

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

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

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

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

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

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	ACES Oeste Norte
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha 262870380 - 262870387 uag.oestenorte@gmail.com 262870381
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>- <u>USF Pedro Inês</u> Sede: Rua do Hospital 2460-051 ALCOBAÇA Tel: 262 590 510 Fax: 262 590 511 Mail: usfpedroines@gmail.com</p> <p>- <u>USF Santa Maria Benedita</u> Sede: Rua Luís Camões 2475-135 BENEDITA Tel: 262 925 490 Fax: 262 925 491 Mail: usfsantamariabenedita@gmail.com</p> <p>- <u>USF Pinhal do Rei</u> Sede: Lg. do Cruzeiro 2445-261PATAIAS Tel: 244 585 090 Mail: usf.pinharei@hotmail.com</p> <p>*Pólo de Alpedriz: Av. D.Afonso Henriques, 61 ALPEDRIZ Tel: 262 544 291 Mail: usf.pinharei@hotmail.com</p> <p>*Pólo de Martingança: Av. Nª Sra. Fátima 2445-761 MARTINGANÇA Tel: 244 586 741 Mail: usf.pinharei@hotmail.com</p> <p>- <u>USF Tornada</u> Sede: Estrada Nacional 8, nº 27 – R/c 2500-315 TORNADA Tel: 262 836 005 Fax: 262 836 082 Mail: administrativo.usf@gmail.com</p> <p>*Pólo de Salir de Matos: Rua Principal, nº 6 2500-637 SALIR DE MATOS Tel: 262 877 488 Fax: 262 838 052 Mail: administrativo.usf@gmail.com</p> <p>- <u>USF Rainha D. Leonor</u> Sede: R. Centro de Saúde, nº 1 2500-241 CALDAS DA RAINHA Tel: 262 870 388 Fax: 262 870 381 Mail: usfrdleonor@gmail.com</p>

- USF Nazareth
Sede: Rua Caixins
2450-125 NAZARÉ
Tel: 262 569 124 Fax: 262 569 125 Mail: usfnazareth@gmail.com
*Pólo de Valado dos Frades: R. Heróis do Ultramar, nº 38
2450-372 VALADO DOS FRADES
Tel: 262 579 109 Mail: usfnazareth@gmail.com

- USF Bordalo Pinheiro
Sede: R. Centro de Saúde, nº 1
2500-241 CALDAS DA RAINHA
Tel: 262 840 448 Fax: 262 870 381 Mail: usfbordalo@gmail.com
*Pólo de Vidais: Lg. Nª Sra. Piedade, nº 3
2500-749 VIDAIS
Tel: 262 939 286 Fax: 262 939 091 Mail: usfbordalo@gmail.com
*Pólo de Gaeiras: Rua Vale Horta
2510-772 GAEIRAS
Tel: 262 958 787 Mail: usfbordalo@gmail.com

- UCSP Mar de Saúde
Sede: Rua Caixins
2450-125 NAZARÉ
Tel: 262 569 120 Fax: 262 561 938 Mail: ucspmardesaude@gmail.com

- UCSP D. Nuno
Sede: Largo do Pelourinho
2460-601 ALJUBARROTA
Tel: 262 508 112 Mail: ucspd.nuno@gmail.com
*Pólo de Cós: Praça 25 de Abril, nº 3-A
2460-396 CÓS
Tel: 262 544 161 Mail: ucspd.nuno@gmail.com
*Pólo de Évora de Alcobaça: Rua Nova, nº 2
2460-492 ÉVORA DE ALCOBAÇA
Tel: 262 509 458 Mail: ucspd.nuno@gmail.com
*Pólo de Vimeiro: Rua da Igreja, nº 13
2460-781 VIMEIRO ACB
Tel: 262 910 237 Mail: ucspd.nuno@gmail.com
*Pólo de Turquel: R. Pavilhão Gimnodesportivo
2460-816 TURQUEL
Tel: 262 919 250 Mail: ucspd.nuno@gmail.com
*Pólo de Alcobaça: Rua do Hospital
2460-051 ALCOBAÇA
Tel: 262 590 513 Fax: 262 590 511 Mail: ucspd.nuno@gmail.com

- UCSP Litoral
Sede: Rua Moçambique, nº 9
2460-105 ALFEIZERÃO
Tel: 262 999 687 Mail: ucsplitoralalfeizerao@gmail.com
*Pólo de S. Martinho do Porto: R. D. Afonso Henriques, 19-A Fração B – 1º
2460-000 S. MARTINHO DO PORTO
Tel: 262 989 289 Mail: ucsplitoralalfeizerao@gmail.com

*Pólo de Pinhal Fanheiro: Rua de Pedralhos, nº 5 B
2460-312 BÁRRIO ACB

Tel: 262 503 522 Mail: ucsplitoralalfeizerao@gmail.com

*Pólo de Cela: Rua Norberto Correia, 10
2460-352 CELA ACB

Tel: 262 503 068 Mail: ucsplitoralalfeizerao@gmail.com

*Pólo de Famalicão: Rua do Camarçã, nº 3
2450-027 FAMALICÃO

Tel: 262 560 095 Mail: ucsplitoralalfeizerao@gmail.com

- UCSP Óbidos

Sede: Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos
2510-081 ÓBIDOS

Tel: 262 955 050 Fax: 262 955 051 Mail: csobidos.aces@gmail.com

*Pólo de Amoreira: Rua da Mina, nº 8
2510-423 AMOREIRA

Tel: 262 965 090 Mail: csobidos.aces@gmail.com

*Pólo de Olho Marinho: R. José Vitorino Soares
2510-552 OLHO MARINHO

Tel: 262 969 233 Mail: csobidos.aces@gmail.com

*Pólo de Vau: Rua 1º de Maio, nº 26
2510-604 VAU

Tel: 262 969 460 Mail: csobidos.aces@gmail.com

*Pólo de A-dos-Negros: Rua da Calçada, nº 20
2510-321 ÓBIDOS

Tel: 262 958 363 Mail: csobidos.aces@gmail.com

- UCSP Peniche-Atouguia

Sede: R. General Humberto Delgado
2520-446 PENICHE

Tel: 262 790 020 Fax: 262 790 029 Mail: ucspeniche.atouguia@gmail.com

*Pólo de Atouguia da Baleia: R. Pe. Joaquim Faria Sousa, nº 14
2525-076 ATOUGUIA DA BALEIA

Tel: 262 759 260 Fax: 262 758 119 Mail: ucspeniche.atouguia@gmail.com

- UCSP Dr. Renato Fortes

Sede: R. General Humberto Delgado
2520-446 PENICHE

Tel: 262 785 351 Fax: 262 790 029 Mail: ucsp.dr.renatofortes@gmail.com

*Pólo de Ferrel: Rua do Jardim Escola, nº 3
2520-204 FERREL

Tel: 262 769 555 Fax: 262 758 150 Mail: ucsp.dr.renatofortes@gmail.com

*Pólo de Serra d'el Rei: Lg. Pe. José Cândido Costa Leal
2525-810 SERRA D'EL REI

Tel: 262 909 132 Fax: 262 090 210 Mail: ucsp.dr.renatofortes@gmail.com

- UCSP Caldas da Rainha

Sede: R. Centro de Saúde, nº 1
2500-241 CALDAS DA RAINHA

Tel: 262 840 443/5 Fax : 262 870 381 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com

- *Pólo de Foz do Arelho: R. Francisco Almeida Grandela, 8 Q
2500-487 FOZ DO ARELHO
Tel: 262 979 224 Fax: 262 979 225 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com
- *Pólo de Alvorninha: Rua António Filipe, 8 Q
2500-334 ALVORNINHA
Tel: 262 939 263 Fax: 262 938 358 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com
- *Pólo de Rostos: Rua Casal Loureiro - ROSTOS
2500-540 LANDAL
Tel: 262 949 220 Fax: 262 949 877 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com
- *Pólo de Santa Catarina: Rua do Lagarão
2500-783 SANTA CATARINA
Tel: 262 927 435 Fax: 262 921 501 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com
- *Pólo de A-dos-Francos: R. Joaquim Nobre Ferreira
2500-010 A-DOS-FRANCOS
Tel: 262 949 142 Fax: 262 949 922 Mail: ucspcaldasrainha@gmail.com
- UCSP do Bombarral
Sede: Rua Dr. Arlindo Carvalho, nº 27
2540-073 BOMBARRAL
Tel: 262 600 130 Fax: 262 600 132 Mail: ucspbombarral@gmail.com
- ECL Oeste Norte
Sede: Rua Caixins
2450-125 NAZARÉ
Tel: 262 569 124 Mail: ecloestenorte@gmail.com
- UCC Alcobaça
Sede: Rua do Hospital
2460-051 ALCOBAÇA
Tel: 262 590 514 Mail: ucc.alcobaca@gmail.com
- * ECCI Alcobaça
Sede: Rua do Hospital
2460-051 ALCOBAÇA
Tel: 262 590 514 Mail: uccalc.geral@gmail.com
- UCC Caldas da Rainha
Sede: Rua do Centro de Saúde, 1
2500-241 CALDAS DA RAINHA
Tel: 262 870 383 Fax: 262 870 381 Mail: ucc.crainha@gmail.com
- * ECCI Caldas da Rainha
Sede: Rua do Centro de Saúde, 1
2500-241 CALDAS DA RAINHA
Tel: 262 870 383 – 925 482 124 – 962 192 130
Fax: 262 870 381 Mail: ecci.ucc.cr@gmail.com
- * ECCI Nazaré
Sede: Rua dos Lavradores, nº 38
2450-205 NAZARÉ
Tel: 262 568 027 Mail: ecci.naz@gmail.com
- UCC Peniche
Sede: R. General Humberto Delgado
2520-446 PENICHE
Tel: 262 790 020 Fax: 262 790 029 Mail: peniche.ucc@gmail.com

***ECCI Peniche**

Sede: R. General Humberto Delgado
2520-446 PENICHE

Tel: 262 790 020 Fax: 262 790 029 Mail: ecci.alarriba.peniche@gmail.com

- USP ACES

Sede: Rua dos Silos
2500-256 CALDAS DA RAINHA

Tel: 262 870 190 Fax: 262 870 191 Mail: usp.oestenorte@gmail.com

***ULSP Alcobaça**

Rua do Hospital
2460-051 ALCOBAÇA

Tel: 262 590 517 Mail: ulspalcobaca.oestenorte@gmail.com

***ULSP Óbidos**

Sede: Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos
2510-081 ÓBIDOS

Tel: 262 955 050 Mail: ulspobidos.on@gmail.com

***ULSP Peniche**

Sede: R. General Humberto Delgado
2520-446 PENICHE

Tel: 262 790 020 Fax: 262 790 029 Mail: ulspeniche@gmail.com

***ULSP Nazaré**

Sede: Rua Caixins
2450-125 NAZARÉ

Tel: 262 569 127 Mail: ulspnazare@gmail.com

***ULSP Bombarral**

Sede: Rua Dr. Arlindo Carvalho, nº 27
2540-073 BOMBARRAL

Tel: 262 600 134 Fax: 262 600 132 Mail: ulspbombarral@gmail.com

***ULSP Caldas da Rainha**

Sede: Rua dos Silos
2500-256 CALDAS DA RAINHA

Tel: 262 870 190 Fax: 262 870 191 Mail: ulsp.caldas.on@gmail.com

***CDP**

Sede: Rua Principal, nº 53
2500-432 COTO

Tel: 262 843 457 Fax: 262 838 453

***SAP Nazaré**

Sede: Hospital da Confraria Nº Sra. da Nazaré
2450-065 SÍTIO DA NAZARÉ

Tel: 262 562 019 Fax: 262 568 389

- CCI Oeste Norte

Sede: Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos
2510-081 ÓBIDOS

Tel: 262 955 050 Mail: cci.acesoestenorte@gmail.com

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	<p>Directora Executiva – Dra. Teresa M. Luciano Nomeação Desp. Nº 9520/2009 publ. DR nº 67 de 6 Abril 2009</p> <p>Conselho Executivo - Dra. Teresa M.Luciano - Dr. A. Foz Romão - Enfª Mª Clara Abrantes</p> <p>Conselho Clínico: Presidente - Dr. A.Foz Romão Nomeação Delib. Nº 2300/2009 publ. DR nº 150 de 5 Agosto 2009</p> <p>Vogais - Dra. Fátima Pais; Enfª Lúcia Mota; Nomeação Delib. Nº 2398/2009 publ. DR nº 158 de 17 Agosto 2009</p>	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<p>Presidente do Conselho da Comunidade – Enfª Maria Clara Abrantes</p> <p>- Reunido pela 1ª vez em Julho 2010 com a constituição prevista no DL nº 28/2008.</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)		
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<p>Comissão Controlo e Infecção – Dra. Fátima Pais; Enfª Lúcia Mota; Enfª Conceição Nobre; T.Saúde Ambiental Célia Morais</p>	
Gabinete do Cidadão Telefone e-mail	<p>Gab. Cidadão – Ass.Téc. Mª Celeste Vieira 262 870 385 gabinetecidadao.oestenorte@gmail.com</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	
2. SINUS	X
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
9. SIARS	X
10. SIDC	X
11. SINGAP	X
12. RHV	X
13. BAS	X
14. GID	X
15. RNU	X
16. SAGE	X
17. SIGA	X

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

1. CTH	X
2. SISO	X
3. SGTD	X
4. RCV	X

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

18. SONHO	
19. SINUS	
20. SAM	
21. SAPE	
22. CTH	
23. SIGIC	
24. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
25. SICA	

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
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. Regulamento do Circuito de Exposições do Gabinete Cidadão.....</p> <p>2. Regulamento de Disponibilização do fundo de maneo.....</p> <p>3. Carta de Compromisso/Manual Articulação das USF com o ACES.....</p> <p>4. Procedimentos para Reembolsos – Benefícios adicionais de saúde.....</p> <p>5. Normas para prescrição de Credenciais de transporte.....</p> <p>6. Normas para gozo de Férias e Folgas.....</p> <p>7. Normas para recuperação de exercício perdido.....</p> <p>8. Normas de circuitos de Aprovisionamento.....</p> <p>9. Normas/procedimentos relativos a Taxas Moderadoras.....</p> <p>10. Normas para vacinação de utentes esporádicos.....</p> <p>11. Normas para uniformização procedimentos em ECCL.....</p> <p>12. Normas para abastecimento de veículos do ACES.....</p> <p>13. Normas para a prescrição de MCDT para a área de Medicina Física e Reabilitação</p> <p>14. Normas para referenciação utentes para rastreio de Retinopatia Diabética.....</p> <p>15. Normas para atendimento de utentes no SAP – Nazaré.....</p> <p>16. Normas para facturação de Migrantes.....</p>			

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	
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			
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		Indicadores das USF contratualizados (Anexo I)
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> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	X		
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		Foram solicitados esclarecimentos
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		Total: 289 Exposições registadas no SIM Cidadão (Anexo II)

**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 2011
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2011
<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		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ 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		
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)	111.129	125.675	-11,57%	405.020	389.871	3,89%
Consultas de saúde infantil	22.907	24.936	-11,39%	34.811	33.960	2,51%
Consultas de saúde materna	1.320	1.479	-10,75%	7.441	6.037	23,26%
Consultas de planeamento familiar	16.112	13.041	23,55%	8.462	5.572	51,87%
Vigilância de doentes diabéticos	Não Disponível	Não Disponível		7.628	5.569	36,97%
Vigilância de doentes hipertensos	Não Disponível	Não Disponível		17.318	11.668	48,42%
Consultas médicas no domicílio	Não Disponível	Não Disponível		2.569	1.197	114,62%
Consultas de enfermagem no domicílio	Não Disponível	Não Disponível		56.345	53.031	6,25%

ANEXO I

Indicadores – Atribuição de Incentivos Institucionais – USF's

(Indicadores previstos no Artigo 2.º n.º 2 – a) da Portaria n.º 301/2008 de 18 de Abril

Percentagem de consultas ao utente pelo seu próprio médico de família
Taxa de utilização global de consultas
Taxa de visitas domiciliárias médicas por mil inscritos
Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por mil inscritos
Percentagem de mulheres entre os 25 e 64 anos com colpocitologia actualizada
Percentagem de diabéticos com pelo menos três HbA1C registadas nos últimos doze meses, desde que abranjam os dois semestres
Percentagem de hipertensos com registo de pressão arterial em cada semestre
Percentagem de crianças com PNV actualizado aos 2 anos
Percentagem de primeiras consultas na vida efectuadas até aos 28 dias
Percentagem de primeiras consultas de gravidez no primeiro trimestre
Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos (aplicação de inquérito ---score final)
Custo médio de medicamentos, por utilizador
Custo médio de meios complementares de diagnóstico e terapêutica, por utilizador

(Indicadores previstos no Artigo 2.º n.º 2 – a) da Portaria n.º 301/2008 de 18 de Abril

Percentagem de mulheres entre os 50 e 69 anos com mamografia registada nos últimos dois anos
Percentagem de crianças com PNV actualizado aos 6 anos

Indicadores – Atribuições de Incentivos Financeiros – USF's
Taxa de utilização de consultas de enfermagem em planeamento familiar
Percentagem de mulheres entre 25 e 49 anos, vigiadas, com colpocitologia actualizada
Percentagem de grávidas com 6 ou mais consultas de enfermagem em saúde materna
Percentagem de grávidas com revisão de puerpério efectuada
Percentagem de visitas domiciliárias realizadas a puérperas vigiadas durante a gravidez
Percentagem de diagnósticos precoces (TSHPKU) realizadas até ao sétimo dia de vida do RN
Percentagem de visitas domiciliárias de enfermagem realizadas a RN até aos 15 dias de vida
Percentagem de crianças com pelo menos 6 consultas de vigilância de saúde infantil dos 0 aos 11 meses
Percentagem de crianças com pelo menos 3 consultas de vigilância de saúde infantil no 2º ano de vida
Percentagem de inscritos com peso e altura registados nos últimos 12 meses (2 anos)
Percentagem de crianças com 2 anos com PNV actualizado
Percentagem de diabéticos abrangidos pela consulta de enfermagem
Percentagem de casos com gestão do regime terapêutico ineficaz
Percentagem de diabéticos com pelo menos um exame dos pés registado no ano
Percentagem de hipertensos com registo de pressão arterial em cada semestre
Percentagem de hipertensos com pelo menos um registo de IMC nos últimos 12 meses
Percentagem de hipertensos com vacina antitetânica actualizada

Anexo II

Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2011 a 31/12/2011

Instituição: Ministério da Saúde Gabinete Ministerial/ARS Lisboa e Vale do Tejo, IP/ACES Oeste I - Oeste Norte

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desco- nhecido	Total
ACES Oeste I - Oeste Norte	289	5	4	1	299
Centro de Saúde Alcobaça	25	1	0	0	26
Centro de Saúde Bombarral	32	0	1	0	33
Centro de Saúde Caldas da Rainha	77	0	3	1	81
Centro de Saúde Nazaré	12	0	0	0	12
Centro de Saúde Óbidos	7	0	0	0	7
Centro de Saúde Peniche	9	0	0	0	9
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados Bombarral	6	0	0	0	6
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados Caldas da Rainha	10	0	0	0	10
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados D. Nuno Afonso - Alcobaça	10	0	0	0	10
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados Litoral Alfeizerão - Alcobaça	10	0	0	0	10
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados Peniche Atougua	2	0	0	0	2
Unidade de Cuidados Saúde Personalizados Renato Fortes - Peniche	11	0	0	0	11
Unidade de Saúde Familiar Bordalo Pinheiro	6	1	0	0	7
Unidade de Saúde Familiar Mar de Saúde - Nazaré	30	0	0	0	30
Unidade de Saúde Familiar Nazareth	9	0	0	0	9
Unidade de Saúde Familiar Pedro e Inês - Alcobaça	7	0	0	0	7
Unidade de Saúde Familiar Pinhal do Rei - Alcobaça	5	0	0	0	5
Unidade de Saúde Familiar Rainha Dona Leonor	3	0	0	0	3
Unidade de Saúde Familiar Santa Maria - Alcobaça	4	0	0	0	4
Unidade de Saúde Familiar Tornada	14	3	0	0	17