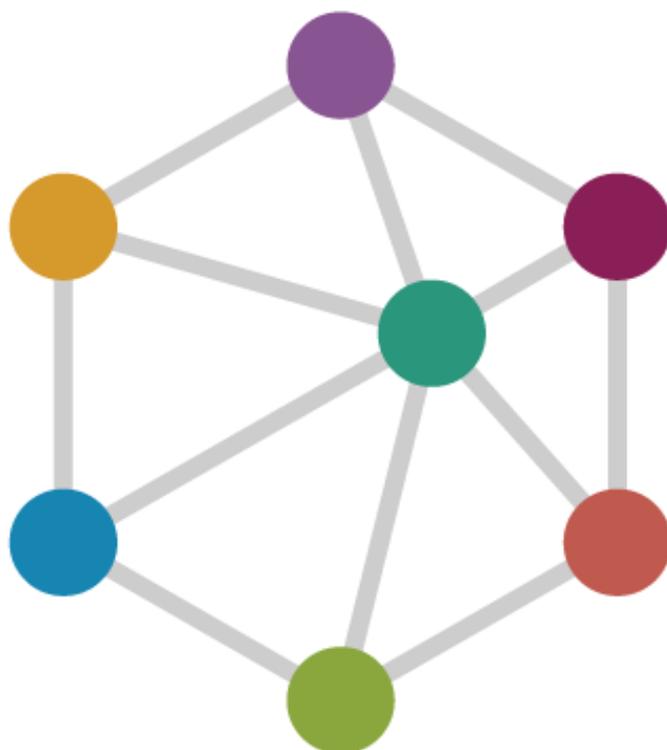


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2022

(ACES ALENTEJO CENTRAL)



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE

# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(ACES ALENTEJO CENTRAL)

# Índice

<b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS</b> .....	<b>5</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>PARTE I</b> .....	<b>7</b>
<b>1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE</b> .....	<b>8</b>
1.1 Identificação da entidade.....	8
1.2 Caraterização da entidade.....	24
1.3 Sistemas de Informação.....	25
<b>2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO</b> .....	<b>28</b>
2.1 Documentos de orientação.....	28
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	28
<b>PARTE II</b> .....	<b>31</b>
<b>3. 1.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA</b> .....	<b>32</b>
<b>PARTE III</b> .....	<b>37</b>
<b>4. 1.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)</b> .....	<b>38</b>
<b>5. 2.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)</b> .....	<b>39</b>
2.1 Consulta externa.....	39
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	41
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	42
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	44
<b>ANEXOS</b> .....	<b>46</b>
<b>6. ANEXO 1. (TÍTULO)</b> .....	<b>46</b>

## 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 2022 nos Cuidados de Saúde Primários .....	32
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....	33
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	34
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	35
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2022 .....	38
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2022 .....	39
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2022 .....	40
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022 (CTH e RSE SIGA) .....	41
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 .....	41
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022 .....	42
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022 .....	42
Quadro 18. Operados em 2021 e 2022.....	43
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022 ...	43
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022 .....	44
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2021 e 2022 .....	44

## Considerações prévias

**A**s 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 direção da ARS Alentejo, IP, com autonomia administrativa e é constituído por várias unidades funcionais, que integram um ou mais centros de saúde, designadamente atividades 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 atividades 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 7393Km<sup>2</sup>, abrangendo uma população residente em 2021, de

## 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.

<b>Designação</b>	<b>ACES Alentejo Central</b>
<b>Localização da sede</b>	<b>Rua do Manuel D’Olival, nº 16</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 242 607</b>
<b>e-mail</b>	<b>ACES@alentejocentral.min-saude.pt</b>
<b>Fax</b>	
<b>site</b>	
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Eborae</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 785 618</b>
<b>e-mail</b>	<b><a href="mailto:USF.Eborae@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Eborae@alentejocentral.min-saude.pt</a></b>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Planície</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 781 616</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Planicie@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Planicie@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Salus</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua D. Manuel Conceição Santos, nº 62</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 748 910</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Salus@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Salus@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Lusitânia</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua Ferragial do Poço Novo, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 760 012</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Lusitania@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Lusitania@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Sol</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua Ferragial do Poço Novo, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 760 013</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Sol@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Sol@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Remo</b>

<b>Localização</b>	Rua Dr. Jacinto Fernandes da Palma, nº 2
<b>Telefone</b>	266 509 150
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Remo@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Remo@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	USF Alcaides
<b>Localização</b>	Rua Fernando Pessoa; S/N
<b>Telefone</b>	266 898 906
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Alcaides@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Alcaides@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	USF Foral
<b>Localização</b>	Rua Fernando Pessoa, S/N
<b>Telefone</b>	266 898 900
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Foral@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Foral@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Matriz</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua das Acácias, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 498 200</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.Matriz@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Matriz@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Quinta da Prata</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua Quinta da Prata, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>268 848 110</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USF.QuintadaPrata@alentejocentral.min-saude.pt">USF.QuintadaPrata@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>USF Extremus</b>

Localização	Av. 9 de Abril, S/N
Telefone	268 337 700
e-mail	<a href="mailto:USF.Extremus@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Extremus@alentejocentral.min-saude.pt</a>
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Vendas Novas
Localização	Avenida 25 de Abril, S/N
Telefone	265 809 000
e-mail	<a href="mailto:USF.VendasNovas@alentejocentral.min-saude.pt">USF.VendasNovas@alentejocentral.min-saude.pt</a>
Unidades de saúde integradas na entidade	USF Portel
Localização	Parque da Matriz, S/N
Telefone	266 619 410
e-mail	<a href="mailto:USF.Portel@alentejocentral.min-saude.pt">USF.Portel@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Estremoz</b>
<b>Localização</b>	<b>Av. 9 de Abril, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>268 337 700</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csestremoz@alentejocentral.min-saude.pt">csestremoz@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Mora</b>
<b>Localização</b>	<b>Rua S. João de Deus, nº 2 e 4</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 106 010</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csmora@alentejocentral.min-saude.pt">csmora@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Vila Viçosa</b>

<b>Localização</b>	Largo D. João IV, S/N
<b>Telefone</b>	268 886 100
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csvicosa@alentejocentral.min-saude.pt">csvicosa@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCSP Redondo
<b>Localização</b>	Alameda do Calvário, S/N
<b>Telefone</b>	266 989 110
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csredondo@alentejocentral.min-saude.pt">csredondo@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCSP Alandroal
<b>Localização</b>	Rua Dr. Manuel Viana Xavier Rodrigues, S/N
<b>Telefone</b>	268 440 090
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csalandroal@alentejocentral.min-saude.pt">csalandroal@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Mourão</b>
<b>Localização</b>	<b>Estrada da Circunvalação, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 568 120</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csmourao@alentejocentral.min-saude.pt">csmourao@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Vendas Novas</b>
<b>Localização</b>	<b>Avenida 25 de Abril, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>265 809 000</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:csvnovas@alentejocentral.min-saude.pt">csvnovas@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCSP Viana do Alentejo</b>

<b>Localização</b>	Rua da Graça, nº 21
<b>Telefone</b>	266 930 050
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:ucsp.viana@alentejocentral.min-saude.pt">ucsp.viana@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCSP Évora
<b>Localização</b>	Rua Ferragial do Poço Novo, S/N
<b>Telefone</b>	963 566 538
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:ucsp.evora@alentejocentral.min-saude.pt">ucsp.evora@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Estremoz
<b>Localização</b>	Av. 9 de Abril, S/N
<b>Telefone</b>	268 337 700
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Estremoz@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Estremoz@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCC Redondo</b>
<b>Localização</b>	<b>Alameda do Calvário, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>266 989 110</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Redondo@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Redondo@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCC Vila Viçosa</b>
<b>Localização</b>	<b>Largo D. João IV, S/N</b>
<b>Telefone</b>	<b>268 887 200</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.VilaVicosa@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.VilaVicosa@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>UCC Évora</b>

<b>Localização</b>	Rua Ferragial do Poço Novo, S/N
<b>Telefone</b>	266 760 010
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Evora@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Evora@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Viana do Alentejo
<b>Localização</b>	Rua da Graça, nº 21
<b>Telefone</b>	266 930 050
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Viana@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Viana@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Monte Mor
<b>Localização</b>	Rua Fernando Pessoa, S/N
<b>Telefone</b>	266 898 900
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Montemor@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Montemor@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Almored
<b>Localização</b>	Rua Dr. Jacinto Fernandes da Palma, nº 2
<b>Telefone</b>	266 509 150
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Almored@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Almored@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Vendas Novas
<b>Localização</b>	Av. 25 de Abril, S/N
<b>Telefone</b>	265 809 000
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.VNovas@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.VNovas@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Portel

<b>Localização</b>	Parque da Matriz, S/N
<b>Telefone</b>	266 619 410
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Portel@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Portel@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Arraiolos
<b>Localização</b>	Rua das Acácias, S/N
<b>Telefone</b>	266 498 200
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Arraiolos@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Arraiolos@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Borba
<b>Localização</b>	Rua Quinta da Prata, S/N
<b>Telefone</b>	268 848 110
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Borba@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Borba@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	UCC Alandroal
<b>Localização</b>	Rua Dr. Manuel Viana Xavier Rodrigues, S/N
<b>Telefone</b>	268 440 090
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:UCC.Alandroal@alentejocentral.min-saude.pt">UCC.Alandroal@alentejocentral.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	URAP Alentejo Central
<b>Localização</b>	Rua do Manuel D'Olival, nº 16
<b>Telefone</b>	266 242 607
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:URAP@alentejocentral.min-saude.pt">URAP@alentejocentral.min-saude.pt</a>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	USP Alentejo central
<b>Localização</b>	Rua D. Manuel da Conceição Santos, nº 62
<b>Telefone</b>	266 730 250
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:USP@alentejocentral.min-saude.pt">USP@alentejocentral.min-saude.pt</a>

## 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:  Drª Maria do Céu Cruz Canhão  Conselho Clínico:  Drª Maria Helena Ferreira Gonçalves (Presidente do Conselho Clínico e de Saúde do ACES)  Drª Márcia Alexandra Silva Marques (Vogal do Conselho Clínico e de Saúde do ACES)  Dr. Manuel José Galego (Vogal do Conselho Clínico e de Saúde do ACES – Área Saúde Pública)  Enfª Paula Pimpão (Vogal do Conselho Clínico e de Saúde do ACES – Área de Enfermagem)	
Fiscalização		
Participação / Consulta  (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade:  Dr. Luis Carlos Piteira Dias	
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)	GCL-PPCIRA (Comissão de Qualidade e Segurança)	
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	X
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. RSE SIGA	Plataforma de Referenciação do Sistema Integrado de Gestão do Acesso	X
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	
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	
13. GID	Gestão Integrada da Doença	X
14. BAS	Sistema de Benefícios Adicionais e Saúde	X
15. SISO	Sistema de Informação para a Saúde Oral	X
16. SICO	Sistema de Informação Certificados de Óbito	X

## Aplicações Informáticas Específicas

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

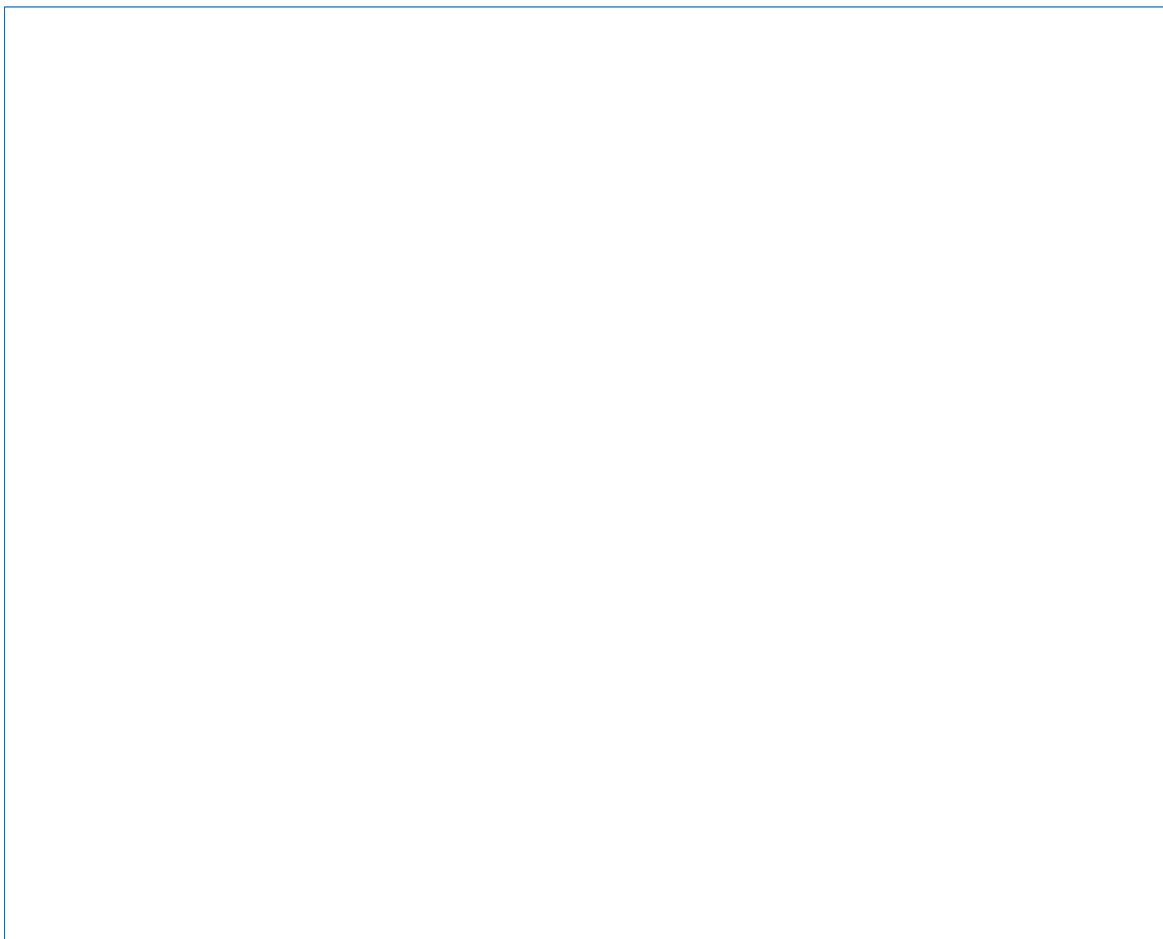
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

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
RCCR	Rastreio do Cancro do Cólon e Reto	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	USF Eborae, USF Planície, USF Sol, USF Lusitânia, USF Salus e UCSP Évora
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

A large empty rectangular frame with a thin blue border, intended for the content of Quadro 4.

## 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 (Elaborado/em atualização)			
3. Manual de articulação (Atualizado/Implementado)			
4.			
5. ....			

### 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.
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.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		PDACeS e PAUF das UF.
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.
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.

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua gênese/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.

## *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 2022.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
<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	N/D	N/D
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido	N/D	N/D
<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	N/D	N/D
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido	N/D	N/D
<b>Consulta no domicílio</b>			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	N/D	N/D
<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	N/D	N/D
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido	N/D	N/D

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
<b>Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES</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.	N/D	N/D
<b>Consulta no domicílio</b>			
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/D	N/D
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto	N/D	N/D

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
<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
--------------------------------	--

**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

**Referenciação para primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada (NM)**

Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente
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 em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada**

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 do ACES**

Muito prioritária	30 dias
Prioritária	60 dias
Prioridade «normal»	120 dias

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2022 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2022
<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>			

<b>Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso</b>	<b>TMRG</b>	<b>TRG</b>	<b>TR 2022</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		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		
Normal (prioridade 1)	180 dias		
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
<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>			
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 2021 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

<b>Tipo de Cuidados de Saúde</b>	<b>TMRG</b>	<b>TRG</b>	<b>TR 2022</b>
----------------------------------	-------------	------------	----------------

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2022
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 2022, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2022

Área de Cuidados	2020	2021	2022	Δ 2022/2021		Δ 2021/2020	
				Valor <sup>1</sup>	% <sup>2</sup>	Valor <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	652.248	751.908	715.303	- 36.605	< 4,87	+ 99.660	> 15,28
Consultas de saúde infantil	52.300	66.023	63.470	- 2.553	< 3,87	+ 13.723	> 26,24
Consultas de saúde materna	9.186	8.939	9.616	+ 677	> 7,57	- 247	< 2,69
Consultas de planeamento familiar	8.242	7.967	9.589	+ 1.622	> 20,36	- 275	< 3,34
Vigilâncias de doentes diabéticos	34.698	36.377	38.764	+ 2.387	> 6,56	+ 1.679	> 4,84
Vigilâncias de doentes hipertensos	68.762	72.790	82.419	+ 9.629	> 13,23	+ 4.028	> 5,86
Consultas médicas no domicílio	4.240	4.152	2.467	- 1.685	< 40,58	- 88	< 2,07
Consultas de enfermagem no domicílio	35.258	32.250	32.669	+ 419	> 1,30	- 3.008	< 8,53

<sup>1</sup> Δ 2022/2021 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2021

<sup>2</sup> Δ 2022/2021 % = (N° consultas 2022 – N° consultas 2021) /N° consultas 2021 x 100

<sup>3</sup> Δ 2021/2020 Valor = N° consultas 2021 – N° consultas 2020

<sup>4</sup> Δ 2021/2020 % = (N° consultas 2021 – N° consultas 2020) /N° consultas 2020 x 100





## 2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar, a 31.12.2021 e 31.12.2022  
(CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021
Total Entidade									

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022

(CTH e SER SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2020	2021	$\Delta$ 2020/2021	2020	2021	$\Delta$ 2020/2021	2020	2021	$\Delta$ 2021/2020	2020	2021	$\Delta$ 2021/2020
Total Entidade												

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2021 e 2022

Especialidade	Consultas P3 (Muito Prioritárias)			Consultas P2 (Prioritárias)			Consultas P1 (Normais)		
	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2020	2021	$\Delta$ 2021/2020	2020	2021	$\Delta$ 2021/2020
Total Entidade									

### 2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021
			1						

Total Entidade

Quadro 18. Operados em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2021	2022	$\Delta$	2021	2022	$\Delta$ 2022/ 2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/ 2021
			2021/202 0						

Total Entidade

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2021 e 31.12.2022

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2021	2022	$\Delta$	2021	2022	$\Delta$ 2022/ 2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/ 2021
			2022/2021						

Total Entidade

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2021 e 2022

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021	2021	2022	$\Delta$ 2022/2021
Total Entidade									

## 2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2021 e 2022

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2020	31.12.2021	$\Delta$ 31.12.2021/31.12.2020	2020	2021	$\Delta$ 2021/2020
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)



