese/proveniência (lavradas no formato físico do Livro de Reclamações, recebidas por via eletrónica ou por qualquer outro meio escrito, através dos canais de comunicação disponíveis para o efeito).<br><br>Ver Anexo I ao presente Relatório.                                                      |
| 2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?                                                                                                                                       | X   |     | O Gabinete do Cidadão apresenta, periodicamente, junto das Direções dos Serviços/Departamentos, a análise estatística das reclamações e propostas de alteração e melhoria de circuitos e procedimentos. O Sistema de Gestão e Tratamento de Reclamações e Sugestões na ULS Estuário do Tejo, E.P.E. permite o uso daquelas como um instrumento de gestão importante na melhoria da qualidade e segurança do serviço prestado. |
| 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   |     | A Entidade Reguladora da Saúde, promoveu várias diligências junto à Unidade Local de Saúde, nomeadamente, pedido de elementos, processos de monitorização, processos de inquérito, pedidos de informação e de esclarecimento.                                                                                                                                                                                                 |
| 2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?<br>Quantificar e caracterizar                                                                                                                                                   | X   |     | Foi aberto um processo sancionatório, por essa Entidade Reguladora em 2024, melhor identificado com a referência n.º PCO/117/2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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**

## **Das ULS/IPO/PPP**

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

Na Parte II é efetuada uma análise dos tempos observados na ULS Estuário do Tejo, por comparação com os Tempos Máximos de Resposta Garantidos, regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio.

### 3. 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.º 153/2017, de 4 de maio, assim como os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                                                                                                                     | TMRG                                        | TRG                                         | TR 2024        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|
| <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        | Atendimento no próprio dia do pedido        | Não disponível |
| Motivo não relacionado com doença aguda                                                                                                                            | 15 dias úteis contados da receção do pedido | 15 dias úteis contados da receção do pedido | Não disponível |
| <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        | Atendimento no próprio dia do pedido        | Não disponível |
| Motivo não relacionado com doença aguda                                                                                                                            | 30 dias úteis contados da receção do pedido | 30 dias úteis contados da receção do pedido | Não disponível |
| <b>Consulta no domicílio</b>                                                                                                                                       |                                             |                                             |                |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional                                                                                                               | De acordo com o plano de cuidados previsto  | De acordo com o plano de cuidados previsto  | Não aplicável  |
| <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      | 72 horas contadas da receção do pedido      | Não disponível |
| Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos                                                                                      | 72 horas contadas da receção do pedido      | 72 horas contadas da receção do pedido      | Não disponível |

**Consultas programadas pelos profissionais das unidades funcionais dos CSP que integram a ULS**

|                                                                        |                                                                                                                            |               |                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| 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. | Não aplicável | Não aplicável  |
| <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                           | Não aplicável | Não disponível |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional                   | De acordo com o plano de cuidados previsto                                                                                 | Não aplicável | Não aplicável  |

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso                                                                            | TMRG                                                                           | TRG            | TR 2024        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <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              | Não disponível | Não disponível |
| Restantes níveis de prioridade                                                                                         | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) | Não disponível | Não disponível |
| Urgência (nível 3)                                                                                                     | Encaminhamento para serviço de urgência                                        | Não disponível | Não disponível |
| Restantes níveis de prioridade                                                                                         | 24 horas contadas da receção do pedido                                         | Não disponível | Não disponível |
| <b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>                                  |                                                                                |                |                |
| Urgência diferida (nível 4)                                                                                            | Imediato                                                                       | Não disponível | Não disponível |
| Muito prioritária (nível 3)                                                                                            | 7 dias                                                                         | Não disponível | Não disponível |
| Prioritária (nível 2)                                                                                                  | 15 dias                                                                        | Não disponível | Não disponível |
| Prioridade normal (nível 1)                                                                                            | 30 dias                                                                        | Não disponível | Não disponível |
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)</b>                 |                                                                                |                |                |
| Urgência diferida (nível 4)                                                                                            | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              | Não disponível | Não disponível |
| Restantes níveis de prioridade                                                                                         | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) | Não disponível | Não disponível |
| Urgência (nível 3)                                                                                                     | Encaminhamento para serviço de urgência                                        | Não disponível | Não disponível |
| Restantes níveis de prioridade                                                                                         | 24 horas contadas da receção do pedido                                         | Não disponível | Não disponível |
| <b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>                                         |                                                                                |                |                |
| Urgência (nível 3)                                                                                                     | Imediato                                                                       | Não disponível | Não disponível |
| Doentes prioritários (nível 2)                                                                                         | 15 dias                                                                        | Não disponível | Não disponível |
| Doentes eletivos (nível 1)                                                                                             | 30 dias                                                                        | Não disponível | Não disponível |
| <b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos CSP que integram a ULS</b> |                                                                                |                |                |
| Muito prioritária                                                                                                      | 30 dias                                                                        | 30 dias        | 81 dias        |
| Prioritária                                                                                                            | 60 dias                                                                        | 60 dias        | 98 dias        |
| Prioridade «normal»                                                                                                    | 120 dias                                                                       | 120 dias       | 193 dias       |

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                                                                                 | TMRG                                                                       | TRG           | TR 2024       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b>              |                                                                            |               |               |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                               | 24 horas                                                                   | Não aplicável | Não aplicável |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                               | 7 dias                                                                     | Não aplicável | Não aplicável |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                                     | 30 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 60 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>                                  |                                                                            |               |               |
| Urgência diferida (prioridade 4)                                                                                               | 24 horas                                                                   | Não aplicável | Não aplicável |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                               | 7 dias                                                                     | Não aplicável | Não aplicável |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                                     | 15 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 45 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>                                          |                                                                            |               |               |
| Urgência diferida (nível 4)                                                                                                    | 3 dias                                                                     | 3 dias        | 6 dias        |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                               | 15 dias                                                                    | 15 dias       | 22 dias       |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                                     | 60 dias                                                                    | 60 dias       | 51 dias       |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 180 dias                                                                   | 180 dias      | 125 dias      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>                                        |                                                                            |               |               |
| Urgência diferida (nível 4)                                                                                                    | 3 dias                                                                     | 3 dias        | 7 dias        |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                               | 15 dias                                                                    | 15 dias       | 39 dias       |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                                     | 45 dias                                                                    | 45 dias       | 41 dias       |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 60 dias                                                                    | 60 dias       | 37 dias       |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>                                          |                                                                            |               |               |
| Urgência diferida (nível 4)                                                                                                    | 3 dias                                                                     | 3 dias        | 1 dia         |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                                                               | 15 dias                                                                    | 15 dias       | 1,2 dias      |
| Prioritário (prioridade 2)                                                                                                     | 45 dias                                                                    | 45 dias       | 1,3 dias      |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 90 dias                                                                    | 90 dias       | 7,3 dias      |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>                        |                                                                            |               |               |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 180 dias                                                                   | Não aplicável | Não aplicável |
| <b>Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)</b>              |                                                                            |               |               |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 30 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| Específico                                                                                                                     | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde | Não aplicável | Não aplicável |
| <b>Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)</b> |                                                                            |               |               |
| Normal (prioridade 1)                                                                                                          | 30 dias                                                                    | Não aplicável | Não aplicável |
| Específico                                                                                                                     | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde | Não aplicável | Não aplicável |

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

| Tipo de Cuidados de Saúde                              | TMRG                                                                                                                                     | TRG                                                                                                                                      | TR 2024        |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Cateterismo cardíaco                                   | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias                                                                                                                                  | Não aplicável  |
| Pacemaker cardíaco                                     | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias                                                                                                                                  | Não disponível |
| Exames de Endoscopia Gastroenterológica                | 90 dias                                                                                                                                  | 90 dias                                                                                                                                  | Não disponível |
| Exames de Medicina Nuclear                             | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias                                                                                                                                  | Não aplicável  |
| Exames de Tomografia Computorizada                     | 90 dias                                                                                                                                  | 90 dias                                                                                                                                  | Não disponível |
| Ressonâncias Magnéticas                                | 90 dias                                                                                                                                  | 90 dias                                                                                                                                  | Não disponível |
| Angiografia diagnóstica                                | 30 dias                                                                                                                                  | 30 dias                                                                                                                                  | Não disponível |
| Tratamentos de Radioterapia                            | 15 dias                                                                                                                                  | 15 dias                                                                                                                                  | Não aplicável  |
| Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento | A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica) | A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica) | Não disponível |

### *Parte III*

## ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Na Parte III é analisada a atividade de consultas e vigilâncias realizadas ao nível dos Cuidados de Saúde Primários, bem como o volume de atividade de consulta externa hospitalar realizada, com maior relevância para as primeiras consultas provenientes dos Cuidados de Saúde Primários (CTH), relativamente às quais é efetuada uma análise dos tempos médios de espera e de resposta e do cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos.

A nível hospitalar é também analisada a lista de espera para cirurgia (LIC) e respetiva atividade cirúrgica programada realizada, bem como analisados os tempos médios de espera e de resposta e o cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos.

4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pelas Unidades de Cuidados de Saúde Primários, em 2024 e períodos homólogos (2023 e 2022), por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024

| Área de Cuidados                     | 2022           | 2023           | 2024           | Δ 2024/2023        |                | Δ 2023/2022        |                |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|                                      |                |                |                | Valor <sup>1</sup> | % <sup>2</sup> | Valor <sup>3</sup> | % <sup>4</sup> |
| Consultas de saúde Adultos           | 450.989        | 445.545        | 467.456        | 21.911             | 4,92%          | -5.444             | -1,21%         |
| Consultas de saúde Infantil          | 56.578         | 58.776         | 63.153         | 4.377              | 7,45%          | 2.198              | 3,88%          |
| Consultas de saúde Materna           | 10.746         | 11.610         | 11.227         | -383               | -3,30%         | 864                | 8,04%          |
| Consultas de Planeamento Familiar    | 9.967          | 9.466          | 8.590          | -876               | -9,25%         | -501               | -5,03%         |
| Consultas Especialidade              |                | 7.322          | 8.284          | 962                | 13,14%         | 7.322              | -              |
| Consultas Atendimento Complementar   |                | 3.534          |                |                    |                | 3.534              | -              |
| <b>Total Consultas Médicas</b>       | <b>528.280</b> | <b>536.253</b> | <b>558.710</b> | <b>25.991</b>      | <b>4,2%</b>    | <b>7.973</b>       | <b>1,51%</b>   |
| Vigilâncias de doentes diabéticos    | 33.859         | 32.158         | 35.297         | 3.139              | 9,76%          | -1.701             | -5,02%         |
| Vigilâncias de doentes hipertensos   | 57.996         | 61.268         | 68.664         | 7.396              | 12,07%         | 3.272              | 5,64%          |
| Consultas médicas no domicílio       | 1.226          | 1.527          | 1.315          | -212               | -13,88%        | 301                | 24,55%         |
| Consultas de enfermagem no domicílio | 26.686         | 23.189         | 25.137         | 1.948              | 8,40%          | -3.497             | -13,10%        |

NOTA: Foram revistos os valores do ano 2023 em conformidade com a premissa de extração da informação de consultas realizadas, adotada para o ano de 2024, que considera a extração da informação a partir do módulo clínico do SIARS.

<sup>1</sup> Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

<sup>2</sup> Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) /N° consultas 2023 x 100

<sup>3</sup> Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

<sup>4</sup> Δ 2023/2022 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2022) /N° consultas 2022 x 100

## 5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os dados da atividade hospitalar em termos de consultas externas e cirurgias programadas, por valência, com respetivos tempos médios de espera e de resposta e cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos.

### 5.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024

| Valência                                        | 2022           | 2023           | 2024           | Δ 2024/2023        |                | Δ 2023/2022        |                |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|                                                 |                |                |                | Valor <sup>5</sup> | % <sup>6</sup> | Valor <sup>7</sup> | % <sup>8</sup> |
| Anestesiologia                                  | 4.394          | 4.477          | 4.016          | -461               | -10,30%        | 83                 | 1,89%          |
| Cardiologia                                     | 4.367          | 3.353          | 3.045          | -308               | -9,19%         | -1.014             | -23,22%        |
| Cirurgia Geral                                  | 9.535          | 10.370         | 8.477          | -1.893             | -18,25%        | 835                | 8,76%          |
| Dermatologia                                    | 5.717          | 5.953          | 6.215          | 262                | 4,40%          | 236                | 4,13%          |
| Gastroenterologia                               | 4.327          | 3.939          | 3.542          | -397               | -10,08%        | -388               | -8,97%         |
| Ginecologia                                     | 5.247          | 4.768          | 4.923          | 155                | 3,25%          | -479               | -9,13%         |
| Imunohemoterapia                                | 4.100          | 4.005          | 3.571          | -434               | -10,84%        | -95                | -2,32%         |
| Medicina Física e de Reabilitação               | 1.723          | 1.295          | 1.194          | -101               | -7,80%         | -428               | -24,84%        |
| Medicina Interna                                | 6.468          | 7.777          | 9.934          | 2.157              | 27,74%         | 1.309              | 20,24%         |
| Nefrologia                                      | 1.406          | 2.771          | 3.950          | 1.179              | 42,55%         | 1.365              | 97,08%         |
| Neurologia                                      | 5.180          | 4.312          | 3.382          | -930               | -21,57%        | -868               | -16,76%        |
| Neonatologia                                    | 775            | 494            | 790            | 296                | 59,92%         | -281               | -36,26%        |
| Obstetrícia                                     | 5.584          | 5.583          | 4.488          | -1.095             | -19,61%        | -1                 | -0,02%         |
| Oftalmologia                                    | 18.857         | 22.543         | 24.998         | 2.455              | 10,89%         | 3.686              | 19,55%         |
| Oncologia Médica                                | 7.346          | 9.580          | 9.349          | -231               | -2,41%         | 2.234              | 30,41%         |
| Ortopedia                                       | 14.026         | 14.212         | 15.268         | 1.056              | 7,43%          | 186                | 1,33%          |
| Otorrinolaringologia                            | 9.394          | 8.088          | 6.153          | -1.935             | -23,92%        | -1.306             | -13,90%        |
| Pediatria                                       | 8.086          | 10.328         | 9.760          | -568               | -5,50%         | 2.242              | 27,73%         |
| Pneumologia                                     | 6.071          | 6.976          | 7.915          | 939                | 13,46%         | 905                | 14,91%         |
| Urologia                                        | 8.331          | 7.757          | 6.514          | -1.243             | -16,02%        | -574               | -6,89%         |
| Psiquiatria                                     | 7.722          | 7.535          | 8.392          | 857                | 11,37%         | -187               | -2,42%         |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência          | 1.075          | 943            | 1.633          | 690                | 73,17%         | -132               | -12,28%        |
| Doenças Infecciosas                             | 728            | 1.003          | 1.073          | 70                 | 6,98%          | 275                | 37,77%         |
| Unidade de Mama                                 |                |                | 3.154          | 3.154              | -              | -                  | -              |
| Outras (radiodiagnóstico e Cuidados Intensivos) |                |                | 412            | 412                | -              | -                  | -              |
| <b>Total</b>                                    | <b>140.459</b> | <b>148.062</b> | <b>152.148</b> | <b>4.086</b>       | <b>2,76%</b>   | <b>7.603</b>       | <b>5,41%</b>   |

Nota: Não considera consultas de Medicina no Trabalho

<sup>5</sup> Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

<sup>6</sup> Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) / N° consultas 2023 x 100

<sup>7</sup> Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

<sup>8</sup> Δ 2023/2022 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2022) / N° consultas 2022 x 100

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024

| Valência                                        | 2022          | 2023          | 2024          | Δ 2024/2023        |                 | Δ 2023/2022         |                 |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
|                                                 |               |               |               | Valor <sup>9</sup> | % <sup>10</sup> | Valor <sup>11</sup> | % <sup>12</sup> |
| Anestesiologia                                  | 3.485         | 3.497         | 3.172         | -325               | -9,29%          | 12                  | 0,34%           |
| Cardiologia                                     | 1.305         | 1.110         | 1.044         | -66                | -5,95%          | -195                | -14,94%         |
| Cirurgia Geral                                  | 3.674         | 3.634         | 3.139         | -495               | -13,62%         | -40                 | -1,09%          |
| Dermatologia                                    | 1.779         | 2.048         | 2.102         | 54                 | 2,64%           | 269                 | 15,12%          |
| Gastrenterologia                                | 880           | 840           | 783           | -57                | -6,79%          | -40                 | -4,55%          |
| Ginecologia                                     | 1.826         | 1.599         | 1.551         | -48                | -3,00%          | -227                | -12,43%         |
| Imunohemoterapia                                | 817           | 817           | 730           | -87                | -10,65%         | 0                   | 0,00%           |
| Medicina Física e de Reabilitação               | 771           | 696           | 684           | -12                | -1,72%          | -75                 | -9,73%          |
| Medicina Interna                                | 1.686         | 1.505         | 1.809         | 304                | 20,20%          | -181                | -10,74%         |
| Nefrologia                                      | 433           | 621           | 690           | 69                 | 11,11%          | 188                 | 43,42%          |
| Neurologia                                      | 1.201         | 915           | 607           | -308               | -33,66%         | -286                | -23,81%         |
| Neonatologia                                    | 186           | 118           | 190           | 72                 | 61,02%          | -68                 | -36,56%         |
| Obstetrícia                                     | 1.874         | 1.674         | 1.287         | -387               | -23,12%         | -200                | -10,67%         |
| Oftalmologia                                    | 4.535         | 7.633         | 7.648         | 15                 | 0,20%           | 3098                | 68,31%          |
| Oncologia Médica                                | 553           | 840           | 903           | 63                 | 7,50%           | 287                 | 51,90%          |
| Ortopedia                                       | 5.685         | 5.840         | 6.107         | 267                | 4,57%           | 155                 | 2,73%           |
| Otorrinolaringologia                            | 3.094         | 2.457         | 2.178         | -279               | -11,36%         | -637                | -20,59%         |
| Pediatria                                       | 2.167         | 2.368         | 2.043         | -325               | -13,72%         | 201                 | 9,28%           |
| Pneumologia                                     | 1.840         | 1.807         | 1.509         | -298               | -16,49%         | -33                 | -1,79%          |
| Urologia                                        | 2.102         | 1.756         | 2.145         | 389                | 22,15%          | -346                | -16,46%         |
| Psiquiatria                                     | 1.084         | 1.026         | 1.012         | -14                | -1,36%          | -58                 | -5,35%          |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência          | 6             | 52            | 300           | 248                | 476,92%         | 46                  | 766,67%         |
| Doenças Infeciosas                              | 70            | 102           | 143           | 41                 | 40,20%          | 32                  | 45,71%          |
| Unidade de Mama                                 |               |               | 498           | 498                | -               | -                   | -               |
| Outras (radiodiagnóstico e Cuidados Intensivos) |               |               | 374           | 374                | -               | -                   | -               |
| <b>Total Entidade</b>                           | <b>41.053</b> | <b>42.955</b> | <b>42.648</b> | <b>-307</b>        | <b>-0,71%</b>   | <b>1.902</b>        | <b>4,63%</b>    |

Nota: Não considera consultas de Medicina no Trabalho

<sup>9</sup> Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

<sup>10</sup> Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) / N° consultas 2023 x 100

<sup>11</sup> Δ 2023/2022 Valor = N° consultas 2023 – N° consultas 2022

<sup>12</sup> Δ 2023/2022 % = (N° consultas 2023 – N° consultas 2022) / N° consultas 2022 x 100

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

Quadro 14. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024  
(CTH e RSE SIGA)

| Especialidade                          | Pedidos a aguardar consulta |               |             | Tempo médio dos pedidos, pedidos a aguardar (dias) |            |             | Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias) |              |             |
|----------------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------|----------------------------------------------------|------------|-------------|--------------------------------------------|--------------|-------------|
|                                        | 2023                        | 2024          | Δ 2024/2023 | 2023                                               | 2024       | Δ 2024/2023 | 2023                                       | 2024         | Δ 2024/2023 |
| Anestesiologia                         | 7                           | 13            | 6           | 42                                                 | 57         | 16          | 76                                         | 101          | 25          |
| Cardiologia                            | 76                          | 298           | 222         | 65                                                 | 72         | 8           | 1.819                                      | 2.170        | 351         |
| Cirurgia Geral                         | 1.154                       | 1.442         | 288         | 140                                                | 195        | 55          | 798                                        | 850          | 52          |
| Dermatologia                           | 2.527                       | 2.855         | 328         | 272                                                | 307        | 35          | 929                                        | 926          | -3          |
| Doenças Infecciosas                    | 3                           | 6             | 3           | 33                                                 | 37         | 4           | 69                                         | 65           | -4          |
| Gastroenterologia                      | 685                         | 835           | 150         | 244                                                | 375        | 131         | 777                                        | 903          | 126         |
| Ginecologia                            | 1.584                       | 1.919         | 335         | 261                                                | 354        | 93          | 2.024                                      | 2.375        | 351         |
| Imuno-Hemoterapia                      | 14                          | 18            | 4           | 42                                                 | 47         | 5           | 105                                        | 99           | -6          |
| Medicina Interna                       | 219                         | 212           | -7          | 195                                                | 188        | -7          | 867                                        | 1.030        | 163         |
| MFR                                    | 37                          | 65            | 28          | 72                                                 | 84         | 11          | 161                                        | 241          | 80          |
| Nefrologia                             | 37                          | 40            | 3           | 37                                                 | 48         | 11          | 146                                        | 497          | 351         |
| Neurologia                             | 485                         | 612           | 127         | 160                                                | 262        | 102         | 356                                        | 612          | 256         |
| Obstetrícia                            | 119                         | 119           | 0           | 45                                                 | 39         | -6          | 2.462                                      | 2.813        | 351         |
| Oftalmologia                           | 1.922                       | 1.299         | -623        | 94                                                 | 45         | -49         | 2.056                                      | 2.407        | 351         |
| Oncologia Médica                       | 5                           | 3             | -2          | 15                                                 | 70         | 54          | 28                                         | 167          | 139         |
| ORL                                    | 1.300                       | 1.484         | 184         | 146                                                | 158        | 12          | 1.798                                      | 2.149        | 351         |
| Ortopedia                              | 2.266                       | 2.120         | -146        | 150                                                | 160        | 10          | 1.674                                      | 2.025        | 351         |
| Pediatria                              | 258                         | 281           | 23          | 120                                                | 99         | -21         | 552                                        | 461          | -91         |
| Pneumologia                            | 362                         | 789           | 427         | 92                                                 | 153        | 61          | 257                                        | 448          | 191         |
| Psiquiatria                            | 139                         | 82            | -57         | 87                                                 | 62         | -24         | 559                                        | 216          | -343        |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência | 93                          | 66            | -27         | 144                                                | 113        | -31         | 831                                        | 566          | -265        |
| Urologia                               | 513                         | 85            | -428        | 98                                                 | 52         | -46         | 3.110                                      | 3.461        | 351         |
| Unidade de Mama                        | 0                           | 29            | 29          | 0                                                  | 6          | 6           | 0                                          | 17           | 17          |
| <b>Total Geral</b>                     | <b>13.805</b>               | <b>14.672</b> | <b>867</b>  | <b>175</b>                                         | <b>217</b> | <b>42</b>   | <b>3.110</b>                               | <b>3.461</b> | <b>351</b>  |

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024  
(CTH e RSE SIGA)

| Especialidade                          | Total Pedidos Inscritos |        |                 | Total Consultas |        |                 | Consultas realizadas fora TMRG |        |                 | Tempo médio de Resposta (dias) |        |                 |
|----------------------------------------|-------------------------|--------|-----------------|-----------------|--------|-----------------|--------------------------------|--------|-----------------|--------------------------------|--------|-----------------|
|                                        | 2023                    | 2024   | Δ 2024/<br>2023 | 2023            | 2024   | Δ 2024/<br>2023 | 2023                           | 2024   | Δ 2024/<br>2023 | 2023                           | 2024   | Δ 2024/<br>2023 |
| Anestesiologia                         | 38                      | 36     | -2              | 26              | 17     | -9              | 24                             | 16     | -8              | 284,2                          | 93,5   | -190,7          |
| Cardiologia                            | 672                     | 821    | 149             | 288             | 294    | 6               | 249                            | 291    | 42              | 55,1                           | 87,2   | 32,2            |
| Cirurgia Geral                         | 2.198                   | 1.943  | -255            | 1.607           | 1.241  | -366            | 1.544                          | 1.220  | -324            | 143,5                          | 209,4  | 65,9            |
| Dermatologia                           | 2.294                   | 2.207  | -87             | 1.294           | 1.281  | -13             | 1.292                          | 1.279  | -13             | 292,7                          | 382,4  | 89,7            |
| Doenças Infeciosas                     | 37                      | 69     | 32              | 23              | 31     | 8               | 20                             | 24     | 4               | 52,2                           | 40,5   | -11,7           |
| Gastroenterologia                      | 1.018                   | 973    | -45             | 375             | 310    | -65             | 375                            | 305    | -70             | 235,2                          | 300,3  | 65,1            |
| Ginecologia                            | 1.671                   | 1.760  | 89              | 780             | 868    | 88              | 762                            | 864    | 102             | 210,8                          | 299,5  | 88,7            |
| Imunohemoterapia                       | 78                      | 124    | 46              | 47              | 68     | 21              | 46                             | 59     | 13              | 35,6                           | 55,0   | 19,5            |
| Medicina Interna                       | 347                     | 375    | 28              | 185             | 260    | 75              | 183                            | 255    | 72              | 189,6                          | 239,4  | 49,8            |
| MFR                                    | 119                     | 179    | 60              | 78              | 99     | 21              | 76                             | 94     | 18              | 71,2                           | 117,7  | 46,4            |
| Nefrologia                             | 265                     | 302    | 37              | 208             | 268    | 60              | 167                            | 194    | 27              | 42,8                           | 36,0   | -6,8            |
| Neurologia                             | 800                     | 767    | -33             | 417             | 258    | -159            | 408                            | 248    | -160            | 178,6                          | 357,3  | 178,6           |
| Obstetrícia                            | 1.830                   | 1.697  | -133            | 1.233           | 1.138  | -95             | 1.072                          | 936    | -136            | 28,3                           | 27,7   | -0,6            |
| Oftalmologia                           | 3.915                   | 4.513  | 598             | 4.759           | 4.602  | -157            | 4.756                          | 4.241  | -515            | 271,6                          | 106,6  | -165,1          |
| Oncologia Médica                       | 43                      | 43     | 0               | 25              | 14     | -11             | 22                             | 12     | -10             | 25,1                           | 20,3   | -4,8            |
| ORL                                    | 1.919                   | 1.734  | -185            | 1.080           | 1.167  | 87              | 1.070                          | 1.164  | 94              | 173,8                          | 247,3  | 73,5            |
| Ortopedia                              | 3.504                   | 3.201  | -303            | 2.475           | 2.534  | 59              | 2.437                          | 2.518  | 81              | 209,4                          | 258,6  | 49,2            |
| Pediatria                              | 811                     | 788    | -23             | 615             | 561    | -54             | 570                            | 522    | -48             | 124,7                          | 138,6  | 13,9            |
| Pneumologia                            | 1.107                   | 1.155  | 48              | 845             | 568    | -277            | 814                            | 562    | -252            | 102,5                          | 125,9  | 23,4            |
| Psiquiatria                            | 671                     | 663    | -8              | 315             | 303    | -12             | 310                            | 285    | -25             | 105,9                          | 111,4  | 5,5             |
| Psiquiatria da Infância e Adolescência | 132                     | 184    | 52              | 12              | 132    | 120             | 12                             | 131    | 119             | 699,5                          | 240,6  | -458,9          |
| Unidade de Mama                        | 0                       | 181    | 181             | 0               | 136    | 136             |                                | 106    | 106             |                                | 17,8   | 17,8            |
| Urologia                               | 1.211                   | 1.179  | -32             | 803             | 1.388  | 585             | 796                            | 1.111  | 315             | 96,9                           | 114,3  | 17,4            |
| Total Entidade                         | 24.680                  | 24.894 | 214             | 17.490          | 17.538 | 48              | 17.005                         | 16.437 | -568            | 190,34                         | 179,90 | -10,4           |

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024

| Especialidade                             | Consultas P3 (Muito Prioritárias) |            |                 | Consultas P2 (Prioritárias) |              |                 | Consultas P1 (Normais) |               |                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|------------------------|---------------|-----------------|
|                                           | 2023                              | 2024       | Δ 2024/<br>2023 | 2023                        | 2024         | Δ 2024/<br>2023 | 2023                   | 2024          | Δ 2024/<br>2023 |
| Anestesiologia                            | 0                                 | 0          | 0               | 1                           | 2            | 1               | 25                     | 15            | -10             |
| Cardiologia                               | 1                                 | 0          | -1              | 17                          | 2            | -15             | 270                    | 292           | 22              |
| Cirurgia Geral                            | 37                                | 19         | -18             | 115                         | 77           | -38             | 1455                   | 1145          | -310            |
| Dermatologia                              | 164                               | 125        | -39             | 297                         | 310          | 13              | 833                    | 846           | 13              |
| Doenças Infecciosas (Infeciologia)        | 1                                 | 1          | 0               | 1                           | 6            | 5               | 21                     | 24            | 3               |
| Gastroenterologia                         | 6                                 | 6          | 0               | 120                         | 143          | 23              | 249                    | 161           | -88             |
| Ginecologia                               | 10                                | 6          | -4              | 173                         | 197          | 24              | 597                    | 665           | 68              |
| Imunohemoterapia                          | 0                                 | 1          | 1               | 9                           | 12           | 3               | 38                     | 55            | 17              |
| Medicina Física e de Reabilitação         | 0                                 | 0          | 0               | 17                          | 18           | 1               | 61                     | 81            | 20              |
| Medicina Interna                          | 3                                 | 13         | 10              | 24                          | 40           | 16              | 158                    | 207           | 49              |
| Nefrologia                                | 2                                 | 2          | 0               | 10                          | 9            | -1              | 196                    | 257           | 61              |
| Neurologia                                | 0                                 | 1          | 1               | 14                          | 0            | -14             | 403                    | 257           | -146            |
| Obstetrícia                               | 54                                | 23         | -31             | 631                         | 376          | -255            | 548                    | 739           | 191             |
| Oftalmologia                              | 0                                 | 0          | 0               | 1                           | 0            | -1              | 4.758                  | 4602          | -156            |
| Oncologia Médica                          | 1                                 | 0          | -1              | 8                           | 2            | -6              | 16                     | 12            | -4              |
| Ortopedia                                 | 19                                | 9          | -10             | 58                          | 63           | 5               | 2.398                  | 2462          | 64              |
| Otorrinolaringologia                      | 9                                 | 4          | -5              | 92                          | 32           | -60             | 979                    | 1131          | 152             |
| Pediatria                                 | 2                                 | 2          | 0               | 24                          | 47           | 23              | 589                    | 512           | -77             |
| Pneumologia                               | 29                                | 39         | 10              | 316                         | 261          | -55             | 500                    | 268           | -232            |
| Psiquiatria                               | 22                                | 33         | 11              | 49                          | 64           | 15              | 244                    | 206           | -38             |
| Psiquiatria da Infância e da Adolescência | 0                                 | 2          | 2               | 0                           | 4            | 4               | 12                     | 126           | 114             |
| Unidade de Mama                           | 0                                 | 16         | 16              | 0                           | 30           | 30              | 0                      | 90            | 90              |
| Urologia                                  | 2                                 | 14         | 12              | 132                         | 293          | 161             | 669                    | 1081          | 412             |
| <b>Total Entidade</b>                     | <b>362</b>                        | <b>316</b> | <b>-46</b>      | <b>2.109</b>                | <b>1.988</b> | <b>-121</b>     | <b>15.019</b>          | <b>15.234</b> | <b>215</b>      |

Legenda: P1 – Prioridade clínica - Normal; P2 – Prioridade clínica - Prioritário; P3 – Prioridade clínica - Muito Prioritário

### 5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024

| Serviço/Unidade Funcional | LIC   |       |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses) |      |             | % LIC TE>TMRG |      |             |
|---------------------------|-------|-------|-------------|----------------------------------------------|------|-------------|---------------|------|-------------|
|                           | 2023  | 2024  | Δ 2024/2023 | 2023                                         | 2024 | Δ 2024/2023 | 2023          | 2024 | Δ 2024/2023 |
|                           |       |       |             |                                              |      |             |               |      |             |
| Cirurgia Geral            | 1.071 | 1.007 | -64         | 5,46                                         | 5,93 | 0,47        | 96%           | 51%  | -45,2 p.p.  |
| Dermatologia              | 24    | 42    | 18          | 0,87                                         | 0,83 | -0,04       | 21%           | 5%   | -16,1 p.p.  |
| Ginecologia               | 250   | 279   | 29          | 3,47                                         | 3,93 | 0,46        | 34%           | 36%  | 2,2 p.p.    |
| Oftalmologia              | 2.199 | 3.012 | 813         | 3,23                                         | 2,60 | -0,63       | 22%           | 14%  | -8,0 p.p.   |
| Ortopedia                 | 1.111 | 1.274 | 163         | 6,57                                         | 7,60 | 1,03        | 56%           | 58%  | 2,4 p.p.    |
| ORL                       | 298   | 394   | 96          | 4,57                                         | 4,90 | 0,33        | 38%           | 39%  | 1,1 p.p.    |
| Unidade de Mama           |       | 70    | 70          | -                                            | 2,97 | -           |               | 27%  | 27,3 p.p.   |
| Urologia                  | 672   | 828   | 156         | 9,47                                         | 9,80 | 0,33        | 69%           | 67%  | -2,0 p.p.   |
| Cardiologia               |       | 3     | 3           |                                              | 0,40 | -           |               | 33%  | 33,3 p.p.   |
| Total Entidade            | 5.625 | 6.909 | 1.284       | 4,57                                         | 4,37 | -0,2        | 41%           | 36%  | -5,1 p.p.   |

Quadro 18. Operados em 2023 e 2024

| Serviço/Unidade Funcional | Operados |        |             | Média Tempo de Espera dos Operados (em meses) |      |             | % Operados TE>TMRG |        |             |
|---------------------------|----------|--------|-------------|-----------------------------------------------|------|-------------|--------------------|--------|-------------|
|                           | 2023     | 2024   | Δ 2024/2023 | 2023                                          | 2024 | Δ 2024/2023 | 2023               | 2024   | Δ 2024/2023 |
|                           |          |        |             |                                               |      |             |                    |        |             |
| Cirurgia Geral            | 1.100    | 909    | -191        | 5,82                                          | 6,75 | 0,93        | 29,45%             | 33,70% | 4,25 p.p.   |
| Cardiologia               | -        | 98     | 98          | 0,19                                          | 0,12 | -0,07       | 0,0%               | 0,0%   | -           |
| Dermatologia              | 230      | 258    | 28          | 1,17                                          | 1,12 | -0,05       | 6,1%               | 7,6%   | 1,50 p.p.   |
| Ginecologia               | 630      | 609    | -21         | 3,58                                          | 3,22 | -0,36       | 26,3%              | 22,7%  | -3,64 p.p.  |
| Oftalmologia              | 6.601    | 7.772  | 1.171       | 3,39                                          | 3,54 | 0,15        | 9,0%               | 10,5%  | 1,48 p.p.   |
| Ortopedia                 | 1.027    | 976    | -51         | 3,78                                          | 4,65 | 0,87        | 35,2%              | 36,5%  | 1,29 p.p.   |
| ORL                       | 390      | 342    | -48         | 4,10                                          | 5,75 | 1,65        | 24,1%              | 34,9%  | 10,84 p.p.  |
| Unidade de Mama           | -        | 237    | 237         | -                                             | 2,12 | -           | -                  | 13,8%  | -           |
| Urologia                  | 338      | 250    | -88         | 6,12                                          | 6,41 | 0,29        | 47,0%              | 57,7%  | 10,65 p.p.  |
| Total Entidade            | 10.316   | 11.451 | 1.135       | 3,76                                          | 3,90 | 0,14        | 16,5%              | 17,0%  | 0,47 p.p.   |

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024

| Serviço/Unidade Funcional | LIC NM     |            |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias) |           |             | % LIC NM TE>TMRG |               |                   |
|---------------------------|------------|------------|-------------|------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------|---------------|-------------------|
|                           | 2023       | 2024       | Δ 2024/2023 | 2023                                           | 2024      | Δ 2024/2023 | 2023             | 2024          | Δ 2024/2023       |
| Cirurgia Geral            | 42         | 14         | -28         | 34                                             | 24        | -10         | 23,81%           | 14,29%        | -9,52 p.p.        |
| Dermatologia              | 16         | 19         | 3           | 23                                             | 29        | 6           | 25,00%           | 10,53%        | -14,47 p.p.       |
| Ginecologia               | 7          | 11         | 4           | 58                                             | 43        | -15         | 57,14%           | 45,45%        | -11,69 p.p.       |
| Oftalmologia              | 1          | -          | -1          | 39                                             | -         | -           | -                | -             | -                 |
| ORL                       | 9          | -          | -9          | 39                                             | -         | -           | 33,33%           | -             | -                 |
| Unidade de Mama           | -          | 23         | 23          | -                                              | 22        | -           | -                | 8,70%         | -                 |
| Urologia                  | 53         | 47         | -6          | 49                                             | 53        | 4           | 52,83%           | 59,57%        | 6,74 p.p.         |
| <b>Total Entidade</b>     | <b>128</b> | <b>114</b> | <b>-14</b>  | <b>39</b>                                      | <b>52</b> | <b>13</b>   | <b>38,30%</b>    | <b>34,21%</b> | <b>-4,09 p.p.</b> |

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024

| Serviço/Unidade Funcional | Operados NM |            |             | Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias) |              |              | % Operados NM TE>TMRG |               |                   |
|---------------------------|-------------|------------|-------------|-------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------|---------------|-------------------|
|                           | 2023        | 2024       | Δ 2024/2023 | 2023                                            | 2024         | Δ 2024/2023  | 2023                  | 2024          | Δ 2024/2023       |
| Cirurgia Geral            | 234         | 164        | -70         | 31,16                                           | 26,78        | -4,38        | 6,80%                 | 9,04%         | 2,24 p.p.         |
| Dermatologia              | 149         | 155        | 6           | 31,25                                           | 32,83        | 1,58         | 8,10%                 | 10,39%        | 2,29 p.p.         |
| Ginecologia               | 43          | 32         | -11         | 71,91                                           | 46,13        | -25,78       | 48,80%                | 25,81%        | -22,99 p.p.       |
| ORL                       | 48          | 7          | -41         | 50,00                                           | 17,29        | -32,71       | 29,20%                | 0,00%         | -29,20 p.p.       |
| Oftalmologia              | 7           | 8          | 1           | 30,00                                           | 38,00        | 8            | 14,30%                | 12,50%        | -1,80 p.p.        |
| Unidade de Mama           | -           | 160        | 160         | -                                               | 32,93        | -            | -                     | 9,38%         | -                 |
| Urologia                  | 124         | 118        | -6          | 70,00                                           | 67,21        | -2,79        | 56,50%                | 55,93%        | -0,57 p.p.        |
| <b>Total Entidade</b>     | <b>605</b>  | <b>644</b> | <b>39</b>   | <b>43,52</b>                                    | <b>38,17</b> | <b>-5,35</b> | <b>22,11%</b>         | <b>18,79%</b> | <b>-3,32 p.p.</b> |

5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024

| MCDT                                     | Pedidos de MCDT a aguardar |            |                             | MCDT realizados |        |              |
|------------------------------------------|----------------------------|------------|-----------------------------|-----------------|--------|--------------|
|                                          | 31.12.2023                 | 31.12.2024 | Δ 31.12.2024/<br>31.12.2023 | 2023            | 2024   | Δ 2024/ 2023 |
| Cateterismo cardíaco                     | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | N.A.   | N.A.         |
| Pacemaker cardíaco                       | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | 84     | -            |
| Colonoscopia                             | 616                        | 538        | -13%                        | 1.037           | 838    | -19%         |
| Endoscopia digestiva alta                | 698                        | 692        | -1%                         | 1.129           | 1.056  | -6%          |
| Colposcopia com citologia                | 0                          | 0          | -                           | 9               | 18     | 100%         |
| Exames de Tomografia Computorizada       | 74.737                     | 75.358     | 1%                          | 34.892          | 37.896 | 9%           |
| Ressonâncias Magnéticas                  | 1.023                      | 1.240      | 21%                         | 4.517           | 4.857  | 8%           |
| Tomografia de Emissão de positrões (PET) | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | N.A.   | N.A.         |
| Angiografia diagnóstica                  | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | N.A.   | N.A.         |
| Tratamentos de Radioterapia              | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | N.A.   | N.A.         |
| Outras                                   | N.A.                       | N.A.       | N.A.                        | N.A.            | N.A.   | N.A.         |

# Anexos

## Anexo 1. Caraterização, Reclamações e Elogios de Utentes – 2024

| 1. CARATERIZAÇÃO                                                                                                                                          |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1. População residentes na área de influência dos hospitais (Censos 2021)                                                                               | 247 093 |
| 1.2. Inscritos nas Unidades Funcionais de CSP da ULS Estuário do Tejo (dezembro 2024)                                                                     | 238.670 |
| 1.3. N.º total de doentes saídos (inclui berçário)                                                                                                        | 14 060  |
| 1.4. N.º total de doentes observados no serviço de urgência                                                                                               | 140 423 |
| 1.5. N.º total de Consultas externas Médicas                                                                                                              | 152 148 |
| 1.6. N.º total de intervenções cirúrgicas programadas                                                                                                     | 11 490  |
| 1.7. N.º total de sessões em hospital dia (inclui hemodiálise, quimioterapia, etc.)                                                                       | 16 667  |
| 2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES                                                                                                                            |         |
| 2.1. N.º total de reclamações registadas no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), referentes a 2024 (153 foram registadas no SGREC no início de 2025) | 1998    |
| 2.2. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente                                                                                              | 0       |
| 2.3. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar                                                            | 16      |
| 2.4. N.º de reclamações anuladas                                                                                                                          | 24      |
| 3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES                                                                                                                              |         |
| 3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas                                                                                                    | 182     |
| 3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos                                                                                                         | 111     |
| 3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação                                                                                                | 1       |
| 3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde                                                                                | 932     |
| 3.5. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados                                                                                                 | 332     |
| 3.6. N.º de reclamações relativas ao Atendimento                                                                                                          | 389     |
| 3.7. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos                                                                                              | 49      |
| 3.8. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros                                                                                                   | 2       |
| 4. RECLAMAÇÕES POR ÁREA                                                                                                                                   |         |
| 4.1. Cuidados Hospitalares                                                                                                                                |         |
| 4.1.1. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência                                                                                                | 718     |
| 4.1.2. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa                                                                                                    | 90      |

|                                                                                            |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1.3. N.º de reclamações relativas ao Internamento                                        | 159  |
| 4.1.4. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços                             | 160  |
| <b>4.2. Cuidados Primários</b>                                                             |      |
| 4.2.1. N.º de reclamações relativas às Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) | 535  |
| 4.2.2. N.º de reclamações relativas às Unidades de Saúde Familiar (USF)                    | 215  |
| 4.2.3. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços                             | 121  |
| <b>5. RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>                                           |      |
| 5.1. N.º de reclamações relativas ao Gestor/Dirigente/Diretor de Serviço                   | 543  |
| 5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos                                              | 1019 |
| 5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros                                          | 164  |
| 5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos                                 | 229  |
| 5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Ação Médica                                   | 11   |
| 5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal (Vários)                                 | 32   |
| <b>6. ELOGIOS</b>                                                                          |      |
| 6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes                                               | 2    |
| 6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos                                                  | 121  |
| 6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros                                              | 73   |
| 6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos                                     | 139  |
| 6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Ação Médica                                       | 3    |
| 6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal (Vários)                                     | 4    |
| 6.7. N.º de elogios relativos a Todos os Profissionais                                     | 189  |