

## 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 Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

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 respetivo *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</b>	Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS
<b>Telefone</b>	Telefone: 21 440 01 67
<b>e-mail</b>	E-mail: <a href="mailto:aces.lxocidoeir@arslvt.min-saude.pt">aces.lxocidoeir@arslvt.min-saude.pt</a>
<b>Fax</b>	Fax: 21 441 09 47
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<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 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> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Linda-a-Velha</b> 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: <a href="mailto:ucsp.lvelha@arslvt.min-saude.pt">ucsp.lvelha@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Paço de Arcos</b> Localização: Avenida António Bernardo Cabral Macedo 2770-219 Paço de Arcos Telefone: 21 454 08 06 Fax: 21 454 08 09 E-mail: <a href="mailto:ucsp.parcos@arslvt.min-saude.pt">ucsp.parcos@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Pública</b> Localização: Avenida António Bernardo Cabral Macedo 2770-219 Paço de Arcos Telefone: 21 454 08 14 Fax: 21 454 08 27 E-mail: <a href="mailto:usp.lxocidoeir@arslvt.min-saude.pt">usp.lxocidoeir@arslvt.min-saude.pt</a></p>

	<p><b>Unidade de Saúde Familiar Ajuda</b> Localização: Travessa das Florindas, 5 – 1300-250 Lisboa Telefone: 21 360 02 60 Fax: 21 363 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 Saúde Familiar Oeiras</b> Localização: Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS Telefone 21 440 01 00 E-mail: <a href="mailto:uscpc.oeiras@arslvt.min-saude.pt">uscpc.oeiras@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Conde Oeiras</b> Localização: Avenida Salvador Allende, S/N – 2780-163 OEIRAS Telefone: 21 440 01 00 E-mail: <a href="mailto:usf.coeiras@arslvt.min-saude.pt">usf.coeiras@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar São Julião</b> Localização Avenida Salvador Allende 2780 – 163 Oeiras Telefone 21 454 09 11 Fax: 21 454 09 10 E-mail: <a href="mailto:usf.sjuliao@arslvt.min-saude.pt">usf.sjuliao@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Dafundo</b> Localização: Praceta dos Bombeiros Voluntários do Dafundo – 1495-713 Dafundo Telefone: 21 420 99 40 Fax: 21 420 99 69 E-mail: <a href="mailto:usf.dafundo@arslvt.min-saude.pt">usf.dafundo@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Delta</b> Localização: Avenida Antonio Bernardo Cabral de Macedo 2770-219 Paço de Arcos Telefone: 21 454 08 00 Fax: 21 454 08 13 E-mail: <a href="mailto:usf.delta@arslvt.min-saude.pt">usf.delta@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Descobertas</b> Localização: Rua Fernão Mendes Pinto, n. 19, 1400-145 LISBOA Telefone: 21 303 90 90 Fax: 21303 90 93 E-mail: <a href="mailto:usf.descobertas@arslvt.min-saude.pt">usf.descobertas@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Jardim dos Plátanos</b> Localização Largo Professor Fernando da Fonseca n. 10 – 2799-534 Linda-a-Velha Telefone: 21 420 5110 E-mail: <a href="mailto:usf.jplatanos@arslvt.min-saude.pt">usf.jplatanos@arslvt.min-saude.pt</a></p> <p><b>Unidade de Saúde Familiar Santo Condestável</b> Localização Rua do Patrocínio, 60 - 1350-230 LISBOA Telefone: 21 39132 20 Fax: 21395 04 32 E-mail: <a href="mailto:usf.stcondest@arslvt.min-saude.pt">usf.stcondest@arslvt.min-saude.pt</a></p>
--	---

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

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	Diretora Executiva: Dra. Fátima Nogueira Presidente Conselho Clínico e de Saúde: Dr. Rafic Nordin	
Fiscalização		
Participação/Consulta	Conselho da Comunidade	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	Conselho Clínico e de Saúde	
Outras Comissões (apoio à gestão)	Unidade de Apoio à Gestão Responsável: Dra. Glória Almeida	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Dra. Teresa Martins Telefone: 21 454 09 23 E-mail: lxocidoeiras_gc@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	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. Portal 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. Medicinone	X
3. PEM	X
4. SClinico	X

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 realizado através de login e password.

**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 Atividades 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			
1. Manual de procedimentos administrativos			X
2. Guia do Utente			X
3. Regulamento Interno			X
4. Manuais de Articulação			X

### E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref <sup>a</sup> e/ou Observações
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>	X		Gabinete do Cidadão e Unidades Funcionais
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			Circular Normativa n.º 02/ACESLO-Oeiras/2013
<b>1.3</b> 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"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	X		Anexo
<b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Monitorização dos indicadores através do <i>Tableau de Board</i> , reuniões mensais com todos os coordenadores das unidades e reuniões periódicas com cada unidade funcional.
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
<b>1.9</b> 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		
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
<b>1.11</b> 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
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
<b>1.13</b> 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 atualizada 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 atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos 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 ato 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 respetivos 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 Atividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, 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 correção?	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		Foram abertos três processos disciplinares em resultado de reclamação. Problema: atendimento. Profissionais visados: Médico e Assistente Técnico.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ?		X	

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2014**

(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2014
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</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

Notas

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

Área de cuidados	N.º consultas 2014	N.º consultas 2013	Varição '14 – '13 (%)	Nº consultas 2012	Varição '14 – '12 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar	489.395	495.811	-1,29%	497.832	-1,69%
Consultas de saúde infantil	54.288	54.972	-1,24%	53.040	2,35%
Consultas de saúde materna	11.136	11.050	0,78%	10.799	3,12%
Consultas de planeamento familiar	21.226	22.011	-3,57%	18.653	13,79%
Vigilância de doentes diabéticos	54.238	56.846	-4,59%	52.990	2,36%
Vigilância de doentes hipertensos	165.314	180.477	-8,40%	155.050	6,62%
Consultas médicas no domicílio	3.470	5.460	-36,45%	4.882	11,84%
Consultas de enfermagem no domicílio	22.295	23.077	-3,39%	19.281	15,63%

Fonte: SIARS, dados referentes aos anos de 2012, 2013 e 2014, em Maio de 2015.

## ANEXO 1

### Mapa Resumo Exposições (Reclamações/Sugestões/Elogios) - 2014

Todas as exposições que deram entrada no Gabinete do Cidadão do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras foram registadas e tratadas no Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações (SGSR) - Sim-Cidadão, passando por todas as fases processuais (registo/tipificação/audição/decisão e resposta final).

- \_ Reclamações: 502
- \_ Sugestões: 17
- \_ Elogios: 80

Após este tratamento todas as respostas foram enviadas por correio: Utente, Ministério da Saúde e ao DGAEP de acordo com as disposições legais vigentes.

### Exposições/Reclamações/Problema/Ano 2014

Problemas/Causas		
		TOTAL
Atos administrativos/Gestão	Leis/Regras/Normas	52
	Procedimentos	85
	Sistema de Informação	45
Infraestruturas/Amenidades	Instalações e Equipamentos	44
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados Desadequados	40
	Doente sem Cuidados	159
	Tempo de Espera para Cuidados	69
Relacionais Comportamentais	Atendimento	100