

## 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

<b>Designação</b>	<b>Aces Lisboa Ocidental e Oeiras</b>
<b>Localização da sede</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b> <b>Fax</b> <b>site</b>	Avenida Salvador Allende – 2780-163 OEIRAS Telefone: 21 440 01 67 Fax: 21 441 09 47 E-mail: <a href="mailto:aces.lxocidoeiras@arslvt.min-saude.pt">aces.lxocidoeiras@arslvt.min-saude.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> <b>Localização</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados da Ajuda</b> Localização: Travessa das Florindas, 5 - 1300-250 LISBOA Telefone: 21 360 02 60 Fax : 21363 50 21 E-mail: <a href="mailto:ucsp.ajuda@arslvt.min-saude.pt">ucsp.ajuda@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Alcântara</b> Localização: Calçada da Tapada, 126 – 1349- 049 LISBOA Telefone 21 363 01 30 Fax 21 363 14 76 E-mail: <a href="mailto:ucsp.alcantara@arslvt.min-saude.pt">ucsp.alcantara@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Algés</b> Localização: Rua Damião de Gois n.º 20 – 1400-043 ALGES Telefone 21 301 00 41 Fax: 21 302 15 16 E-mail: <a href="mailto:ucsp.alges@arslvt.min-saude.pt">ucsp.alges@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Barcarena</b> Localização: Largo 5 de Outubro 2730-118 Barcarena Telefone: 21 421 69 29 Fax E-mail: <a href="mailto:ucsp.barcarena@arslvt.min-saude.pt">ucsp.barcarena@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Carnaxide</b> Localização: Praceta Teixeira de Pascoais, lote 6 2790-155 Carnaxide Telefone: 21 417 14 41 Fax: 21 147 02 68 E-mail: <a href="mailto:ucsp.carnaxide@arslvt.min-saude.pt">ucsp.carnaxide@arslvt.min-saude.pt</a></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](mailto:ucsp.lvelha@arslvt.min-saude.pt)

**Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Oeiras**

Localização: Avenida Salvador Allende 2780-163 Oeiras

Telefone 21 440 01 00

Fax:

E-mail: [uscsp.oeiras@arslvt.min-saude.pt](mailto:uscsp.oeiras@arslvt.min-saude.pt)

**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](mailto:ucsp.parcos@arslvt.min-saude.pt)

**Unidade de Saúde Familiar Conde Oeiras**

Localização Avenida Salvador Allende 2780-163 Oeiras

Telefone: 21 440 01 00

Fax:

E-mail: [usf.coeiras@arslvt.min-saude.pt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:usf.sjuliao@arslvt.min-saude.pt)

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

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>Direcção / Administração</b>	Diretora Executiva: Dra. Fátima Nogueira Presidente Conselho Clínico: Dr. Carlos Canhota	
<b>Fiscalização</b>		
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (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	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Unidade de Apoio à Gestão Coordenação: Antonia Aparicio Telefone: 21 440 01 77 E-mail: <a href="mailto:lxocidoeiras.uag@arslvt.min-saude.pt">lxocidoeiras.uag@arslvt.min-saude.pt</a>	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	Dra. Teresa Martins Telefone: 21 454 09 23 E-mail: <a href="mailto:lxocidoeiras.gc@arslvt.min-saude.pt">lxocidoeiras.gc@arslvt.min-saude.pt</a>	

**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. Marta	X
10. SISP	X
11. 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. Medicione	X
3. Vitacare	X
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

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

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

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Ref<sup>ª</sup> e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>1.3.</b> 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><b>1.4.</b> 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"> <li>1. Manual de procedimentos administrativos</li> <li>2. Guia do Utente (Disponível em algumas unidades funcionais)</li> <li>3. Regulamento Interno (Disponível em algumas unidades funcionais)</li> <li>4. Manuais de Articulação entre unidades (Disponível em algumas unidades funcionais)</li> </ol>			

## 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	X		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 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		Reuniões Mensais com todas os coordenadores das unidades. Reuniões específicas com cada unidade funcional.
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		Melhor definidas em algumas unidades.
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 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		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 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		Irregularidades no receituário
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		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 2012**

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

<b>Nível de acesso e tipo de cuidados</b>	<b>TMRG</b>	<b>TRG da entidade</b>	<b>TR da entidade Ano 2012</b>
<i><b>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</b></i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ 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><b>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b></i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ 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		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

<b>Cirurgia programada</b>			
▪ 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

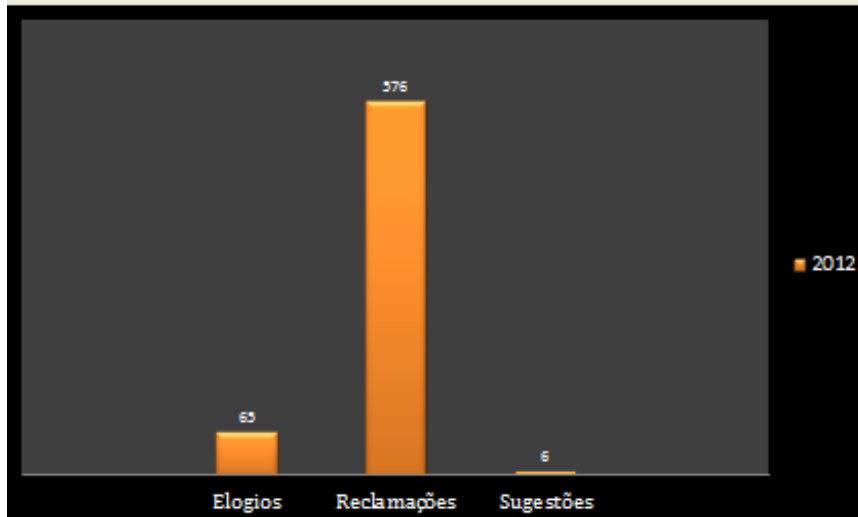
(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1ºs consultas o 2012	Nº 1ºs consultas 2011	Varição 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Varição 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	157691	148334	6,30%	340141	384017	-11,42%
Consultas de saúde infantil	23512	22579	4,13%	29528	30414	-2,91%
Consultas de saúde materna	3862	3300	17%	6937	7125	-2,63%
Consultas de planeamento familiar	10398	10087	3,08%	8255	8966	-7,92%
Vigilância de doentes diabéticos	11009	9667	13,88%	41981	35480	18,32%
Vigilância de doentes hipertensos	34464	29471	16,94%	120586	93856	28,48%
Consultas médicas no domicílio				4882	3711	31,55%
Consultas de enfermagem no domicílio						
...						

Fonte: Siars, dados referentes ao ano 2012, em Maio de 2013

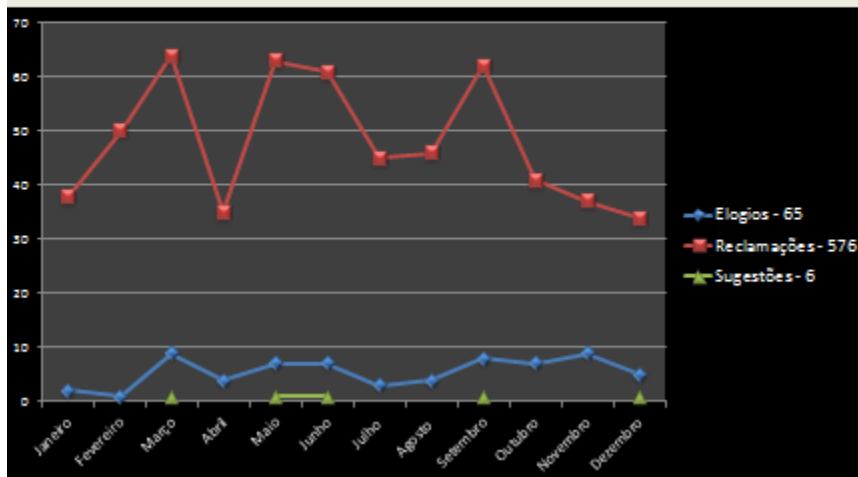
## ANEXO 1

*Situações que geraram a apresentação de exposições em 2012/  
Por tipologia/ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS*



*Situações que geraram a apresentação de exposições/  
Por Registo Mensal/ 2012*

*ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS*





Situações que geraram a apresentação de exposições/  
Por área e problema/2012

ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS



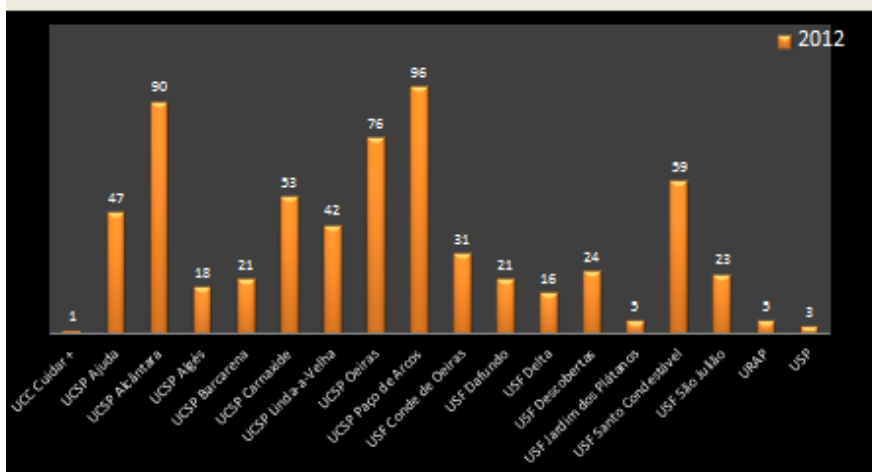
Situações que geraram a apresentação de exposições/  
Por área e problema/2012

ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS



Situações que geraram a apresentação de exposições/  
Por Unidade de Saúde

ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS



# **ANÁLISE ESPECÍFICA**

## **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**









HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2012	Nº de exames realizados 2012	Varição 2012-2012 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2012
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				