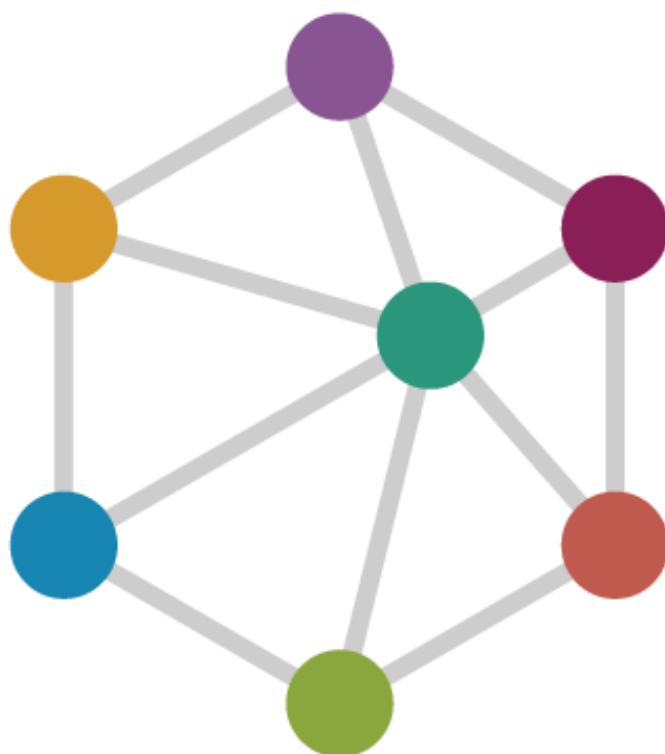


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE AMADORA/SINTRA, E.P.E.



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE AMADORA/SINTRA, E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS.....	7
SUMÁRIO EXECUTIVO.....	8
<i>PARTE I</i>	9
PRINCIPAIS RESULTADOS.....	10
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	11
1.1 Identificação da entidade.....	11
1.1.1 Cuidados de Saúde Hospitalares.....	11
1.1.2 Cuidados de Saúde Primários.....	13
1.2 Caraterização da entidade.....	18
1.3 Sistemas de Informação.....	21
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	24
2.1 Documentos de orientação.....	24
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	26
<i>PARTE II</i>	30
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....	31
<i>PARTE III</i>	34
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS.....	36
5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....	37
5.1 Consulta externa.....	37
5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	38
5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	41
5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	42
ANEXOS.....	44

Índice de Quadros

Quadro 1. Especialidades e Serviços	12
Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	18
Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso	22
Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso.....	23
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	24
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	26
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários	31
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar ...	32
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	32
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	33
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024	36
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024.....	37
Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024 (CTH e RSE SIGA)	38
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024 (CTH e RSE SIGA)	38
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	40
Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024.....	41
Quadro 17. Operados em 2023 e 2024.....	41
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024.....	41
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024.....	42
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024	42

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 relatório contempla a informação global da Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E.P.E., nos capítulos que lhe forem aplicáveis.

Este relatório, após aprovação por parte do Conselho de Administração, será publicado no site institucional.

Sumário executivo

O direito à proteção da saúde está consagrado na Constituição da República Portuguesa e reforçado pela Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 95/2019), que estabelece os princípios fundamentais que orientam o sistema de saúde nacional. Este direito é garantido através do Serviço Nacional de Saúde (SNS), cuja atuação é norteada pelo princípio da universalidade, assegurando a prestação de cuidados de saúde a todas as pessoas sem discriminações, em condições de dignidade e de igualdade. Este princípio assegura que o acesso aos serviços de saúde se realiza em condições de igualdade e respeito pelos direitos humanos, promovendo a coesão social e a justiça sanitária.

Neste contexto, as instituições prestadoras de cuidados de saúde, como a Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E.P.E. (ULSASI), têm a responsabilidade de garantir que este direito se concretiza na prática, através da melhoria contínua da oferta de serviços, da monitorização do acesso e da implementação de estratégias que promovam a equidade e a eficiência.

A atuação da Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) da ULSASI insere-se diretamente neste compromisso, ao assegurar uma gestão rigorosa e transparente das listas de espera para cirurgia, consulta externa e meios complementares de diagnóstico e terapêutica. Esta abordagem visa não apenas cumprir os princípios legais, mas também reforçar a confiança da comunidade na capacidade do SNS de responder às suas necessidades em tempo útil e com qualidade.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE
PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Principais Resultados

O primeiro ano de atividade do Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca (HFF) enquanto Unidade Local de Saúde (ULS), no âmbito de um modelo de integração de cuidados, evidenciou-se por resultados bastante positivos. Apesar dos constrangimentos verificados ao nível do acesso, nomeadamente na consulta externa, onde algumas especialidades enfrentaram limitações decorrentes da escassez de recursos humanos e da dificuldade na sua contratação, a instituição assegurou uma resposta assistencial sólida e eficaz.

No âmbito dos Cuidados de Saúde Hospitalares, o ano de 2024 foi particularmente significativo, com um aumento expressivo da atividade assistencial, destacando-se o número de consultas e cirurgias realizadas. Este desempenho transversal reflete o compromisso e a dedicação das equipas clínicas e operacionais.

A atividade cirúrgica beneficiou da abertura plena das 11 salas do Bloco Operatório e do reforço da atividade ao sábado, permitindo a realização de 22.892 cirurgias, o que representa um crescimento de 14,1% face ao ano anterior (+2.824 cirurgias). As cirurgias convencionais aumentaram 14,2% (+2.841), enquanto a cirurgia de ambulatório registou um crescimento de 19,9% (+2.315). Adicionalmente, foram realizadas 1.059 cirurgias ao abrigo do programa SIGIC, através da emissão de vales-cirurgia ou notas de transferência para entidades convencionadas ou outras instituições do SNS.

Das cirurgias efetuadas, 78,5% foram realizadas dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), o que representa uma ligeira diminuição de 2,0 p.p. face a 2023. A Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) registou uma redução de 189 episódios (-2,5%), com conseqüente aumento do tempo mediano de espera para 98 dias (+7 dias face ao ano anterior). Ainda assim, verificou-se uma melhoria significativa no cumprimento dos TMRG, com 70,4% dos episódios realizados dentro do tempo adequado, traduzindo-se num crescimento de 3,8 p.p. face a 2023.

No que respeita à consulta externa hospitalar, 2024 foi o ano com maior número de consultas médicas realizadas, totalizando 381.398 consultas, o que corresponde a um crescimento de 6,8% face ao período homólogo (+24.311). Contudo, registou-se uma redução nas primeiras consultas referenciadas via CTH, que representaram 31,2% das referências, com menos 1.293 consultas face a 2023.

O tempo médio de espera para consulta CTH foi de 144,9 dias, com 41,9% das consultas realizadas dentro do tempo adequado, o que representa uma diminuição de 12,1 p.p. face a 2023 (54,0%). Paralelamente, verificou-se um aumento gradual e consistente da referência para primeira consulta pelos Centros de Saúde, com uma média mensal de 4.789 pedidos, mais 86 pedidos/mês do que em 2023 (+1,8%).

Este aumento da referência pelos CSP, aliado à redução da atividade via CTH (-1,6%), contribuiu para o aumento da lista de espera para consulta, que, no final de dezembro, contabilizava 24.850 utentes, representando um acréscimo de 24,3% face ao ano anterior (+4.959 pedidos).

Nos Cuidados de Saúde Primários (CSP), observou-se uma redução da proporção de utentes sem Médico de Família, passando de 34,3% em 2023 para 32,3% em 2024. Foram realizadas 1.279.047 consultas, representando um crescimento de 1,9% (+23.598 consultas). A atividade domiciliária também foi reforçada, com um aumento de 4.392 visitas médicas (+23,3%) e 43.033 visitas por profissionais não médicos (+15,3%).

1. Identificação e caracterização da entidade

A Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, EPE (ULSASI) abrange dois concelhos — Amadora e Sintra — que constituem a sua área de influência direta (AID), tanto ao nível dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) como dos Cuidados de saúde Hospitalares (CSH), prestados pelo Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca (HFF).

No que respeita aos CSH, a AID inclui a totalidade da população residente no concelho da Amadora, assegurando assistência nas áreas de Saúde Materno-Infantil e Saúde do Adulto e Idoso. No concelho de Sintra, a cobertura é semelhante, com exceção da área Materno-Infantil nas freguesias de Algueirão-Mem Martins, Pêro-Pinheiro, Colares, São João das Lampas, Santa Maria e São Miguel, São Martinho, São Pedro de Penaferrim e Terrugem, cuja resposta assistencial é assegurada pelo Hospital de Cascais.

1.1 Identificação da entidade

1.1.1 Cuidados de Saúde Hospitalares

Designação	Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca
Localização da sede	Itinerário Complementar 19, 2720-276 Amadora
Telefone	21 434 82 00
e-mail	sec.geral@ulsasi.min-saude.pt
Fax	
site	www.hff.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão – Mem Martins
Localização	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
Telefone	21 434 82 00 (opção 1-4)
e-mail	sec.subsintra@ulsasi.min-saude.pt

O Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca (HFF) foi criado pelo Decreto-Lei n.º 382/91, de 9 de outubro, assumindo-se como hospital de primeira linha para uma população de aproximadamente 550.000 habitantes dos concelhos de Amadora e Sintra.

A sua missão abrange não apenas a prestação de cuidados de saúde, mas também o desenvolvimento de atividades de investigação, ensino e formação, tanto pré como pós-graduada.

O HFF foi pioneiro na implementação de um modelo de gestão privada no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, tendo funcionado nesse regime durante 13 anos, numa experiência que antecipou o atual modelo das Parcerias Público-Privadas (PPP). Em 2009, o hospital regressou à gestão pública, mantendo desde então um forte compromisso com a qualidade, inovação e proximidade à comunidade.

O HFF está estruturado em Departamentos, Serviços, Unidades Funcionais e CRI (desde janeiro de 2022), permitindo uma resposta integrada e eficiente às necessidades da população. Desenvolve atividade em todas as linhas de produção: Urgência, Consulta Externa, Internamento, Cirurgia, Hospital de Dia e Hospitalização Domiciliária, nos Serviços e Unidades que constam no quadro 1.

Quadro 1. Especialidades e Serviços

DEPARTAMENTO DE MEDICINA, ESPECIALIDADES MÉDICAS E URGÊNCIA	DEPARTAMENTO DE CIRURGIA E ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS
Serviço de Medicina Interna 1	Bloco Operatório
Serviço de Medicina Interna 2	Serviço de Anestesiologia
Serviço de Medicina Interna 3	Serviço de Cirurgia Geral
Serviço de Medicina Interna 4	Serviço de Ortopedia
Serviço de Medicina Intensiva	Serviço de Urologia
Serviço de Urgência Geral e Urgência Básica	CRI de Oftalmologia
Serviço de Cardiologia	Serviço de Otorrinolaringologia
Serviço de Gastroenterologia	Unidade de Cirurgia Maxilo-Facial
Serviço de Infeciologia	Unidade de Cirurgia Plástica e Reconstructiva
Serviço de Nefrologia	DEPARTAMENTO DA MULHER
Serviço de Neurologia	Serviço de Ginecologia
Serviço de Oncologia	Serviço de Obstetrícia
Serviço de Pneumologia	Serviço de Urgência Obstétrica e Ginecológica
Hospital de Dia Polivalente	DEPARTAMENTO DE MCDT
Unidade de Medicina Desportiva	Serviço de Anatomia Patológica
Unidade da Dor	Serviço de Imagiologia
Unidade AVC	Serviço de Medicina Física e de Reabilitação
DEPARTAMENTO DE SAÚDE MENTAL	Serviço de Neurorradiologia
Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental de Adultos	Serviço de Patologia Clínica
Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	Serviço de Sangue e Medicina Transfusional
Unidade de Psicologia	Unidade de Hospitalização Domiciliária
DEPARTAMENTO DA CRIANÇA E DO JOVEM	
Serviço de Pediatria	Unidade de Cirurgia Pediátrica
Serviço de Neonatologia	Unidade de Hospitalização Domiciliária Pediátrica

A área do Internamento, dispõe de uma lotação oficial de 804 camas médico-cirúrgicas, das quais 76 são dedicadas a cuidados intensivos e especiais, de adultos e pediátricos.

O Bloco Operatório conta com 11 salas cirúrgicas e o Bloco de Partos com 4 salas de parto.

A resposta assistencial em contexto de urgência constitui-se como multidisciplinar e multiprofissional, assegurando a prestação de cuidados de saúde urgentes e emergentes aos doentes, em todas as situações enquadradas nas definições de Urgência Básica e de Urgência Médico-Cirúrgica, nas suas vertentes de Urgência Geral, Urgência de Obstetrícia e Ginecologia e Urgência Pediátrica.

Ainda na vertente de resposta a situações emergentes, o hospital dispõe de uma Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER), que opera de acordo com as diretivas do Instituto Nacional de

Emergência Médica, na estabilização pré-hospitalar e no acompanhamento médico durante o transporte de vítimas de acidente ou doença súbita em contexto de emergência.

A oferta ao nível da atividade de Hospital de Dia materializa-se na existência de um Hospital de Dia Polivalente e Hospitais de Dia de Oncologia, de Pediatria, Psiquiatria e Infeciologia.

1.1.2 Cuidados de Saúde Primários

Designação	Cuidados de Saúde Primários da Unidade de Local de Saúde Amadora – Sintra
Unidades de saúde integradas na entidade (Localização, Telefone, E-mail)	
<ul style="list-style-type: none"> Unidade de Saúde Familiar (USF): 	
USF Mactamá	Rua Teixeira de Pascoais, Massamá - 2745-852 Queluz Telefone: 21 439 85 31/2/3 e-mail: usf. mactama@ulsasi.min-saude.pt
USF Mãe D'Água	Rua Teixeira de Pascoais, Massamá - 2745-852 Queluz Telefone: 21 439 85 68 e-mail: usf.maedagua@ulsasi.min-saude.pt
USF Monte da Luz	Av. da Liberdade, lote 36 e 37 – R/C, Monte Abraão - 2745-298 Queluz Telefone: 21 430 92 00 e-mail: usf.monteluz@ulsasi.min-saude.pt
USF D. Maria I	Rua Dom Fernando II - 2745-107 Queluz Telefone: 21 435 04 82 e-mail: usf.dmariai@ulsasi.min-saude.pt
USF Queluz	Rua Dom Fernando II - 2745-107 Queluz Telefone: 21 435 28 31 e-mail: usf.queluz@ulsasi.min-saude.pt
USF Belas	Rua Oliveira Gomes, 17, - 2605-046 Belas Telefone: 21 0 546 120 e-mail: usf.belas@ulsasi.min-saude.pt
USF Flôr de Lótus	Rua do Olival, 13-15 - 2735-304 Cacém Telefone: 21 913 89 07 e-mail: usflotus@ulsasi.min-saude.pt
USF São Marcos	Rua Cidade da Vitória – Urbanização S. Marcos - 2735-654 Agualva – Cacem Telefone: 21 427 27 10 e-mail: usf.smarcos@ulsasi.min-saude.pt
USF Mira Sintra	Av. 25 abril, Lotes 246-250 Mira Sintra - 2735-417 Agualva – Cacém Telefone: 21 918 85 20

e-mail: usf.mirasintra@ulsasi.min-saude.pt

USF Alphamouro

Av. Infante D. Henrique, n.º 39 - 2635-367 Rio de Mouro

Telefone: 21 917 81 39

e-mail: usf.alphamouro@ulsasi.min-saude.pt

USF Albasaúde

Bairro da Tabaqueira - 2635-101 Rio de Mouro

Telefone: 21 915 63 20

e-mail: usf.albasaude@ulsasi.min-saude.pt

USF de Rio de Mouro

Av. Infante D. Henrique, n.º 41 - 2635-367 Rio de Mouro

Telefone: 21 917 81 10

e-mail: usf.rmouro@ulsasi.min-saude.pt

USF Tapada

Rua Professor Rui Luís Gomes, n.º 40 - 2725-556 Mem Martins

Telefone: 21 917 90 20

e-mail: usf.tapada@ulsasi.min-saude.pt

USF da Natividade

Rua das Eiras, n.º 50 – 2725-297 Algueirão – Mem Martins

Telefone: 21 922 64 69

e-mail: usf.natividade@ulsasi.min-saude.pt

USF D. Fernando II

Rua das Eiras, n.º 50 – 2725-297 Algueirão – Mem Martins

Telefone: 21 922 21 70

e-mail: usf.dfernandoii@ulsasi.min-saude.pt

USF Monte da Lua

Caminho do Murtal, n.º 28 – Urbanização Sopé da Serra - 2705-635 Várzea de Sintra

Telefone: 21 910 08 80

E-mail: usf.montelua@ulsasi.min-saude.pt

USF Cynthia

Av. Dr. Desidério Cambournac, n.º 4 – 2710-5553 Sintra

Telefone: 21 924 77 70

E-mail: usf.cynthia@ulsasi.min-saude.pt

USF Colares

Morada: Alameda Coronel Linhares de Lima, n.º 11 - 2705-351 Colares

Telefone: 21 928 10 73

E-mail: usf.colares@ulsasi.min-saude.pt

USF Terra

Rua do Cruzeiro, n.º 247 - 2705-854 Terrugem

Telefone: 21 961 70 77

E-mail: usf.terra@ulsasi.min-saude.pt

USF Lapiás

Rua Alto do Pina - 2715-069 Pêro Pinheiro

Telefone: 21 967 83 10

E-mail: usf.lapias@ulsasi.min-saude.pt

USF Arco – Iris

Largo Dr. Dário Gandra Nunes, n.º 1 - 5.º e 6.º andar - 2704-511 Amadora

Telefone: 21 493 00 59

E-mail: usf.arcoiris@ulsasi.min-saude.pt

USF Ribeiro Sanches

Rua Francisco Bugalho, nº 5B - 2700-400 Amadora
Telefone: 21 492 91 20
E-mail: usf.ribsanches@ulsasi.min-saude.pt

USF Águas Livres

Rua Óscar Lopes, nº 2- 2610-179 Amadora
Telefone: 21 472 55 44
E-mail: usf.aguaslivres@ulsasi.min-saude.pt

USF Alma Mater

Largo da Igreja da Reboleira, nº 1- 2720-296 Amadora
Telefone: 21 498 84 00
E-mail: usf.almamater@ulsasi.min-saude.pt

USF Conde da Lousã

Praça Conde da Lousã – Damaia – 2720-120 Amadora
Telefone: 21 498 84 00
E-mail: usf.clousa@ulsasi.min-saude.pt

USF Amato Lusitano

Rua João de Deus, 2, 3º - Venda Nova – 2700-488 Amadora
Telefone: 21 499 23 13
E-mail: usf.alusitano@ulsasi.min-saude.pt

USF Venda Nova

Rua João de Deus, 2, R/C a 2º - Venda Nova – 2700-488 Amadora
Telefone: 21 499 21 10
E-mail: usf.vnova@ulsasi.min-saude.pt

- **Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP)**

UCSP Casal de Cambra

Rua Inês de Castro – 2605-073 Casal de Cambra
Telefone: 21 981 48 00
E-mail: usf.ccambra@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Monte Abraão

Av. da Liberdade, 36/37, 1º – 2745-298 Queluz
Telefone: 21 430 92 13
E-mail: ucsp.monteabraao@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Aqualva

Rua do Mercado de Aqualva - 2735-112 Aqualva - Cacém
Telefone: 21 914 23 14
e-mail: ucsp.aqualva@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Olival

Rua do Olival, 13-15 - 2735-304 Cacém
Telefone: 21 913 89 00
e-mail: ucsp.olival@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Algueirão

Rua das Eiras, nº 50 – 2725-297 Algueirão – Mem Martins
Telefone: 21 922 21 46
e-mail: ucsp.algueirao@ulsasi.min-saude.pt

UCSP de São João das Lampas

Rua do Fontanário, nº 13 - 2705-737 São João das Lampas

Telefone: 21 960 52 70
E-mail: ucsp.silampas@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Almargem do Bispo

Rua dos Canais, S/N – Casal do Rebolo – 2715-311 Almargem do Bispo
Telefone: 21 962 20 33
E-mail: ucsp.abispo@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Amadora

Largo Dr. Dário Gandra Nunes, nº 1 - R/C ao 4º - 2704-511 Amadora
Telefone: 21 493 01 13
E-mail: ucsp.amadora@ulsasi.min-saude.pt

UCSP António Arnaut

Rua Óscar Lopes, nº 2 - 2610-179 Amadora
Telefone: 21 472 55 30
E-mail: ucsp.antonioarnaut@ulsasi.min-saude.pt

UCSP Brandoa

Rua Joaquim Barradas de Carvalho, 2 - 2650-225 Brandoa
Telefone: 21 476 69 07
E-mail: ucsp.brandoa@ulsasi.min-saude.pt

UCC Albus Petra

Rua Alto do Pina. 2715-069 Pêro Pinheiro
Telefone: 21 967 83 10
e-mail: ucc.albuspetra@ulsasi.min-saude.pt

UCC Abraçar Queluz

Rua Teixeira de Pascoais. 2745 – 852 Massamá
Telefone: 21 439 85 86
e-mail: ucc.abrqueluzcc@ulsasi.min-saude.pt

UCC Cacém Care

Rua do Olival, 13-15 - 2735-304 Aigualva - Cacém
Telefone: 21 913 89 03
e-mail: ucc.cacemcare@ulsasi.min-saude.pt

UCC Cruzeiro

Av. Chaby Pinheiro, n.º 9 - 2725-265 Mem Martins
Telefone: 21 922 21 59
e-mail: ucc.calgueirao@ulsasi.min-saude.pt

UCC Salutem

Rua do Fontanário, nº 13 - 2705-737 São João das Lampas
Telefone: 21 960 52 76
e-mail: ucc.sintrasalutem@ulsasi.min-saude.pt

UCC Amadora Mais

Praça Conde da Lousã – Damaia – 2720-120 Amadora
Telefone: 21 490 62 17
e-mail: ucc.amadoram@ulsasi.min-saude.pt

Unidade de Saúde Pública Amadora / Sintra

Praça Conde da Lousã – Damaia – 2720-120 Amadora
Telefone: 21 490 62 30
e-mail: usp.amadora@ulsasi.min-saude.pt

Serviços Assistenciais Partilhados da ULS Amadora / Sintra

Estrada de Mem Martins, 247- 2725 – 391 Mem Martins
Telefone: 21 922 21 30

e-mail: urap.sintra@ulsasi.min-saude.pt

Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos - ECSCP PalCo

Rua Joaquim Barradas de Carvalho, 2 - 2650-225 Brandoa

Telefone: 96 639 95 44

e-mail: palco.paliativos@ulsasi.min-saude.pt

Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos - ECSCP Sintra Ocidental

Rua Teixeira de Pascoais, Massamá - 2745-852 Queluz

Telefone: 96 553 96 64

e-mail: sintra.paliativos@ulsasi.min-saude.pt

SAC Aqualva-Cacém

Rua do Mercado de Aqualva – 2735-112 Aqualva

Telefone: 21 914 63 31

e-mail: ucsp.aqualva@ulsasi.min-saude.pt

SAC Amadora

Largo Dr. Dário Gandra Nunes, nº 1 – 2704-511 Amadora

Telefone: 21 493 22 33

e-mail: ac.amadora@ulsasi.min-saude.pt

CDP-CRC Sintra

Estrada de Mem Martins, 247 – 2725-391 Mem Martins

Telefone: 96 048 09 20

e-mail: cdp.sintra@ulsasi.min-saude.pt

CDP-CRC Venda Nova

Av. Câmara Pestana - Bairro Girassol – 2700-220 Venda Nova

Telefone: 21 475 87 00

e-mail: cdp.vnova@ulsasi.min-saude.pt

ECL | Equipa Coordenadora Local – RNCCI - Amadora

Praça Conde da Lousã – Damaia – 2720-120 Amadora

Telefone: 214906217

e-mail: ecl.amadora@ulsasi.min-saude.pt

ECL | Equipa Coordenadora Local – RNCCI - Sintra

Rua Teixeira Pascoais – 2745-852 Massamá

Telefone: 21 439 85 30

e-mail: sintra.ecl@ulsasi.min-saude.pt

Centro de Vacinação Internacional | Amadora / Sintra

Praça Conde da Lousã – Damaia – 2720-120 Amadora

Telefone: 21 490 62 30

e-mail: vacint12@ulsasi.min-saude.pt

JMAI SINTRA | Juntas Médicas de Avaliação das Incapacidades

Rua das Eiras, 50 – 2725-297 Algueirão – Mem Martins

Telefone: 96 650 54 29

e-mail: sintra.juntasmedicas@ulsasi.min-saude.pt

Centro de Feridas Complexas Sintra

Rua Teixeira Pascoais – 2745-852 Massamá

Telefone: 214398530

e-mail: feridas.complexas.sintra@ulsasi.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

Quadro 2. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação
Administração / Direção	<p>Presidente do Conselho de Administração: Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia, designado presidente pelo Despacho n. 7308/2023, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º133 – 11-07-2023, parte C, com efeitos 05-07-2023.</p> <p>Vogal executiva: Bárbara Silveira Dias Flor de Lima, designada vogal executiva, com funções de diretora clínica, pelo Despacho n. 7308/2023, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º133 – 11-07-2023, parte C, com efeitos 05-07-2023.</p> <p>Vogal executivo: Maria de Fátima Brua da Assuda das Neves, com funções de enfermeira diretora, pelo Despacho n. 7308/2023, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º133 – 11-07-2023, parte C, com efeitos 05-07-2023.</p> <p>Vogal executiva: Julieta Dias Ribeiro do Carmo Ribeiro, designada vogal executiva, pelo Despacho n. 7308/2023, das Finanças e Saúde, publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º133 – 11-07-2023, parte C, com efeitos 05-07-2023.</p> <p>Vogal executivo: José João Direito de Morais Guerreiro, designado vogal executivo, pelo Despacho n.º9314/2023, Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I. P., publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º173 – 06-09-2022, parte C, com efeitos 01-09-2023.</p> <p>Vogal executivo: Bárbara Silveira Dias Flor de Lima, designada vogal executiva, com funções de diretor clínico nos Cuidados de Saúde Hospitalares, pelo Despacho n.º. 7308/2023, das Finanças e da Saúde, publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º133 – 11-07-2023, parte C, com efeitos 05-07-2023.</p> <p>Vogal executivo: Gonçalo Manuel Carvalheiro Envia, designado vogal executivo, com funções de Diretor Clínico dos Cuidados de Saúde Primários, pelo Despacho n.º. 526/2024, Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I. P., publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º13 – 18-01-2024, parte C, com efeitos 01-01-2024.</p> <p>Vogal executivo: Maria Luísa Carvalho de Aguiar Câmara Ximenez, designada vogal executiva, com funções de Enfermeira Diretora, pelo Despacho n.º. 135/2025, da Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I. P., publicado em Diário da República – 2ª Série – N.º13 –03-01-2025, parte C, com efeitos 18-12-2024.</p>
Fiscalização	<p>Designado, para o mandato 2018-2020 os seguintes membros comuns do Conselho Fiscal do HFF, E.P.E:</p> <p>Presidente: Dr. Luis Filipe Vieira Coradinho Alves</p> <p>Vogal: Dr. Luís Fernando da Costa Baptista</p> <p>A Dra. Anabela Mendes Garcia Barata apresentou a renúncia ao cargo de vogal do Conselho Fiscal no dia 29 de novembro de 2019, não tendo o Acionista procedido à sua substituição até à presente data.</p> <p>Pese embora já tenha terminado o mandato do Conselho Fiscal, os seus membros mantêm-se em funções ao abrigo do disposto no n.º 6 do artigo 79.º dos Estatutos dos Hospitais, Centros Hospitalares, Institutos Portugueses de Oncologia e Unidades Locais de Saúde, publicados no Decreto-Lei n.º 52/2022, de 4 de agosto e do disposto no artigo 3º do Decreto-Lei n.º 55/2025, de 28 de março, que veio determinar que os membros dos conselhos fiscais e revisores oficiais de contas mantêm-se em funções até à nomeação dos fiscais únicos.</p> <p>Conforme Despacho conjunto das Finanças e da Saúde – designação para o mandato de 2018-2020, de 27-03-2018 e de 09-09-2019.</p>

	<p>Designado como Revisor Oficial de Contas do Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, E. P. E., para o mandato 2021 -2023, a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas BDO & Associados, SROC, Lda, inscrita na Ordem sob o n.º 29, inscrita na CMVM sob o n.º 20161384, com o número de identificação fiscal 501340467, com sede na Avenida da República, n.º 50, 10.º, 1069 -211 Lisboa, representada pela ROC n.º 1366, Ana Gabriela Barata de Almeida.</p> <p>A partir de 1 de janeiro de 2024, tendo cessado o segundo mandato de três anos e não tendo havido designação de novos órgãos nem declaração ministerial de cessação de funções, a BDO manteve-se em exercício de funções, conforme previsto no nº6 do Artigo 79.º dos Estatutos da Unidade Local de Saúde de Amadora Sintra, aprovados pelo Decreto-lei n.º 52/2022, de 4 de agosto (igual ao nº 6 do Artigo 15.º dos anteriores Estatutos, para o qual remete a nomeação por Despacho Conjunto do SET e SES de 17 de novembro de 2021) e do disposto no artigo 3º do Decreto-Lei n.º 55/2025, de 28 de março, que veio determinar que os membros dos conselhos fiscais e revisores oficiais de contas mantêm-se em funções até à nomeação dos fiscais únicos.</p>
<p>Participação / Consulta</p> <p>(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)</p>	<p>Em janeiro de 2021, o Conselho Metropolitano de Lisboa informou, o HFF, que o/a Presidente do Conselho Consultivo deste hospital é a Sra. Presidente da Câmara Municipal da Amadora, Dra. Carla Tavares. O HFF encontra-se a aguardar a nomeação dos restantes membros a integrar o Conselho Consultivo.</p>
<p>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</p> <p>(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>	<p>Unidade Local de Acesso (nomeação por deliberação do Conselho de Administração, publicado em Boletim Informativo Nº 11/2019 de 19 de fevereiro de 2019). Catarina Duarte Louro da Costa (Coordenação);</p>
<p>Outras Comissões (apoio à gestão)</p>	<p>Comissão de Qualidade e Segurança do Doente - Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia (Coordenação).</p> <p>Comissão de Ética - José Pedro Fernandes Boléo Tomé (Coordenação)</p> <p>Comissão de Farmácia e Terapêutica - Bárbara Silveira Dias Flor de Lima (Coordenação)</p> <p>Comissão de Emergência e Catástrofe – Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia (Coordenação)</p> <p>Comissão de Reanimação - Tiago Miguel Salvador Brito (Coordenação)</p> <p>Grupo de Coordenação Local - Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos – PPCIRA – Joana Batista (Coordenação)</p> <p>Comissão de Humanização - Helena Isabel Seabra Nunes Almeida (Coordenação)</p> <p>Núcleo de Coordenação Hospitalar de Doação - Ana Paula Matos Fernandes (Coordenação)</p> <p>Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NHACJR) - Helena Isabel Seabra Nunes Almeida (Coordenação)</p> <p>Comissão da Interrupção Voluntária da Gravidez</p> <p>EPVA (Equipa de Prevenção da Violência em Adultos) - Edgar Jose Almeida Pires (Coordenação)</p> <p>Comissão de Transfusão Hospitalar - Diana Faria Sousa Mendes (Coordenação)</p> <p>Comissão de Auditoria Clínica e de Registos em Saúde - Bárbara Silveira Dias Flor de Lima (Coordenação)</p>

Equipa Intra-hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP) - Maria Paula Rodrigues Custódio (Coordenação)

Comissão de Coordenação Oncológica - Michelle Cardoso Silva Sousa (Coordenação)

Comissão para a igualdade - Sofia Garcia Contumelias Oliveira (Coordenação)

Gabinete do Utente

Gabinete do Cidadão. Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis (Coordenação)

Telefone: 21 434 82 40

e-mail: gio@ulsasi.min-saude.pt

Sistemas de Informação

No ano de 2024 deu-se a implementação de sistemas de informação estratégicos para o HFF e para o início da ULS Amadora/Sintra tais como o arranque dos trabalhos de migração para o Sclinico e Sonho, a informatização do serviço de Sangue e Medicina Transfusional, da informatização do Bloco Operatório, solução integrada do Circuito do Sangue, de Laboratório e do Medicamento. Adoção na Electromedicina de soluções de Inteligência Artificial, como o Medis QFR e do teamplay, bem como no apoio à atividade clínica com o uso do DocPart - Verticare. Existiu a disponibilização do Portal do Utente à comunidade, o arranque da Gestão Documental, a migração do Sistema de Gestão de Atendimento nos CSP, a configuração da nova plataforma do Sistema de Gestão do Transporte de Doentes, a disponibilização de uma solução de impressão e envelopamento com os CTT. A adoção e parametrização da nova solução de dados e reporting, na plataforma Meliora.

Como consequência para alocar as novas aplicações e plataforma, a modernização do Centro de Dados aconteceu com a instalação de nova infraestrutura, comumente chamada de Cloud Privada, em HPE GreenLake. A Computação, Solução de Backups e Armazenamento de Dados ganham mais desempenho e o novo Repositório de Armazenamento para as Imagens Médicas PACS (Qumulo) tem uma maior capacidade para garantir o aumento da atividade assistencial enquanto ULS.

Nos quadros seguintes estão identificadas as aplicações informáticas gerais e específicas em uso no HFF.

Aplicações Informáticas Gerais

Quadro 3. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	✘
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	✘
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	✓ CSP
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	✓ CSH + CSP
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	✓ CSH
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	✓ CSP
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	✘
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	✓ CSH + CSP
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	✓ CSH + CSP
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	✘
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	✓ CSH
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	✓ CSH + CSP
13. SGTD	Sistema de Gestão de Transportes	✓ CSH + CSP

Aplicações Informáticas Específicas

Quadro 4. Aplicações informáticas específicas em uso

Clínicas		
ASTRAIA	SICO	HOSIX VB Anatomia
Farma	SIVIDA	HOSIX VB Enfermaria
GID	Soarian Clinicals	HOSIX VB Farmácia
ICDx	ASIS	HOSIX VB Médicos
ManchesterTriage	ATHIS	HOSIX VB Quirofanos
Nefrus	RIDAI	CIT
PatoLogic	bHealth Flow	DonorNow
PDS	Cardiobase	Dragon Medical 360
PEM	CardiobaseWeb	GHAF
Portal da Consulta	Centricity v3	epSOS
Portal da Farmácia	VueMotion	Appolo
Portal de MCDTs	VuePACS	Carta sobre Rodas
Registo Centralizado de Vacinas	WebAppolo	Sclinico - CSP
Sclinico - SH	ConnectOR	MAPP (BTrac)
MAPP (LabTrac)	MAPP (Pharmatrac)	CliniData
Electromedicina		
Intellispace ECG	ImageVault	Omniview
Dose Watch	Kardex	EyeSuite
Maternum	bHealth Printer	DICOM Shot
MedWeb	Siemens RapidLink	Medis QFR
teamply		
ERP/Financeira/Logística		
SAP EHP 7	HOSIX VB Faturação	MAPP (Ekanban)
SIBS	Gestão de Consumos de Bloco	OCS Mobile
VTaxas	StockScan	
Recursos Humanos		
AcessFive	Gestão de Horários	
RHV	Gestão de Identidades	
Suporte à atividade		
HOSIX VB Suministros	HOSIX .NET Termos	BalcoesTV - GA
Soarian Scheduling	Intranet	CDI - Repositório
HOSIX VB Admissão	IVR - OneAgent	Coordenação Hosp de Doação
Proximo	Kofax Capture	CTH P1
sugarCRM	Portal do Executivo	Formulário SGD
SUGIRA	Prover	GA Proside
TargetOne	SIGIC	GDH
VIGIE	SIRIC	Gesmanth
WebGDH Standalone	AcessFive - Senhas de Almoço	Auditor
WebRNU	ATARV	Sonho - CSP
Gestão de Ocorrências	HER	Verticare
Attendsys	SGTD	SimpleFlow - Gestão Documental
e-Carta	Portal do Utente	Sonho - SH
Sistemas / Infraestrutura		
EasyVista	Forefront UAG	TS Remote Desktop Apps
HOSIX VB Usuarios	Cisco Video Surveillance	Virtual Desktop Infrastructure
Forefortn TMG	Symantec Endpoint Protection	Soarian OPENlink
Forefront Client Security	Active Directory	PandoraFMS Community
Siemens HiPath 4000	Oracle VDI	NetBackup
Cisco Wireless Controller	Sharepoint	InfraStruXure
Hyper-V	System Center Virtual Machine Manager	Soarian WorkFlow Engine
Qumulo	HPE Green Lake	
Reporting		
ReportingServices	QlikView	SAP BW
Meliora BI		

Segurança da informação

Relativamente aos métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor, está em atividade a plataforma de gestão de identidades que integra a informação de “cadastro”, para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, permitindo o prazo de acesso em função de contrato firmado.

A informação em produção, que diz respeito aos utentes, encontra-se em bases de dados seguras, localizadas num Centro de Dados, module secure e de acesso restrito,

A informação clínica é passível de auditoria e rastreabilidade, com identificação e carimbos temporais sobre todos os eventos (criação, consulta, alteração, eliminação) nos registos clínicos.

A ULSASI implementa uma política rigorosa de salvaguarda de dados, com base em procedimentos de backup que asseguram a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação crítica. A estratégia de backup contempla:

- Backups Totais, Diferenciais e Incrementais, realizados de forma periódica e automatizada.
- Armazenamento em discos encriptados, substituindo o uso de fitas magnéticas (TAPE), garantindo maior rapidez na recuperação de dados e reforçando a segurança contra acessos não autorizados.
- Cópias redundantes (em implementação), alojadas em infraestruturas certificadas e geograficamente deslocalizadas do Centro de Dados principal, assegurando resiliência em caso de falha ou desastre local.
- Monitorização contínua e testes regulares de recuperação, para garantir a eficácia dos backups e a conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis, incluindo o RGPD.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

São descritos de seguida 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?	✓		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	✓		

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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)?	✓		
1.3. 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)	✓		
<p>A ULSASI garante a elaboração de políticas e procedimentos, bem como outros documentos de suporte, nas diversas áreas de intervenção e de acordo com as suas linhas de orientação em vigor, integrados nos sistemas de gestão documental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimentos de Gestão de Doentes. 2. Procedimentos do Gabinete do Cidadão. 3. Procedimentos da Unidade Local de Gestão do Acesso. 4. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia. 5. Dossier do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respetivos procedimentos. 6. Dossier da Direção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão. 7. Manual de Gestão de Camas. 8. Regulamento da Consulta Externa 9. Regulamento da Urgência Geral. 10. Regulamento do Bloco Operatório. 			

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
<p>2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <p>Indicar os serviços envolvidos e constituição.</p>	✓		<p>Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) Departamento Transversal, Departamento Cirúrgico e Departamento de MCDT. Constituição: Catarina Duarte Louro da Costa; Ana Cristina Oliveira Silva Monteiro; Maria Leonor Matta Prates Baptista Fernandes; Rui Miguel Pinto Patarelo; Teresa Margarida Portugal Martins Costa Reis; Sónia Raquel Neto Rosa Cipriano Jorge.</p>
<p>2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <p>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação.</p>	✓		<p>Boletim Informativo Nº 11 de 19 de fevereiro 2019.</p>
<p>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?</p> <p>Apresentar em anexo os indicadores definidos</p>	✓		<p>Definidos em Contrato Programa 2024 os níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e Atividade Cirúrgica Programada. Também definidos nos Planos de Atividade dos Serviços Clínicos. Anexo I – Quadro Mínimo de Produção Anexo II – Incentivos institucionais de desempenho assistencial e de eficiência Sim. Os indicadores contratualizados com a ULSASI são monitorizados e encontram-se refletidos nos Planos de Atividade de cada Serviço Clínico e no Plano de Monitorização de Desempenho. Estes indicadores são objeto de divulgação periódica.</p>
<p>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?</p>	✓		<p>Sim, são objeto de monitorização do desempenho da ULSASI e constam no Acordo Modificativo ao Contrato-Programa 2024. São utilizados ainda em sede de monitorização da atividade dos serviços clínicos nas várias linhas de atividade.</p>
<p>2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?</p> <p>Especificar</p>	✓		<p>Os indicadores-objetivo da ULSASI, bem como os níveis globais de atividade, são habitualmente apresentados periodicamente, em reunião alargada (auditório) às Direções dos Serviços, com o objetivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Adicionalmente, a ULSASI envia à ACSS os dados de atividade e indicadores através do Relatório Analítico (RADEF).</p>
<p>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)?</p>	✓		<p>Adicionalmente, a ULSASI envia à ACSS os dados de atividade e indicadores através do Relatório Analítico (RADEF).</p>

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	✓		São realizadas reuniões de trabalho de forma a identificar procedimentos corretivos nas situações de desvios e incumprimentos (reuniões dos Departamentos e Serviços, Reuniões em âmbito da ULGA).
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?	✓		Nas reuniões de contratualização com a tutela, a ULSASI discute os indicadores e as metas definidas. O resultado desta fundamentação encontra-se incorporado no Acordo Modificativo ao Contrato-Programa de 2024. A monitorização destes indicadores é realizada mensalmente, com partilha de informação às Direções de Serviço e ao Conselho de Administração, permitindo o acompanhamento da atividade e a identificação de desvios face às metas contratualizadas.
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)?	✓		No âmbito do apuramento periódico da atividade, está implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objetivo de garantir um elevado nível de qualidade na informação de gestão. Este processo é essencial para assegurar a fiabilidade dos dados reportados e apoiar a tomada de decisão, tanto ao nível operacional como estratégico.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	✓		No sítio institucional da ULSASI é publicada a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde, garantindo a transparência e o cumprimento dos direitos dos utentes. Adicionalmente, são também disponibilizados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), com periodicidade semestral, permitindo o acompanhamento da acessibilidade aos cuidados de saúde.
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados na Portaria 153/2017 de 04 de maio. Anexo III – TMRG no acesso a cuidados de saúde.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	✓		Constam os tempos de resposta relativos à atividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	✓		Os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) estão integrados no Contrato-Programa, nomeadamente através da definição de indicadores associados aos doentes referenciados e atendidos/operados dentro dos prazos clinicamente adequados. No que respeita à consulta externa, o Contrato-Programa estabelece ainda valores mínimos de concretização de primeiras consultas, em proporção com o total da atividade de consulta, reforçando o compromisso com a acessibilidade e a eficiência na resposta assistencial.
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	✓		Informação divulgada no sítio da ULSASI.
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?	✓		Divulgada a informação relativa às áreas de atividade, serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde.
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	✓		Os TMRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.
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	✓		A ULSASI assegura a programação das consultas e exames de acordo com a prioridade clínica. Em caso de necessidade de assegurar a continuidade de cuidados, são programados exames no exterior, em instituições do SNS ou convencionados. O utente é informado do local e respetiva data de agendamento do ato.
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?	✓		Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional da ULSASI.
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)	✓		O tratamento estatístico de reclamações internas é de acesso generalizado aos profissionais da ULSASI, através de ferramenta de suporte acessível através da intranet. Este acesso está disponível permanentemente sendo atualizado com periodicidade mensal. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Anexo VI – Análise das Reclamações

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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?	✓		<p>A ULSASI avalia a todo o tempo a satisfação do Utente/Familiar e Cuidador, disponibilizando um formulário digital através de um <i>link</i> enviado por SMS, a uma amostra de Utentes/Familiares/Cuidadores que receberam atos e intervenções de saúde nos 5 dias anteriores, nas valências: Urgências; Internamento; Consulta Externa (Presencial ou Telefónica); Hospital Dia; Exames Complementares de Diagnóstico; Farmácia de ambulatório e Hospitalização Domiciliária.</p> <p>O formulário disponibilizado inclui a avaliação de alguns aspetos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Recomendabilidade b) Imagem (Confiança e preocupação) c) Processos e Espera (acolhimento e admissão, internamento, atenção e informação dispensada, orientação e cuidados pós-alta) d) Resposta do Gabinete do Cidadão e) Garantia da privacidade e intimidade da pessoa entre outros. <p>Os Utentes/Familiares/Cuidadores são também convidados a deixar comentários/sugestões no formulário disponibilizado.</p> <p>É também disponibilizado às Direções de Serviço abrangidas, um <i>link</i> para acompanhamento, monitorização da avaliação da satisfação em tempo real, partilha com a equipa e implementação de ações de melhoria.</p>
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?	✓		Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações e dois Processos de Monitorização.
2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	✓		PCO 68-2025 e PCO 137-2025
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**

3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, assim como a dos Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

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

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	No próprio dia	458.824
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	Entre o 1º e o 15º dia útil	Sem informação disponível
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	Sem informação disponível	Sem informação disponível
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido	Sem informação disponível	Sem informação disponível
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	Sem informação disponível	Sem informação disponível
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido	Sem informação disponível	Sem informação disponível
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido	Sem informação disponível	Sem informação disponível
Consultas programadas pelos profissionais das unidades funcionais dos CSP que integram a ULS			
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.	Não aplicável	Não aplicável
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	Mais de 15 dias úteis Entre 1 a 15 dias úteis No próprio dia	107 670 1.663
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	Mais de 15 dias úteis Entre 1 a 15 dias úteis No próprio dia	703 1.475 991

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

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Sem informação disponível	
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	Sem informação disponível	
Prioritária (nível 2)	15 dias	Sem informação disponível	
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	Sem informação disponível	
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Sem informação disponível	
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	Sem informação disponível	
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	Sem informação disponível	
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos CSP que integram a ULS			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	45 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	122 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	181 dias

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

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	66 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	71 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	109 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	171 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	29 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	45 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	60 dias	59 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	180 dias	-
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	Não aplicável	
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	Não aplicável	
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	Não aplicável	
Normal (prioridade 1)	90 dias	Não aplicável	

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

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2024
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	Sem informação disponível
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	79 dias
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	Sem informação disponível
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	-	Sem informação disponível
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	Sem informação disponível
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	Sem informação disponível
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	Sem informação disponível
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	Sem informação disponível
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)		Sem informação disponível

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DA ULSASI

Em 2024, manteve-se a tendência de crescimento na referência para primeiras consultas referenciadas pelos Cuidados de Saúde Primários (CSP), após a redução significativa observada durante o período de pandemia. A média mensal de pedidos situou-se nos 4.789, o que representa um aumento de 86 pedidos face à média de 2023, correspondente a uma variação positiva de 1,8%. Destaca-se, em particular, a especialidade de Ortopedia, com um acréscimo de 36 pedidos por mês (+3,7%). Também nas especialidades de Pediatria e Medicina Física e de Reabilitação se verificou um aumento da referência, com mais 25 pedidos mensais (+12,8%) e 22 pedidos mensais (+34,4%), respetivamente.

No que respeita à atividade de consulta referenciada pelos CSP, observou-se uma diminuição de 1.293 consultas face ao período homólogo, o que corresponde a um decréscimo de 3,5% da atividade CTH. As reduções mais acentuadas registaram-se em Obstetrícia (-1.784 consultas), Cirurgia Geral (-1.030 consultas), Otorrinolaringologia (480 consultas) e Oftalmologia (-365 consultas). Em contrapartida, registaram-se aumentos expressivos na Cirurgia Pediátrica (+580 consultas), Ginecologia (+534 consultas), Pediatria (+298 consultas), Cirurgia Plástica (254 consultas) e Gastrenterologia (+226 consultas).

Concomitantemente à diminuição da atividade de consulta CTH (-3,5%), o aumento da referência pelos CSP (1,8%) impulsionou o crescimento da lista de espera. No final de dezembro, encontravam-se em lista 24.850 utentes, o que representa um aumento de 4.959 pedidos face ao ano anterior (24,3%). As especialidades com maior crescimento da lista de espera foram Oftalmologia (+2.453 pedidos), Ortopedia (+1.014 pedidos), Otorrinolaringologia (+896 pedidos), Cirurgia Geral (+648 pedidos), Pneumologia (+359 pedidos) e Cardiologia (+270 pedidos), representando, em conjunto, 88,9% do aumento total da lista de espera. Por outro lado, registou-se uma redução do número de inscrições na Cirurgia Pediátrica (-391 pedidos), Obstetrícia (-318 pedidos) e Pedopsiquiatria (-236 pedidos).

O número de consultas em tempo adequado (46,9%) ficou abaixo do objetivo definido em Contrato-Programa (67,6%). As especialidades com maior afastamento face ao objetivo contratual foram Obesidade

(22,3%), Cardiologia (26,8%), Ginecologia (29,7%), Endocrinologia (37,5%), Imunoalergologia (37,5%) e Oftalmologia (40,8%).

Relativamente aos pedidos com mais de nove meses de espera para consulta CTH, registaram-se 2.898 casos, dos quais 386 se encontravam pendentes de resposta por parte dos Centros de Saúde e 2.512 sob responsabilidade direta do HFF. Destes, 993 aguardavam marcação de consulta, sendo maioritariamente referentes às especialidades de Ginecologia (+576 pedidos), Cardiologia (652 pedidos), Pediatria (171 pedidos) e Obesidade (158 pedidos).

O tempo médio de triagem situou-se nos 6,0 dias, valor superior ao registado no ano anterior (+0,9 dias) e acima do valor de referência (5,0 dias). As especialidades com maior afastamento do objetivo foram Oftalmologia e Cirurgia Plástica (11,7 dias), Medicina Desportiva (11,1 dias), Pediatria (9,5 dias), Obstetrícia (7,7 dias), Ginecologia (7,4 dias) e Obesidade (7,4 dias).

O tempo médio de resposta foi de 144,9 dias, representando um aumento de 32,1 dias face ao final do ano anterior. Este agravamento, transversal a várias especialidades, foi mais acentuado em Cardiologia (+122 dias), Endocrinologia (+71 dias), Oftalmologia (+73 dias), Pneumologia (+50 dias), ORL (+44 dias), Cirurgia Pediátrica (+42 dias), Ginecologia (+41 dias), Deterioração Cognitiva (+38 dias) e Nefrologia (+31 dias).

No que respeita à percentagem de consultas realizadas dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantida, verificou-se uma diminuição de 12,1 pontos percentuais face a dezembro de 2023. As especialidades mais afastadas dos TMRG foram Obesidade (1,8%), Imunoalergologia (5,6%), Ortopedia (6,3%), Cardiologia (8,4%), Oftalmologia (9,3%), Neurologia (12,8%), Deterioração Cognitiva (13,6%), Ginecologia (15,1%), Endocrinologia (15,2%), Cirurgia Pediátrica (19,7%), ORL (25,5%), Pediatria (38,6%) e Cirurgia Geral (48,0%).

No que diz respeito à Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) e comparativamente ao final de 2023, verifica-se uma diminuição do número de doentes, com menos 189 episódios (-2,5%). As especialidades com maior diminuição foram Oftalmologia (-422 doentes), Ortopedia (-152 doentes) e Cirurgia Geral (-146 doentes). Em contrapartida, registou-se um aumento na Cirurgia Pediátrica e na Otorrinolaringologia, com mais 181 e 153 doentes, respetivamente, face a dezembro do ano anterior.

No final de dezembro, identificavam-se 12 doentes com diagnóstico de neoplasia maligna cujo tempo de espera ultrapassava o Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG). Estes casos distribuíam-se pelas especialidades de Cirurgia Geral (5 doentes), Cirurgia Maxilo-Facial (1 doente), Ginecologia (1 doente), Otorrinolaringologia (2 doentes) e Urologia (3 doentes). Dos 12 episódios, 7 encontravam-se já agendados, 1 com pendência atribuída, 3 foram transferidos e 1 aguardava agendamento.

A mediana do tempo de espera dos doentes inscritos em lista de cirurgia situou-se nos 98 dias, o que representa um aumento de 7 dias face ao valor registado no final de 2023. Verificou-se, no entanto, uma redução do tempo mediano de espera em algumas especialidades, nomeadamente em Ortopedia (-32 dias), Cirurgia Plástica (-27 dias), Oftalmologia (-15 dias) e Ginecologia (-13 dias).

No que respeita ao cumprimento dos TMRG, 70,4% das inscrições encontravam-se dentro dos TMRG, o que representa uma melhoria de 5,8 pontos percentuais face ao final de 2023. Este resultado posiciona o HFF 1,4 pontos percentuais acima do valor contratual estabelecido em Contrato-Programa (69,0%). Ainda assim, algumas especialidades mantêm desempenhos abaixo da meta proposta, nomeadamente Cirurgia Geral (54,7%), Ortopedia (64,3%) e Cirurgia Plástica (67,7%).

Relativamente aos doentes com mais de 12 meses de espera, registou-se uma recuperação face ao ano anterior, com menos 110 episódios (-11,3%). No entanto, permanecem ainda 860 doentes acima deste limite. A Cirurgia Geral é a especialidade com maior número de casos (387 episódios), seguida da Cirurgia Plástica (192 episódios).

No que diz respeito à atividade cirúrgica programada realizada, 78,5% das cirurgias efetuadas em 2024 foram realizadas dentro dos TMRG, o que representa uma melhoria de 2,0 pontos percentuais face ao valor registado no final de 2023 (76,5%).

Durante o ano de 2024, foram operados em entidades convencionadas 1.059 doentes, com um gasto estimado de aproximadamente 1.727.000€.

4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários

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

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

	2022	2023	2024	Δ 2024/2023		Δ 2023/2022	
				N	%	N	%
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	1.019.688	1.060.828	1.065.879	5.051	0,5%	41.140	4,0%
Consultas de saúde infantil	117.824	137.926	145.952	8.026	5,8%	20.102	17,1%
Consultas de saúde materna	25.176	30.931	31.645	714	2,3%	5.755	22,9%
Consultas de planeamento familiar	19.309	25.764	35.571	9.807	38,1%	6.455	33,4%
Vigilâncias de doentes diabéticos	62.040	75.305	94.882	19.577	26,0%	13.265	21,4%
Vigilâncias de doentes hipertensos	114.489	149.306	199.396	50.090	33,5%	34.817	30,4%
Consultas médicas no domicílio	2.687	3.561	4.392	831	23,3%	874	32,5%
Consultas de enfermagem no domicílio	43.386	37.322	43.033	5.711	15,3%	-6.064	-14,0%

Fonte: SIARS

5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

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

5.1 Consulta externa

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

	2022		2023		2024		Var % 2024/2023	
	Primeiras	Total	Primeiras	Total	Primeiras	Total	Primeiras	Total
Anestesiologia	4.851	4.869	6.585	6.593	7.419	7.433	12,7%	12,7%
Cardiologia	4.818	16.271	4.248	16.279	4.981	17.766	17,3%	9,1%
Cirurgia Geral	8.470	21.998	8.168	20.182	7.683	20.704	-5,9%	2,6%
Cirurgia Maxilo-Facial	578	1.398	591	1.331	776	1.611	31,3%	21,0%
Cirurgia Pediátrica	1.204	2.361	1.111	2.203	1.949	3.381	75,4%	53,5%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estética	1.903	5.619	2.168	5.537	1.848	4.882	-14,8%	-11,8%
Dermato-Venereologia					446	589	100,0%	100,0%
Diabetologia	866	4.569	696	4.068	847	4.345	21,7%	6,8%
Infeciologia	1.204	11.432	1.478	12.719	1.471	13.635	-0,5%	7,2%
Doenças Autoimunes	608	4.606	687	5.536	665	6.024	-3,2%	8,8%
Dor	498	4.648	541	5.285	614	5.113	13,5%	-3,3%
Endocrinologia e Nutrição	1.542	6.082	1.330	5.539	971	4.166	-27,0%	-24,8%
Gastroenterologia	2.836	11.818	3.222	12.839	3.222	14.472	0,0%	12,7%
Genética Médica	4.117	6.771	1.005	4.150	1.043	4.009	3,8%	-3,4%
Ginecologia	3.413	7.696	2.438	5.607	3.623	8.095	48,6%	44,4%
Hepatologia	259	1.960	241	1.820	433	2.397	79,7%	31,7%
Hipertensão	55	170	160	679	242	953	51,3%	40,4%
Imuno-alergologia	1.195	4.642	1.465	5.575	1.492	6.114	1,8%	9,7%
Imuno-hemoterapia	5.289	8.511	5.759	9.712	6.180	11.773	7,3%	21,2%
Medicina Física e Reabilitação	2.376	6.533	2.945	6.744	3.577	7.756	21,5%	15,0%
Medicina Interna	4.670	15.112	4.415	15.156	4.951	16.171	12,1%	6,7%
Nefrologia	1.208	6.696	1.145	7.044	1.277	7.562	11,5%	7,4%
Neurologia	2.809	13.144	3.339	14.501	3.700	16.436	10,8%	13,3%
Obstetrícia	5.302	11.487	5.323	11.291	5.097	10.837	-4,2%	-4,0%
Oftalmologia	11.876	34.764	10.959	32.333	10.602	31.577	-3,3%	-2,3%
Oncologia Médica	2.065	21.967	2.088	21.517	3.116	21.588	49,2%	0,3%
Ortopedia	9.462	19.836	9.701	21.108	10.826	25.145	11,6%	19,1%
Otorrinolaringologia	6.758	16.617	7.429	18.297	6.751	17.501	-9,1%	-4,4%
Pediatria	5.693	17.450	5.836	17.554	8.436	21.910	44,6%	24,8%
Pneumologia	3.804	12.563	3.778	14.228	3.894	14.490	3,1%	1,8%
Psiquiatria na Instituição	639	4.038	684	3.760	817	4.177	19,4%	11,1%
Psiquiatria Saúde Mental na Comunidade	1.164	20.541	1.230	20.381	1.028	19.423	-16,4%	-4,7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	355	4.634	364	4.850	528	5.445	45,1%	12,3%
Senologia	214	1.265	450	1.589	410	1.502	-8,9%	-5,5%
Urologia	3.374	13.005	3.721	14.565	3.805	15.897	2,3%	9,1%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	4.848	5.237	752	1.611	2.061	2.847	174,1%	76,7%
Outras	1.302	6.061	1.362	6.515	1.266	6.519	-7,0%	0,1%
Total Consultas Médicas (sem Saúde Ocupacional)	106.777	351.134	106.662	357.087	115.986	381.398	8,7%	6,8%
Total Consultas Médicas	111.625	356.371	107.414	358.698	118.047	384.245	9,9%	7,1%

5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024 (CTH e RSE SIGA)

	Pedidos a aguardar consulta			Tempo mediano dos pedidos a aguardar (dias)			%Pedidos dentro TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cardiologia	1.387	1.657	19,5%	175	231	32,5%	34,0%	26,8%	-7,1 p.p.
Cirurgia Geral	971	1.619	66,7%	72	103	44,2%	67,2%	61,4%	-5,8 p.p.
Cirurgia Geral - Obesidade	226	419	85,4%	202	229	13,3%	29,6%	22,3%	-7,3 p.p.
Cirurgia maxilo-facial	67	24	-64,2%	45	22	-51,2%	84,4%	94,4%	10 p.p.
Cirurgia pediátrica	726	335	-53,9%	138	70	-49,5%	44,6%	92,1%	47,4 p.p.
Cirurgia Plástica Reconstructiva	224	223	-0,4%	48	34	-29,6%	86,6%	86,2%	-0,4 p.p.
CR Colon-Recto		10		37	34	-7,8%	93,8%	100,0%	6,2 p.p.
CR Hepatobilio/Pancreático	8	4	-50,0%	32	28	-12,6%	100,0%	100,0%	0 p.p.
Dermato-Venerologia		78			95			94,6%	
Deterioração Cognitiva	26	128	392,3%	57	133	135,2%	72,0%	46,6%	-25,4 p.p.
Diabetologia	50	82	64,0%	54	73	36,0%	57,7%	69,8%	12 p.p.
Doenças Infecciosas	223	205	-8,1%	100	102	2,3%	54,6%	67,0%	12,3 p.p.
Dor	73	106	45,2%	79	57	-28,0%	78,4%	92,7%	14,2 p.p.
Endocrinologia - Nutrição	274	304	10,9%	116	189	63,7%	45,4%	37,5%	-7,8 p.p.
Gastroenterologia	316	353	11,7%	54	49	-7,7%	68,8%	81,7%	12,9 p.p.
Ginecologia	1.995	1.832	-8,2%	183	186	2,0%	28,3%	29,7%	1,3 p.p.
Imunologia	435	504	15,9%	203	173	-14,8%	25,2%	37,5%	12,2 p.p.
Imuno-hemoterapia	71	68	-4,2%	35	47	37,0%	51,4%	74,4%	22,9 p.p.
Medicina Desportiva	8	10	25,0%	21	29	39,0%	14,3%	100,0%	85,7 p.p.
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	91	126	38,5%	38	36	-5,0%	76,1%	87,0%	10,8 p.p.
Medicina interna	266	229	-13,9%	43	42	-3,5%	58,0%	73,1%	15 p.p.
Nefrologia	174	70	-59,8%	98	29	-70,9%	58,3%	90,1%	31,8 p.p.
Neurologia	780	951	21,9%	106	152	43,5%	50,1%	41,0%	-9,1 p.p.
Obstetrícia	732	414	-43,4%	28	33	17,3%	69,6%	83,5%	13,9 p.p.
Oftalmologia	4.639	7.092	52,9%	91	146	61,2%	64,2%	40,8%	-23,4 p.p.
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Segu	16	2	-87,5%	37	46	26,2%	100,0%	100,0%	0 p.p.
Oncologia Médica	16	12	-25,0%	39	82	109,8%	25,0%	50,0%	25 p.p.
Ortopedia	1.934	2.948	52,4%	92	132	44,2%	64,8%	45,2%	-19,5 p.p.
Otorrinolaringologia	1.209	2.105	74,1%	64	119	85,4%	73,1%	46,8%	-26,2 p.p.
Pediatria	1.171	1.089	-7,0%	148	161	9,0%	39,1%	41,5%	2,4 p.p.
Pneumologia	740	1.099	48,5%	107	156	45,8%	40,4%	43,3%	2,9 p.p.
Psiquiatria - Consulta Geral	215	163	-24,2%	48	50	2,4%	78,0%	88,1%	10 p.p.
Psiquiatria da infância e da adolescência	302	66	-78,1%	65	76	17,0%	75,4%	84,4%	8,9 p.p.
Rastreio de Doenças Infecciosas							-	-	
Teleconsulta de Cirurgia Geral Feridas Con	1	3	200,0%	126	270	115,1%	0,0%	33,3%	33,3 p.p.
Urologia	525	520	-1,0%	54	54	-0,5%	93,1%	92,5%	-0,5 p.p.
Total Geral	19.891	24.850	24,9%	96	135	40,8%	55,3%	46,9%	-8,3 p.p.

Nota: No número de pedidos a aguardar consulta, estão incluídos todos os pedidos referenciados pelos ACES para o HFF. Estão incluídos os pedidos em criação ou que foram devolvidos para os Centros de Saúde (sem recusa). Assim, especialidades com Tempos Máximos muito elevados, correspondem na sua maioria a situações de devolução.

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024 (CTH e RSE SIGA)

	Total Consultas			Consultas realizadas dentro TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cardiologia	859	932	8,5%	9,0%	8,4%	-0,5 p.p.	220,8	343,2	55,4%
Cirurgia Geral	3.334	2.304	-30,9%	43,5%	40,8%	-2,7 p.p.	128,0	132,3	3,4%
Cirurgia Geral - Obesidade	95	110	15,8%	5,3%	1,8%	-3,4 p.p.	344,5	388,6	12,8%
Cirurgia maxilo-facial	263	350	33,1%	96,6%	92,0%	-4,5 p.p.	51,0	53,0	4,0%
Cirurgia pediátrica	712	1.292	81,5%	7,6%	19,7%	12 p.p.	209,7	168,1	-19,8%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	759	1.013	33,5%	97,8%	93,3%	-4,4 p.p.	57,0	78,1	37,0%
CR Colon-Recto	123	118	-4,1%	98,4%	100,0%	1,6 p.p.	25,1	25,8	2,9%
CR Hepatobilio/Pancreático	48	69	43,8%	97,9%	98,6%	0,6 p.p.	40,8	29,0	-28,9%
Dermato-Venerologia		294			99,0%			23,5	
Deterioração Cognitiva	24	44	83,3%	41,7%	13,6%	-28 p.p.	117,6	155,1	31,9%
Diabetologia	184	183	-0,5%	58,7%	49,2%	-9,5 p.p.	76,9	97,4	26,6%
Doenças Infecciosas	485	546	12,6%	67,8%	61,0%	-6,8 p.p.	87,1	96,0	10,2%
Dor	201	233	15,9%	93,5%	74,7%	-18,8 p.p.	85,7	97,5	13,7%
Endocrinologia - Nutrição	525	401	-23,6%	46,9%	15,2%	-31,6 p.p.	127,6	199,1	56,0%
Gastrenterologia	1.207	1.433	18,7%	66,6%	72,2%	5,5 p.p.	76,5	68,7	-10,3%
Ginecologia	1.655	2.189	32,3%	15,1%	15,1%	0 p.p.	186,9	228,4	22,2%
Imuno-hemoterapia	293	399	36,2%	98,6%	98,7%	0,1 p.p.	46,7	39,5	-15,4%
Imunoalergologia	300	394		6,3%	5,6%	-0,7 p.p.	372,3	331,0	
Medicina Desportiva	41	60	46,3%	95,1%	98,3%	3,2 p.p.	37,5	28,5	-24,0%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	514	704	37,0%	98,4%	97,7%	-0,7 p.p.	44,6	50,6	13,4%
Medicina interna	634	599	-5,5%	73,8%	78,5%	4,6 p.p.	57,8	66,6	15,3%
Nefrologia	324	355	9,6%	72,2%	47,0%	-25,1 p.p.	91,7	122,8	33,9%
Neurologia	1.070	941	-12,1%	14,3%	12,8%	-1,5 p.p.	182,5	183,2	0,4%
Obstetrícia	4.584	2.800	-38,9%	99,0%	99,1%	0,1 p.p.	26,8	36,5	36,2%
Oftalmologia	7.108	6.743	-5,1%	43,0%	9,3%	-33,7 p.p.	123,5	197,0	59,5%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética Segu	19	51	168,4%	89,5%	96,1%	6,6 p.p.	50,9	40,3	-20,8%
Oncologia Médica	43	49	14,0%	97,7%	89,8%	-7,8 p.p.	23,9	25,4	6,5%
Ortopedia	2.751	2.641	-4,0%	5,3%	6,3%	1 p.p.	157,8	182,1	15,4%
Otorrinolaringologia	3.342	2.862	-14,4%	59,5%	25,5%	-34 p.p.	90,0	133,6	48,5%
Pediatria	1.404	1.702	21,2%	40,5%	38,6%	-1,8 p.p.	192,9	178,7	-7,4%
Pneumologia	1.413	1.452	2,8%	79,5%	45,7%	-33,8 p.p.	75,8	125,9	66,0%
Psiquiatria - Consulta Geral	760	605	-20,4%	50,8%	91,1%	40,2 p.p.	108,0	77,6	-28,1%
Psiquiatria da infância e da adolescência	126	176	39,7%	19,8%	83,0%	63,1 p.p.	162,3	101,8	-37,3%
Rastreio de Doenças Infecciosas	0						0,0		
Teleconsulta de Cirurgia Geral Feridas Con	3			0,0%			331,9		
Urologia	2.127	1.993	-6,3%	88,1%	86,6%	-1,5 p.p.	82,9	81,1	-2,1%
Total Geral	37.330	36.037	-3,5%	54,0%	41,9%	-12,1 p.p.	112,8	144,9	28,5%

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

	Consultas P3 TE<=30 dias			Consultas P2 TE<=60 dias			Consultas P1 TE<=120 dias		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cardiologia	2	21	950,0%	98	113	15,3%	759	798	5,1%
Cirurgia Geral	3		-100,0%	52	36	-30,8%	3.279	2.268	-30,8%
Cirurgia Geral - Obesidade							95	110	15,8%
Cirurgia maxilo-facial	3	1	-66,7%	14	25	78,6%	246	324	31,7%
Cirurgia pediátrica	13	18	38,5%	48	26	-45,8%	651	1.248	91,7%
Cirurgia Plástica Reconstructiva		3		12	6	-50,0%	747	1.004	34,4%
CR Colon-Recto	28	1	-96,4%	54	80	48,1%	41	37	-9,8%
CR Hepatobilio/Pancreático	4		-100,0%	15	24	60,0%	29	45	55,2%
Dermato-Venerologia		20			77			197	
Deterioração Cognitiva				4	12	200,0%	20	32	60,0%
Diabetologia	34	22	-35,3%	83	82	-1,2%	67	79	17,9%
Doenças Infecciosas	24	9	-62,5%	138	185	34,1%	323	352	9,0%
Dor				5	8	60,0%	196	225	14,8%
Endocrinologia - Nutrição	1	2	100,0%	50	70	40,0%	474	329	-30,6%
Gastroenterologia	119	134	12,6%	482	639	32,6%	606	660	8,9%
Ginecologia	221	257	16,3%	383	433	13,1%	1.051	1.499	42,6%
Imuno-hemoterapia	3		-100,0%	30	8	-73,3%	260	391	50,4%
Imunoalergologia		2		26	29	11,5%	274	363	32,5%
Medicina Desportiva	2		-100,0%	14	13	-7,1%	25	47	88,0%
Medicina Física e de Reabilitação - Fi	1		-100,0%	12	1	-91,7%	501	703	40,3%
Medicina interna	33	19	-42,4%	368	180	-51,1%	233	400	71,7%
Nefrologia	4	3	-25,0%	16	26	62,5%	304	326	7,2%
Neurologia	16	19	18,8%	135	175	29,6%	919	747	-18,7%
Obstetrícia	200	32	-84,0%	805	181	-77,5%	3.579	2.587	-27,7%
Oftalmologia	63	44	-30,2%	848	1.133	33,6%	6.197	5.566	-10,2%
Oftalmologia - Retinopatia Diabética	1	1	0,0%	5	23	360,0%	13	27	107,7%
Oncologia Médica	5	19	280,0%	18	21	16,7%	20	9	-55,0%
Ortopedia	4	6	50,0%	41	69	68,3%	2.706	2.566	-5,2%
Otorrinolaringologia	71	120	69,0%	1.466	1.261	-14,0%	1.805	1.481	-18,0%
Pediatria	20	27	35,0%	91	112	23,1%	1.293	1.563	20,9%
Pneumologia	35	39	11,4%	322	403	25,2%	1.056	1.010	-4,4%
Psiquiatria - Consulta Geral	6	9	50,0%	238	52	-78,2%	516	544	5,4%
Psiquiatria da infância e da adolescência				24	25	4,2%	102	151	48,0%
Rastreamento de Doenças Infecciosas									
Teleconsulta de Cirurgia Geral Feridas Complexas							3		-100,0%
Urologia	138	115	-16,7%	323	428	32,5%	1.666	1.450	-13,0%
Total Geral	1.054	943	-10,5%	6.220	5.956	-4,2%	30.056	29.138	-3,1%

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

Dados apurados pelo ALERT® ADW

5.3 Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2023 e 31.12.2024

	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses)			LIC dentro do TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	1.860	1.714	-7,8%	106	138	30,2%	56,8%	54,7%	-2,1 p.p.
Cirurgia Maxilofacial	49	89	81,6%	42	48	14,3%	93,9%	95,5%	1,6 p.p.
Cirurgia Pediátrica	271	452	66,8%	69	119	72,5%	92,3%	86,5%	-5,7 p.p.
Cirurgia Plástica Reconstructiva	830	833	0,4%	98	71	-27,6%	64,8%	67,7%	2,8 p.p.
Dermato-Venerologia		57			26			100,0%	100 p.p.
Ginecologia	355	373	5,1%	118	105	-11,0%	58,3%	69,7%	11,3 p.p.
Oftalmologia	1.750	1.328	-24,1%	69	54	-21,7%	81,7%	87,9%	6,1 p.p.
Ortopedia	1.062	910	-14,3%	152	120	-21,1%	48,2%	64,3%	16 p.p.
Otorrinolaringologia	660	813	23,2%	87	117	34,5%	75,0%	69,7%	-5,2 p.p.
Urologia	714	793	11,1%	92	105	14,1%	68,8%	72,0%	3,2 p.p.
Total Geral	7.551	7.362	-2,5%	91	98	7,7%	66,6%	70,4%	3,8 p.p.

Dados apurados pelo SIGLIC e SIH (Hosix)

Quadro 17. Operados em 2023 e 2024

	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			Operados dentro do TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	2.352	2.649	12,6%	142	138	-2,5%	63,4%	66,7%	3,2 p.p.
Cirurgia Maxilofacial	220	219	-0,5%	111	79	-28,3%	68,2%	82,2%	14 p.p.
Cirurgia Pediátrica	511	598	17,0%	130	110	-15,7%	84,9%	87,5%	2,5 p.p.
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.439	1.329	-7,6%	143	120	-16,0%	81,4%	83,2%	1,7 p.p.
Dermato-Venerologia		174			38			86,2%	86,2 p.p.
Ginecologia	619	706	14,1%	139	125	-10,4%	54,1%	64,5%	10,4 p.p.
Oftalmologia	6.563	7.138	8,8%	85	65	-23,2%	87,1%	91,6%	4,5 p.p.
Ortopedia	2.346	2.898	23,5%	69	90	31,6%	61,0%	63,0%	2 p.p.
Otorrinolaringologia	1.306	1.355	3,8%	103	130	25,4%	75,1%	66,2%	-8,9 p.p.
Urologia	1.889	1.917	1,5%	80	93	15,4%	78,7%	76,1%	-2,5 p.p.
Total Geral	17.245	18.983	10,1%	100	94	-5,8%	76,5%	78,5%	2 p.p.

Dados apurados pelo SIGLIC e SIH (Hosix). Inclui doentes operados por Vale Cirúrgico. Exclui doentes operados em âmbito de urgência

Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2023 e 31.12.2024

	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM(meses)			LIC NM dentro do TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	39	10	-74,4%	46	53	15,2%	53,8%	50,0%	-3,8 p.p.
Cirurgia Maxilofacial	5	10	100,0%	42	29	-31,0%	80,0%	90,0%	10 p.p.
Cirurgia Pediátrica		1			39			100,0%	
Cirurgia Plástica Reconstructiva	5	35	600,0%	28	19	-32,1%	80,0%	100,0%	20 p.p.
Ginecologia	36	13	-63,9%	39	25	-35,1%	58,3%	92,3%	33,9 p.p.
Oftalmologia	2	2	0,0%	19	12	-36,8%	100,0%	100,0%	0 p.p.
Ortopedia									
Otorrinolaringologia	1	5	400,0%	115	26	-77,4%	0,0%	60,0%	60 p.p.
Urologia	59	56	-5,1%	25	24	-6,0%	86,4%	94,6%	8,2 p.p.
Total Geral	147	132	-10,2%	30	25	-16,7%	70,1%	90,9%	20,8 p.p.

Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2023 e 2024

	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			Operados NM dentro do TMRG		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	268	225	-16,0%	39	38	-4,2%	77,6%	64,4%	-13,1 p.p.
Cirurgia Maxilofacial	55	54	-1,8%	59	39	-33,3%	67,3%	53,7%	-13,5 p.p.
Cirurgia Pediátrica	1	1	0,0%	3	34		100,0%	100,0%	
Cirurgia Plástica Reconstructiva	49	32	-34,7%	25	21	-17,6%	89,8%	78,1%	-11,6 p.p.
Dermato-Venerologia		160			36				
Ginecologia	137	157	14,6%	43	44	2,0%	61,3%	69,4%	8,1 p.p.
Oftalmologia	15	8	-46,7%	37	24	-36,3%	100,0%	37,5%	-62,5 p.p.
Ortopedia		1			2			100,0%	
Otorrinolaringologia	22	23	4,5%	26	20	-22,5%	86,4%	65,2%	-21,1 p.p.
Urologia	512	518	1,2%	31	35	16,0%	89,8%	94,8%	4,9 p.p.
Total Geral	1.059	1.179	11,3%	36	36	2,3%	79,7%	83,0%	3,3 p.p.

5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2023 e 2024

	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	2023	2024	Δ 2023/2024	2023	2024	Δ 2023/2024
Cateterismo cardíaco						
Pacemaker cardíaco	43	34	-20,9%	200	206	3,0%
Colonoscopia						
Endoscopia digestiva alta						
Colposcopia com citologia						
Exames de Tomografia Computorizada						
Ressonâncias Magnéticas						
Tomografia de Emissão de positrões (PET)						
Angiografia diagnóstica						
Tratamentos de Radioterapia						
Outras						
Total Geral						

Anexos

Anexo 1 - Quadro Mínimo de produção e Desempenho

Instituição: ULS Amadora/Sintra

Contratualização 2024

Produção e Indicadores de Desempenho

	Quantidade
Cuidados Primários	
1. Consultas	
Nº consultas médicas presenciais	905 365
Nº consultas médicas não presenciais	581 713
2. Serviços Domiciliários	
Nº visitas domiciliárias médicas	4 076
Nº visitas domiciliárias de enfermagem	41 195
3. Outras Consultas por Pessoal não Médico	
Nº consultas de enfermagem	698 046
Nº consultas de outros profissionais	59 261
Cuidados Hospitalares	
1. Consultas Externas:	
Nº de 1ªs consultas médicas	67 655
Nº de 1ªs consultas referenciadas (CTH)	40 053
Nº de 1ªs consultas descentralizadas	2 474
Nº de consultas subsequentes médicas	212 957
Nº de consultas subsequentes descentralizadas	24 556
2. Internamento:	
Doentes Saídos	
GDH Médicos	17 168
GDH Cirúrgicos	3 787
GDH Cirúrgicos Urgentes	5 519
3. Episódios de GDH de Ambulatório:	
GDH Cirúrgicos	10 935
GDH Médicos	3 156
4. Urgências:	
Atendimentos SU - Polivalente (sem Internamento)	0
Atendimentos SU - Médico-Cirúrgica (sem Internamento)	184 929
Atendimentos SU - Básica (sem Internamento)	38 089
5. Sessões em Hospital de Dia:	
Base	16 936
Hematologia / Imuno-hemoterapia	1 540
Psiquiatria e Unidades Socio-Ocupacionais	8 439
Valor Total do Hospital de Dia	
6. Rastreios - Nº de Rastreios	
Rastreios do Cancro da Mama	
Rastreio do Cancro do Colo do Útero	
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto	
Rastreio da Retinopatia Visual	352
Rastreio Visual Infantil	120
7. Sessões de Radioncologia	
Tratamentos simples	
Tratamentos complexos	
8. Sessões de Quimioterapia	
Sessões de Quimioterapia	11 340
9. Serviços Domiciliários	
Consultas Domiciliárias	1 740
Hospitalização domiciliária	700

Desempenho

Indicadores de desempenho organizacional
Percentagem de utentes inscritos em USF
Percentagem de utentes abrangidos por UCC
Percentagem de primeiras consultas hospitalares de telemedicina no total de consultas hospitalares realizadas
Média da percentagem de GDH, de consultas externas, e/ou de MCDT (conforme aplicável), realizados em CRI no total de episódios
Proporção de mulheres entre 50-69 anos, com rastreio do cancro da mama efetuado por "mamografia de rastreio"
Tempo médio de codificação e agrupamento em GDH (em dias)
Número de reclamações ponderadas por residente

Anexo 2 - Incentivos institucionais de desempenho assistencial e de eficiência

Objetivos	Áreas	Ponderações
A. Acesso		60%
A.1. Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG		12%
A.2. Percentagem de consultas realizadas dentro do TMRG		12%
A.3. Percentagem de utentes em Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC), neoplasias malignas, dentro do TMRG		12%
A.4. Percentagem de doentes operados dentro do TMRG		12%
A.5. Percentagem de doentes referenciados para RNCCI avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (até 2 dias úteis), no total de doentes referenciados para a RNCCI		12%
B. Qualidade		20%
B.1. Percentagem doentes saídos com duração de internamento acima limiar máximo		4%
B.2. Variação do número de operados padrão, por neoplasias malignas		4%
B.3. Índice de mortalidade ajustada		4%
B.4. Índice de demora média ajustada		4%
B.5. Demora média antes da cirurgia		4%
C. Eficiência		20%
C.1. Gastos operacionais por doente padrão		5%
C.2. Doente padrão por médico ETC		5%
C.3. Doente padrão por enfermeiro ETC		5%
C.4. Percentagem dos gastos com trabalho extraordinário, suplementos e fornecimentos de serviços externos (selecionados) no total de gastos com pessoal		5%

Anexo 3. Tempos Máximos de Resposta Garantidos - Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio

Nível de acesso e tipos de cuidados	TMRG
1. Cuidados de saúde primários	
(...)	
2. Primeira consulta de especialidade hospitalar	
2.1 Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos ACES	
Muito Prioritária (triagem)	30 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Prioritária (triagem)	60 dias desde o pedido de consulta (ACES)
Normal (triagem)	120 dias desde o pedido de consulta (ACES) ou 150 dias até dez 2017
2.2 Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	
2.2.1 ACES (...)	
2.2.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência diferida (nível 4)	Imediato - Admissão pelo SU
Muito prioritária (nível 3)	7 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Prioritária (nível 2)	15 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Normal (nível 1)	30 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
2.3 Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada	
2.3.1 ACES (...)	
2.3.2 Primeira consulta de especialidade hospitalar	
Urgência (nível 3)	Imediato (síndrome coronária aguda, insuf cardíaca descompensada)
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
Doentes electivos (nível 1)	30 dias seguidos desde a recepção do pedido de consulta
3. Avaliação para a realização de cuidados de saúde programados	
Urgência diferida (prioridade 4)	24 h após o 1º contacto com a instituição
Muito prioritária (prioridade 3)	7 dias após a 1ª consulta de especialidade
Prioritária (prioridade 2)	30 dias após a 1ª consulta de especialidade
Normal (prioridade 1)	60 dias após a 1ª consulta de especialidade
4. Realização de MCDT	
Cateterismo cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Pacemaker cardíaco	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Medicina Nuclear	30 dias seguidos após indicação clínica
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias seguidos após indicação clínica
Ressonâncias Magnéticas	90 dias seguidos após indicação clínica
Angiografia diagnóstica	30 dias seguidos após indicação clínica
Tratamentos de Radioterapia	15 dias seguidos após indicação clínica
Restantes MCDT's	a realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados
5. Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados	
5.1 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritária (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritária (nível 2)	60 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	180 dias após indicação cirúrgica ou 270 dias até dez 2017
5.2 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença oncológica	
Urgência diferida (nível 4)	72 horas após indicação cirúrgica
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	60 dias após indicação cirúrgica
5.3 Procedimentos hospitalares cirúrgicos programados na doença cardíaca	
Muito prioritário (nível 3)	15 dias após indicação cirúrgica
Prioritário (nível 2)	45 dias após indicação cirúrgica
Normal (nível 1)	90 dias após indicação cirúrgica
6. Consultas, Cirurgias e MCDT	
de acordo com o TR que conste no contracto de convenção e nos regulamentos aplicáveis	
7. Entidades com contractos no âmbito da RNCCI	
7.1 Equipas e unidades de ambulatório e Internamento	tempo a definir em âmbito de RNCCI

Anexo 4. Análise das Reclamações

As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas para a elaboração de Planos de Atividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respetiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objetivos de melhoria.

A ULSASI dispõe de gabinetes, localizados na Urgência e na Consulta Externa do HFF, assim como nos CSP da Amadora e Sintra, devidamente assinalados, para apresentação de reclamações e com apoio administrativo. Ao mesmo tempo, são disponibilizados livros de reclamações em diversos locais do HFF e, ainda no exterior, onde se verifica, também, a realização de atividade hospitalar, nomeadamente no Serviço de Urgência-Básica em Algueirão Mem Martins, nos Centros de Saúde da Brandosa, Damaia/Reboleira, Venteira e Queluz/Massamá e ainda, no Serviço de Pedopsiquiatria localizado no Centro de Saúde de Queluz.

Desde 2013, que se utiliza uma ferramenta que permite a desmaterialização e a rastreabilidade das reclamações e sugestões. Esta aplicação -Sugira - assegura um fluxo que permite aos Diretores de primeira linha terem conhecimento das suas reclamações e encaminhar para os visados nas reclamações, para que sejam elaboradas justificações das mesmas, nomeadamente, a obrigatoriedade de descrição de medidas corretivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com o Serviço de Qualidade e Segurança, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

O HFF garante ainda a inserção no Programa Sistema de Gestão de Reclamações, plataforma nacional da ERS (SGREC) e de utilização obrigatória, com o registo das reclamações, sugestões e elogios, bem como, das respetivas respostas. De acordo com o disposto no Regulamento nº 65/2015, de 11 de fevereiro, da ERS, todas as reclamações apresentadas no HFF são inseridas no SGREC.

De referir ainda a implementação do Livro de Elogios, que para além de constituir um objetivo já assumido, conforme apresentação à Comissão de Qualidade e Segurança do Doente, pretendeu constituir um meio mais efetivo de “captura e incentivo e divulgação dos elogios” dos utentes do HFF. Considera-se, deste modo, que o reconhecimento positivo e expresso por um bom serviço prestado, é um valor que deve ser objeto de registo e divulgação.

	2023			2024			Δ 2023-2022
	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	Doentes Assistidos	Reclamações	% reclamações	
Urgência	251.219	1.721	0,69%	253.075	1.622	0,64%	-0,04 p.p.
Consulta Externa	357.087	707	0,20%	381.398	665	0,17%	-0,02 p.p.
Internamento	26.324	195	0,74%	28.249	195	0,69%	-0,05 p.p.
Hospital de Dia	30.650	24	0,08%	33.597	24	0,07%	0 p.p.