

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.

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	<p>Unidade de Saúde dos Riachos Rua Dr. Rivotti 2350-365 Riachos Telefone: 249 830 610 Fax: 249 830 612 Mail: aces.mediotejo@arslvt.min-saude.pt</p>
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>UCSP Abrantes Largo Eng.º Bioucas, Edifício HDA-3.º piso Poente 2200-202 Abrantes Telefone: 241 360 781 Mail: ucsp.abrantes@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Alcanena Rua João Silva Nazário, n.º 45 2380-078 Alcanena Telefone: 249 889 300 Mail: ucsp.alcanena@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCC Olhos de Água Rua João Silva Nazário, n.º 45 2380-078 Alcanena Telefone: 249 889 300 Mail: ucc.oagua@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Constância Rua Bairro Novo, n.º 8 2250-024 Constância Telefone: 249 730 110 Mail: ucsp.constancia@arslvt.min-saude.pt</p> <p>UCSP Entroncamento Rua Dr. Miguel Bombarda 2330-017 Entroncamento Telefone: 249 720 940 Mail: ucsp.entroncamento@arslvt.min-saude.pt</p>

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

UCC Entroncamento
Rua Dr. Miguel Bombarda
2330-017 Entroncamento
Telefone: 249 720 940
Mail: ucc.entroncamento@arslvt.min-saude.pt

USF Locomotiva
Rua Dr. Miguel Bombarda
2330-017 Entroncamento
Telefone: 249 729 010
Mail: usf.locomotiva@arslvt.min-saude.pt

UCSP Fátima
Rua Jacinta Marto
2495-450 Fátima
Telefone: 249 531 836
Mail: ucsp.fatima@arslvt.min-saude.pt

UCC Cova da Iria
Rua Jacinta Marto
2495-450 Fátima
Telefone: 249 531 836
Mail: ucc.fatima@arslvt.min-saude.pt

USF Fátima
Rua Jacinta Marto
2495-450 Fátima
Telefone: 249 531 836
Mail: usf.fatima@arslvt.min-saude.pt

UCSP Ferreira do Zêzere
Rua Dr. António Godinho, Apartado 13
2240-377 Ferreira do Zêzere
Telefone: 249 360 090
Mail: ucsp.fzezere@arslvt.min-saude.pt

UCSP Mação
Av. Vicente Mendes Mirrado
6120-755 Mação
Telefone: 241 577 025
Mail: ucsp.macao@arslvt.min-saude.pt

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

UCSP Ourém
Rua Dr. Armando Henrique Reis Vieira
2490-546 Ourém
Telefone: 249 540 630
Mail: ucsp.ourem@arslvt.min-saude.pt

UCC Ourém
Rua Dr. Armando Henrique Reis Vieira
2490-546 Ourém
Telefone: 249 540 630
Mail: ucc.ourem@arslvt.min-saude.pt

UCSP Sardoal
Av. Heróis do Ultramar, lote 7
2230-123 Sardoal
Telefone: 241 850 070
Mail: ucsp.sardoal@arslvt.min-saude.pt

UCSP Tomar
Rua Infância 15, n.º 7
2300-585 Tomar
Telefone: 249 329 715
Mail: ucsp.tomar@arslvt.min-saude.pt

USF Santa Maria
Rua da Nabância, n.º 14
2300-469 Tomar
Telefone: 249 329 720
Mail: usf.smtomar@arslvt.min-saude.pt

USF Marmelais
Rua Alfredo Maia Pereira
2300-449 Tomar
Telefone: 249 328 400
Mail: usf.marmelais@arslvt.min-saude.pt

UCSP Torres Novas
Praceta Entre Águas
2350-761 Torres Novas
Telefone: 249 822 345
Mail: ucsp.tnovas@arslvt.min-saude.pt

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

UCC Torres Novas
Praceta Entre Águas
2350-761 Torres Novas
Telefone: 249 823 623
Mail: ucc.tnovas@arslvt.min-saude.pt

USF Almonda
Praceta Entre Águas
2350-761 Torres Novas
Telefone: 249 822 345
Mail: usf.almonda@arslvt.min-saude.pt

USF Nove Torres
Rua Dr. Rivotti
2350-365 Riachos
Telefone: 249 829 298
Mail: usf.ntorres@arslvt.min-saude.pt

UCSP Vila Nova da Barquinha
Rua Dissay, n.º 14
2260-400 Vila Nova da Barquinha
Telefone: 249 720 900
Mail: ucsp.vnbarquinha@arslvt.min-saude.pt

UCC Almourol
Rua Dissay, n.º 14
2260-400 Vila Nova da Barquinha
Telefone: 249 720 900
Mail: ucc.almourol@arslvt.min-saude.pt

URAP
Rua do Bairro Novo, n.º 8
2250-024 Constância
Telefone: 249 730 121
Mail: urap.mediatejo@arslvt.min-saude.pt

USP
Rua do Bairro Novo, n.º 8
2250-024 Constância
Telefone: 249 730 127
Mail: usp.mediatejo@arslvt.min-saude.pt

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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	Diretora Executiva - Maria Sofia Theriaga Gonçalves Presidente Conselho Clínico – José Augusto Oliveira Presidente Conselho da Comunidade – a designar	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	A constituir	
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)		
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Adélia Carvalho 249 730 131 medietejo.gc@arslvt.min-saude.pt	

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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	

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

1. eAgenda	X
2. SIARS	X
3. MIM@UF	X
4. SGTD	X
5. Medicine One	X
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 a todas as aplicações é efetuado através da utilização de credenciais de acesso confidenciais atribuídas a cada utilizador.

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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> <ul style="list-style-type: none"> 1. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Pública 2. Regulamento Interno do ACES 3. Regulamento Interno das Unidades de Cuidados na Comunidade 4. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Locomotiva (Entroncamento) 5. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Santa Maria (Tomar) 6. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Marmelais (Tomar) 7. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Almonda (Torres Novas) 8. Regulamento Interno da URAP 9. Organização e Funcionamento do Gabinete do Cidadão e Gabinetes do Utente 			<p>Em apreciação</p> <p>Em atualização</p> <p>Em apreciação</p> <p>Aprovado</p> <p>Aprovado</p> <p>Aprovado</p> <p>Em apreciação</p> <p>Em atualização</p> <p>Em atualização</p>

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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 		X	
<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		Taxa de utilização de consultas % de consultas pelo próprio médico Taxa de visitas domiciliárias médicas e de enfermagem Taxa de utilização das consultas de Planeamento Familiar Percentagem de primeiras consultas de vida efetuadas aos 28 dias
<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		Nas USF, UCSP, UCC
<p>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?</p>	X		
<p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?</p>	X		
<p>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?</p>	X		
<p>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)?</p>		X	
<p>1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?</p>	X		
<p>1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)</p>			Os dispostos na Portaria n.º 1529/2008. DR n.º 249, Série I de 2008-12-26

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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		Os relacionados com indicadores contratualizados
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	Os tempos estão afixados nas Unidades do ACES
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		Um por alegada fraude na justificação de faltas
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?		X	

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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)

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	15 (quinze) 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)	72 (setenta e duas) 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		

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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 MÉDIO TEJO

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 2012	Nº 1 ^{as} consultas 2011	Variação 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Variação 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	146.383	141.962	3,11%	437.426	465.132	-5,96%
Consultas de saúde infantil	25.341	24.947	1,58%	33.449	34.285	-2,44%
Consultas de saúde materna	1.567	1.556	0,71%	6.905	7.073	-2,38%
Consultas de planeamento familiar	14.552	14.149	2,85%	6.892	7.511	-8,24%
Vigilância de doentes diabéticos	43.882*	37.013*	18,56%			
Vigilância de doentes hipertensos	93.367*	75.652*	23,42%			
Consultas médicas no domicílio	4.692*	4.162*	12,73%			
Consultas de enfermagem no domicílio	**					

*Os dados agregam as 1.^{as} consultas e as seguintes, uma vez que o SIARS não disponibiliza esta informação em separado.

**Dados não disponíveis no SIARS à data da elaboração do relatório

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

ANEXO - Quadro-Resumo das Reclamações - 2012

I – ATENDIMENTO PERSONALIZADO

Atendimento Personalizado no Gabinete do Cidadão do ACES Médio Tejo													
ÁREA GEOGRÁFICA	DIRECTO						TELEFÓNICO						TOTAIS
	Mulheres			Homens			Mulheres			Homens			
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Abrantes		1	4	1		7	1	2	5	2	10	8	41
Alcanena		3	3					1	10				17
Constância			33			25	2	6	5		3	6	80
Entroncamento	2					1	1		4	2	2	3	15
Fátima								1	4			1	6
Ferreira do Zêzere									1				1
Mação											1		1
Ourém				1			2	1	4	3		1	12
Sardoal												1	1
Torres Novas	6	14	458	15	29	311	2	2	82	1	1	35	956
Tomar			2				5	10	9	1	4	3	34
USF Almonda													
USF Fátima													
USF Locomotiva													
USF Marmelais									1				1
USF Santa Maria							1			6	2		9
Vila Nova da Barquinha			1			1			2				4
Requerimentos no Portal do Utente			1567			1230			28			16	2841
Reclamações no Portal do Utente			307			200			11			7	525
SUB-TOTAL	8	18	2375	17	29	1775	14	23	166	15	23	81	
		2401		1821			203			119			
TOTAL GLOBAL				4222			322						4544

No triénio 2010 a 2012, registou-se no GC do ACES Médio Tejo o total de 4544 atendimentos, dos quais 4222 ocorreram diretamente e 322 via Telefone.

II – EXPOSIÇÕES DOS UTENTES

INSTITUIÇÕES VISADAS – ACES Médio Tejo

Unidade /Anos	Reclamação			Elogio			Sugestão			Total
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Abrantes	31	18	28		2	1	1			81
Alcanena	14	12	15							41
Constância	3	5	2	1						11
Entroncamento	32	20	20		1		1			74
Fátima	4	11	17		1				1	34
Ferreira do Zêzere	20	15	17							52
Mação	2	3	2				2			9
Ourém	34	67	77				1		2	181
Sardoal	2	4	3							9
Torres Novas	51	105	101	2	2	5		4		270
Tomar	65	36	17				2			120
USF Almonda			7							7
USF Fátima			1							1
USF Locomotiva	2	6	11							19
USF Marmelais	9	16	13		1					39
USF Nove Torres			1							1
USF Santa Maria	18	17	13			1				49
Vila Nova da Barquinha	3	3	3				1	2		12
Sub – Total	290	338	348	3	7	10	5	6	3	
TOTAL GLOBAL	976			20			14			1010

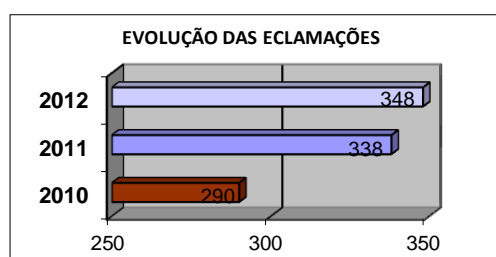
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

No presente quadro, os números expressam, exclusivamente, o volume de processos de reclamações da Área de abrangência do ACES Médio Tejo, que se cifraram em 1010 no último triénio.

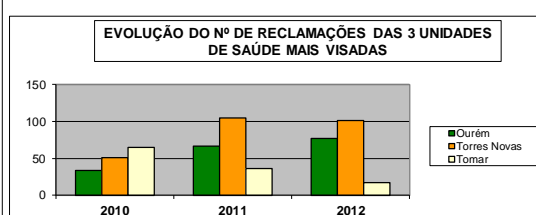
Uma reclamação no sistema SGSR, poderá gerar, em termos estatísticos, várias tipologias, e assim, valores díspares do número real de exposições.

A via de entrada das reclamações nas Unidades de Saúde tem sido quase exclusivamente através do Livro de Reclamações.

No período em questão, o maior número de incidências registou-se em Torres Novas, Ourém e Tomar em consonância com o maior número de população residente e utentes inscritos.



Evolução das Reclamações



Evolução do n.º de Reclamações das Três Unidades de Saúde mais Visadas

Verificou-se um aumento acentuado de reclamações nas unidades de saúde de Torres Novas e Ourém devido, em parte, à maior dificuldade de acesso a consultas com o médico de família, na sequência da aposentação de alguns destes profissionais. Em Tomar, verificou-se um decréscimo de insatisfação, provavelmente devido à reestruturação ali verificada, que consistiu no encerramento do AC e na criação de uma UCSP, para dar resposta às necessidades em saúde dos utentes.

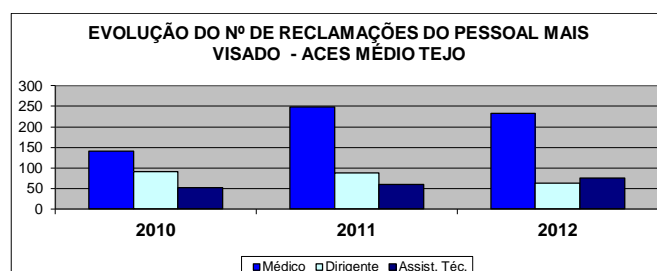
PESSOAL VISADO – Médio Tejo

Pessoal / Anos	Grupos Profissionais Visados – ACES Médio Tejo			
	2010	2011	2012	Total
Assistente Operacional		1	4	5
Assistente Técnico	52	60	75	187
Coordenador				
Delegado de Saúde Pública			2	2
Dirigente de Topo			2	2
Dirigente Intermédio	90	87	63	240
Enfermeiros	13	21	20	54
Médico	140	249	233	622
Técnico Diagnóstico e Terapêutica	1	3	8	12
Outro Pessoal	4	2	3	9
TOTAL GLOBAL	300	423	410	1223

Quanto ao pessoal mais visado nas reclamações, a maior incidência/percentagem recai sobre o Pessoal Médico, com uma expressão igualmente considerável do Pessoal Assistente Técnico. O significativo número de incidências relativas ao grupo Dirigente Intermédio resulta maioritariamente das exposições que expressam o

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

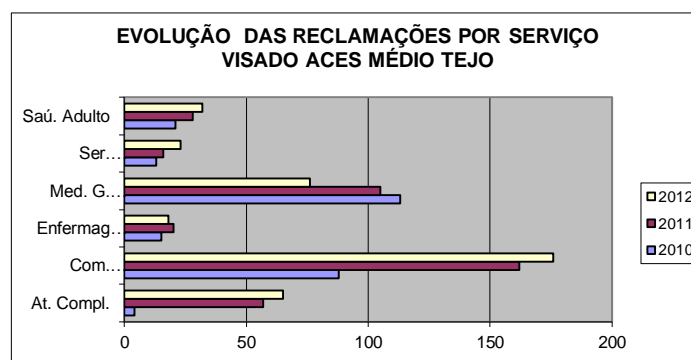
descontentamento sobre o modo de funcionamento dos serviços em geral. O motivo da manutenção da incidência sobre o pessoal médico deriva, em parte, da escassez e diminuição destes profissionais em algumas Unidades de Saúde, ocasionando numa disponibilidade de consultas inferiores à procura.



Evolução do n.º de Reclamações do Pessoal Mais Visado – ACES Médio Tejo

SERVIÇO VISADO – ACES MÉDIO TEJO

Serviço / Anos	Serviços Visados – MÉDIO TEJO			
	2010	2011	2012	Total
Atendimento Complementar	4	57	65	126
Coordenação	5	13	8	26
Consultas Médicas	88	162	176	426
Cuidados de enfermagem	15	20	18	53
Dirigentes / Gestão	12	11	8	31
Medicina Geral e Familiar	113	105	76	294
Serviço Administrativo	13	16	23	52
Saúde do Adulto	21	28	32	81
Saúde Infantil	7	8	7	22
Saúde Pública			4	4
Unidades de Saúde Familiar (USF)	2	6	30	38
Outras Áreas ou Serviços	24	10	4	38
TOTAL GLOBAL	304	436	451	1161



A acessibilidade a consultas médicas e Atendimento Complementar são questões que requerem especial atenção, atendendo às múltiplas situações de insatisfação dos utentes.

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

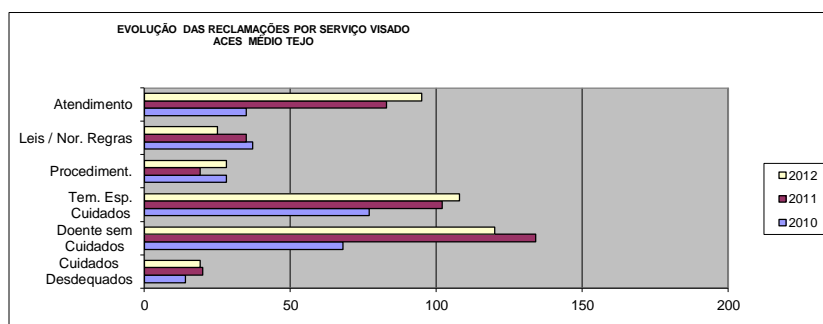
TIPOLOGIAS – ACES MÉDIO TEJO

Tipologias / Anos		2010	2011	2012	Total
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados desadequados	14	20	19	53
	Doentes sem cuidados	68	134	120	322
	Tempo de espera para cuidados de saúde	77	102	108	287
Actos Administrativos / Gestão	Procedimentos	28	19	28	75
	Sistemas de Informação	36	15	9	60
	Leis / Normas / Regras	37	35	25	97
Relacionais / Comportamentais	Atendimento	35	83	95	213
Infraestruturas / Amenidades	Cuidados Hoteleiros	1	1	1	3
	Instalações Equipamentos	7	16	16	39
TOTAL GLOBAL		303	425	405	1149

No grupo Relacionais/Comportamentais, a grande maioria das reclamações incide sobre Falta de cortesia/desrespeito no trato interpessoal e deficiente informação prestada sobre os serviços.

No grupo Prestação de Cuidados de Saúde, os utentes contestam o facto de não lhes estar assegurada a atribuição de médico de família. Estes utentes entendem que, por não terem médico de família, permanecem sem os cuidados adequados de saúde.

No subgrupo Tempo de espera para cuidados de saúde, a expressão significativa é consequência da escassez de médicos e da natural perturbação do bom funcionamento dos serviços.



Evolução das Reclamações por Serviço Visado – ACES Médio Tejo

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2012 e Ano 2011

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs consultas 2012	Nº 1ºs consultas 2011	Variação 2012 – 2011 (%)	Total consultas 2012	Total consultas ano 2011	Variação 2012 – 2011 (%)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	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				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	“Muito prioritária” Realizadas até 30 dias	“Prioritária” Realizadas entre 31e 60 dias	“Normal” Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG

* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2012 e 2011

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2012	Nº cirurgias programadas 2011	Varição 2012 – 2011 (%)	Nº entradas em LIC 2012	Nº entradas em LIC 2011	Varição LIC 2012 – 2011 (%)	2012	2011	Varição 2012 – 2011 (%)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade
(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i> . Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2012	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG (>270 dias)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

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				