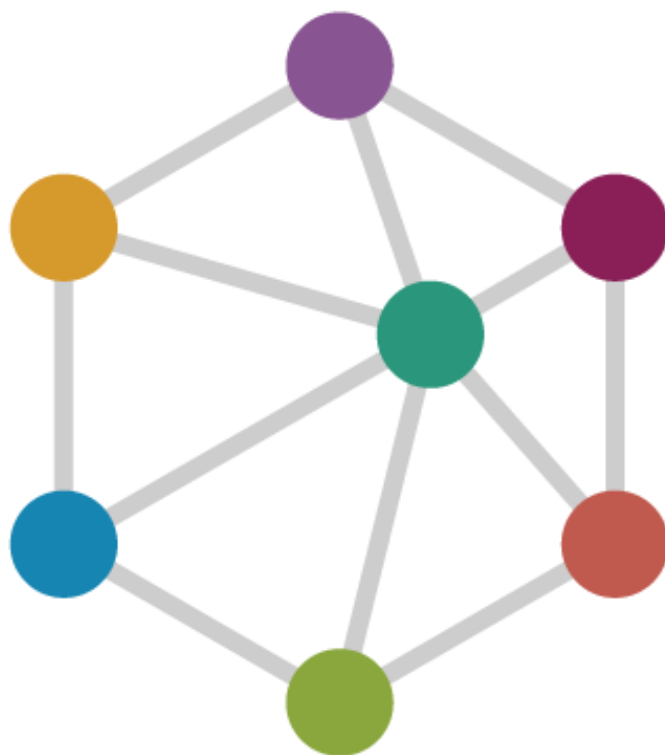


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2020

(ACES ALENTEJO CENTRAL)



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(ACES ALENTEJO CENTRAL)

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	6
SUMÁRIO EXECUTIVO	7
PARTE I	8
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	9
1.1 Identificação da entidade	9
1.2 Caraterização da entidade.....	24
1.3 Sistemas de Informação.....	25
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	28
2.1 Documentos de orientação.....	28
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	28
PARTE II.....	31
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	32
PARTE III.....	36
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	37
5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	38
2.1 Consulta externa.....	38
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	40
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	42
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	44
ANEXOS	45
6. ANEXO 1. (TÍTULO).....	45

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	24
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	25
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	26
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes....	27
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes....	28
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	28
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários	32
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar	33
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	34
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	35
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019...	37
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019.....	38
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019.....	39
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019.....	40
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019.	40
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019.	40
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019	42
Quadro 18. Operados em 2018 e 2019	42
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019	42
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019.....	43
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019	44

Considerações prévias

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

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

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

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

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

Sumário executivo

(Resumo dos principais resultados e conclusões do relatório)

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

ACES Alentejo Central é um serviço desconcentrado, sujeito ao poder de direcção da ARS Alentejo, IP, com autonomia administrativa e é constituído por várias unidades funcionais, que integram um ou mais centros de saúde, designadamente actividades de promoção da saúde e prevenção da doença, prestação de cuidados na doença e ligação a outros serviços para a continuidade dos cuidados. Também desenvolve actividades na área da vigilância epidemiológica, investigação em saúde, controlo e avaliação dos resultados e participação na formação de diversos grupos profissionais.

A sua área de atuação estende-se aos concelhos do Distrito de Évora (Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Évora, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Portel, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vila Viçosa, numa extensão de 7393Km², abrangendo uma população residente em 2018, de acordo com o último recenseamento da população, que ronda os 152.865 habitantes.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

As instalações e unidades de saúde do Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central (ACES Alentejo Central) estão descritas no quadro seguinte, bem como os contactos mais importantes.

Designação	ACES Alentejo Central
Localização da sede	Rua do Manuel D'Olival, nº 16
Telefone	266 242 607
e-mail	ACES@alentejocentral.min-saude.pt
Fax	266 744 341
site	
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Eborae
Localização	Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio
Telefone	266 785 618
e-mail	USF.Eborae@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	USF Planície
Localização	Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio
Telefone	266 781 616
e-mail	USF.Planicie@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Salus
Localização	Rua D. Manuel Conceição Santos, nº 62
Telefone	266 748 910
e-mail	USF.Salus@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Lusitânia

Localização	Rua Ferragial do Poço Novo
Telefone	266 760 012
e-mail	USF.Lusitania@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Sol
Localização	Rua Ferragial do Poço Novo
Telefone	266 760 013
e-mail	USF.Sol@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Remo
Localização	Rua Dr. Jacinto Fernandes da Palma, nº 2
Telefone	266 509 150
e-mail	USF.Remo@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	USF Alcaides
Localização	Rua Fernando Pessoa
Telefone	266 898 906
e-mail	USF.Alcaides@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Foral
Localização	Rua Fernando Pessoa
Telefone	266 898 900
e-mail	USF.Foral@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Matriz

Localização	Rua das Acácias
Telefone	266 498 200
e-mail	USF.Matriz@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Quinta da Prata
Localização	Rua Quinta da Prata
Telefone	268 848 110
e-mail	USF.QuintadaPrata@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Extremus
Localização	Av. 9 de Abril
Telefone	268 337 700
e-mail	USF.Extremus@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	USF Vendas Novas
Localização	Avenida 25 de Abril
Telefone	265 809 000
e-mail	USF.VendasNovas@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Portel
Localização	Parque da Matriz
Telefone	266 619 410
e-mail	USF.Portel@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Estremoz

Localização	Av. 9 de Abril
Telefone	268 337 700
e-mail	csestremoz@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Mora
Localização	Rua S. João de Deus, nº 2 e 4
Telefone	266 106 010
e-mail	csmora@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Vila Viçosa
Localização	Largo D. João IV
Telefone	268 886 100
e-mail	csvgicosa@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Redondo
Localização	Alameda do Calvário
Telefone	266 989 110
e-mail	csredondo@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Alandroal
Localização	Rua Dr. Manuel Viana Xavier Rodrigues
Telefone	268 440 090
e-mail	csalandroal@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Mourão

Localização	Estrada da Circunvalação
Telefone	266 568 120
e-mail	csmourao@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Vendas Novas
Localização	Avenida 25 de Abril
Telefone	265 809 000
e-mail	csvnovas@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Viana do Alentejo
Localização	Rua da Graça
Telefone	266 930 050
e-mail	ucsp.viana@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	UCSP Évora
Localização	Rua Ferragial do Poço Novo
Telefone	266 760 010
e-mail	csevora@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Estremoz
Localização	Av. 9 de Abril
Telefone	268 337 700
e-mail	UCC.Estremoz@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Redondo

Localização	Alameda do Calvário
Telefone	266 989 110
e-mail	UCC.Redondo@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Vila Viçosa
Localização	Largo D. João IV
Telefone	268 887 200
e-mail	UCC.VilaVicosa@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Évora
Localização	Rua Ferragial do Poço Novo
Telefone	266 760 010
e-mail	UCC.Evora@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Viana do Alentejo
Localização	Rua da Graça
Telefone	266 930 050
e-mail	UCC.Viana@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Monte Mor
Localização	Rua Fernando Pessoa
Telefone	266 898 900
e-mail	UCC.Montemor@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Almoreg

Localização	Rua Dr. Jacinto Fernandes da Palma, nº 2
Telefone	266 509 150
e-mail	UCC.Almoreg@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Vendas Novas
Localização	Av. 25 de Abril
Telefone	265 809 000
e-mail	UCC.VNovas@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Portel
Localização	Parque da Matriz
Telefone	266 619 410
e-mail	UCC.Portel@alentejocentral.min-saude.pt

Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Arraiolos
Localização	Rua das Acácias
Telefone	266 498 200
e-mail	UCC.Arraiolos@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Borba
Localização	Rua Quinta da Prata
Telefone	268 848 110
e-mail	UCC.Borba@alentejocentral.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	UCC Alandroal

Localização	Rua Dr. Manuel Viana Xavier Rodrigues
Telefone	268 440 090
e-mail	UCC.Alandroal@alentejocentral.min-saude.pt

1.2 Caracterização da entidade

Genericamente a caracterização da entidade observa os seguintes dados.

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Diretora Executiva:	
	Doutora Maria do Céu Canhão	
	Conselho Clínico:	
	Dr. Nuno Cardoso Jacinto (Presidente do Conselho Clínico e de Saúde)	
	Dr. Pedro Bento (Vogal – Saúde Pública)	
	Enfª Ana Carla Coelho (Vogal – Enfermagem)	
Fiscalização		
Participação / Consulta		
(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde		
(Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)		
Outras Comissões (apoio à gestão)		
(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)		

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Gabinete do Utente	Drª Vera Suzana da Cruz Coelho dos Santos Romero	
Telefone	266 242 607	
e-mail	Gabinete.Cidadao@alentejocentral.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Indicação das aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso	
1.	SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	
2.	SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	X
3.	SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	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	
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
9.	PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
10.	SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	

Aplicações informáticas		Em uso
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
13. MARTA	Módulo Apoio Registo Taxas e Atos	X
14. GID	Gestão Integrada da Doença	X
15. BAS	Sistema de Benefícios Adicionais e Saúde	X
16. SICO	Sistema de Informação Certificados de Óbito	X
17. SISO	Sistema de Informação para a Saúde Oral	X

Aplicações informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
TAONet	Tratamento Anticoagulante Oral	Todas as UF
BARCCU	Rastreio do Cancro do Colo do Útero	Todas as UF
SGTD – Sistema de Gestão do Transporte de Doentes	Transporte de Doentes em Ambulância	Todas as UF
GHAF	Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia	Todas as UF
Reembolsos	Sistema de Gestão de Reembolsos	Todas as UF
Kiosques Multimédia	Gestão de Atendimento de Utentes	USF
RCCR	Rastreio do Cancro do Cólon e Recto	Todas as UF
Serviço Social	Gestão dos Processos Individuais do Serviço Social	URAP
Radiologia	Sistema de Gestão de Listas de Trabalho de Radiologia	SUB e SAP
Follow Me	Plataforma que possibilita ao médico a prescrição de MCDT diretamente ao Serviço de Imagiologia do HESE	Todas as UF
SI Espirometrias	Plataforma de Registos e Pedidos de Espirometrias	Todas as UF

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

--

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

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

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização)			
1. Manual de acolhimento (Elaborado/Atualizado/Implementado nas Unidades Funcionais do ACES_AC).			
2. Regulamento interno (A ser actualizado de acordo com a nova legislação)			
3. Manual de articulação (Atualizado/Implementado)			
4.			
5.			
6.			
7.			

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? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Gabinete do Cidadão do ACES_AC.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação		X	A regulação de procedimentos para o efeito é do âmbito do gabinete de Auditoria e Controlo Interno da ARS Alentejo.
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		
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)? Especificar	X		
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		Sim, se necessário.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		Constituição da comissão multiprofissional no âmbito da estratégia nacional para a qualidade na saúde.
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		De acordo com o despacho.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		Constam das cartas de compromisso.
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Idem.
2.2.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Afixado nas Unidades de Saúde do ACES_AC.
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?			Não se aplica.
2.2.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar		X	
2.2.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar		X	É a outra Unidade de Saúde (Entidade) que envia a informação ao utente.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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?			Não se conhece.
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	X		Gabinete do Cidadão.
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?			Não se conhece.
RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2019 (Nome do Hospital)			

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Resumo da informação da parte II

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2020.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	N/A	N/A
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	N/A	N/A
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido	N/A	N/A
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido	N/A	N/A
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	N/A	N/A
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido	N/A	N/A
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido	N/A	N/A
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES			
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.	N/A	N/A

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Consulta no domicílio			
A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	N/A	N/A
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	N/A	N/A

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		
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		
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias		
Prioritária	60 dias		
Prioridade «normal»	150 dias		
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		
Muito prioritária (nível 3)	7 dias		
Prioritária (nível 2)	15 dias		
Prioridade normal (nível 1)	30 dias		
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato		
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias		
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias		

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		
Normal (prioridade 1)	45 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		
Normal (prioridade 1)	270 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	90 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias		
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
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 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
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		
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

Resumo da informação da parte III

.

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

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2020, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2020

Área de Cuidados	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	689.719	677.731	652.248	- 25.483	< 3,76	- 37.471	< 5,43
Consultas de saúde infantil	61.053	62.401	52.300	- 10.101	< 16,19	- 8.753	< 14,34
Consultas de saúde materna	10.061	9.829	9.186	- 643	< 6,54	- 875	< 8,70
Consultas de planeamento familiar	18.924	16.999	8.242	- 8.757	< 51,51	- 10.682	< 56,45
Vigilâncias de doentes diabéticos	45.370	44.136	34.698	- 9.438	< 21,38	- 10.672	< 23,52
Vigilâncias de doentes hipertensos	100.242	96.307	68.762	- 27.545	< 28,60	- 31.480	< 31,40
Consultas médicas no domicílio	4.306	3.975	4.240	+ 265	> 6,67	- 66	< 1,53
Consultas de enfermagem no domicílio	44.783	43.129	35.258	- 7.871	< 18,25	- 9.525	< 21,27

- Os valores apresentados nas consultas de enfermagem referem-se a visitas domiciliárias de enfermagem. Estão incluídas as visitas domiciliárias das UCC do ACES_AC.

¹ Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

² Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

³ Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

⁴ Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

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

Neste capítulo, são apresentação os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2020, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2020

Valência	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor ⁵	% ⁶	Valor ⁷	% ⁸
Total Entidade							

⁵ Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

$$^6 \Delta 2020/2019 \% = (\text{N}^\circ \text{ consultas } 2020 - \text{N}^\circ \text{ consultas } 2019) / \text{N}^\circ \text{ consultas } 2019 \times 100$$

⁷ $\Delta 2020/2018 \text{ Valor} = \text{N}^{\circ} \text{ consultas } 2020 - \text{N}^{\circ} \text{ consultas } 2018$

⁸ $\Delta 2020/2018 \% = (\text{N}^{\circ} \text{ consultas } 2020 - \text{N}^{\circ} \text{ consultas } 2018) / \text{N}^{\circ} \text{ consultas } 2018 \times 100$

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Total Entidade									

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Total Entidade												

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias	Consultas P2 TE≤60 dias	Consultas P1 TE≤150 dias
---------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------

	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020
--	------	------	-----------------	------	------	-----------------	------	------	-----------------

Total Entidade

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2019	2020	Δ	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
			2019/2020						

Total Entidade

Quadro 18. Operados em 2019 e 2020

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2019	2020	Δ	2019	2020	Δ 2019/2020	2019	2020	Δ 2019/2020
			2019/2020						

Total Entidade

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2019 e 2020

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2019	31.12.2020	Δ 31.12.2019/ 31.12.2020	2019	2020	Δ 2019/ 2020
Cateterismo cardíaco						
Pacemaker cardíaco						
Colonoscopia						
Endoscopia digestiva alta						
Colposcopia com citologia						
Exames de Tomografia Computorizada						
Ressonâncias Magnéticas						
Tomografia de Emissão de positrões (PET)						
Angiografia diagnóstica						
Tratamentos de Radioterapia						
Outras						

Anexos

Anexo 1. (Título)

