

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 Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

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.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	ACES Lisboa Ocidental e Oeiras
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS Telefone: 21 440 01 67 E-mail: aces.lxocidoeiras@arslvt.min-saude.pt Fax: 21 441 09 47
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Alcântara Localização: Calçada da Tapada, 126 – 1349- 049 LISBOA Telefone 21 363 01 30 Fax 21 363 14 76 E-mail: ucsp.alcantara@arslvt.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Algés Localização: Rua Damião de Gois n.º 20 – 1400-043 ALGES Telefone 21 301 00 41 Fax: 21 302 15 16 E-mail: ucsp.alges@arslvt.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Barcarena Localização: Largo 5 de Outubro 2730-118 Barcarena Telefone: 21 421 69 29 Fax E-mail: ucsp.barcarena@arslvt.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Carnaxide Localização: Praceta Teixeira de Pascoais, lote 6 2790-155 Carnaxide Telefone: 21 417 14 41 Fax: 21 147 02 68 E-mail: ucsp.carnaxide@arslvt.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Linda-a-Velha Localização Largo Professor Fernando da Fonseca n.10 - 2799-534 Linda-a-Velha Telefone: 21 415 39 20 Fax: 21 414 23 33 E-mail: ucsp.lvelha@arslvt.min-saude.pt</p>

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Paço de Arcos

Localização: Avenida Antonio Bernardo Cabral Macedo 2770-219 Paço de Arcos

Telefone: 21 454 08 06

Fax: 21 454 08 09

E-mail: ucsp.parcos@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Ajuda

Localização: Travessa das Florindas, 5 – 1300-250 Lisboa

Telefone: 21 360 02 60

Fax: 21 363 50 21

E-mail: ucsp.ajuda@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Oeiras

Localização: Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS

Telefone 21 440 01 00

Fax:

E-mail: uscsp.oeiras@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Conde Oeiras

Localização: Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS

Telefone: 21 440 01 00

Fax:

E-mail: usf.coeiras@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Dafundo

Localização: Praceta dos Bombeiros Voluntários do Dafundo – 1495-713 Dafundo

Telefone: 21 420 99 40

Fax: 21 420 99 69

E-mail: usf.dafundo@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Delta

Localização: Avenida Antonio Bernardo Cabral de Macedo 2770-219 Paço de Arcos

Telefone: 21 454 08 00

Fax: 21 454 08 13

E-mail: usf.delta@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Descobertas

Localização: Rua Fernão Mendes Pinto, n. 19, 1400-145 LISBOA

Telefone: 21 303 90 90

Fax: 21303 90 93

E-mail: usf.descobertas@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Jardim dos Plátanos

Localização Largo Professor Fernando da Fonseca n. 10 – 2799-534 Linda-a-Velha

Telefone: 21 420 5110

Fax:

E-mail: usf.jplatanos@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Santo Condestável

Localização Rua do Patrocínio, 60 - 1350-230 LISBOA

Telefone: 21 39132 20

Fax: 21395 04 32

E-mail: usf.stcondest@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar São Julião

Localização Avenida Salvador Allende 2780 – 163 Oeiras

Telefone 21454 09 11

Fax: 21454 09 10

E-mail: usf.sjuliao@arslvt.min-saude.pt

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

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	Diretora Executiva: Dra. Fátima Nogueira Presidente Conselho Clínico e de Saúde: Dr. Rafic Nordin	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade	
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)	Conselho Clínico e de Saúde	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Unidade de Apoio à Gestão Responsável: Dra. Glória Almeida	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Dra. Teresa Martins Telefone: 21 454 09 23 E-mail: lxcidoeirasc@arslvt.min-saude.pt	

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	
9. MARTA	X
10. SISP	X
11. Portal ARS Express	X
12. E-Agenda	X

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

1. Gestão de Atendimento Medsoft	X
2. Medicinone	X
3. Vitacare	X
4. PEM	
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

O acesso ao processo clínico eletrónico dos utentes é confidencial e realizado através de login e password.

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Ref^ª 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		
<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"> 1. Manual de procedimentos administrativos 2. Guia do Utente 3. Regulamento Interno 4. Manuais de Articulação 			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1 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 e Unidades Funcionais
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			Circular Normativa n.º 02/ACESLO-Oeiras/2013
1.3 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		
1.4. 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		
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Monitorização dos indicadores através do <i>Tableau de Board</i> , reuniões Bimensais com todas os coordenadores das unidades e reuniões específicas com cada unidade funcional.
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
1.9 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		
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			TMRG estabelecidos na Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
1.13 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 atualizada 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 atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	
1.16 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	
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 respetivos 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 Atividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 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		Anexo 1
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 correção?	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		Irregularidades no Receituário
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Anexo 1

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2013
(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2013
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	Próprio dia	Próprio dia
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	15 dias	15 dias
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	36 horas	36 horas
▪ 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	48 horas	48 horas
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 horas	24 horas
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ 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		

Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação		(RELATÓRIO-TIPO 2013)
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação		
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação		
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

Cirurgia programada			
▪ 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 especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		
Cirurgia programada em Oncologia			
▪ 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 especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		

Notas

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	N.º consultas 2013	N.º consultas 2012	Varição 2013 –2012 (%)	Nº consultas 2011	Varição 2013 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	495.811	497.832	-0,41%	532.351	-6,86%
Consultas de saúde infantil	54.972	53.040	3,64%	52.993	3,73%
Consultas de saúde materna	11.050	10.799	2,32%	10.425	6,00%
Consultas de planeamento familiar	22.011	18.653	18,00%	19.053	15,63%
Vigilância de doentes diabéticos	56.846	52.990	7,28%	45.147	25,91%
Vigilância de doentes hipertensos	180.477	155.050	16,40%	123.327	46,34%
Consultas médicas no domicílio	5.460	4.882	11,84%	3.711	47,13%
Consultas de enfermagem no domicílio	23.077	19.281	19,69%	11.744	96,50%

Fonte: SIARS, dados referentes aos anos de 2011, 2012 e 2013, em Junho de 2014

ANEXO 1

Mapa Resumo Exposições (Reclamações/Sugestões/Elogios) – 2013

Todas as exposições que deram entrada no Gabinete do Cidadão do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras foram registadas e tratadas no Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações (SGSR) – Sim-Cidadão, passando por todas as fases processuais (registo/tipificação/audição/decisão e resposta final).

Reclamações: 584

Sugestões: 11

Elogios: 82

Após este tratamento todas as respostas foram enviadas por correio ao: Utente, Ministério da Saúde e ao DGAEP de acordo com as disposições legais vigentes.

Exposições /Reclamações /Problema/Ano 2013

Problemas		
Atos administrativos/Gestão	Leis /Regras/Normas	99
	Procedimentos	85
	Sistema de Informação	18
Infraestruturas/Amenidades	Instalações e Equipamentos	28
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados Desadequados	54
	Doente sem Cuidados	138
	Tempo de Espera para Cuidados	128
Relacionais Comportamentais	Atendimento	82

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2013	Nº de exames realizados 2012	Varição 2013-2012 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2013
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				
Colonoscopia				
Endoscopia digestiva alta				
Colposcopia com citologia				
TAC				
RM				
PET				
Outras				
...				