

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019

(UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, EPE)



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, EPE)

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
PARTE I	11
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	12
1.1 Identificação da entidade.....	14
1.2 Caraterização da entidade.....	18
1.3 Sistemas de Informação.....	21
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	25
2.1 Documentos de orientação.....	25
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	26
PARTE II	29
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	30
PARTE III	34
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	35
2. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	35
2.1 Consulta externa.....	36
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	38
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	41
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	43
ANEXOS	44
ANEXO 1. (RESUMO DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ELOGIOS 2019)	45

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio em 31.12.2019.....	18
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	21
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	22
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes....	24
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes....	25
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	26
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários	30
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar	31
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	32
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	33
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019... 35	
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019.....	36
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019.....	37
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019.....	38
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .39	
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .40	
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019	41
Quadro 18. Operados em 2018 e 2019	41
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019	42
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019.....	42
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019.....	43

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 destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu site, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respetivo site os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

Sumário executivo

Criada pelo Decreto-Lei n.º 207/99 de 9 de Junho de 1999, a ULSM foi a primeira ULS a ser constituída em Portugal.

A ULSM presta cuidados assistenciais de saúde primários e hospitalares, como consequência do reconhecimento do seguinte:

- Exigências cada vez maiores das populações em matéria de acesso e satisfação das suas necessidades em saúde, com níveis de qualidade acrescidos, que impõem uma gestão integrada dos recursos existentes numa determinada circunscrição geográfica;
- Indispensabilidade de proceder a uma reengenharia do sistema de saúde numa perspetiva organizacional, criando as condições de integração dos cuidados, coletivizando os problemas que cada nível de cuidados vem enfrentando sozinho, partilhando responsabilidades e recursos;
- Necessidade de facultar a esta nova entidade a possibilidade de utilização de instrumentos, técnicas e métodos flexíveis e ágeis, próprios duma gestão do tipo empresarial.

Com a reforma dos Cuidados de Saúde Primários, o ACES Matosinhos tornou-se uma estrutura mais descentralizada, constituída por diversas unidades funcionais, com crescente autonomia e responsabilidade, onde estão criadas as condições para uma gestão mais participada e de maior proximidade com a população, que melhor responda às suas expectativas e necessidades em saúde. A sua integração na ULS Matosinhos potencia uma melhor integração de cuidados e eficiência na gestão dos recursos, possibilitando à população de Matosinhos obter melhores ganhos em saúde. Neste contexto, reforça-se o importante papel assumido pelo ACES nas áreas de promoção e educação para a saúde, na prevenção, diagnóstico e tratamento da doença e na reabilitação, através do planeamento e da prestação de serviços de saúde, em articulação com outros níveis de cuidados.

Com referência ao mês de dezembro de 2019, o número de utentes com inscrição ativa no ACES de Matosinhos totalizava 176 054 inscritos, valor superior ao do mês homólogo de 2018 (+1,2%), sendo que 98,4% dos utentes têm médico de família atribuído. A percentagem de utentes inscritos em Unidades de Saúde Familiar (USF) é atualmente de cerca de 82%.

A atividade dos CSP encontra-se estratificada pelas valências de Saúde Adultos, Infantil, Materna, Planeamento Familiar e Especialidade. O movimento assistencial de consultas programadas no ACESM, presencial e não presencial, discriminado por Programa de Saúde, registou em dezembro de

2019, um decréscimo nas valências de Saúde Materna (-5,4%), Planeamento Familiar (-4,7%) e Consultas de Especialidade (-5,5%). Verificou-se um acréscimo de 1,8% em Saúde Adultos, 3,2% em Saúde Infantil e 4.0% em Consultas Médicas no domicílio.

No que respeita ao número de utentes que aguardavam a 31.12.2019, uma primeira consulta de especialidade, a Lista de Espera totalizava 27.314 utentes, dos quais 18.490 referenciados via CTH, registando uma mediana do tempo de espera de 90 dias.

Dos pedidos inscritos, via CTH, 62,4% encontram-se *In-Time*, portanto, dentro do tempo máximo de resposta garantida, ou seja, 120 dias (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio).

A especialidade de Oftalmologia foi a que apresentou mais utentes em espera, seguida de Ortopedia e Otorrinolaringologia. No entanto os maiores Tempos Máximos de Espera verificam-se nas especialidades de Dermatologia, Cirurgia, Ortopedia e Pneumologia.

Das 32.119 consultas realizadas até ao final ano de 2019, referenciadas pelos cuidados de saúde primários, 72% (23.172), foram realizadas dentro do tempo definido para o efeito.

O movimento assistencial da consulta externa em 2019 registou um decréscimo global de 1.035 consultas médicas, comparativamente com o ano anterior, o que se traduz numa redução de 0,4% impulsionado, pelo decréscimo de 3,7% das primeiras consultas (-3.027).

Esta redução prende-se, essencialmente, com constrangimentos ao nível de recursos humanos na Instituição, com especial incidência nas especialidades de Dermatologia, Oftalmologia, Ortopedia e Pedopsiquiatria.

Em consequência, o peso das primeiras consultas no total de consultas médicas fixou-se nos 27,8%, ligeiramente abaixo do período homólogo. De referir que no ano de 2019, foram canceladas 2.306 consultas médicas por motivo de greve dos profissionais, das quais 1.000 seriam primeiras consultas. Em 2018 foram canceladas um total de 2.314 consultas pelo mesmo motivo.

No final de 2019, a Lista de Inscritos para Cirurgia, apresentava um total de 6.016 utentes em espera, menos 67 face a 2018, com uma mediana do tempo de espera de 3 meses.

A 31.12.2019, encontravam-se transferidos 739 doentes inscritos na LIC da ULSM com vale cativo. Em estado “Readmitido”, encontravam-se, nessa mesma data, 540 doentes.

A produção cirúrgica aferida pelo número de utentes intervencionados aumentou cerca de 0,2% em dezembro de 2019, tendo sido intervencionados mais 22 doentes do que em igual período de 2018.

De salientar que durante o ano de 2019 foram canceladas 512 cirurgias por motivo de greves realizadas quer pela classe Médica, de Enfermagem, de Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica, Carreiras Gerais e Função Pública. Em 2018 foram canceladas 710 cirurgias por este mesmo motivo.

No que respeita ao tempo de resposta para as intervenções em doentes com Neoplasias Malignas (NM), 94,3% dos 105 utentes inscritos encontram-se *In-Time*, portanto, dentro do tempo máximo de resposta garantida (Fonte: SIGLIC ULSM, E.P.E)

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Resumo da informação da parte I

A primeira parte deste relatório é dedicada à identificação e caracterização da Unidade Local de Saúde Matosinhos, EPE, e dos sistemas de informação em uso.

Faz-se ainda a descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde, nomeadamente documentos de orientação e implementação da carta dos direitos de acesso.

1. Identificação e caracterização da entidade

Em 9 de junho de 1999 (Decreto-Lei n.º 207/99) foi criada a ULSM, primeira entidade jurídica que presta cuidados assistenciais de saúde primários e hospitalares, como consequência do reconhecimento do seguinte:

- Exigências cada vez maiores das populações em matéria de acesso e satisfação das suas necessidades em saúde, com níveis de qualidade acrescidos, que impõem uma gestão integrada dos recursos existentes numa determinada circunscrição geográfica;
- Indispensabilidade de proceder a uma reengenharia do sistema de saúde numa perspetiva organizacional, criando as condições de integração dos cuidados, coletivizando os problemas que cada nível de cuidados vem enfrentando sozinho, partilhando responsabilidades e recursos;
- Necessidade de facultar a esta nova entidade a possibilidade de utilização de instrumentos, técnicas e métodos flexíveis e ágeis, próprios duma gestão do tipo empresarial.

A Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E. (ULSM), integrada no Serviço Nacional de Saúde, foi transformada em sociedade anónima em 10 de dezembro de 2002, mantendo as características atrás mencionadas. Em 7 de junho de 2005, é transformada em EPE, pelo Decreto-Lei n.º 93/2005.

A ULSM é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, em conformidade com o regulamentado no Decreto-Lei n.º 18/2017, de 10 de fevereiro, o qual revogou o Decreto-Lei n.º 233/2005, de 29 de dezembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 12/2015, de 26 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 183/2015, de 31 de agosto, com exceção dos n.ºs 1 e 2 do artigo 1.º.

Missão:

A missão da ULSM, E.P.E. consiste em promover a saúde com base na identificação das necessidades da comunidade, garantindo o acesso a cuidados de saúde integrados, preventivos, personalizados, humanizados, de excelência técnica, científica e relacional, ao longo do ciclo vital, criando um sentido de vinculação e confiança nos colaboradores e nos clientes.

Visão:

É visão da ULSM, E.P.E., assumir-se como modelo de excelência e de referência, na promoção da saúde, na prevenção da doença e na prestação de cuidados integrados, centrados na pessoa e na comunidade.

Valores:

A ULSM desenvolve a sua atividade no respeito pelos seus valores fundamentais:

- Valor primordial da vida e dignidade da pessoa humana
- Atitude de serviço
- Competência
- Eficiência
- Equidade
- Acessibilidade
- Integridade
- Qualidade
- Responsabilidade

As **atribuições** da ULSM constam dos seus regulamentos internos, sendo fixadas de acordo com a política de saúde a nível nacional e regional e com os planos estratégicos superiormente aprovados e são desenvolvidas através de contratos-programa, em articulação com as atribuições das demais instituições do sistema de saúde.

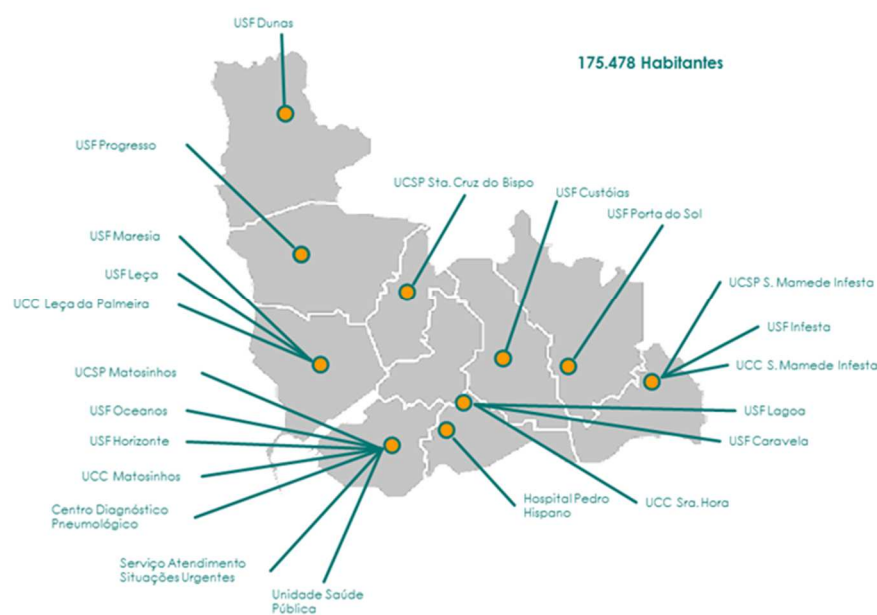
São **atribuições** da ULSM, E.P.E.:

- Prestar cuidados primários e continuados de saúde à população do concelho de Matosinhos;
- Prestar cuidados diferenciados de saúde à população da área de influência da U.L.S.M., E.P.E., e outras que a esta se dirijam;
- Assegurar as atividades de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde no concelho de Matosinhos;
- Assegurar a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados, de forma integrada, consubstanciando um *continuum* de cuidados centrados na pessoa do utente.
- Promover o processo de investigação e formação contínua, pré e pós-graduada, de profissionais do sector, prevendo a celebração de acordos com as entidades competentes.

1.1 Identificação da entidade

A ULSM é constituída pelas seguintes unidades de prestação de cuidados:

- **Cuidados de Saúde Primários** - Agrupamento dos Centros de Saúde de Matosinhos (ACES Matosinhos), que integra as unidades funcionais dos Centros de Saúde de Matosinhos, Leça da Palmeira, Senhora da Hora e S. Mamede Infesta, bem como a Unidade de Saúde Pública (USP), o Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP) e o Serviço de Atendimento a Situações Urgentes (SASU);
- **Cuidados de Saúde Hospitalares** - Hospital Pedro Hispano (HPH).
- **Cuidados Continuados de Saúde** - Os Cuidados Continuados de Saúde na ULSM são assegurados pela Equipa de Cuidados Paliativos, Equipa de Suporte ao Doente Crónico Complexo e Equipa de Gestão de Altas.



A sede administrativa da ULSM está localizada no Hospital Pedro Hispano, onde também se encontram os serviços transversais ao funcionamento da Instituição. O HPH situa-se na Senhora da Hora, junto ao eixo viário da via rápida (itinerário Porto-Viana do Castelo) e à Estrada da Circunvalação (via que estabelece a separação geográfica entre as cidades de Matosinhos e do Porto).

O concelho de Matosinhos, pertence à área metropolitana do Porto, sendo constituído por: União de freguesias de Lavra, Perafita e Santa Cruz do Bispo, União de freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, União de freguesias de São Mamede de Infesta e Senhora da Hora e União de freguesias de Custóias, Guifões e Leça do Balio, com uma área total de cerca de 62,3 Km².

A ULSM é responsável pela prestação de cuidados à população residente no concelho de Matosinhos, cerca de 175 mil habitantes. Em simultâneo, o HPH é hospital de referência direta, para os utentes provenientes dos concelhos de Vila do Conde e Póvoa de Varzim. Assim, no total são 318 mil os utentes a quem a ULSM presta cuidados de saúde.

Designação	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE
Localização da sede	Hospital Pedro Hispano - Rua Dr. Eduardo Torres – 4464 513 Senhora da Hora
Telefone	229 391 000 / 229 391 653
e-mail	ca@ulsm.min-saude.pt
Fax	229 391 654
site	www.ulsm.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	
Localização / Telefone / e-mail	
	<p><u>Hospital Pedro Hispano</u> Rua Dr. Eduardo Torres – 4464 513 Senhora da Hora 229 391 000 / 229 391 653 ca@ulsm.min-saude.pt</p>
	<p>Agrupamento dos Centros de Saúde de Matosinhos (ACES Matosinhos) acesmatosinhos@ulsm.min-saude.pt</p>
	<p><u>Centro de Saúde de Leça da Palmeira</u> USF Progresso – Largo da Igreja – 4455 469 Perafita 229 956 452 / 220 907 070 usf.progresso@ulsm.min-saude.pt</p> <p>UCSP Sta. Cruz do Bispo – Rua Manuel Santos Conceição, nº 30 4455 833 Sta. Cruz do Bispo 229 951 342 ucsp.santacruzbispo@ulsm.min-saude.pt</p> <p>USF Dunas – Rua da Cruz, nº 603 – 4455 116 Lavra 229 982 060 usf.dunas@ulsm.min-saude.pt</p> <p>USF Leça – Rua Alberto Laura Moreira Júnior, nº 63 – 4450 586 Leça da Palmeira 229 980 000</p>

usf.leca@ulsm.min-saude.pt / ucc.leca@ulsm.min-saude.pt

USF Maresia – Rua Alberto Laura Moreira Júnior, nº 63 – 4450 586 Leça da Palmeira
229 980 020

usf.maresia@ulsm.min-saude.pt

UCC Leça – Rua Alberto Laura Moreira Júnior, nº 63 – 4450 586 Leça da Palmeira
229 980 000

ucc.leca@ulsm.min-saude.pt

Centro de Saúde de Matosinhos

UCSP Matosinhos – Rua Alfredo Cunha, nº 365 - 4450 021 Matosinhos
220 914 600

ucsp.matosinhos@ulsm.min-saude.pt

USF Horizonte – Rua Alfredo Cunha, nº 365 - 4450 021 Matosinhos
220 914 601

usf.horizonte@ulsm.min-saude.pt

USF Oceanos – Rua Alfredo Cunha, nº 365 - 4450 021 Matosinhos
220 914 602

usf.oceanos@ulsm.min-saude.pt | secretaria.oceanos@ulsm.min-saude.pt

UCC Matosinhos – Rua Alfredo Cunha, nº 364 - 4450 021 Matosinhos
220 914 650

ucc.matosinhos@ulsm.min-saude.pt

Centro de Saúde de S. Mamede Infesta

UCSP S. Mamede – Rua Godinho Faria, nº 731 - 4465 156 S. Mamede de Infesta
229 051 400

ucsp.sminfesta@ulsm.min-saude.pt

USF Infesta – Rua Godinho Faria, nº 731 – Piso 0 - 4465 156 S. Mamede de Infesta
229 051 420

usf.infesta@ulsm.min-saude.pt

USF Porta do Sol – Praceta Recarei de Cima, nº 56 - 4465 339 Leça do Balio
220 969 178

usf.portadosol@ulsm.min-saude.pt

UCC S. Mamede Infesta – Rua Godinho Faria, nº 731 – Piso 2 - 4465 156 S.
Mamede de Infesta
229 051 460

ucc.sminfesta@ulsm.min-saude.pt

Centro de Saúde da Senhora da Hora

USF Lagoa – Rua da Lagoa, s/n - 4460 352 Senhora da Hora
229 568 520

usf.lagoa@ulsm.min-saude.pt

USF Caravela – Rua da Lagoa, s/n - 4460 352 Senhora da Hora

229 568 550

usf.caravela@ulsm.min-saude.pt

UCC Sra. da Hora – Rua da Lagoa, s/n - 4460 352 Senhora da Hora

229 568 580

ucc.shora@ulsm.min-saude.pt

USF Custóias – Rua António Sérgio - 4460 679 Custóias

229 568 567 / 229 568 574

usf.custoias@ulsm.min-saude.pt

Unidade de Saúde Pública (USP)

Rua Alfredo Cunha, nº 365 – 4450 021 Matosinhos

220 914 690 / 220 914 691

usp@ulsm.min-saude.pt

Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)

Rua Alfredo Cunha, nº 365 – 4450 021 Matosinhos

220 914 649

cdp@ulsm.min-saude.pt

Serviço de Atendimento a Situações Urgentes (SASU)

Rua Alfredo Cunha, nº 365 – 4450 021 Matosinhos

220 914 600

sasu.matosinhos@ulsm.min-saude.pt

1.2 Caracterização da entidade

A ULSM, EPE, é uma pessoa coletiva de direito público, pertencente ao Setor Empresarial do Estado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Rege-se pelos estatutos publicados no Decreto-Lei nº 18/2017, de 10 de fevereiro, o qual revogou o Decreto-Lei n.º 233/2005, de 29 de dezembro.

Atualmente, a estrutura organizacional da ULSM é constituída pelos Órgãos Sociais, Órgãos de Suporte ao Conselho de Administração, Órgãos de Apoio Técnico, Áreas Clínicas de Cuidados de Saúde Primários, Cuidados Hospitalares e Cuidados Continuados, Órgãos de Suporte à Prestação de Cuidados e Órgãos de Gestão e Logística.

A composição e competências destas diferentes unidades organizacionais encontram-se publicadas no Regulamento Interno da ULSM, homologado pela Tutela em 5 de abril de 2018.

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio em 31.12.2019

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	<p>Presidente: Prof. Doutor António Taveira Gomes</p> <p>Vogal e Diretor Clínico: Prof. Doutor António Taveira Gomes</p> <p>Vogal e Enfermeira Diretora: Doutora Maria Margarida Leitão Filipe</p> <p>Vogal Executiva: Dra. Maria Beatriz da Silva Duarte Vieira Borges</p> <p>Vogal Executiva: Dra. Teresa Cristina Vaz Fernandes</p> <p>Vogal Executivo: Mestre Carlos Manuel Amorim da Mouta</p>	<p>Resolução do Conselho de Ministros de 6 de julho de 2017, e nos termos do disposto no artigo 6º e 13º dos Estatutos das Unidades Locais de Saúde, E.P.E., constantes do anexo ao Decreto-Lei nº 18/2017, de 10 de fevereiro, foram nomeados para integrar o Conselho de Administração desta Instituição, no triénio 2017-2019, com efeitos a 7 de julho de 2017. Face à renúncia por parte do Dr. Victor Emanuel Marnoto Herdeiro, foi nomeado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 23/2019 de 17 de janeiro, o Prof. Doutor António Taveira Gomes para Presidente do Conselho de Administração com efeitos a partir de 25/01/2019, em acumulação com a Direção Clínica.</p>

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Fiscalização	<p>Conselho Fiscal:</p> <p>Presidente: Dr. Jorge Manuel Pereira Nina</p> <p>Vogal: Maria Gorete Gonçalves Fernandes Rato</p> <p>Vogal: Dra. Fernanda Isabel Maçaira de Sousa Lopes* Dra. Fernanda Maria Mouro Pereira**</p> <p>Vogal suplente: Dr. Serafim dos Anjos Aguiar Fernandes</p> <p>* Com efeitos a partir de 01/04/2019 ** Renunciou ao cargo</p>	<p>Em conformidade com os novos estatutos, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas, constituem os órgãos responsáveis pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial da ULSM, nomeados por Despacho do Ministério das Finanças e do Ministério da Saúde, por um período de três anos, renovável por uma única vez. De acordo com o aprovado e publicado nos Anexos II e III do Decreto-Lei nº 18/2017, de 10 de fevereiro, foram designados para o mandato 2018-2020, os membros do Conselho Fiscal da ULSM de Matosinhos, EPE. Considerando que a Dra. Fernanda Maria Mouro Pereira renunciou ao cargo de vogal efetiva do Conselho Fiscal da ULSM para o qual havia sido nomeada, foi designada para a substituir, por despacho conjunto de Sua Exa. o Senhor Secretário de Estado do Tesouro e Sua Exa. o Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, de 21 de maio de 2019, a Dra. Fernanda Isabel Maçaira de Sousa Lopes para acompanhar o mandato de 2018-2020 do Conselho Fiscal, com efeitos a 1 de abril de 2019.</p>
	<p>Revisor Oficial de Contas: Santos Carvalho & Associados, SROC, (nº 71) representada por Dr. André Miguel Andrade e Silva Junqueira Mendonça (ROC nº 1530)</p>	<p>Despacho conjunto das Finanças e Saúde de 6 de novembro de 2018</p>
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<p>Conselho Consultivo da ULSM</p> <p>Presidente: O Presidente do CC era o Doutor Manuel Ferreira de Oliveira, falecido recentemente</p>	<p>Nomeado em 22 de agosto de 2014 (DR nº 167, 2ª Série de 01/09/2014)</p> <p>Conforme previsto nos Estatutos das ULS, a ULSM dispõe de um Conselho Consultivo. As competências do Conselho Consultivo constam do DL 18/2017, de 10 de fevereiro.</p>
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)	<p>Unidade de Gestão de Camas</p> <p>Unidade Local de Gestão de Acesso</p>	<p>Artigo 80º</p> <p>Artigo 97º do Regulamento Interno da ULSM</p>

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissões de Apoio Técnico	
	- Comissão de Integração de Cuidados de Saúde	Artigo 25º
	- Comissão de Catástrofe	Artigo 26º
	- Comissão de Farmácia e Terapêutica	Artigo 27º
	- Comissão Médica	Artigo 28º
	- Direção de Enfermagem	Artigo 29º
	- Conselho Técnico dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica	Artigo 30º
	- Comissão de Ética	Artigo 31º
	- Conselho Clínico e de Saúde	Artigo 32º
	- Comissão de Coordenação Oncológica	Artigo 33º
	- Comissão Local de Informatização Clínica	Artigo 34º
	- Comissão Local de Proteção de Dados Pessoais	Artigo 35º
	- Comissão de Qualidade e Segurança do Doente	Artigo 36º
	- Comissão de Normalização do Equipamento e Material de Consumo	Artigo 37º
	- Direção de Internato Médico	Artigo 38º
	- Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos	Artigo 39º
	- Grupo Coordenador do Programa para a Infeção VIH/SIDA e Tuberculose	Artigo 40º
	- Grupo de Gestão de Resíduos	Artigo 41º
	- Grupo Coordenador para a Abordagem da Violência Contra os Profissionais de Saúde no Local de Trabalho	Artigo 42º
	- Comissão de Promoção do Aleitamento Materno	Artigo 43º
- Comissão Técnica de Certificação da Conformidade da IVG	Artigo 44º	
- Comissão Transfusional	Artigo 45º	
- Conselhos Coordenadores de Avaliação	Artigo 46º	
- Núcleos de Apoio a Crianças e Jovens em Risco	Artigo 47º	
- Núcleo de Ação de Saúde sobre Género, Violência e Ciclo de Vida	Artigo 48º	
- Equipas para Prevenção da Violência em Adultos	Artigo 49º	
- Responsável de Acesso à Informação	Artigo 50º, do Regulamento Interno da ULSM	
Gabinete do Utente	Balcão do Utente	Artigo 101º
Telefone	229 391 000 / 229 391 487	
e-mail	gabinete.cidadao@ulsm.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

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

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	Sim
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	Sim
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	Sim
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	Sim
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	Sim
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	Sim
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	Sim
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	Sim
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	Sim
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	Sim
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	Sim
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	Sim
13. Processo Clínico Eletrónico Hospitalar (PCE-H)	Sistema de informação orientado para a consulta de informação de saúde sobre o utente, gerada nos diferentes episódios que o utente teve com a ULSM em contexto hospitalar.	Sim
14. Prescrição Eletrónica de Medicamentos (PEM)	Plataforma de emissão eletrónica de receitas e cuidados respiratórios domiciliários (CRD).	Sim
15. Certificados de Incapacidade Temporária (CIT)	Sistema de informação gerido centralmente e orientado para a gestão dos Certificados de Incapacidade Temporária.	Sim
16. SIMH	Sistema de informação centralizado a nível nacional e orientado para a gestão dos processos de codificação de episódios de internamento, de cirurgia de ambulatório e de ambulatório médico em GDH (evolução do WebGDH).	Sim
17. MARTA	Sistema de informação orientado para a gestão local das taxas moderadoras nos Cuidados de Saúde Primários.	Sim
18. SISO	Sistema de Informação de Saúde Oral - Sistema de informação centralizado a nível Nacional para gestão do cheque dentista.	Sim

Aplicações informáticas		Em uso
19. BAS	Sistema de informação centralizado a nível Nacional para gestão dos benefícios adicionais de saúde.	Sim
20. ASIS	Sistema de informação descentralizado e orientado para a gestão local de componentes derivadas do Sangue.	Sim
21. GID-Insuficiência Renal Crónica	Sistema de informação gerido centralmente e orientado para a gestão dos doentes com insuficiência renal crónica.	Sim
22. SI.VIDA	Sistema de Informação gerido centralmente e orientado para o controlo/monitorização de doentes com Infeção VIH/SIDA.	Sim
23. SINAVE	Sistema de informação gerido centralmente e orientado para a desmaterialização das doenças de declaração obrigatória.	Sim
24. RENTEV	Sistema de informação gerido centralmente e orientado para os registos da diretiva antecipada de vontade.	Sim
25. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito - Sistema de informação gerido centralmente e orientado para o registo dos óbitos.	Sim

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
1. HP-HCIS / Módulo da Urgência da DXC	Sistema de informação orientado para a gestão do workflow do Serviço de Urgência e Triagem de Manchester locais	Urgência
2. HP-HCIS / Módulo de Requisição Eletrónica de MCDT da DXC	Sistema de informação transversal ao hospital e orientado para a requisição eletrónica de MCDT	Hospital
3. SGICM da GlinthHS	Sistema de informação local para gestão do Serviço de Farmácia e circuito do medicamento/prescrição eletrónica de medicamentos	Hospital
4. Synapse da Fujifilm	PACS	ULSM
5. SiIMA-Radio da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Imagiologia	Imagiologia
6. MedWeb da Dr. Campos Costa	Plataforma para apoio à gestão e operação da atividade de telerradiologia	Imagiologia
7. SiIMA-CardioSolutions da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Cardiologia	Cardiologia
8. SiIMA-Gastro da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Gastroenterologia	Gastroenterologia
9. SiIMA-Pneumo da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Pneumologia	Pneumologia

10.	SiiMA-MFR da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação
11.	SiiMA-Urologia da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Urologia	Urologia
12.	SiiMA-Neuro da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Neurologia.	Neurologia
13.	SiiMA-Ofal da First Solutions	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Oftalmologia	Oftalmologia
14.	Clinidata da Maxdata	Sistema de informação orientado para apoio à gestão da atividade dos Laboratórios de Patologia Clínica, Imuno-Hemoterapia e Anatomia Patológica	Patologia Clínica, Imuno-Hemoterapia e Anatomia Patológica
15.	GOTA da Werfen	Sistema de informação orientado para apoio à atividade do Serviço de Imuno-Hemoterapia para gestão de doentes hipocoagulados.	Imuno-Hemoterapia
16.	Fotofinder da Delphine	Sistema de informação orientado para a recolha e gestão de imagem de Dermatologia	Dermatologia
17.	Astraia da Astraia (comercializado pela Astrimed)	Sistema de informação orientado para o cálculo do risco Fetal e gestão das imagens produzidas nos ecógrafos da Ginecologia/Obstetrícia	Ginecologia/Obstetrícia
18.	OBSCare da ARS Norte (comercializado pela VirtualCare)	Sistema de informação orientado para o apoio à atividade da Ginecologia/Obstetrícia (promovido pela ARS Norte no âmbito da monitorização regional da taxa de cesarianas)	Ginecologia/Obstetrícia
19.	UPIP da ARS Norte/First Solutions	Sistema de informação centralizado a nível da ARS Norte e orientado para a gestão da rede de referência da Urgência Pediátrica na área do grande Porto	Urgência e SASU
20.	SiiMA-Rastreios da ARS Norte/First Solutions	Sistema de informação centralizado a nível da ARS Norte e orientado para a gestão integrada de alguns rastreios na região Norte (como é o caso da retinopatia diabética e cancro do colo do útero)	ULSM
21.	SGSR	Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	Gabinete do Cidadão
22.	Próximo da Proside	Sistema de informação orientado para a gestão do atendimento clínico-administrativo dos utentes da ULSM (Hospital e CSP)	Atendimento ao utente
23.	Hospitor da Lincis (mantido pela DigitalParts)	Sistema de informação orientado para o apoio à gestão de visitas (a doentes internados)	Atendimento ao utente
24.	24. Portal do Utente de Matosinhos da ULSM	Sistema de informação online orientado para a disponibilização de serviços de saúde com interesse para os utentes da ULSM	Atendimento ao utente
25.	HEPIC	Sistema de informação para a vigilância epidemiológica da infeção no Hospital e no ACESM	Serviço de Infeciologia
26.	UTILsst	Sistema de informação para registo eletrónico dos processos de saúde ocupacional e gestão de risco e segurança no trabalho/ Medicina do trabalho - módulos de: segurança no trabalho, notificação de eventos clínicos e ocorrências	Serviço de Saúde Ocupacional e Gestão de Risco
27.	Patient-Care	Sistema de informação para gestão transversal de toda a atividade do Bloco Operatório com registo de consumo ao doente	Bloco operatório (central e ambulatório)
28.	HS. Register	Sistema de informação para gestão centralizada e transversal da rastreabilidade / alarmística de acessos aos principais sistemas de informação em produção na ULSM	Departamento de Tecnologias de Informação
29.	HS. Helios	Mecanismo (BUS) de interoperabilidade entre todas as aplicações em produção da ULSM (HL7)	Departamento de Tecnologias de Informação
30.	HS. Atlas	Sistema de informação para alarmística nas diversas componentes tecnológicas	Departamento de Tecnologias de Informação

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

Medidas preventivas:

a) Organizacionais

- i. Manutenção da Comissão Local de Proteção e Segurança da Informação para acompanhar o programa de conformidade com o RGPD e de gestão da segurança da informação na ULSM;
- ii. Workshops internos para sensibilização e responsabilização para a segurança e proteção de dados e para a proteção em termos de cibersegurança.

b) Técnicas

- i. Mecanismos de autenticação das aplicações;
- ii. Gestão de perfis de acesso às aplicações;
- iii. Controlo de acessos físicos e lógicos às aplicações e sistemas informáticos;
- iv. Gestão do ciclo de vida do utilizador;
- v. Políticas de backups e de passwords;
- vi. Plataforma de backup e restore;
- vii. Plataforma de segurança e proteção de endpoints com proteção ransomware e antivírus;
- viii. Firewall de perímetro de nova geração (Circular Normativa n.º 7/2018 da SPMS);
- ix. Serviço de Filtragem de Conteúdos por URL;
- x. Nova solução de gestão de acessos à rede corporativa (implementação adiada para o 1.º semestre de 2020);
- xi. Firewall de Data Center (implementação adiada para o 1.º semestre de 2020);
- xii. Nova solução para gestão centralizada dos acessos aos aplicativos locais, através da integração dos mecanismos de autenticação dos aplicativos locais com o serviço de Chave Móvel Digital incorporado na plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP).

Medidas corretivas:

- a) Monitorização dos acessos;
- b) Auditoria aos acessos;
- c) Nova plataforma de centralização de logs de acesso e operações provenientes dos sistemas e aplicativos informáticos locais, com componente de alarmística pró-ativa baseada em modelos de ataques informáticos pré-estabelecidos.

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		
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)			
Entre diversos outros documentos protocolados no Sistema de Gestão da Qualidade da ULSM, de referir:			
1. Regulamento Interno da ULSM			
2. Código de Conduta Ética			
3. Política da Qualidade			
4. Regulamento de visitas e acompanhantes dos doentes no HPH (doc. 474)			
5. Regulamento Interno do Serviço Social (doc. 1.984)			
6. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas da ULSM, EPE (doc. 1.783)			
7. Plano Local de Saúde da ULSM			
8. Perfis de Saúde Região Norte – ARS Norte			
9. Política de Admissão e Alta ao HPH (doc. 707)			
10. Procedimento de Tratamento de Sugestões, Reclamações, Elogios e Agradecimentos dos utentes (doc.878)			
11. Procedimento de referenciação de utentes do ACESM para a consulta dos serviços: Serviço Social e Serviço de Nutrição (doc. 2.556)			
12. Regulamento da Equipa de Gestão de Camas (doc. 2.897)			
13. Procedimento de acesso à Informação de Saúde (doc. 697)			
14. Procedimento funcional da Triagem de Manchester (doc. 1.915)			
15. Manuais de Procedimentos das Unidade de Saúde Familiares			
16. Manuais de procedimentos das Unidades de Cuidados na Comunidade			
17. Regulamentos internos das Unidades de Cuidados de Saúde			
18. Partilha de informação clínica (doc. 10);			
19. Política para a obtenção de consentimento informado na ULSM (doc. 732);			
20. Regulamento de espólio de doentes (doc. 45);			
21. Regulamento de comunicação interna de irregularidades na ULSM (doc. 2673);			
22. Acesso à informação de saúde (doc. 697);			
23. Articulação e colaboração do Serviço Social na ULSM (doc. 59);			
24. Sistema de Gestão de Ajudas Técnicas de Empréstimo (doc. 2574);			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		- Gabinete do Cidadão - Unidade Local de Gestão de Acesso
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	X		Doc. nº 707 – Política de admissão e alta ao Hospital Pedro Hispano, aprovada em 31.01.2017
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 (Anexo 1)	X		- O Acordo Modificativo ao Contrato-Programa 2019 ainda não se encontra assinado. Existem ementas ainda pendentes de validação por parte da Tutela. - <i>Balanced Scorecard</i> (no âmbito da contratualização interna), dos Departamentos Clínicos
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)? Especificar	X		Contratualização interna, área cirúrgica, área da consulta externa, e de MCDT. As direções de serviço têm acesso a ferramentas informáticas de monitorização da atividade do serviço
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		
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Mensalmente, o Serviço de Planeamento e Controlo de Gestão (SPCG) faz a monitorização do Índice de Desempenho Global (IDG) com reporte ao Conselho de Administração. Trimestralmente, são realizadas reuniões de acompanhamento com os Departamentos clínicos, onde são focados os desvios negativos. Posteriormente, os Departamentos têm de enviar um plano de correção de desvios e apresentação de medidas ao CA.
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		Mensalmente, o SPCG elabora o Relatório Analítico de Desempenho Económico-Financeiro (RADEF), o qual é submetido na plataforma dos Serviços Online da ACSS e disponibilizado na INTRANET da ULSM.
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		
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Definido nos <i>Balanced Scorecard</i> dos Departamentos Clínicos
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		Publicado em www.ulsm.min-saude.pt

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? Especificar	X		Publicado em www.ulsm.min-saude.pt
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		
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		Nos Serviços de Imagiologia, Patologia Clínica e Anatomia Patológica encontra-se implementada uma política de tempos máximos de resposta garantida, sem prejuízo da data da próxima consulta se sobrepor, quando seja superior. Na área da Consulta Externa não é entregue nenhum documento ao utente, contudo, está em preparação por parte do Gabinete de Comunicação da ULISM em conjunto com o Centro de Ambulatório a divulgação dos TMRG nos televisores que se encontram colocados na sala de espera da Consulta Externa. A nova "Carta do Utente", brevemente a disponibilizar, irá igualmente contemplar a informação relativa aos TMRG em conformidade com a legislação em vigor. ACES: Para além dos avisos informativos afixados aos utentes sobre os TMRG, ao nível dos cuidados de saúde primários, existe também um impresso para pedidos de renovação de medicação crónica, onde é informado o TMRG para resposta ao mesmo.
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		O Sistema de Livre Acesso e Circulação de Utentes no SNS (LAC) aprovado pelo Despacho nº 5911-B/2016, de 3 de maio, permite ao utente, em conjunto com o médico de família responsável pela referenciação, optar por qualquer uma das unidades hospitalares do SNS onde exista a consulta de especialidade de que necessita. A referenciação é efetuada de acordo com o interesse do utente, segundo critérios de proximidade geográfica e considerando os tempos médios de resposta, acessíveis através do Portal do SNS.
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 em www.ulsm.min-saude.pt
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 2)	X		Relatório de Atividades Gabinete do Cidadão
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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Resumo da informação da parte II

A segunda parte deste relatório é dedicada à análise global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2019.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
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	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia do pedido
Motivo não relacionado com doença aguda	15 Dias úteis contados da receção do pedido	15 Dias úteis contados da receção do pedido	83,1% Dentro do TMRG
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia do pedido
Motivo não relacionado com doença aguda	30 Dias úteis contados da receção do pedido	30 Dias úteis contados da receção do pedido	Não disponível
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	De acordo com o plano de cuidados previsto	De acordo com o plano de cuidados previsto
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido	72 horas contadas da receção do pedido	96,5% dentro do TMRG
Relatórios, cartas de referência, 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 da unidade funcional do ACES			
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.	De acordo com os programas nacionais de saúde e/ou avaliação do clínico	De acordo com os programas nacionais de saúde e/ou avaliação do clínico

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
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	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	80,9% dentro do TMRG
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	De acordo com o plano de cuidados previsto	De acordo com o plano de cuidados previsto

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
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	n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	n.d.	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	n.d.	n.d.
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	27,2
Prioritária	60 dias	60 dias	55,1
Prioridade «normal»	150 dias	120 dias*	127,0
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	n.d.	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	n.d.	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias	n.d.	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	n.d.	n.d.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	n.a.	n.a.
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	n.a.	n.a.
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	n.a.	n.a.

*Tempo previsto na Portaria 153/2017

Obs: Informação enviada pela coordenação da UGA, via e-mail em 18.03.2019: "O CTH não apresenta a informação desagregada quanto à doença oncológica e doença cardíaca. Estamos a trabalhar nesse sentido no âmbito do RSE Ref. VAI CSP à CSH. De igual forma, o CTH apenas permite a agregação de valores com base nos 150 dias, tendo sido essa a informação enviada".

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	n.d.	n.d.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias	n.d.	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	0,6 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	12,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	42,3 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	180 dias	160,4 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	0,0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7,4 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	23,2 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	59,1 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	n.a.	n.a.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	n.a.	n.a.
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	n.a.	n.a.
Normal (prioridade 1)	90 dias	n.a.	n.a.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	n.a.	n.a.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	n.d.	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.	n.d.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2019
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	n.d.	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.	n.d.

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2019
Cateterismo cardíaco	30 dias	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	77,2 dias
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	n.a.	n.a.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	29,6 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	93,9 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	25,8 dias
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	n.a.	n.a.
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)	n.d.	n.d.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Resumo da informação da parte III

A terceira parte deste relatório apresenta os resultados alcançados nas principais áreas da prestação de cuidados de saúde do SNS em 2017, 2018 e 2019, nomeadamente, cuidados de saúde primários e cuidados de saúde hospitalares.

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

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019

Área de Cuidados	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	467 137	474 813	483 385	8 572	2%	16 248	3%
Consultas de saúde infantil	69 385	66 971	69 105	2 134	3%	-280	0%
Consultas de saúde materna	10 712	10 483	9 918	-565	-5%	-794	-7%
Consultas de planeamento familiar	20 060	18 282	17 423	-859	-5%	-2 637	-13%
Vigilâncias de doentes diabéticos	36 650	35 550	35 862	312	1%	-788	-2%
Vigilâncias de doentes hipertensos	85 861	80 883	80 818	-65	0%	-5 043	-6%
Consultas médicas no domicílio	4 384	4 272	4 443	171	4%	59	1%
Consultas de enfermagem no domicílio	54 716	55 757	55 478	-279	-1%	762	1%

2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentação os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

[1] Δ 2018/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2018

[2] Δ 2018/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

[3] Δ 2017/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2017

[4] Δ 2017/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	7 711	7 533	7 572	39	0,5%	-139	-1,8%
Cardiologia	6 608	7 256	7 295	39	0,5%	687	10,4%
Cirurgia Geral	18 490	17 693	17 202	-491	-2,8%	-1 288	-7,0%
Cirurgia Maxilo-Facial	122	183	0	-183	-100,0%	-122	-100,0%
Cirurgia Plástica e Reconstrutiva e Estética	4 257	3 447	3 130	-317	-9,2%	-1 127	-26,5%
Dermato-Venerologia	5 946	7 235	6 651	-584	-8,1%	705	11,9%
Infeciologia	4 261	4 968	4 889	-79	-1,6%	628	14,7%
Dor	4 520	4 970	4 546	-424	-8,5%	26	0,6%
Endocrinologia e Nutrição	6 593	6 787	7 677	890	13,1%	1 084	16,4%
Estomatologia	934	659	662	3	0,5%	-272	-29,1%
Gastroenterologia	3 751	3 820	3 746	-74	-1,9%	-5	-0,1%
Ginecologia	9 381	9 622	9 190	-432	-4,5%	-191	-2,0%
Hematologia Clínica	2 501	2 725	2 972	247	9,1%	471	18,8%
Hipertensão	1 286	1 332	1 386	54	4,1%	100	7,8%
Imunoalergologia	1 363	1 507	2 188	681	45,2%	825	60,5%
Imuno-hemoterapia	23 329	21 609	20 229	-1 380	-6,4%	-3 100	-13,3%
Medicina Física e Reabilitação	8 648	8 431	7 901	-530	-6,3%	-747	-8,6%
Medicina Interna	11 083	11 210	12 078	868	7,7%	995	9,0%
Medicina do Trabalho	962	1 090	1 108	18	1,7%	146	15,2%
Nefrologia	3 165	3 177	3 280	103	3,2%	115	3,6%
Neonatologia	3 232	3 116	3 023	-93	-3,0%	-209	-6,5%
Neurologia	7 951	8 459	9 483	1 024	12,1%	1 532	19,3%
Obstetrícia	7 144	7 442	7 342	-100	-1,3%	198	2,8%
Oftalmologia	36 298	40 587	38 981	-1 606	-4,0%	2 683	7,4%
Oncologia Médica	13 063	13 685	14 722	1 037	7,6%	1 659	12,7%
Ortopedia	23 855	24 323	24 585	262	1,1%	730	3,1%
Otorrinolaringologia	17 618	17 835	18 847	1 012	5,7%	1 229	7,0%
Pediatria	15 373	15 415	15 918	503	3,3%	545	3,5%
Pneumologia	7 256	8 034	7 367	-667	-8,3%	111	1,5%
Psiquiatria	11 068	11 101	11 293	192	1,7%	225	2,0%
Urologia	9 929	10 053	9 111	-942	-9,4%	-818	-8,2%
Outras	670	924	819	-105	-11,4%	149	22,2%
Total Entidade	278 368	286 228	285 193	-1 035	-0,4%	6 825	2%

[1] Δ 2018/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2018

[2] Δ 2018/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

[3] Δ 2017/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2017

[4] Δ 2017/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesiologia	7 453	7 201	7 240	39	0,5%	-213	-2,9%
Cardiologia	1 666	1 782	1 743	-39	-2,2%	77	4,6%
Cirurgia Geral	5 709	5 584	5 324	-260	-4,7%	-385	-6,7%
Cirurgia Maxilo-Facial	53	63	0	-63	-100,0%	-53	n.a
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estética	1 225	974	782	-192	-19,7%	-443	-36,2%
Dermato-Venereologia	3 210	3 518	2 171	-1 347	-38,3%	-1 039	-32,4%
Infeciologia	408	642	704	62	9,7%	296	72,5%
Dor	903	834	768	-66	-7,9%	-135	-15,0%
Endocrinologia e Nutrição	1 380	1 551	1 797	246	15,9%	417	30,2%
Estomatologia	420	328	293	-35	-10,7%	-127	-30,2%
Gastroenterologia	879	848	862	14	1,7%	-17	-1,9%
Ginecologia	3 149	3 293	3 173	-120	-3,6%	24	0,8%
Hematologia Clínica	311	335	370	35	10,4%	59	19,0%
Hipertensão	228	233	237	4	1,7%	9	3,9%
Imuno-alergologia	667	786	942	156	19,8%	275	41,2%
Imuno-hemoterapia	900	745	673	-72	-9,7%	-227	-25,2%
Medicina Física e Reabilitação	4 756	4 587	4 110	-477	-10,4%	-646	-13,6%
Medicina Interna	1 901	2 127	2 347	220	10,3%	446	23,5%
Medicina do Trabalho	111	260	268	8	3,1%	157	141,4%
Nefrologia	550	542	568	26	4,8%	18	3,3%
Neonatologia	738	745	723	-22	-3,0%	-15	-2,0%
Neurologia	2 261	2 190	2 545	355	16,2%	284	12,6%
Obstetrícia	2 942	2 965	2 908	-57	-1,9%	-34	-1,2%
Oftalmologia	11 383	13 009	11 439	-1 570	-12,1%	56	0,5%
Oncologia Médica	1 506	1 701	1 758	57	3,4%	252	16,7%
Ortopedia	6 863	7 009	6 708	-301	-4,3%	-155	-2,3%
Otorrinolaringologia	5 641	5 787	5 979	192	3,3%	338	6,0%
Pediatria	5 713	5 489	6 001	512	9,3%	288	5,0%
Pneumologia	2 031	2 271	2 121	-150	-6,6%	90	4,4%
Psiquiatria	2 890	2 072	2 396	324	15,6%	-494	-17,1%
Urologia	2 198	2 386	1 876	-510	-21,4%	-322	-14,6%
Outras	316	331	335	4	1,2%	19	6,0%
Total Entidade	80 361	82 188	79 161	-3 027	-3,68%	-1 200	-1,5%

[1] Δ 2018/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2018

[2] Δ 2018/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

[3] Δ 2017/2019 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2017

[4] Δ 2017/2019 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2 018	2 019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Anestesiologia	43	12	-72,1%	45,0	13,2	-70,8%	112	25	-87
Anestesiologia - Medicina Hiperbárica	5	9	80,0%	60,0	30,6	-49,1%	148	84	-64
Cardiologia	113	208	84,1%	38,2	57,8	51,3%	411	117	-294
Cirurgia Geral	855	1 405	64,3%	56,7	84,6	49,2%	700	379	-321
Cirurgia Geral - Cirurgia de Ambulatório	29	0	-100,0%	64,2	0,0	-100,0%	210	0	-210
Cirurgia maxilo-facial	35	0	-100,0%	54,2	0,0	-100,0%	99	0	-99
Cirurgia plástica reconstrutiva	447	474	6,0%	93,9	152,9	62,9%	489	460	-29
Cuidados Paliativos	5	6	20,0%	36,2	46,7	28,9%	55	67	12
Dermatologia - rastreio teledermatológico	674	25	-96,3%	54,6	13,8	-74,7%	401	55	-346
Dermato-Venerologia	315	2 074	558,4%	121,9	214,9	76,4%	691	574	-117
Doenças infecciosas	27	23	-14,8%	24,8	47,0	89,6%	49	95	46
Endocrinologia	185	172	-7,0%	57,3	48,7	-15,0%	194	117	-77
Estomatologia	0	47	n.a.	57,3	53,4	-6,9%	194	134	-60
Gastroenterologia	66	242	266,7%	29,1	49,9	71,5%	79	127	48
Ginecologia	707	1 155	63,4%	76,0	111,7	46,9%	590	294	-296
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	18	39	116,7%	34,6	51,6	49,2%	75	105	30
Hematologia clínica	22	52	136,4%	49,6	58,1	17,2%	301	327	26
Imunoalergologia	205	134	-34,6%	87,7	46,9	-46,5%	265	124	-141
Imuno-hemoterapia	3	4	33,3%	27,0	26,5	-1,9%	41	56	15
Medicina física e de reabilitação - Fisiatria	24	49	104,2%	24,1	35,6	47,8%	57	89	32
Medicina interna	114	137	20,2%	29,3	29,7	1,4%	351	90	-261
Nefrologia	86	92	7,0%	63,2	55,2	-12,7%	197	117	-80
Neurologia	602	785	30,4%	86,2	111,7	29,6%	632	404	-228
Obstetrícia	148	164	10,8%	48,0	36,0	-24,9%	440	251	-189
Oftalmologia	2 251	3 413	51,6%	48,1	66,7	38,5%	531	357	-174
Ortopedia	2 862	3 049	6,5%	146,7	170,1	16,0%	726	571	-155
Otorrinolaringologia	2 331	2 202	-5,5%	112,2	120,4	7,3%	484	263	-221
Pediatria	153	148	-3,3%	39,0	38,1	-2,3%	398	123	-275
Pneumologia	406	982	141,9%	63,9	121,0	89,2%	219	333	114
Psiquiatria - Consulta Geral	232	380	63,8%	45,8	80,3	75,2%	303	252	-51
Psiquiatria da infância e da adolescência	28	73	160,7%	37,3	38,5	3,3%	351	130	-221
Urologia	584	935	60,1%	82,0	154,8	88,8%	478	378	-100
Total Entidade	13 575	18 490	36,2%	89,3	120,8	35,3%	670	574	-96

Nota: Os dados acima obtidos foram extraídos do sistema informático da ULSM e não do aplicativo ADW, considerando que o mesmo não se encontra a devolver informação atualizada e consistente sobre esta matéria.

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas		Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)			
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Anestesiologia	205	180	-12,2%	192	169	-12,0%	33	1	-97,0%	101,4	41,0	-60,4
Anestesiologia - Medicina Hiperbárica	68	96	41,2%	61	80	31,1%	0	0	n.a.	23,1	21,0	-2,1
Cardiologia	1 025	1 091	6,4%	647	562	-13,1%	22	9	-59,1%	61,4	65,7	4,3
Cirurgia Geral	3 846	4 128	7,3%	2 897	2 918	0,7%	32	535	1571,9%	56,3	91,8	35,5
Cirurgia Geral - Cirurgia de Ambulatório	195	252	29,2%	172	138	-19,8%	8	3	-62,5%	72,3	97,6	25,3
Cirurgia Maxilofacial	243	176	-27,6%	160	111	-30,6%	13	2	-84,6%	91,9	97,0	5,1
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1 182	972	-17,8%	672	579	-13,8%	96	473	392,7%	104,5	199,0	94,5
Cuidados Paliativos	46	58	26,1%	22	32	45,5%	0	2	n.a.	21,3	60,1	38,8
Dermato-Venerologia	1 125	1 918	70,5%	71	463	552,1%	17	410	2311,8%	119,6	190,0	70,4
Dermatologia - rastreio teledermatológico	1 868	751	-59,8%	2 585	418	-83,8%	838	49	-94,2%	259,8	67,7	-192,1
Doenças Infecciosas	176	185	5,1%	153	133	-13,1%	23	4	-82,6%	67,4	52,4	-15,0
Endocrinologia	921	1 039	12,8%	707	849	20,1%	17	29	70,6%	75,1	75,0	-0,1
Gastroenterologia	819	1 209	47,6%	495	615	24,2%	1	24	2300,0%	37,4	78,7	41,3
Ginecologia	2 517	2 576	2,3%	1 749	1 585	-9,4%	254	545	114,6%	97,9	124,1	26,2
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	124	126	1,6%	102	76	-25,5%	0	1	n.a.	48,7	71,6	22,9
Hematologia Clínica	290	376	29,7%	132	149	12,9%	1	0	-100,0%	57,9	74,2	16,3
Imuno-hemoterapia	101	96	-5,0%	65	52	-20,0%	0	0	n.a.	14,6	17,9	3,3
Imunoalergologia	430	548	27,4%	398	485	21,9%	335	81	-75,8%	209,4	122,2	-87,2
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	173	256	48,0%	113	178	57,5%	5	3	-40,0%	36,9	36,8	-0,1
Medicina interna	954	1 118	17,2%	273	826	202,6%	0	2	n.a.	35,3	38,8	3,5
Nefrologia	385	373	-3,1%	273	275	0,7%	6	25	316,7%	77,7	97,9	20,2
Neurologia	1 586	1 611	1,6%	1 077	1 054	-2,1%	113	762	574,3%	105,9	181,9	76,0
Obstetrícia	1 227	1 282	4,5%	1 009	989	-2,0%	46	23	-50,0%	49,1	50,3	1,2
Oftalmologia	9 473	10 545	11,3%	8 285	7 528	-9,1%	171	124	-27,5%	82,4	97,7	15,3
Ortopedia	5 454	5 479	0,5%	3 953	3 886	-1,7%	1 718	1 977	15,1%	155,1	199,1	44,0
Otorrinolaringologia	4 779	4 335	-9,3%	3 364	3 534	5,1%	1 233	2 889	134,3%	143,6	195,6	52,1
Pediatria	978	1 052	7,6%	738	849	15,0%	3	17	466,7%	43,9	52,3	8,5
Pneumologia	1 393	1 794	28,8%	1 030	950	-7,8%	90	326	262,2%	104,9	129,9	25,0
Psiquiatria - Consulta Geral	1 364	1 468	7,6%	1 062	1 101	3,7%	6	20	233,3%	30,7	58,4	27,7
Psiquiatria da infância e da adolescência	329	370	12,5%	181	201	11,0%	11	0	-100,0%	55,6	49,7	-5,9
Urologia	2 051	2 071	1,0%	1 627	1 334	-18,0%	138	658	376,8%	77,6	110,0	32,4
Total Entidade	45 327	47 531	4,9%	34 687	32 119	-7,4%	5 230	8 994	72,0%	105,3	120,0	14,70

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Anestesiologia	0	1	n.a.	0	5	n.a.	192	163	-15,1%
Anestesiologia - Medicina Hiperbárica	0	0	n.a.	0	0	n.a.	61	80	31,1%
Cardiologia	54	25	-53,7%	135	92	-31,9%	458	445	-2,8%
Cirurgia Geral	142	136	-4,2%	210	151	-28,1%	2 545	2 631	3,4%
Cirurgia Geral - Cirurgia de Ambulatório	0	0	n.a.	1	0	-100,0%	171	138	-19,3%
Cirurgia Maxilo-facial	3	0	-100,0%	12	3	-75,0%	145	108	-25,5%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	44	13	-70,5%	69	129	87,0%	559	437	-21,8%
Cuidados Paliativos	0	0	n.a.	0	0	n.a.	22	32	45,5%
Dermato-Venerologia	2	40	1900,0%	4	205	5025,0%	65	218	235,4%
Dermatologia - rastreio teledermatológico	0	2	n.a.	10	14	40,0%	2 575	402	-84,4%
Doenças Infeciosas	16	24	50,0%	14	10	-28,6%	123	99	-19,5%
Endocrinologia	16	33	106,3%	122	60	-50,8%	569	756	32,9%
Gastroenterologia	0	1	n.a.	3	8	166,7%	492	606	23,2%
Ginecologia	1	0	-100,0%	130	64	-50,8%	1 618	1 521	-6,0%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	0	n.a.	3	0	-100,0%	99	76	-23,2%
Hematologia Clínica	1	0	-100,0%	2	0	-100,0%	129	149	15,5%
Imuno-hemoterapia	2	0	-100,0%	8	5	-37,5%	55	47	-14,5%
Imunoalergologia	0	0	n.a.	35	13	-62,9%	363	472	30,0%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	7	9	28,6%	33	63	90,9%	73	106	45,2%
Medicina interna	1	3	200,0%	9	3	-66,7%	685	820	19,7%
Nefrologia	2	3	50,0%	22	29	n.a.	249	243	-2,4%
Neurologia	0	0	n.a.	0	0	n.a.	1 077	1 054	-2,1%
Obstetrícia	36	26	-27,8%	239	216	-9,6%	734	747	1,8%
Oftalmologia	1	6	500,0%	100	73	-27,0%	8 184	7 449	-9,0%
Ortopedia	0	1	n.a.	27	28	3,7%	3 926	3 857	-1,8%
Otorrinolaringologia	51	52	2,0%	490	507	3,5%	2 823	2 975	5,4%
Pediatria	3	5	66,7%	44	57	29,5%	691	787	13,9%
Pneumologia	7	14	100,0%	44	54	22,7%	979	882	-9,9%
Psiquiatria - Consulta Geral	0	2	n.a.	149	168	12,8%	913	931	2,0%
Psiquiatria da infância e da adolescência	0	0	n.a.	28	15	-46,4%	153	186	21,6%
Urologia	49	57	16,3%	56	483	762,5%	1 522	794	-47,8%
Total Entidade	438	453	3,4%	1 999	2 455	22,8%	32 250	29 211	-9,4%

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

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE> TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	1 261	1 159	-8,1%	3,9	4,0	0,1	31%	30%	-2%
Cirurgia Plástica	284	209	-26,4%	4,6	2,8	-1,8	38%	20%	-18%
Estomatologia	149	84	-43,6%	6,8	4,7	-2,1	60%	35%	-26%
Ginecologia	330	302	-8,5%	1,8	2,1	0,3	8%	4%	-4%
Obstetrícia	4	5	25,0%	0,4	0,7	0,3	0%	0%	0%
Oftalmologia	1 613	1 698	5,3%	1,9	1,9	0,0	1%	0%	0%
Ortopedia	1 303	1 484	13,9%	3,6	4,0	0,4	27%	26%	0%
Otorrino	546	515	-5,7%	3,7	2,4	-1,3	5%	1%	-4%
Urologia	593	560	-5,6%	4,6	4,0	-0,6	37%	43%	6%
Total Entidade	6 083	6 016	-1,1%	3,1	3,0	-0,1	20%	18%	-2%

Quadro 18. Operados em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	1 867	2 027	8,6%	3,9	4,4	0,5	45%	50%	5%
Cirurgia Plástica	374	375	0,3%	4,9	4,7	-0,2	51%	34%	-17%
Estomatologia	153	151	-1,3%	4,7	4,3	-0,4	46%	44%	-2%
Ginecologia	1 085	1 109	2,2%	2,4	3,6	1,2	5%	20%	15%
Obstetrícia	92	78	-15,2%	0,5	0,6	0,1	0%	0%	0%
Oftalmologia	6 436	6 541	1,6%	3,3	2,5	-0,8	23%	4%	-19%
Ortopedia	2 107	1 943	-7,8%	4,8	4,4	-0,4	45%	36%	-9%
Otorrino	927	1 018	9,8%	5,3	4,8	-0,5	54%	20%	-34%
Urologia	927	752	-18,9%	4,3	4,8	0,5	46%	47%	1%
Total Entidade	13 968	13 994	0,2%	3,8	3,5	-0,3	32%	21%	-11%

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	19	19	0,0%	20	14	-30%	5%	10%	5%
Cirurgia Plástica	18	36	100,0%	14	32	125%	0%	0%	0%
Ginecologia	2	1	-50,0%	42	33	-21%	50%	0%	-50%
Oftalmologia	0	2	0,0%	0	38	0%	0%	0%	0%
Otorrino	1	2	100,0%	5	16	220%	0%	0%	0%
Urologia	40	45	12,5%	32	37	16%	0%	14%	14%
Total Entidade	80	105	31,3%	23	30	30%	3%	8%	6%

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgia Geral	327	330	0,9%	22,4	23,8	6,3%	11,0%	11,8%	1%
Cirurgia Plástica	162	167	3,1%	50,5	48,1	-4,8%	13,0%	1,2%	-12%
Estomatologia	3	0	-100,0%	24,0	0,0	-100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ginecologia	24	45	87,5%	36,9	68,2	84,8%	20,8%	31,1%	10,3%
Oftalmologia	6	5	-16,7%	37,7	36,6	-2,9%	0,0%	20,0%	20,0%
Ortopedia	1	0	-100,0%	33,0	0,0	-100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otorrino	32	29	-9,4%	14,7	18,6	26,5%	3,1%	6,9%	3,8%
Urologia	266	234	-12,0%	56,2	57,6	2,5%	39,1%	41,0%	1,9%
Total Entidade	821	810	-1,3%	39,1	40,9	4,6%	19,5%	19,0%	-0,5%

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2018	31.12.2019	Δ 31.12.2018/ 31.12.2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Cateterismo cardíaco	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Pacemaker cardíaco	-	-	-	178	200	22
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	1 839	1 652	-187
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	1 771	1 534	-237
Colposcopia com citologia	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	52 916	56 827	3 911
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	9 257	9 609	352
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	22	10	-12
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

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE | 2019
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE

Anexos

Anexo 1. (Resumo do tratamento das reclamações e elogios 2019)

Evolução do nº de elogios e reclamações por Departamento

Departamento	Elogio				Reclamação			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
ACES	67	124	114	102	386	334	300	368
Centro de Ambulatório	3	4	26	14	43	36	25	28
Conselho de Administração	4	2	10	7		1	1	2
Departamento da Mulher Criança e Jovem	16	40	114	166	35	33	25	24
Departamento de Anestesia	1	2	3	2	13	5	6	2
Departamento de Cirurgia	22	85	72	81	113	128	137	130
Departamento de Emergência e Medicina Intensiva	26	22	37	48	264	294	433	288
Departamento de Gestão de Recursos Humanos e Gestão Documental					1			
Departamento de MCDT	1	7	20	12	62	102	57	41
Departamento de Medicina	22	37	53	59	55	69	56	81
Departamento de Saúde Mental			1		12	5	10	7
Equipa de Cuidados Paliativos			2	1	1		1	
Órgãos de Gestão e Logística	2	7	8		51	38	51	36
Órgãos de Suporte à Prestação de Cuidados					17	7	15	10
Órgãos de Suporte ao Conselho de Administração				3				17
RAI	1	2	5		2	1	8	10
Voluntários							1	
Total Geral	165	332	465	495	1055	1053	1126	1044

Nº de exposições por tipologia

Causas	Reclamação
Resposta em tempo útil/razoável	369
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	102
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	138
Acompanhamento durante a prestação de cuidados	67
Adequação das instalações	5
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	10
Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)	20
Atribuição de prioridades no atendimento	5
Confirmação prévia de agendamentos	17
Conforto das instalações	6
Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	14
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	36
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	1
Emissão/renovação de receituário	2
Estacionamento	4
Funcionamento de dispensadores de água/ máquinas de "vending"	2
Funcionamento do sistema de senhas	2
Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	8
Greve	25
Liberdade de escolha do prestador	3
Não atendimento por motivo imputável ao utente	7
Outro	4
Qualidade da informação institucional disponibilizada	22
Questões contratuais (seguros/cartões)	3
Regras do SIGIC	2
Regras dos TMRG	3
Taxas moderadoras	14
Tempo de espera para atendimento administrativo	1
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)	8
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	110
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	11
Inscrição em médico de família	4
Consentimento informado e esclarecido	1
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio	4
Emissão de credencial para transporte	1
Outros	1
Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	3
Regras do SIGIC	1
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	1
Outro	2
Discriminação em razão de características pessoais	2
Outros Temas	1
Total Geral	1043



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

