



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2014

TORRES VEDRAS, 27 DE MARÇO DE 2015

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE SUL
Localização da sede	Rua Fernando Barros Leal 2560 – 253 Torres Vedras
Telefone	261 336 350
E-mail	aces.oestesul@arslvt.min-saude.pt
Fax	261 336 362
Site	---

<p>Unidades de saúde integradas na entidade</p> <p>Localização</p> <p>Telefone</p> <p>E-mail</p>	<p>Unidade de Saúde Familiar Andreas – USF ANDREAS</p> <p>Coordenadora: Dra. Luísa Ramos usf.andreas.coord@arslvt.min-saude.pt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mafra (Sede): Rua Dr. Domingos Machado Pereira 2640 – 475 Mafra usf.andreas@arslvt.min-saude.pt 261 818 100 • Azueira: Rua das Figueiras, n.º 4 2665 – 015 Azueira 261 961 368 <p>Unidade de Saúde Familiar Arandis – USF ARANDIS</p> <p>Coordenadora: Dra. Rosário Santos usf.arandis.coord@arslvt.min-saude.pt Rua Fernando Barros Ferreira Leal 2560 – 253 Torres Vedras usf.arandis@arslvt.min-saude.pt 261 336 371</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Costa Campos – USF COSTA CAMPOS</p> <p>Coordenador: Dra. Ibraíme Carlos usf.ccampos.coord@arslvt.min-saude.pt Rua Francisco Lázaro, n.º 24 2590 – 081 Sobral de Monte Agraço 261 940 240 usf.ccampos@arslvt.min-saude.pt 261 940 242</p> <p>Unidade de Saúde Familiar D. Jordão – USF D. JORDÃO</p> <p>Coordenadora: Dra. Clara Nobre usf.djordao.coord@arslvt.min-saude.pt Av. Dr. Catanho de Menezes 2530 – 117 Lourinhã usf.djordao@arslvt.min-saude.pt 261 417 950</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Gama – USF GAMA</p> <p>Coordenador: Dr. Pedro Cordeiro usf.gama.coord@arslvt.min-saude.pt Rua Fernando Barros Ferreira Leal 2560 – 253 Torres Vedras usf.gama@arslvt.min-saude.pt 261 336 359</p>
--	--

Unidade de Saúde Familiar Ouriceira – USF OURICEIRA

Coordenador: Dr. Sérgio Serra

usf.ouriceira.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro

2655 – 354 Ericeira

usf.ouriceira@arslvt.min-saude.pt

261 860 650

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados do Cadaval – UCSP CADAVAL

Coordenadora: Dra. Fernanda Lourenço

ucsp.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Cadaval** (Sede e AC):
Rua Padre José Inácio Pereira, n.º 52
2565 – 163 Cadaval
262 696 400
ucsp.cadaval@arslvt.min-saude.pt
ac.cadaval@arslvt.min-saude.pt
- **Figueiros**
Largo do Chafariz, n.º 1
2550 – 035 Figueiros
262 740 110
- **Vermelha**
Rua 1.º de Dezembro, n.º 18 – B
2550 – 535 Vermelha
262 696 321
- **Vilar**
Rua dos Arneiros, n.º 3
2550 – 069 Vilar
262 777 733

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados da Lourinhã – UCSP LOURINHÃ

Coordenador: Dr. José Monroy

ucsp.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Lourinhã** (Sede e AC):
Av. Dr. Catanho de Menezes
2530 – 117 Lourinhã
261 417 950
ucsp.lourinha@arslvt.min-saude.pt
ac.lourinha@arslvt.min-saude.pt

- **Moita de Ferreiros**
Estrada Nacional 361, n.º 54 – B
2530 – 481 Moita de Ferreiros
261458 005

- **Reguengo Grande**
Urbanização Junta de Freguesia, n.º 10
2530 – 580 Reguengo Grande
261 440 150

- **Ribamar**
Rua Manuel Filipe Fonseca, n.º 1
2530 – 674 Ribamar
261 422 624

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Mafra Leste – UCSP MAFRA LESTE

Coordenadora: Dra. Mª Jesus Magalhães

ucsp.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Malveira:**
Alameda Professor Dr. Leite Pinto, n.º 4 – R/C
2665 – 245 Malveira
21 986 23 97
ucsp.mafra@arslvt.min-saude.pt

- **Milharado:**
Rua Atriz Beatriz Costa
2665 – 314 Milharado
21 975 80 58

- **Venda do Pinheiro:**
Largo do Freixo
2665 – 549 Venda do Pinheiro
21 986 10 21

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Mafra Norte – UCSP MAFRA NORTE

Coordenador: Dr. António Lopes da Costa

ucsp.mafran.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Mafra (Sede):**
Rua Dr. Domingos Machado Pereira
2640 – 475 Mafra
261 818 100
ucsp.mafran@arslvt.min-saude.pt

- **Encarnação:**
Rua do Novo Mercado
2640 – 232 Encarnação
261 855 473
- **Enxara do Bispo:**
Rua Nova, n.º 12
2665 – 053 Enxara do Bispo
261 786 893
- **Ericeira:**
Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro
2655 – 354 Ericeira
261 860 650
- **Gradil:**
Rua das Forças Armadas, n.º 18
2665 – 118 Gradil
261 961 301
- **Igreja Nova:**
Rua da Junta de Freguesia
2640 – 245 Igreja Nova
219 670 347
- **Santo Isidoro:**
Rua Emilia Pisani
2640 – 058 Santo Isidoro
261 866 344
- **Sobral da Abelheira:**
Rua Junta de Freguesia do Sobral da Abelheira
2640 – 621 Sobral da Abelheira
261 961 236
- **Vila Franca do Rosário:**
Largo Adriano Silva Figueiredo
2665 – 419 Vila Franca do Rosário
261 787 515

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Sobral de Monte Agraço – UCSP

SOBRAL MONTE AGRAÇO

Coordenador: Dr. Álvaro Martins

ucsp.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Sobral de Monte Agraço** (Sede e AC):

Rua Francisco Lázaro, n.º 24

2590 – 081 Sobral de Monte Agraço

261 940 240

ucsp.sobral@arslvt.min-saude.pt

ac.sobral@arslvt.min-saude.pt

- **Sapataria:**

Rua 25 de Abril

2560 – 430 Sapataria

261 780 020

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Torres Vedras – UCSP TORRES VEDRAS

Coordenadora: Dra. Filomena Vicente

ucsp.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Torres Vedras** (Sede):

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

ucsp.tvedras@arslvt.min-saude.pt

- **A-dos-Cunhados:**

Rua do Seixal, R/C

2560 – 019 A-dos-Cunhados

261 981 301

- **Campelos:**

Rua do Mercado, n.º 18

2565 – 046 Campelos

261 437 123

- **Carmões:**

Largo D. Maria Assunção Canha, n.º 3 – R/C

2565 – 116 Carmões

261 743 288

- **Carvoeira:**

Largo do Adro

2565 – 142 Carvoeira

261 743 274

- **Dois Portos:**

Av. 25 de Abril, n.º 61-A

2565 – 206 Dois Portos

261 712 218

- **Freiria:**
Rua José Manuel Silva Fialho, n.º 3 – R/C
2565 – 282 Freiria
261 960 030
- **Maceira:**
Rua do Ribeiro
2560 – 084 Maceira
261 984 463
- **Matacães:**
Rua Dr. Vasco Martinho Sequeira, n.º 24 – R/C
2565 – 385 Matacães
261 321 427
- **Maxial:**
Calçada de Santa Susana
2565 – 454 Maxial
261 911 301
- **Monte Redondo:**
Rua Contemporâneo, n.º 18-A
2565 – 525 Monte Redondo
261 339 070
- **Outeiro da Cabeça:**
Rua da Estação
2565 – 600 Outeiro da Cabeça
261 921 260
- **Ponte do Rol:**
Largo Álvaro da Ponte, n.º 18
2560 – 535 Ponte do Rol
261 331 718
- **Ramalhal:**
Largo 1.º de Maio, n.º 6
2565 – 647 Ramalhal
261 911 452
- **Runa:**
Largo 25 de Abril, n.º 1-A
2565 – 735 Runa
261 338 926

- **S. Pedro da Cadeira:**
Av. Álvaro Vaz de Urmeiro, n.º 104
2565 – 200 São Pedro da Cadeira
261 857 160

- **Silveira:**
Av. Joaquim Agostinho
2560 – 521 Silveira
261 937 198

- **Turcifal:**
Rua Carlos Luís Arendes, n.º 31
2565 – 801 Turcifal
261 951 350

- **Ventosa:**
Av. Padre Manuel Antunes, n.º 28
2565 – 842 Ventosa
261 951 870

Unidade de Cuidados na Comunidade do Cadaval – UCC CADAVAL

Coordenadora: Enf.ª Odília Baltazar

ucc.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Padre José Inácio Pereira
2565 – 163 Cadaval
261 696 400

ucc.cadaval@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade da Lourinhã – UCC LOURINHÃ

Coordenadora: Enf.ª Odília Baltazar

ucc.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

Av. Dr. Catanho de Menezes
2530 – 117 Lourinhã
261 417 977

ucc.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade de Mafra – UCC MAFRA

Coordenadora: Enf.ª Fátima Baião

ucc.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Enxara do Bispo**
Rua Nova, n.º 12
2665 – 253 Enxara do bispo
261 786 893
ucc.mafra@arslvt.min-saude.pt

- **Ericeira**
Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro
2655 – 354 Ericeira
261 860 650
- **Mafra**
Rua Dr. Domingos Machado Pereira
2640 – 475 Mafra
261 818 100

Unidade de Cuidados na Comunidade do Sobral de Monte Agraço – UCC SOBRAL DE MONTE AGRAÇO

Coordenadora: Enf.ª Sandra Ferrador

ucc.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Francisco Lázaro, n.º 24
2590 – 081 Sobral de Monte Agraço
261 940 230

ucc.sobral@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade de Torres Vedras – UCC TORRES VEDRAS

Coordenador: Enf.º Ricardo Pinto

ucc.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Carmões**
Largo D. Maria Assunção Canha, n.º 3 – R/C
2565 – 116 Carmões
261 743 288
- **Freiria**
Rua José Manuel Silva Fialho, n.º 3 – R/C
2565 – 282 Freiria
261 960 030
- **Maxial**
Calçada de Santa Susana
2565 – 454 Maxial
261 911 301
- **Silveira**
Av. Joaquim Agostinho
2560 – 521 Silveira
261 937 198

Equipa Coordenadora Local – ECL

Coordenadora: Enf.ª Ana Luísa Espírito Santos

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

261 336 350

ecl.acesoestesul@cstvedras.min-saude.pt

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados do Cadaval – ECCI Cadaval**
(A implementar/em organização)
- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados da Lourinhã – ECCI Lourinhã**
(A implementar/em organização)
- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Mafra – ECCI Mafra**
Responsável: Enf.ª Maria da Luz Rodrigues
mluz.pinto@csmafra.min-saude.pt
- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Sobral de Monte Agraço – ECCI Sobral de Monte Agraço**
ucc.eccisobralmagraco@gmail.com
Responsável: Enf.ª Sandra Ferrador
sandra.ferrador@cssobral.min-saude.pt
- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Torres Vedras – ECCI Torres Vedras**
(A implementar/em organização)

Centro Diagnóstico Pneumológico de Torres Vedras – CDP Torres Vedras

Coordenador: Dr. António Domingos

cdp.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

Centro Hospitalar do Oeste

Unidade do Barro

2560 – 241 Torres Vedras

261 319 300

cdp.tvedras@arslvt.min-saude.pt

Centro de Atendimento e Tratamentos Urgentes – CATUS Torres Vedras

Coordenador: Dr. João Pedro Silva

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

261 336 350

catus.geral@cstvedras.min-saude.pt

Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados – URAP

Coordenadora: Dra. Celeste Luísa Serra

Av. Dr. Catanho de Menezes

2530 – 117 Lourinhã

261 417 977

urap.oestesul@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Pública – USP

Coordenadora: Dra. Helena Andrade

oestesul.asp@arslvt.min-saude.pt

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

261 336 350

usp.oestesul@arslvt.min-saude.pt

Serviço de Atendimento Permanente – SAP Mafra

Coordenador: Dr. António Lopes da Costa

sap.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Dr. Domingos Machado Pereira

2640 – 475 Mafra

261 818 100

sap.mafra@arslvt.min-saude.pt

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

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direção Executiva	Diretor Executivo – Dr. Gonçalves André	Dec.-Lei n.º 28/2008 de 22 de fevereiro, Portaria n.º 394-B/2012 de 29 de novembro
Conselho Executivo	Diretor Executivo – Dr. Gonçalves André Presidente do Conselho Clínico e de Saúde – Dr. Joaquim Moura Presidente do Conselho da Comunidade – (ainda sem nomeação)	
Conselho Clínico e de Saúde	Presidente – Dr. Joaquim Moura Vogais: Dr. Vitor Pedro (Médico Saúde Pública) Dra. Gisela Wilson (Assistente Social) Enf.ª Helena Relvão Enf.ª Carla Silva	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade (Em constituição)	
Unidade de Apoio à Gestão	Responsável – Dra. Ana Isabel Silva Serviços: Aprovisionamento, Compras e Logística; Gestão Financeira/Contabilidade; Gestão de Recursos Humanos, Gabinete de Apoio à Gestão e Gabinete de Informática. 261 336 350 oestesul.ruag@arslvt.min-saude.pt	
Gabinete do Cidadão	Responsável – Dra. Gisela Wilson 261 417 977 oestesul.gc@arslvt.min-saude.pt	
Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e Resistência aos Antimicrobianos - PPCIRA	Coordenador – Dr. Nuno Rodrigues 261 336 350 ppcira@cstvedras.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. BAS – Benefícios Adicionais de Saúde	X
2. CTH – Consulta a Tempo e Horas (ALERT P1)	X
3. GID – Gestão Integrada da Doença	X
4. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X
5. RNU – Registo Nacional de Utentes	X
6. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
7. SAP – Contabilidade e Aprovisionamento	X
8. SAPE – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	X
9. SGRS (SIM Cidadão) – Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	X
10. Glint – Sistema de Informação de Gestão de Stocks	X
11. SGTD – Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
12. SIARS – Sistema de Informação da ARS	X
13. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
14. SIGA – Sistema de Informação Geográfica da ARS	X
15. SINGAP – Sistema de Gestão de Viaturas	X
16. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
17. SISO – Sistema de Informação para a Saúde Oral	X
18. SGR – Reembolsos	X
19. ARS Express	X
20. MARTA – Módulo de Apoio de Registo de Taxas de Atos	X
21. E-agenda	X
22. MIM@UF	X
23. ROR Sul - Registo Oncológico Regional Sul	X
24. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
25. SICO – Sistema de Informação de Certificados de Óbito	X

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

1. VITA CARE (USF Andreas) Até Setembro de 2014	X
2. MEDICINE ONE (USF Andreas) A partir de Outubro de 2014	X

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

Nos termos da legislação em vigor (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro), o tratamento de dados pessoais processa-se de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais. Todos os parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação são da responsabilidade da ARSLVT, IP. O ACES Oeste Sul 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	<i>Refª e/ou Observações</i>
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		Indicadores previstos na Contratualização com a USF e UCSP
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 Interno do ACES 2. Regulamento Interno da USF Gama 3. Regulamento Interno da USF Arandis 4. Regulamento Interno da USF D. Jordão 5. Regulamento Interno da USF Andreas 6. Regulamento Interno da USF Ouriceira 7. Regulamento Interno da USF Costa Campos 8. Regulamento Interno do CATUS de Torres Vedras 9. Regulamento Interno do Grupo Local PPCIRA 10. Regulamento Interno Unidade de Saúde Pública 11. Regulamento Interno do Gabinete do Cidadão 12. Plano de Ação da Qualidade e Segurança do Doente 13. Plano de Ação do PPCIRA 14. Procedimentos de Atuação em caso de Suspeita de Infeção por Vírus Ébola 15. Procedimentos de Atuação no Atendimento a Doentes com Sintomatologia Gripal 16. Orientações sobre a Prescrição de Transportes não Urgentes de Doentes e Prescrição de Tratamentos de Fisioterapia além dos 120 dias 17. Orientações sobre Gestão da Frota do ACES 18. Procedimento sobre a Disponibilização de Fundo de Maneio 19. Cartas de Compromisso 20. Manual de Articulação com as USF's 21. Procedimento sobre o Reembolso de Taxas Moderadoras para Utentes com Grau de Incapacidade $\geq 60\%$ 22. Procedimento sobre Cobrança de Receita de Taxas Moderadoras ou Outras 23. Procedimento sobre a Entrega de Receita de Taxas Moderadoras ou Outras 24. Orientações sobre o Circuito das Exposições/Reclamações 			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^ª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		Gabinete do Cidadão
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 		X	
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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Anexo I – Indicadores Contratualizados entre o ACES Oeste Sul e a ARSLVT, IP
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	X		
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Nas USF e UCSP
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		Mensalmente é enviada para as Unidades a monitorização da contratualização interna e são efetuadas reuniões de Coordenadores das Unidades Funcionais para apresentação de resultados e propostas para monitorização dos mesmos
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		Articulação com a ARSLVT, IP
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		Articulação com a ARSLVT, IP
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Nas USF's. Contudo não temos sistema de informação para monitorizar os tempos de resposta.
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Os TMRG definidos pela ERS

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	Informação acerca dos serviços disponível no Portal da Saúde (www.portaldasaude.pt), mas sem os Tempos de Resposta Garantidos
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		A consulta do ALERT P1 permite a informação ao utente acerca do ponto de situação da sua referenciação, no entanto 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 Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Disponibilizado no site da ARSLVT,IP
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		Todas as exposições são alvo de análise por parte do Gabinete do Cidadão e Diretor Executivo, sendo elaborada resposta aos utentes e sempre em articulação com os Coordenadores das Unidades Funcionais. Anexo II – Resumo das reclamações
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		Para as exposições em que a ERS solicitou, procedeu-se ao envio da informação.
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 objecto de auditoria		X	

pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?			
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		100% das reclamações são tratadas no âmbito do Programa Sim - Cidadão Anexo III – Circuito do Tratamento das Exposições

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

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

(ACES)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2014
(Lei nº 15/2014 de 21 de Março e Portaria nº87/2015, de 23 de Março)

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			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	No próprio dia	No próprio dia
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	15 dias	25 dias
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 horas	72 horas
▪ 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	72 horas	72 horas
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 horas	Até 1 semana

**ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES)**

AGRUPAMENTO DE CENTROS 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)	325.672	285.378	14,12%	262.564	8,69%
Consultas de saúde infantil	23.718	25.428	-6,72%	23.800	6,84%
Consultas de saúde materna	12.200	12.209	-0,07%	11.547	5,73%
Consultas de planeamento familiar	65.395	58.231	12,30%	31.908	82,50%
Vigilância de doentes diabéticos	42.372	40.184	5,44%	35.511	13,16%
Vigilância de doentes hipertensos	111.063	111.077	-0,01%	87.059	27,59%
Consultas médicas no domicílio	3.110	3.198	-2,75%	2.999	6,64%
Consultas de enfermagem no domicílio	8.516	8.514	0,02%	8.107	5,02%

ANEXOS

- I. Indicadores de Contratualização Externa 2015
- II. Resumo das Reclamações 2013/2014
- III. Circuito das Reclamações

ANEXO I - INDICADORES DE CONTRATUALIZAÇÃO EXTERNA

INDICADORES DE CONTRATUALIZAÇÃO EXTERNA - 2015



ACES						OESTE SUL		
INDICADORES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS					Ponder.	Peso Relativo (%)	Realizado ACES 2014	ANO 2015 Valor Contratualizado
Tipo	ID	Código	ID_SIARS	Indicador				
Âmbito Nacional								
Acesso	6	3.15.02	2013.006.V1	Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos		5,0%	86,0%	88,0%
	4	4.30.01	2013.004.V1	Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos		4,0%	158,8 ‰	160,0 ‰
Desempenho Assistencial	47	5.25	2013.047.V1	Proporção inscritos >= 14 A, c/ hábitos tabágicos		4,0%	36,2%	41,0%
	267	6.30.02	2013.267.V1	Índice de acompanhamento adequado em PF, nas MIF *		6,0%	0,492	0,527
	86	6.40		Proporção de RN de termo, de baixo peso *		1,5%	2,6%	2,4%
	64	6.38	2013.064.V1	Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV		2,5%	45,1%	48,5%
	87	6.41		Taxa de internamentos DCV, entre residentes < 65 A *		3,0%	5,8	5,7
	85	6.39.01		Incidência de amputações major membro inferior (DM), em residentes *		3,0%	0,7	0,5
	56	5.21.01	2013.056.V1	Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.		4,0%	64,8%	67,5%
	74	5.28	2013.074.V1	Proporção consultas médicas presenciais, com ICPC-2		6,0%	79,0%	85,0%
	278	7.09.04	2013.278.V1	Proporção medicamentos prescritos que são genéricos		6,0%	55,2%	59,6%
Eficiência	68	7.06.02	2013.068.V1	Despesa medicamentos faturados, por utilizador (PVP) *		16,0%	151,1 €	144,3 €
	264	7.07.05	2013.264.V1	Despesa MCDT faturados, por utilizador SNS (p. conv.) *		8,0%	56,5 €	54,5 €
Satisfação	73	8.08.01		Núm. Dias c/reclam. Por fechar, por 1.000 cons. ¹		6,0%	38	28
						75%		
Âmbito Regional					17%			
Desempenho Assistencial	44	5.01.01	2013.044.V1	Proporção mulheres [50; 70[A, c/ mamogr. (2 anos)	2	2,8%	44,6%	48,0%
	46	5.03.01	2013.046.V1	Proporção utentes [50; 75[A, c/ rastreio cancro CR	2	2,8%	22,8%	27,0%
	45	5.02.01	2013.045.V1	Proporção mulheres [25; 60[A, c/ colpoc. (3 anos)	6	8,5%	37,4%	42,5%
	274	6.46.01	2013.274.V1	Proporção DM2 em terapêutica c/ insulina	2	2,8%	68,1%	73,1%
						12	17,0%	
Âmbito Local					8%			
Transversal	277	6.28.02	2013.277.V1	Proporção fumadores, c/ consulta relac. tabaco 1A	4	5,3%	21,7%	30,0%
S. Mental	53	5.27	2013.053.V1	Proporção utentes >=14A, c/ registo consumo álcool	2	2,7%	36,8%	42,0%
OK						6	8,0%	

Fontes:

* Dados OUTUBRO DE 2014: SIARS, consultado a 22 de janeiro de 2015

¹ Acompanhamento do Indicador da satisfação referente a agosto de 2014

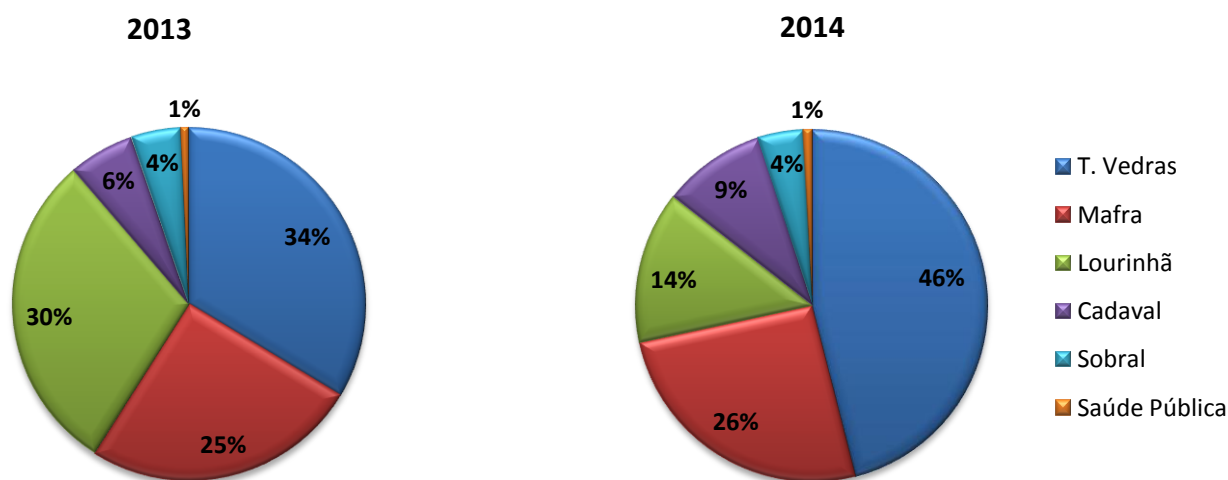
ANEXO II – RESUMO DAS RECLAMAÇÕES 2013/2014

ACES Oeste Sul

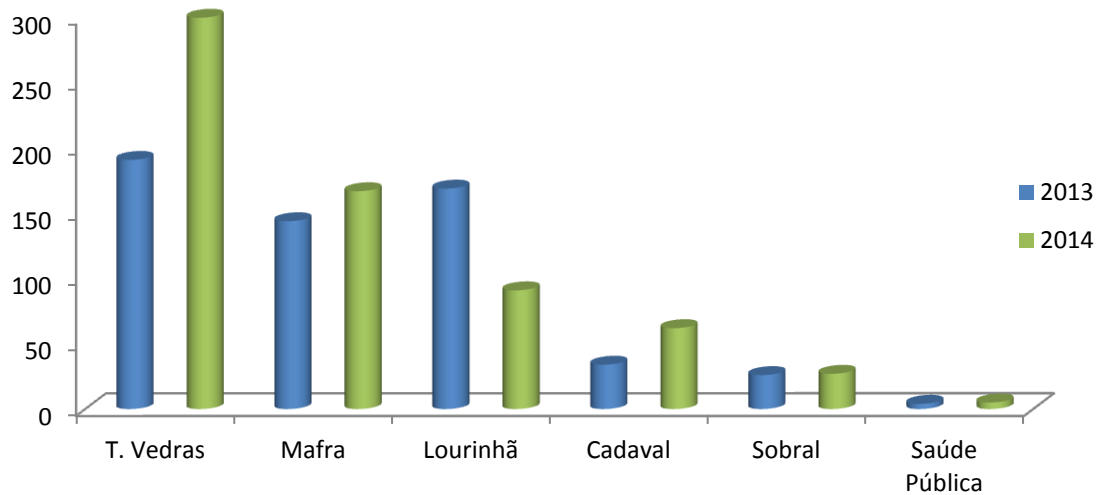
	Reclamações		Elogios		Outras	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
UCSP Cadaval	34	62	3	2	1	4
UCSP Lourinhã	160	81	3	3	1	0
USF D. Jordão	9	10	2	0	0	0
UCSP Mafra	125	139	4	31	12	11
USF Andreas	15	23	3	4	0	0
USF Ouriceira	4	5	0	0	0	0
UCSP Sobral	26	7	0	0	0	1
USF Costa Campos	-----	20	-----	0	-----	1
UCSP Torres Vedras	139	262	21	7	3	8
USF Gama	21	19	1	0	2	0
USF Arandis	31	19	0	0	0	1
Saúde Pública	4	5	0	0	0	0
TOTAL ACES	568	652	37	47	19	26

Nota: Na sequência das atribuições assumidas pela ERS em matéria de monitorização das reclamações, sugestões e elogios apresentadas pelos utentes do SNS, as exposições deixaram de ser registadas no Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações (SGSR), a partir de 02 de fevereiro de 2015. Assim, acresce referir que os dados a cima incluem cerca de 60 exposições trabalhadas de forma manual.

Reclamações 2013 - 2014



ACES - Total de Reclamações	2013	2014
Torres Vedras	191	300
Mafra	144	167
Lourinhã	169	91
Cadaval	34	62
Sobral de Monte Agraço	26	27
Saúde Pública	4	5
ACES Oeste Sul	568	652



ANEXO III – CIRCUITO DO TRATAMENTO DAS EXPOSIÇÕES

CIRCUITO – TRATAMENTO DE EXPOSIÇÕES – SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES SGRS - 2014

