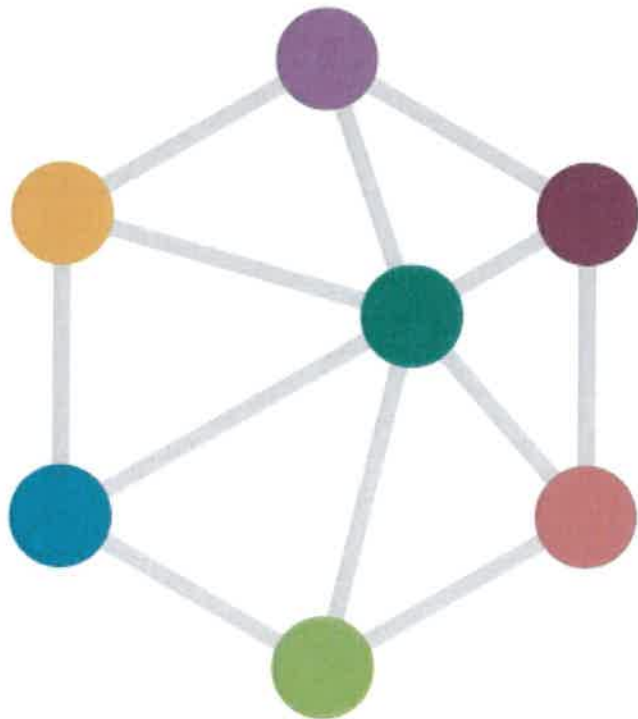


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL,
E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	9
PARTE I	11
1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	12
1.1 Identificação da entidade	12
1.2 Caraterização da entidade.....	13
1.3 Sistemas de Informação	14
2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	17
2.1 Documentos de orientação.....	17
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	18
PARTE II	20
3. 3.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	21
PARTE III	25
4. 4.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS	26
5. 5.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	27
5.1 Consulta externa.....	27
5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	30
5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	33
5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	35
ANEXOS	36
ANEXO 1. OBJETIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO CONTRATO PROGRAMA 2024.....	38
ANEXO 2. RELATÓRIO DE ACESSO A PRIMEIRAS CONSULTAS – 2024	38
ANEXO 3. LIC – TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA GARANTIDO TMRG – DEZEMBRO 2024.....	39
ANEXO 4. EXPOSIÇÕES EFETUADAS PELOS UTENTES/EXPOENTES	40

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	13
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	14
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	15
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	17
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	18
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários	21
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar	22
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	23
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	24
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024	26
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024	27
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024	29
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024 (CTH e RSE SIGA)	30
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	31
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	32
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024	33
Quadro 18. Operados em 2023 e 2024.....	33
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024 ...	34
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024	35
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024	35

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 resulta desta orientação e diz respeito ao Acesso a Cuidados de Saúde na Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, E.P.E. (ULSLO).

A ULSLO com uma área de influência de aproximadamente 162,68 km² e 481.026 utentes inscritos, compreende três hospitais:

- Hospital de Egas Moniz (situado em Alcântara, concelho de Lisboa), com 330 camas;
- Hospital de São Francisco Xavier (situado no Restelo, concelho de Lisboa), com 300 camas e onde se encontram os diversos serviços de urgência da ULSLO, com exceção da urgência de oftalmologia que se situa no Hospital de Egas Moniz;
- Hospital de Santa Cruz (situado em Carnaxide, concelho de Oeiras), com 150 camas.

Estes hospitais são as referências para as freguesias de Ajuda, Alcântara, Belém e Campo de Ourique do Concelho de Lisboa e para o total das freguesias do Concelho de Oeiras.

Abrangem, ainda, outras prestações de cuidados de saúde diferenciados, tais como:

- Saúde Mental (Psiquiatria da Infância e Adolescência), para o concelho de Cascais;
- Cardiologia e Nefrologia, enquanto última linha de referência, não só para as Unidades C e D da Sub-Região de Lisboa, onde se insere, mas também de âmbito nacional;
- Infeciologia, âmbito nacional;
- Neurocirurgia, enquanto referência direta para o Hospital de Cascais e para a ULS Amadora/Sintra;
- Urgência Geral, enquanto referência direta para as freguesias de Alfragide, Encosta do Sol e Falagueira-Venda Nova do Concelho da Amadora, num total de 64.718 habitantes (fonte: Censos 2021).

No âmbito do reforço do poder do cidadão no SNS, o princípio do Livre Acesso e Circulação (LAC) dos utentes permite a referência para a primeira consulta hospitalar de especialidade através do médico de Medicina Geral e Familiar em qualquer das unidades hospitalares do SNS, sempre que a rede de referência abranja a especialidade em causa.

A par das valências e tipologias de cuidados, é de referir a Unidade de Hospitalização Domiciliária. Esta Unidade visa proporcionar uma assistência domiciliada (médica e de enfermagem) de modo contínuo e coordenado aos utentes que requerendo admissão hospitalar, obedecem também a um conjunto de requisitos clínicos, sociais e geográficos que permitem a sua hospitalização no domicílio, com a concordância do cidadão e da família.

Salienta-se igualmente o foco dado pela aproximação à comunidade do Serviço de Psiquiatria com a maturação ao longo de anos, de 3 equipas comunitárias de Saúde Mental, situadas em Lisboa, Dafundo e Oeiras, perfeitamente enquadradas na ULSLO e na comunidade, funcionando em Oeiras e Dafundo em instalações cedidas pela Câmara Municipal de Oeiras.

Paralelamente são referência regional e nacional na área da prestação de cuidados, assumindo-se como centro de referência em inúmeras patologias de especial complexidade, cuja atividade se estende a todo o território nacional e às Regiões Autónomas.

A ULSLO é reconhecida como **Centro de Referência Nacional** para as seguintes áreas:

- Cardiologia de Intervenção estrutural;
- Cardiopatias congénitas (em colaboração com a Unidade Local de Saúde de Santa Maria e o Hospital da Cruz Vermelha Portuguesa);
- Epilepsia Refratária (em colaboração com a Unidade Local de Saúde de São José);
- Oncologia de Adultos: cancro do reto;
- Transplante de coração: adultos;
- Transplante de rim: adultos;
- Implantes cocleares;
- Neurorradiologia de intervenção na doença cerebrovascular.

Dispõe ainda, atualmente, de dois Centros de Responsabilidade Integrados (CRI): CRI de Obesidade e CRI de Saúde Mental,

Integra ainda a Rede Europeia de Referência GUARD-HEART, dedicada às doenças cardíacas.

A ULSLO desenvolve ainda atividades complementares como as de ensino pré e pós-graduado, investigação e formação, submetendo-se à regulamentação de âmbito nacional que rege a matéria dos processos de ensino.

Também nestes mesmos capítulos os Hospitais da ULSLO estão integrados no ensino universitário e investigação clínica, pela sua ligação fundacional à NMS (New Medical School)-FCM (Faculdade de Ciências Médicas) da UNL e pertencente ao Centro Clínico Académico de Lisboa.

Tem, ainda, colaborações com outras Universidades e faculdades, em diversos cursos de saúde.

Sumário executivo

Em 2024, e à semelhança de anos anteriores, o **acesso** configurou-se como uma das principais prioridades no plano estratégico da ULSLO.

Entre outras medidas, promotoras do acesso à primeira consulta de especialidade hospitalar, bem como do acesso à cirurgia, verificou-se um maior envolvimento das direções dos serviços e Unidades de Produção Clínica sendo possível a rentabilização da capacidade instalada para o aumento da produção-base, mas também recorrendo amplamente à produção adicional interna.

De salientar ainda que a ULSLO, entrou no programa-piloto de operacionalização do RSE-SIGA no que respeita à referenciação para primeira consulta de especialidade hospitalar a partir dos Cuidados de Saúde Primários.

O balanço é positivo, pois a ULSLO atingiu em grande parte os objetivos propostos.

Acesso à primeira consulta hospitalar

Durante o ano 2024, verificou-se um ligeiro crescimento do total de primeiras consultas de especialidade hospitalar de cerca de 0,6%, representando um total de mais 730 consultas realizadas face ao realizado no ano 2023 (fonte: SONHO e inclui todas as proveniências: CSP via CTH/VAI ou papel, outros hospitais, referenciação interna ou outras).

Quando se observa a **resposta em tempo adequado**, com o incremento do número de consultas realizadas (+5,5%), verificou-se, ainda assim, uma melhoria deste indicador, reduzindo de 48% (em 2023), para cerca de 46,4% (-1,6 pp) em 2024, resultado em grande parte do incremento substancial da entrada de novos pedidos de consulta com proveniência dos Cuidados de Saúde Primários (em 2023, a média de entrada de novos pedidos superior em cerca de 418 pedidos/mês do que o verificado no ano 2023).

Acesso à cirurgia

No que respeita à realização de cirurgia programada, no ano 2024, foi possível aumentar em cerca de 13,7% o número de cirurgias realizadas, resultando em cerca de mais 1.719 doentes operados do que no período homólogo (fonte: SONHO).

Analisando o número de doentes a aguardar Cirurgia (em LIC) verificou-se um incremento de 3,5% (+322 doentes) face a 2023. Não obstante o aumento relevante da atividade cirúrgica, os indicadores de resultado da resposta em tempo adequado apresentaram um impacto positivo, não apenas ao nível do número de doentes em LIC (-5 pp em relação ao período homólogo de 2023), mas também,

no que se refere aos doentes operados dentro dos TMRG (74,9% em 2024; 67,6% em 2023) e da média do tempo de espera para cirurgia.

Sistemas de Informação e Comunicação no CHLO

Durante o ano de 2024 o Serviço de Sistemas Tecnologias de Informação implementou os seguintes sistemas:

- Segurança – Implementação de uma solução de segurança para os Postos de trabalho dos CSP baseado em XDR;
- Consolidação da AD para toda a ULS (CSP+CH);
- Refresh tecnológico aos Postos de trabalhos dos CSP com a substituição de todos os discos mecânicos por discos SSD;
- Intranet – Disponibilização da ferramenta aos Centros de Saúde;
- Migração de todos os sites da ULSLO para a RIS nova geração;
- Implementação de IVR/voice bot com NLP (Inteligência Artificial) nos canais de atendimento telefónico;
- Implementação de nova ferramenta de “ticketing” SSTI para toda a ULS.
- MyULSLO – novas funcionalidades disponibilizadas aos utentes com uma nova imagem;
- WiFi – Continuação dos trabalhos de reforço da cobertura Wi-Fi nos Centros de Saúde e Hospitais.
- Migração das Centrais Telefónicas Analógica dos CSP para nova plataforma VoIP SPMS/SNS RIS NxG;
- Reforço da capacidade de armazenamento da Imagem Médica;

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

A ULSLO, é um estabelecimento público do Serviço Nacional de Saúde (SNS), dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, e de natureza empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, que agregou numa única instituição o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E., os Agrupamentos de Centros de Saúde Lisboa Ocidental e Oeiras e, sem prejuízo de articulação com o Hospital de Cascais, o Agrupamento de Centros de Saúde de Cascais.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, E.P.E.
Localização da sede	Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa
Telefone	210 431 009
E-mail	secretariado.ca@ulslo.min-saude.pt
Site	https://www.chlo.min-saude.pt/
Unidades de saúde integradas na entidade	1-Hospital de São Francisco Xavier 2-Hospital de Egas Moniz 3-Hospital de Santa Cruz 4-Agrupamentos de Centros de Saúde de Lisboa Ocidental e Oeiras 5- Agrupamentos de Centros de Saúde de Cascais
Localização	Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa
Telefone	210 431 009
E-mail	secretariado.ca@ulslo.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Presidente CA – Dr.ª Rita Perez Fernández da Silva Diretor clínico CSH – Dr. José Manuel Fernandes Correia Vogal executivo – Carlos Manuel Mangas Catarino Galamba de Oliveira Vogal executivo – Dr. Pedro Emanuel Ventura Alexandre Enfermeira diretora – Enf.ª Maria de Lurdes Sousa Escudeiro dos Santos	Período: 01 janeiro 2024 a 31 janeiro 2024 Despacho n.º 8736/2020 Finanças e Saúde
	Presidente CA – Dr.ª Carla Alexandra de Menezes Moutinho Henriques Gonçalo Catarino Diretor clínico CSH – Dr.ª Cláudia Maria Rascão da Silva Branco Diretor clínico CSP – Dr. Nuno Miguel Avelar Duarte Basílio Vogal executivo – Dr.ª Maria Armanda Morato Bravo Moura Vogal executivo – Dr. Pedro Emanuel Ventura Alexandre Enfermeira diretora – Enf.ª Ilda Rosa da Costa Tareco Roldão	Período: 01 fevereiro 2024 a 05 setembro 2024 Despacho n.º 2443/2024 Direção Executiva do SNS, I.P.
	Presidente CA – Dr.ª Maria Isabel Beato Viegas Aldir Diretor clínico CSH – Dr. Mário João Baptista Nunes de Mourão Gamelas Diretor clínico CSP – Dr. Nuno Miguel Avelar Duarte Basílio Vogal executivo – Dr.ª Maria Armanda Morato Bravo Moura Vogal executivo – Dr. Pedro Nuno Miguel Baptista Lopes Enfermeira diretora – Enf.ª Ilda Rosa da Costa Tareco Roldão	Período: a partir de 06 setembro 2024 Despacho n.º 11838/2024 Direção Executiva do SNS, I.P.
Fiscalização (Conselho Fiscal)	Presidente – Vítor Manuel Baptista de Almeida Vogal – Carla Maria Lamego Ribeiro Vogal – Tânia Isabel Branco de Jesus Vogal Suplente – Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira	
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	N/A	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (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 de Acesso (ULGA) – Dr.ª Ana Raquel Fernandes Cardoso	Ordem de Serviço n.º 21 2023-06-20
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão da Qualidade e Segurança – Dr. Alexandre Duarte Unidade Local Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos (UL-PPCIRA) – Dr.ª Ana Catarina da Conceição Comissão de Ética para a Saúde – Dr.ª Paula Peixe Comissão da Farmácia e Terapêutica – Dr.ª Cláudia Branco	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Gabinete do Utente		
Telefone	HSFX – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145	
e-mail	gabcidadaohsfx@ulslo.min-saude.pt gabcidadaohem@ulslo.min-saude.pt gabcidadaohsc@ulslo.min-saude.pt gabcidadaouislo@ulslo.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações Informáticas Gerais

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

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	X
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	X
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. RSE SIGA	Plataforma de Referência do Sistema Integrado de Gestão do Acesso	X
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
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	

Aplicações informáticas		Em uso
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
13. SiIMA	Sistema de Gestão de Exames na Radiologia, Med.Nuclear e Oftalmologia	X

Aplicações Informáticas Específicas

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

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades funcionais que usam a aplicação
ASIS	Sistema de informação e base de dados de gestão de serviços de sangue	Medicina Transfusional
ASTRAIA	Realização de ecografias obstétricas	Obstetrícia
PatientCare	Registo e Suporte aos Cuidados Intensivos	Unidade cuidados Intensivos e Bloco Operatório
HEPIC	Sistema de Informação para vigilância epidemiológica em unidades de saúde	UL-PPCIRA
EKLABEL	Aplicação de pulseiras de identificação	Gestão de doentes
CardioBase	Sistema de Informação de Cardiologia	Cardiologia
CLINIDATA XXI	Sistemas de pedidos de análises clínicas	Patologia Clínica
SGICM	Sistema de Gestão Integrado do Circuito do Medicamento	Farmácia
BEDSIDE NURSE	Sistema de mobilidade de informação do doente	Internamentos
ANAPAT	Sistema de Informação de Anatomia Patológica	Anatomia Patológica
DOCbase	Solução de Gestão de Prestador de Cuidados de Saúde estruturada	Gastroenterologia / Urologia / Otorrinolaringologia / Imunoalergologia / Ginecologia
GID	Gestão integrada da Doença Crónica	Nefrologia

GOTA	Gestão integrada de doenças hemorrágicas	Patologia Clínica
MODULAB	Gestão de laboratórios de patologia clínica	Patologia Clínica
Nefrus	Sistema de diálise	Nefrologia
Maternum	Sistema partograma digital	Obstetrícia
IPortalDOC	Gestão de documentos e processos com IA	Gestão de Doentes
UTILSST	Gestão de Informação para a Medicina no Trabalho	Medicina no Trabalho
Enterprise Imaging XERO Viewer	Sistema de informação de Imagem médica DICOM	Radiologia

Segurança da informação

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

A ULSLO tem o seu plano de segurança dos sistemas de informação e comunicação aprovado que é composto por políticas que articuladamente mantêm a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação respeitante aos Utentes e Colaboradores. Nomeadamente:

- Política de Segurança dos Sistemas de Informação e Comunicações
- Política de Gestão de Palavras-Passe
- Política de Assinatura de Email
- Política de Gestão de Início de Sessão e Restrição à Informação
- Política para eliminação e/ou reutilização segura de dados
- Política para salvaguarda de informação
- Política de utilização aceitável dos ativos
- Política de Segurança de Informação – Princípios e Objetivos
- Política de testes de aceitação de sistemas de informação
- Política e medidas de segurança para acesso remoto
- Plano de recuperação Tecnológico
- Política de Controlo de Acessos Físicos
- Política de Acesso a Redes e Serviços de Rede
- Política de Segurança da Cablagem

- Política de secretária limpa e ecrã limpo
- Política de Instalação de Software nos Sistemas de Produção

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 4. 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		Com a criação das ULS, o RI teve de ser revisto. Este processo iniciou-se em meados de 2024, não tendo sido concluído
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização) 1. Regulamento Interno do CHLO (RI da ULSLO em elaboração) 2. Regulamento de Produção Adicional Interna 3. Regulamento da ULGA 4. Regulamento de Visitas e Acompanhantes			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Esta ação é desenvolvida mensalmente pela ULGA (Unidade Local Gestão dos Acessos), quer ao nível do SIGIC quer do CTH/SIGA pela monitorização mensal do cumprimento do TMRG que é enviada a todos os Serviços. Relatórios mensais e envio aos serviços clínicos e gestores das áreas para aplicação de medidas que garantam o acesso do utente às consultas e cirurgias. Regulamento Interno da Produção Adicional Interna aprovado anualmente.
2.2.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			Anualmente é aprovado o regulamento interno para produção Adicional interna e atualizado sempre que alterada a Portaria 207/2017. Últimas aprovações: 04/01/2024 e atualizado a 16/05/2024.
2.2.3. Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		
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		Tableau de Bord com os indicadores mensais pelo S. Planeamento.
2.2.5. Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São elaboradas mensalmente Relatórios do Acesso para consulta e cirurgia e enviados aos Diretores de Serviço, Administradores Hospitalares, Secretariados, Diretor Clínico e Conselho de Administração
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		São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência e analisados com os serviços
2.2.7. Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Mensalmente são analisados os alarmes e enviados aos Diretores de serviços, secretariados e Administradores Hospitalares que identificam os "riscos" possibilitando aplicação de medidas corretivas.
2.2.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		Informações às Unidades Regionais e Centrais resultante de processo interno de avaliação.
2.2.9. Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		A verificação dos indicadores clínicos e dos seus eventuais desvios, é efetuada regularmente pela Direção Clínica em reuniões conjuntas com os adjuntos e Serviços Clínicos. A ULGA tem procedimentos de controlo da informação para monitorização dos erros /desconformidades.
2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Afixados nos Serviços e online mensalmente
2.2.11. Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo			(Vide Anexo) Regemo-nos pelos TMRG oficiais
2.2.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
2.2.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Mensalmente a ULSLO publica online e nos Serviços Clínicos informação relativa aos TMRG de cada serviço. Publicado na INTERNET. Está ainda disponível em todos os postos de atendimento

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		Todos os meses atualizamos na Internet os Indicadores de acesso à 1ª consulta por especialidade e Cirurgia por grau de prioridade. Idem quanto aos Acessos às Cirurgias No site da Instituição, estão as estruturas e especialidades, serviços de apoio, etc.
2.2.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar	X		Estão fixados em todos os locais de acesso os TMRG por especialidade (Cirurgias e consultas) Em algumas consultas, MCDT e cirurgias, no impresso de marcação é dada indicação da realização da próxima prestação de serviços. O TMRG está acessível ao público em todos os postos de atendimento.
2.2.17. Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar	X		Quanto ao acesso às cirurgias, quando o doente recebe um vale, o mesmo dispõe desta informação. No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações, designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de transferência. Nas restantes prestações, como Hospital de última linha não se procede à referenciação para outras Instituições, exceto quando se encaminha para o setor convencional/privado para realização de MCDT, com resposta garantida em tempo útil.
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		Todas as relacionadas com os acessos às consultas e/ou cirurgias são respondidas pela ULGA (SIGIC/CTH).
2.2.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	X		As exposições relativas ao acesso são objeto de tratamento (SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações) independentemente da sua génese/proveniência. (Vide Anexo)
2.2.20. As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		Todas as relacionadas com os acessos às consultas e/ou cirurgias são respondidas pela ULGA (SIGIC/CTH).
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		o Processo de inquérito através da ERS por recusa de atendimento no centro de saúde (reclamação de 2023) – resultou em aplicação de coima/ resultou alterações de procedimentos - Cuidados Saúde Primários Cascais
2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		o Processo de inquérito através da ERS por recusa de Livro de Reclamações (reclamação de 2023), processo concluído em 2024, resultou em orientação – Cuidados Saúde Primários Cascais o Processo inquérito através da ERS, teve origem no Hospital de Cascais, motivado por um utente que se deslocou durante internamento naquele hospital ao Serviço de Urgência e consulta de cirurgia vascular e ficou internado sem aviso aos familiares (reclamação de 2024) – processo concluído em 2024 resultou em revisão de procedimentos
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

Gastro

Em 2024, manteve-se na generalidade dos exames endoscópicos uma elevada média de dias de espera para realização dos MCDT, em parte, decorrente da carência recorrente de recursos humanos médicos, designadamente do apoio anestésico. Os exames de endoscopia gastroenterológica registaram em 2024 um tempo de resposta de 493 dias (+447,8% em relação ao TMRG).

Cardiologia

Os tempos de resposta dos exames de cardiologia em 2024 superaram os tempos máximos de resposta garantido, tanto no Cateterismo Cardíaco (+126,7%; 68 dias), como no Pacemaker Cardíaco (+6,7%; 32 dias).

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 a dos Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso		TMRG	TRG	TR 2024
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais				
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido			120
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido			27
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)				
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido			
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido			
Consulta no domicílio				
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto			26
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta				
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido			61
Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido			61
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.			
Consulta no domicílio				
A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto			

Quadro 7. 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
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	14,25 dias
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	15,09 dias
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	33,78 dias
Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	38,34 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	50,08 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	106,9 dias
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos CSP que integram a ULS			
Muito prioritária	30 dias		
Prioritária	60 dias		
Prioridade «normal»	120 dias		

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		
Normal (prioridade 1)	45 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	4,4 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	38,5 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	49,02 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	133,57 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	8,26 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	10, 56 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	29,1 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	61,63 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	10, 22 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	88,66 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	160,88 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias		
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Quadro 9. 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	68 dias
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	32 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n/d
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	51,5 dias
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	15,8 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	50,3 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias		
Tratamentos de Radioterapia *	15 dias		
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)		

* atividade subcontratada

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

A produção de consultas externas realizadas em 2024, ascendeu 505.351 consultas, representando, face ao período homólogo de 2023, um aumento de 4,5%. Também, o número de primeiras consultas aumentou 0,6%, e as consultas subsequentes apresentaram um acréscimo de 5,8%.

Gastro

À análise global da execução dos tempos máximos de resposta garantidos, designadamente com as circunstâncias decorrentes da carência de recursos humanos médicos (anestesistas), juntam-se decréscimos de 6% no total de colonoscopias, e de 9,5% nos exames de endoscopias digestivas altas, face a 2023.

Cardiologia

Verificou-se um aumento dos 220 pedidos de cateterismo cardíaco que aguardavam agendamento em 2023, para 299 pedidos em 2024, ou seja, registaram-se mais 79 pedidos (+35,9%).

Foram realizados 2.560 cateterismos cardíacos no ano 2024, o que significa um aumento de 1,9% em relação 2023 (2.609 cateterismos cardíacos).

No que se refere a pedidos de implantação de pacemaker, o ano 2024 terminou com 77 pedidos pendentes, enquanto no ano anterior tinham sido registados 62 pedidos pendentes (+24,2%). Registou-se uma diminuição na execução destes exames (-4,4%): 527 em 2024, e 551 em 2023 (-24 pacemakers)

4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

Quadro 10. 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 ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	961 373	954 384	980 548	26 164	2,7%	-6 989	-0,7%
Consultas de saúde infantil	51 872	56 558	68 102	11 544	20,4%	4 686	9,0%
Consultas de saúde materna	24 577	25 790	25 544	-246	-1,0%	1 213	4,9%
Consultas de planeamento familiar	57 108	66 590	99 029	32 439	48,7%	9 482	16,6%
Vigilâncias de doentes diabéticos	70 323	79 762	95 438	15 676	19,7%	9 439	13,4%
Vigilâncias de doentes hipertensos	164 454	186 396	230 469	44 073	23,6%	21 942	13,3%
Consultas médicas no domicílio	6 004	7 276	7 404	128	1,8%	1 272	21,2%
Consultas de enfermagem no domicílio	21 759	20 411	25 551	5 140	25,2%	-1 348	-6,2%

¹ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

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

³ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

⁴ Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) / N° consultas 2023 x 100

5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

5.1 Consulta externa

Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2024

Valência	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	10 718	11 332	11 770	438	3,9%	1 052	9,8%
Angiologia e cirurgia vascular	6 279	7 207	6 925	-282	-3,9%	646	10,3%
Cardiologia	36 396	35 791	38 136	2 345	6,6%	1 740	4,8%
Cardiologia pediátrica	9 536	9 927	10 010	83	0,8%	474	5,0%
Cirurgia cardio-torácica	4 655	4 448	4 684	236	5,3%	29	0,6%
Cirurgia geral	21 142	22 223	23 213	990	4,5%	2 071	9,8%
Cirurgia plástica reconstrutiva e estética	10 012	11 325	13 645	2 320	20,5%	3 633	36,3%
Dermato-venereologia	11 253	13 752	14 319	567	4,1%	3 066	27,2%
Endocrinologia	21 668	25 628	26 495	867	3,4%	4 827	22,3%
Estomatologia	5 157	5 788	7 156	1 368	23,6%	1 999	38,8%
Gastroenterologia	7 381	8 584	8 870	286	3,3%	1 489	20,2%
Genética médica	7	1	0	-1	-100,0%	-7	-100,0%
Ginecologia	5 870	4 908	5 464	556	11,3%	-406	-6,9%
Hematologia clínica	9 942	10 375	10 965	590	5,7%	1 023	10,3%
Imuno-alergologia	3 566	4 098	4 355	257	6,3%	789	22,1%
Imuno-hemoterapia	8 189	10 269	12 197	1 928	18,8%	4 008	48,9%
Infecciologia	11 909	12 514	12 470	-44	-0,4%	561	4,7%
Medicina física e reabilitação	11 779	12 885	12 709	-176	-1,4%	930	7,9%
Medicina interna	17 230	16 108	15 782	-326	-2,0%	-1 448	-8,4%
Nefrologia	18 912	20 503	20 982	479	2,3%	2 070	10,9%
Neurocirurgia	13 995	13 035	11 437	-1 598	-12,3%	-2 558	-18,3%
Neurologia	15 508	14 477	14 714	237	1,6%	-794	-5,1%
Obstetrícia	7 820	6 853	5 799	-1 054	-15,4%	-2 021	-25,8%
Oftalmologia	32 029	33 855	35 700	1 845	5,4%	3 671	11,5%
Oncologia médica	28 067	24 247	27 327	3 080	12,7%	-740	-2,6%
Ortopedia	16 899	19 673	21 536	1 863	9,5%	4 637	27,4%
Otorrinolaringologia	21 512	23 581	27 300	3 719	15,8%	5 788	26,9%
Pediatria	12 649	11 844	12 422	578	4,9%	-227	-1,8%

Valência	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor	%	Valor	%
Pneumologia	11 972	13 518	12 127	-1 391	-10,3%	155	1,3%
Psiquiatria	27 702	26 555	19 998	-6 557	-24,7%	-7 704	-27,8%
Psiquiatria da infância e adolescência	8 230	6 512	5 605	-907	-13,9%	-2 625	-31,9%
Reumatologia	15 418	16 644	19 409	2 765	16,6%	3 991	25,9%
Senologia	3 965	4 132	4 029	-103	-2,5%	64	1,6%
Urologia	7 942	8 039	7 913	-126	-1,6%	-29	-0,4%
Consultas a pessoal (medicina do trabalho)	6 781	5 058	4 668	-390	-7,7%	-2 113	-31,2%
Outras	9 520	7 677	15 220	7 543	98,3%	5 700	59,9%
Total Entidade	471 610	483 366	505 351	21 985	4,5%	33 741	7,2%

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

Valência	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	7 090	7 463	8 161	698	9,4%	1 071	15,1%
Angiologia e cirurgia vascular	1 686	2 138	1 716	-422	-19,7%	30	1,8%
Cardiologia	8 656	9 241	8 835	-406	-4,4%	179	2,1%
Cardiologia pediátrica	3 531	3 685	3 899	214	5,8%	368	10,4%
Cirurgia cardio-torácica	1 467	1 436	1 661	225	15,7%	194	13,2%
Cirurgia geral	6 206	6 196	5 972	-224	-3,6%	-234	-3,8%
Cirurgia plástica reconstrutiva e estética	2 763	3 457	3 952	495	14,3%	1 189	43,0%
Dermato-venereologia	4 212	5 424	5 174	-250	-4,6%	962	22,8%
Endocrinologia	3 705	4 224	3 691	-533	-12,6%	-14	-0,4%
Estomatologia	2 514	3 240	2 895	-345	-10,6%	381	15,2%
Gastroenterologia	1 962	2 551	2 657	106	4,2%	695	35,4%
Genética médica	1	1	0	-1	-100,0%	-1	-100,0%
Ginecologia	2 085	1 713	2 077	364	21,2%	-8	-0,4%
Hematologia clínica	958	1 098	1 295	197	17,9%	337	35,2%
Imuno-alergologia	1 000	1 220	1 128	-92	-7,5%	128	12,8%
Imuno-hemoterapia	1 526	1 887	2 127	240	12,7%	601	39,4%
Infecciologia	1 332	1 556	1 632	76	4,9%	300	22,5%
Medicina física e reabilitação	3 398	3 608	3 873	265	7,3%	475	14,0%
Medicina interna	2 689	2 850	2 955	105	3,7%	266	9,9%
Nefrologia	2 306	2 617	2 470	-147	-5,6%	164	7,1%
Neurocirurgia	4 830	4 415	3 614	-801	-18,1%	-1 216	-25,2%
Neurologia	3 971	4 352	4 823	471	10,8%	852	21,5%
Obstetrícia	4 795	3 554	3 044	-510	-14,4%	-1 751	-36,5%
Oftalmologia	6 678	7 366	8 161	795	10,8%	1 483	22,2%
Oncologia médica	1 553	1 398	1 342	-56	-4,0%	-211	-13,6%
Ortopedia	6 017	7 327	7 386	59	0,8%	1 369	22,8%
Otorrinolaringologia	7 450	7 931	8 453	522	6,6%	1 003	13,5%
Pediatria	4 711	3 833	3 560	-273	-7,1%	-1 151	-24,4%
Pneumologia	2 004	2 453	2 143	-310	-12,6%	139	6,9%
Psiquiatria	2 828	2 724	2 217	-507	-18,6%	-611	-21,6%
Psiquiatria da infância e adolescência	1 104	725	382	-343	-47,3%	-722	-65,4%
Reumatologia	1 591	1 516	2 388	872	57,5%	797	50,1%
Senologia	725	851	851	0	0,0%	126	17,4%
Urologia	1 672	1 714	1 505	-209	-12,2%	-167	-10,0%
Consultas a pessoal (medicina do trabalho)	766	579	860	281	48,5%	94	12,3%
Outras	1 178	925	1 099	174	18,8%	-79	-6,7%
Total Entidade	110 960	117 268	117 998	730	0,6%	7 038	6,3%

5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 13. Pedidos a aguardar de 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
Angiologia e Cirurgia Vascular	1 264	1 598	26,4%	156,3	187,7	20,1%	391,0	226,0	-42,2%
Cardiologia	424	788	85,8%	83,2	89,9	8,1%	475,0	511,0	7,6%
Cardiologia Pediátrica	85	158	85,9%	92,6	62,8	-32,2%	257,0	351,0	36,6%
Cirurgia Cardiorácica	0	1	-	0,0	22,0	-	0,0	22,0	-
Cirurgia Geral	454	508	11,9%	57,2	49,8	-12,9%	489,0	230,0	-53,0%
Cirurgia Plástica e Reconstrutiva	350	270	-22,9%	78,2	41,9	-46,4%	341,0	287,0	-15,8%
Dermatologia	2 225	2 992	34,5%	159,4	205,9	29,2%	662,0	702,0	6,0%
Doenças Infecciosas (Infeciologia)	50	56	12,0%	78,1	90,6	16,0%	201,0	433,0	115,4%
Endocrinologia e Nutrição	505	669	32,5%	71,1	81,0	13,9%	350,0	601,0	71,7%
Estomatologia	97	141	45,4%	26,7	29,9	12,0%	213,0	107,0	-49,8%
Gastroenterologia	330	454	37,6%	75,7	94,4	24,7%	350,0	478,0	36,6%
Ginecologia	1 820	2 214	21,6%	285,0	387,0	35,8%	723,0	953,0	31,8%
Hematologia Clínica	87	94	8,0%	37,0	53,4	44,3%	138,0	316,0	129,0%
Imunoalergologia	733	1 179	60,8%	162,6	190,4	17,1%	629,0	668,0	6,2%
Imunohemoterapia	45	62	37,8%	34,4	44,0	27,9%	82,0	233,0	184,1%
Medicina Física e Reabilitação	146	198	35,6%	52,0	94,9	82,5%	271,0	442,0	63,1%
Medicina Interna	38	70	84,2%	75,2	56,0	-25,5%	305,0	311,0	2,0%
Nefrologia	78	131	67,9%	47,1	48,4	2,8%	181,0	162,0	-10,5%
Neurocirurgia	5 414	6 564	21,2%	237,7	346,5	45,8%	719,0	806,0	12,1%
Neurologia	477	515	8,0%	69,2	78,0	12,7%	383,0	380,0	-0,8%
Obstetrícia	328	160	-51,2%	36,8	28,4	-22,8%	263,0	251,0	-4,6%
Oftalmologia	4 067	4 453	9,5%	167,7	1 722,0	926,8%	728,0	825,0	13,3%
Oncologia Médica		9	-		16,3	-		57,0	-
Ortopedia	1 380	1 400	1,4%	114,1	141,4	23,9%	473,0	387,0	-18,2%
Otorrinolaringologia	440	517	17,5%	42,9	32,1	-25,2%	298,0	197,0	-33,9%
Pediatria	398	378	-5,0%	98,9	108,0	9,2%	348,0	318,0	-8,6%
Pneumologia	654	1 076	64,5%	193,9	282,3	45,6%	704,0	1 064,0	51,1%
Psiquiatria	203	190	-6,4%	60,6	61,3	1,2%	319,0	248,0	-22,3%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	115	190	65,2%	63,8	80,4	26,0%	273,0	842,0	208,4%
Reumatologia	963	801	-16,8%	204,2	138,7	-32,1%	692,0	694,0	0,3%
Urologia	723	1 226	69,6%	143,8	208,6	45,1%	390,0	745,0	91,0%
Total Entidade	23 893	29 062	21,6%	100,2	163,7	63,4%	388,3	446,7	15,0%

Quadro 14. 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 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Angiologia e Cirurgia Vascular	1 264	1 598	26,4%	1 356	1 133	-16,4%	1 246	1 085	-12,9%	227,1	299,0	31,7%
Cardiologia	424	788	85,8%	1 509	1 215	-19,5%	1 477	1 067	-27,8%	126,0	98,1	-22,1%
Cardiologia Pediátrica	85	158	85,9%	222	229	3,2%	107	92	-14,0%	110,3	96,0	-13,0%
Cirurgia Geral	502	508	1,2%	2 120	2 140	0,9%	263	240	-8,8%	65,5	63,8	-2,6%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	350	270	-22,9%	1 349	1 659	23,0%	461	196	-57,6%	104,8	67,3	-35,8%
Dermato-Venereologia	2 225	2 992	34,5%	2 252	2 554	13,4%	1 626	1 338	-17,7%	225,5	185,8	-17,6%
Doenças Infecciosas (Infeciologia)	50	56	12,0%	93	116	24,7%	52	55	5,8%	109,6	90,2	-17,7%
Endocrinologia e Nutrição	610	669	9,7%	2 217	2 014	-9,2%	313	495	58,5%	69,2	84,4	22,0%
Estomatologia	97	141	45,4%	1 691	1 849	9,3%	95	18	-80,5%	56,4	14,4	-74,5%
Gastroenterologia	330	454	37,6%	858	854	-0,5%	400	436	9,1%	115,9	108,4	-6,5%
Ginecologia	1 820	2 214	21,6%	430	758	76,3%	265	560	111,5%	142,8	334,4	134,2%
Hematologia Clínica	87	94	8,0%	425	444	4,5%	122	127	4,1%	53,2	54,2	1,9%
Imunoalergologia	733	1 179	60,8%	658	662	0,6%	480	476	-0,8%	183,7	246,4	34,1%
Imunohemoterapia	45	62	37,8%	193	387	100,5%	7	40	473,7%	33,1	45,8	38,4%
Medicina Física e Reabilitação	146	198	35,6%	401	657	63,8%	39	212	445,6%	65,7	93,1	41,7%
Medicina Interna	38	70	84,2%	263	307	16,7%	55	76	38,5%	62,9	62,5	-0,6%
Nefrologia	78	131	67,9%	452	468	3,5%	32	25	-22,7%	57,8	62,4	8,0%
Neurocirurgia	5 414	6 564	21,2%	2 428	1 842	-24,1%	2 236	1 790	-19,9%	340,4	466,1	36,9%
Neurologia	477	515	8,0%	1 501	1 814	20,9%	549	506	-7,9%	98,8	84,6	-14,4%
Obstetrícia	328	160	-51,2%	2 313	2 126	-8,1%	53	64	19,9%	27,0	26,6	-1,5%
Oftalmologia	4 067	4 453	9,5%	2 953	3 263	10,5%	2 811	3 256	15,8%	278,2	361,6	30,0%
Oncologia Médica		9	-	155	213	37,4%	11	16	45,2%	12,8	10,4	-18,8%
Ortopedia	1 380	1 400	1,4%	1 502	1 809	20,4%	954	1 527	60,1%	172,9	237,4	37,3%
Otorrinolaringologia	440	517	17,5%	2 941	3 337	13,5%	138	120	-13,1%	40,2	35,4	-11,9%
Pediatria	398	378	-5,0%	779	780	0,1%	522	566	8,5%	123,8	160,5	29,6%
Pneumologia	654	1 076	64,5%	632	423	-33,1%	463	257	-44,5%	246,5	206,2	-16,3%
Psiquiatria	203	190	-6,4%	507	563	11,0%	106	171	61,5%	77,9	86,6	11,2%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	115	190	65,2%	269	261	-3,0%	135	161	19,3%	115,1	131,4	14,2%
Reumatologia	963	801	-16,8%	644	1 255	94,9%	612	1 032	68,6%	296,8	225,6	-24,0%
Urologia	723	1 226	69,6%	781	618	-20,9%	634	564	-11,0%	176,8	248,7	40,7%
Total Entidade	24 046	29 061	20,9%	33 894	35 750	5,5%	16 264	16 571	1,9%	127,2	142,9	12,3%

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

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritário)			Consultas P2 (Prioritário)			Consultas P1 (Normal)		
	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023
Angiologia e Cirurgia Vascular	75	74	-1,3%	379	204	-46,2%	902	855	-5,2%
Cardiologia	11	38	245,5%	128	101	-21,1%	1 370	1 076	-21,5%
Cardiologia Pediátrica	11	5	-54,5%	17	21	23,5%	194	203	4,6%
Cirurgia Geral	108	104	-3,7%	186	155	-16,7%	1 824	1 881	3,1%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	31	42	35,5%	69	112	62,3%	1 249	1 505	20,5%
Dermato-Venereologia	25	73	192,0%	618	841	36,1%	1 609	1 640	1,9%
Doenças Infecciosas (Infeciologia)	28	42	50,0%	13	34	161,5%	52	40	-23,1%
Endocrinologia e Nutrição	36	39	8,3%	247	267	8,1%	1 934	1 708	-11,7%
Estomatologia	13	34	161,5%	75	254	238,7%	1 603	1 561	-2,6%
Gastroenterologia	27	37	37,0%	259	246	-5,0%	572	571	-0,2%
Ginecologia	12	84	600,0%	230	347	50,9%	188	327	73,9%
Hematologia Clínica	32	23	-28,1%	47	70	48,9%	346	351	1,4%
Imunoalergologia	6	10	66,7%	51	43	-15,7%	601	609	1,3%
Imunohemoterapia	33	53	60,6%	59	134	127,1%	101	200	98,0%
Medicina Física e Reabilitação	21	21	0,0%	56	82	46,4%	324	554	71,0%
Medicina Interna	39	58	48,7%	47	69	46,8%	177	180	1,7%
Nefrologia	22	26	18,2%	61	59	-3,3%	369	383	3,8%
Neurocirurgia	102	187	83,3%	397	352	-11,3%	1 929	1 303	-32,5%
Neurologia	37	53	43,2%	111	159	43,2%	1 353	1 602	18,4%
Obstetrícia	612	591	-3,4%	202	318	57,4%	1 499	1 217	-18,8%
Oftalmologia	25	61	144,0%	153	510	233,3%	2 775	2 692	-3,0%
Oncologia Médica	10	23	130,0%	51	110	115,7%	94	80	-14,9%
Ortopedia	9	6	-33,3%	13	11	-15,4%	1 478	1 792	21,2%
Otorrinolaringologia	88	141	60,2%	156	297	90,4%	2 697	2 899	7,5%
Pediatria	58	32	-44,8%	173	229	32,4%	548	519	-5,3%
Pneumologia	74	53	-28,4%	72	59	-18,1%	486	311	-36,0%
Psiquiatria	32	51	59,4%	81	87	7,4%	394	425	7,9%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	6	12	100,0%	28	32	14,3%	235	217	-7,7%
Reumatologia	10	5	-50,0%	396	700	76,8%	238	550	131,1%
Urologia	62	49	-21,0%	155	180	16,1%	564	389	-31,0%
Total Entidade	3 678	4 051	10,1%	4 530	6 083	34,3%	27 705	27 640	-0,2%

5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 16. 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
HEM Dermatologia	173	219	26,6%	2,6	1,3	-50,0%	21,4%	30,6%	9,2 pp
HEM-Cirurgia Geral	750	591	-21,2%	4,6	6,7	45,7%	55,3%	55,2%	-0,1 pp
HEM-Cirurgia Plástica	984	1 262	28,3%	4	5,0	25,0%	36,8%	44,4%	7,6 pp
HEM-Cirurgia Vascular	520	387	-25,6%	4	9,6	140,0%	51,7%	73,1%	21,4 pp
HEM-Estomatologia	241	430	78,4%	3,4	3,2	-5,9%	6,6%	27,9%	21,3 pp
HEM-Neurocirurgia	1 329	1 198	-9,9%	4,6	17,1	270,7%	73,5%	82,1%	8,6 pp
HEM-Oftalmologia	1 891	2 184	15,5%	4,05	1,9	-53,1%	24,1%	10,1%	-14 pp
HEM-Otorrinolaringologia	688	806	17,2%	4,4	4,2	-4,5%	46,8%	38,6%	-8,2 pp
HEM-Urologia	594	603	1,5%	4,6	8,3	79,3%	68,2%	63,2%	-5 pp
HSC-Cirurgia Cardiorádica	295	259	-12,2%	3,8	3,0	-21,1%	79,3%	66,4%	-12,9 pp
HSC-Cirurgia Geral	406	443	9,1%	4,2	3,3	-21,4%	32,5%	27,1%	-5,4 pp
HSFX-Cirurgia Geral	366	272	-25,7%	4	3,9	-2,5%	36,6%	36,0%	-0,6 pp
HSFX-Ginecologia	248	291	17,3%	3,9	2,9	-25,6%	33,1%	14,4%	-18,7 pp
HSFX-Ortopedia	780	653	-16,3%	4,6	6,8	47,8%	66,9%	55,0%	-11,9 pp
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	58	47	-19,0%	4,0	1,1	-72,5%	22,4%	0,0%	-22,4 pp
Total Entidade	9 323	9 645	3,5%	6,9	3,9	-43,7%	46,9%	41,9%	-5 pp

Quadro 17. Operados em 2023 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Mediana do 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
HEM Dermatologia	964	1 051	9,0%	2,0	1,8	-7,4%	53,7%	35,5%	-18,2 pp
HEM-Cirurgia Geral	816	964	18,1%	4,0	4,9	21,5%	31,1%	28,7%	-2,4 pp
HEM-Cirurgia Plástica	1 794	2 262	26,1%	4,3	3,5	-17,7%	28,7%	20,8%	-7,9 pp
HEM-Cirurgia Vascular	658	623	-5,3%	8,2	7,2	-12,1%	69,1%	65,3%	-3,8 pp
HEM-Estomatologia	310	660	112,9%	2,2	3,3	51,2%	13,5%	20,0%	6,5 pp
HEM-Neurocirurgia	688	727	5,7%	6,3	6,3	-0,7%	41,0%	39,9%	-1,1 pp
HEM-Oftalmologia	7 099	8 142	14,7%	3,2	2,7	-13,3%	23,3%	15,9%	-7,4 pp
HEM-Otorrinolaringologia	1 102	1 169	6,1%	5,0	5,4	6,6%	40,7%	41,1%	0,4 pp
HEM-Urologia	411	484	17,8%	4,8	6,0	26,0%	38,2%	42,6%	4,4 pp
HSC-Cirurgia Cardiorádica	1 117	1 103	-1,3%	3,4	2,8	-17,4%	43,8%	41,5%	-2,3 pp
HSC-Cirurgia Geral	981	1 200	22,3%	2,4	3,0	24,3%	11,4%	15,5%	4,1 pp

HSFX-Cirurgia Geral	760	725	-4,6%	4,3	3,4	-19,7%	38,9%	25,5%	-13,4 pp
HSFX-Ginecologia	655	701	7,0%	4,1	3,1	-24,1%	47,9%	35,5%	-12,4 pp
HSFX-Ortopedia	1 360	1 390	2,2%	6,8	2,9	-57,4%	40,1%	27,6%	-12,5 pp
Ortopedia HOSA	25	82	228,0%	0,9	2,2	130,5%	4,0%	9,8%	5,8 pp
Unidade de Tratamento Cirúrgico da Obesidade	223	262	17,5%	4,7	2,2	-53,4%	24,2%	4,6%	-19,6 pp
Total Entidade	18 963	21 554	13,7%	4,0	3,4	-14,6%	32,4%	25,1%	-7,3 pp

Quadro 18. 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
HEM Dermatologia	104	181	74,0%	2,6	1,2	-53,8%	35,6%	37,0%	1,4 pp
HEM-Cirurgia Geral	15	13	-13,3%	2	0,8	-60,0%	26,7%	0,0%	-26,7 pp
HEM-Cirurgia Plástica	26	22	-15,4%	3,7	0,9	-75,7%	69,2%	13,6%	-55,6 pp
HEM-Neurocirurgia	31	12	-61,3%	4,5	2,5	-44,4%	80,6%	66,7%	-13,9 pp
HEM-Oftalmologia		1	-		0,4	-		0,0%	0 pp
HEM-Otorrinolaringologia	9	1	-88,9%	2,8	2,5	-10,7%	22,2%	100,0%	77,8 pp
HEM-Urologia	45	40	-11,1%	3,8	1,4	-63,2%	48,9%	30,0%	-18,9 pp
HSC-Cirurgia Geral	7	6	-14,3%	2,6	1,6	-38,5%	42,9%	33,3%	-9,6 pp
HSFX-Cirurgia Geral	14	29	107,1%	1	0,5	-50,0%	0,0%	6,9%	6,9 pp
HSFX-Ginecologia	12	16	33,3%	3	1,4	-53,3%	66,7%	37,5%	-29,2 pp
Total Entidade	263	321	22,1%	2,9	1,3	-55,0%	45,2%	31,5%	-13,7 pp

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Mediana do 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
HEM Dermatologia	859	675	-21,4%	62	57	-8,5%	60,0%	55,0%	-5 pp
HEM-Cirurgia Geral	212	177	-16,5%	21	21	1,8%	9,9%	6,8%	-3,1 pp
HEM-Cirurgia Plástica	139	217	56,1%	40	39	-3,0%	34,5%	20,3%	-14,2 pp
HEM-Estomatologia	4	9	125,0%	19	7	-63,6%	25,0%	0,0%	-25 pp
HEM-Neurocirurgia	87	153	75,9%	40	63	57,0%	20,7%	34,6%	13,9 pp
HEM-Oftalmologia	3	19	533,3%	9	38	327,5%	0,0%	26,3%	26,3 pp
HEM-Otorrinolaringologia	45	52	15,6%	32	29	-7,0%	33,3%	21,2%	-12,1 pp
HEM-Urologia	155	183	18,1%	53	56	7,6%	38,7%	37,2%	-1,5 pp
HSC-Cirurgia Cardiorádica	2	3	50,0%	9	1	-88,9%	0,0%	0,0%	0 pp
HSC-Cirurgia Geral	31	58	87,1%	20	38	90,8%	6,5%	22,4%	15,9 pp
HSFX-Cirurgia Geral	252	229	-9,1%	27	21	-19,1%	15,1%	4,8%	-10,3 pp
HSFX-Ginecologia	31	42	35,5%	108	82	-24,1%	80,6%	76,2%	-4,4 pp
Total Entidade	1 820	1 817	-0,2%	48	46	-3,9%	40,8%	34,1%	-6,7 pp

5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 20. 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/ 31.12.2023	2023	2024	Δ 2024/ 2023
Cateterismo cardíaco	220	299	35,9%	2.609	2.560	-1,9%
Pacemaker cardíaco	62	77	24,2%	551	527	-4,4%
Colonoscopia	1179	1697	43,9%	1873	1760	-6,0%
Endoscopia digestiva alta	664	1541	132,1%	2184	1977	-9,5%
Colposcopia com citologia				549	615	12,0%
Exames de Tomografia Computorizada	5	998	19860,0%	59.773	61.908	3,6%
Ressonâncias Magnéticas	33	219	563,6%	12.332	10.248	-16,9%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	n/d	n/d	-	1.017	651	-36,0%
Angiografia diagnóstica	n/d	n/d	-	1.609	1.459	-9,3%
Tratamentos de Radioterapia						
Outras						

Anexos

Anexo 1. Objetivos de Qualidade e Eficiência do Contrato Programa 2024

Q1 - Índice Desempenho Global-ULS

Objetivos	Peso Relativo Indicador %	2024			2024	
		Meta	Real	Grau de Cumprimento (%)	Grau de Cumprimento Ajustado (%)	Índice de Desempenho
Objetivos Nacionais	100,0%					
A. Acesso	32%					26,0
A.1. Índice de Desempenho* da Sub-área Acesso	15%	80,0	78,8	98,5%	98,5%	14,8
A.2. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	7,5%	63,0	36,5	58,0%	58,0%	4,4
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscrição para Cirurgia (LIC), dentro do TMRG	7,5%	62,1	56,6	91,1%	91,1%	6,8
B. Qualidade	30%					28,3
B.1 Índice de Desempenho* da Sub-área Gestão da Saúde	5%	60,0	72	120,0%	120,0%	6,0
B.2 Índice de Desempenho* da Sub-área Gestão da Doença	5%	64,5	80,6	125,0%	120,0%	6,0
B.3 Índice de Desempenho* da Sub-área Qualificação da Prescrição	5%	80,0	80	100,0%	100,0%	5,0
B.4 Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	2%	2,9	3,3	87,6%	87,6%	1,8
B.5 Percentagem de cirurgias em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis**	2%	27,0	19,0	70,2%	70,2%	1,4
B.6 Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	2%	63,0	51,0	80,9%	80,9%	1,6
B.7. Demora média ajustada	2%	1,1000	1,1454	95,9%	95,9%	1,9
B.8. Demora média antes da cirurgia	2%	0,80	0,84	94,5%	94,5%	1,9
B.10 Número de ensaios clínicos iniciados no ano	1,5%	85				
B.11 Percentagem de doentes saídos em hospitalização domiciliar (GDH) no total de doentes saídos (GDH)	2%	1,5	1,02	68,3%	68,3%	1,4
B.12 Percentagem de consultas hospitalares descentralizadas, domiciliárias e de saúde mental na comunidade no total de consultas hospitalares realizadas	1,5%	4,0	3,4	86,2%	86,2%	1,4
C. Eficiência	15%					0,0
C.1. Gestos operacionais por Inscrição	3%		1 212,3			0,0
C.2. Doente padrão por médico ETC	3%		75,7			0,0
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC	3%		50,3			0,0
C.4 Percentagem dos gastos com trabalho extraordinário, suplementos e fornecimentos e serviços externos (selecionados) no total de gastos com pessoal	3%		20,1			0,0
C.5 EBITDA	3%		-125 604 136,0			0,0
D. Integração de Cuidados	25%					5,9
D.1 Resolutividade em doença aguda dos CSP	3%	62,0				
D.2 Percentagem de população rastreada no Rastreio do Cancro do Colo do Útero (RCCU) no total de população inscrita elegível	3%		51,3			0,0
D.3 Percentagem de população rastreada no Rastreio do Cancro do Cólon e Reto (RCCR) no total de população inscrita elegível	3%		52,2			0,0
D.4 Percentagem de utilizadores frequentes do SU (> 4 episódios no ano)	3%	2,6	3,1	81,2%	81,2%	2,4
D.5 Percentagem de episódios triados com cor verde, azul ou branca no SU	4%	47,0	53,2	86,8%	86,8%	3,5
D.6 Taxa de internamento para amputação de membro inferior em pessoas com diabetes (ajustada para uma população padrão) (ID 360)**	3%					
D.7 Taxa de internamentos evitáveis na população adulta (ajustada para uma população padrão) (ID 365)**	3%					
D.8 Proporção de consultas de psicologia, nutrição e medicina dentária referenciadas por médicos dos cuidados de saúde primários ou médicos	3%					
Índice de Desempenho Global = 100% (7% CP)						60,2
Valores Incentivos Contratados						28 853 395,1
Valores Incentivos Realizados						17 238 885,3
Índice de Desempenho Global = 100% a pagar no ano N+1 (3% CP)*						0,0
Valores Incentivos Contratados						
Valores Incentivos Realizados						

Nota: * Valor do IDG acima de 120% --> grau de cumprimento ajustado = 120%

Fonte: SICA2 - Data de extração: 24/04/2025

Anexo 2. Relatório de Acesso a primeiras consultas – 2024



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Acesso a Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar

Consultas realizadas - Referências com proveniência dos Cuidados de Saúde Primários

Atividade acumulada a dezembro de 2024

Especialidade de consulta	Consultas Realizadas				% Consultas realizadas dentro do TMRG	Tempo médio de resposta (dias)
	Muito Prioritária	Prioritária	Normal	Total		
Angiologia e Cirurgia Vascular	74	204	855	1.133	4,2%	299,0
Cardiologia	38	101	1.076	1.215	12,2%	98,1
Cardiologia Pediátrica	5	21	203	229	59,8%	96,0
Cirurgia Cardiorrácica	1	1	5	7	100,0%	36,7
Cirurgia Geral	104	155	1.881	2.140	88,8%	63,8
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	42	112	1.505	1.659	88,2%	67,3
Dermato-Venereologia	73	841	1.640	2.554	47,6%	185,8
Doenças Infecciosas (Infecologia)	42	34	40	116	52,6%	90,2
Dor	10	32	84	126	57,9%	88,9
Endocrinologia e Nutrição	39	267	1.708	2.014	75,4%	84,4
Estomatologia	34	254	1.561	1.849	99,0%	14,4
Gastroenterologia	37	246	571	854	48,9%	108,4
Ginecologia	84	347	327	758	26,1%	334,4
Hematologia Clínica	23	70	351	444	71,4%	54,2
Imunoalergologia	10	43	609	662	28,1%	246,4
Imunohemoterapia	53	134	200	387	89,7%	45,8
Medicina Física e Reabilitação	21	82	554	657	67,7%	93,1
Medicina Interna	58	69	180	307	75,2%	62,5
Nefrologia	26	59	383	468	94,7%	62,4
Neurocirurgia	187	352	1.303	1.842	2,8%	466,1
Neurologia	53	159	1.602	1.814	72,1%	84,6
Obstetrícia	591	318	1.217	2.126	97,0%	26,6
Oftalmologia	61	510	2.692	3.263	0,2%	361,6
Oncologia Médica	23	110	80	213	92,5%	10,4
Ortopedia	6	11	1.792	1.809	15,6%	237,4
Otorrinolaringologia	141	297	2.899	3.337	96,4%	35,4
Pediatria	32	229	519	780	27,4%	160,5
Pneumologia	53	59	311	423	39,2%	206,2
Psiquiatria	51	87	425	563	69,6%	86,6
Psiquiatria da Infância e Adolescência	12	32	217	261	38,3%	131,4
Reumatologia	5	700	550	1.255	17,8%	225,6
Urologia	49	180	389	618	8,7%	248,7
Total	2.038	6.116	27.729	35.883	53,7%	156,4

Data de extração dos dados: 03-01-2025
Fonte: BI RSE SIGA e SONHO.

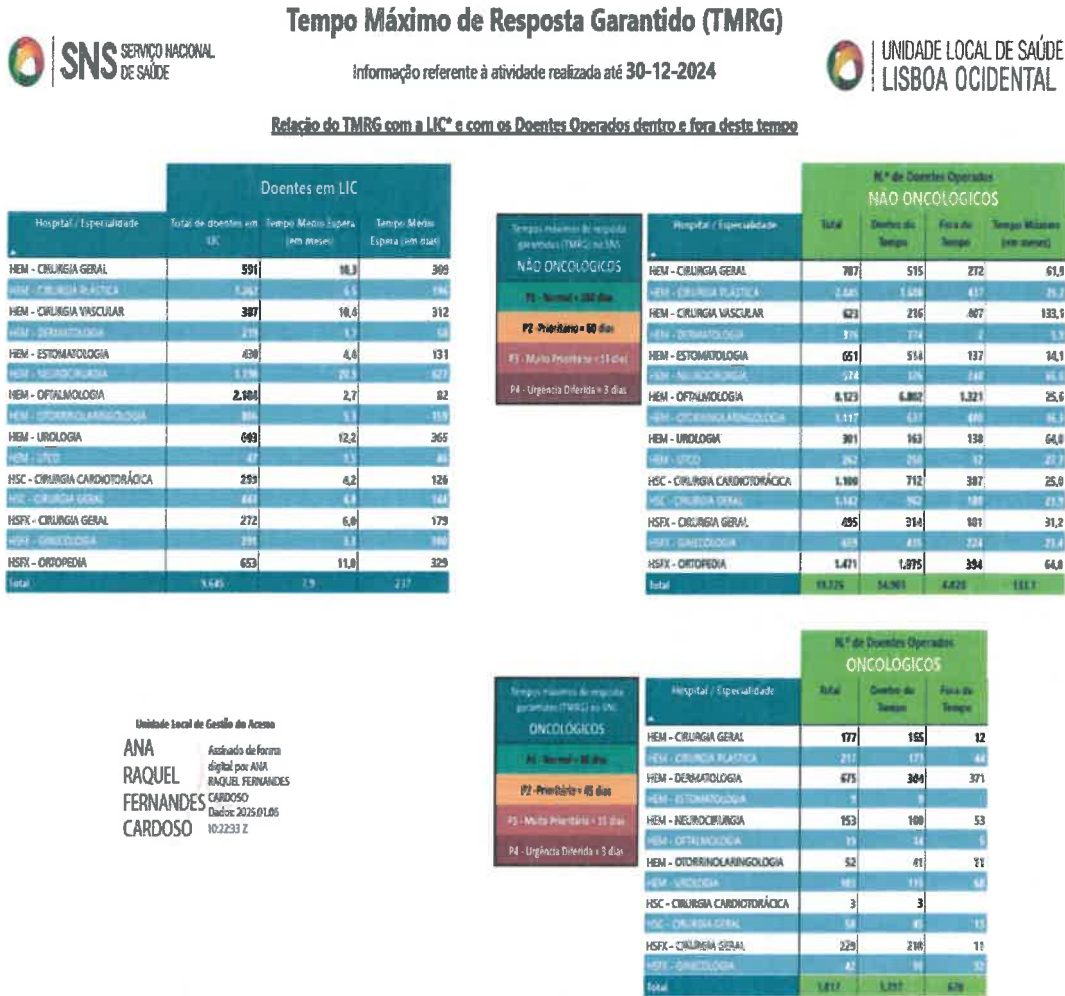
Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG em dias) por nível de Prioridade			
Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio			
Patologia	Muito Prioritário	Prioritário	Normal
Não Oncológica e Não Cardíaca	30	60	120
Doença Oncológica	7	15	30
Doença Cardíaca	Imediato	15	30

Unidade Local de Gestão do Acesso

ANA
RAQUEL
FERNANDES
S CARDOSO
Assinado de forma digital por ANA RAQUEL FERNANDES CARDOSO
Dados: 2025.01.06 10:21:40 Z

Produzido por SGASCO - Unidade Local de Gestão do Acesso

Anexo 3. LIC – Tempo Máximo de Resposta Garantido TMRG – Dezembro 2024



Fonte: Listas de inscrições e operados referente a dezembro de 2024 extraídas do SNELIC e SI-BI-SIGES

* LIC - Lista de Inscrições para Cirurgia - Doentes que foram propostos para cirurgia e estão registados no SNE de Espera

Produção por: SGASCO - Unidade Local de Gestão do Acesso

Anexo 4. Exposições efetuadas pelos utentes/expoentes

Número total de exposições efetuadas pelos utentes/expoentes:

ULSLO 2024

Tipo de Exposição	HSFX	HEM	HSC	CSP Lisboa Occidental e Oeiras	CSP Cascais	Total
Reclamação	620	516	57	753	366	2 534
Sugestão	26	23	3	19	26	97
Elogio	378	229	70	517	225	1 419
Total	1 224	768	130	1 289	639	4 050

Exposições por tipo/ULSLO:

Tipo de Exposição	2023	2024	Var % 2024/2023
Reclamação	2 669	2 534	-5%
Sugestão	57	97	70%
Elogio	1 367	1 419	4%
Total	4 093	4 050	-1%

Reclamações por Tipo de Problema (2024):

	HSFX	HEM	HSC	CSP Lisboa Occidental e Oeiras	CSP Cascais	Total
Acesso a cuidados de saúde	42	146	5	328	134	715
Cuidados de saúde e segurança do doente	217	91	10	38	51	467
Focalização no utente	126	50	14	77	36	303
Instalações e serviços complementares	36	43	2	22	14	117
Procedimentos administrativos	61	155	15	270	79	580
Questões financeiras	22	3	1	1	1	28
Tempos de espera	347	26	10	30	13	426
Outros Temas	0	2	0	15	0	17



Acesso a cuidados de saúde: questões relacionadas com dificuldades de obtenção de cuidados de saúde, que podem ir desde o agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos ou lista de espera para cirurgia – SIGIC, até situações de discriminação (tratamento diferenciado) no atendimento ou mesmo rejeição (recusa de atendimento) de utentes.

Cuidados de saúde e segurança do doente: abrange a qualidade técnica dos cuidados de saúde, incluindo, entre outros, habilitações dos profissionais e a pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica dos doentes e alguns temas compreendidos nos requisitos de licenciamento, como a esterilização ou desinfeção de espaços e materiais.

Focalização no utente: assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes, publicidade e relações interpessoais.

Instalações e serviços complementares: inclui questões contempladas como requisitos para licenciamento no que se refere ao ambiente físico, mas também a qualidade genérica conforme é percebida pelos utentes, incluindo hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural.

Procedimentos administrativos: temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciam as opções de resposta e determinadas situações, incluindo, os horários de funcionamento, a forma de lidar com as reclamações, as confirmações de agendamento ou as opções de atendimento em caso de motivos imputáveis ao utente, entre outras.

Questões financeiras: situações relativas a taxas moderadoras, transparência de informação prévia ao ato clínico, designadamente preços/valores imputáveis ao utente.

Tempos de espera: tempo de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos.

Outros temas: classificação em situações não contempladas nas restantes tipificações ou em exposições pouco expressivas que levantem dificuldades de classificação objetiva.