

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	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DA LEZÍRIA II
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Rua do Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim Telf.: 243 594 356/7 Fax: 243 594 359 e-mail: geralleziria@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>USP – Rua do Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim Telf.: 243 594 356/7 Fax: 243 594 359 e-mail: amsimoes@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>URAP – Largo 1º de Maio, 2090-034 Alpiarça Telf: 243 558 467 Fax: 243 557 485 e-mail: urap@csalpiarca.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCSP Almeirim – Rua Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim Telf. 243 594 350 e-mail: csalm@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCSP Alpiarça – Largo 1º de Maio, 2090-025 Alpiarça Telf. 243 558 467 e-mail: csalp@csalpiarca.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCSP Benavente – Rua Joaquim Rodrigues Parracho, 2130-060 Benavente Telf. 263 516 847 e-mail: csbnv@csbenavente.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCSP Chamusca – Largo Sacadura Cabral, 2140-133 Chamusca Telf: 249 769 170 e-mail: cschm@cschamusca.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCSP Coruche – Estrada da Lamarosa, 2100-042 Coruche Telf: 243 610 500 e-mail: cscor@cscoruche.srssantarem.min-saude.pt</p>

	<p>UCSP Salvaterra de Magos – Av. Dr. Roberto Ferreira Fonseca, 2120-115 Salvaterra de Magos Telf: 263 500 470 e-mail: cssm@cssalvmagos.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>USF Samora Correia – Praceta Padre Camilo, 2135-089 Samora Correia Telf: 263 650 900 e-mail: usfscorreia@csbenavente.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>USF Vale do Sorraia – Estrada da Lamarosa, 2100-042 Coruche Telf: 243 610 500 e-mail – usfvsorraiaadm@cscoruche.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>USF da Chamusca – Largo Sacadura Cabral, 2140-134 Chamusca Telf.: 249 769 170 e-mail – usfchamusca@cschamusca.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCC Cham'Al (Chamusca e Alpiarça) – Largo Sacadura Cabral, 2140-133 Chamusca Telf.: 249 769 170 e-mail - enfchefe@cschamusca.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCC Ponte para a Saúde (Coruche) – Estrada da Lamarosa, 2100-042 Coruche Telf.: 243 610 500 e-mai - ucccoruche@cscoruche.srssantarem.min-saude.pt</p> <p>UCC Mais Saúde (Almeirim) – Rua Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim Telf.: 243 594 350 e-mail - uccalmeirim@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt</p>
--	---

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	Directora Executiva – Drª Luisa Pinheiro Portugal Conselho Executivo Directora Executiva: Drª Luisa Pinheiro Portugal (que preside) Presidente do Conselho Clínico: Dr. José Manuel Mendes Nunes Presidente do Conselho da Comunidade: Dr. Dionísio Simão Mendes	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade Presidente – Dr. Dionísio Simão Mendes - Alberto Henriques M. Narciso Pereira Silva - Henrique Miguel Caetano Santana - Ana Carla Ferreira Gonçalves - Maria Lúcia Ferreira L. Gameiro - Nelson Fernando Nunes Galvão - Teresa Maria Simões F.B. Teixeira - Ana Maria Alcazar Lopes Bento - José Francisco Marouço - Eduardo Oliveira - Vitorino Francisco Santana dos Santos - Ana Cristina Rebotin Azinhaga Correia	
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 Presidente do Conselho Clínico - Dr. José Manuel Mendes Nunes Vogal do Conselho Clínico - Drª Ana Maria Coelho Simões Vogal do Conselho Clínico - Enf. Chefe Isilda Alves Cordeiro Vogal do Conselho Clínico - Drª Ana Cristina Amaral do Paço Ferreira	

Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Unidade de Apoio à Gestão Responsável – Dr ^a Maria Margarida Teixeira Lino	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Gabinete do Cidadão Responsável – Dr ^a Teresa Costa Telf: 243 594 356 ext. 254 e-mail: gab_cidadao-aces@csalmeirim.srssantarem.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	X
9. SIDC – Sistema de Informação Descentralizado de Contabilidade	X
10. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X

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

1. SGTD – Sistema de gestão de transportes de doentes	X
2. GID – Gestão integrada de Doença	X
3.	
4.	
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

Existência de aplicações “anti-vírus” e níveis diferenciados de acesso para diferentes grupos profissionais e de acordo com as tarefas a desempenhar em cada aplicação

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		
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 do Utente 2. Manual de procedimentos das USF do ACES (3) 3. 4. 5.			

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? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		O Gabinete do Cidadão criou um "Manual de Acolhimento" para os utentes
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 		X	
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> , 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	Algumas Unidades de Saúde têm afixados tempos de resposta para algumas actividades, como por exemplo renovação de receituário
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 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	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		
▪ 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 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) 1)	65.654	66.607	-1,43	226.258	232.988	-2,89
Consultas de saúde infantil e juvenil (0-18 anos) 1)	12.124	12.524	-3,19	18.438	19.498	-5,44
Consultas de saúde materna 1)	1.456	1.595	-8,71	4.645	5.617	-17,30
Consultas de planeamento familiar 1)	5.633	4.637	21,48	2.833	2.527	12,11
Vigilância de doent. diabéticos 2)				22.699	19.573	15,97
Vigilância de doentes hipertensos 2)				48.267	36.076	33,79
Consultas médicas no domicílio 1)	113	222	-49,10	1.141	1.183	-3,55
Consultas de enfermagem no domicílio 3)				120.156	120.963	-0,67
...						

Fonte:1 - Sistema de Informação da ARSLVT,IP (SIARS) – Relatórios Compartilhados > Dados Tradicionais (administrativo) > 1.2 Estatísticas – consultas CS

2 - Indicadores> Relatórios Compartilhados> 03 - OUTRAS ÁREAS (Módulo Clínico)> 3.6. Programas de Saúde>Nº de Consultas por ACeS nos programas de saúde (não é possível retirar por “ 1^{as} consultas e seguintes”)

3 - Indicadores> Relatórios Compartilhados> Indicadores de Missão> Oficiais> Indicadores do ACES (não é possível retirar por “1^{as} consultas e seguintes”)

Nota: Foram actualizados alguns valores de 2010, em conformidade com a informação actualizada retirada do SIARS.

Resumo das Exposições referentes ao Ano de 2011

Unidades de Saúde	Exposições					Objecto/Problema					Consequências
	Tipologia					Tempo de espera p/ cuidados	Doente s/ cuidados	Cuidados desadequados	Outros		
	Total	Reclamação	Sugestão	Elogio ou Louvor							
Centro de Saúde Almeirim	66	65	1	0		10	36	5	19		<ul style="list-style-type: none"> ➢ Alteração dos procedimentos de acesso ao Serviço de Atendimento Complementar. ➢ Investigação pelo IGAS (assistência médica e de enfermagem no âmbito da vacinação); ➢ Recomendação para a melhoria da articulação entre os diferentes profissionais ao nível das informações a prestar aos utentes; ➢ Recomendação para melhorar o processo de desmarcação das consultas marcadas pelo e-Agenda no próprio dia.
Centro de Saúde Alpiarça	4	4	0	0			1	1	1		<ul style="list-style-type: none"> ➢ Recomendação acerca do acesso dos utentes e marcação de consultas no próprio dia.
Centro de Saúde Benavente	132	129	1	2		67	26	26	36		<ul style="list-style-type: none"> ➢ Dar conhecimento à Empresa Randstad do nº de reclamações referentes aos seus profissionais, problemáticas e sensibilizar para o cumprimento dos prazos das respostas de audição às exposições; ➢ Recomendação a médico de família acerca da prioridade de acompanhamento em Saúde Infantil ➢ Pedidos de pareceres ao Conselho Clínico ➢ Colaboração com outras entidades (Ordem dos Enfermeiros, Entidade Reguladora da Saúde, SC M Benavente) ➢ Recomendações ao Sr. Coordenador para actuar em conformidade com os casos em presença
Centro de Saúde Chamusca	17	17									<ul style="list-style-type: none"> ➢ Colocação de dois médicos para responder aos utentes sem médico de família; ➢ Reuniões com os representantes autárquicos; ➢ Reorganização interna de serviços
Sub-total	219	215	2	2		78	71	34	62		



ACES Lezíria

Agrupamento de Centros de Saúde da Lezíria
 Rua Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim - Portugal
 Tel.: 243 594 357 – Fax: 243 594 359
geralleziria@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt
gab_cidadao-aces@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt

Resumo das Exposições referentes ao Ano de 2011

Unidades de Saúde	Exposições				Objecto/Problema					Consequências
	Tipologia				Tempo de espera p/ cuidados	Doente s/ cuidados	Cuidados desadequados	Outros		
	Total	Reclamação	Sugestão	Elogio ou Louvor						
Centro de Saúde Coruche	42	42	0	0	1	36	0	6	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Encerramento de extensões de saúde e inclusão dos utentes na Unidade de Saúde Familiar 	
Centro de Saúde Salvaterra de Magos	73	72	1	0	11	25	0	18	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Colocados médicos estrangeiros para responder aos utentes sem médico de família atribuído; ➢ Encerramento temporário das unidades de saúde de Muge e Granho); ➢ Recomendação para a melhoria do atendimento administrativo; ➢ A articulação entre os serviços (Directora Executiva /Gabinete do Cidadão e UCSP S. Magos) efectua-se com regularidade para melhorar as respostas em saúde. 	
USF Samora Correia	40	39	0	1	2	12	1	21	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Em relação ao n.º de doentes sem cuidados a sua maioria deve-se ao facto dos utentes não se encontrarem inscritos na USF e preterem que os cuidados sejam prestados 	
USF Vale do Sorraia	29	29	0	0	2	9	5	23	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Em relação ao elevado n.º de problemas, este prendeu-se com a entrada em vigor das alterações às normas dos transportes, o que ocasionou que para além das respostas formais fossem feitos contactos via telefone a esclarecer e encaminhar os utentes 	
Sub-total	184	182	0	1	16	82	6	68		
Total	403	397	3	3	94	153	40	130		



Agrupamento de Centros de Saúde da Lezíria
 Rua Canto do Jardim, 2080-011 Almeirim - Portugal
 Tel.: 243 594 357 – Fax: 243 594 359
geralleziria@csalmeirim.srссantarem.min-saude.pt
gab_cidadao-aces@csalmeirim.srссantarem.min-saude.pt

ACES Lezíria

