

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

| | |
|---|---|
| Designação | ACES LOURES- ODIVELAS |
| Localização da sede Telefone e-mail Fax site | Urbanização Terraços da Ponte – 2685-101 Sacavém 21 949 24 00 21 949 24 14 Portal da Saúde |
| Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail | <p><u>Centro de Saúde de Loures</u></p> <p>Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados de Loures (UCSP – Bucelas, Lousa e Tojal) – funcionam em instalações distintas: Bucelas – Rua Prof. Egas Moniz, 23670-653 Bucelas, Tel: 219694188 / Fax: 219693884 ucsp.bucelas@csloures.min-saude.pt</p> <p>Lousa – Rua N. Sr.^a do Cabo, 2670-756 Lousa, Tel: 219855181 / Fax: 219751386 ucsp.lousa@csloures.min-saude.pt</p> <p>Tojal – Estrada de Pintéus, 2660-194 Santo Antão do Tojal, Tel. 219749193 / Fax:219731681 ucsp.tojal@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Ars Médica Av. Carlos de Andrade, 2660-243 – Santo António dos Cavaleiros Tel. – 219897842, Fax – 219897822 arsmedica@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Magnólia Av. Carlos de Andrade, 2660-243 – Santo António dos Cavaleiros Tel. – 219897843, fax – 219897862 usf.magnolia@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Loures Saudável Rua Angra do Heroísmo, Mealhada – 2670-487 Loures, Tel. – 219825101/02, fax – 219825124 louresaudavel@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Parque Cidade Rua Angra do Heroísmo, Mealhada – 2670-487 Loures Tel. – 219825132, fax – 219823575 parquecidade@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados na Comunidade – Loures Rua de Brasília, 13- 2670 – 423 Tel: 219 847 080</p> |

ucc.loures@csloures.min-saude.pt

Centro de Saúde de Sacavém

Unidade de Saúde Familiar de São João da Talha

Rua Maria da Conceição Costa,
Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha
Tel. – 219959930, fax – 219959945
usf.sjtalha@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Travessa da Saúde

Urbanização Terraços da Ponte,
2685-101 Sacavém
Tel. 219492440 / Fax 219492498
travessa.saude@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Tejo

Parque estacionamento Mercado Moscovide
Rua Mário F. Santos, 1885-054 Moscovide
Tel. 219 449 200/Fax. 219 430 032
usf.tejo@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar Prior Velho

Rua Moçambique, 2695-356 Prior Velho
Tel. 219428010 / Fax 219428019
usf.priorvelho@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Sacavém

Urbanização Terraços da Ponte, 2685-101 Sacavém
Tel. 219492430 / Fax
219492497
ucsp.sacavem@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Apelação e Unhos

(funcionam em instalações distinta):
Apelação – Largo 25 de Abril, 2685-707 Apelação
Tel. 219484360 / Fax 219474235
ucsp.apelacao@cssacavem.min-saude.pt

Unhos – Rua S. Silvestre, 2695-856 Unhos
Tel. 219405690 / Fax 219403087
ucsp.unhos@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Santa Iria de Azóia

Rua S. Francisco Xavier, 16, 2695-374 Santa Iria da Azóia
Tel. 219591927 / Fax 219560929
ucsp.stiria@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Saúde Familiar ValFlores

Rua S. Francisco Xavier, 16, 2695-374 Santa Iria da Azóia
Tel. 219591927 / Fax 219560929
usf.valflores@cssacavem.min-saude.pt

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de S. João da Talha.

Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha
Tel. – 219959930, Fax – 219959955
ucsp.sjtalha@cssacavem.min-saude.pt

| |
|--|
| <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Moscavide – Rua Dr. João Gomes Patacão, n.º 25, 1885-047 Moscavide Tel. 219440881 / Fax 219430032 ucsp.moscavide@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Centro de Atendimento a Urgências (CATUS) Rua Dr. João Gomes Patacão, n.º 23, 1885-047 Moscavide Tel. 219445545 / Fax 219430038 catus@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados Continuados de Sacavém Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha Tel. – 219959930, Fax – 219959955 ucc.sacavem@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade Saúde Pública Av. Carlos de Andrade, 2660-243 – Santo António dos Cavaleiros, Tel. – 219897825 saude.publica@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade Recursos Assistenciais Partilhados Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha Tel. – 219959969</p> <p><u>Centro de Saúde de Odivelas</u></p> <p>Unidade de Saúde Familiar Ramada Rua 25 Agosto, 2620-257 Bons Dias Tel 219 346 183 usf.ramada@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Cruzeiro Av. Prof. Dr. Augusto Abreu Lopes Nº36 2675-297 Odivelas Tel. 21 934 74 70 usf.cruzeiro@@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Génesis Rua Henrique Santos, Piso 1, 2620-183 Póvoa Santo Adrião Tel. 219 380 230/1 usf.genesis@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Odivelas Rua 25 Agosto, , 2620-2257 Bons Dias Tel. 21 934 617 3 ucsp.odivelas@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Olaio R. Major Rosa Bastos Nº 2 - 2675-434 ODIVELAS Tel. 21 934 77 10 ucsp.olaio@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Caneças/Famões (funcionam em instalações distinta) Caneças: Rua Júlio Escrivanziz 1675-580 Caneças Tel. 21 980 95 70 ucspanecas@csodivelas.min-saude.pt</p> |
|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Famões - Rua da Associação, Lt E 1 Casal do Bispo - 1685-742 Famões Tel. 21 980 96 28 ucspfamoes@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Póvoa Rua Henrique Santos, Piso 0 , 2620-183 Póvoa Santo Adrião Tel. 219 380 220 pstadriao@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Centro de Atendimento a Urgências (CATUS Odivelas) Rua Henrique Santos, Piso 0 , 2620-183 Póvoa Santo Adrião Tel. 219 380 220 catus@csodivelas.min-saude.pt</p> <p>Unidade Recursos Assistenciais Partilhados Rua Henrique Santos, Piso 0, 2620-183, Póvoa Santo Adrião Tel. 219 380 222</p> <p>Unidade de Cuidados na Comunidade Odivelas ECCI Odivelas Rua Henrique Santos, Piso 0, 2620-183, Póvoa Santo Adrião Tel. 219 380 223 ucc.odivelas@csodivelas.min-saude.pt</p> <p><u>Centro de Saúde da Pontinha</u></p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Pontinha/Urmeira (funcionam em instalações distinta) Pontinha: Estrada Correias, N^o7 , 1675- Carnide Tel. 210 735 800 ucsp.pontinha@arslvt.min-saude.pt</p> <p>Urmeira - Bairro Santa Maria, 35 – Urmeira - 1675-003 Pontinha Tel.21 478 78 10 Ucsp.urmeira@cspontinha.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados na Comunidade Nostra Pontinha ECCI Pontinha Av. São Pedro, Lt R- 5 1675-175 Pontinha Tel. 21 478 98 66/71 Coordenadora.ucc@cspontinha.min-saude.pt</p> |
|--|--|

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

(preencher sempre que aplicável)

| Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta | | |
|---|---|------------------------------|
| <i>Órgãos</i> | <i>Constituição / Nomeação</i> | <i>Refª e/ou Observações</i> |
| Direcção / Administração | Diretora Executiva – Dra Ileine Lopes Nomeação por Despacho nº15390/I/2012, publicado no diário da república, 2ª série, nº 233, de 3 Dezembro | |
| Fiscalização | | |
| Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores) | <p><u>Conselho Executivo</u> Composição: - Dra Ileine Lopes - Diretora executiva, que preside; - Dra Helena Canada, presidente do conselho clínico e de saúde; - Presidente do conselho da comunidade.</p> <p><u>Conselho Clínico</u> Nomeado por Deliberação extrato nº 717/2013, publicada no DR nº 47, II Série, de 7 de Março Composição: - Dra Helena Canada, presidente do conselho clínico e de saúde; - Dr. Joaquim Martins, vogal - Enfª Cristina Brás, vogal - Dra Fernanda Horta., vogal - Dra Rita Ávila, vogal</p> <p><u>Conselho da Comunidade</u> Constituído em 20.02.2014 - Camara Municipal Loures - Camara Municipal Odivelas - Assembleia Municipal Loures - Assembleia Municipal Odivelas - Centro Distrital Segurança Social - Agrupamento de Escolas Odivelas - Agrupamento de Escolas Loures - IPSS - Associação de Utentes Odivelas - Associação de Utentes Loures - Associações Sindicais - Associações de Empregadores - H Beatriz Ângelo - Centro Hospitalar Lisboa Central - Equipa Voluntariado Social - CPCJ</p> | |
| Apoio Técnico no domínio do | Unidade de Apoio à Gestão | |

| | | |
|---|---|--|
| 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) | Tel: 219 492 4 00 Fax: 219 492 414 uag.aces@cssacavem.min-saude.pt | |
| Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | | |
| Gabinete do Utente Telefone e-mail | Gabinete do Cidadão tel.: 219 492 412 Fax: 219 492 414 Mail: simcidadao@cssacavem.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 | X |
| 7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde | |
| 8. SICA | X |
| 9. GLINTT | X |
| 10. SIARS | X |
| 11. SGTD | X |
| 12. E-agenda | X |
| 13. SIGA | X |
| 14. SISP | X |
| 15. Sclinico | X |
| 16. MIM@UF | X |
| 17. RNU | X |
| 18. GID- Gestão integrada da doença | X |
| 19. SISO- Sistema de informação para a saúde oral | X |
| 20. SICO | X |
| 21. SAP- Módulo Contabilidade+Mod. Aprovisionamento | X |
| 22. RENTEV | X |
| 23. PEM | X |

| | |
|-----------------|---|
| 1. VITACARE | * |
| 2. MEDICINE ONE | * |

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

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

Todos os parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação são da responsabilidade da ARSLVT.IP. O ACES Loures- Odivelas é apenas utilizador das aplicações.

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 |
|---|---|---|-----------------------|
| 1.10 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 | |
| <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> <p>1. Regulamento Interno do ACES</p> <p>2. Regulamentos Internos das Unidades Cuidados Saúde Personalizados</p> <p>3. Regulamentos Internos das Unidades de Saúde Familiares</p> <p>4. Regulamento Interno da Unidade de Cuidados na Comunidade</p> <p>5. Regulamento Interno Unidade de Saúde Pública</p> <p>6. Regulamento Interno da Unidade Recursos Assistenciais Partilhados</p> <p>7. Regulamento Interno do Gabinete do Cidadão</p> <p>8. Manual de Normas e Procedimentos da UAG</p> <p>9. Manual de procedimentos de receita</p> <p>10. Manual do controle da receita</p> <p>11. Regulamento do fundo manei</p> <p>12. Normas de acesso ao serviço de urgência (CATUS)</p> <p>13. Contratualização das Unidades de Saúde Familiares e Cuidados de Saúde Personalizados.</p> | | | |

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

| Medidas implementadas | Sim | Não | Ref ^a 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 | Não existe uma estrutura multidisciplinar constituída para a implementação da carta dos direitos de acesso. No entanto, as Unidades Funcionais, têm afixado a carta dos direitos de acesso |
| <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 | | Contratualização de indicadores (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 atividades e de desempenho?</p> | X | | |
| <p>1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p> | X | | Nas USF, UCSP e USP |
| <p>1.6A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lein.º 41/2007, de 24 de Agosto?</p> | X | | Existem instrumentos de monitorização mensais |
| <p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?</p> | X | | Reuniões de Coordenadores das Unidades Funcionais para apresentação de resultados e propostas para monitorização dos mesmos |
| <p>1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?</p> | X | | Articulação com a ARSLVT, IP |
| <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 | | Articulação com a ARSLVT, IP |
| <p>1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?</p> | x | | Estão afixados em todas as Unidades Funcionais os TMRG definidos pela |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | ERS. |
| 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 Atividades? | | 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 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 | | Alert Nas USF a resposta é no próprio dia. Foi divulgado pela Nota Interna nº. 557/DE/2014 (Anexo II) |
| 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 | | O tempo de resposta depende da capacidade de resposta da entidade recetora. |
| 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 | | Encontra-se publicado no sítio de ARSLVT.IP |
| 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 | | Relativamente ao parâmetro "consequências", todas as exposições são alvo de análise por parte do Gabinete do Cidadão e Diretora Executiva, sendo elaborada resposta aos utentes. Mensalmente, é realizada reunião com todos os coordenadores médicos das USF e UCSP. Anexo: Quadro resumo 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 | X | | A ERS encaminhou ao ACES Loures- |

| | | | |
|--|---|---|--|
| diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde? | | | Odivelas 4 pedidos de averiguação relativos a exposições que visam o acesso. |
| 1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar | | X | |
| 1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde ? | | X | |
| 1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações) | X | | Todas as exposições que deram entrada no Gabinete do Cidadão, relativamente ao acesso, foram introduzidas no SGSR. Anexo: Quadro resumo 1 |

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)

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

| Nível de acesso e tipo de cuidados | TMRG | TRG da entidade | TR da entidade Ano 2014 |
|---|---|--|--|
| <i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i> | | | |
| Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo relacionado com doença aguda | Atendimento no dia do pedido | Atendimento no dia do pedido | Atendimento no dia do pedido |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo não relacionado com doença aguda | 10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido | 10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido | 10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido | 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 | 24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional | 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 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | | |

**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 | N.º consultas 2014 | N.º consultas 2013 | Varição 2014 –2013 (%) | Nº consultas 2012 | Varição 2013 –2012 (%) |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|
| Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) | 694.891 | 743.457 | - 0,065 | 755.871 | - 0.016 |
| Consulta de saúde adulto (*) | 562.287 | 596.962 | - 0.058 | 610.778 | - 0.022 |
| Consultas de saúde infantil | 74.494 | 82.680 | - 0.099 | 84.897 | - 0.026 |
| Consultas de saúde materna | 18.841 | 19.773 | - 0.047 | 20.881 | - 0.053 |
| Consultas de planeamento familiar | 39.269 | 44.042 | -0.108 | 39.315 | 0.120 |
| Vigilância de doentes diabéticos | 73.729 (***) | (**) 80.320 | - 0.082 | 63.679 | 0.26 |
| Vigilância de doentes hipertensos | 217.481 (***) | (**) 257.169 | - 0.154 | 166.731 | 0.54 |
| Consultas médicas no domicílio | 3.954 | 4.864 | - 0.187 | 4.642 | 0.047 |
| Consultas de enfermagem no domicílio | 79.325 | 70.700 | 0.121 | 33.608 | 1.10 |

(*) – Esta linha foi acrescentada por este ACES. Nas consultas de MGF estão englobados as consultas de saúde adultos, saúde infantil, planeamento familiar e saúde materna.

(**)- Valores atualizado pelo SIARS, retirados a 27/04/2015, divergentes dos valores retirados a 30/05/2014, para o mesmo período temporal de 2013, e constantes do relatório de acesso desse ano.

(***) Em relação a 2014, os valores dos registos informáticos Vitacare não migraram na totalidade, pelo que não se pode garantir que os valores apresentados para este ano poderão estar aquém dos reais.