

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

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 Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

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

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

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

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

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

<b>Designação</b>	<b>Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central I</b>
<b>Localização da sede</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b> <b>Fax</b> <b>site</b>	Av. 9 de Abril 7100-4500 Estremoz  Telef. 268 339390  <a href="mailto:aces@alentejocentral1.min-saude.pt">aces@alentejocentral1.min-saude.pt</a>  Fax. 268 339399
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> <b>Localização</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<p><b>UCSP de Alandroal</b>  Rua Dr. Manuel Viana Xavier Rodrigues  7250-139 Alandroal  Telef. 268 440090  <a href="mailto:csalandroal@alentejocentral1.min-saude.pt">csalandroal@alentejocentral1.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF Matriz</b>  <b>UCC do CS Arraiolos</b>  Largo Matadouro Velho  7040-021 Arraiolos  Telef. 266 499124  <a href="mailto:usf.matriz@alentejocentral1.min-saude.pt">usf.matriz@alentejocentral1.min-saude.pt</a>  <a href="mailto:ucc.arraiolos@alentejocentral1.min-saude.pt">ucc.arraiolos@alentejocentral1.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF Quinta da Prata</b>  <b>UCC do CS Borba</b>  Quinta da Prata  7150-139 Borba  Telef. 268 848110  <a href="mailto:usf.quintadaprata@alentejocentral1.min-saude.pt">usf.quintadaprata@alentejocentral1.min-saude.pt</a>  <a href="mailto:ucc.borba@alentejocentral1.min-saude.pt">ucc.borba@alentejocentral1.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP de Estremoz</b>  <b>SUB do CS Estremoz</b>  <b>UCC do CS Estremoz</b>  Av. 9 de Abril  7100-4500 Estremoz  Telef. 268 337700  <a href="mailto:csestremoz@alentejocentral1.min-saude.pt">csestremoz@alentejocentral1.min-saude.pt</a>  <a href="mailto:uccestremoz@alentejocentral1.min-saude.pt">uccestremoz@alentejocentral1.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP de Mora</b>  Rua São João de Deus, 1 a 3  7490-22 Mora  Telef. 266 439000  <a href="mailto:csmora@alentejocentral1.min-saude.pt">csmora@alentejocentral1.min-saude.pt</a></p>

**UCSP do Redondo**  
**UCC do CS Redondo**

Rua do castelo, 17  
7170-055 Redondo  
Telef. 266 989260

[csredondo@alentejocentral1.min-saude.pt](mailto:csredondo@alentejocentral1.min-saude.pt)  
[ucc.redondo@alentejocentral1.min-saude.pt](mailto:ucc.redondo@alentejocentral1.min-saude.pt)

**UCSP de Vila Viçosa**  
**UCC do CS Vila Viçosa**

Rua Dr. Gomes Jardim, 3  
7160-274 Vila Viçosa  
Telef. 268 887200

[csvvicosa@alentejocentral1.min-saude.pt](mailto:csvvicosa@alentejocentral1.min-saude.pt)  
[ucc.vilavicosa@alentejocentral1.min-saude.pt](mailto:ucc.vilavicosa@alentejocentral1.min-saude.pt)

**B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)**

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>Direcção / Administração</b> <b>Director Executivo</b>	José Manuel Evaristo	
<b>Fiscalização</b>	<b>Não aplicável</b>	
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Não aplicável</b>	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (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)	<b>Não existente</b>	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<b>Não aplicável</b>	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>Maria André Delfim Pires</b> Telef. 268 339390 <a href="mailto:mandre.pires@alentejocentral1.min-saude.pt">mandre.pires@alentejocentral1.min-saude.pt</a>	

**C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	
2. SINUS	x
3. SAM	x
4. SAPE	x
5. CTH	x
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	x
9. SIARS	x
....	

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Todos os funcionários / profissionais de saúde têm acesso aos sistemas de informação e conseqüentemente aos dados dos utentes através de palavra – passe, pessoal e intransmissível.

**D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	x		Falta homologação
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	x		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?		x	
<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimento de Gestão Administrativa de Recursos Humanos - Controlo e Registo de Assiduidade.</li> <li>2. Procedimento de Registo e Controlo da Assiduidade no Innux Time.</li> <li>3. Procedimento de Formação Externa/Comissão Gratuita de Serviço.</li> <li>4. Procedimento de Receitas das Taxas Moderadoras de Consultas.</li> <li>5. Procedimento de Outras Receitas (MCDT' s Taxas Sanitárias.</li> <li>6. Procedimento de Pagamento das Despesas Correntes dos Centros de Saúde.</li> <li>7. Procedimento de Pagamento das Despesas nos Centros de Saúde.</li> </ol>			

## E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref <sup>o</sup> e/ou Observações
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		x	
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
<b>1.3</b> 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? <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	x		
<b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?		x	
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	x		Existe discussão dos indicadores de acesso dentro das Unidades Funcionais, entre as UF e o ACES e entre o ACES e a ARSA.
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?	x		
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	x		
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	x		
<b>1.9</b> 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	
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?		x	
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		x	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		x	

1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		x	
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		x	
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		x	
1.17 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 respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		x	
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?		x	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	x		
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	x		
1.21 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	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?		x	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	x		



**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2011**  
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

---

## **ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2011
<b>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</b>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	sim	N.D.
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	não	N.D.
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	sim	N.D.
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	não	N.D.
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	sim	N.D.
<b>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
<b>Cirurgia programada</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da	15 (quinze) dias após a indicação clínica		

especialidade hospitalar			
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

**ANÁLISE ESPECÍFICA  
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE  
PRIMÁRIOS  
(ACES e ULS)**

## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 <sup>as</sup> consultas o 2011	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2010	Varição 2011 –2010 (%)	Nº consultas subsequentes 2011	Nº consultas subsequentes 2010	Varição 2011 –2010 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	53.439	38.044	40,47%	179.746	172.470	4,22%
Consultas de saúde infantil	6.274	5.432	15,50%	9.045	7.638	18,42%
Consultas de saúde materna	385	428	-10,05%	1.562	1.479	5,61%
Consultas de planeamento familiar	3.633	3.911	-7,11%	1.386	1.363	1,69%
Vigilância de doentes diabéticos						
Vigilância de doentes hipertensos						
Consultas médicas no domicílio						
Consultas de enfermagem no domicílio						
...						

# **ANÁLISE ESPECÍFICA**

## **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**











**HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.**

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

<b>Tipo de intervenção</b>	<b>Intervenções realizadas e tempo de resposta</b>			
	Nº de exames realizados 2011	Nº de exames realizados 2010	Varição 2011-2010 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2011
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				

## Anexo I – Indicadores Contratualizados 2011

Indicadores Contratualizados - 2011		Média ACES
3.12	Percentagem de consultas efectuadas ao utente pelo médico de família	77%
3.15	Taxa de utilização global de consultas	79%
4.18	Taxa de visitas domiciliárias medicas por 1000 inscritos	22
4.30	Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1000 inscritos	176
5.10M i	Percentagem de hipertensos com uma leitura de hipertensão em cada semestre	95%
5.1M	Percentagem de mulheres entre os 50-69 anos com registo de mamografia (2 anos)	96%
5.2	Percentagem de mulheres entre os 25-64 anos com colpocitologia actualizada	69%
5.4M 2	Percentagem de diabéticos $\geq 2$ HbA1C registadas nos últimos 12meses	75%
6.12	Percentagem das primeiras consultas de vida feitas até 28dias	90%
6.1M d1	Percentagem de crianças c/PNV actualizado aos 2a (S)	69%
6.1M d2	Percentagem de crianças c/PNV actualizado aos 7a (S)	65%
6.9M	Percentagem de primeiras consultas de gravidez no 1º trimestre	63%
7.6 d1	CM medicamentos fact. (PVP), p/ utilizador	241 €
7.7 d1	CM MCDT s fact. p/ utilizador SNS	46 €