

Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga com níveis históricos em todas as linhas de atividade

CHEDEV – ACTIVIDADE DE 2022

O CHEDEV ultrapassou os níveis **máximos históricos** em todas as linhas de atividade, superando mesmo os volumes de produção alcançados no período anterior à pandemia Covid-19, nomeadamente os do ano 2019, no qual já se haviam superado os máximos de produção anteriores.

Por outro lado, o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados manteve-se em níveis muito elevados, sendo que 45,04% dos utentes classificam a sua experiência com a instituição com a pontuação de 9 ou 10 (numa escala de 0 a 10).

O ano 2022 foi também muito positivo em termos de valorização e diferenciação da resposta assistencial aos doentes desta região, com destaque para a qualificação do apoio à urgência, com alargamento da presença de cardiologistas ou a introdução do apoio de gastroenterologistas, com o início da atividade de podologia, com especial destaque para o tratamento dos doentes com Pé Diabético.

RESUMO DA ACTIVIDADE

Linha Atividade	Unidade de medida	2022	2019
Internamento	n.º doentes saídos	18.220	17.218
Hosp. Domiciliária	n.º doentes saídos	370	169
Consulta Externa	n.º consultas	318.301	288.929
Urgência	n.º atendimentos	229.105	217.622
Cirurgia	n.º doentes	20.127	17.008
Sessões de Hospital de Dia	n.º sessões	34.227	30.561
MCDTs Análises	n.º análises	2.649.627	2.045.610

- Reforço da atividade para melhorar os indicadores de acesso, conforme estratégia do Ministério da Saúde:
 - Conseguimos assegurar que 94% das Consultas Externas foram realizadas dentro do Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG)
 - Conseguimos assegurar que 90% das Cirurgias foram realizadas dentro do Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG)
- Com este reforço da atividade realizada, conseguimos que o CHEDEV tivesse assegurado uma execução total do Contrato Programa em 100,5%

A SATISFAÇÃO DOS UTENTES

- O CHEDV tem uma prática de avaliação da satisfação dos seus utentes de acordo com a metodologia NPS (Net Promoter Score). Esta metodologia, usada de forma transversal por organizações de todos os sectores de actividade, avalia a satisfação dos utentes mediante a classificação que estes atribuem ao serviço obtido numa escala de 0 a 10. Essa metodologia foi introduzida em 2019
 - Até hoje (desde 2019) enviamos cerca de 475.000 inquéritos de satisfação;
 - Taxa de respostas de 11% (cerca de 55.000 respostas);
 - Os dados relativos a 2022 são os seguintes
 - 193.002 inquéritos enviados – Foram respondidos 33.457 (17,3%)
 - Respostas classificando com **9 ou 10** – 15.070 utentes, ou seja, **45,04%** (de acordo com a metodologia NPS, são classificados de “Promotores”
 - Respostas classificando com **7 ou 8** – 11.481 utentes, ou seja, **34,32%** (de acordo com a metodologia NPS, são classificados de “Promotores”
 - Respostas classificando entre **0 e 6** – 6.906 utentes, ou seja, **20,64%** (de acordo com a metodologia NPS, são classificados de “Detratores”

DIFERENCIAÇÃO DO CHEDV

- Crescimento e valorização da resposta em Cardiologia, com alargamento do apoio ao Serviço de Urgência, que passou a ser garantido nos 7 dias da semana, algum que nunca tinha acontecido antes, com crescimento da actividade no Pacing, implantação de CRI, CRT, Eletrofisiologia e apoio de Cardiologia pediátrica;
- Aposta na criação de unidades de cuidados intermédios de Medicina Interna e Cardiologia, que permitiram uma redução significativa dos doentes transferidos para outras unidades a partir do Serviço de Urgência e melhor capacidade para os acolher após atendimento em hospitais mais diferenciados);
- Aumento da capacidade da Oncologia (mais tratamentos; 3 unidades);
- Pneumologia com novo espaço e maior aposta em telemonitorização;
- Radiologia de intervenção realizada internamente em parceria com entidade externa;
- Gastroenterologia introduziu um sistema de apoio ao Serviço de Urgência nos dias úteis e assegurou a expansão da actividade do serviço para a Unidade de Oliveira de Azeméis;
- Iniciamos a actividade de Podologia, com especial atenção à resposta dos doentes com Pé Diabético;
- Maior internalização de actividade (Patologia Clínica e Cardiologia) – Redução de 24,6% face a 2021 (muito influenciado pelos testes Covid mas, mesmo assim, pelo menor recurso a MCDT ao exterior do que em 2019).