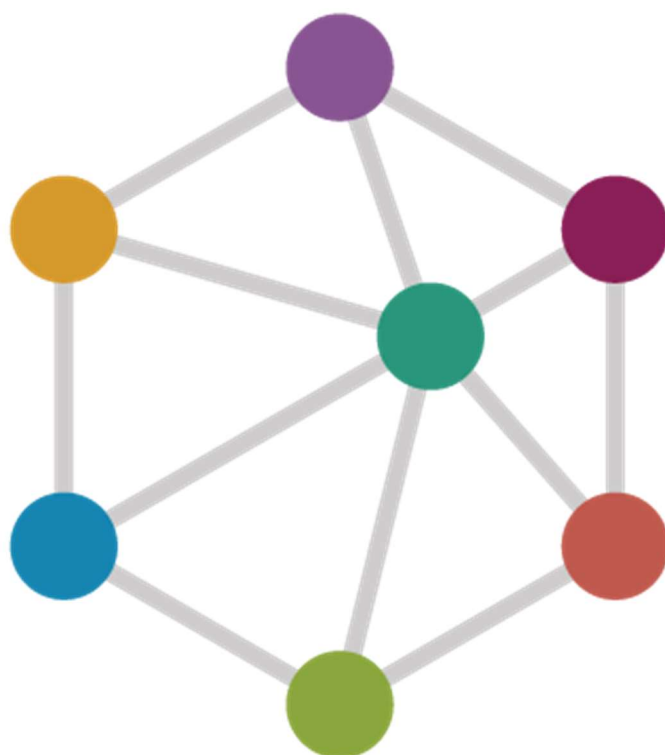


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, E.P.E.



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, E.P.E.

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
PARTE I	9
1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	10
1.1 Identificação da entidade	10
1.2 Caraterização da entidade.....	24
1.3 Sistemas de Informação.....	28
2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	32
2.1 Documentos de orientação.....	32
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	33
PARTE II.....	35
3. 1.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	36
PARTE III.....	40
4. 1.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	41
5. 2.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	42
2.1 Consulta externa.....	42
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	43
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	48
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	50
ANEXOS	51

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	26
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	28
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	29
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	31
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	32
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	33
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários	36
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar	37
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	38
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	39
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024	41
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024	42
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024	43
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2023 e 31.12.2024 (CTH e RSE SIGA)	45
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	46
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2023 e 2024	47
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia entre 31.12.2022 e 31.12.2024	48
Quadro 18. Operados em 2022, 2023 e 2024	48
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas entre 31.12.2022 e 31.12.2024	49
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas entre 2022 e 2024	49
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023	50

Considerações prévias

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

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

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

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

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

Sumário executivo

A Unidade Local de Saúde do Alto Minho, Entidade Pública Empresarial (doravante, ULSAM, E.P.E.), constituiu-se pelo Decreto-Lei 183/2008, de 04 de setembro, retificado pelo Decreto-Lei 12/2009, de 12 de janeiro.

A ULSAM, E.P.E., vem apresentar o seu Relatório Anual sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde, referente a 2024. De acordo com o disposto na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio,

A área de influência da ULSAM, E.P.E. cobre a totalidade do distrito de Viana do Castelo (coincidente com a atual NUT III do Alto Minho), abrangendo os concelhos de Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira.

A prestação de Cuidados de Saúde Hospitalares é garantida pelos Hospitais de Santa Luzia e Conde de Bertandos, e a prestação de Cuidados de Saúde Primários (à data de 31-12-2024) é garantida pelo Agrupamento de Centros de Saúde do Alto Minho (ACES), constituído por 12 centros de saúde, num total de 37 Unidades funcionais.

A ULSAM tem por objetivo principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população do Alto Minho, designadamente aos beneficiários do Serviço Nacional de Saúde e aos beneficiários dos subsistemas de saúde, ou de entidades externas que com ele contratualizem a prestação de cuidados de saúde e a todos os cidadãos em geral, bem como, assegurar as atividades de Saúde Pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida.

Pratica uma eficiente política de contratualização interna, com objetivos e indicadores para todos os Departamentos, alinhados com a estratégia da instituição.

No ano de 2024, a ULSAM reforçou a contratualização e monitorização de indicadores de medida da qualidade e da eficiência dos serviços prestados, onde se inclui a área de acesso, nomeadamente a avaliação dos tempos máximos de resposta garantida para consulta e cirurgia programada, o tempo de atendimento no serviço de urgência, e avaliação dos utilizadores frequentes no Serviço de Urgência. A ULGA-ULSAM está sensibilizada e dedicada no acompanhamento destes indicadores que traduzem a qualidade da prestação de cuidados.

Apresentam-se no decorrer do presente relatório os Tempos de Resposta praticados no ano de 2024 bem como os resultados obtidos na atividade assistencial dos últimos anos, ao nível dos cuidados desenvolvidos na ULSAM, E.P.E.: para as áreas da consulta, por especialidade e tipologia; para a cirurgia por especialidade (inclui análise neoplásico) e para MCDT realizados por valência. São ainda apresentadas as linhas de produção e indicadores contratualizados com a tutela para o ano de 2024, e por fim uma análise realizada às exposições presentes no Gabinete do Cidadão da ULSAM, EPE.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta na sua primeira parte (Parte I), um capítulo dedicado à identificação e caracterização da Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E.

Segue-se ponto relativo aos sistemas e aplicações informáticas de carácter geral e específico em uso na Instituição.

Por fim, é ainda feita referência aos aspetos de regulação, organização e controlo interno, nomeadamente os documentos orientadores e as medidas realizadas para a implementação da carta de direitos de acesso.

1. Identificação e caraterização da entidade

A ULSAM, E.P.E. é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, à qual é aplicado o regime jurídico do setor empresarial do Estado e das empresas públicas previsto no Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro, com as especificidades previstas no Decreto-lei nº 183/2008, de 4 de setembro, no seu regulamento interno e nas normas em vigor para o Serviço Nacional de Saúde. A sua sede social localiza-se na Estrada de Santa Luzia, no concelho de Viana do Castelo.

Missão, visão e valores

A ULSAM tem por missão a identificação das necessidades de saúde da população prestando cuidados de saúde, integrados, sustentáveis e de proximidade, ao longo do ciclo vital, no respeito pela integridade e dignidade dos utentes, otimizando os recursos, garantindo a qualidade e efetividade da prestação de cuidados, tendo em vista a excelência técnica, científica e relacional, criando condições para a captação, estímulo e desenvolvimento dos seus profissionais e um forte sentido de vinculação e confiança nos utentes e nos colaboradores.

A ULSAM ambiciona ser uma instituição de excelência na prestação de cuidados de saúde em Portugal, reconhecida pela promoção, diferenciação e criação de valor na gestão integrada de cuidados de saúde à sua população, com eficiência, responsabilidade, sustentabilidade e inovação, conjugando com as atividades de ensino, investigação e formação.

No desenvolvimento da sua atividade, a ULSAM e os seus colaboradores regem-se pelos seguintes valores:

- a) Atitude centrada no cidadão e respeito pela dignidade humana
- b) Ética, Profissionalismo e Responsabilidade
- c) Integridade e Humanização
- d) Equidade e Transparência
- e) Qualidade e Segurança
- f) Orgulho e Sentimento de Pertença
- g) Sustentabilidade Financeira e Ambiental

Objetivos, atribuições e área de influência

Na sua atuação a ULSAM pautar-se-á pelos seguintes objetivos:

- a) Obtenção de ganhos em saúde na área de influência pela progressiva integração, articulação e complementaridade dos vários níveis de cuidados;
- b) Prestação de cuidados de saúde de qualidade, acessíveis em tempo oportuno, privilegiando os cuidados de ambulatório, sempre que se demonstre tecnicamente adequada;
- c) Eficácia técnica e eficiência, num quadro de desenvolvimento económico e financeiro sustentável;
- d) Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do modelo Unidade Local de Saúde inserida no contexto do Serviço Nacional de Saúde.

De acordo com o Estatuto das Unidades Locais de Saúde, E.P.E. (Decreto-Lei n.º 52/2022, de 04 de agosto), as **atribuições** da ULSAM, E.P.E. constam dos seus regulamentos internos, sendo fixadas de acordo com a política de saúde a nível nacional e regional e com os planos estratégicos superiormente aprovados e são desenvolvidas através de contratos-programa, em articulação com as atribuições das demais instituições do sistema de saúde.

A **área de influência** da ULSAM, E.P.E. cobre a totalidade do distrito de Viana do Castelo (coincidente com a atual NUT III do Alto Minho), Viana do Castelo é o concelho sede do distrito, que abrange os concelhos de Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira e um total de 208 freguesias.

1.1 Identificação da entidade

Unidades funcionais da ULSAM, E.P.E.

A Portaria n.º 454-A/2023, de 28 de dezembro, veio regular, entre outros, o mecanismo de transição das USF modelo A, para modelo B, produzindo efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024, sendo a partir de então, todas as USF da ULSAM, de modelo B.

Os Cuidados de Saúde Primários da ULSAM são constituídos por:

- 16 Unidades de Saúde Familiares Modelo B;
- 7 Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados;
- 12 Unidades de Cuidados na Comunidade;
- 1 Unidade de Saúde Pública

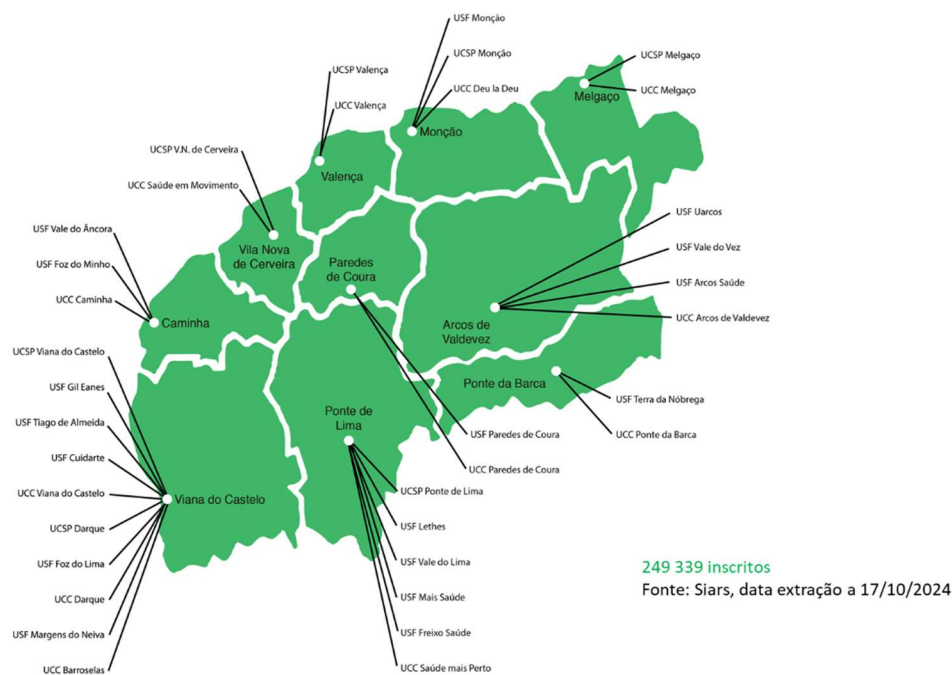


Figura 1 – Distribuição das Unidades Funcionais do Alto Minho

Os **Hospitais de Santa Luzia de Viana do Castelo (HSLVC)** e **Conde de Bertandos em Ponte de Lima (HCB)** prestam cuidados diferenciados e centram-se nas seguintes linhas de produção:

Linhas de produção	ULS do Alto Minho	
Internamento	HSLVC	HCBPL
Consulta Externa		
Hospital Dia		
Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica		
Urgência		
Cirurgia Convencional (programada e urgente)		
Cirurgia Ambulatório		
Serviços Domiciliários		
Hospitalização Domiciliária		
Telemedicina/Telesaúde		

As linhas de produção estão disponíveis no **Hospital de Santa Luzia em Viana do Castelo**, de acordo com as seguintes capacidades:

O **Internamento** dispõe de uma lotação praticada de 363 camas e 13 berços na especialidade de Obstetrícia.

A **Consulta Externa** do Hospital de Santa Luzia, dispõe de 107 gabinetes de consulta médica e de enfermagem e ainda 2 salas de pequena cirurgia.

No que respeita a área de prestação de cuidados de ambulatório de **Hospital Dia**, este encontra-se equipado com 18 cadeirões e 5 camas.

Na área cirúrgica, o Hospital de Santa Luzia tem disponível para a população do Alto Minho, um **Bloco Operatório** constituído por um Bloco Central com 5 salas e um Bloco de Ambulatório com 3 salas, ambos dotados de equipamento para cirurgia convencional e laparoscópica.

No serviço de Obstetrícia está localizado o **Bloco de partos**, que tem à data atual, capacidade instalada para 6 salas de parto.

O **Hospital Conde de Bertiandos** apresenta a seguinte capacidade instalada por linha de produção:

O **Internamento** dispõe de uma lotação praticada de 54 camas.

A atividade em **Consulta Externa** é desenvolvida no total de 35 gabinetes de consulta médica e de enfermagem disponíveis, contando ainda com 1 sala de pequena cirurgia para prestação de cuidados mais diferenciados nesta área.

No que respeita ao **Hospital Dia**, os cuidados são prestados com recurso a 8 cadeirões e 2 camas.

A ULSAM dispõe de três estruturas integradas na **Rede Nacional de Urgências**, um Serviço de Urgência Médico Cirúrgico (SUMC) no HSLVC e dois Serviços de Urgência Básicos (SUB), um localizado no HCB e outro localizado no Centro de Saúde de Monção.

Na cobertura do serviço Pré-Hospitalar, o Instituto de Emergência Médica (INEM) disponibiliza um conjunto de meios distribuídos pelo Alto Minho, do seguinte modo: 1 Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER) e 1 Ambulância de Emergência Médica (AEM) sediadas no HSLVC e 4 Ambulâncias de Suporte Imediato de Vida (SIV) localizadas nos centros de saúde de Melgaço, Valença, Arcos de Valdevez e Ponte de Lima.

O INEM tem ainda protocolado com os seus parceiros um conjunto de 10 Ambulâncias de Socorro (ABSC) nos Corpos de Bombeiros dos 10 municípios e 1 Ambulância de Socorro na Cruz Vermelha Portuguesa, concretamente no Centro Humanitário Alto Minho na Estrutura Operacional de Emergência de Neiva.

Em reforço ao contingente terrestre disponível, quando necessário, o Alto Minho conta com apoio de socorro aéreo do Helicóptero sediado no Heliporto Municipal de Macedo de Cavaleiros (maior proximidade face às bases de Viseu, Évora e Loulé).

A prestação de **Cuidados Continuados Integrados** à população é garantida por 2 Unidades de Internamento (Unidades de Convalescença de Ponte de Lima e de Valença) e 10 Equipas Domiciliárias (ECCI).

A coordenação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados é assegurada a nível local por 2 Equipas Coordenadoras Locais (ECL).

Sediada no Hospital de Santa Luzia, a **Equipa de Gestão de Altas** é responsável pela preparação e gestão de altas hospitalares em coordenação com os Serviços de Internamento para os doentes que requerem seguimento dos seus problemas de saúde e sociais, quer no domicílio quer em articulação com as unidades de convalescença e as unidades de média duração e reabilitação existentes na área de influência.

A ULSAM dispõe de uma **Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos** (EIHSCP), que presta apoio e consultoria a todos os serviços de internamento hospitalares da área de influência e uma **Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos** (ECSCP), que concede apoio e suporte, de modo direto, aos Serviços Hospitalares, às ECCI, às Equipas de Saúde Familiar e às Unidades de Internamento da RNCCI na área de abrangência da ULSAM.

Designação	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE
Localização da sede	Morada: Estrada de Santa Luzia, 4901 – 858 Viana do Castelo
Telefone	Telefone: 258 802 100
e-mail	Email Geral: administracao@ulsam.min-saude.pt
Fax	Fax: 258 802 511
site	http://www.ulsam.min-saude.pt/
Unidades de saúde integradas na entidade	
Localização, telefone e email	
	HOSPITAL DE SANTA LUZIA VIANA DO CASTELO Morada: Estrada de Santa Luzia 4901-858 VIANA DO CASTELO Telefone / Fax: 258 802 100 / 258 802 511 Email Geral: administracao@ulsam.min-saude.pt
	HOSPITAL DO CONDE DE BERTIANDOS Morada: Largo Conde de Bertlandos 4990-078 PONTE DE LIMA Telefone: 258 909 500 Email Geral: administracao@ulsam.min-saude.pt
	CENTROS DE SAÚDE:

	CENTRO DE SAÚDE DE ARCOS DE VALDEVEZ Email geral: cs.avaldevez@ulsam.min-saude.pt
	USF ARCOS SAÚDE Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4970-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 140 / 258 520 146 Email Coordenador: coord.usfarcossaude@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.arcossaude@ulsam.min-saude.pt
	USF UARCOS Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4970-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 510 030 / 258 510 039 Email Coordenador: coord.usfuarcos@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.uarcos@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE SOAJÓ (POLO DA USF UARCOS) Morada: Lugar de Eiró 4970-660 SOAJÓ Telefone: 258 577 255 Email: ext.soajo@ulsam.min-saude.pt
	USF VALE DO VEZ Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4970-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 150 / 258 520 153 Email Coordenador: coord.usfvaledovez@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.valedovez@ulsam.min-saude.pt
	UCC ARCOS DE VALDEVEZ Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4970-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone: 258 520 156 Email Geral: ucc.arcosvaldevez@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE DE CAMINHA Email geral: cs.caminha@ulsam.min-saude.pt
	USF FOZ DO MINHO Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone/Fax: 258 719 300 Email Coordenador: coord.usffozdominho@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.fozdominho@ulsam.min-saude.pt

	USF VALE DO ÂNCORA Morada: Rua Pontault - Combault 4910-527 VILA PRAIA DE ÂNCORA Telefone/Fax: 258 959 070 / 258 911 318 Email Coordenador: coord.usfvaleoancora@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.valeoancora@ulsam.min-saude.pt
	UCC CAMINHA Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone: 258 719 300 Email Geral: ucc.caminha@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAUDE DE MONÇÃO Email geral: cs.moncao@ulsam.min-saude.pt
	UCSP DE MONÇÃO Morada: Lugar de Barreiras - Mazedo 4950-404 MONÇÃO Telefone/Fax: 251 653 926 / 251 653 928 Email Coordenador: coord.ucspmoncao@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.moncao@ulsam.min-saude.pt
	USF DE MONÇÃO Morada: Lugar de Barreiras - Mazedo 4950- 404 MONÇÃO Telefone: 251 648 694 Email Coordenador: coord.usfmoncao@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.moncao@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE TANGIL (POLO USF MONÇÃO) Morada: Lugar da Cachada 4950-773 TANGIL Telefone: 251 560 000 Email: ext.tangil@ulsam.min-saude.pt
	UCC DEU-LA-DEU Morada: Lugar de Barreiras - Mazedo 4950-404 MONÇÃO Telefone: 251 653 923 Email Geral: ucc.deuladeu@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAUDE MELGAÇO Email Geral: cs.melgaco@ulsam.min-saude.pt

	UCSP DE MELGAÇO Morada: Rua Fonte da Vila 4960-546 MELGAÇO Telefone/Fax: 251 400 330 / 251 400 333 Email Coordenador: coord.ucspmelgaco@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.melgaco@ulsam.min-saude.pt
	UCC MELGAÇO Morada: Rua Fonte da Vila 4960-546 MELGAÇO Telefone: 251 400 336 Email Geral: ucc.melgaco@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE PAREDES DE COURA Email Geral: cs.pcoura@ulsam.min-saude.pt
	USF PAREDES DE COURA Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-520 PAREDES DE COURA Telefone/Fax: 251 780 321 / 251 782 192 Email Coordenador: coord.usfparedesdecoura@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt
	UCC PAREDES DE COURA Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-520 PAREDES DE COURA Telefone: 251 780 326 Email Geral: ucc.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DA BARCA Email Geral: cs.pbarca@ulsam.min-saude.pt
	USF TERRA DA NÓBREGA Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone/Fax: 258 453 956 / 258 452 022 Email Coordenador: coord.usferradanobrega@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.terradanobrega@ulsam.min-saude.pt
	UCC PONTE DA BARCA Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone: 258455555 Email Geral: ucc.pontedabarca@ulsam.min-saude.pt

	CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DE LIMA/FREIXO Email Geral: cs.plima@ulsam.min-saude.pt
	UCSP DE REFOIOS/FONTÃO Morada: Lugar de Mosteiro 4990-706 REFÓIOS DO LIMA Telefone: 258 947 145 Email Coordenador: coord.ucsprefoios@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.refoiosfontao@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE FONTÃO (POLO UCSP REFOIOS/FONTÃO) Morada: Lugar de Outeiro 4990-610 FONTÃO Telefone: 258 733 126 Email: ext.fontao@ulsam.min-saude.pt
	USF LETHES Morada: Rua Cidade de Chalette-Sur-Loing, n.º 67 4990-084 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 287 / 258 909 283 Email Coordenador: coord.usflethes@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.lethes@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE VITORINO DE PIÃES (POLO USF LETHES) Morada: Lugar de Paredes 4990-810 VITORINO DE PIÃES Telefone: 258 763 323 Email: ext.vpiaes@ulsam.min-saude.pt
	USF MAIS SAÚDE Morada: Rua Cidade de Chalette-Sur-Loing, n.º 67 4990-084 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 286 / 258909281 Email Coordenador: coord.usfmaissaude@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.maissaude@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE MOREIRA (POLO USF MAIS SAÚDE) Morada: Lugar de Lourinho 4990-670 MOREIRA DO LIMA Telefone: 258 741 249 Email: ext.moreira@ulsam.min-saude.pt
	USF VALE DO LIMA Morada: Rua Cidade de Chalette-Sur-Loing, n.º 67

	4990-084 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 285 / 258 909 281 Email Coordenador: coord.usfvaledolima@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.valedolima@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE SÃO MARTINHO DA GANDRA (POLO USF VALE DO LIMA) Morada: Lugar de Terreiro 4990-643 GANDRA Telefone: 258 948 879 Email: ext.smgandra@ulsam.min-saude.pt
	USF FREIXO SAÚDE Morada: Rua de S. Julião, 248 4990-445 FREIXO Telefone/Fax: 258 761 453 Email Coordenador: coord.usffreixosaude@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.freixosaude@ulsam.min-saude.pt
	UCC SAÚDE MAIS PERTO Morada: Rua Cidade de Chalette-Sur-Loing, n.º 67 4990-084 PONTE DE LIMA Telefone: 258 909 521 Email Geral: ucc.saudemaisperto@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE DE VALENÇA Email Geral: cs.valenca@ulsam.min-saude.pt
	UCSP VALENÇA Morada: Rua Nossa Senhora de Fátima 4930-768 VALENÇA Telefone/Fax: 251 800 020 / 251 800 069 Email Coordenador: coord.ucspvalenca@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.valenca@ulsam.min-saude.pt
	UCC VALENÇA Morada: Rua Nossa Senhora de Fátima 4930-768 VALENÇA Telefone: 251 800 020 Email Geral: ucc.valenca@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE VILA NOVA DE CERVEIRA Email Geral: cs.vncerveira@ulsam.min-saude.pt
	UCSP VILA NOVA CERVEIRA Morada: Largo das Oliveiras

	4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone/Fax: 251 795 289 / 251 795 539 Email Coordenador: coord.ucspvncerveira@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.vncerveira@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE COVAS (POLO UCSP VILA NOVA DE CERVEIRA) Morada: Avenida São Salvador, 845 4920-042 COVAS Telefone: 251 948 036 Email: ext.covas@ulsam.min-saude.pt
	UCC SAÚDE EM MOVIMENTO Morada: Largo das Oliveiras 4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone: 251 795 289 Email Geral: ucc.saudeemmovimento@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE DE VIANA DO CASTELO Email Geral: cs.vcastelo@ulsam.min-saude.pt
	UCSP VIANA DO CASTELO Morada: Rua Nova de Santana 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone/Fax: 258 806 880 / 258 806 882 Email Coordenador: coord.ucspviana@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.vcastelo@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE AFIFE (POLO UCSP VIANA DO CASTELO) Morada: Largo 25 de Abril 4900-027 AFIFE Telefone: 258 981 345 Email: ext.afife@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE CARREÇO (POLO UCSP VIANA DO CASTELO) Morada: Largo Silvina Alves Castro, 2 4900-278 CARREÇO Telefone: 258 835 831 Email: ext.carreco@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE LANHESES (POLO UCSP VIANA DO CASTELO) Morada: Rua Condes de Almada, 370 4925 – 422 Lanheses Telefone/Fax: 258 732528 / 258 806882 Email: ext.lanheses@ulsam.min-saude.pt

	EXTENSÃO DE SAÚDE S. MARTA PORTUZELO (POLO UCSP VIANA CASTELO) Morada: Rua Padre Torres, 1 4925-083 PORTUZELO Telefone/Fax: 258 808 070 / 258 808 862 Email: ext.smartha@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE TIAGO DE ALMEIDA (POLO UCSP VIANA CASTELO) Morada: Rua Dr. Tiago de Almeida 4900 - 497 VIANA DO CASTELO Telefone/Fax: 258 823324 Email: ext.tiagodealmeida@ulsam.min-saude.pt
	USF CUIDARTE Morada: Rua Padre Torres, 1 4925-083 PORTUZELO Telefone/Fax: 258 808 860 / 258 808 862 Email Coordenador: coord.usfcuidarte@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.cuidarte@ulsam.min-saude.pt
	USF TIAGO DE ALMEIDA Morada: Rua Nova de Santana – 1º Andar 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 806 888 Email Coordenador: coord.usftiagodealmeida@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.tiagodealmeida@ulsam.min-saude.pt
	USF GIL EANES Morada: Largo Infante D. Henrique 4900-369 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 839 200 Email Coordenador: coord.usfgileanes@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.gileanes@ulsam.min-saude.pt
	UCC VIANA DO CASTELO Morada: Rua Padre Torres, 1 4925-083 PORTUZELO Telefone: 258 808 867 Email Geral: ucc.vcastelo@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAÚDE DARQUE Email Geral: cs.darque@ulsam.min-saude.pt
	UCSP DE DARQUE Morada: Rua Cidade Nova 4935-087 DARQUE

	Telefone/Fax: 258 320 120 / 258 320 121 Email Coordenador: coord.ucspdarque@ulsam.min-saude.pt Email Geral: ucsp.darque@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA NOVA DE ANHA (POLO UCSP DARQUE) Morada: Rua Dr. Roleira Marinho 4935-374 VILA NOVA DE ANHA Telefone: 258 333 806 Email: ext.vnanha@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE CHAFÉ (POLO UCSP DARQUE) Morada: Estrada da Amorosa 4935-586 CHAFÉ Telefone: 258 325 900 Email: ext.chafe@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE GERAZ DO LIMA (POLO UCSP DARQUE) Morada: Lugar da Gândara 4905-604 GERAZ DO LIMA (SANTA MARIA) Telefone: 258 739 240 Email: ext.gerazlima@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA FRANCA (POLO UCSP DARQUE) Morada: Caminho Padre Trindade 4935-669 VILA FRANCA Telefone: 258 770 650 Email: ext.vfranca@ulsam.min-saude.pt
	USF ARQUIS NOVA Morada: Rua Cidade Nova 4935-087 DARQUE Telefone: 258 320 140 Email Coordenador: coord.usfarquisnova@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.arquisnova@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE CASTELO DE NEIVA (POLO USF ARQUIS NOVA) Morada: Largo Sendim de Baixo 4935-566 CASTELO DE NEIVA Telefone: 258 871 120 Email: ext.cneiva@ulsam.min-saude.pt
	UCC DARQUE Morada: Rua Cidade Nova 4935-087 DARQUE Telefone: 258 320 120

	Email Geral: ucc.darque@ulsam.min-saude.pt
	CENTRO DE SAUDE DE BARROSELAS Email Geral: cs.barroselas@ulsam.min-saude.pt
	UCSP DE BARROSELAS (extinta em 29/06/2023) Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-472 BARROSELAS Telefone/Fax: 258 772 761 / 258 772 763 Email Coordenador: coord.ucspbarroselas@ulsam.min-saude.pt Email G eral: ucsp.barroselas@ulsam.min-saude.pt
	EXTENSÃO DE SAÚDE DE ALVARÃES (POLO UCSP BARROSELAS) (extinta em 29/06/2023) Morada: Rua dos Cruzeiros, N.º 46 – Lugar da Igreja 4905-205 ALVARÃES Telefone: 258 777 474 Email: ext.alvaraes@ulsam.min-saude.pt
	USF MARGENS DO NEIVA (início de atividade em 30/06/2023) Morada: Rua do Alambique, 58 4905-312 BARROSELAS Telefone: 258 772 761 Email Coordenador: coord.usfmargensneiva@ulsam.min-saude.pt Email Geral: usf.margensneiva@ulsam.min-saude.pt
	UCC BARROSELAS Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-472 BARROSELAS Telefone: 258 772 744 Email Geral: ucc.barroselas@ulsam.min-saude.pt

1.2 Caraterização da entidade

De acordo com o seu Regulamento Interno (aprovado em 7/7/2022, pelo Conselho de Administração e homologado em 22/7/2022, pela Ministra da Saúde), a estrutura organizacional da ULSAM, E.P.E., é constituída atualmente pelos Órgãos de Apoio Técnico, Órgãos de Suporte ao Conselho de Administração, Órgãos de Prestação de Cuidados e Órgãos de Suporte à Prestação de Cuidados e Órgãos de Gestão e Logística.

Os **Órgãos** da ULSAM, E.P.E. integram os seguintes elementos:

- Conselho de Administração (composto por um Presidente e cinco Vogais);
- Órgão de Fiscalização;
- Sistema de controlo interno e de comunicação de irregularidades;
- Conselho Consultivo.

São **Órgãos de Apoio Técnico ao Conselho de Administração**:

- Comissões de apoio técnico: Comissão de Humanização e Segurança do utente; Comissão de Coordenação Clínica; Comissão de Controlo de Infecção / GCL PPCIRA; Comissão de Normalização de Consumos; Comissão de Coordenação Oncológica; Comissão de Ética; Comissão de Coordenação da Interrupção da Gravidez; Comissão de Feridas; Comissão de Farmácia e Terapêutica; Comissão de Nutrição Artificial; Comissão de Emergência e Catástrofe.
- Conselho Técnico dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica;
- Conselhos Coordenadores da Avaliação;
- Direção de Internato Médico;
- Direção de Enfermagem;
- Centro de Investigação e Desenvolvimento;
- Centro de Ensaaios Clínicos;
- Encarregado de Proteção de Dados;
- Responsável pelo cumprimento de acesso à informação.

Os **Órgãos de Suporte ao Conselho de Administração** são os seguintes Gabinetes:

Serviço de auditoria interna, Gabinete de gestão de risco clínico, Gabinete do cidadão, Gabinete jurídico, Gabinete de planeamento e controlo de gestão, Gabinete da qualidade, Gabinete de comunicação e Gabinete de ensino médico pré-graduado.

São **Órgãos de prestação de cuidados**:

- Departamento dos Cuidados de Saúde Primários (DCSP)
Constituído por doze Centros de Saúde, uma Unidade de Saúde Pública (USP) e uma Unidade de Apoio à Gestão (UAG).

Integram o DCSP os Centros de Saúde de Arcos de Valdevez, de Barroselas, de Caminha, de Darque, de Melgaço, de Monção, de Paredes de Coura, de Ponte da Barca, de Ponte de Lima, de Valença, de Viana do Castelo e de Vila Nova de Cerveira.

- Cuidados Hospitalares - Departamentos Autónomos de Gestão (DAG)

A ULSAM compreende os seguintes DAG: DAG de Medicina; DAG de Cirurgia; DAG da Mulher, da Criança e do Adolescente; DAG de Psiquiatria e Saúde Mental; DAG de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica; DAG de Medicina Crítica e DAG do Ambulatório.

- Cuidados Paliativos

O Serviço Integrado de Cuidados Paliativos integra a Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos, a Equipamento Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos e o Núcleo de Cuidados Paliativos Pediátricos.

- Cuidados Continuados

Os cuidados continuados estão na dependência hierárquica do diretor clínico e são compostos pelas Equipas de cuidados continuados e coordenadora local.

- Unidade de hospitalização domiciliária
- Centro de Telemedicina
- Equipa de Gestão de Altas

Órgãos de Suporte à Prestação de Cuidados

Os serviços de suporte à prestação de cuidados estão na dependência hierárquica do Conselho de Administração e são os seguintes: serviço de esterilização, serviço farmacêutico, serviço de nutrição, serviço social, serviço de psicologia, serviço de codificação, serviço de gestão de documentação, serviço de assistência espiritual e religiosa.

São Órgãos de Gestão e Logística: serviço de aprovisionamento; serviço de instalações e equipamentos; serviço hoteleiro e de apoio geral; serviço de gestão de recursos humanos; serviço de gestão financeira; serviço de gestão de sistemas de informação e comunicações; serviço de saúde ocupacional/saúde do trabalho; serviço de gestão das relações com utentes.

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

Órgãos de Gestão

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direção / Administração	Presidente do Conselho de Administração: Dr. João Porfírio Carvalho de Oliveira	Despacho n.º 2726/2024, de 14 de março da Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I. P., os membros do Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E. foram designados para um mandato de três anos, 2024-2026, com efeitos a 29 de janeiro de 2024.
	Vogais Executivos: Dr.ª Susana Maria Lopes Cardoso (Vogal Executivo) Dr. José Manuel Cunha da Silva (Diretor Clínico para a área dos cuidados de saúde primários) Dr.ª Paula Cristina Amorim Felgueiras (Diretora Clínica para a área dos cuidados hospitalares) Enf.ª Rosinda Marinho Pereira Costa (Enfermeira Diretora)	
Revisor Oficial de Contas	BDO & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda., registada como SROC n.º 29 representada por Paulo Jorge de Sousa da Fonseca Ferreira, (ROC n.º 781)	Despacho conjunto de Suas Excelências os Secretários de Estado da Saúde e do Tesouro n.º 1393/2022
Conselho Fiscal c)	Presidente Dr. André Miguel Andrade e Silva Junqueira Mendonça	Despacho conjunto de Suas Excelências os Secretários de Estado da Saúde e do Tesouro (20/03/2018)
	Vogal Dr.ª Ana Filipa dos Santos Gonçalves Dr.ª Ana Luísa Louro da Graça Peixito Soares	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade Local da Gestão do Acesso (ULGA) Coordenador: Dr. Alfredo Manuel Ramos Pinto	A partir de 01/09/2017
Comissões (alguns exemplos)	- Comissão de Ética; - Comissão de Humanização e Segurança do Utente; - Comissão de Controlo de Infecção / GCL PPCIRA; - Comissão de Farmácia e Terapêutica;	

- Comissão de Coordenação Oncológica;
- Comissão de Normalização dos Consumos;
- Comissão de Certificação da Interrupção da Gravidez;
- Comissão de Coordenação Clínica;
- Comissão de Feridas;
- Comissão de Nutrição Artificial;
- Comissão de Emergência e Catástrofe.

Dr.ª Maria Cristina Costa	
Gabinete do Utente	Contato: 258802291
	Gab.utente@ulsam.min-saude.pt

De 1 a 28 de Janeiro de 2024	
Presidente do Conselho de Administração:	
Dr. António Franklim Ribeiro Ramos.	
Vogais Executivos:	
Direção / Administração	Dr.ª Maria Manuela Mota Duarte (Vogal Executivo)
	Dr. Rui Pedro Teixeira Ferreira da Silva (Vogal Executivo) a)
	Professora Doutora Maria Cristina Pinto Brás Roque (Diretora Clínica para a área dos cuidados hospitalares) d)
	Enf.ª Maria do Rosário dos Reis Vieira Rodrigues (Enfermeira Diretora) e)
	Dr.ª Fátima Cristina Mira da Fonseca (Diretor Clínico para a área dos cuidados de saúde primários) b)
Despacho n.º 11556/2020 de 11 de novembro de 2020 do Gabinete da Ministra, Publicado no Diário da República, 2ª Série - N.º 228 - 23 de novembro de 2020	

a) Comissão de serviço com referência a 16 de outubro de 2021.

b) cessou o seu mandato como Diretora Clínica para a área dos Cuidados de Saúde Primários da ULSAM a 01/12/2022, na sequência da sua designação para o Conselho de Gestão da Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I.P. (RCM n.º 120/2022 de 5 de dezembro).

c) A partir de fevereiro de 2021, O Dr. André Miguel Andrade e Silva Junqueira Mendonça, passou a Presidente do Conselho Fiscal, em virtude da aposentação do anterior Presidente, Dr. Carlos Alberto da Silva e Cunha.

d) Cessou funções em 30/09/2023, por renúncia ao cargo.

e) Cessou funções a 31/10/2023, por renúncia ao cargo.

1.3 Sistemas de Informação

São de seguida apresentadas as principais aplicações informáticas em uso na Instituição, de caráter geral e específico.

Aplicações Informáticas Gerais

Na tabela seguinte são apresentadas as aplicações informáticas em uso na ULSAM, E.P.E. que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações Informáticas		Em Uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	X
2. SINUS	Sistema de Informação nacional dos Cuidados de Saúde primários	X
3. SClínico Hospitalar	Sistema Informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros - Hospital	X
4. SClínico Cuidados Saúde Primários	Sistema Informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros - CSP	X
5. CTH (Alert P1)/ RSE-SIGA	Consulta a Tempo e Hora	X
6. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
7. BAS	Registo dos Benefícios Adicionais de Saúde	X
8. SIMH	Sistema de Informação para Morbilidade Hospitalar	X
9. Obscare	Sistema de registo clínico eletrónico que dá suporte completo à prática ginecológica e obstétrica	X
10. SVIG-TB	Registo de Dados de Doentes com Tuberculose	X
11. SARA	Sistema de Alerta e Resposta Adequada (Casos de Meningite)	X
12. SCD/E	Sistema de Classificação de Doentes / Enfermagem	X
13. SISO	Sistema de Informação para a Saúde Oral	X
14. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
15. SINAVE	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde	X
16. SICO	sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
17. SINAS	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde	X
18. PEM	Prescrição eletrónica de medicamentos	X

Aplicações Informáticas Específicas

Indicam-se de seguida outras aplicações informáticas utilizadas na ULSAM, E.P.E. que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Aplicações Informáticas			Em Uso
1.	SIIMA Radiologia	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Radiologia	X
2.	SIIMA Cardio	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Cardiologia	X
3.	SIIMA Pneumo	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Pneumologia	X
4.	SIIMA Gastro	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Gastrenterologia	X
5.	SIIMA ORL	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Otorrinolaringologia	X
6.	SIIMA Oftalmologia	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Oftalmologia	X
7.	SIIMA Urologia	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Urologia	X
8.	SIIMA Neurologia	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Neurologia	X
9.	SIIMA Fisiatria	Plataforma única para gestão de várias áreas clínicas - Radiologia	X
10.	ASTRAIA		X
11.	HS SGICM	Prescrição em Dose Unitária	X
12.	HS SIGMC	Prescrição em Ambulatório	X
13.	Clinidata XXI	Gestão de Análises Clínicas	X
14.	First Care	Aplicação para Serviço Social	X
15.	GOTA	Sistema de Gestão de Hipocoagulados	X
16.	PACS - Sectra		X
17.	Pyxis	Armários Informatizados de Medicamentos	X
18.	Kardex	Armários Informatizados para distribuição de medicamentos	X
19.	Siima Rastreios	Sistema de informação para gestão do circuito de Programas de Rastreo populacionais (Retinopatia Diabética e Cancro Colo Útero)	X
20.	SIBAS	Sistema de Informação (Sangue)	X
21.	SISPAT	Sistema de informação de Anatomia Patológica	X
22.	Gsdnet	Gestão Sistemas Dietas	X
23.	HS SGICM	Farmácia Hospitalar	X
24.	HEPIC	Sistema Informação Controlo de Infeções	X
25.	GooPortal	Solução de Gestão Documental e Processual	X
26.	SIGMACC	Sistema Descentralizado de Codificação de Internamentos	X
27.	B.ICU - Bsimple	Unidade de Cuidados Intensivos/Bloco Central e Bloco de Ambulatório	X
28.	Balcão Único	Portal de utente da ULSAM	X
29.	Quiosques de Atendimento Automático		X
30.	Plataforma de BI (Meliora)		X
31.	BUS de Interoperabilidade HELIOS (Interfaces HL7)		X
32.	HS SGICM - MVO	Controle de Medicamentos Falsificados	X
33.	App MyUlsam		X
34.	Easyvista		X
35.	HS-Register		X
36.	App Dador		X

37. Psychare		X
38. Maternum (Speculum)		X
39. Portal Utente (App Seamlink)	Portal web para o utente	X
40. Audit Trail	Plataforma de RGPD	X
41. Babymatch	Solução anti rapto	X
40. GSD Gestão serviço dietas	Gestão de dietas	X
41. CIT	Certificada incapacidade temporário	X
42. GSD Gestão serviço dietas	Gestão de dietas	X
43. ELearning	Plataforma para formação	X
44. Forinsia	Gestão modalidades de formação	X
45. Geadap	Avaliação interna colaboradores	X
46. Gatewaybox	Plataforma de envio de SMS	X
47. GPC Gestão pré-contencioso	Gestão pré-contencioso	X
48. Reembolsos Ostomizados e Lanifícios	Plataforma de reembolsos	X
49. IT2	Sistema de monitorização e alarme	X
50. Labway	Registo do estado das águas	X
51. MAC	Gestão de Imobilizado	X
52. MAPP	Aplicação da BIQ com diversos módulos	X
53. MIMUF		X
54. Monitorização e Alarmística	Segurança e robustez dos SI	X
55. Movimento assistencial diário		X
56. Patientcare	Plataforma de apoio ao registo dos blocos	X
57. Plano contingência	Plano de emergência	X
57. Plataforma DPOC	Telemonitorização	X
58. PRVR	Portal requisição de vinhetas	X
59. Qualitus	Gestão processos qualidade	X
60. PRVR	Portal requisição de vinhetas	X
61. RENTEV	Testamento vital do utente	X
62. RISI	Gestão de horários	X
63. RNU	Identificação de utentes	X
64. RISI	Gestão de horários	X
65. SGTD	Transporte de utentes	X
67. SHST	Higiene e segurança no trabalho	X
68. SIARS	Indicadores e relatórios	X
69. SHST	Higiene e segurança no trabalho	X
70. WEBRHV	Consulta de vencimentos	X
71. SHST	Higiene e segurança no trabalho	X
72. E-VACINAS	Boletim digital de vacinas	X

73. INSTACOUNT	Rastreabilidade de Instrumentos cirúrgicos	X
74. PORTAL Interno	Portal web colaborador interno	X
75. GHAF	Gestão hospitalar armazém e farmácia	X

Segurança da informação

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

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

Garantia de Confidencialidade e Proteção de Dados – PT.006/1.GSIC ;
Acesso às informações contidas nos Registos/ Processo Clínico, pelo Doente - PT.006.GSIC
Estratégia de Governação da Informação – ETR.001.CA e DRP

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

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

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Ref.ª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2 Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3 Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4 Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
- Plano de Atividades e Orçamento da ULSAM, EPE; - Relatório & Contas; - Relatório de Governo Societário; - Relatório Trimestral de Execução Orçamental; - Relatório Analítico de Desempenho Económico-Financeiro - Contrato – Programa; - Plano de Desempenho (Mensal); - Regulamento Interno do Gabinete do Utente; - Regulamento Interno do Serviço de Urgência; - Regulamento Interno dos Departamentos; - Regulamento Interno da ULSAM; - Código de Ética da ULSAM - Regulamento para visitas e acompanhantes dos doentes - Procedimento de Tratamento de sugestões, reclamações e Elogios e Agradecimentos dos utentes - Procedimento para referência a consulta hospitalar - Procedimento para devolução a CSP de pedidos de consulta Hospitalar - Procedimento para comunicação interna de irregularidades na ULSAM - Procedimento para Acesso a informação de saúde			

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	Ref.ª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? - Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Gabinete do Cidadão - Unidade Local de Gestão de Acesso
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? - Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		Gabinete da Qualidade/Gabinete do Cidadão: - Mod 607.ULSAM - Mod 608.ULSAM
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 I
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		Anexo I
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Anexo I (Ponto A Acesso)
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		No âmbito do Plano de Desempenho - Relatório trimestrais de Execução Orçamental - Relatório de monitorização da Contratualização Relatório Analítico de Desempenho Económico-Financeiro
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		Ex: no âmbito da Política da Qualidade PT.009.DNI Adiantamento e Antecipação de Atos Médicos
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		Quadros Pág. 21
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		

2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X	Informação disponível nos serviços da ULSAM.
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	https://tempos.min-saude.pt/#/instituicao/139 https://tempos.min-saude.pt/#/instituicao/138
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	Divulgado no site da Instituição
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 II
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	
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares (ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

A informação da parte II do presente relatório de acesso, é dedicada aos resultados do ano de 2024, da ULSAM.E.P.E., no que respeita à análise global de tempos máximos de resposta garantidos, com base na portaria 153/2017 de 4 de maio.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentação 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 os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

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

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de acesso	TMRG	TR 2024
Cuidados de saúde prestados na Unidade Funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais e informais		
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	n.d.
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	73,7%
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta		
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido	98,04%
Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 horas contadas da receção do pedido	n.d.
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	71,88%
Programadas pelos profissionais da Unidade Funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	n.d.

Fonte: Siars

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
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)				
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		n.d.	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		n.d.	n.d.
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)				
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		n.d.	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias		n.d.	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias		n.d.	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias			
Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)				
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		n.d.	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		n.d.	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		n.d.	n.d.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada				
Urgência (nível 3)	Imediato		n.d.	n.d.
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias		n.d.	n.d.
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias		n.d.	n.d.
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES				
Muito prioritária	30 dias		30 dias	47
Prioritária	60 dias		60 dias	86
Prioridade «normal»	120 dias		120 dias	190

Nota: A informação disponível em BI RSE SIGA, não apresenta a informação desagregada por doença oncológica e cardíaca.

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
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)				
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias		n.d.	n.d.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)				
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias		n.d.	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)				
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		3 dias	2,20
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		15 dias	2,4
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		60 dias	44,00
Normal (prioridade 1)	180 dias		180 dias	126,8
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)				
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		3 dias	1,6
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		15 dias	6,7
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		45 dias	32
Normal (prioridade 1)	60 dias		60 dias	73,10
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)				
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		n.d.	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		n.d.	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		n.d.	n.d.
Normal (prioridade 1)	90 dias		n.d.	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)				
Normal (prioridade 1)	180 dias		n.a.	n.a.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)				
Normal (prioridade 1)	30 dias		n.d.	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		n.d.	n.d.
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)				
Normal (prioridade 1)	30 dias		n.d.	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		n.d.	n.d.

Nota: A informação remetida pela Unidade de Gestão do Acesso (UGA), não apresenta a informação desagregada por nível de prioridade.

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	n.d.	n.d.
Pacemaker cardíaco	30 dias	n.d.	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	17,95 dias
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	n.a.	n.a.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	23,17 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	5,84 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	n.d.	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	n.a.	n.a.
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)		n.d.

Nota: A Instituição não recebeu esta informação pela Unidade de Gestão do Acesso (UGA).

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

A última parte do relatório de Acesso, apresenta uma análise específica da Unidade de Saúde do Alto Minho, E.P.E., para o ano de 2024, sendo dedicada aos principais resultados obtidos tanto a nível de produção como a nível de indicadores de desempenho da resposta assistencial.

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

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

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

Área de Cuidados	2022	2023	2024	Var. 23/22		Var. 23/22	
				Valor	%	Valor	%
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	405 567	426 718	463 034	36 316	9%	21 151	5%
Consultas de Saúde Infantil	89 798	88 744	73 197	-15 547	-18%	-1 054	-1%
Consultas de Saúde Materna	16 617	15 115	15 574	459	3%	-1 502	-9%
Consultas de Planeamento Familiar	12 217	12 381	12 763	382	3%	164	1%
Consultas médicas no domicílio	6 596	7 142	7 983	841	12%	546	8%
Consultas de enfermagem no domicílio	71 642	72 213	74 419	2 206	3%	571	1%
Vigilância de doentes diabéticos	55 761	58 684	63 987	5 303	9%	2 923	5%
Vigilância de doentes hipertensos	112 407	121 399	133 200	11 801	10%	8 992	8%

Fonte: SIARS

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

Neste capítulo, são apresentação os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2023, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

2.1 Consulta externa

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

Consultas Externas	2022	2023	2024	Δ 24/23		Δ 23/22	
				Valor	%	Valor	%
Cirurgia Geral	24 374	27 023	29 107	2 084	8%	2 649	11%
Cirurgia Plástica	91	99	100	1	1%	8	9%
Estomatologia	4 351	4 925	5 110	185	4%	574	13%
Oftalmologia	16 322	21 538	18 499	-3 039	-14%	5 216	32%
Ortopedia	25 309	24 198	25 117	919	4%	-1 111	-4%
Otorrinolaringologia	8 326	9 251	9 489	238	3%	925	11%
Urologia	12 928	12 952	13 485	533	4%	24	0%
Anestesiologia Ambulatório	3 306	3 497	4 442	945	27%	191	6%
Anestesiologia	1 167	1 048	2 210	1 162	111%	-119	-10%
Dor Crónica	2 014	2 725	2 943	218	8%	711	35%
Cardiologia	7 548	7 954	9 176	1 222	15%	406	5%
Dermato-Venereologia	6 776	8 857	7 385	-1 472	-17%	2 081	31%
Doenças Infeciosas	246	417	653	236	57%	171	70%
Endocrinologia - Nutrição	8 403	8 956	8 527	-429	-5%	553	7%
Gastroenterologia	6 780	7 769	8 331	562	7%	989	15%
Medicina Interna	18 623	18 347	18 841	494	3%	-276	-1%
Neurologia	10 773	11 100	11 514	414	4%	327	3%
Oncologia Médica	2 749	4 022	6 513	2 491	62%	1 273	46%
Pneumologia	9 782	11 850	14 049	2 199	19%	2 068	21%
Reumatologia	12 912	13 387	14 695	1 308	10%	475	4%
Imunoalergologia	2 804	2 875	3 351	476	17%	71	3%
Hematologia	591	1 407	2 529	1 122	80%	816	138%
Ginecologia	10 638	11 391	12 440	1 049	9%	753	7%
Obstetrícia	9 971	10 040	10 403	363	4%	69	1%
Pediatria	13 720	12 922	14 051	1 129	9%	-798	-6%
Psiquiatria	13 748	13 354	12 236	-1 118	-8%	-394	-3%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1 417	1 291	1 385	94	7%	-126	-9%
Hipocoagulados	10 668	9 870	10 430	560	6%	-798	-7%
Imuno-Hemoterapia	7 220	7 555	7 254	-301	-4%	335	5%
Medicina Física e Reabilitação	8 406	9 380	10 948	1 568	17%	974	12%
Cuidados Paliativos	744	751	1 133	382	51%	7	1%

Medicina Intensiva	253	110	97	-13	-12%	-143	-57%
Radiologia Intervenção	15	16	26	10	63%	1	7%
Consultas pessoal (Med. Trabalho)	7 448	4 035	3 273	-762	-19%	-3 413	-46%
Psicologia	7 551	8 306	8 283	-23	0%	755	10%
Apoio Nutricional e Dietética	3 588	3 886	4 040	154	4%	298	8%
Outras Consultas pessoal n/ médico	60 493	64 376	79 125	14 749	23%	3 883	6%
Cons. Aberta Acomp. COVID 19	2 890	14	0	-14	-100%	-2 876	-100%
Grupo Multidisciplinar	565	560	608	48	9%	-5	-1%
TOTAL (c/ M. Trabalho e Cons. n/ Méd.)	345 510	362 054	391 798	29 744	8%	16 544	5%

Fonte: Mapa SONHO V2

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

Consultas Externas	2022	2023	2024	Δ 24/23		Δ 23/22	
				Valor	%	Valor	%
Cirurgia Geral	7 615	8 200	8 646	446	5%	585	8%
Cirurgia Plástica	42	55	45	-10	-18%	13	31%
Estomatologia	1 296	1 426	1 543	117	8%	130	10%
Oftalmologia	4 704	7 675	4 529	-3 146	-41%	2 971	63%
Ortopedia	7 840	7 875	8 670	795	10%	35	0%
Otorrinolaringologia	2 771	3 258	2 895	-363	-11%	487	18%
Urologia	2 237	2 533	2 148	-385	-15%	296	13%
Anestesiologia Ambulatório	3 264	3 455	4 436	981	28%	191	6%
Anestesiologia	1 124	954	1 544	590	62%	-170	-15%
Dor Crónica	389	389	521	132	34%	0	0%
Cardiologia	1 759	1 687	2 144	457	27%	-72	-4%
Dermato-Venereologia	2 841	3 121	2 026	-1 095	-35%	280	10%
Doenças Infeciosas	87	98	125	27	28%	11	13%
Endocrinologia - Nutrição	1 721	1 678	1 825	147	9%	-43	-2%
Gastroenterologia	1 667	1 724	1 639	-85	-5%	57	3%
Medicina Interna	4 641	4 552	4 813	261	6%	-89	-2%
Neurologia	2 527	2 555	2 817	262	10%	28	1%
Oncologia Médica	316	471	841	370	79%	155	49%
Pneumologia	2 120	2 505	2 551	46	2%	385	18%
Reumatologia	2 629	2 592	2 859	267	10%	-37	-1%
Imunoalergologia	832	865	976	111	13%	33	4%
Hematologia	238	323	331	8	2%	85	36%
Ginecologia	3 677	4 053	3 741	-312	-8%	376	10%

Obstetrícia	4 961	4 439	4 547	108	2%	-522	-11%
Pediatria	5 458	4 482	4 510	28	1%	-976	-18%
Psiquiatria	2 434	2 438	2 131	-307	-13%	4	0%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	368	325	423	98	30%	-43	-12%
Hipocoagulados	284	489	690	201	41%	205	72%
Imuno-Hemoterapia	799	864	736	-128	-15%	65	8%
Medicina Física e Reabilitação	5 123	5 220	5 960	740	14%	97	2%
Cuidados Paliativos	214	241	286	45	19%	27	13%
Medicina Intensiva	205	93	86	-7	-8%	-112	-55%
Radiologia Intervenção	15	0	26	26		-15	-100%
Consultas pessoal (Med. Trabalho)	198	136	224	88	65%	-62	-31%
Psicologia	1 786	1 832	1 844	12	1%	46	3%
Apoio Nutricional e Dietética	1 300	1 397	1 459	62	4%	97	7%
Outras Consultas pessoal n/ médico	16 048	16 998	21 059	4 061	24%	950	6%
Cons. Aberta Acomp. COVID 19	108	4	0	-4	-100%	-104	-96%
Grupo Multidisciplinar	12	23	163	140	609%	11	92%
TOTAL (c/ M. Trabalho e Cons. n/ Méd.)	95 650	101 025	105 809	4 784	5%	5 375	6%

Fonte: Mapa SONHO V2

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

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

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Anestesiologia	67	72	7%	81,3	66,4	-18%	269	378	41%
Cardiologia	562	841	50%	139,5	173,7	24%	460	714	55%
Cirurgia Geral	2466	2464	0%	110,4	103,3	-6%	1395	825	-41%
Medicina Geral e Familiar	23	23	0%	177,2	96,2	-46%	593	736	24%
Dermato-Venereologia	3017	5268	75%	186,7	316,4	69%	527	888	69%
Endocrinologia e Nutrição	618	786	27%	119,6	149,1	25%	483	547	13%
Estomatologia	149	135	-9%	76,5	43,0	-44%	457	659	44%
Gastroenterologia	833	678	-19%	167,3	212,2	27%	499	792	59%
Ginecologia	1319	1615	22%	117,5	143,2	22%	617	707	15%
Imunohemoterapia	19	25	32%	105,2	116,4	11%	447	217	-51%
Imunoalergologia	176	211	20%	70,8	50,3	-29%	387	183	-53%
Medicina Física e de Reabilitação	355	390	10%	68,7	67,3	-2%	446	286	-36%
Medicina Interna	663	409	-38%	92,8	58,8	-37%	459	825	80%
Neurologia	925	748	-19%	150,7	123,5	-18%	765	1131	48%
Obstetrícia	491	368	-25%	104,7	201,2	92%	517	816	58%
Oftalmologia	3602	5613	56%	131,2	174,8	33%	758	993	31%
Ortopedia	5655	5984	6%	180,1	187,5	4%	692	827	20%
Otorrinolaringologia	2758	3271	19%	226,4	261,9	16%	837	838	0%
Pediatria	632	590	-7%	97,6	95,0	-3%	724	424	-41%
Pneumologia	1070	1402	31%	140,9	172,6	23%	495	659	33%
Psiquiatria	584	779	33%	92,1	93,9	2%	451	798	77%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	75	67	-11%	76,8	72,2	-6%	635	617	-3%
Reumatologia	708	633	-11%	79,8	57,4	-28%	768	876	14%
Urologia	891	1349	51%	113,0	174,4	54%	517	883	71%
Total Entidade	27734	33 839	22%	149,6	190,0	27%	1395	1 131	-19%

Fonte: BIRSE, Siga, extração oficial 14/03/2025

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

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Consultas realizadas			Consultas realizadas fora do TMRG			Tempo médio de resposta ao pedido (dias)		
	2023	2024	Δ 2023/2024	2023	2024	Δ 2023/2024	2023	2024	Δ 2023/2024	2023	2024	Δ 2023/2024
Anestesiologia	206	242	17%	162	191	24%	44	57	30%	102,2	104,5	2%
Cardiologia	1 409	1 853	32%	941	800	0%	623	458	-26%	123,9	128,0	3%
Cirurgia Geral	6 006	6 181	3%	4 680	4 896	14%	2 643	2 709	2%	134,5	139,2	4%
Dermato-Venereologia	4 147	4 317	4%	2 365	1 566	13%	1 550	804	-48%	173,6	182,6	5%
Endocrinologia e Nutrição	1 407	1 496	6%	892	922	-11%	461	652	41%	116,8	182,5	56%
Estomatologia	1 056	1 111	5%	881	878	28%	43	42	-2%	47,7	43,0	-10%
Gastroenterologia	1 609	1 638	2%	912	1 093	12%	479	554	16%	125,9	143,5	14%
Ginecologia	2 579	2 873	11%	1 794	1 941	14%	1 185	1 579	33%	155,8	181,3	16%
Ginecologia-Obstetrícia	206	134	-35%	219	67	-4%	63	52	-17%	119,8	218,1	82%
Imunoalergologia	787	882	12%	521	591	4%	20	25	25%	80,2	80,7	1%
Imunohemoterapia	93	104	12%	83	82	295%	6	16	167%	43,3	62,7	45%
Medicina Física e de Reabilitação	1 583	1 661	5%	1 296	1 441	12%	146	156	7%	62,6	66,0	5%
Medicina Geral e Familiar	158	194	23%	94	110	-9%	13	14	8%	14,4	38,3	166%
Medicina Interna	2 356	2 232	-5%	1 730	1 876	10%	421	397	-6%	77,1	78,8	2%
Neurologia	1 898	2 045	8%	1 243	1 879	-7%	703	990	41%	118,7	160,1	35%
Obstetrícia	2 358	2 432	3%	1 561	1 939	-5%	296	320	8%	33,6	30,1	-10%
Oftalmologia	5 773	6 428	11%	5 531	3 590	63%	5 296	3 196	-40%	271,9	235,1	-14%
Ortopedia	6 784	6 586	-3%	4 803	5 177	1%	4 335	3 743	-14%	258,6	341,7	32%
Otorrinolaringologia	2 877	2 987	4%	1 966	1 865	19%	1 694	1 361	-20%	275,8	375,3	36%
Pediatria	1 926	2 061	7%	1 475	1 609	10%	600	647	8%	105,1	114,6	9%
Pneumologia	1 825	2 094	15%	1 418	1 466	22%	1 081	913	-16%	184,5	200,7	9%
Psiquiatria	2 068	2 085	1%	1 411	1 310	3%	347	498	44%	98,3	116,0	18%
Psiquiatria Da Infância E Adolescência	292	375	28%	243	323	-4%	37	55	49%	65,9	71,4	8%
Reumatologia	2 528	2 805	11%	1 950	2 287	1%	149	167	12%	84,2	88,3	5%
Urologia	2 159	2 250	4%	1 665	1 266	19%	1 244	724	-42%	148,6	159,8	8%
Total Entidade	54090	57 174	6%	39845	39143	13%	23483	20 162	-14%	162	175	8%

Fonte: BIRSE, Siga, extração oficial 14/03/2025

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

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023	2023	2024	Δ 2024/2023
Anestesiologia	0	0	n.a.	10	8	-20%	152	183	20%
Cardiologia	17	24	41%	214	274	28%	710	460	-35%
Cirurgia Geral	112	104	-7%	582	648	11%	3986	4046	2%
Dermato-Venereologia	103	101	-2%	674	499	-26%	1588	860	-46%
Endocrinologia e Nutrição	33	49	48%	237	302	27%	622	525	-16%
Estomatologia	55	51	-7%	150	99	-34%	676	727	8%
Gastrenterologia	57	86	51%	314	558	78%	541	376	-30%
Ginecologia	32	19	-41%	231	291	26%	1531	1586	4%
Ginecologia-Obstetrícia	1	0	-100%	19	9	-53%	199	51	-74%
Imunoalergologia	2	1	-50%	17	16	-6%	502	574	14%
Imunohemoterapia	18	18	0%	20	16	-20%	45	48	7%
Medicina Física e de Reabilitação	123	98	-20%	191	271	42%	982	1072	9%
Medicina Geral e Familiar	41	28	-32%	20	28	40%	33	54	64%
Medicina Interna	98	110	12%	370	407	10%	1271	1382	9%
Neurologia	33	52	58%	278	537	93%	932	1212	30%
Obstetrícia	686	1076	57%	269	250	-7%	606	604	0%
Oftalmologia	3	45	1400%	104	317	205%	5424	3025	-44%
Ortopedia	37	113	205%	303	564	86%	4463	3404	-24%
Otorrinolaringologia	57	43	-25%	302	333	10%	1607	1168	-27%
Pediatria	36	17	-53%	164	95	-42%	1275	1476	16%
Pneumologia	53	67	26%	210	394	88%	1155	894	-23%
Psiquiatria	2	8	300%	19	17	-11%	1390	1279	-8%
Psiquiatria Da Infância E Adolescência	2	5	150%	60	62	3%	181	255	41%
Reumatologia	2	11	450%	30	122	307%	1918	2149	12%
Urologia	0	145	n.a.	411	440	7%	1120	634	-43%
Total Entidade	1603	2282	42%	5199	6568	26%	32909	28073	-15%

Fonte: BIRSE, Siga, extração oficial 14/03/2025

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

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia entre 31.12.2022 e 31.12.2024

Serviço/Unidade Funcional	LIC				Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)				% LIC TE >TMRG			
	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24
Cirurgia Geral	1013	1267	1073	-15,3%	2,9	3,5	3,1	-11,4%	16,0%	28,0%	24,9%	-11,1%
Cirurgia Plástica	7	12	12	0,0%	1,8	1,4	2,2	57,1%	0,0%	23,0%	0,0%	100,0%
Estomatologia	51	122	113	-7,4%	1,4	1,7	1,6	-5,9%	0,0%	6,0%	1,8%	-70,5%
Ginecologia	204	491	296	-39,7%	1,6	2,8	1,7	-39,3%	0,0%	2,0%	1,0%	-49,3%
Oftalmologia	1705	1901	1514	-20,4%	2,5	2	2,6	30,0%	14,0%	10,0%	14,3%	42,7%
Ortopedia	1729	1754	1812	3,3%	4,1	4,6	4,3	-6,5%	34,0%	39,0%	35,7%	-8,6%
ORL	154	361	382	5,8%	2,6	3,5	3,6	2,9%	16,0%	14,0%	25,7%	83,2%
Urologia	243	345	369	7,0%	2	2	2,3	15,0%	21,0%	25,0%	29,8%	19,2%
Total Entidade	5106	6253	5571	-10,9%	2,9	2,8	3	7,1%	21,0%	22,0%	24,1%	9,5%

Fonte: SIGLIC

Quadro 18. Operados em 2022, 2023 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados				Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)				% Operados TE >TMRG			
	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24
Cirurgia Geral	2193	2260	2443	8,1%	3	3,6	4,0	9,9%	13,6%	19,0%	23,0%	21,1%
Cirurgia Plástica	45	30	53	76,7%	1,5	3,4	4,1	22,5%	2,2%	3,3%	7,5%	128,7%
Estomatologia	242	390	624	60,0%	1,7	1,9	2,0	7,0%	4,1%	2,3%	2,6%	11,5%
Ginecologia	1211	1081	1439	33,1%	1,7	2,2	3,0	31,9%	2,6%	5,1%	6,3%	24,0%
Oftalmologia	4722	6590	6091	-7,6%	3,9	2,7	2,7	-2,6%	15,2%	6,8%	6,6%	-3,7%
Ortopedia	2527	2538	2514	-0,9%	4	4,1	4,1	-1,4%	28,7%	25,4%	27,9%	9,8%
ORL	500	533	631	18,4%	2,3	3,3	4,5	36,8%	11,0%	8,8%	26,9%	206,2%
Urologia	685	624	700	12,2%	2,3	2,8	3,6	26,5%	25,4%	23,4%	25,3%	8,1%
Total Entidade	12125	14046	14495	3,2%	3,1	3,0	3,2	7,9%	16,5%	12,70%	14,54%	14,5%

Fonte: SIGLIC

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas entre 31.12.2022 e 31.12.2024

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM				Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em meses)				% LIC NM TE >TMRG			
	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24
Cirurgia Geral	53	41	54	31,7%	0,0	0,8	0,7	-12,5%	9,4%	29,3%	4,0%	-86,3%
Ginecologia	8	32	3	-90,6%	0,6	1,2	0,8	-33,3%	0,0%	37,5%	0,0%	n.a.
Oftalmologia	1	3		n.a.	1,8	1,7	1,1	-35,3%	100,0%	66,7%	0,0%	n.a.
Ortopedia			2	n.a.				n.a.	0,0%		0,0%	n.a.
ORL	1	4		n.a.	0,1	3,7		n.a.	0,0%	50,0%	0,0%	n.a.
Urologia	37	68	71	4,4%	1,0	1,2	1,6	33,3%	10,8%	30,9%	39,0%	26,2%
Total Entidade	100	148	130	-12,2%	0,6	1,1	1,1	0,0%	10,0%	33,10%	23,00%	-30,5%

Fonte: SIGLIC

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas entre 2022 e 2024

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM				Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)				% Operados NM TE>TMRG			
	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24	2022	2023	2024	Δ 23/24
Cirurgia Geral	463	517	503	-2,7%	0,8	0,9	0,9	-8,5%	13,7%	17,0%	14,9%	-12,4%
Ginecologia	93	108	181	67,6%	0,8	1,1	1,6	45,3%	8,6%	15,7%	33,1%	110,6%
Oftalmologia	3	2	7	250,0%	0,5	1,6	0,2	-84,2%	33,3%	50,0%	71,4%	42,9%
Ortopedia	4	2	1	-50,0%	1,7	1,3	1,5	19,5%	50,0%	0,0%	0,0%	n.a.
ORL	24	15	19	26,7%	0,3	0,7	0,9	40,4%	16,7%	6,7%	15,8%	136,7%
Urologia	197	203	224	10,3%	1,7	2,0	2,1	3,1%	37,6%	66,5%	67,9%	2,0%
Total Entidade	786	847	937	10,6%	1,1	1,3	1,3	0,1%	19,1%	28,60%	31,48%	10,1%

Fonte: SIGLIC

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2022 e 2023

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2023	31.12.2024	Δ 31.12.2023/ 31.12.2024	2023	2023	Δ 2023/ 2024
Cateterismo cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	1801	2000	11%
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	1939	2073	7%
Colposcopia com citologia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	64572	72608	12%
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	11 077	10 844	-2%
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Outras	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.

Fonte: SONHO V2

Anexos

Anexo 1. Linhas de Produção e Indicadores CP 2024 (Provisórios)

IDG ACES Alto Minho, 2024

IDG / Área / Subárea / Dimensão	DEZ-2023	V1	NOV-2024	V2	DEZ-2024
IDG	79.4	↘	51.0	↗	64.2
IDS da Área Desempenho	74.0	↗	75.9	↘	75.8
IDS da Subárea Acesso (Desempenho)	82.4	↗	83.8	↗	84.0
IDS da Dimensão Cobertura ou Utilização (Acesso)	77.9	↗	81.2	↗	82.9
IDS da Dimensão Personalização (Acesso)	71.9	↗	73.8	↗	74.5
IDS da Dimensão Tempos Máximos de Resposta Garantidos (Acesso)	89.8	↗	91.1	↘	90.6
IDS da Dimensão Consulta no Próprio Dia (Acesso)	65.3	↘	63.3	↗	64.7
IDS da Dimensão Distribuição das Consultas Presenciais no Dia (Acesso)	85.0	↗	87.6	↘	87.2
IDS da Subárea Gestão da Saúde (Desempenho)	79.3	↗	81.7	↘	80.7
IDS da Dimensão Saúde Infantil e Juvenil (Gestão da Saúde)	84.0	↗	86.2	↘	81.3
IDS da Dimensão Saúde da Mulher (Gestão da Saúde)	75.4	↗	78.0	↗	78.5
IDS da Dimensão Saúde do Adulto (Gestão da Saúde)	80.1	↗	86.8	↗	87.5
IDS da Dimensão Saúde do Idoso (Gestão da Saúde)	77.8	↘	75.9	↘	75.6
IDS da Subárea Gestão da Doença (Desempenho)	67.4	↗	70.9	↗	72.7
IDS da Dimensão Doenças Cardiovasculares (Gestão da Doença)	88.7	↗	88.9	↘	88.4
IDS da Dimensão Diabetes Mellitus (Gestão da Doença)	58.5	↗	63.8	↗	66.6
IDS da Dimensão Hipertensão Arterial (Gestão da Doença)	53.6	↗	58.5	↗	60.6
IDS da Dimensão Saúde Mental, Probl. Sociais e Familiares (Gestão da Doença)	61.4	↗	67.4	↗	69.1
IDS da Dimensão Doenças Aparelho Respiratório (Gestão da Doença)	62.1	↗	64.9	↗	70.9
IDS da Dimensão Multimorbidade e Outros Tipos de Doenças (Gestão da Doença)	80.3	↗	81.8	↘	80.3
IDS da Subárea Qualificação da Prescrição (Desempenho)	49.3	↗	51.9	↘	50.6
IDS da Dimensão Prescrição Farmacoterapêutica (Qualificação da Prescrição)	61.8	↗	67.2	→	67.2

IDS da Dimensão Prescrição MCDT (Qualificação da Prescrição)	28.6	↘	26.3	↘	23.1
IDS da Área Qualidade Organizacional	85.2	↘	0.2	↗	20.1
IDS da Subárea Melhoria Contínua (Qualidade Organizacional)	89.7	↘	0.0	→	0.0
IDS da Dimensão Acesso (Melhoria Contínua)	89.7	↘	0.0	→	0.0
IDS da Subárea Segurança (Qualidade Organizacional)	81.4	↘	0.0	↗	49.9
IDS da Dimensão Segurança de Utentes (Segurança)	81.4	↘	0.0	↗	49.9
IDS da Subárea Centralidade no Cidadão (Qualidade Organizacional)	79.7	↘	1.1	↗	25.5
IDS da Dimensão Participação do Cidadão (Centralidade no Cidadão)	79.7	↘	2.1	↗	51.0
IDS da Dimensão Satisfação Utentes (Centralidade no Cidadão)			0.0	→	0.0
IDS da Área Formação	97.3	↘	2.5	↗	72.2
IDS da Subárea Formação Interna (Formação)	97.3	↘	2.5	↗	72.2
IDS da Dimensão Formação Interna (Formação Interna)	97.3	↘	2.5	↗	72.2

Fonte: Email SDM recebido a 06/03/2025

CP Apêndice I – Objetivos de produção Cuidados de Saúde Hospitalares

Indicadores de produção total das várias linhas de produção:

Linhas	CP 2024	dez/23	dez/24	Var. Dez 23/24	execução CP
Produção total					
Cuidados Primários					
Consultas					
Nº Consultas Médicas Presenciais (CSP) *	511988	536 818	541610	1%	106%
Nº Consultas Médicas Não Presenciais (CSP) *	444 091	486 385	439 864	-10%	99%
Serviços Domiciliários					
Nº Visitas Domiciliárias Médicas (CSP) *	8 199	7 142	7 887	10%	96%
Nº Visitas Domiciliárias Enfermagem (CSP) *	64 190	71786	71545	-0,3%	111%
Outras Consultas por Pessoal Não Médico					
Nº Consultas de Enfermagem (CSP) *	784 000	773 973	842 192	9%	107%
Nº Consultas de Outros Profissionais (CSP) *	15 517	18 540	19 426	5%	125%
Cuidados Hospitalares					
Consultas Externas					
Nº Total Consultas Médicas	264 413	285 484	300 279	5,2%	114%
Primeiras Consultas	77 572	80 812	81 447	1%	105%
Primeiras Consultas com origem nos CSP referenciadas via CTH	39 448	40 160	38 750	-3%	98%
Primeiras Consultas Descentralizadas	1800	1562	1450	-7%	81%
Primeiras Consultas	36 324	39 100	41247	5%	114%
Consultas Subsequentes	186 841	204 672	218 832	7%	117%
Consultas Subsequentes Descentralizadas	2 600	2 457	2 423	-1%	93%
Consultas Subsequentes	184 241	202 215	216 409	7%	117%
Internamento					
Doentes Saídos - Agudos					
D. Saídos - GDH Médicos (Total)	10 465	10 950	11224	3%	107%
GDH Cirúrgicos	6 840	5 856	6 353	8%	93%
D. Saídos - GDH Cirúrgicos Programados (Total)	4 308	3 271	3 800	16%	88%
D. Saídos - GDH Cirúrgicos Urg (Total)	2 532	2 585	2 553	-1%	101%
Urgência					
Urgência - Total Atendimentos					
Total Atendimentos SUPolivalente					
Total Atendimentos SUMédico-Cirúrgica	102 263	105 502	107 567	2%	95%
Total de Atendimentos SUBásica	61482	65 565	62 485	-4,7%	98%
N.º de Atendimentos (sem Internamento)					
Total Atendimentos SUPolivalente					
Total Atendimentos SUMédico-Cirúrgica	92 135	95 698	97 112	1%	95%
Total de Atendimentos SUBásica	58 370	64 491	61785	-4%	94%

Linhas	CP 2024	dez/23	dez/24	Var. Dez 23/24	execução CP
Produção total					
Hospital de Dia					
Hematologia / Imuno-hemoterapia	1348	1572	1600	2%	119%
Psiquiatria e Unidades Sócio-Ocupacionais	1810	1464	1336	-9%	74%
Base (Pediatría+Pneumologia+Oncologia s/Químio+Outros)	13 576	15 237	17 533	15%	129%
Serviços Domiciliários					
Total de Domicílios	3 374	2 633	2 520	-4%	75%
Hospitalização Domiciliária	130	0	0		0%
GDH Ambulatório					
GDH Médicos de Ambulatório (Total)	702	645	1335	107%	190%
GDH Cirúrgicos de Ambulatório (Total)	7 500	9 891	9 818	-1%	131%
Sessões de Quimioterapia					
Quimioterapia	5 909	6 559	7 027	7%	119%
Rastreios - N.º de Rastreios					
Rastreio do Cancro da Mama	72	n.d	n.d	n.d.	n.d.
Rastreio do Cancro do Colo do Útero	435	453	577	27%	133%
Rastreio do Cancro do Cólon e Reto	150	n.d.	40	n.d.	27%
Rastreio da Retinopatia Visual (**)	330	231	11	-95%	3%
Rastreio Visual Infantil	300	494	215	-56%	72%

Fonte: Produção Total, Acompanhamento Plano Desempenho, Dezembro 2024

* valores previstos, aguarda-se pela atualização da base de dados SIARS a 20/01/2025 conforme reporte SICA.

** Em 2024 procedemos a alteração de registo das consultas, em conformidade com as regras do rastreio de retinopatia visual.

(Dados provisórios)

CP Apêndice II – Cuidados secundários

Índice de Desempenho Global Indicadores Nacionais			
Áreas/ indicadores	2024*	Final CP 2024	Taxa cumprimento
A. Acesso			
A.1 Índice de Desempenho da Sub-área Acesso *	84,0	84,8	99,1%
A.2 Percentagem de pedidos em Lista de Espera para Consulta (LEC) dentro do TMRG	41,0%	75%	54,7%
A.3 Percentagem de utentes em Lista de Inscrições para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	76,0%	85%	89,4%
B. Qualidade Assistencial			
B.1 Índice de Desempenho da Sub-área Gestão da Saúde *	81,50	75,75	107,6%
B.2 Índice de Desempenho da Sub-área Gestão da Doença *	73,70	75,67	97,4%
B.3 Índice de Desempenho* da Sub-área Qualificação da Prescrição *	50,10	63,13	79,4%
B.4 Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma grande categoria de diagnóstico	3%	3,37%	108,0%
B.5 Percentagem de cirurgias em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	2%	1%	220,0%
B.6 Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	39%	55%	71,2%
B.7 Demora média ajustada	0,93	1	107,0%
B.8 Demora média antes da cirurgia	0,66	0,7	105,7%
B.9 Valor em saúde na cirurgia de catarata	n.d.	Indicador em validação da informação	n.c.
B.10 Número de ensaios clínicos iniciados no ano	8	12	66,7%
B.11 Percentagem de doentes saídos em hospitalização domiciliária (GDH) no total de doentes saídos (GDH)		0,9	
B.12 Percentagem de consultas hospitalares descentralizadas, domiciliárias e de saúde mental na comunidade no total de consultas hospitalares realizadas	1,3%	2,85%	45,6%
2. Desempenho Económico-Financeiro			
C.1 Gastos operacionais por nº de inscritos	1 127 €	Indicadores em validação da informação	n.c.
C.2 Doente Padrão por médico ETC	nd	Indicadores em validação da informação	n.c.
C.3 Doente Padrão por Enfermeiro ETC	nd	Indicadores em validação da informação	n.c.
C.4 Percentagem dos gastos com trabalho extraordinário, suplementos e fornecimentos e serviços externos (selecionados) no total de gastos com pessoal	21%	Indicadores em validação da informação	n.c.
C.5 EBITDA	-27,81 M€	Indicadores em validação da informação	n.c.
3. Integração de Cuidados			
D.1 Proporção de consultas médicas de "doença aguda" efetuadas na UF de inscrição do utente (ID 412)	0,590	0,61	n.d.
D.2 Percentagem de população rastreada no Rastreo do Cancro do Colo do Útero (RCCU) no total de população inscrita elegível	60%	Indicadores em atualização	n.c.
D.3 Percentagem de população rastreada no Rastreo do Cancro do Cólon e Reto (RCCR) no total de população inscrita elegível	21%	Indicadores em atualização	n.c.
D.4 Percentagem de utilizadores frequentes do SU (> 4 episódios no ano)	4,3%	3%	57,7%
D.5 Percentagem de episódios triados com cor verde, azul ou branca no SU	42%	40%	93,8%
D.6 Taxa de internamento para amputação de membro inferior em pessoas com diabetes (ajustada para uma população padrão) (ID 360)	n.d.	Indicadores em validação da informação	n.c.
D.7 Taxa de internamentos evitáveis na população adulta (ajustada para uma população padrão) (ID 365)	n.d.	Indicadores em validação da informação	n.c.
D.8 Proporção de consultas de psicologia, nutrição e medicina dentária referenciadas por médicos dos cuidados de saúde primários ou médicos hospitalares, realizadas em menos	n.d.	Indicadores em validação da informação	n.c.
D.9 Avaliação do nível de satisfação dos utentes	n.d.	Indicadores em validação da informação	n.c.

*2024: Informação prevista.

(Dados provisórios)

Anexo 2. Reclamações

Hospital de Santa Luzia em Viana do Castelo e Hospital de Conde Bertiandos em Ponte de Lima

	Total
1. CARACTERIZAÇÃO	
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	0
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	0
1.4. N.º total de consultas externas	0
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	0
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	0

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	Total 2024
2.1. N.º de reclamações registadas na ERS	429
2.2. N.º de reclamações não registadas na ERS	25
2.3. N.º de reclamações registadas na ERS não resolvidas	120
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2023, registadas no SGREC (ERS), no início de 2024	9
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2024, registadas no SGREC (ERS), no início de 2025	40
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	6
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	13
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	16
2.10. N.º total de reclamações (2.1 e 2.2)	454
Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.	

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
3.1 Acompanhamento durante a prestação de cuidados	7
3.2 Acompanhamento em fim de vida	0
3.3 Adequação das instalações	9
3.4 Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	54
3.5 Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)	2
3.6 Atribuição de prioridades no atendimento	5
3.7 Confirmação prévia de agendamentos	4
3.8 Conforto das instalações	6
3.9 COVID-19	0
3.10 Cuidados transfronteiriços	0
3.11 Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	5
3.12 Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	8
3.13 Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	12

3.14 Direção/gestão	2
3.15 Direito a privacidade/confidencialidade dos dados	0
3.16 Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	45
3.17 Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	7
3.18 Discriminação em razão de características pessoais	3
3.19 Discriminação em razão do estado de saúde	12
3.20 Dispensa de medicação/dispositivos de apoio	8
3.21 Dispersão dos serviços	0
3.22 Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1
3.23 Emissão de credencial para transporte	1
3.24 Emissão/renovação de receituário	0
3.25 Entraves imputáveis à entidade financiadora	0
3.26 Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	0
3.27 Estacionamento	3
3.28 Estado de conservação das instalações	3
3.29 Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio	1
3.30 Faturação adicional	0
3.31 Faturação excessiva/abusiva	1
3.32 Formação inadequada de colaboradores	3
3.33 Funcionamento de dispensadores de água/ máquinas de Vending	0
3.34 Funcionamento do sistema de senhas	0
3.35 Funcionamento dos serviços administrativos	7
3.36 Funcionamento dos serviços clínicos	11
3.37 Funcionamento dos serviços de apoio	3
3.38 Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	8
3.39 Greve	3
3.40 Horários de funcionamento	0
3.41 Inscrição em médico de família	0
3.42 Instalações	0
3.43 Integração e continuidade dos cuidados	3
3.44 Liberdade de escolha do prestador	3
3.45 Limpeza e salubridade das instalações	0
3.46 Não atendimento por motivo imputável ao utente	0
3.47 Outro	0
3.48 Pessoal clínico	2
3.49 Pessoal não clínico	0
3.50 Qualidade da informação de saúde disponibilizada	9
3.51 Qualidade da informação institucional disponibilizada	1
3.52 Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	17
3.53 Reclamação anónima	0
3.54 Reclamação fora de âmbito	0
3.55 Reclamação ilegível	2
3.56 Redes de referênciação	5

3.57 Regras do SIGIC	16
3.58 Regras dos TMRG	39
3.59 Rejeição em razão de características pessoais	2
3.60 Rejeição em razão do estado de saúde	2
3.61 Responsabilização/reparação por danos sofridos	2
3.62 Resposta em tempo útil/razoável	24
3.63 Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT	2
3.64 Sistemas de segurança	0
3.65 Sistemas de triagem	8
3.66 Taxas moderadoras	3
3.67 Tempo de espera para atendimento administrativo	0
3.68 Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)	3
3.69 Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	42
3.70 Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	1
3.71 Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	7
3.72 Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	0
3.73 Violência/agressão/assédio	0

4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS

4.1. Nº de reclamações relativas ao Departamento de Consulta Externa	105
4.2. Nº de reclamações relativas ao Departamento Autónomo de Gestão Medicina	18
4.3. Nº de reclamações relativas ao DAG Cirurgia	6
4.4. Nº de reclamações relativas ao DAG Saúde da Mulher e Criança	21
4.5. Nº de reclamações relativas ao DAG Psiquiatria e Saúde Mental	25
4. 6. Nº de reclamações relativas ao DAG Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	29
4.7. Nº de reclamações relativas aos Órgãos de Suporte à Gestão e Logística	15
4.8. Nº de reclamações relativas aos Órgãos de Suporte em Prestação de Cuidados	18
4.9. Nº de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	133
4.10. Nº de reclamações relativas ao SUB Monção	41
4.11 Nº de reclamações relativas a outros Serviços	124

5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS

5.1. N.º de reclamações relativas aos Órgãos de Direção / Gestão	198
5.2. N.º de reclamações relativas ao Pessoal Médico	125
5.3. N.º de reclamações relativas ao Pessoal de Enfermagem	35
5.4. N.º de reclamações relativas a Pessoal Administrativo	31
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Ação Médica	14
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	26

6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL

6.1. N.º de elogios relativos aos Órgãos de Direção / Gestão	3
6.2. N.º de elogios relativos ao Pessoal Médico	2
6.3. N.º de elogios relativos ao Pessoal de Enfermeiros	5

6.4. N.º de elogios relativos aos Pessoal Administrativo	6
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Ação Médica	15
6.6. N.º de elogios relativos a toda a Equipa de Saúde	31
6.7. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	3
6.8. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	1
Sugestões	6

Os dados analisados refletem a necessidade de melhoria na prestação de cuidados de saúde na ULSAM, particularmente no que respeita aos **tempos de espera, à adequação dos cuidados prestados e à qualidade do atendimento ao utente.**

A adesão ao projeto **"Ligue Antes, Salve Vidas"** representa um passo relevante na otimização do **fluxo de utentes e na priorização dos atendimentos urgentes.** Paralelamente, as medidas propostas visam **fortalecer a capacidade de resposta dos hospitais, melhorar a comunicação com os utentes e promover a humanização dos cuidados de saúde.**

A ULSAM mantém o seu compromisso com a melhoria contínua e com a prestação de cuidados de saúde de excelência, alinhando-se com as melhores práticas nacionais e internacionais no setor.

Centros de Saúde da ULS do Alto Minho

	TOTAL
1. CARACTERIZAÇÃO	
1.1. N.º total de Centros de Saúde	12

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	2024
2.1. N.º de reclamações registadas na ERS	381
2.2. N.º de reclamações não registadas na ERS	0
2.3. N.º de reclamações registadas na ERS não resolvidas	70
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2023, registadas no SGREC (ERS), no início de 2024	19
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2024, registadas no SGREC (ERS), no início de 2025	8
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	0
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	2
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	0
2.10. N.º total de reclamações (2.1 e 2.2)	381
Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.	

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
3.1 Absentismo de pessoal administrativo e de apoio	1
3.2 Acompanhamento durante a prestação de cuidados	2
3.3 Adequação das instalações	1
3.4 Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição	1
3.5 Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	31
3.6 Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)	11
3.7 Atribuição de prioridades no atendimento	3
3.8 Comparticipações	1
3.9 Confirmação prévia de agendamentos	5
3.10 Conforto das instalações	5
3.11 Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	17
3.12 Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	9
3.13 Direção/gestão	2
3.14 Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	9
3.15 Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	1
3.16 Dispensa de medicação/dispositivos de apoio	12
3.17 Emissão de credencial para transporte	1
3.18 Emissão/renovação de receituário	2
3.19 Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	1
3.20 Estado de conservação das instalações	1
3.21 Formação inadequada de colaboradores	3
3.22 Funcionamento do sistema de senhas	3
3.23 Funcionamento dos serviços administrativos	16
3.24 Funcionamento dos serviços clínicos	4
3.25 Funcionamento dos serviços de apoio	11
3.26 Greve	2
3.27 Horários de funcionamento	2
3.28 Inscrição em médico de família	57
3.29 Instalações	2
3.30 Liberdade de escolha do prestador	3
3.31 Não atendimento por motivo imputável ao utente	6
3.32 Pessoal clínico	11
3.33 Pessoal não clínico	2
3.34 Qualidade da informação de saúde disponibilizada	2
3.35 Qualidade da informação institucional disponibilizada	6
3.36 Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	6
3.37 Redes de referênciação	3
3.38 Regras dos TMRG	29
3.39 Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema	1
3.40 Rejeição em razão de características pessoais	5
3.41 Rejeição em razão do estado de saúde	4
3.42 Resposta em tempo útil/razoável	122
3.43 Sistema de identificação do doente	1
3.44 Taxas moderadoras	1
3.45 Tempo de espera para atendimento administrativo	6
3.46 Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	1
3.47 Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	2
3.48 Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2

4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
4.1. N.º de reclamações relativas ao ACES (**)	0
4.2. N.º de reclamações relativas a USF	152
4.3. N.º de reclamações relativas a UCSP	225
4.4. N.º de reclamações relativas ao CVC	0
4.5. N.º de reclamações relativas a UCC	2
4.6. N.º de reclamações relativas a USP (***)	2

5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
5.1. N.º de reclamações relativas aos Órgãos de Direção / Gestão	139
5.2. N.º de reclamações relativas ao Pessoal Médico	125
5.3. N.º de reclamações relativas ao Pessoal de Enfermeiros	27
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	81
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Ação Médica	1
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	8

6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	
6.1. N.º de elogios relativos aos Órgãos de Direção / Gestão	4
6.2. N.º de elogios relativos ao Pessoal Médico	4
6.3. N.º de elogios relativos ao Pessoal de Enfermeiros	3
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	21
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Ação Médica	0
6.6. N.º de elogios relativos a toda a Equipa de Saúde	0
6.7. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	8
6.8. N.º de elogios relativos a Pessoal Clínico	2
6.9. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	0
Sugestões	6