

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE SETÚBAL E PALMELA

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

Designação	Agrupamento de Centros de Saúde Setúbal-Palmela
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Urbanização Vale do Cobro, Avenida das Descobertas, 2910-711 Setúbal Telefone: 265708000 Fax: 265708098 secretariado_2@csssebastiao.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	
UCSP Santa Maria	Ext Stª Maria Rua de Damão, nº 1 - 2900-340 Setúbal 265531200 Fax 265531249 E-mail smaria-coordenador@cssetubal.min-saude.pt
UCSP Azeitão	Ext Azeitão Rua Artur Horta, nº 18 - 2925-510 Azeitão 212199500 Fax 212199501 E-mail azeitão-coordenador@cssetubal.min-saude.pt
UCSP Azeitão	Ext Qtª do Anjo Rua João Vaz Corte Real, lote 160 lojas A e B, 2950-752 Qtª Anjo 212888430 Fax 212888431 E-mail pnovo-coordenador@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Viso	Ext Viso Rua batalha do Viso, 46 - 2900-264 Setúbal 265536570 Fax 265536571 E-mail viso-coordenador@cssetubal.min-saude.pt
USF Luisa Todí	Unidade de Saúde Familiar Rua Alexandre Herculano, nº 48 - 2900 Setúbal 265540290 Fax 265540293 E-mail usfluisatodi@csssebastiao.min-saude.pt
UCSP Santos Nicolau	Ext Sado Rua Manuel Francisco Novo - Stº Ovidio 2910-357 Setúbal 265790460 Fax 265790465 E-mail nicolau-coordenador@csssebastiao.min-saude.pt
UCSP Santos Nicolau	Ext Santos Nicolau Rua Augusto Gomes nº 25, 2910-123 Setúbal 265545200 Fax 265545206 E-mail nicolau-coordenador@csssebastiao.min-saude.pt
UCSP São Sebastião	Ext S. Sebastião Avª das Descobertas - Urb. Vale do Cobro, 2910-711 Setúbal 265708000 Fax 265708095 E-mail ss-coordenador@csssebastiao.min-saude.pt

USF Santiago de Palmela	Unidade de Saúde Familiar Santiago de Palmela Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-208 Palmela 212339800 Fax 212339852 E-mail palmela-coordenador@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Palmela	Ext Palmela Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-208 Palmela 212339800 Fax 212339852 E-mail
UCC Palmela	Unidade de Cuidados Continuados de Palmela Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-208 Palmela 212339800 Fax 212339852 E-mail ecc_a@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Pinhal Novo – Guerra Junqueiro Rua Guerra Junqueiro, 1 r/c 2955-194 Pinhal Novo 212388690 Fax 212388695 E-mail pnovo-coordenador@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Pinhal Novo – Praça Ultramar Avenida Zeca Afonso, 2955-220 Pinhal Novo 212388110 Fax 212388119 E-mail pnovo-coordenador@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Venda do Alcaide Caixa Postal 25704, 2950-438 Palmela 212389890 Fax 212389895 E-mail pnovo-coordenador@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Olhos Água Qtª das Flores, 2950-682 Qtª do Anjo 212131307 Fax 212131307 E-mail: oagua@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Poceirão	Ext Poceirão Rua Vasco da Gama, 2965-317 Poceirão 265900060 Fax 265900068 E-mail:poceirao@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Brejos do Assa	Ext Brejos do Assa Brejos do Assa, 2950-057 Palmela 265509030 Fax 265509038 E-mail:b_assa@cspalmela.min-saude.pt
UCSP Águas Moura	Ext Águas de Moura Urb Aldeia do Sobreiro Grande, 2965-568 Águas de Moura 265938260 Fax 265938261 E-mail: a_moura@cspalmela.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		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Referência e/ou Observações
<p>Direcção / Administração</p> <p>Fiscalização</p>	<p>Director Executivo - Dr^a Maria Cristina Manique Cabeçadas</p> <p>Conselho Clínico: Presidente do Conselho Clínico – Dr^a Cristina Maria Ribeiro dos Santos Branco Vogal do Conselho Clínico - Enfermeira Maria Isabel Sanches dos Santos Vogal do Conselho Clínico - Helena Cristina Cunha de Carvalho Salazar Vogal do Conselho Clínico – Dr João Manuel de Vilhena Diegues</p> <p>Direcção Executiva – Director Executivo – Dr^a Maria Cristina Manique Cabeçadas Presidente do Conselho Clínico – Dr^a Cristina Maria Ribeiro dos Santos Branco Presidente do Conselho da Comunidade – A nomear (aguarda a constituição do Conselho da Comunidade)</p>	
<p>Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)</p>	<p>Conselho da comunidade</p>	<p>Em fase de constituição</p>
<p>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)</p>		

<p>Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)</p>	<p>Unidade de Apoio à Gestão – Dr^a Susana Maria Lopes Crisógono</p>	
<p>Gabinete do Utente Telefone e-mail</p>	<p>265548185 gabcidadao@cssetubal.min-saude.pt</p>	

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 – sistema de informação dos hospitais	
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
3. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
4. SAPE – Sistema de Apoio à prática de enfermagem	X
5. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
6. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e acompanhamento	X
9. RNU	X
10. SISO	X
11. BAS	X
12. VTC	X
13. SGTD	X
14. E-Agenda	X
15. SIARS	X
16. SINGAP	X

C.2. Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

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

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

Todos os sistemas informáticos foram certificados pela Comissão de Protecção de Dados

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Referência 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 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> <p>1. Contratualização com as Unidades de Saúde Familiares...</p> <p>2. Contratualização com as Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados.</p> <p>3. Plano de Desempenho do Agrupamento dos Centros de Saúde de Setúbal e Palmela.</p> <p>4. Regulamento interno da Unidade de Cuidados na Comunidade de Palmela.</p> <p>5.</p> <p>6.</p>			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 		na	
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? <ul style="list-style-type: none"> 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 actividades e de desempenho?		X	
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar		X	
1.6 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	
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva 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)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		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 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> , <i>informação</i> 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? Indicar com que regularidade é actualizada.		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		

**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 2010
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2010
<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		Atendimento no dia do pedido
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		O sistema informático utilizado não permite monitorizar os TR
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<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		
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 após a indicação clínica		
▪ 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 ^{as} consultas o 2011	Nº 1 ^{as} consultas 2010	Variação 2011 –2010 (%)	Nº consultas subsequentes 2011	Nº consultas subsequentes 2010	Variação 2011 –2010 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	118.528	116.097	2,05%	331.804	337.894	-1,83%
Consultas de saúde infantil	16.706	16.568	0,82%	16.953	17.702	-4,41%
Consultas de saúde materna	2.045	2.101	-2,73%	10.440	10.792	-3,37%
Consultas de planeamento familiar	12.299	12.643	-2,79%	9.606	6.149	35,98%
Vigilância de doentes diabéticos	Actualmente o sistema informático utilizado ainda não nos apurar estes valores para todas as unidades funcionais do ACES					
Vigilância de doentes hipertensos	Actualmente o sistema informático utilizado ainda não nos apurar estes valores para todas as unidades funcionais do ACES					
Consultas médicas no domicílio	233	176	24,46%	895	894	0,11%
Consultas de enfermagem no domicílio	Actualmente o sistema informático utilizado ainda não nos apurar estes valores para todas as unidades funcionais do ACES					