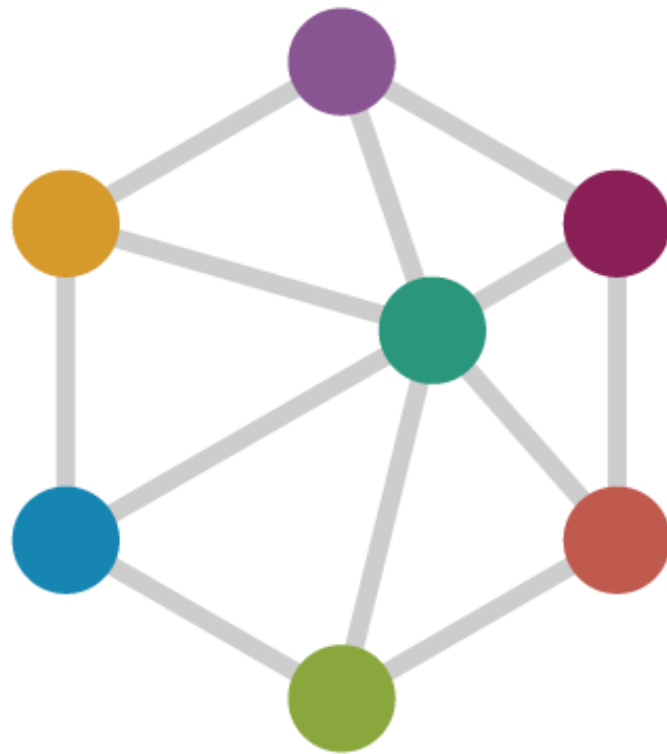


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2025

ULS ARCO RIBEIRINHO



# **RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

ULS ARCO RIBEIRINHO

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS</b> .....                                     | <b>5</b>  |
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>PARTE I</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE</b> .....              | <b>8</b>  |
| 1.1 Identificação da entidade .....                                    | 8         |
| 1.2 Caraterização da entidade .....                                    | 10        |
| 1.3 Sistemas de Informação .....                                       | 11        |
| <b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO</b> .....              | <b>15</b> |
| 2.1 Documentos de orientação .....                                     | 15        |
| 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso .....                | 15        |
| <b>PARTE II</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA</b> .....                             | <b>20</b> |
| <b>PARTE III</b> .....   | <b>24</b> |
| <b>4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</b> .....                | <b>25</b> |
| <b>5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES</b> .....             | <b>25</b> |
| a. Consulta externa .....  | 25        |
| b. Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....               | 27        |
| c. Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos) .....                     | 30        |
| d. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) ..... | 31        |
| <b>PARTE IV</b> .....  | <b>32</b> |
| <b>6. MELHORIAS NO ACESSO</b> .....                                    | <b>33</b> |
| <b>ANEXOS</b> .....  | <b>34</b> |

## Índice de Quadros

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....   | 10 |
| Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....   | 12 |
| Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....  | 13 |
| Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....   | 14 |
| Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....   | 15 |
| Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....   | 16 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 nos Cuidados de Saúde Primários .....  | 20 |
| Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 para primeira consulta de especialidade hospitalar                                     | 21 |
| Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 nos Cuidados de Saúde Hospitalares .....   | 22 |
| Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 para realização de Meios Complementares de<br>Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) .....  | 23 |
| Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2025 .....  | 25 |
| Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2025 .....   | 25 |
| Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2025 .....   | 26 |
| Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2024 e<br>31.12.2025 (CTH e RSE SIGA) ..... | 27 |
| Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2025 .....   | 28 |
| Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2025 .....   | 29 |
| Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2024 e 31.12.2025 .....   | 30 |
| Quadro 18. Operados em 2024 e 2025 .....  | 30 |
| Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2024 e 31.12.2025 .....                                   | 30 |
| Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2024 e 2025 .....  | 31 |
| Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2024 e 2025 .....   | 31 |
| Quadro 22. Lista de principais fragilidades .....   | 33 |
| Quadro 23. Lista de principais melhorias .....  | 33 |

## 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 n.º 44/2017, 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 devem elaborar apenas um relatório. Em todo o caso, as Unidades Locais de Saúde poderão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

O Relatório deverá ser disponibilizado no site da instituição, quando exista.

## Sumário executivo

A acessibilidade dos utentes à prestação dos cuidados de saúde que necessitam tem constituído particular preocupação do Conselho de Administração, bem como os respetivos tempos de espera para agendamento. O ano 2025 mostrou-se desafiante, onde a componente de recursos humanos constituiu um foco relevante, com impacto na atividade assistencial da ULSAR.

Desta situação resultou, em termos objetivos, um aumento global nas consultas médicas dos cuidados de saúde primários no ano 2025 face a 2024, embora com redução em algumas valências específicas (saúde infantil e planeamento familiar). Relativamente às primeiras consultas hospitalares realizadas por referência dos CSP, verificou-se no ano 2025 um aumento de 1,6%, sendo que o tempo médio de resposta registou um aumento de 1,3 dias. Será, contudo, de referir o acréscimo dos pedidos de consulta hospitalar referenciados, que aumentaram 8,1%.

Relativamente às cirurgias, verificou-se um aumento de 7,2% no número de doentes inscritos, com 0,7% de aumento do número de doentes operados.

No caso das patologias malignas, verificou-se um aumento de 12,2% dos doentes operados, com uma redução de 10,3% na média do tempo de espera.

Os resultados obtidos no ano de 2025 traduzem o esforço efetuado, no sentido de melhorar a componente do acesso, embora com um grande desafio no que respeita à disponibilidade de recursos humanos médicos para dar resposta à atividade clínica. Neste contexto, o Conselho de Administração mantém uma grande preocupação na recuperação da atividade não realizada e o empenho na melhoria do acesso dos utentes aos cuidados de saúde.

## ***Parte I***

# **IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE**

No presente capítulo são apresentados os órgãos de gestão da Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, EPE e as respetivas estruturas de consulta e apoio.

São ainda apresentadas as aplicações informáticas utilizadas na ULSAR, quer digam respeito ao acesso e prestação de cuidados de saúde, quer as aplicações de carácter geral.

## 1. Identificação e caracterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

A Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, EPE foi constituída em 2024 e é composta por dois hospitais, o Hospital Nossa Senhora do Rosário, no Barreiro, e o Hospital Distrital do Montijo, localizado no Montijo, bem como por todas as unidades de cuidados de saúde primários que anteriormente constituíam o Agrupamento de Centros de Saúde do Arco Ribeirinho, cobrindo os conselhos de Alcochete, Barreiro, Moita e Montijo.

|  |   |
|--|---|
| Designação                               | Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, EPE  |
| Localização da sede                      | Av. Movimento das Forças Armadas<br>2834 – 003 Barreiro   |
| Telefone                                 | 212147300   |
| E-mail                                   | admin@ulsar.min-saude.pt  |
| Site                                     | <a href="http://www.ulsar.min-saude.pt">www.ulsar.min-saude.pt</a>  |
| Unidades de saúde integradas na entidade | Hospital Nossa Senhora do Rosário<br>Hospital Distrital do Montijo<br>UCSP Alcochete<br>UCSP Alhos Vedros<br>UCSP Baixa da Banheira<br>UCSP Barreiro<br>UCSP Moita<br>UCSP Montijo<br>UCSP Montijo Rural<br>USF Afonsoeiro<br>USF Alburrica |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | USF Aldegalega<br>USF Boa Viagem<br>USF Eça<br>USF Lavradio<br>USF Luz do Tejo<br>USF Querer Mais<br>USF Ribeirinha<br>USF Santo António da Charneca<br>UCC Saúde à Beira Tejo<br>UCC Barreiro<br>UCC montijo/Alcochete<br>UCC Saúde na Rua<br>USP Arnaldo Sampaio |
| <b>Localização</b> | <b>Concelhos de Alcochete, Barreiro, Moita e Montijo</b>   |
| <b>Telefone</b>    | <b>212147300</b>   |
| <b>E-mail</b>      | <b>admin@ulsar.min-saude.pt</b>  |

## 1.2 Caracterização da entidade

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

| Órgãos   | Constituição / Nomeação   | Refª e/ou Observações |
|--|---|-----------------------|
| Administração / Direção  | <p>Presidente: Ana Teresa Nobre Duque Monteiro Leite Marques Xavier</p> <p>Vogal Executivo: Fernando Joaquim Domingos Cerqueira Galvão</p> <p>Diretora Clínica para a área dos cuidados de saúde hospitalares: Elisabete Maria Farias Gonçalves</p> <p>Diretora Clínica para a área dos cuidados de saúde primários: Iliete Cesaltina Seca Ramos</p> <p>Enfermeiro Diretor: José Filipe Fernandes Nunes</p> |                       |
| Fiscalização   | <p>Presidente: José Miguel Morais de Azevedo Rodrigues</p> <p>Vogal: Rita Domingues dos Santos da Cunha Leal</p> <p>Vogal: Miguel Teixeira Ferreira Roquette</p> <p>Vogal Suplente: Teresa Luísa Teixeira Magalhães</p>   |                       |
| Participação / Consulta<br><br>(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)   | <p>Presidente do Conselho Consultivo: (a designar pela Tutela)</p>  |                       |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde<br><br>(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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA)</li> <li>- Equipa de Gestão de Camas (EGC)</li> <li>- Equipa de Gestão de Altas (EGA), no sentido de promover a alta e disponibilizar recursos que garantam o acesso</li> <li>- Equipa Intra-hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos</li> <li>- Unidade de Hospitalização Domiciliária</li> </ul>                    |                       |

| Órgãos   | Constituição / Nomeação  | Refª e/ou Observações |
|--|--|-----------------------|
| Outras Comissões (apoio à gestão)<br>(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comissão Médica</li> <li>- Direção do Internato Médico</li> <li>- Direção de Enfermagem</li> <li>- Conselho Técnico dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica</li> <li>- Comissão de Ética</li> <li>- Comissão da Qualidade e Segurança do Doente</li> <li>- Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos (GCL PPCIRA)</li> <li>- Comissão de Farmácia e Terapêutica</li> <li>- Comissão de Coordenação Oncológica</li> <li>- Comissão Técnica de Certificação da Interrupção da Gravidez</li> </ul> |                       |
| Gabinete do Utente   | Dra Ana Sofia Sousa (Coordenadora)<br><br>Dra Isabel Guimarães (assistente social)   |                       |
| Telefone   | 210487003  |                       |
| e-mail   | <a href="mailto:gabineteutente@ulsar.min-saude.pt">gabineteutente@ulsar.min-saude.pt</a>   |                       |

### 1.3 Sistemas de Informação

As linhas estratégicas para os Sistemas e Tecnologias de Informação da ULSAR centraram-se, nos últimos anos, nos seguintes vetores:

- Modernização das infraestruturas de comunicação e de suporte aos sistemas;
- Integração aplicacional, perspetivando uma integração global das funcionalidades desenvolvidas e a desenvolver, apontando como objetivo para uma solução integrada de gestão clínica e de gestão organizacional;
- Definição de uma plataforma tecnológica capaz de responder às necessidades quer dos profissionais, quer da organização.

Neste caminho, em parte já percorrido, houve necessidade clara de melhorar os seguintes aspetos:

- Reenquadramento das aplicações dispersas (*standalone*);
- Contrariar a existência de uma “Visão” departamental de cada serviço sem contexto (interno ou externo);
- Potenciar a integração da informação;

- Reestruturar algumas aplicações existentes, mas obsoletas (linguagens de desenvolvimento, procedimentos de registo, etc.).

A arquitetura de referência que foi seguida teve como base a expansão e introdução de soluções informáticas que agilizassem e racionalizassem os diferentes processos de negócio que suportam a atividade do hospital e os serviços que disponibiliza.

A importância crescente dos sistemas de informação na qualidade dos serviços prestados, os desafios de gestão introduzidos por novas (e complexas) aplicações clínicas, e por último, o aumento significativo do número de postos de trabalho, exigiram também a criação de uma plataforma estruturante, que assegure a conformidade e segurança dos ambientes informáticos.

As boas práticas aqui preconizadas traduziram-se nos seguintes benefícios:

- Redução de custos de aquisição e exploração dos sistemas de informação;
- Conformidade e aumento da segurança da organização;
- Aumento da produtividade dos colaboradores.
- Conformidade e aumento da segurança da organização;
- Aumento da produtividade dos colaboradores.

## a) Aplicações Informáticas Gerais

**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. SCLINICO-CSP         | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários  |   |
| 3. SCLINICO-H           | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos, enfermeiros e várias outras classes profissionais de apoio na prestação de cuidados de saúde | X |
| 4. SI CTH               | Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas   | X |
| 5. SIGLIC               | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia   | X |
| 6. VAI                  | Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação  |   |
| 7. GESTCARE CCI         | Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados  | X |
| 8. RNU                  | Registo Nacional de Utentes   | X |

| Aplicações informáticas |   | Em uso |
|-------------------------|---|--------|
| 9. RSE                  | Registo de Saúde Eletrónico (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)                          | X      |
| 10. SGES                | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde   | X      |
| 11. SIM@SNS             | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF | X      |
| 12. SICA                | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento  | X      |
| 13. PEM                 | Prescrição Eletrónica   | X      |
| 14. SCD                 | Sistema de Classificação do Doente  | X      |
| 15. CIT                 | Registos dos certificados de incapacidade temporária  | X      |
| 16. ROR                 | Registos oncológicos  | X      |
| 17. ASIS                | Gestão integrada de Imunohemoterapia  | X      |
| 18. Paliativos          | Registos dos utentes do serviço paliativos  | X      |
| 19. SIVIDA              | Sistema informático do VIH  | X      |

## b) Aplicações Informáticas Específicas

**Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso**

| Nome comercial da aplicação | Descrição das funcionalidades da aplicação                                      | Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação |
|-----------------------------|---|---|
| ONCOSIS                     | Registo e estatística de dados oncológicos                                      |   |
| GICO                        | Gestão Integrada de Utilização do Hospital de Dia                               |   |
| Gestão de MCDTs da Glintt   | Gestão das requisições de exames de imagiologia                                 |   |
| SONHO                       | Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Hospitalares                   |   |
| SCLINICO-CSP                | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários                  |   |
| SCLINICO-H                  | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros |   |
| SI CTH                      | Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas                             |   |
| SIGLIC                      | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia             |   |
| RSE SIGA                    | Plataforma de Referência do Sistema Integrado de Gestão do Acesso               |   |

|              |  |
|--------------|--|
| GESTCARE CCI | Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados                             |
| RNU          | Registo Nacional de Utentes  |
| RSE          | Registo de Saúde Eletrónico antiga PDS-Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros) |
| SGES         | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde  |
| SIM@SNS      | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF                |
| SICA         | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento   |

### c) 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

Os acessos a todas os sistemas de informação da ULSAR são garantidos por login e password bem como por definição específica de perfis de acesso, que garantem as restrições necessárias.

A criação de utilizadores e gestão de entradas e saídas obedece a procedimento interno com informação enviada pelo Serviço de Recursos Humanos/S. Aprovisionamento.

Em termos de garantias de salvaguarda da informação sob o ponto de vista de acesso físico estão também salvaguardadas cópias de segurança e instalações específicas para o efeito, que apresentam inclusivamente sistemas de controlo de acesso por biometria.

As Bases de Dados contendo dados pessoais informatizados cumprem os requisitos gerais do RGPD.

Existem procedimentos de auditoria às bases de dados em termos de complementaridade de verificação e controlo de utilizadores ativos e inativos.

## 2. Regulação, organização e controlo interno

### 2.1 Documentos de orientação

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

| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO  | Sim | Não | Refª e/ou Observações  |
|---|-----|-----|--|
| 1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?  | X   |     | Essa função compete ao Diretor de Departamento, Diretores de Serviço e Responsáveis de Unidades Funcionais. Está ainda identificada a estrutura que monitoriza o acesso: a Unidade Local de Gestão do Acesso - ULGA.   |
| 1.2 Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?   | X   |     | Taxa de Acessibilidade, indicadores de Tempos Máximos de Espera Cirúrgicos e Tempo médio de avaliação do pedido e marcação da consulta no CTH (dias) e RSE-SIGA  |
| 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   |     | O Sistema de Gestão por Objetivos inclui esta análise por serviço/unidade, monitorizando a atividade trimestral e posterior avaliação final.   |
| 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)  |     |     | <p>1. Regulamento das Consultas Externas</p> <p>2. ULGA – Linhas Diretas do SIGIC emanadas pela Unidade Central, definindo os procedimentos a desenvolver; Manual de Gestão de Inscritos Cirúrgicos; Regulamentos e Portarias que vão sendo publicados. Procedimentos setoriais síntese da legislação aplicada.</p> <p>3. Política de Admissão do Doente</p> <p>4. Procedimento Geral "Gestão das Reclamações apresentadas pelos utentes"</p> <p>5. Política de Gestão da Informação Clínica</p> |

### 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

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

| Medidas implementadas  | Sim | Não | Refª e/ou Observações   |
|--|-----|-----|---|
| 2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?<br>Indicar os serviços envolvidos e constituição   | x   |     | Existem várias estruturas que tratam as matérias relativas ao Acesso (ULGA, Gabinete de Cidadão), havendo igualmente um grupo multidisciplinar que se debruça sobre o Acesso e Continuidade de Cuidados aos Doentes   |
| 2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?<br>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação   | x   |     | Unidade de Gestão do Acesso Hospitalar - Ordem de Serviço 25/2017, de 11/04/2017, atualizada para ULGA pela OS 32/2023 de 23/10/2023.   |
| 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?<br>Apresentar em anexo os indicadores definidos | x   |     | No âmbito da contratualização externa foram definidos indicadores de acesso, que foram depois monitorizados internamente com os Serviços. No caso dos Cuidados de Saúde Primários, foi efetuada contratualização interna com cada unidade funcional individualmente.  |
| 2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?   | x   |     |   |
| 2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?<br>Especificar  | x   |     | Assumiram-se os TMRG definidos na legislação, com avaliação dos respetivos desvios e envio de informação aos serviços. Avalia-se mensalmente a LIC e LEC, com envio de relatórios aos responsáveis de serviço, onde constam os tempos de avaliação dos pedidos e marcação de consultas, TMRG, % doentes referenciados a consulta e atendidos em tempo adequado, taxa de acessibilidade, % doentes cirúrgicos tratados fora de tempo, etc. Paralelamente, para os Cuidados de Saúde Primários, foi enviada mensalmente informação relativa aos pedidos de consulta pendentes de resolução por causa imputável à unidade. |
| 2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?   | x   |     | A ULGA produz relatórios mensais avaliando os doentes em espera e os TME definidos no Contrato Programa, que envia para o Conselho de Administração, Planeamento e Controlo, Direção Departamento Cirúrgico e Serviços e Unidades Funcionais de Cirurgia. É ainda publicado no Portal Interno da ULSAR. Nas Consultas Externas produz-se mensalmente relatório da LEC, remetido igualmente para o CA, Diretores de Serviço e Planeamento e Controlo. É também publicado no Portal Interno da ULSAR.   |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?   | x   |     | No âmbito do acompanhamento e monitorização dos serviços, avaliação das situações e propostas medidas de correção; Reuniões de Serviço e reuniões de acompanhamento trimestrais do Conselho de Administração com os serviços clínicos   |

| Medidas implementadas  | Sim | Não | Refª e/ou Observações   |
|--|-----|-----|---|
| 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   |     | Problemas ao nível dos indicadores, ao nível de integração de dados e de acesso ao SIGLIC são reportados ao servicedesk e às Unidades Central e Regional de Gestão de Inscritos para Cirurgia; relativamente ao CTH e RSE-Siga, são reportados e analisados com a Unidade Central e SPMS, no sentido de obtenção de dados congruentes |
| 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   |     | É efetuada uma validação, por comparação, dos dados fornecidos pela tutela face aos dados recolhidos internamente, com reporte de eventuais incongruências à UADA, quer por email quer por realização de reuniões de ponto de situação  |
| 2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?  | x   |     | TMRG=TRG; Sim, em conformidade com a Portaria n.º153/2017, de 4 de maio   |
| 2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados?<br>Apresentar os tempos em mapa anexo  | x   |     | Aplicado na monitorização mensal dos serviços clínicos.   |
| 2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?   | x   |     | Sim, no que diz respeito ao Tempos Máximos de Espera.   |
| 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?<br>Especificar   | x   |     | Está afixado nas salas de espera da Central de Consultas e publicado no portal interno.   |
| 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   |     | Os tempos de resposta estão disponíveis no Portal da Saúde. É também possível consultar no Site da ULSAR o Tempo Médio Espera da LIC e Tempo Médio de Resposta para Primeiras Consultas   |
| 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?<br>Indicar                               | x   |     | Os tempos estão afixados para consulta livre pelo utente. Nos casos em que a informação é solicitada por escrito (email), a resposta é fornecida pela mesma via.  |
| 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?<br>Indicar   | x   |     | Quando é emitido um vale de cirurgia pela URGIC, é mencionado o tempo de espera das Instituições disponíveis para escolha. Relativamente à Consulta Externa, quando o utente é encaminhado, é informado do mesmo e está disponível no Portal da Saúde o tempo de espera da entidade de destino.                                       |
| 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   |     | Consta autonomamente no site da ULSAR.  |
| 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.)?<br>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo) | x   |     | As reclamações são tratadas de acordo com procedimento interno instituído, com classificação do motivo que originou cada reclamação, comunicação aos responsáveis e resposta aos reclamantes (ver quadro anexo). Todas as exposições recebidas são enviadas para a Entidade Reguladora da Saúde.                                      |
| 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   |     | As reclamações são integradas na avaliação individual de desempenho. As resposta enviadas aos utentes são comunicadas aos respetivos Administradores de Área, para avaliação e integração de medidas corretivas.  |

PARTE II – ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS

| Medidas implementadas   | Sim | Não | Refª e/ou Observações  |
|---|-----|-----|--|
| 2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde? | x   |     | Foram solicitadas informações adicionais sobre determinadas reclamações e analisadas pelos Departamentos do Utente e Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória, contudo não temos informação de ter sido aberto qualquer processo relacionado com o acesso aos cuidados de saúde. |
| 2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?<br>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**

Neste capítulo são apresentados os tempos de espera passíveis de apuramento.

### 3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, assim como a dos Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2025.

**Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 nos Cuidados de Saúde Primários**

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso  | TMRG   | TRG  | TR 2025 |
|--|--|------|---------|
| <b>Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais</b> |  |      |         |
| Motivo relacionado com doença aguda  | Atendimento no próprio dia do pedido   | 89%  | 1 dia   |
| Motivo não relacionado com doença aguda  | 15 dias úteis contados da receção do pedido  | 80%  | 11 dias |
| <b>Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)</b>  |  |      |         |
| Motivo relacionado com doença aguda  | Atendimento no próprio dia do pedido   | 79 % | 2 dias  |
| Motivo não relacionado com doença aguda  | 30 dias úteis contados da receção do pedido  | 64 % | 38 dias |
| <b>Consulta no domicílio</b>   |  |      |         |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional   | De acordo com o plano de cuidados previsto   |      |         |
| <b>Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta</b>   |  |      |         |
| Renovação de medicação em caso de doença crónica   | 72 horas contadas da receção do pedido   | 94%  | 1       |
| Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos  | 72 horas contadas da receção do pedido   |      |         |
| <b>Consultas programadas pelos profissionais das unidades funcionais dos CSP que integram a ULS</b>  |  |      |         |
| Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES   | Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico. |      | 36 dias |
| <b>Consulta no domicílio</b>   |  |      |         |

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso                     | TMRG   | TRG | TR 2025 |
|---|--|-----|---------|
| 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 | 45% | 5 dias  |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional            | De acordo com o plano de cuidados previsto   | 23% | 18 dias |

**Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 para primeira consulta de especialidade hospitalar**

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso  | TMRG   | TRG | TR 2025 |
|--|--|-----|---------|
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b> |  |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)  | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              |     |         |
| Restantes níveis de prioridade   | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) |     |         |
| Urgência (nível 3)   | Encaminhamento para serviço de urgência  |     |         |
| Restantes níveis de prioridade   | 24 horas contadas da receção do pedido   |     |         |
| <b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>                    |  |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)  | Imediato   |     |         |
| Muito prioritária (nível 3)  | 7 dias   |     |         |
| Prioritária (nível 2)  | 15 dias  |     |         |
| Prioridade normal (nível 1)  | 30 dias  |     |         |
| <b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)</b>   |  |     |         |
| Urgência diferida (nível 4)  | Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente              |     |         |
| Restantes níveis de prioridade   | Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM) |     |         |
| Urgência (nível 3)   | Encaminhamento para serviço de urgência  |     |         |
| Restantes níveis de prioridade   | 24 horas contadas da receção do pedido   |     |         |
| <b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>                           |  |     |         |
| Urgência (nível 3)   | Imediato   |     |         |
| Doentes prioritários (nível 2)   | 15 dias  |     |         |
| Doentes eletivos (nível 1)   | 30 dias  |     |         |

**Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais dos CSP que integram a ULS**

|                     |          |       |       |
|---------------------|----------|-------|-------|
| Muito prioritária   | 30 dias  | =TMRG | 29,6  |
| Prioritária         | 60 dias  | =TMRG | 59,3  |
| Prioridade «normal» | 120 dias | =TMRG | 177,2 |

**Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 nos Cuidados de Saúde Hospitalares**

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso   | TMRG     | TRG   | TR 2025 |
|---|----------|-------|---------|
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b> |          |       |         |
| Urgência diferida (prioridade 4)  | 24 horas |       |         |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 7 dias   |       |         |
| Prioritário (prioridade 2)  | 30 dias  |       |         |
| Normal (prioridade 1)   | 60 dias  |       |         |
| <b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>                     |          |       |         |
| Urgência diferida (prioridade 4)  | 24 horas |       |         |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 7 dias   |       |         |
| Prioritário (prioridade 2)  | 15 dias  |       |         |
| Normal (prioridade 1)   | 45 dias  |       |         |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>                             |          |       |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   | =TMRG | 0,1     |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  | =TMRG | 0,56    |
| Prioritário (prioridade 2)  | 60 dias  | =TMRG | 0,75    |
| Normal (prioridade 1)   | 180 dias | =TMRG | 4,52    |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>                           |          |       |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   | =TMRG | 0,05    |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  | =TMRG | 0,18    |
| Prioritário (prioridade 2)  | 45 dias  | =TMRG | 0,61    |
| Normal (prioridade 1)   | 60 dias  | =TMRG | 1,52    |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>                             |          |       |         |
| Urgência diferida (nível 4)   | 3 dias   |       |         |
| Muito Prioritário (prioridade 3)  | 15 dias  |       |         |
| Prioritário (prioridade 2)  | 45 dias  |       |         |
| Normal (prioridade 1)   | 90 dias  |       |         |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>           |          |       |         |

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso  | TMRG   | TRG | TR 2025 |
|--|--|-----|---------|
| Normal (prioridade 1)  | 180 dias   |     |         |
| <b>Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)</b>              |  |     |         |
| Normal (prioridade 1)  | 30 dias  |     |         |
| Específico   | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde |     |         |
| <b>Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)</b> |  |     |         |
| Normal (prioridade 1)  | 30 dias  |     |         |
| Específico   | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde |     |         |

**Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2025 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)**

| Tipo de Cuidados de Saúde                              | TMRG   | TRG | TR 2025  |
|--|--|-----|----------|
| Cateterismo cardíaco                                   | 30 dias  |     |          |
| Pacemaker cardíaco                                     | 30 dias  |     |          |
| Exames de Endoscopia Gastroenterológica                | 90 dias  |     |          |
| Exames de Medicina Nuclear                             | 30 dias  |     |          |
| Exames de Tomografia Computorizada                     | 90 dias  |     |          |
| Ressonâncias Magnéticas                                | 90 dias  |     |          |
| Angiografia diagnóstica                                | 30 dias  |     |          |
| Tratamentos de Radioterapia                            | 15 dias  |     | 9.1 dias |
| Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento | A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica) |     |          |

## Parte III

# ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

No que diz respeito à atividade de consultas, a ULSAR registou no ano 2025 um aumento de 9,7% nas consultas de cuidados de saúde primários, mantendo-se estável no que respeita às consultas externas hospitalares realizadas, face ao período homólogo.

No que respeita à componente do acesso, verificou-se um aumento do 8,1% no número de pedidos inscritos via CTH e SIGA, com aumento de 1,6% nas primeiras consultas realizadas e redução de -8,7% nas consultas realizadas fora do TMRG,

Relativamente à atividade cirúrgica, face ao período homólogo o ano 2025 registou um aumento de 7,2% nos doentes inscritos, com aumento de 0,7% nos doentes operados. Relativamente ao tempo médio de espera, verificou-se um aumento de 7,1% face ao ano 2024.

## 4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2025, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

**Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2025**

| Área de Cuidados                             | 2023    | 2024    | 2025    | Δ 2025/2024        |                | Δ 2024/2023        |                |
|--|---------|---------|---------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|  |         |         |         | Valor <sup>1</sup> | % <sup>2</sup> | Valor <sup>3</sup> | % <sup>4</sup> |
| Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) | 561.225 | 578.180 | 582.524 | 4.344              | 0,75%          | 16.955             | 3,02%          |
| Consultas de saúde infantil                  | 53.943  | 59.760  | 58.310  | -1.450             | -2,43%         | 5.817              | 10,78%         |
| Consultas de saúde materna                   | 11.579  | 11.281  | 11.667  | 386                | 3,42%          | -298               | -2,57%         |
| Consultas de planeamento familiar            | 10.668  | 12.355  | 11.573  | -782               | -6,33%         | 1.687              | 15,81%         |
| zVigilâncias de doentes diabéticos           | 21.291  | 23.210  | 23.075  | -135               | -0,58%         | 1.919              | 9,01%          |
| Vigilâncias de doentes hipertensos           | 19.191  | 21.533  | 22.280  | 747                | 3,47%          | 2.342              | 12,20%         |
| Consultas médicas no domicílio               | 1.982   | 2.130   | 2.623   | 493                | 23,15%         | 148                | 7,47%          |
| Consultas de enfermagem no domicílio         | 13.238  | 15.512  | 17.027  | 1.515              | 9,77%          | 2.274              | 17,18%         |

## 5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2025, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

### a. Consulta externa

**Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2025**

| Valência       | 2023  | 2024  | 2025  | Δ 2025/2024 |      | Δ 2024/2023 |      |
|----------------|-------|-------|-------|-------------|------|-------------|------|
|                |       |       |       | Valor       | %    | Valor       | %    |
| Anestesiologia | 2.500 | 2.575 | 2.483 | -92         | -4%  | 75          | 3%   |
| Cardiologia    | 6.349 | 4.212 | 3.696 | -516        | -12% | -2.137      | -34% |
| Cir. Plástica  | 2.402 | 2.251 | 2.237 | -14         | -1%  | -151        | -6%  |

<sup>1</sup> Δ 2025/2024 Valor = N° consultas 2025 – N° consultas 2024

<sup>2</sup> Δ 2025/2024 % = (N° consultas 2025 – N° consultas 2024) /N° consultas 2024 x 100

<sup>3</sup> Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

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

|                       |                |                |                |            |           |               |            |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|------------|-----------|---------------|------------|
| Cirurgia Geral        | 8.680          | 9.731          | 8.645          | -1.086     | -11%      | 1.051         | 12%        |
| Cuidados Paliativos   | 817            | 923            | 1.116          | 193        | 21%       | 106           | 13%        |
| Dermatologia          | 1.793          | 1.914          | 1.898          | -16        | -1%       | 121           | 7%         |
| Gastroenterologia     | 2.707          | 2.260          | 2.371          | 111        | 5%        | -447          | -17%       |
| Ginecologia           | 4.775          | 5.432          | 6.654          | 1.222      | 22%       | 657           | 14%        |
| Imunohemoterapia      | 16.594         | 15.951         | 15.848         | -103       | -1%       | -643          | -4%        |
| Infecçciologia        | 4.941          | 4.973          | 4.525          | -448       | -9%       | 32            | 1%         |
| Medicina Interna      | 13.017         | 12.911         | 13.686         | 775        | 6%        | -106          | -1%        |
| MFR                   | 4.293          | 4.551          | 4.698          | 147        | 3%        | 258           | 6%         |
| Multidisciplinar      | 1.171          | 1.369          | 1.115          | -254       | -19%      | 198           | 17%        |
| Neurologia            | 2.615          | 3.334          | 3.288          | -46        | -1%       | 719           | 27%        |
| Obstetrícia           | 3.877          | 3.977          | 4.843          | 866        | 22%       | 100           | 3%         |
| Oftalmologia          | 6.399          | 5.946          | 7.822          | 1.876      | 32%       | -453          | -7%        |
| Oncologia             | 12.002         | 12.067         | 12.521         | 454        | 4%        | 65            | 1%         |
| Ortopedia             | 11.794         | 10.462         | 9.655          | -807       | -8%       | -1.332        | -11%       |
| Otorrino              | 5.852          | 5.919          | 6.640          | 721        | 12%       | 67            | 1%         |
| Patologia Clínica     | 155            | 51             |                | -51        | -100%     | -104          | -67%       |
| Pediatria             | 9.465          | 8.730          | 8.437          | -293       | -3%       | -735          | -8%        |
| Pedopsiquiatria       | 4.042          | 3.066          | 935            | -2.131     | -70%      | -976          | -24%       |
| Pneumologia           | 8.712          | 9.000          | 9.212          | 212        | 2%        | 288           | 3%         |
| Psiquiatria           | 14.998         | 13.822         | 14.444         | 622        | 5%        | -1.176        | -8%        |
| Radioterapia          | 6.899          | 6.725          | 6.534          | -191       | -3%       | -174          | -3%        |
| Senologia             | 3.793          | 4.139          | 4.206          | 67         | 2%        | 346           | 9%         |
| Urologia              | 6.333          | 7.205          | 6.088          | -1.117     | -16%      | 872           | 14%        |
| <b>Total Entidade</b> | <b>166.975</b> | <b>163.496</b> | <b>163.597</b> | <b>101</b> | <b>0%</b> | <b>-3.479</b> | <b>-2%</b> |

**Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2025**

| Valência            | 2023  | 2024  | 2025  | Δ 2025/2024 |      | Δ 2024/2023 |      |
|---------------------|-------|-------|-------|-------------|------|-------------|------|
|                     |       |       |       | Valor       | %    | Valor       | %    |
| Anestesiologia      | 1.898 | 2.260 | 2.163 | -97         | -4%  | 362         | 19%  |
| Cardiologia         | 998   | 738   | 699   | -39         | -5%  | -260        | -26% |
| Cir. Plástica       | 905   | 935   | 978   | 43          | 5%   | 30          | 3%   |
| Cirurgia Geral      | 3.431 | 3.994 | 3.311 | -683        | -17% | 563         | 16%  |
| Cuidados Paliativos | 123   | 141   | 139   | -2          | -1%  | 18          | 15%  |
| Dermatologia        | 428   | 433   | 394   | -39         | -9%  | 5           | 1%   |
| Gastroenterologia   | 838   | 398   | 528   | 130         | 33%  | -440        | -53% |

|                       |               |               |               |               |            |            |           |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------|-----------|
| Ginecologia           | 1.652         | 2.279         | 2.391         | 112           | 5%         | 627        | 38%       |
| Imunohemoterapia      | 1.802         | 1.805         | 1.810         | 5             | 0%         | 3          | 0%        |
| Infecciologia         | 625           | 480           | 417           | -63           | -13%       | -145       | -23%      |
| Medicina Interna      | 2.716         | 2.472         | 2.350         | -122          | -5%        | -244       | -9%       |
| MFR                   | 2.215         | 2.476         | 2.377         | -99           | -4%        | 261        | 12%       |
| Multidisciplinar      | 699           | 820           | 496           | -324          | -40%       | 121        | 17%       |
| Neurologia            | 934           | 850           | 1.188         | 338           | 40%        | -84        | -9%       |
| Obstetrícia           | 2.264         | 2.318         | 2.633         | 315           | 14%        | 54         | 2%        |
| Oftalmologia          | 1.930         | 1.824         | 2.006         | 182           | 10%        | -106       | -5%       |
| Oncologia             | 847           | 855           | 766           | -89           | -10%       | 8          | 1%        |
| Ortopedia             | 3.850         | 3.757         | 2.977         | -780          | -21%       | -93        | -2%       |
| Otorrino              | 1.819         | 1.725         | 1.616         | -109          | -6%        | -94        | -5%       |
| Patologia Clínica     | 155           | 51            |               | -51           | -100%      | -104       | -67%      |
| Pediatria             | 2.674         | 2.418         | 2.521         | 103           | 4%         | -256       | -10%      |
| Pedopsiquiatria       | 302           | 403           | 127           | -276          | -68%       | 101        | 33%       |
| Pneumologia           | 2.549         | 2.563         | 1.938         | -625          | -24%       | 14         | 1%        |
| Psiquiatria           | 1.256         | 1.248         | 1.187         | -61           | -5%        | -8         | -1%       |
| Radioterapia          | 2.582         | 2.429         | 2.765         | 336           | 14%        | -153       | -6%       |
| Senologia             | 520           | 574           | 573           | -1            | 0%         | 54         | 10%       |
| Urologia              | 1.130         | 1.481         | 1.172         | -309          | -21%       | 351        | 31%       |
| <b>Total Entidade</b> | <b>41.142</b> | <b>41.727</b> | <b>39.522</b> | <b>-2.205</b> | <b>-5%</b> | <b>585</b> | <b>1%</b> |

### b. Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

**Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2024 e 31.12.2025 (CTH e RSE SIGA)**

| Especialidade                                    | Pedidos a aguardar consulta |      |             | Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias) |        |             | Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias) |       |             |
|--|-----------------------------|------|-------------|---|--------|-------------|--|-------|-------------|
|  | 2024                        | 2025 | Δ 2024/2025 | 2024  | 2025   | Δ 2024/2025 | 2024                                       | 2025  | Δ 2024/2025 |
| Anestesiologia [Cons. Dor]                       | 6                           | 20   | 233,3       | 0,0   | 49,65  | #DIV/0!     | 27,0                                       | 134,0 | 396,3       |
| Cardiologia                                      | 537                         | 109  | -79,7       | 262,5   | 56,18  | -78,6       | 567,0                                      | 385,0 | -32,1       |
| Cirurgia Geral                                   | 510                         | 798  | 56,5        | 69,9  | 144,32 | 106,6       | 624,0                                      | 516,0 | -17,3       |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva                 | 92                          | 123  | 33,7        | 39,6  | 53,33  | 34,5        | 187,0                                      | 439,0 | 134,8       |
| Dermato-Venereologia                             | 0                           | 1    |             | 0,0   | 69,00  |             | 0,0  | 69,0  |             |
| Doenças Infecciosas                              | 40                          | 26   | -35,0       | 37,5  | 122,31 | 226,3       | 126,0                                      | 378,0 | 200,0       |
| Gastroenterologia                                | 1                           | 7    | 600,0       | 35,0  | 56,86  | 62,4        | 35,0                                       | 126,0 | 260,0       |
| Ginecologia                                      | 596                         | 806  | 35,2        | 151,4   | 192,75 | 27,4        | 784,0                                      | 929,0 | 18,5        |
| Imuno-hemoterapia                                | 0                           | 1    |             | 0,0   | 1,00   |             | 0,0  | 1,0   |             |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia | 63                          | 136  | 115,9       | 30,8  | 47,92  | 55,5        | 201,0                                      | 142,0 | -29,4       |
| Medicina interna                                 | 142                         | 117  | -17,6       | 53,6  | 41,25  | -23,1       | 624,0                                      | 161,0 | -74,2       |
| Neurologia                                       | 137                         | 168  | 22,6        | 46,2  | 43,49  | -5,8        | 83,0                                       | 189,0 | 127,7       |

|   |              |               |             |             |              |              |              |              |             |
|---|--------------|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Obstetrícia                               | 332          | 168           | -49,4       | 85,6        | 37,03        | -56,7        | 462,0        | 211,0        | -54,3       |
| Oftalmologia                              | 2 400        | 2 446         | 1,9         | 224,3       | 256,25       | 14,2         | 665,0        | 602,0        | -9,5        |
| Oncologia Médica                          | 11           | 11            | 0,0         | 9,1         | 14,27        | 57,0         | 15,0         | 26,0         | 73,3        |
| Ortopedia                                 | 1 371        | 1 948         | 42,1        | 114,5       | 221,21       | 93,1         | 614,0        | 624,0        | 1,6         |
| Otorrinolaringologia                      | 1 513        | 1 632         | 7,9         | 267,1       | 334,00       | 25,0         | 579,0        | 692,0        | 19,5        |
| Pediatria                                 | 419          | 550           | 31,3        | 144,5       | 189,91       | 31,5         | 643,0        | 958,0        | 49,0        |
| Pneumologia                               | 475          | 547           | 15,2        | 101,6       | 115,29       | 13,5         | 625,0        | 420,0        | -32,8       |
| Psiquiatria                               | 81           | 55            | -32,1       | 40,0        | 63,09        | 57,8         | 264,0        | 432,0        | 63,6        |
| Psiquiatria da Infância e da Adolescência | 103          | 78            | -24,3       | 92,6        | 256,15       | 176,6        | 468,0        | 833,0        | 78,0        |
| Radioncologia                             |              | 2             |             |             |              | 71,00        |              | 92,0         |             |
| Senologia                                 |              | 23            |             |             |              | 19,39        |              | 56,0         |             |
| Urologia                                  | 614          | 952           | 55,0        | 126,7       | 188,33       | 48,6         | 575,0        | 589,0        | 2,4         |
| <b>Total Entidade</b>                     | <b>9 443</b> | <b>10 724</b> | <b>13,6</b> | <b>87,8</b> | <b>213,2</b> | <b>142,7</b> | <b>784,0</b> | <b>958,0</b> | <b>22,2</b> |

Fonte: Ano 2024 - Informação disponibilizada pela ARSLVT/URGA [UGA], em 20/03/2025 \*

\* Senologia sem valores - está integrada na Cirurgia Geral

Ano 2025 - Informação extraída BI\_RSE a 02/01/2026

**Notas:**

Dados incluem pedidos no Estado: "Efetivado" (consultas já realizadas, mas por encerrar)

**Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2025**

**(CTH e RSE SIGA)**

| Especialidade                                 | Total Pedidos Inscritos |       |             | Total Consultas |       |             | Consultas realizadas fora TMRG |       |             | Tempo médio de Resposta (dias) |       |             |
|---|-------------------------|-------|-------------|-----------------|-------|-------------|--------------------------------|-------|-------------|--------------------------------|-------|-------------|
|   | 2024                    | 2025  | Δ 2024/2025 | 2024            | 2025  | Δ 2024/2025 | 2024                           | 2025  | Δ 2024/2025 | 2024                           | 2025  | Δ 2024/2025 |
| Anestesiologia [Cons. Dor]                    | 67                      | 89    | 32,8        | 62              | 64    | 3,2         | 6                              | 4     | -33,3       | 48,4                           | 41,1  | -15,1       |
| Cardiologia                                   | 633                     | 517   | -18,3       | 432             | 443   | 2,5         | 371                            | 416   | 12,1        | 287,5                          | 370,7 | 28,9        |
| Cirurgia Geral                                | 2 858                   | 2 812 | -1,6        | 2 461           | 1 794 | -27,1       | 578                            | 183   | -68,3       | 86,7                           | 61,0  | -29,6       |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva              | 862                     | 846   | -1,9        | 702             | 781   | 11,3        | 63                             | 65    | 3,2         | 43,4                           | 48,6  | 11,8        |
| Dermato-Venereologia                          | 2                       | 0     | -100,0      | 2               | 1     | -50,0       | 2                              | 1     | -50,0       | 121,9                          | 157,0 | 28,8        |
| Doenças Infecciosas                           | 153                     | 298   | 94,8        | 65              | 124   | 90,8        | 31                             | 57    | 83,9        | 51,5                           | 76,1  | 47,7        |
| Gastroenterologia                             | 24                      | 0     | -100,0      | 22              | 21    | -4,5        | 14                             | 11    | -21,4       | 168,6                          | 84,5  | -49,9       |
| Ginecologia                                   | 1 861                   | 2 532 | 36,1        | 1 115           | 1 279 | 14,7        | 656                            | 431   | -34,3       | 179,8                          | 125,2 | -30,4       |
| Imuno-hemoterapia                             | 364                     | 452   | 24,2        | 279             | 315   | 12,9        | 0                              | 1     |             | 4,2                            | 2,5   | -41,7       |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria | 595                     | 654   | 9,9         | 500             | 492   | -1,6        | 78                             | 31    | -60,3       | 46,3                           | 37,9  | -18,1       |
| Medicina interna                              | 1 044                   | 1 164 | 11,5        | 637             | 693   | 8,8         | 84                             | 52    | -38,1       | 51,2                           | 43,0  | -15,9       |
| Neurologia                                    | 1 054                   | 1 195 | 13,4        | 499             | 562   | 12,6        | 4                              | 31    | 675,0       | 51,6                           | 71,2  | 38,1        |
| Obstetrícia                                   | 1 589                   | 1 729 | 8,8         | 1 014           | 1 455 | 43,5        | 110                            | 437   | 297,3       | 60,5                           | 96,3  | 59,1        |
| Oftalmologia                                  | 2 326                   | 2 171 | -6,7        | 1 235           | 1 436 | 16,3        | 1 033                          | 1 244 | 20,4        | 349,5                          | 400,0 | 14,4        |
| Oncologia Médica                              | 92                      | 204   | 121,7       | 34              | 72    | 111,8       | 7                              | 2     | -71,4       | 20,7                           | 20,9  | 1,1         |
| Ortopedia                                     | 2 863                   | 2 839 | -0,8        | 1 495           | 1 092 | -27,0       | 1 278                          | 890   | -30,4       | 175,5                          | 234,2 | 33,4        |
| Otorrinolaringologia                          | 1 441                   | 1 370 | -4,9        | 899             | 883   | -1,8        | 578                            | 571   | -1,2        | 335,1                          | 357,4 | 6,7         |
| Pediatria                                     | 984                     | 1 207 | 22,7        | 585             | 718   | 22,7        | 433                            | 317   | -26,8       | 191,2                          | 133,9 | -30,0       |
| Pneumologia                                   | 1 369                   | 1 579 | 15,3        | 894             | 866   | -3,1        | 385                            | 546   | 41,8        | 153,5                          | 150,2 | -2,2        |
| Psiquiatria                                   | 969                     | 1 035 | 6,8         | 489             | 501   | 2,5         | 28                             | 18    | -35,7       | 45,9                           | 36,9  | -19,7       |

|   |               |               |            |               |               |            |              |              |             |              |              |            |
|---|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------------|
| Psiquiatria da Infância e da Adolescência | 271           | 130           | -52,0      | 137           | 5             | -96,4      | 67           | 3            | -95,5       | 120,8        | 68,0         | -43,7      |
| Radioncologia                             | 1             | 0             |            | 1             | 2             | 100,0      | 0            | 1            |             | 24,1         | 49,0         |            |
| Senologia                                 |               | 282           |            |               | 340           |            |              | 21           |             |              | 15,4         |            |
| Urologia                                  | 1 448         | 1 618         | 11,7       | 813           | 662           | -18,6      | 577          | 492          | -14,7       | 213,8        | 199,8        | -6,6       |
| <b>Total Entidade</b>                     | <b>22 870</b> | <b>24 723</b> | <b>8,1</b> | <b>14 372</b> | <b>14 601</b> | <b>1,6</b> | <b>6 383</b> | <b>5 825</b> | <b>-8,7</b> | <b>151,7</b> | <b>153,7</b> | <b>1,3</b> |

Fonte: Ano 2024 - Informação disponibilizada pela ARSLVT/URGA [UGA], em 20/03/2025 \*

\* Senologia sem valores - está integrada na Cirurgia Geral

Ano 2025 - Informação extraída BI\_RSE a 02/01/2026

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

### Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2025

| Especialidade                                 | Consultas P3 (Muito Prioritário) |            |             | Consultas P2 (Prioritário) |              |             | Consultas P1 (Normal) |               |             |
|---|----------------------------------|------------|-------------|----------------------------|--------------|-------------|-----------------------|---------------|-------------|
|   | 2024                             | 2025       | Δ 2024/2025 | 2024                       | 2025         | Δ 2024/2025 | 2024                  | 2025          | Δ 2024/2025 |
| Anestesiologia [Cons. Dor]                    | 2                                | 7          | 250,0       | 20                         | 11           | -45,0       | 40                    | 46            | 15,0        |
| Cardiologia                                   | 36                               | 5          | -86,1       | 156                        | 32           | -79,5       | 188                   | 406           | 116,0       |
| Cirurgia Geral                                | 59                               | 8          | -86,4       | 291                        | 122          | -58,1       | 2 084                 | 1 664         | -20,2       |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva              | 78                               | 78         | 0,0         | 114                        | 123          | 7,9         | 510                   | 580           | 13,7        |
| Dermato-Venereologia                          | 2                                | 0          | -100,0      | 0                          | 0            |             | 0                     | 1             |             |
| Doenças Infecciosas                           | 33                               | 23         | -30,3       | 9                          | 28           | 211,1       | 23                    | 73            | 217,4       |
| Gastrenterologia                              | 6                                | 4          | -33,3       | 1                          | 5            | 400,0       | 15                    | 12            | -20,0       |
| Ginecologia                                   | 30                               | 63         | 110,0       | 121                        | 139          | 14,9        | 923                   | 1 077         | 16,7        |
| Imuno-hemoterapia                             | 38                               | 70         | 84,2        | 64                         | 77           | 20,3        | 176                   | 168           | -4,5        |
| Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria | 92                               | 99         | 7,6         | 159                        | 138          | -13,2       | 249                   | 255           | 2,4         |
| Medicina interna                              | 75                               | 107        | 42,7        | 107                        | 87           | -18,7       | 455                   | 499           | 9,7         |
| Neurologia                                    | 18                               | 13         | -27,8       | 53                         | 49           | -7,5        | 428                   | 500           | 16,8        |
| Obstetrícia                                   | 44                               | 52         | 18,2        | 75                         | 35           | -53,3       | 895                   | 1 368         | 52,8        |
| Oftalmologia                                  | 55                               | 46         | -16,4       | 215                        | 316          | 47,0        | 818                   | 1 074         | 31,3        |
| Oncologia Médica                              | 1                                | 0          | -100,0      | 0                          | 0            |             | 0                     | 72            |             |
| Ortopedia                                     | 23                               | 18         | -21,7       | 78                         | 34           | -56,4       | 1 371                 | 1 040         | -24,1       |
| Otorrinolaringologia                          | 52                               | 38         | -26,9       | 255                        | 346          | 35,7        | 534                   | 499           | -6,6        |
| Pediatria                                     | 22                               | 37         | 68,2        | 58                         | 43           | -25,9       | 481                   | 638           | 32,6        |
| Pneumologia                                   | 17                               | 7          | -58,8       | 49                         | 17           | -65,3       | 800                   | 842           | 5,3         |
| Psiquiatria                                   | 3                                | 3          | 0,0         | 50                         | 53           | 6,0         | 434                   | 445           | 2,5         |
| Psiquiatria da Infância e da Adolescência     | 4                                | 1          | -75,0       | 13                         | 2            | -84,6       | 117                   | 2             | -98,3       |
| Radioncologia                                 | 0                                | 0          |             | 0                          | 0            |             | 1                     | 2             | 100,0       |
| Senologia                                     |                                  | 26         |             |                            | 162          |             |                       | 152           |             |
| Urologia                                      | 16                               | 4          | -75,0       | 224                        | 198          | -11,6       | 524                   | 460           | -12,2       |
| <b>Total Entidade</b>                         | <b>706</b>                       | <b>709</b> | <b>0,4</b>  | <b>2 112</b>               | <b>2 017</b> | <b>-4,5</b> | <b>11 066</b>         | <b>11 875</b> | <b>7,3</b>  |

Fonte: Ano 2024 - Informação disponibilizada pela ARSLVT/URGA [UGA], em 20/03/2025 \*

\* Senologia sem valores - está integrada na Cirurgia Geral

Ano 2025 - Informação extraída BI\_RSE a 02/01/2026

### c. Atividade cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

**Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2024 e 31.12.2025**

| Serviço/Unidade Funcional          | LIC          |              |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses) |             |             | % LIC TE>TMRG |              |             |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|
|                                    | 2024         | 2025         | Δ 2025/2024 | 2024   | 2025        | Δ 2025/2024 | 2024          | 2025         | Δ 2025/2024 |
| Cirurgia Geral                     | 930          | 1 002        | 7,7         | 3,30   | 5,53        | 67,6        | 17,31         | 47,41        | 173,8       |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva | 165          | 298          | 80,6        | 2,83   | 3,93        | 38,9        | 6,06          | 16,44        | 171,3       |
| Ginecologia                        | 118          | 159          | 34,7        | 2,17   | 3,73        | 71,9        | 3,39          | 25,79        | 660,7       |
| Oftalmologia                       | 308          | 287          | -6,8        | 2,85   | 2,13        | -25,3       | 31,49         | 9,41         | -70,1       |
| Ortopedia                          | 847          | 770          | -9,1        | 6,07   | 7,68        | 26,5        | 51,36         | 59,09        | 15,1        |
| Otorrinolaringologia               | 128          | 150          | 17,2        | 4,85   | 3,03        | -37,5       | 32,81         | 15,33        | -53,3       |
| Senologia                          | 21           | 24           | 14,3        | 0,47   | 0,57        | 21,3        | 0,00          | 4,17         |             |
| Urologia                           | 273          | 300          | 9,9         | 4,57   | 3,83        | -16,2       | 34,43         | 38,33        | 11,3        |
| <b>Total Entidade</b>              | <b>2 790</b> | <b>2 990</b> | <b>7,2</b>  | <b>3,70</b>                                  | <b>4,60</b> | <b>24,3</b> | <b>30,22</b>  | <b>39,67</b> | <b>31,3</b> |

Fonte: Ano 2024 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC - informação da URGA, em 15/04/2025

Ano 2025 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC -criado em 12/03/2026

**Quadro 18. Operados em 2024 e 2025**

| Serviço/Unidade Funcional          | Operados     |              |             | Média Tempo de Espera dos Operados (em meses) |             |             | % Operados TE>TMRG |             |             |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|---|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|                                    | 2024         | 2025         | Δ 2025/2024 | 2024  | 2025        | Δ 2025/2024 | 2024               | 2025        | Δ 2025/2024 |
| Cirurgia Geral                     | 1 461        | 1 297        | -11,2       | 3,61  | 4,43        | 22,7        | 21,3               | 27,3        | 28,2        |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva | 456          | 362          | -20,6       | 3,15  | 3,61        | 14,6        | 10,3               | 12,7        | 23,3        |
| Ginecologia                        | 707          | 697          | -1,4        | 1,07  | 1,27        | 18,7        | 1,6                | 8,5         | 444,1       |
| Oftalmologia                       | 1 234        | 1 530        | 24,0        | 2,28  | 2,23        | -2,2        | 6,8                | 5,6         | -18,4       |
| Ortopedia                          | 994          | 929          | -6,5        | 3,95  | 4,60        | 16,5        | 48,2               | 45,0        | -6,6        |
| Otorrinolaringologia               | 253          | 262          | 3,6         | 5,48  | 4,32        | -21,2       | 46,2               | 26,7        | -42,2       |
| Senologia                          | 277          | 292          | 5,4         | 0,84  | 0,82        | -2,4        | 0,4                | 0,0         | -100,0      |
| Urologia                           | 816          | 870          | 6,6         | 3,09  | 3,18        | 2,9         | 19,7               | 22,8        | 15,3        |
| <b>Total Entidade</b>              | <b>6 198</b> | <b>6 239</b> | <b>0,7</b>  | <b>2,94</b>                                   | <b>3,15</b> | <b>7,1</b>  | <b>19,5</b>        | <b>19,7</b> | <b>0,9</b>  |

Fonte: Ano 2024 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC - informação da URGA, em 15/04/2025

Ano 2025 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC -criado em 12/03/2026

**Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2024 e 31.12.2025**

| Serviço/Unidade Funcional          | LIC NM |      |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias) |      |             | % LIC NM TE>TMRG |      |             |
|------------------------------------|--------|------|-------------|--|------|-------------|------------------|------|-------------|
|                                    | 2024   | 2025 | Δ 2025/2024 | 2024   | 2025 | Δ 2025/2024 | 2024             | 2025 | Δ 2025/2024 |
| Cirurgia Geral                     | 2      | 4    | 100,0       | 19,5   | 23,0 | 17,9        | 0,0              | 25,0 |             |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva | 2      | 3    | 50,0        | 28,5   | 13,0 | -54,4       | 0,0              | 0,0  |             |
| Ginecologia                        | 10     | 4    | -60,0       | 30,0   | 22,0 | -26,7       | 0,0              | 0,0  |             |
| Oftalmologia                       | 0      | 0    |             | 0,0  | 0,0  |             |                  |      |             |
| Ortopedia                          | 0      | 0    |             | 0,0  | 0,0  |             |                  |      |             |
| Otorrinolaringologia               | 0      | 0    |             | 0,0  | 0,0  |             |                  |      |             |

|                       |           |           |             |             |             |             |            |            |
|-----------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Senologia             | 7         | 10        | 42,9        | 13,0        | 9,5         | -26,9       | 0,0        | 0,0        |
| Urologia              | 14        | 24        | 71,4        | 28,5        | 31,0        | 8,8         | 0,0        | 8,3        |
| <b>Total Entidade</b> | <b>35</b> | <b>45</b> | <b>28,6</b> | <b>19,5</b> | <b>22,0</b> | <b>12,8</b> | <b>0,0</b> | <b>6,7</b> |

Fonte: Ano 2024 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC - informação da URGA, em 15/04/2025

Ano 2025 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC -criado em 12/03/2026

### Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2024 e 2025

| Serviço/Unidade Funcional          | Operados NM    |            |             | Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias) |             |              | % Operados NM TE>TMRG |            |              |
|------------------------------------|----------------|------------|-------------|---|-------------|--------------|-----------------------|------------|--------------|
|                                    | 2024           | 2025       | Δ 2025/2024 | 2024  | 2025        | Δ 2025/2024  | 2024                  | 2025       | Δ 2025/2024  |
|                                    | Cirurgia Geral | 111        | 105         | -5,4  | 16,6        | 15,7         | -5,1                  | 9,9        | 6,7          |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva | 95             | 97         | 2,1         | 31,1  | 19,2        | -38,3        | 16,8                  | 3,1        | -81,6        |
| Ginecologia                        | 21             | 72         | 242,9       | 101,5   | 33,8        | -66,7        | 33,3                  | 30,6       | -8,3         |
| Oftalmologia                       | 0              | 0          |             | 0,0   | 0,0         |              |                       |            |              |
| Ortopedia                          | 3              | 2          | -33,3       | 141,6   | 24,9        | -82,4        | 33,3                  | 0,0        | -100,0       |
| Otorrinolaringologia               | 0              | 0          |             | 0,0   | 0,0         |              |                       |            |              |
| Senologia                          | 179            | 202        | 12,8        | 16,5  | 17,7        | 7,5          | 0,6                   | 0,0        | -100,0       |
| Urologia                           | 188            | 192        | 2,1         | 40,7  | 39,9        | -2,0         | 23,9                  | 17,7       | -26,0        |
| <b>Total Entidade</b>              | <b>597</b>     | <b>670</b> | <b>12,2</b> | <b>28,2</b>                                     | <b>25,3</b> | <b>-10,3</b> | <b>13,6</b>           | <b>9,9</b> | <b>-27,4</b> |

Fonte: Ano 2024 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC - informação da URGA, em 15/04/2025

Ano 2025 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC -criado em 12/03/2026

## d. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

### Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2024 e 2025

| MCDT                                     | Pedidos de MCDT a aguardar |            |                         | MCDT realizados |      |             |
|--|----------------------------|------------|-------------------------|-----------------|------|-------------|
|  | 31.12.2024                 | 31.12.2025 | Δ 31.12.2024/31.12.2025 | 2024            | 2025 | Δ 2024/2025 |
|  | Cateterismo cardíaco       |            |                         |                 |      |             |
| Pacemaker cardíaco                       | 0                          | 2          |                         | 91              | 99   | 8,8         |
| Colonoscopia                             |                            |            |                         | 96              | 99   | 3,1%        |
| Endoscopia digestiva alta                |                            |            |                         |                 |      |             |
| Colposcopia com citologia                |                            |            |                         |                 |      |             |
| Exames de Tomografia Computorizada       |                            |            |                         |                 |      |             |
| Ressonâncias Magnéticas                  |                            |            |                         |                 |      |             |
| Tomografia de Emissão de positrões (PET) |                            |            |                         |                 |      |             |
| Angiografia diagnóstica                  |                            |            |                         |                 |      |             |
| Tratamentos de Radioterapia              |                            |            |                         |                 |      |             |
| Outras                                   |                            |            |                         |                 |      |             |

Pacemaker cardíaco:

Fonte: Ano 2024 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC - informação da URGA, em 15/04/2025

Ano 2025 - Dados Alarme 0.0 SIGLIC -criado em 12/03/2026

## *Parte IV*

# CONTRIBUTOS MELHORIA DO ACESSO

Resumo da informação da parte IV



## 6 Melhorias no Acesso

### 6.1. Objetivos

O presente capítulo tem por objetivo identificar as principais fragilidades e os principais aspetos a melhorar no âmbito do acesso aos cuidados de saúde, que estão na dependência da instituição.

### 6.2. Principais fragilidades

**Quadro 22. Lista de principais fragilidades**

| Nível de cuidados | Fragilidade identificada (acesso)                                 | Impacto no utente  |
|-------------------|---|--|
| CSP               | Escassez de recursos humanos, concretamente Médicos de MGF        | Dificuldade de resposta nas consultas de valências   |
| CSH - LEC         | Escassez de recursos humanos, concretamente Médicos especialistas | Redução crítica da capacidade de resposta em especialidades como a Infeciologia, Gastreenterologia, Ortopedia, Pedopsiquiatria |
| CSH - LEC         | Escassez de recursos humanos na área da Anestesia                 | Cancelamento de cirurgias ou exames com necessidade de Anestesista em sala   |
| CSH - LIC         | Elevado número de faltas de utentes a consultas agendadas         | Potencial de rentabilização dos tempos de consulta para outros utentes da LEC  |
| CSH - LEC         | Elevado número de faltas de doentes a consultas de 1ª vez         | Capacidade instalada que pode ser rentabilizada para outro utente em espera  |

### 6.3. Principais melhorias

**Quadro 23. Lista de principais melhorias**

| Medida de melhoria proposta   | Recursos necessários                                     | Prazo       | Prioridade        |
|---|--|-------------|-------------------|
| Contratação de empresa externa para realização de videoconsultas nos CSP  | Equipa multidisciplinar para realização da videoconsulta | 2025 - 2026 | Muito prioritário |
| Realização de protocolo na área de Infeciologia com ULS próxima para encaminhamento prioritário de doentes que ficaram sem resposta |  | 2025-2026   | Muito prioritário |
| Reforço da atividade cirúrgica de ambulatório, no sentido de rentabilizar a capacidade instalada de Anestesia                       | Equipas cirúrgicas                                       | 2025-2026   | Muito prioritário |
| Criação de equipa para contacto e confirmação de consultas de 1ª vez  | Alocação de recursos humanos – 3 AT                      | 2026        | Muito prioritário |
|   |  |             |                   |

# Anexos

## Anexo 1. Relatório - Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Utente foi criado, nos termos e para os efeitos do disposto no Despacho Ministerial nº 26/86, DR- II Série, de 24 de julho constituindo-se como um elemento primordial na aplicação de normas constitucionais e que conferem a todo o cidadão o direito de tomar parte na decisão dos assuntos públicos do país, através de reclamações ou sugestões para defesa dos seus direitos.

Posteriormente, ao abrigo do Despacho nº 8958/2013, DR- II Série, de 9 de julho, foram harmonizadas as designações dos gabinetes do utente e do cidadão, que vinham a ser aplicadas, de forma diferenciada, na rede de cuidados hospitalares e de cuidados de saúde primários, passando todos a designar-se por Gabinete do Cidadão (GC).

Importa referir que a todas as pessoas é reconhecido e garantido o direito de apresentar sugestões, reclamações e elogios bem como o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível. Deste modo e com base neste princípio, nos termos dos estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei nº 126/2014, de 22 de agosto, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) passou a ter a competência para apreciar as queixas e reclamações dos utentes.

As Instituições de Saúde têm a obrigatoriedade de assegurar o direito à reclamação e de garantir, em primeira linha, a análise, o tratamento e a resolução das suas reclamações, providenciando uma resposta adequada e perceptível ao utente.

Deste modo e no seguimento da legislação referida anteriormente, a partir de fevereiro de 2015, os Gabinetes do Cidadão passaram a registar todas as exposições no *Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) – ERS*.

Com a aprovação da nova lei de Bases da Saúde, do novo Estatuto do SNS, e da publicação do Estatuto da Direção Executiva do SNS, assistiu-se à promulgação do decreto-Lei nº 102/2023 de 7 No ano de 2024 que generalizou a todo o SNS o modelo de organização em Unidades Locais de Saúde.

Deste modo a partir de 1 de janeiro de 2024 teve início a Unidade Local de Saúde Arco Ribeirinho (ULSAR) que resultou da integração do Centro Hospitalar Barreiro Montijo com o ACES Arco Ribeirinho.

A ULSAR continuou a realizar o trabalho de gestão das exposições mediante o seu registo no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC).

O Gabinete do Cidadão da ULAR assume um papel de mediação e de escuta ativa entre o utente e o hospital/cuidados de saúde primários, identificando as razões geradoras de conflito, através de um sistema de tratamento das exposições. Estas são uma forma de inclusão dos utentes focando-se no princípio da participação para a defesa dos seus direitos, tendo em conta os seus deveres enquanto agentes ativos da sociedade.

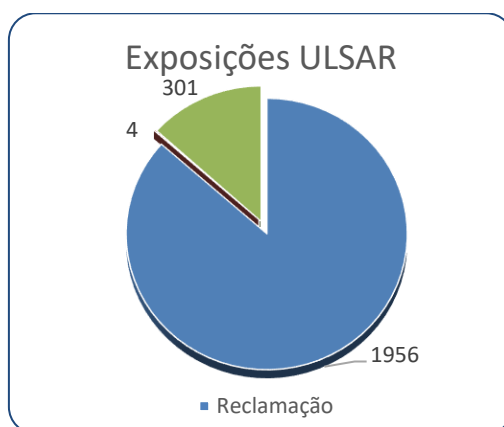
O GC atende todos os utentes e/ou acompanhantes que a ele recorrem, sem a obrigatoriedade de qualquer marcação prévia, seja para apresentar reclamação, sugestão ou elogio, prestar esclarecimento acerca de questões relacionadas com processos/procedimentos internos da Instituição, ou para ajudar na resolução de qualquer constrangimento. Esta disponibilidade e a resolução, por vezes imediata, das questões colocadas originam uma satisfação de quem nos procura.

Os utentes e/ou acompanhantes são atendidos por assistente social com competência técnica e ética profissional tendo por objetivo a melhoria contínua da qualidade dos serviços, responsabilidade e transparência, pautado pela confidencialidade, privacidade e respeito pelos direitos e deveres dos utentes.

De forma sucinta, apresentamos as principais conclusões relativas ao número de exposições trabalhadas pelo GC, ao longo do ano de 2025 quer ao nível dos Cuidados Hospitalares quer ao nível dos Cuidados de Saúde Primários.

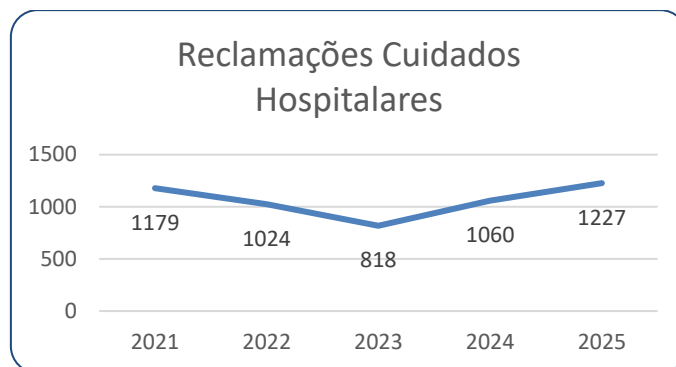
### Exposições

No ano de 2025 foram registadas 2261 exposições na ULSAR, das quais 1956 foram reclamações, 301 elogios e 4 sugestões.

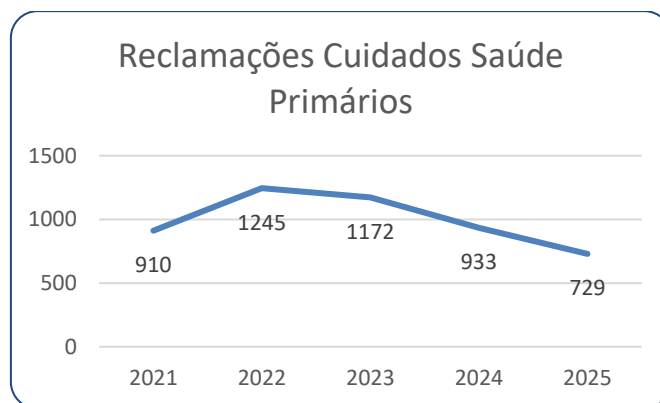


### Reclamações

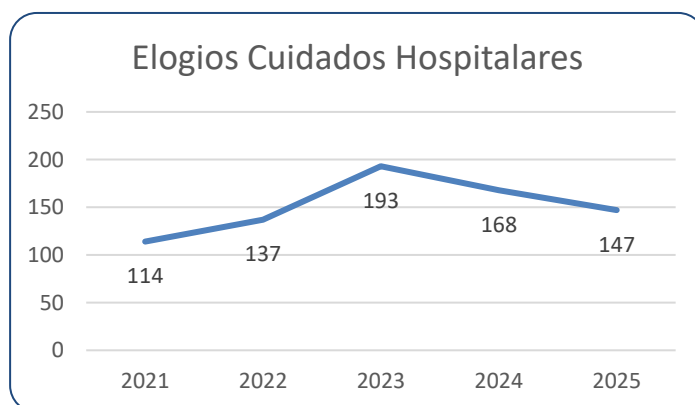
O gráfico seguinte apresenta o número de reclamações registadas nos últimos cinco anos ao nível dos **cuidados hospitalares**



O gráfico seguinte apresenta o número de reclamações registadas nos últimos cinco anos ao nível dos **Cuidados de Saúde Primários**.

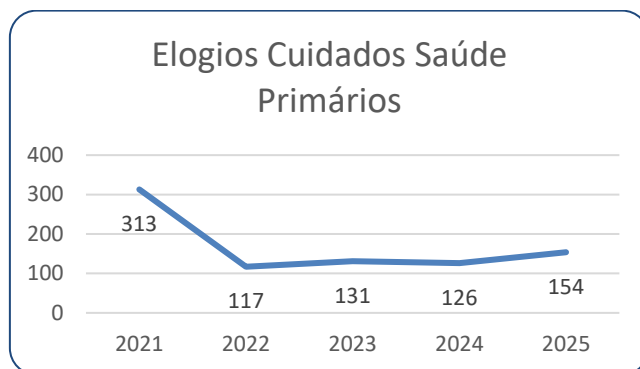


### Elogios



O gráfico seguinte apresenta o número de elogios registados, ao **nível dos Cuidados Hospitalares**, nos últimos cinco anos

O gráfico seguinte apresenta o número de elogios registados, ao **nível dos Cuidados de Saúde Primários**, nos últimos cinco anos.



### Sugestões

Face ao número residual de sugestões pode-se concluir que este meio de participação deixou de ser considerado, pelos utentes e/ou seus acompanhantes, como um veículo primordial para expor as suas opiniões e apresentar as suas sugestões.