

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2022

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, E.P.E.



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, E.P.E.

Índice

Considerações prévias	7
Sumário executivo	9
<i>Parte I</i>	11
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	13
1.1 Identificação da entidade	13
1.2 Caraterização da entidade	14
1.3 Sistemas de Informação	17
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	20
2.1 Documentos de orientação	20
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso	21
<i>Parte II</i>	23
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	25
<i>Parte III</i>	29
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES	31
1.1 Consulta externa	31
1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)	34
1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)	37
1.3 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	39
Anexos	40
ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA – ANO 2022	41
ANEXO 2. INDICADORES DO GABINETE DO CIDADÃO – ANO 2022	42

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	14
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	17
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	18
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	19
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	20
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	21
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar. 25	
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	27
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, anos 2020 a 2022	31
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, anos 2020 a 2022	32
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022 (CTH)	34
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 (CTH)	35
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 (CTH)	36
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022	37
Quadro 16. Operados no CHULN em 2021 e 2022	37
Quadro 17. Operados por Vale Cirúrgico em 2021 e 2022	38
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022	38
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022	39
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2021 e 2022	39
Quadro 21. Reclamações Por Temas	43
Quadro 22. Atendimentos efetuados pelo Gabinete do Cidadão	44

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Número de Exposições por Tipo de Ocorrência nos anos 2020, 2021 e 2022	42
Gráfico 2. Proveniência dos Processos	42
Gráfico 3. Reclamações por assunto mais visado: Tempos de Espera	43
Gráfico 4. Reclamações por assunto mais visado: Acesso a Cuidados de Saúde	44
Gráfico 5. Reclamações por assunto mais visado: Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	44

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 em 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 relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2022, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

Sumário executivo

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. (CHLN) foi criado a 1 de Março de 2008, pelo Decreto-Lei n.º 23/2008, resultando da fusão de dois hospitais com elevada dimensão história: O Hospital Santa Maria, E.P.E. e o Hospital Pulido Valente, E.P.E.

Desde então, o Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. firmou-se como uma reputada instituição de prestação de cuidados de saúde, cuja marca é unanimemente reconhecida, nacional e internacionalmente, pela sua confiança e credibilidade.

Na sequência do Decreto-Lei n.º 61/2018 de 3 de Agosto, que cria o regime jurídico dos centros académicos clínicos e dos projetos-piloto de hospitais universitários, especificamente pelo artigo 29.º, alínea d), procedeu-se à alteração da denominação da entidade para Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, EPE (CHULN).

A instituição encontra-se inserida na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e é responsável pela prestação direta de cuidados de saúde a uma população de aproximadamente 229 mil habitantes (Censos 2021), abrangendo como área de referência direta, no concelho de Lisboa, as freguesias de Alvalade, Avenidas Novas, Benfica, Campolide, Carnide, Lumiar, S. Domingos de Benfica e Santa Clara. Adicionalmente, constituiu-se também como instituição de referência para atendimentos de urgência, para 103 mil habitantes no concelho da Amadora, para a freguesia de Águas Livres, e no concelho de Loures, para a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela e União de Freguesias de Moscavide e Portela. Para além da sua área de referência direta, a instituição recebe ainda doentes de todas as zonas do país e estrangeiro, constituindo-se como referência indireta de toda a zona sul do país e Regiões Autónomas dos Açores e Madeira.

Em termos práticos, o CHULN posiciona-se como estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado em tecnologias e saberes que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade, sendo que a sua oferta assistencial abraça diferentes áreas de prestação de cuidados de saúde à população, mais especificamente a nível do ambulatório (consulta externa, hospital de dia, cirurgia de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica), internamento e urgência.

No presente relatório serão apresentados dados relacionados com a atividade do CHULN e de que modo esta reflete os aspetos relativos ao acesso aos cuidados de saúde.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. é um estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado, que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade. Criado por fusão do Hospital de Santa Maria, E.P.E. com o Hospital Pulido Valente, E.P.E., para além da prestação de cuidados de saúde, desempenha funções na formação pré e pós-graduada, e comporta ainda as vertentes da inovação, do desenvolvimento científico e da investigação.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	Centro Hospital Universitário Lisboa Norte, EPE
Localização da sede	Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa
Telefone	21 780 5000
e-mail	administracao@chln.min-saude.pt
Fax	21 780 5610
site	www.chln.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<p>Hospital de Santa Maria</p> <p>Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa.</p> <p>21 780 5000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p> <p>Hospital Pulido Valente</p> <p>Alameda das Linhas de Torres, 117. 1769-001 Lisboa.</p> <p>21 754 8000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p>

1.2 Caraterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Obs.
Administração / Direção	<p>Presidente: Dr. Daniel Ferro (até 31/Jan/2023)</p> <p>Vogais Executivos: Dr.ª Maria de Lourdes Bastos (até 31/Jan/2023) Dr. Pedro Reis (até 17/Jul/2022)</p> <p>Diretor Clínico: Dr. Luís Santos Pinheiro (até 31/Jan/2023)</p> <p>Enfermeiro Diretor: Enf.ª Ana Paula Fernandes (até 31/Jan/2023)</p>	
Fiscalização	<p>Auditor Interno: Dr. Rafael José Perrone Marques Dolores</p> <hr/> <p>Conselho Fiscal: Presidente: Dr. José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues</p> <p>Vogais: Dr. Paulo Guilherme Fernandes Lajoso Dr.ª Carla Sofia Reis Santos Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais</p> <hr/> <p>Revisor Oficial de Contas: João Cipriano & Associados, SROC, Lda., inscrita na OROC com o n.º 119, registada na CMVM com o n.º 20161438, com o NIPC 503342742, representada pelo ROC n.º 631, João Amaro Santo Cipriano</p>	
Participação/ Consulta	<ul style="list-style-type: none"> · Comissão Executiva Permanente da Direção de Enfermagem · Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores do Regime Geral para o Quadriénio 2021-2024 · Comissão Paritária dos Representantes dos Trabalhadores Enfermeiros para o Biénio 2021-2022 · Conselho Consultivo 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Obs.
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> · Unidade de Gestão de Utentes · Gabinete Promoção e Gestão do Acesso · Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) 	
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> · Comissão de Catástrofe e Emergência Interna · Comissão de Coordenação Oncológica · Comissão de Ética · Comissão Departamental · Comissão de Farmácia e Terapêutica · Comissão de Harmonização e Boas Práticas · Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços · Comissão de Introdução de Análise e Reagentes Laboratoriais · Comissão de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez · Comissão de Proteção Radiológica · Comissão de Qualidade e Segurança · Comissão Coordenadora para a área do Ambulatório · Comissão Local de Informatização Clínica · Comissão para Prevenção e Controlo Ambiental da bactéria da Legionella · Comissão mista CHULN/FM da UL · Comissão Transfusional · Entidade de Verificação de Admissibilidade da Colheita para Transplante (EVA) · Equipa para a Prevenção da Violência no Adulto · Gabinete de Proteção de Dados · Grupo de Avaliação de Doações · Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA) · Grupo Coordenador do Projeto de Hospitalização Domiciliária · Grupo de Trabalho para avaliação do processo de reprocessamento de Dispositivos Médicos de Uso Múltiplo (DMUM) – C. Esterilização do CHULN · Grupo de Trabalho para a Modernização de Processos · Grupo de Trabalho para a Humanização Hospitalar · Grupo de Trabalho Hospital Sem Papel/Paper Free · Grupo Operativo – Infecção Coronavírus (COVID-19) · Grupo Operacional – Plano de Contingência COVID-19 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Obs.
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> · Grupo de Trabalho - Regulamento de Visitas e Acompanhantes do CHULN, EPE · Grupo de Trabalho para a Melhoria da Atividade Cirúrgica 	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

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

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	Não
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	Não
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	Não
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 Referência	Não
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. RSE (ex-PDS) (Registo de Saúde Eletrónico)	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. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	SIM
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	SIM
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	SIM
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	SIM
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	SIM
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	Não
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	Não
20. SIMH	Classificação/Codificação ICD/LDRG/GDH	SIM

Aplicações informáticas Específicas

A instituição utiliza outras aplicações informáticas para além das previamente mencionadas, pelo que no Quadro 3 serão nomeadas aquelas 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
Globalcare - GlinttHS	GH, Desktop Médico e Enfermagem, SGICM, EPR	Todos
Alert	Cuidados em urgência	Serviços de Urgência
Clinidata XXI	Solução de Análises Clínicas	Todos
PACS	Arquivo de Imagens	Todos
PICIS	Solução departamental de gestão clínica	UCI's, BO's e Recobros
H2S	Solução departamental de gestão clínica	Saúde ocupacional
Cardiobase	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia, Cirurgia Vascular e Neuro
DocBase	Solução departamental de gestão clínica	Pneumologia e ORL
Obscare	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
IntelliSpace	Sistema de Informação para Radiologia	Radiologia
MFR - Medicina Física e de Reabilitação (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	MFR
bHealth (Byme)	Solução departamental de gestão clínica	Áreas de Imagem
SIBAS (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Imunohemoterapia
Micromedex Drug & Neofax (IBM Watson)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Bloco (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Blocos operatórios
Serv. Social (Glintt)	Solução de gestão	Serviço de Apoio Social
Dietética (Glintt)	Solução departamental de gestão clínica	Nutrição e Dietética
Mosaiq (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Radioterapia
Oncentra brachi (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Vários
Oncentra prostate (Elekta)	Solução departamental de gestão clínica	Urologia
Progastro (Artimatica)	Solução departamental de gestão clínica	Gastrenterologia
Risi (Risi)	Solução de Gestão do Risco (Clínico)	Todos
Astraia (Astrimed)	Solução departamental de gestão clínica	Obstetrícia
ECG Dotlogic (Dotlogic)	Solução departamental de gestão clínica	Cardiologia
Babymatch (infocontrol)	Solução departamental de gestão clínica	Pediatria
ELO (Outsafeit)	Solução departamental de gestão clínica	Arquivo Clínico
IVF LabManager (Origio)	Solução departamental de gestão clínica	Patologia Clínica
Antari (Telemedicina)	Solução de Telemedicina	Vários

Segurança da informação

O Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. recorre à utilização de 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

Autenticação aplicacional, autenticação por LDAP, acessos por perfis, acesso biométrico, aplicações em locais de acesso condicionado e controlado.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Numa instituição com a dimensão e âmbito de atuação do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. é essencial a existência de 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 Obs.
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)			
1. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório; 2. Código de Conduta e Ética; 3. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros; 4. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados; 5. Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares; 6. Manual de Boas Práticas Ambientais; 7. Manual de Gestão Hospitalar; 8. Manual de Procedimentos do Centro de Formação; 9. Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna; 10. Manual de Procedimentos de Logística e Stocks; 11. Manual de Procedimentos de Gestão de Compras; 12. Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica; 13. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos; 14. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional; 15. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação; 16. Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão; 17. Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida; 18. Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia; 19. Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura; 20. Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHULN; 21. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde; 22. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHULN; 23. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas; 24. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Obs.
25.	Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
26.	Regulamento de Espólios;			
27.	Regulamento de estágios curriculares;			
28.	Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
29.	Regulamento do Conselho Consultivo;			
30.	Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
31.	Regulamento dos Ensaio Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
32.	Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
33.	Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
34.	Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
35.	Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
36.	Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);			
37.	Regulamento Interno;			
38.	Regulamento Interno da Atividade Cirúrgica realizada em Produção Adicional;			
39.	Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
40.	Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
41.	Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHULN;			
42.	Regulamento para a Investigação Clínica;			
43.	Regulamento para monitorização individual de exposição a radiação ionizante de formandos em estágios internos ou externos;			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

É igualmente importante que os direitos de acesso aos cuidados de saúde sejam assegurados, o que se pode verificar através do cumprimento das medidas para a 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 Obs.
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		<ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Gestão Clínica Gabinete de Qualidade e Humanização ULGA
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		Ata n.º 39/2008 30-12-2008 Aprovação do Regulamento Interno
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		Anexo 1 Indicadores definidos no Contrato-Programa - Ano 2022
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		Tempos médios de resposta garantida enviados regularmente para os Serviços.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Obs.
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		A instituição monitoriza a atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e assegurar o cumprimento dos objetivos. É enviada de forma regular informação aos Serviços contemplando as listas de espera para consulta e cirurgia.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
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		
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	Tempos definidos por lei em vigor, de acordo com as prioridades atribuídas.
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		No Contrato-Programa constam indicadores relativos ao acesso.
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		Os Tempos Máximos de Resposta Garantida para Cirurgia e para Consulta de Especialidade são atualizados mensalmente no site institucional do CHULN.
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		Informação disponibilizada mensalmente no site institucional do CHULN.
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar		X	
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar		X	
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Relatório é autónomo e é publicado anualmente no site institucional do CHULN.
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		Anexo 2 Indicadores do Gabinete do Cidadão – Ano 2022
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		A Entidade Reguladora da Saúde promoveu a intervenção regulatória adicional que entendeu por necessária.
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Em processo de pronúncia.
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 Hospitalares

Considerando a importância do acesso atempado e efetivo aos cuidados de saúde, o Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) tem como referencial para o tempo máximo de resposta garantida o que consta na Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017, de 4 de Maio.

Não apenas face ao ano anterior (ano 2021), mas mesmo comparativamente ao período pré-pandemia (ano 2019), verificou-se no ano 2022 um aumento acentuado na procura de primeira consulta de especialidade hospitalar e realização de cirurgia programada no CHULN. Neste cenário de crescente exigência, e por conseguinte de maior pressão na capacidade de resolução da instituição, o CHULN conseguiu, ainda assim, com os recursos disponíveis, e fruto do empenho constante na melhoria dos serviços de saúde prestados, melhorar globalmente os respetivos tempos de resposta (TR).

Existe na instituição um trabalho contínuo no aperfeiçoamento dos indicadores avaliados e dos resultados institucionais.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são abordados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017, 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 2022.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
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	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Encaminhamento para serviço de urgência	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas contadas da receção do pedido	n.d.
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	32,5 dias
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	62,8 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	119,9 dias
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	40,4 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	54,6 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	108,6 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	30 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	n.d.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias	45 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	4,6 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	27,3 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	98,4 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1,5 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	6,1 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	22,0 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	34,4 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	-
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	2,0 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	13,7 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	111,9 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2022
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n.d.
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	n.d.
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	n.d.
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	n.d.
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	n.d.

Legenda: n.d. - Informação não disponível

Nota: O CHULN não dispõe de suporte informático que permita aferir com exatidão a quantificação dos tempos de resposta para a realização de MCDT mas os serviços asseguram a atempada prestação de cuidados aos doentes.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Numa análise global à atividade do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E. (CHULN) no ano 2022, confirma-se um acréscimo global na produção programada realizada para níveis que superam os resultados verificados no período pré-Pandemia.

O CHULN realizou um total de 743.703 consultas externas, +25.483 consultas face ao ano anterior. Daquele total, 27,8% são primeiras consultas (foram realizadas +13.305 primeiras consultas, i.e. +6,9% face ao ano anterior).

Relativamente à Lista de Espera para Consulta Externa (LEC) e Lista de Espera para Cirurgia (LIC), o ano 2022 registou um *boom* de pedidos, sendo, até à data, o ano em que o CHULN recebeu mais pedidos desde sempre: provenientes dos cuidados de saúde primários para realização de 1.^a consulta de especialidade hospitalar (+15% face ao ano 2019 e +24% face ao ano 2021), e pedidos para realização de cirurgia programada (+16% face ao ano 2019 e 15% face ao ano 2021). O CHULN é instituição de referência aquando da procura de prestação de serviços de saúde a nível nacional. Esta procura resulta portanto não apenas do exercício ativo do direito de escolha dos serviços e prestadores dos cuidados de saúde por parte dos utentes do SNS, mas também advém de uma evidente compensação dos efeitos da pandemia nos anos anteriores. Houve um interregno no acesso aos cuidados de saúde programados por desvio de meios afetos à Covid, menos controle e vigia na prevenção, deteção e subsequente abordagem de doença em geral, e, de alguma forma, está agora a lidar-se com a recuperação dessa atividade, acrescida da atividade de pedidos que, expectavelmente, já teríamos num ano considerado normal. Mesmo nestas condições de extrema exigência, o CHULN apresentou o melhor desempenho na resolução das listas de espera. O ano 2022 foi o ano em que o CHULN realizou/resolveu o maior número de pedidos de consulta e cirurgia.

A 31/Dez/2022 encontravam-se 26.512 pedidos a aguardar marcação de consulta via Consulta a Tempo e Horas (CTH). O tempo médio de espera (TME) situava-se em 126,8 dias (+14,5 dias face ao ano anterior). Os acréscimos verificados devem-se principalmente ao aumento muito acentuado no número de pedidos entrados no ano.

Realizaram-se 44.591 consultas via CTH, +20% face ao realizado no ano 2021. O tempo de resposta (TR) foi ligeiramente superior ao verificado no ano anterior, 98,7 dias (+2,5 dias). Destaque-se o volume de consultas realizado, maior do que em qualquer ano anterior do CHULN, conseguindo manter o TR muito inferior ao registado no período pré-pandemia.

Registou-se um acréscimo no total proporcional de consultas realizadas fora do tempo máximo de resposta garantido definido por lei (TMRG). Tal resultou de um esforço acrescido no sentido de resolver efetivamente situações de pedidos mais antigos.

No que respeita à LIC, estavam, a 31/Dez/2022, 8.859 pedidos em espera a aguardar marcação de cirurgia programada. São mais 793 pedidos face ao período homólogo (+9%), mas num ano em que o total de pedidos entrados foi 15% superior ao ano anterior. O tempo mediano de espera (114 dias/ 3,8 meses) foi muito semelhante ao verificado no ano 2021, apenas superior em 5 dias (0,2 meses).

Foram realizadas 24.391 cirurgias programadas, +3.293 cirurgias comparativamente ao período homólogo, num acréscimo efetivo de 16%. O tempo médio de resposta verificado situou-se em 72,1 dias (2,4 meses), inferior ao ano anterior em 13 dias (0,4 meses). O total de operados com tempo de espera superior ao TMRG apresentou um decréscimo face ao ano anterior, situando-se em 13,7% do total de cirurgias realizadas.

O número de doentes inscritos para realização de cirurgia no CHULN mas operados fora da instituição, através de Vale Cirúrgico, foi menor do que o total verificado no ano 2021 (908 e 972 cirurgias, respetivamente). Em média, 70% dessas cirurgias têm um tempo de espera superior ao TMRG. O tempo de resolução médio no ano 2022 registou-se em 6,5 meses.

Em suma, constata-se uma procura crescente dos serviços de saúde prestados pelo CHULN, sendo que a oferta/capacidade de resposta da instituição apresentou os melhores resultados no ano 2022. Ainda assim, mantendo os recursos atualmente disponíveis, antevêem-se dificuldades acrescidas nos próximos anos, com a oferta a não conseguir acompanhar a par o aumento tendencialmente crescente da procura.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade de saúde, em 2022, por área de cuidados.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, Anos 2020 a 2022

Valência	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2022/2020	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	4 426	5 274	6 806	1 532	29,05%	2 380	53,77%
Cardiologia	22 466	28 812	29 265	453	1,57%	6 799	30,26%
Cardiologia Pediátrica	1 946	3 468	3 092	-376	-10,84%	1 146	58,89%
Centro de Investigação Clínica	1 077	1 391	1 616	225	16,18%	539	50,00%
Cirurgia Cardiorábrica	2 187	2 599	2 929	330	12,70%	742	33,93%
Cirurgia Geral	17 330	20 721	24 750	4 029	19,44%	7 420	42,82%
Cirurgia Pediátrica	6 732	5 639	5 748	109	1,93%	-984	-14,62%
Cirurgia Plástica	10 362	12 329	14 333	2 004	16,25%	3 971	38,32%
Cirurgia Torácica	2 806	3 146	3 319	173	5,50%	513	18,28%
Cirurgia Vasculiar	11 205	13 836	15 193	1 357	9,81%	3 988	35,59%
Dermatologia	25 828	32 095	36 143	4 048	12,61%	10 315	39,94%
Doenças Infecciosas	13 035	15 257	16 361	1 104	7,24%	3 326	25,52%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	19 219	18 954	19 425	471	2,48%	206	1,07%
Estomatologia	8 361	13 613	14 754	1 141	8,38%	6 393	76,46%
Gastroenterologia e Hepatologia	22 845	24 854	24 584	-270	-1,09%	1 739	7,61%
Genética	6 012	7 038	7 883	845	12,01%	1 871	31,12%
Ginecologia	26 913	28 064	25 003	-3 061	-10,91%	-1 910	-7,10%
Hematologia	27 239	30 212	31 268	1 056	3,50%	4 029	14,79%
Hospitalização Domiciliária	3	4	6	2	-	3	-
Imagiologia Geral	1 806	1 543	1 948	405	26,25%	142	7,86%
Imagiologia Neurológica	119	112	132	20	17,86%	13	10,92%
Imuno-Alergologia	20 630	19 976	19 995	19	0,10%	-635	-3,08%
Imuno-Hemoterapia	28 504	31 847	28 797	-3 050	-9,58%	293	1,03%
Medicina Física e de Reabilitação	8 446	10 989	12 215	1 226	11,16%	3 769	44,62%
Medicina Interna	12 558	13 135	14 638	1 503	11,44%	2 080	16,56%
Medicina Intensiva	-	-	5	-	-	-	-
Nefrologia e Transplantação Renal	13 795	15 341	17 448	2 107	13,73%	3 653	26,48%
Neonatologia	1 039	938	997	59	6,29%	-42	-4,04%
Neurocirurgia	15 946	16 549	17 524	975	5,89%	1 578	9,90%
Neurologia	27 055	27 693	27 196	-497	-1,79%	141	0,52%
Obstetrícia	10 446	13 069	13 264	195	1,49%	2 818	26,98%
Oftalmologia	28 210	37 686	38 974	1 288	3,42%	10 764	38,16%
Oncologia Médica	28 732	32 011	34 163	2 152	6,72%	5 431	18,90%
Ortopedia	15 447	16 881	19 019	2 138	12,67%	3 572	23,12%
Otorrinolaringologia	18 555	23 817	25 617	1 800	7,56%	7 062	38,06%

Pediatria	36 745	35 982	37 310	1 328	3,69%	565	1,54%
Pneumologia	40 433	39 823	38 424	-1 399	-3,51%	-2 009	-4,97%
Psiquiatria e Saúde Mental	29 405	32 443	29 594	-2 849	-8,78%	189	0,64%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	5 844	5 858	6 517	659	11,25%	673	11,52%
Radioterapia	14 491	16 103	20 269	4 166	25,87%	5 778	39,87%
Reumatologia	29 754	31 027	31 158	131	0,42%	1 404	4,72%
Saúde Ocupacional	6 708	9 247	8 479	-768	-8,31%	1 771	26,40%
Unidade de Cuidados Paliativos	4 141	4 627	3 962	-665	-14,37%	-179	-4,32%
Urologia	14 422	14 217	13 580	-637	-4,48%	-842	-5,84%
Total CHULN	643 223	718 220	743 703	25 483	3,55%	100 480	15,62%

[1] Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

[2] Δ 2022/2021 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021)/N° consultas 2021 x 100

[3] Δ 2022/2020 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2020

[4] Δ 2022/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2020)/N° consultas 2020 x 100

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, anos 2019 a 2021

Valência	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2022/2020	
				Valor[1]	%[2]	Valor[3]	%[4]
Anestesia	2 785	3 488	4 448	960	27,52%	1 663	59,71%
Cardiologia	4 238	5 835	5 791	-44	-0,75%	1 553	36,64%
Cardiologia Pediátrica	1 174	1 884	1 482	-402	-21,34%	308	26,24%
Centro de Investigação Clínica	155	235	331	96	40,85%	176	113,55%
Cirurgia Cardiorácica	954	1 181	1 265	84	7,11%	311	32,60%
Cirurgia Geral	4 823	6 532	7 864	1 332	20,39%	3 041	63,05%
Cirurgia Pediátrica	3 384	2 385	2 677	292	12,24%	-707	-20,89%
Cirurgia Plástica	2 087	2 419	2 827	408	16,87%	740	35,46%
Cirurgia Torácica	798	899	1 013	114	12,68%	215	26,94%
Cirurgia Vasculiar	4 201	5 160	6 764	1 604	31,09%	2 563	61,01%
Dermatologia	11 796	15 386	18 651	3 265	21,22%	6 855	58,11%
Doenças Infecciosas	3 794	3 216	3 562	346	10,76%	-232	-6,11%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4 280	4 627	5 040	413	8,93%	760	17,76%
Estomatologia	3 490	4 934	5 136	202	4,09%	1 646	47,16%
Gastroenterologia e Hepatologia	4 345	6 110	5 726	-384	-6,28%	1 381	31,78%
Genética	4 398	4 587	5 151	564	12,30%	753	17,12%
Ginecologia	8 972	8 003	7 441	-562	-7,02%	-1 531	-17,06%
Hematologia	2 718	3 127	3 413	286	9,15%	695	25,57%
Hospitalização Domiciliária	3	1	4	3	-	1	33,33%
Imagiologia Geral	969	867	936	69	7,96%	-33	-3,41%
Imagiologia Neurológica	40	56	70	14	25,00%	30	75,00%
Imuno-Alergologia	6 359	5 374	5 088	-286	-5,32%	-1 271	-19,99%
Imuno-Hemoterapia	2 091	2 864	2 741	-123	-4,29%	650	31,09%
Medicina Física e de Reabilitação	2 808	2 745	3 152	407	14,83%	344	12,25%
Medicina Interna	3 178	3 486	3 684	198	5,68%	506	15,92%

Medicina Intensiva	-	-	5	-	-	-	-
Nefrologia e Transplantação Renal	2 609	2 658	2 874	216	8,13%	265	10,16%
Neonatologia	297	307	302	-5	-1,63%	5	1,68%
Neurocirurgia	6 085	6 780	7 380	600	8,85%	1 295	21,28%
Neurologia	6 639	6 224	5 754	-470	-7,55%	-885	-13,33%
Obstetrícia	4 013	4 783	4 651	-132	-2,76%	638	15,90%
Oftalmologia	10 491	14 360	13 508	-852	-5,93%	3 017	28,76%
Oncologia Médica	4 201	4 736	5 197	461	9,73%	996	23,71%
Ortopedia	6 096	5 545	6 522	977	17,62%	426	6,99%
Otorrinolaringologia	8 623	9 977	10 909	932	9,34%	2 286	26,51%
Pediatria	7 771	6 945	7 952	1 007	14,50%	181	2,33%
Pneumologia	10 224	9 517	9 761	244	2,56%	-463	-4,53%
Psiquiatria e Saúde Mental	4 983	5 518	5 668	150	2,72%	685	13,75%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	813	769	911	142	18,47%	98	12,05%
Radioterapia	4 316	5 120	6 414	1 294	25,27%	2 098	48,61%
Reumatologia	9 671	8 676	8 975	299	3,45%	-696	-7,20%
Saúde Ocupacional	2 516	3 071	2 749	-322	-10,49%	233	9,26%
Unidade de Cuidados Paliativos	484	551	505	-46	-8,35%	21	4,34%
Urologia	2 917	2 715	2 664	-51	-1,88%	-253	-8,67%
Total CHULN	176 589	193 653	206 958	13 305	6,87%	30 369	17,20%

[1] Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2021

[2] Δ 2022/2021 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021)/N° consultas 2021 x 100

[3] Δ 2022/2020 Valor = N° consultas 2022 – N° consultas 2020

[4] Δ 2022/2020 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2020)/N° consultas 2020 x 100

1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022 (CTH)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar consulta (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta (dias)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Anestesia	81	130	49	186,4	128,0	-58,4	1 047,0	648,4	-398,6
Cardiologia	386	410	24	116,2	83,2	-33,0	1 811,0	464,6	-1 346,4
Cardiologia Pediátrica	50	90	40	82,5	154,1	71,6	241,0	506,3	265,3
Cirurgia Cardiorábrica	47	50	3	81,8	74,7	-7,2	726,0	428,6	-297,4
Cirurgia Geral	1347	1715	368	116,4	109,2	-7,1	1 370,0	806,5	-563,5
Cirurgia Pediátrica	9	16	7	237,1	85,5	-151,6	529,0	208,5	-320,5
Cirurgia Plástica	61	110	49	30,4	49,4	19,0	132,0	151,3	19,3
Cirurgia Torácica	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Vascular	1 022	1 135	113	134,9	102,6	-32,4	805,0	607,5	-197,5
Dermatologia	740	1 255	515	70,6	96,0	25,4	1 306,0	430,4	-875,6
Doenças Infecciosas	18	12	-6	73,8	47,6	-26,3	195,0	108,5	-86,5
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	789	1148	359	82,4	148,7	66,2	1 806,0	585,6	-1 220,4
Estomatologia	539	568	29	81,7	89,3	7,6	1 020,0	430,6	-589,4
Gastroenterologia e Hepatologia	352	519	167	70,4	100,0	29,6	1 785,0	439,4	-1 345,6
Genética	308	453	145	89,0	121,7	32,7	361,0	437,3	76,3
Ginecologia	1 639	3 069	1430	179,9	226,2	46,3	1 742,0	1 065,6	-676,4
Hematologia	545	404	-141	133,5	97,9	-35,6	1 333,0	477,5	-855,5
Imuno-Alergologia	350	383	33	74,9	73,6	-1,3	973,0	380,6	-592,4
Imuno-Hemoterapia	48	240	192	43,2	159,9	116,7	147,0	383,2	236,2
Medicina Física e Reabilitação	41	46	5	48,9	60,4	11,6	124,0	219,5	95,5
Medicina Interna	57	112	55	41,0	45,1	4,1	466,0	169,4	-296,6
Nefrologia e Transplantação Renal	149	100	-49	67,7	55,6	-12,2	521,0	197,4	-323,6
Neonatologia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Neurocirurgia	3054	4941	1887	139,3	140,3	1,0	1 649,0	691,3	-957,7
Neurologia	1012	1389	377	96,1	114,3	18,2	412,0	528,6	116,6
Obstetrícia	103	101	-2	47,5	29,4	-18,2	502,0	242,4	-259,7
Oftalmologia	989	2410	1421	68,5	72,1	3,6	1 559,0	352,5	-1 206,5
Oncologia Médica	15	24	9	106,6	40,3	-66,3	556,0	144,6	-411,4
Ortopedia	878	1494	616	119,3	131,7	12,4	1 648,0	922,4	-725,6
Otorrinolaringologia	350	257	-93	43,8	41,9	-1,9	396,0	278,3	-117,7
Pediatria	607	846	239	101,4	118,2	16,8	1 383,0	589,3	-793,7
Pneumologia	457	1120	663	73,7	165,4	91,7	1 221,0	614,3	-606,7
Psiquiatria e Saúde Mental	432	424	-8	126,4	76,5	-49,9	1 221,0	631,5	-589,5
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	163	102	-61	167,3	81,7	-85,6	1 441,0	213,4	-1 227,6
Radioterapia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Reumatologia	784	978	194	68,9	73,7	4,8	1 083,0	564,5	-518,5
Urologia	348	461	113	159,8	204,4	44,6	1 383,0	912,3	-470,7
Total CHULN	17 770	26 512	8 742	112,3	126,8	14,5	1 811,0	1 065,6	-745,4

Fonte: SI CTH

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 (CTH)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Anestesia	180	231	51	67	91	24	18	43	25	97,5	145,2	47,7
Cardiologia	1 757	1985	228	841	896	55	789	846	57	96,1	112,6	16,4
Cardiologia Pediátrica	129	132	3	101	56	-45	97	55	-42	213,4	164,4	-49,0
Cirurgia Cardiorácica	321	356	35	131	200	69	1	2	1	47,9	50,1	2,2
Cirurgia Geral	3 379	4197	818	1 378	1 927	549	321	768	447	119,9	124,0	4,1
Cirurgia Pediátrica	86	46	-40	613	881	268	223	716	493	118,4	160,0	41,6
Cirurgia Plástica	1 343	1565	222	424	532	108	1	6	5	19,4	35,8	16,5
Cirurgia Torácica	0	0	0	5	9	4	1	0	-1	50,2	33,7	-16,5
Cirurgia Vascular	2 634	3473	839	1 958	2 576	618	783	788	5	127,6	118,4	-9,2
Dermatologia	5 743	8681	2938	5 016	7 869	2853	363	893	530	27,5	40,0	12,5
Doenças Infecciosas	115	113	-2	53	82	29	4	5	1	44,7	46,1	1,4
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	2 848	3319	471	1 269	1 612	343	112	1008	896	61,4	129,2	67,8
Estomatologia	1 649	1915	266	734	1 054	320	114	726	612	83,9	127,2	43,4
Gastroenterologia e Hepatologia	1 870	2258	388	1043	1316	273	105	384	279	55,7	84,4	28,8
Genética	753	873	120	421	460	39	250	359	109	137,0	172,3	35,2
Ginecologia	2 468	3588	1120	1 186	765	-421	502	434	-68	130,6	197,7	67,1
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	461	0	-461	133	282	149	114	200	86	224,5	196,0	-28,5
Hematologia	2 025	2191	166	559	896	337	23	208	185	57,5	72,6	15,1
Imuno-Alergologia	1 994	1413	-581	1373	1010	-363	222	233	11	65,1	93,4	28,3
Imuno-Hemoterapia	239	298	59	273	120	-153	5	18	13	47,3	72,2	24,9
Medicina Física e Reabilitação	227	309	82	134	219	85	6	26	20	44,7	60,8	16,1
Medicina Interna	483	596	113	309	346	37	8	12	4	44,7	47,8	3,1
Nefrologia e Transplantação Renal	727	627	-100	407	398	-9	17	32	15	72,2	80,9	8,7
Neonatologia	0	0	0	5	2	-3	0	0	0	60,2	35,5	-24,7
Neurocirurgia	6 132	6901	769	3 028	3 242	214	2 438	2 940	502	199,5	218,4	18,9
Neurologia	2 262	2688	426	1 044	1 072	28	496	988	492	123,3	180,5	57,1
Obstetrícia	1 946	2200	254	1 175	1 332	157	1	0	-1	16,5	16,9	0,4
Oftalmologia	4 120	7050	2 930	4 477	4 539	62	1 906	299	-1 607	167,7	81,1	-86,5
Oncologia Médica	164	179	15	89	90	1	2	0	-2	18,7	23,1	4,4
Ortopedia	2 008	2728	720	1 087	1 561	474	590	1025	435	162,3	155,3	-7,0
Otorrinolaringologia	2 629	3960	1331	2 234	3 235	1001	197	35	-162	54,7	28,6	-26,1
Pediatria	1 445	1979	534	772	1068	296	227	306	79	102,3	108,4	6,0
Pneumologia	2 378	2379	1	1 694	1 032	-662	234	613	379	39,6	135,8	96,2
Psiquiatria e Saúde Mental	1 535	1614	79	752	882	130	50	110	60	63,0	74,4	11,3
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	649	740	91	270	302	32	34	39	5	65,6	75,2	9,5
Radioterapia	0	4	4	0	2	2	0	0	0	0,0	14,5	14,5
Reumatologia	2 594	3021	427	1 613	2 154	541	196	733	537	77,1	107,9	30,7
Urologia	1 603	1961	358	416	481	65	166	310	144	128,4	147,7	19,3
Total CHULN	60 896	75 570	14 674	37 084	44 591	7 507	10 616	15 160	4 544	96,2	98,7	2,5

Fonte: SI CTH

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 (CTH)

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Anestesia	0	2	2	3	1	-2	64	88	24
Cardiologia	3	2	-1	69	59	-10	769	835	66
Cardiologia Pediátrica	1	0	-1	6	9	3	94	47	-47
Cirurgia Cardiorácica	0	0	0	0	2	2	131	198	67
Cirurgia Geral	5	37	32	22	60	38	1 351	1830	479
Cirurgia Pediátrica	0	2	2	20	22	2	593	857	264
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	2	2	424	530	106
Cirurgia Torácica	0	0	0	4	2	-2	1	7	6
Cirurgia Vascular	69	80	11	116	164	48	1 773	2332	559
Dermatologia	903	1071	168	1 459	2435	976	2 654	4363	1709
Doenças Infecciosas	1	1	0	1	0	-1	51	81	30
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	53	49	-4	130	179	49	1086	1384	298
Estomatologia	4	4	0	36	51	15	694	999	305
Gastroenterologia e Hepatologia	53	48	-5	499	350	-149	491	918	427
Genética	10	9	-1	25	22	-3	386	429	43
Ginecologia	52	50	-2	330	135	-195	804	580	-224
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	2	23	21	4	41	37	127	218	91
Hematologia	0	2	2	3	6	3	556	888	332
Imuno-Alergologia	3	2	-1	903	204	-699	467	804	337
Imuno-Hemoterapia	1	0	-1	40	17	-23	232	103	-129
Medicina Física e Reabilitação	35	22	-13	53	90	37	46	107	61
Medicina Interna	2	1	-1	8	5	-3	299	340	41
Nefrologia e Transplantação Renal	0	0	0	31	15	-16	376	383	7
Neonatologia	0	0	0	0	0	0	5	2	-3
Neurocirurgia	75	42	-33	952	510	-442	2 001	2690	689
Neurologia	0	1	1	25	6	-19	1 019	1065	46
Obstetrícia	110	43	-67	40	4	-36	1 025	1285	260
Oftalmologia	0	1	1	122	250	128	4 355	4288	-67
Oncologia Médica	0	0	0	2	0	-2	87	90	3
Ortopedia	6	16	10	52	90	38	1 029	1455	426
Otorrinolaringologia	55	49	-6	136	199	63	2 043	2987	944
Pediatria	6	3	-3	36	45	9	730	1020	290
Pneumologia	333	245	-88	760	268	-492	601	519	-82
Psiquiatria e Saúde Mental	6	8	2	66	93	27	680	781	101
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	1	2	1	111	64	-47	158	236	78
Radioterapia	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Reumatologia	9	6	-3	332	224	-108	1272	1924	652
Urologia	1	2	1	134	189	55	281	290	9
Total CHULN	1 799	1 823	24	6 530	5 813	-717	28 755	36 955	8 200

Fonte: SI CTH

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal (TE≤120 dias); P2 – Prioridade Clínica Prioritária (TE≤60 dias); P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária (TE≤30 dias).

1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			%LIC TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cirurgia Geral	754	874	120	3,2	3,0	-0,3	31,83%	28,38%	-3,5%
Cirurgia Cardiorácica	115	195	80	1,4	2,8	1,4	13,91%	48,72%	34,8%
Cirurgia Pediátrica	271	363	92	2,8	3,5	0,7	8,49%	16,80%	8,3%
Cirurgia Plástica	418	521	103	3,2	3,7	0,5	30,38%	33,78%	3,4%
Cirurgia Torácica	97	131	34	1,6	1,9	0,4	18,56%	27,48%	8,9%
Cirurgia Vascular	699	563	-136	4,2	3,3	-0,9	26,32%	13,50%	-12,8%
Dermatologia	5	48	43	0,2	0,6	0,4	0,00%	0,00%	0,0%
Estomatologia	444	483	39	2,0	2,7	0,8	7,88%	21,95%	14,1%
Ginecologia	486	481	-5	5,0	5,2	0,2	46,50%	45,53%	-1,0%
Neurocirurgia	1 443	1 487	44	11,2	14,6	3,4	71,03%	77,40%	6,4%
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	1 159	1 158	-1	1,6	1,9	0,3	2,24%	10,54%	8,3%
Ortopedia	1 202	1 384	182	6,0	6,1	0,0	50,58%	51,59%	1,0%
Otorrinolaringologia	493	715	222	2,7	3,3	0,6	21,10%	30,21%	9,1%
Urologia	480	456	-24	3,3	2,4	-1,0	39,17%	28,51%	-10,7%
Total CHLN	8 066	8 859	793	3,6	3,8	0,2	34,96%	37,81%	2,9%

Fonte: SIGLIC

Quadro 16. Operados no CHULN em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cirurgia Geral	2 254	2 911	657	3,0	2,7	-0,3	14,20%	11,16%	-3,0%
Cirurgia Cardiorácica	883	751	-132	1,9	1,8	-0,1	19,18%	5,84%	-13,3%
Cirurgia Pediátrica	627	632	5	3,9	3,5	-0,4	20,61%	28,26%	7,7%
Cirurgia Plástica	1 470	1 885	415	2,6	2,0	-0,6	13,99%	37,88%	23,9%
Cirurgia Torácica	525	570	45	1,5	1,7	0,1	23,62%	47,83%	24,2%
Cirurgia Vascular	1 137	1 825	688	6,2	3,3	-2,8	39,88%	10,63%	-29,3%
Dermatologia	814	1 184	370	0,3	0,3	0,1	0,62%	5,59%	5,0%
Estomatologia	1 348	1 454	106	2,7	3,1	0,4	5,86%	5,22%	-0,6%
Ginecologia	801	1 017	216	3,3	3,2	-0,1	22,61%	30,77%	8,2%
Neurocirurgia	838	1 122	284	3,0	4,7	1,7	25,69%	41,98%	16,3%
Obstetrícia	40	1	-39	0,3	0,0	-0,3	0,00%	0,00%	0,0%
Oftalmologia	6 137	6 574	437	1,7	1,3	-0,3	4,35%	3,52%	-0,8%
Ortopedia	1 423	1 378	-45	5,9	4,2	-1,8	45,47%	25,22%	-20,2%
Otorrinolaringologia	1 030	1 163	133	4,4	3,4	-1,0	22,18%	24,44%	2,3%
Urologia	1 771	1 924	153	2,7	2,4	-0,4	25,08%	13,61%	-11,5%
Total CHLN	21 098	24 391	3 293	2,8	2,4	-0,4	16,45%	13,73%	-2,7%

Fonte: SIGLIC

Quadro 17. Operados por Vale Cirúrgico em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cirurgia Geral	76	62	-14	8,4	6,8	-1,6	75,00%	69,35%	-5,6%
Cirurgia Cardiotorácica	0	1	1	-	5,2	-	-	100,00%	-
Cirurgia Pediátrica	52	52	0	6,7	6,6	-0,2	65,38%	69,23%	3,8%
Cirurgia Plástica	30	40	10	6,7	6,6	-0,1	60,00%	60,00%	0,0%
Cirurgia Torácica	0	1	1	-	6,1	-	-	100,00%	-
Cirurgia Vasculuar	236	116	-120	8,2	6,7	-1,6	70,34%	68,97%	-1,4%
Dermatologia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Estomatologia	0	1	1	-	8,6	-	-	100,00%	-
Ginecologia	15	25	10	6,7	6,9	0,3	73,33%	88,00%	14,7%
Neurocirurgia	218	256	38	6,9	6,1	-0,8	75,23%	83,98%	8,8%
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	78	61	-17	7,2	6,4	-0,8	76,92%	52,46%	-24,5%
Ortopedia	168	232	64	6,5	6,8	0,3	55,36%	65,09%	9,7%
Otorrinolaringologia	47	31	-16	6,9	7,0	0,0	55,32%	96,77%	41,5%
Urologia	52	30	-22	6,3	6,0	-0,3	65,38%	80,00%	14,6%
Total CHLN	972	908	-64	7,2	6,5	-0,8	68,21%	72,69%	4,5%

Fonte: SIGLIC

Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em meses)			%LIC NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cirurgia Geral	39	55	16	0,6	1,0	0,4	12,8%	27,3%	14,5%
Cirurgia Cardiotorácica	2	1	-1	0,3	0,4	0,2	0,0%	0,0%	0,0%
Cirurgia Pediátrica	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Plástica	9	41	32	0,8	0,9	0,0	11,1%	24,4%	13,3%
Cirurgia Torácica	49	62	13	0,8	1,2	0,3	24,5%	32,3%	7,8%
Cirurgia Vasculuar	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Dermatologia	2	30	28	0,8	0,7	-0,1	0,0%	0,0%	0,0%
Estomatologia	0	2	2	-	0,4	-	-	0,0%	-
Ginecologia	16	21	5	0,6	0,8	0,2	0,0%	28,6%	28,6%
Neurocirurgia	22	13	-9	2,4	4,7	2,3	59,1%	84,6%	25,5%
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	0	1	1	-	1,9	-	-	0,0%	-
Ortopedia	0	1	1	-	6,8	-	-	100,0%	-
Otorrinolaringologia	3	5	2	1,5	0,2	-1,3	66,7%	20,0%	-46,7%
Urologia	72	53	-19	1,3	1,2	-0,2	34,7%	37,7%	3,0%
Total CHULN	214	285	71	0,8	0,9	0,1	27,1%	29,5%	2,4%

Fonte: SIGLIC

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cirurgia Geral	560	746	186	0,44	0,60	0,16	2,3%	3,6%	1,3%
Cirurgia Cardiorácica	72	70	-2	0,43	0,67	0,24	2,8%	5,7%	2,9%
Cirurgia Pediátrica	5	5	0	0,05	0,19	0,14	0,0%	0,0%	0,0%
Cirurgia Plástica	180	210	30	0,67	0,95	0,28	7,8%	16,2%	8,4%
Cirurgia Torácica	339	365	26	1,11	1,24	0,12	26,8%	31,0%	4,1%
Cirurgia Vascular	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Dermatologia	425	688	263	0,25	0,30	0,05	0,7%	3,3%	2,6%
Estomatologia	8	10	2	0,29	0,56	0,27	0,0%	0,0%	0,0%
Ginecologia	114	191	77	0,68	0,95	0,27	9,6%	13,1%	3,4%
Neurocirurgia	248	250	2	0,75	1,37	0,62	17,7%	20,4%	2,7%
Obstetrícia	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	1	0	-1	1,43	-	-	0,0%	-	-
Ortopedia	21	23	2	0,51	1,31	0,81	9,5%	21,7%	12,2%
Otorrinolaringologia	61	64	3	0,48	0,53	0,05	0,0%	4,7%	4,7%
Urologia	428	460	32	1,29	1,47	0,19	26,9%	18,7%	-8,2%
Total CHULN	2 462	3 082	620	0,71	0,85	0,14	12,0%	12,0%	0,1%

Fonte: SIGLIC

1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2021 e 2022

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2021	31.12.2022	Δ 31.12.2022/31.12.2021	2021	2022	Δ 2022/2021
Cateterismo cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	4 921	4 746	-175
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	1 403	1 425	22
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	3 435	3 767	332
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	3 798	4 366	568
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	125 180	128 461	3 281
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	32 635	31 315	-1320
Medicina Nuclear	n.d.	n.d.	n.d.	5 185	5 934	749
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	2 693	2 665	-28
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	31 966	40 084	8 118
Outros	n.d.	n.d.	n.d.	8 163 764	8 440 055	276 291

Legenda: n.d. – não disponível

Anexos

Anexo 1. Indicadores de Contrato-Programa - Ano 2022

Indicadores de Contrato-Programa 2022

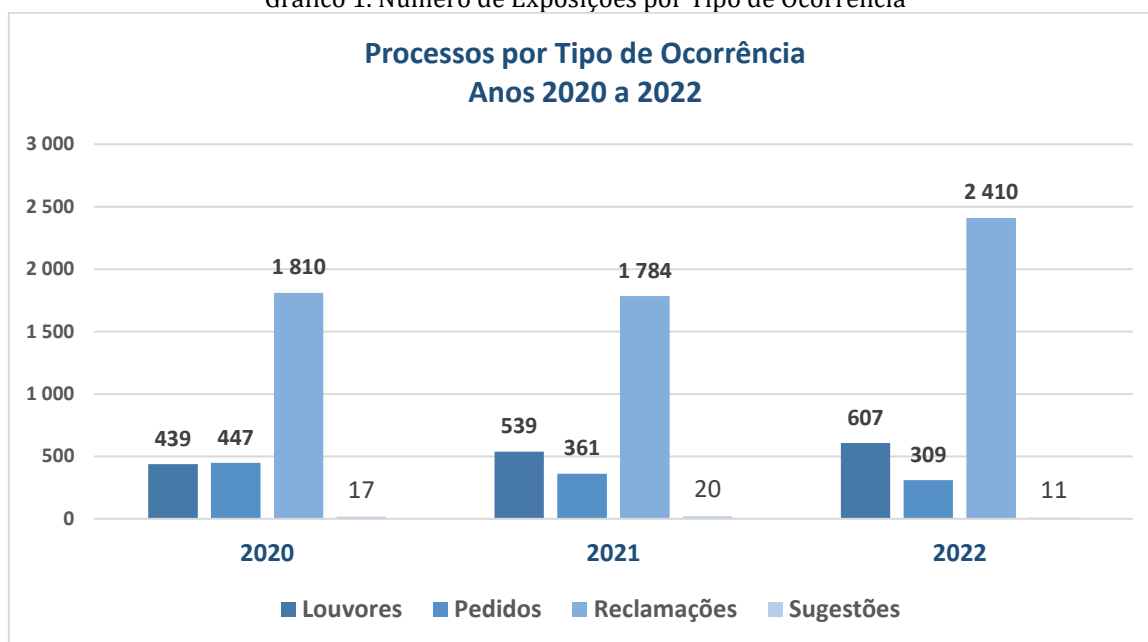
- Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG;
- Percentagem de consultas realizadas dentro do TMRG;
- Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG;
- Percentagem de doentes operados dentro do TMRG;
- Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem;
- Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total doentes referenciados para a RNCCI;
- Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico;
- Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório (GDH), para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis;
- Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48h;
- Índice de Mortalidade Ajustada;
- Índice de Demora Média Ajustada;
- Demora média antes da cirurgia;
- Gastos operacionais por doente padrão;
- Doente padrão por médico ETC;
- Doente padrão por enfermeiro ETC;
- Percentagem de Gastos com Trabalho Extraordinário, Suplementos e FSE (Selecionados) no total de gastos com pessoal;
- Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas;
- Peso das consultas externas com registo de alta clínica no total de consultas externas;
- Mediana de tempo de espera da LIC, em meses;
- Percentagem doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo;
- Índice de risco e segurança do doente;
- Índice PPCIRA;
- Percentagem de aquisição de biossimilares (em quotas e por DCI);
- Gastos com pessoal por doente padrão;
- Gastos com produtos farmacêuticos por doente padrão;
- Gastos com Material consumo clínico por doente padrão;
- Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos;

- Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca;
- Peso dos episódios de urgência com internamento;
- Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço de Urgência;
- Rácio consultas externas/ episódios de urgência.

Anexo 2. Indicadores do Gabinete do Cidadão - Ano 2022

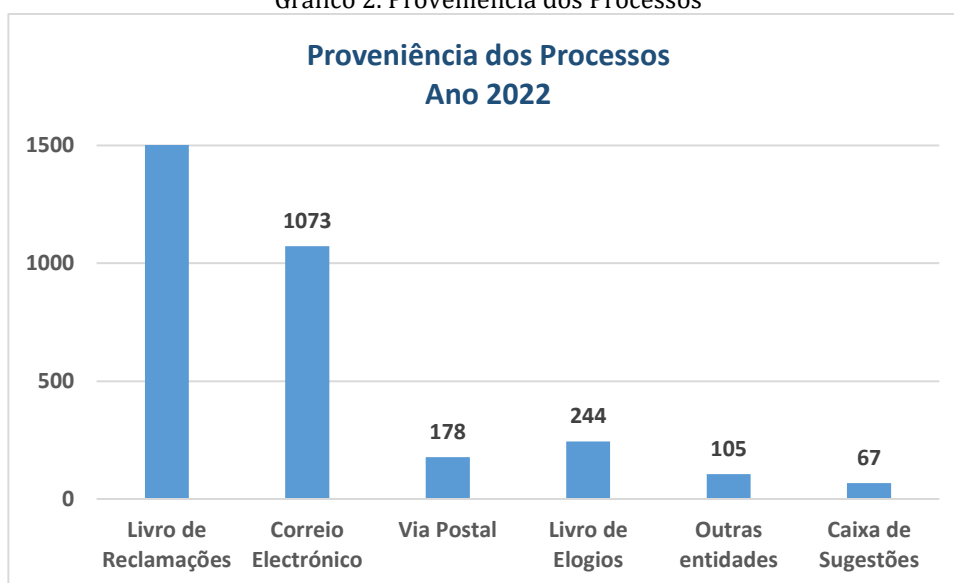
Indicadores do Gabinete do Cidadão

Gráfico 1. Número de Exposições por Tipo de Ocorrência



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Gráfico 2. Proveniência dos Processos



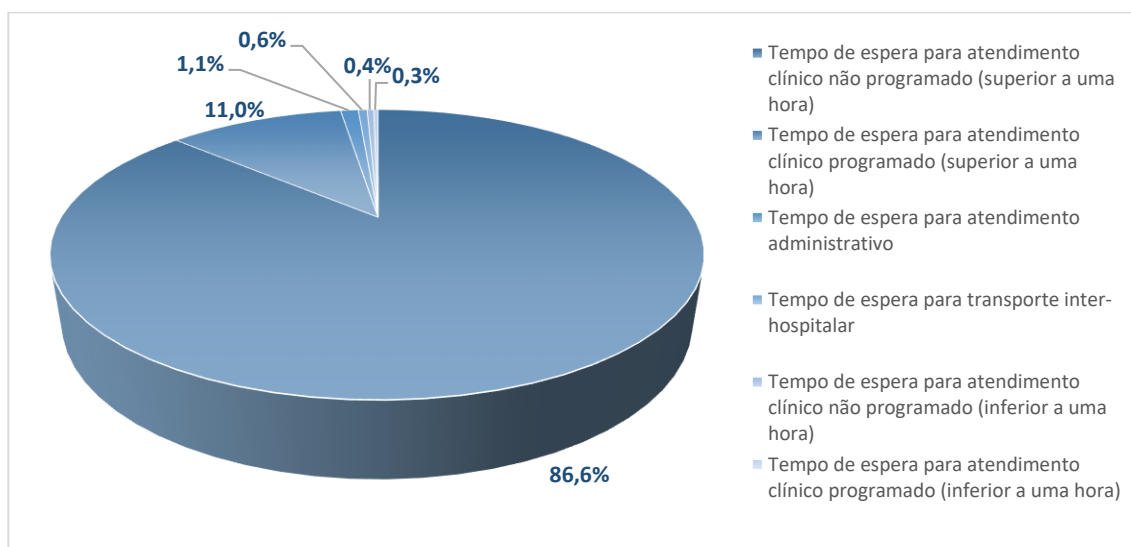
Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Quadro 21. Reclamações Por Temas

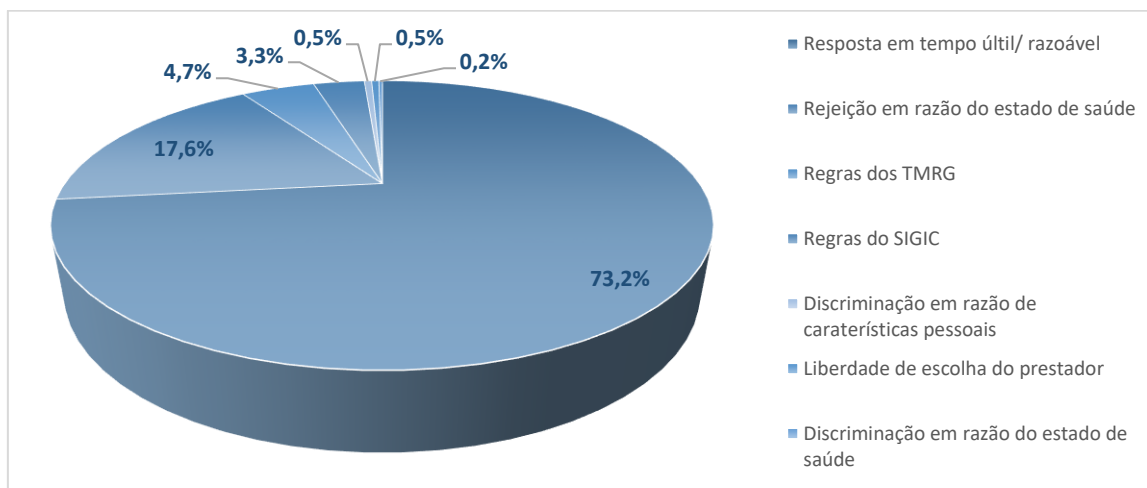
	2020	2021	2022	$\Delta\%$ 2021/ 2020	$\Delta\%$ 2022/ 2021
Acesso a cuidados de saúde	351	351	425	0,0%	21,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	379	380	403	0,3%	6,1%
Focalização no utente	264	357	344	35,2%	-3,6%
Instalações e serviços complementares	157	91	113	-42,0%	24,2%
Procedimentos administrativos	336	265	287	-21,1%	8,3%
Questões financeiras	36	48	55	33,3%	14,6%
Tempos de espera	383	359	716	-6,3%	99,4%
Outros temas	193	156	242	-19,2%	55,1%
Total CHULN	2 099	2 007	2 585	-4,4%	28,8%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

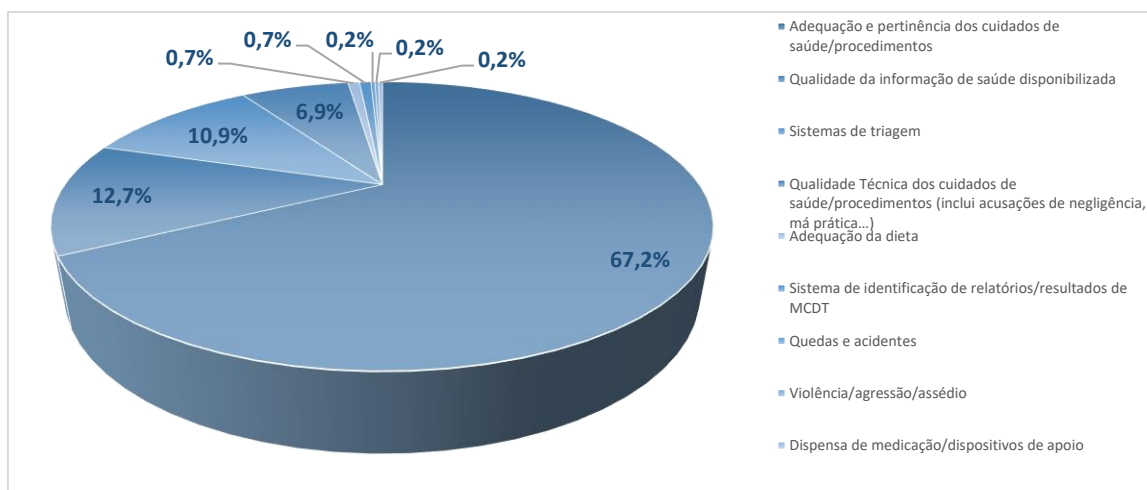
Nota: O total de reclamações por tema apresenta um número superior ao número de reclamações apresentadas, uma vez que cada reclamação poderá conter mais de um tema.

Gráfico 3. Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Tempos de Espera**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Gráfico 4. Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Acesso a cuidados de saúde**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Gráfico 5 - Reclamações por Assuntos Mais Visados: **Cuidados de Saúde e Segurança do Doente**

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Quadro 22. Atendimentos personalizados efetuados pelo Gabinete do Cidadão

Atendimentos profissionais	2020	2021	2022	Δ% 2021/2020	Δ% 2022/2021
Informação e/ou Orientações	1 466	1 266	1 589	-13,6%	25,5%
Situações resolvidas	830	1 012	1 234	21,9%	21,9%
Total CHULN	2 296	2 278	2 823	-0,8%	23,9%

Gabinete do Cidadão – CHULN