

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 aces.oestenorte@arslvt.min-saude.pt 262870381
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>Centro Saúde de Alcobaça</p> <p>USF Santa Maria – Benedita Rua Luís de Camões 2475-135 Benedita Tel: 262925490 Fax: 262925491 usf.stmaria@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Pedro e Inês Rua do Hospital 2460-051 Alcobaça Tel: 262590510 Fax: 262590511 usfpedroines@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Pinhal Rei Largo do Cruzeiro 2445-261 Pataias Tel: 244585090 usf.pinhhalrei@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Pinhal Rei – Pólo Alpedriz Av. D. Afonso Henriques, 61 2460-240 Alpedriz Tel: 262544291 usf.pinhhalrei@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Litoral - Alfeizerão Rua Moçambique, 9 2460-051 Alcobaça Tel: 262999687</p>

<p>ucsp.litoral@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Litoral – S. Martinho Porto R. D. Afonso Henriques, 19-A, Fracção B, 1º 2460 S. Martinho do Porto Tel: 262989289 ucsplitoralsaomartinho@gmail.com</p> <p>UCSP Litoral – Pinhal Fanheiro Rua de Pedralhos, 5 B 2460-312 Bárrio ACB Tel: 262503522 ucsplitoralpinhalf@gmail.com</p> <p>UCSP Litoral – Cela Rua Norberto Correia, 10 2460-352 Cela ACB Tel: 262503068 ucsplitoralcela@gmail.com</p> <p>UCSP D. Nuno - Aljubarrota Largo do Pelourinho 2460-061 Aljubarrota Tel: 262508112 ucsp.dnuno@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP D. Nuno – Cós Praça 25 de Abril, 3 A 2460-369 Cós Tel: 262544161 ucsp.dnuno@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP D. Nuno – Évora de Alcobaça Rua Nova, 2 2460-492 Évora de Alcobaça Tel: 262509458 ucspevora@gmail.com</p> <p>UCSP D. Nuno – Vimeiro Rua da Igreja, 13 2460-781 Vimeiro ACB Tel: 262919250 ucspvimeiro@gmail.com</p>

	<p>UCSP Litoral – Turquel Rua do Pavilhão Gimnodesportivo 2460-816 Turquel Tel: 262919250 ucspturquel@gmail.com</p> <p>UCC Alcobaça Rua do Hospital 2460-051 Alcobaça Tel: 262590514 ucc.alcobaca@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ECCI Alcobaça Rua do Hospital 2460-051 Alcobaça Tel: 262590514 ucc.alcobaca@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ULSP Alcobaça Rua do Hospital 2460-051 Alcobaça Tel: 262590513 ulspalcobaca.oestenorte@gmail.com</p> <p><u>Centro Saúde do Bombarral</u> UCSP Bombarral Rua Dr. Arlindo Carvalho, 27 2540-073 Bombarral Tel: 262600130 Fax: 262600132 ucsp.bombarral@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ULSP Bombarral Rua Dr. Arlindo Carvalho, 27 2540-073 Bombarral Tel: 262600138 ulspbombarral@gmail.com</p>
--	---

<p>Centro Saúde de Caldas da Rainha</p> <p>USF Tornada Estrada Nacional 8, 27 R/C dto 2500-315 Tornada Tel: 262836005 Fax: 262836082 usf.tornada@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Tornada – Pólo Salir de Matos Rua Principal, 6 2500-637 Salir de Matos Tel: 262877488 usftornada.salirmatos@gmail.com</p> <p>USF Rainha D^a Leonor Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha Tel: 262870388 Fax: 262870381 usf.rdleonor@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Bordalo Pinheiro Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha Tel: 262840448 Fax: 262870381 usf.bordalop@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Bordalo Pinheiro – Pólo Vidais Largo Nossa Sra. Piedade, 3 2500-749 Vidais Tel: 262939286 Fax: 262939091 usf.bordalop@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Bordalo Pinheiro – Pólo Gaeiras Rua Vale Horta 2510-772 Gaeiras Tel: 262958787 usf.bordalop@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha Tel: 262840443/5 Fax: 262870381 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha – Foz Arelho</p>

<p>Rua Francisco Almeida Grandela, 8 Q 2500-487 Foz do Arelho Tel: 262979224 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha – Alvorninha Rua António Filipe 2500-334 Alvorninha Tel. 262939263 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha – Rostos Rua Casal Loureiro 2500-540 Landal Tel: 262949220 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha – Santa Catarina Rua do Lagarão 2500-783 Santa Catarina Tel: 262927435 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Caldas da Rainha – A-dos-Francos Rua Joaquim Nobre Ferreira 2500-010 A-dos-Francos Tel: 262949142 ucsp.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCC Caldas da Rainha Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha Tel: 262870383 Fax: 262870381 ucc.crainha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ECCI Caldas da Rainha Rua do Centro de Saúde, 1 2500-241 Caldas da Rainha Tel: 262870383 – 925482124 – 962192130 Fax: 262870381 ucc.crainha@arslvt.min-saude.pt</p>
--

ULSP Caldas da Rainha

Rua dos Silos
2500-256 Caldas da Rainha
Tel: 262870190 Fax: 262870191
ulsp.caldas.on@gmail.com

USP - ACES Oeste Norte

Rua dos Silos
2500-256 Caldas da Rainha
Tel: 262870190 Fax: 262870191
usp.oestenorte@arslvt.min-saude.pt

CDP – ACES Oeste Norte

Rua Principal, 53
2500 – 432 Coto
Tel: 262843457 Fax: 262838453
cdp.oestenorte@arslvt.min-saude.pt

Gabinete do Cidadão

Rua do Centro de Saúde, 1
2500-241 Caldas da Rainha
Tel: 262870385 Fax: 262870381
oestenorte.gc@arslvt.min-saude.pt

Centro Saúde da Nazaré

UCSP Nazaré

Rua Caixins
2450-125 Nazaré
Tel: 262569120 Fax: 262561938
ucsp.nazare@arslvt.min-saude.pt

UCSP Nazaré – Famalicão

Rua do Camarção, 3
2450-027 Famalicão
Tel: 262560095
ucsp.nazare@arslvt.min-saude.pt

USF Nazareth

Rua Caixins

<p>2450-125 Nazaré Tel: 262569124 Fax: 262569125 usf.nazareth@arslvt.min-saude.pt</p> <p>USF Nazareth – Pólo Valado dos Frades Rua Heróis do Ultramar, 38 2450-372 Valado dos Frades Tel: 262579109 usf.nazareth@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ULSP Nazaré Rua Caixins 2450-125 Nazaré Tel: 262569127 ulspnazare@gmail.com</p> <p>ECCI Nazaré Rua dos Lavradores, 38 2450-205 Nazaré Tel: 262568027 ecci.naz@gmail.com</p> <p>ECL Oeste Norte Rua Caixins 2450-125 Nazaré Tel: 262569124 ecloestenorte@gmail.com</p> <p>SAP Nazaré Hospital da Confraria Nossa Sra. Da Nazaré 2450-065 Sitio da Nazaré Tel: 262562019 Fax: 262568389 sap.nazare@arslvt.min-saude.pt</p> <p><u>Centro Saúde de Óbidos</u> UCSP Óbidos Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos 2510-081 Óbidos Tel: 262955050 Fax: 262955051 ucsp.obidos@arslvt.min-saude.pt</p>
--

UCSP Óbidos – Amoreira

Rua da Mina, 8
2510-423 Amoreira
Tel: 262965090
csobidos.amoreira@gmail.com

UCSP Óbidos – Olho Marinho

Rua José Vitorino Soares
2510-552 Olho Marinho
Tel: 262969233
csobidos.olhomarinho@gmail.com

UCSP Óbidos – Vau

Rua 1º de Maio, 26
2510-604 Vau
Tel: 262969460
csobidos.vau@gmail.com

UCSP Óbidos – A-dos-Negros

Rua da Calçada, 20
2510-321 Óbidos
Tel: 262958363
ucsp.obidos@arslvt.min-saude.pt

ULSP Óbidos

Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos
2510-081 Óbidos
Tel: 262955050 Fax: 262955051
ulspobidos.on@gmail.com

CCI Oeste Norte

Rua do Ginásio – Bairro dos Arcos
2510-081 Óbidos
Tel: 262955050
cci.acesoestenorte@gmail.com

Centro Saúde de Peniche

UCSP Peniche-Atouguia - Peniche
Rua General Humberto Delgado

<p>2520-446 Peniche Tel: 262790020 Fax: 262790029 ucsp.penicheat@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Peniche-Atouguia – Atouguia da Baleia Rua Padre Joaquim Faria Sousa, 14 2525-076 Atouguia da Baleia Tel: 262759260 ucsp.penicheat@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Dr. Renato Fortes - Peniche Rua General Humberto Delgado 2520-446 Peniche Tel: 262790022 Fax: 262790029 ucsp.rfortes@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Dr. Renato Fortes – Serra d’el Rei Largo Padre José Candido Costa Leal 2525-810 Serra d’el Rei Tel: 262909132 ucsp.rfortes@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Dr. Renato Fortes – Ferrel Rua do Jardim Escola, 3 2520-204 Ferrel Tel: 262769555 ucsp.rfortes@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCC Peniche Rua General Humberto Delgado 2520-446 Peniche Tel: 262790020 Fax: 262790029 ucc.peniche@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ECCI Peniche Rua General Humberto Delgado 2520-446 Peniche Tel: 262790020 Fax: 262790029 ucc.peniche@arslvt.min-saude.pt</p> <p>ULSP Peniche Rua General Humberto Delgado</p>
--

	2520-446 Peniche Tel: 262790020 Fax: 262790029 ulspeniche@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>Diretora Executiva Engª Maria Alexandra Borges Nomeação Desp Nº14952-B/2012 publicado DR 2ª série, nº 241, de 13 dezembro 2012</p> <p>Conselho Executivo Engª Alexandra Borges Vereadora Maria Clara Abrantes Dra. Ana Maria Pisco</p> <p>Conselho Clínico Presidente: Dra. Ana Pisco Nomeação Delib. Nº 758/2013 publicada DR nº 53, SERIE II, de 15 Março Vogais: Dr. Fernando Guerreiro e Enfª Lúcia Mota Nomeação Delib. Nº 758/2013 publicada DR nº</p>	

	53, SERIE II, de 15 Março	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Presidente do Conselho da Comunidade Enfª Maria Clara Abrantes Reunido pela primeira vez em 14 de julho de 2010 com a constituição prevista no DL nº 28/2008 de 22 de fevereiro	
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)	Comissão de controlo e Infecção Dra. Fátima Pais Enfª Lúcia Mota Enfª Conceição Nobre Técnica Saúde Ambiental – Claudia Arcanjo	
Gabinete do Cidadão Telefone e-mail	Resp. Gabinete Cidadão – Celeste Vieira 262870385 oestenorte.rgc@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 – 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. CTH – Consulta a Tempo e Horas	X
6. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
7. SISP – Sistema de Informação em Saúde Pública	X
8. RCV – Registo Centralizado de Vacinas	X
9. MARTA – Módulo de Apoio a Registos de Taxas e Actos	X
10. RNU – Registo Nacional de Utentes	X
11. MedicineOne	X

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

1. SISO – Sistema de Informação Saúde Oral	X
2. SGTD – Sistema Gestão Transporte Doentes	X
3. GID – Gestão Integrada da Doença	X
4. SIARS – Sistema Informação ARS	X
5. MIM@UF – Módulo Informação e Monitorização das Unidades Funcionais	X
6. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X
7. SIDC – Sistema Informação Descentralizado Contabilidade	X
8. SIGA – Sistema Informação Georeferenciação ARSLVT	X
9. SAP	X
10. BAS – Benefícios Adicionais de Saúde	X
11. E-agenda	X
12. Sim-Cidadão	X

13. SICA – Sistema Informação Contratualização ARS	X
---	---

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

<ul style="list-style-type: none"> • Login's individuais de acesso para os registos nas aplicações informáticas • Backup's diários e semanais na aplicação SINUS
--

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, ...) <ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento do circuito de Exposições do Gabinete do Cidadão..... 2. Regulamento de disponibilizaçãodo fundo de maneio..... 3. Carta de Compromisso/Manual de articulação das USF com o ACES..... 4. Procedimentos para reembolsos- Benefícios adicionais de saúde..... 			

5. Normas de prescrição de credenciais de transporte	
6. Normas de gozo de Férias e Folgas.....	
7. Normas de recuperação de exercício perdido.....	
8. Normas de circuitos de aprovisionamento.....	
9. Normas / procedimentos relativos a Taxas Moderadoras.....	
10. Normas de vacinação de doentes esporádicos.....	
11. Normas de uniformização procedimentos em ECCI.....	
12. Normas de abastecimento de veículos do ACES.....	
13. Normas para a prescrição de MCDT para a área de Medicina Física e Reabilitação..	
14. Normas para referenciação de utentes para Rastreio de Retinopatia Diabética.....	
15. Normas de atendimento de utentes no SAP – Nazaré.....	
16. Normas de facturação de Migrantes	

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		x	
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
<p>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?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	x		Indicadores das USF contratualizados (Anexo I)
<p>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?</p>	x		
<p>1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>		x	
<p>1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório</p>		x	

anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?			
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		

<p>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.</p>		x	
<p>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.</p>	x		
<p>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?</p>		x	
<p>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)</p>	x		
<p>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?</p>	x		
<p>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?</p>	x		Foram solicitados esclarecimentos
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>		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: 295 Exposições registadas no SIM Cidadão (AnexoII)

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

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)

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2012
<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		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cateterismo cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco 	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
Cirurgia programada			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	15 (quinze) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	Variação 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Variação 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	114.051	111.129	2,63	380.870	405.020	-5,96
Consultas de saúde infantil	22.456	22.907	-1,97	33.592	34.811	-3,50
Consultas de saúde materna	1.301	1.320	-1,44	7.922	7.441	6,46
Consultas de planeamento familiar	20.235	16.112	25,59	12.132	8.462	43,37
Vigilância de doentes diabéticos	Não Disponível	Não Disponível		11.014	7.628	44,39
Vigilância de doentes hipertensos	Não Disponível	Não Disponível		26.891	17.318	55,28
Consultas médicas no domicílio	Não Disponível	Não Disponível		3.285	2.569	27,87
Consultas de enfermagem no domicílio	Não Disponível	Não Disponível		40.469	56.345	-28,18
...						

Fonte: SIARS

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.	Consultas Realizadas em 2012 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade
--	---	--

(Fonte: ADW-CTH *)

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				

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

FORMAÇÃO – 2012

- ARSLVT +
- HOSPITAIS E CENTROS DE SAÚDE +
- FARMÁCIAS +
- NOTÍCIAS E EVENTOS +
- DOCUMENTOS E PUBLICAÇÕES +
- FORMAÇÃO** +
- PROJECTOS +
- AVISOS/CONCURSOS +
- LICENCIAMENTOS +
- OBSERVATÓRIO REGIONAL DE SAÚDE
- COMISSÃO DE ÉTICA PARA A SAÚDE +
- NÚCLEO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO +

conteudos

Gestão de Stress e de Conflitos no ACES Oeste Norte

O Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) Oeste Norte está a promover formação em Gestão de Stress e Gestão de Conflitos, junto dos seus colaboradores, assistentes técnicos e operacionais. Esta iniciativa, em parceria com o Gabinete de Apoio ao Empresário, é financiada pelo programa Operacional Potencial Humano.

PROMOTOR ACES Oeste Norte e Gabinete de Apoio ao Empresário

LOCAL Caldas da Rainha e Alcobaça

DATA De 21-11-2012 a 18-12-2012 0:00

E-MAIL

ENDEREÇO



As sessões terão lugar nas Caldas da Rainha e Alcobaça:

Alcobaça - 21 nov/04 dez

Caldas da Rainha - 05 dez/18 dez

Caldas da Rainha - (a agendar para janeiro 2013)

Para inscrição e mais informações contacte o 262 870 385.

[CONTEÚDOS RELACIONADOS](#)




Fonte: www.arslvt.min-saude.pt/

ANEXO III

Exposições – 2012



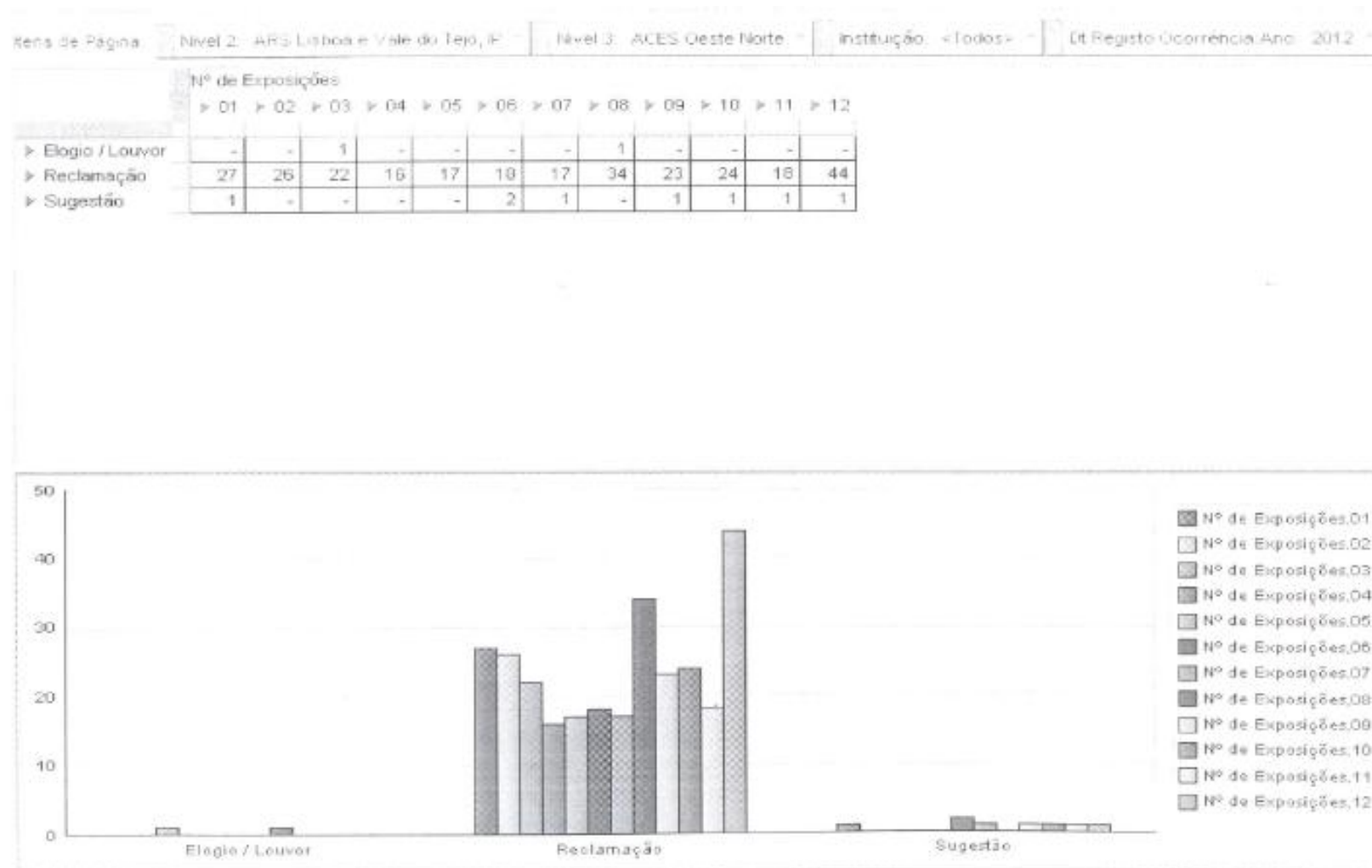
ACES Oeste Norte- Exposições - 2012									
Unidades ACES Oeste Norte	Exposições/tipologia				Objeto/problema mais visado				Consequências/recomendações
	Rec.	Sug.	Elogio /Louvor	Total	Doente s/cuidados	Tempo espera	Cuidados desadequados	Outros	
UCSP D. Nuno	45	2	0	47	40	1	1	4	Colocar médico para garantir assistência aos 1500 utentes s/ médico; Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais
UCSP Litoral	26	0	0	26	14	1	3	7	Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais
UCSP Bombarral	47	0	0	47	16	15	0	16	Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais Adotar novos procedimento de marcação consultas no serviço consulta aberta
UCSP Caldas da Rainha	31	0	0	31	16	2	0	13	Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais
UCSP Mar de Saúde	25	1	0	26	9	0	2	15	
UCSP ÓBIDOS	9	1	0	10	5	0	0	5	
UCSP Renato Fortes	35	0	0	35	10	3	0	22	Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais; Correção de barreiras arquitetónicas e arranjar alternativas para atendimento aos utentes c/mobilidade condicionada.
UCSP Peniche Atouguia	11	0	0	11	4	1	0	6	Promover Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG, afixar horários dos serviços/profissionais
USF Pinhal do Rei	4	0	1	5	2	0	0	3	
USF Sta. Maria Benedita	6	0	0	6	5	0	0	1	
USF Pedro e Inês	14	0	0	14	6	0	0	8	
USF R.D. Leonor	8	0	0	8	3	0	0	5	
USF Bordalo Pinheiro	8	1	0	9	4	1	1	4	
USF Tornada	11	3	0	14	5	0	0	9	Formação aos colaboradores que fazem atendimentos Afixar Carta TMRG; Pautar por uma melhor articulação entre secretariado e consultórios
USF Nazareth	6	0	0	6	1	1	0	4	Formação aos colaboradores que fazem atendimentos; Afixar Carta TMRG
Total	286	8	1	295	140	25	7	122	

De salientar que algumas das recomendações feitas ao longo do ano de 2012 foram entretanto tidas em conta: Ex: Formação sobre “Gestão de conflitos” e “Gestão do Stress a cerca de 120 colaboradores” - carga horária 25h ; Foi colocada uma médica para garantir assistência aos 1500 utentes s/ médico na UCSP D. Nuno.

Obs.: Estão a ser preparadas visitas de acompanhamento às Unidades por parte do Gabinete do Cidadão, cujo objetivo é verificar as condições do acesso por parte dos utentes.

ANEXO IV

Nº EXPOSIÇÕES – 2012





ANEXO V

EXPOSIÇÕES – PROBLEMAS

	Nº de Exposições											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
› Actos Administrativos/ Gestão	2	5	3	2	3	5	3	5	6	6	4	3
› Leis/ Regras/ Normas	2	3	3	1	1	2	-	1	3	4	3	-
› Procedimentos	-	1	-	1	2	3	3	2	3	2	-	1
› Sistema de Informação	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	1	2
› Infraestruturas/ Amenidades	4	1	2	-	-	1	4	-	1	2	1	1
› Instalações e Equipamentos	4	1	2	-	-	1	4	-	1	2	1	1
› Prestação de Cuidados de Saúde	18	20	11	8	8	8	9	25	13	11	11	39
› Cuidados Desadequados	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	2	1
› Diagnóstico incompleto	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
› Má prática	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	1
› Doente sem Cuidados	15	17	8	7	5	7	6	19	10	10	7	38
› Tempo de Espera para Cuidados	3	2	2	-	2	1	3	6	3	1	2	-
› Dificuldade de inscrição em médico de família	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
› Dificuldade de marcação de consulta	1	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-
› Incumprimento do horário de funcionamento dos serviços	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
› Recusa de consulta	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
› Tempo de espera para atendimento	1	-	-	-	1	1	2	4	2	1	1	-
› Tempo de espera para consultas de clínica geral	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
› Tempo de espera para consultas de especialidade	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
› Relacionais/ Comportamentais	3	-	6	6	6	4	1	4	3	5	2	1
› Atendimento	3	-	6	6	6	4	1	4	3	5	2	1

Fonte: Portal Sim-Cidadão