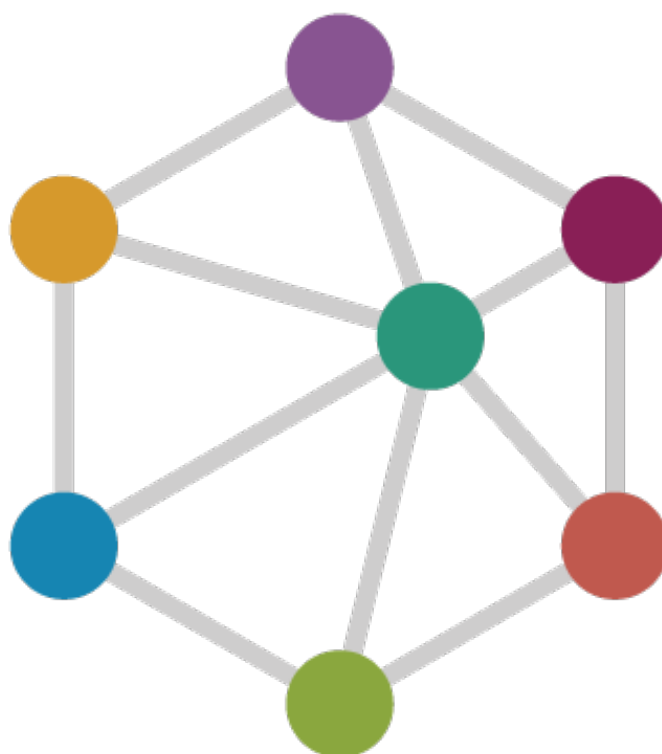


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

ACES ALGARVE I - CENTRAL

Índice

| | |
|--|-----------|
| CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS | 6 |
| SUMÁRIO EXECUTIVO..... | 7 |
| <i>PARTE I</i> | 8 |
| IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE | 8 |
| 1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE..... | 9 |
| 1.1 Identificação da entidade..... | 9 |
| 1.2 Caracterização da entidade..... | 10 |
| 1.3 Sistemas de Informação..... | 11 |
| 2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO | 14 |
| 2.1 Documentos de orientação..... | 14 |
| 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso | 15 |
| <i>PARTE II</i> | 18 |
| ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS..... | 18 |
| 1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA | 19 |
| <i>PARTE III</i> | 22 |
| ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE | 22 |
| 1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS) | 23 |
| ANEXOS | 25 |
| ANEXO 1. UNIDADES DE SAÚDE INTEGRADAS NO ACES ALGARVE I - CENTRAL..... | 25 |
| ANEXO 2. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES, POR UNIDADE FUNCIONAL | 29 |

Índice de Quadros

| | |
|--|-----------|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio | 10 |
| Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso | 11 |
| Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso..... | 12 |
| Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ... | 13 |
| Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ... | 14 |
| Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso | 15 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários..... | 19 |
| Quadro 8. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019 | 23 |

Considerações prévias

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, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril.

O presente documento destina-se a caracterizar o acesso aos cuidados de saúde das diferentes unidades funcionais pertencentes ao ACES Algarve I – Central, da ARS Algarve.

O relatório contempla a informação global sobre a prestação de cuidados de saúde, nas diferentes unidades funcionais que constituem o maior ACES da região e com maior densidade populacional.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão disponibilizar no respetivo site este mesmo relatório.

Sumário executivo

O ano 2019 foi um ano de excelência ao nível de realização da atividade assistencial, visando a melhoria contínua do acesso dos utentes aos cuidados de saúde, uma vez que o acesso aos serviços públicos de saúde constitui um dos pilares essenciais do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Os cuidados de saúde primários (CSP) desempenham um papel fundamental e representam o primeiro nível de contacto dos utentes, da família e da comunidade com o SNS, executando um papel fundamental na promoção da saúde e na prevenção da doença.

Todavia, o direito ao acesso aos CSP só será garantido, em pleno, se conseguirmos equidade entre os utentes das diversas localidades.

Os CSP deverão adequar-se às necessidades particulares de cada população e da região. Contudo, os critérios de acesso devem ser os mesmos, assegurando assim a igualdade entre a população.

Também no sector da saúde a informação é um recurso fundamental e a sua gestão é uma atividade crítica do seu desempenho. A complexidade organizacional das várias unidades de saúde exigem soluções informáticas adequadas à gestão de recursos, que possibilitem diminuir a possibilidade de ocorrência de erro e promover uma maior autonomia dos cidadãos relativamente à saúde.

No que concerne aos direitos de acesso dos utentes, existe uma melhoria em relação ao ano anterior. Este fato deveu-se à contratação de novos médicos de família recém-especialistas que vieram ajudar a colmatar as carências da região, bem como a criação de novas unidades funcionais nos diferentes centros de saúde do ACES (Agrupamento de Centro de Saúde) que contribuíram para uma melhoria do acesso aos utentes e da qualidade do seu atendimento.

Os órgãos de gestão do ACES reuniram esforços para impulsionar e melhorar os cuidados de saúde prestados e a organização institucional, através de uma correção dos desvios identificados nos últimos anos e de uma monitorização contínua do desempenho de todas as Unidades Funcionais (UFs) do ACES.

PARTE I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

Neste capítulo apresenta-se a estrutura do ACES e as suas diferentes unidades funcionais, a sua abrangência populacional e a sua dimensão.

Identificam-se as principais fragilidades do processo do acesso dos utentes ao ACES e as dificuldades na sua implementação.

1. Identificação e caracterização da entidade

O ACES I – Central foi constituído em 2009, fazendo cumprir o Programa do XVII Governo Constitucional, conforme previsto no Decreto-Lei nº28/2008, de 22 fevereiro, Diário da República. Integra na sua constituição os Centros de Saúde de Albufeira, Faro, Loulé, Olhão e São Brás de Alportel divididos pelas suas diferentes UFs, pelo que abrange diversos municípios que no seu conjunto constituem 51,27% da população residente no Algarve (NUTSIII, 2015), com uma distância considerável entre eles, que se estendem desde o litoral até à serra algarvia.

1.1 Identificação da entidade

| Designação | ACES Algarve I - Central |
|---|---|
| Localização da sede | Faro |
| Telefone | 289 830 300 |
| e-mail | acescentral@arsalgarve.min-saude.pt |
| Fax | |
| site | www.arsalgarve.min-saude.pt |
| Unidades de saúde integradas na entidade | Anexo I |
| Localização | Urbanização Graça Mira, Lejana Cima 8009-003 Faro |

1.2 Caracterização da entidade

Durante o ano de 2019, o ACES Algarve I – Central estabeleceu a sua ação no terreno com as diferentes UFs, contratualizando com as mesmas e implementando novos procedimentos.

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

| Órgãos | Constituição / Nomeação | Refª e/ou Observações |
|--|--|-----------------------|
| Administração / Direção e Fiscalização | Diretora Executiva: Sílvia Cabrita Conselho Executivo: Diretora Executiva: Sílvia Cabrita Presidente do Conselho da Comunidade: Victor Aleixo - CML Presidente do Conselho Clínico e da Saúde: Maria Luísa Brito da Luz Conselho clínico e da Saúde: Presidente: Maria Luísa Brito da Luz Vogal: João Camacho Vogal: Carla Cunha Vogal: Filipe Figueiredo | |
| Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores) | Conselho da Comunidade Presidente do Conselho da Comunidade: Victor Aleixo – Presidente CML Telefone 289 400 600 | |
| 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) | ULGA – Unidade Local de Gestão do Acesso Email: ulga-central@arsalgarve.min-saude.pt | |
| Outras Comissões (apoio à gestão (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | Unidade de Apoio à Gestão – Sónia Simão Email: ssimao@arsalgarve.min-saude.pt Telefone: 289 830 348 | |
| Gabinete do Utente | Coordenadora: Sílvia Correia Rosa Telefone: 289 830 375 Email: gabcidadao-far@arsalgarve-min-saude.pt | |

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações Informáticas Gerais

As aplicações informáticas em uso no setor que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais encontram-se assinaladas no Quadro 2.

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

| | Aplicações Informáticas | Em uso |
|----------------------|---|--------|
| SONHO | Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares | |
| SINUS | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários | X |
| SCLINICO | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde | X |
| SI CTH | Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas | X |
| SIGLIC | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia | X |
| VAI | Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação | |
| RNCCI | Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados | X |
| RNU | Registo Nacional de Utentes | X |
| RSE | Registo de Saúde Eletrónico (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros) | X |
| SGES | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde | X |
| SIM@SNS | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF | X |
| SICA | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento | X |
| WebRHV | Recursos Humanos e Vencimentos | X |
| Outlook email | Serviço de Correio Eletrónico | X |
| BAS | Benefícios adicionais em Saúde | X |
| PNPSO | Programa Nacional de Promoção da Saúde Oral | X |
| IGCP | Agência de gestão da tesouraria e dívida pública | X |
| SICO | SI dos Certificados de Óbitos | X |
| SIGO | SI de Gestão Orçamental | X |
| Alert P1 | Consulta a tempo e horas | X |
| ALERT ADW | Aplicação business intelligence do ALERT@ | X |
| SINAVE | Sistema nacional de vigilância epidemiológica | X |

| | | |
|---------------|---|---|
| BI-CSP | Bilhete de identidade dos CSP | X |
| SICC | Sistema de informação centralizado de contabilidade | X |
| SPMS | Suporte TIC | X |
| RENTEV | Registo nacional do testamento vital | X |

Aplicações Informáticas Específicas

Outras aplicações informáticas são utilizadas no ACES, por disponibilização da ARS Algarve.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

| Nome comercial da aplicação | Descrição das funcionalidades da aplicação | Serviços/unidades funcionais que usam a aplicação |
|-----------------------------|--|---|
| Siima Rastreios | Implementação de rastreios oncológicos organizados implementados pelo Núcleo de Rastreios da ARS Algarve | Todas as UFs assistenciais. |
| HytTAO | Sistema de gestão de doentes hipocoagulados | Todas as UFs assistenciais |
| Synapse | Visualização e pedido de exames de radiologia | Todas as UFs assistenciais |
| SGI | Sistema de gestão integrada para os funcionários da ARS | Todos os profissionais |
| HR nG | Registo biométrico de assiduidade | Todos os profissionais |
| Ghaf | Gestão hospitalar de armazém e farmácia | Administrativos, Técnico superior, Assistente operacional |
| SIM | Sistema de informação multidisciplinar | SICAD |
| Medicine One | Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros | UCSP Quarteira e USF Âncora |

Segurança da Informação

Nos termos da legislação em vigor, são implementadas em todos os computadores aplicações informáticas que promovam a segurança e a confidencialidade dos dados dos doentes. Diariamente, os profissionais são confrontados com falhas sistemáticas nos sistemas informáticos que dificultam os seus serviços e atrasam a sua prestação de cuidados.

Apesar de muitos problemas com o funcionamento dos sistemas de informação serem alvo de crítica pelos profissionais, a informação contida nos mesmos é salvaguardada com os mecanismos descritos no Quadro 4.

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

As aplicações informáticas obedecem a autorização prévia da comissão nacional de proteção de dados.

Os *softwares* existentes fazem o reconhecimento dos utilizadores através do número mecanográfico do profissional e *password* individual e confidencial.

As aplicações permitem a parametrização de níveis de acesso, de acordo com o nível profissional;

Todos os computadores do ACES possuem *software* antiviral instalado.

São realizados *backups* periódicos das bases de dados de informação clínica e dos serviços de infraestrutura.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

O quadro seguinte representa outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde que o ACES disponibiliza ou não aos seus utentes e colaboradores.

Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO | Sim | Não | Ref ^a 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 | Apenas os das USF e do ACES. |
| 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, (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) | | | |
| 1. Regulamento interno da USF Farol | | | |
| 2. Regulamento interno da USF Ria Formosa | | | |
| 3. Regulamento interno da USF Âncora | | | |
| 4. Regulamento interno da USF Lauroé | | | |
| 5. Regulamento interno da USF Al-Gharb | | | |
| 6. Regulamento interno da USF Mirante | | | |
| 7. Regulamento interno da USF Albufeira | | | |
| 8. Regulamento interno da Comissão da qualidade e segurança | | | |
| 9. Regulamento interno do Gabinete do Cidadão | | | |
| 10. Regulamento interno do ACES | | | |
| 11. Regulamento da URAP (em atualização) | | | |

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

| Medidas implementadas | Sim | Não | Ref ^a e/ou Observações |
|--|-----|-----|--|
| 2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição | X | | Gabinete do Cidadão desde 2008, ULGA, constituída a novembro 2018, com nomeação em janeiro 2019 |
| 2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação | | X | A carta dos direitos de acesso já está feita e aguarda deliberação e normativa interna para publicitação. |
| 2.2.3 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? Apresentar em anexo os indicadores definidos | X | | Indicadores implícitos no IDG de cada UF. |
| 2.2.4. 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? | X | | Indicadores implícitos no IDG de cada UF, exceto em relação aos domicílios. |
| 2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar | X | | Apenas os implícitos no IDG, não há SI que forneça informação mais específica. |
| 2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de março)? | X | | |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos? | | X | Em discussão. |
| 2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes? | | X | |
| 2.2.9 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 | | Plano de auditorias internas do ACES já publicitado, após formação dos profissionais, e a implementar em 2020. |
| 2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos? | X | | Afixadas nas diferentes UFs, a serem atualizados em 2019. |
| 2.2.11. Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo | | X | A planear a operacionalização da contabilização dos tempos de espera. |
| 2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades? | X | | |

| | | |
|--|---|---|
| 2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho? | X | |
| 2.2.14. 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 | |
| 2.2.15. 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 | |
| 2.2.16. 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 | Apenas nas consultas pedidas para o hospital pelo ALERT P1 e de não internamente no ACES. |
| 2.2.17. 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 | |
| 2.2.18 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 | |
| 2.2.19. 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 2 |
| 2.2.20. 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 | Anexo 2 |
| 2.2.21 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 | Anexo 2 |
| 2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar | X | |
| 2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde? | X | |

O ACES Algarve I – Central tem reunido os esforços para implementar a organização das várias UFs e estabelecer as metas contratualizadas, com a uniformização de procedimentos e a implementação de reuniões periódicas.

Os esforços para dar deliberação a documentos efetuados como a carta de direitos dos utentes, a divulgação do novo Decreto de Lei com os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) e a sua respetiva fixação em todas as UFs foram conseguidos, na sua maioria.

A monitorização e controlo de todos os tempos de resposta e o cumprimento dos programas de vigilância nacionais foram objetivos durante a vigência deste ano, com a reformulação e uniformização de procedimentos dentro do próprio ACES e de cada UF, excetuando as Unidades de Saúde Familiar que possuem a sua autonomia funcional.

Os TMRG contratualizados e apresentados no índice de desempenho geral (IDG) estão a ser alvo de monitorização pelo ACES, com cumprimento dos mesmos por todas as unidades no ano de 2019. A informação prestada aos utentes em relação aos tempos de demora de uma primeira consulta hospitalar ou mesmo dentro de uma referenciação com a Unidades de Recursos Partilhados, não se encontra a ser efetuada de forma sistemática pois não foram ainda criados protocolos de registo e divulgação dos mesmos dentro do ACES.

A contratualização interna em 2019, de acordo como Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho, deu início a uma nova dinâmica de contratualização com a abrangência das mesmas às Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), às Unidades de Cuidados Continuados (UCC) e à Unidade de Saúde Pública (USP). Este fato impôs uma nova dinâmica de acompanhamento de indicadores de resultados e desempenho e a implementação de reuniões multidisciplinares de acompanhamento. Foram planeadas as estruturas de avaliação e correção de desvios, com delimitação das principais linhas orientadoras e formação dos profissionais.

PARTE II

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

Cuidados de Saúde Primários ACES Algarve I – Central

O cumprimento dos TMRG é um dos principais objetivos para garantir a equidade de cuidados e a sua acessibilidade a todos os cidadãos, em tempo considerado útil.

A monitorização de alguns destes indicadores ainda permanece por definir, alguns dos quais são passíveis de inferir através de outras monitorizações.

De forma geral, considera-se que o ACES Algarve I – Central cumpriu o esperado no ano de referência deste relatório.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os TMRG, regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2019.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários

| Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso | TMRG | TRG 2018 | TR 2019 |
|--|--|---|--|
| Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais | | | |
| Motivo relacionado com doença aguda | Atendimento no próprio dia do pedido | N.A. | 200.460 que corresponde a 32,64% das consultas realizadas no ACES |
| Motivo não relacionado com doença aguda | 15 dias úteis contados da receção do pedido | 78,27% | 76,08% |
| Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI) | | | |
| Motivo relacionado com doença aguda | Atendimento no próprio dia do pedido | 148217 consultas no próprio dia por iniciativa do Hospital e outros | 179.131 consultas no próprio dia por iniciativa do Hospital e outros |
| Motivo não relacionado com doença aguda | 30 dias úteis contados da receção do pedido | N.A. | N.A. |
| Consulta no domicílio | | | |
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional | De acordo com o plano de cuidados previsto | N.A. | N.A. |
| Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta | | | |
| Renovação de medicação em caso de doença crónica | 72 horas contadas da receção do pedido | 99,60% | 99,74% |
| Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos | 72 horas contadas da receção do pedido | N.A. | N.A. |
| Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES | | | |
| Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES | Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico. | 158.930 consultas programadas pelos profissionais | 142.445 consultas programadas pelos profissionais |
| Consulta no domicílio | | | |
| A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais | 24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional | 82,85% | 76,80% |

| | | | |
|---|--|------|------|
| Programadas pelos profissionais da unidade funcional | De acordo com o plano de cuidados previsto | N.A. | N.A. |
|---|--|------|------|

Os TR praticados pelo ACES Central, em 2019, variam de acordo com o tipo de cuidados, tendo por base a análise do nível de acesso.

No atendimento a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais, por motivo relacionado com doença aguda, foram realizados 200 460 atendimentos no TMRG (no próprio dia), o que corresponde a 32,64% das consultas realizadas na Unidade Funcional do ACES Central (UCSP, USF, Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP), UCC), correspondendo a menos 0,62% relativamente ao ano anterior.

Nos casos em que o pedido de consulta não está relacionado com doença aguda, 76% dos pedidos foram atendidos dentro do TMRG (15 dias úteis contados da receção do pedido), menos 2,19% dos pedidos dentro do TRG de 2018.

Quando o pedido de consulta é feito por outras entidades (Hospitais, Centro de Contacto SNS 24, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados), por motivo relacionado com doença aguda, contabilizaram-se 179 131 consultas dentro do TMRG, ou seja, efetuadas no próprio dia. Este indicador superou o resultado do ano anterior, tendo-se registado mais 30 914 consultas. Em relação às consultas por motivos não relacionados com doença aguda, não há dados disponíveis para analisar os TR. O mesmo é aplicável às necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta, relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos, 72 horas contadas da receção do pedido.

Relativamente às necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta, 99,74% dos pedidos de renovação de medicação em caso de doença crónica foram atendidos no TRMG (72 horas após a receção do pedido), situando-se ligeiramente acima do TRG determinado para a entidade em 2018 (99,60%).

Por sua vez, o número de consultas programadas pelos profissionais realizadas em 2019 foi de 14 445, acima das 129 499 consultas programadas pelos profissionais em 2018.

Por último, a percentagem de consultas no domicílio pedidas pelo utente, familiares, cuidadores formais ou informais realizadas no TMRG (24 horas contadas a partir da data da receção do pedido, se aceite pelo profissional) foi de 76,81%, ligeiramente abaixo do valor da TRG determinado para a entidade em 2018 (82,85%). Quanto às consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional, de acordo com o plano de cuidados previsto, é de 59,75% encontram-se acima do TRG da entidade no ano anterior (56,28%).

Em suma, verifica-se assim que as Unidades de Saúde que integram o ACES Algarve I – Central apresentam uma evolução positiva na generalidade dos indicadores relacionados com o cumprimento dos TMRG, promovendo a atividade programada das UFs.

PARTE III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

A análise da produtividade interna do ACES revela uma melhoria dos anos transatos, com melhoria global dos cuidados de saúde prestados.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 8. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019

| Área de Cuidados | 2017 | 2018 | 2019 | Δ 2018/2019 | | Δ 2017/2019 | |
|---|------------|--------|--------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | | | | Valor ¹ | % ² | Valor ³ | % ⁴ |
| Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) | 574 894 | 607295 | 614215 | 6920 | 1.13% | 39321 | 6.4% |
| Consultas de saúde infantil | 62657 | 67718 | 70910 | 3192 | 4.50% | 8.253 | 11.64% |
| Consultas de saúde materna | 17791 | 19256 | 19671 | 415 | 2.11% | 1880 | 9.56% |
| Consultas de planeamento familiar | 17064 | 19918 | 18658 | -1260 | -6.75% | 1594 | 8.54% |
| Vigilâncias de doentes diabéticos | 40192 | 41414 | 41265 | -149 | -0.36% | 1073 | 2,6% |
| Vigilâncias de doentes hipertensos | 73354 | 77030 | 80462 | 3432 | 4.27% | 7108 | 8.83% |
| Consultas médicas no domicílio | 2783 | 2922 | 3199 | 277 | 8.66% | 416 | 13.0% |
| Consultas de enfermagem no domicílio | 32267 | 33474 | 35942 | 2468 | 6.87% | 3675 | 10.22% |

Fonte: SIARS 2020

A área assistencial do ACES corresponde à maior área de produtividade interna do ACES, tal como anteriormente referido, quer o aumento do número de profissionais como a constituição de novas UFs refletem o seu valor produtivo no Quadro 8 e verifica-se um aumento do número total de consultas efetuadas, quer no âmbito geral quer nos diferentes programas de vigilância.

Destaca-se uma redução no número de consultas de planeamento familiar, que deverá ser investigado e analisado com maior pormenor para avaliar quais as UFs onde ocorreu essa redução e a criação de estratégias para a sua melhoria.

Os domicílios quer médicos quer de enfermagem aumentaram discretamente ao longo dos anos analisados, o que permite estimar um crescimento progressivo nos próximos anos.

A prestação de cuidados de proximidade aos utentes é uma das maiores conquistas nos cuidados de saúde, em especial no seu domicílio. A dinâmica exigida em torno da realização de domicílios médicos e de enfermagem implicam um esforço redobrado não apenas a saída do

¹ Δ 2019/2018 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2018

² Δ 2019/2018 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2018) /N° consultas 2018 x 100

³ Δ 2019//2017 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2017

⁴ Δ 2019/2017 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2017) /N° consultas 2017 x 100

profissional do seu local de trabalho, com os seus riscos inerentes, como o tempo de demora de uma consulta e da deslocação até ao domicílio do doente.

Como referido nos anos transatos, a deslocação dos profissionais continua a ser um dos maiores entraves à realização e à programação de domicílios, que apesar de todos os esforços realizados pelo ACES para tentar disponibilizar um mínimo de horas de transporte para todas as UFs, o número de viaturas e motoristas disponíveis continua muito reduzido e compromete o aumento deste indicador.

Anexos

Anexo 1. Unidades de Saúde integradas no ACES Algarve I - Central

| ACES | Centro de Saúde | Unidades Funcionais (UF) | Extensão | Extensão - Horário de 2.ª a 6.ª feira | Morada (Sede) | Contacto |
|---------|-----------------|--------------------------|---------------------|---------------------------------------|---|-----------|
| CENTRAL | ALBUFEIRA | UCSP Albufeira | Albufeira (Sede) | 8h - 20h | Urb. dos Caliços 8200 - 200 Albufeira | 289598400 |
| | | | Ferreiras | 8h - 15h | Urb. Associação de Moradores G-8 8200 - 569 Ferreiras | 289571732 |
| | | | Guia | 8h - 15h | Sítio da Pedra de Escorregar 8200 - 421 Guia - Albufeira | 289561662 |
| | | | Olhos d'Água | 8h - 15h | Estrada das Açoteias 8200 - 252 Olhos D'Água - Albufeira | 289501946 |
| | | | Paderne | 8h - 15h | Largo do Estádio João Campos 8200 - 509 Paderne - Albufeira | 289368853 |
| | | USF Albufeira | Albufeira (Sede) | 8h - 20h | Urb. dos Caliços 8200 - 200 Albufeira | 289598407 |
| | | UCC Al-Buhera | Albufeira (Sede) | 8h - 20h | Urb. dos Caliços 8200 - 200 Albufeira | 289598402 |
| | FARO | UCSP Faro | Faro (Sede) | 8h - 20h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830300 |
| | | | Bordeira | 4.ª e 6.ª 9h - 13h | Rua da Indústria, 80 8005 - 423 Bordeira - Faro | 289994231 |
| | | | Conceição de Faro | 9h - 17h30m | Rua 25 de Abril 8005 - 446 Conceição de Faro - Faro | 289824259 |
| | | | Culatra | 5.ª 9h - 15h | Ilha da Culatra 8700 - 283 Olhão | 289703166 |
| | | | Estói | 8h - 16h | Rua João de Deus 8005 - 475 Estói - Faro | 289997233 |
| | | | Stª Bárbara de Nexe | 8h30m - 13h 14h - 16h30m | Estrada da Relva, 8 Poço Mouro 8005 - 517 Stª Bárbara de Nexe - Faro | 289999105 |

| | | | | | | |
|--|-------|---------------------------|--------------|--|---|-----------|
| | | USF Al-Gharb | Faro (Sede) | 8h - 20h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830393 |
| | | USF Farol | Faro (Sede) | 8h - 20h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830315 |
| | | USF Ria Formosa | Faro | 8h - 20h | 8000 - 281 Faro | 289880300 |
| | | | Montenegro | 8h30m - 18h | R. Simão Fonseca Franco - Monte da Ria 8005 - 217 Montenegro - Faro | 289830530 |
| | | USF Ossónoba | Faro (Sede) | 8h - 20h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830325 |
| | | UCC Faro | Faro (Sede) | 8h - 20h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830385 |
| | | Gabinete do Cidadão | Faro (Sede) | 9h - 13h 14h - 17h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830306 |
| | | Unidade de Saúde Pública | Faro (Sede) | 9h - 12h30m 14h - 17h30m | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830379 |
| | | Unidade de Apoio à Gestão | Faro (Sede) | 9h - 13h 14h - 17h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830300 |
| | | URAP | Faro (Sede) | 9h - 13h 14h - 17h | Urb. Graça Mira - Lejana de Cima 8009 - 003 Faro | 289830300 |
| | LOULÉ | UCSP Loulé | Loulé (Sede) | 8h - 20h | Avenida Laginha Serafim 8100 - 740 Loulé | 289478174 |
| | | | Alte | 9h - 15h30m | Largo José Cavaco Vieira 8100 - 012 Alte - Loulé | 289478174 |
| | | | Ameixial | 5. ^a 9h - 13h | R. de S. Paulo - Ed. Da Junta de Freguesia 8100 - 050 Ameixial - Loulé | 289847221 |
| | | | Benafim | 2. ^a 9h - 12h/13h - 16h 5. ^a 9h - 12h | Rua 11 de Março, 5 8100 - 352 Benafim - Loulé | 289472173 |
| | | | Cortelha | 15 em 15 dias 5. ^a 14h - 17h | Barranco do Velho 8100 - 159 Cortelha - Loulé | 289416513 |
| | | | Monte Seco | 15 em 15 dias 5. ^a 9h - 13h | Monte Seco 8100 - 311 Monte Seco - Loulé | 289432146 |

| | | | | | |
|----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------------|--|-----------|
| | | Querença | 4. ^a 8h - 15h30m | Casa do Povo de Querença 8100 - 129 Querença - Loulé | 289422942 |
| | | Salir | 8h - 16h | Rua José Viegas Gregório Porto das Covas de Baixo 8100 - 200 Salir - Loulé | 289489516 |
| | | Tôr | 4. ^a 8h30m - 15h30m | Rua Posto Médico Aldeia de Tôr 8100 - 381 Tôr - Loulé | 289462748 |
| | UCSP Almancil/ Boliqeime | Almancil | 8h - 18h | Rua Manuel dos Santos Vaquinhas 8135 - 173 Almancil - Loulé | 289351190 |
| | | Boliqeime | 8h - 16h | Avenida Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva 8100 - 077 Boliqeime - Loulé | 289366328 |
| | UCSP Quarteira | Quarteira | 8h - 20h | Rua da Paz 8125 - 587 Quarteira - Loulé | 289303160 |
| | USF Quarteira | Quarteira | 8h - 20h | Rua da Paz 8125 - 587 Quarteira - Loulé | 289303160 |
| | USF Lauroé | Loulé (Sede) | 8h - 20h | Avenida Laginha Serafim 8100 - 740 Loulé | 289410221 |
| | USF SerraMar | Loulé (Sede) | 8h - 18h30 | Avenida Laginha Serafim 8100 - 740 Loulé | 289410227 |
| | UCC Gentes de Loulé | Loulé (Sede) | 8h - 20h | Avenida Laginha Serafim 8100 - 740 Loulé | 289401000 |
| OLHÃO | UCSP Olhão | Olhão (Sede) | 8h - 20h | Rua Antero Nobre 8700 - 240 Olhão | 289700260 |
| | | Fuseta | 8h30m - 16h30m | Rua da Ponte Grande 8700 - 021 Fuseta - Olhão | 289790290 |
| | | Moncarapacho | 8h30m - 16h30m | Rua Olarias 8700 - 094 Moncarapacho - Olhão | 289792303 |
| | | Pechão | 9h - 13h 14h - 17h | Rua Francisco Guerreiro, 27 8700 - 178 Pechão | 289706811 |
| | USF Âncora | Olhão (Sede) | 8h - 20h | Rua Antero Nobre 8700 - 240 Olhão | 289700264 |
| | USF Mirante | Olhão (Sede) | 8h - 20h | Rua Antero Nobre 8700 - 240 Olhão | 289710038 |
| | UCC Olhar + | Olhão (Sede) | 8h - 20h | Rua Antero Nobre 8700 - 240 Olhão | 289700261 |
| SÃO BRÁS DE ALPORTEL | UCSP São Brás de Alportel | SBA (Sede) | 8h - 20h | Rua Carreras Viegas 8150 - 152 S. Brás de Alportel | 289840440 |

| | | | | | |
|--|----------------------|------------|----------|--|-----------|
| | UCC AI- Portellus | SBA (Sede) | 8h - 20h | Rua Carreras Viegas 8150 - 152 S. Brás de Alportel | 289840446 |
|--|----------------------|------------|----------|--|-----------|

Anexo 2. Reclamações e sugestões, por Unidade Funcional.

| Unidade | Temas | Nº | Profissional visado | Nº2 | Resultado | Nº3 |
|-------------------------|---|----|------------------------|-----|--|-----|
| UCSP ALBUFEIRA | Procedimentos administrativos | 44 | Médico | 21 | Arquivamento com resolução da situação | |
| 112 | Cuidados de saúde e segurança do doente | 5 | Enfermeiro | 16 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 25 | Assistente Técnico | 56 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 40 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 23 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 1 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 9 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 43 | Arquivamento | 117 |
| | Outros Temas | 1 | Outros | | | |
| | 5 Elogio/Louvor | | | | | |
| USF ALBUFEIRA | Procedimentos administrativos | 1 | Médico | 9 | Arquivamento com resolução da situação | |
| 12 | Cuidados de saúde e segurança do doente | 2 | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 4 | Assistente Técnico | 3 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 3 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 5 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | 1 Elogio/Louvor | | | | | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 2 | Arquivamento | 13 |
| | Outros Temas | | Outros | | | |
| USF SOL NASCENTE | Procedimentos administrativos | | Médico | 7 | Arquivamento com resolução da situação | |
| 13 | Cuidados de saúde e segurança do doente | 2 | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 4 | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 6 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 5 | Arquivamento | 16 |
| | 3 Elogio/Louvor | | | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| UCC AL-BHUERA | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | | Arquivamento | |
| | Outros Temas | | | | | |

| Unidade | Temas | Nº | Profissional visado | Nº2 | Resultado | Nº3 |
|-------------------------|---|----|-----------------------------|-----|--|-----|
| UCSP S. BRÁS | Procedimentos administrativos | 6 | Médico | 4 | Arquivamento com resolução da situação | 2 |
| 13 | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | 1 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 5 | Assistente Técnico | 2 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 3 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | 1 | Orgãos da Direção ou gestão | 7 | Arquivamento | 11 |
| | Outros Temas | | | | | |
| UCC AL-PORTELLUS | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | | | Arquivamento | |
| | Outros Temas | | | | | |

| Unidade | Temas | Nº | Profissional visado | Nº | Resultado | Nº3 |
|------------------------|--|----|---------------------------|----|--|-----|
| UCSP FARO | Procedimentos administrativos | 36 | Médico | 9 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 79 Cuidados de saúde e segurança do doente | 1 | Enfermeiro | 1 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 74 | Assistente Técnico | 24 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 13 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 12 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 3 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 78 | Arquivamento | 81 |
| | Outros Temas | | Outros | 1 | | |
| | 2 Elogios | | | | | |
| USF FAROL | Procedimentos administrativos | 6 | Médico | 4 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 21 Cuidados de saúde e segurança do doente | 1 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 6 | Assistente Técnico | 8 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 3 | Assistente Operacional | 1 | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 4 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 2 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 7 | Arquivamento | 24 |
| | Outros Temas | | Outros | | | |
| | 3 Elogios | | | | | |
| USF AL-GHARB | Procedimentos administrativos | 8 | Médico | 5 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 13 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | 4 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 3 | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 5 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 5 | Arquivamento | 14 |
| | 1 Elogio | | Outros | | | |
| | | | | | | |
| USF Ossónoba | Procedimentos administrativos | 1 | Médico | 3 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 7 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 5 | Assistente Técnico | 1 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | 1 | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 1 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 3 | Arquivamento | 13 |
| | Outros Temas | | | | | |
| | 6 Elogios | | | | | |
| USF Ria Formosa | Procedimentos administrativos | 1 | Médico | 4 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 8 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 4 | Assistente Técnico | 2 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 3 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 2 | Arquivamento | 9 |
| | Outros Temas | | | | | |
| | 1 Elogios | | | | | |
| USF Golfinho | Procedimentos administrativos | 7 | Médico | 14 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 39 Cuidados de saúde e segurança do doente | 18 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 3 | Assistente Técnico | 15 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 5 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 1 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 1 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/Gestão | 14 | Arquivamento | 49 |
| | Outros Temas | | | | | |
| | 10 Elogios | | | | | |
| USP | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 0 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/ gestão | | Arquivamento | |
| | 0 Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| URAP | Procedimentos administrativos | 2 | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 2 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/ gestão | 2 | Arquivamento | 2 |
| | Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | Outros | | | |
| UCC Faro | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 0 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do expoente | |
| | Sugestão | | Orgãos de Direção/ gestão | | Arquivamento | |
| | 0 Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | Outros | | | |

| Unidade | Temas | Nº | Profissional visado | Nº2 | Resultado | Nº3 |
|---|--|-------------------------------|------------------------|--------|---|--|
| UCSP LOULE | Procedimentos administrativos | 18 | Médico | 7 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 25 Cuidados de saúde e segurança do doente | 1 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 9 | Assistente Técnico | 20 | Arquivamento com transferência interna | 1 |
| | Tempos de espera | 5 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 6 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 1 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 16 | Arquivamento | 25 |
| | Elogio/Louvor | 2 | | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| UCSP ALMANCIL /BOLIQUEIME | Procedimentos administrativos | 7 | Médico | 5 | Arquivamento com resolução da situação | 1 |
| | 14 Cuidados de saúde e segurança do doente | 1 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 8 | Assistente Técnico | 9 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 6 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 1 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 4 | Arquivamento | 15 |
| | Outros Temas | | | | Em apreciação pela ERS | 1 |
| | USF LAUROE | Procedimentos administrativos | 1 | Médico | 2 | Arquivamento com resolução da situação |
| 5 Cuidados de saúde e segurança do doente | | 1 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| Acesso a cuidados de saúde | | 2 | Assistente Técnico | 1 | Arquivamento com transferência interna | |
| Tempos de espera | | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| Focalização no utente | | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| Questões financeiras | | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| Instalações e serviços complementares | | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| Sugestão | | 2 | Orgãos Direção/Gestão | 2 | Arquivamento | 5 |
| Elogio | | | | | | |
| Outros Temas | | | | | | |
| UCSP QUARTEIRA | Procedimentos administrativos | 15 | Médico | 8 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 35 Cuidados de saúde e segurança do doente | 2 | Enfermeiro | 1 | Arquivamento por não se justificar intervenção da ERS | 27 |
| | Acesso a cuidados de saúde | 28 | Assistente Técnico | 12 | Arquivamento com transferência interna | 2 |
| | Tempos de espera | 3 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 5 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | 1 |
| | Instalações e serviços complementares | 1 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por a PMT em curso | 2 |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 24 | Arquivamento | |
| | Elogio/Louvor | 1 | | | Arquivamento por apensação a ERS em curso | 2 |
| | Outros Temas | 1 | | | | |
| USF QUARTEIRA | Procedimentos administrativos | 4 | Médico | 5 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 12 Cuidados de saúde e segurança do doente | 1 | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 4 | Assistente Técnico | 5 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 3 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 1 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | 2 | Arquivamento | 12 |
| | Elogio/Louvor | 1 | | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| UCC GENTES LOULÉ | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | 1 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 1 | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | 1 | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | | Arquivamento | 1 |
| | Outros Temas | | | | | |
| | USP LOULÉ | Procedimentos administrativos | | Médico | 1 | Arquivamento com resolução da situação |
| 1 Cuidados de saúde e segurança do doente | | 1 | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| Acesso a cuidados de saúde | | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| Tempos de espera | | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| Focalização no utente | | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| Questões financeiras | | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| Instalações e serviços complementares | | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| Sugestão | | | Orgãos Direção/Gestão | | Arquivamento | 1 |
| Outros Temas | | | | | | |
| URAP LOULÉ | | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação |
| | 2 Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 1 | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Higienista Oral | 1 | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Técnico RX | 1 | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| | Sugestão | | Orgãos Direção/Gestão | | Arquivamento | 2 |
| | Outros Temas | | | | | |
| | USF SERRAMAR | Procedimentos administrativos | 3 | Médico | | Arquivamento com resolução da situação |
| 4 Cuidados de saúde e segurança do doente | | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| Acesso a cuidados de saúde | | 2 | Assistente Técnico | 3 | Arquivamento com transferência interna | |
| Tempos de espera | | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| Focalização no utente | | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| Questões financeiras | | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| Instalações e serviços complementares | | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponente | |
| Sugestão | | | Orgãos Direção/Gestão | 4 | Arquivamento | 4 |
| Elogio/Louvor | | | | | | |
| Outros Temas | | | | | | |

| Unidade | Temas | Nº | Profissional visado | Nº2 | Resultado | Nº3 |
|--------------------|---|----|---------------------------|-----|--|-----|
| UCSP OLHAO | Procedimentos administrativos | 40 | Médico | 33 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | 6 | Enfermeiro | 6 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 49 | Assistente Técnico | 20 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 16 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 1 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | 51 | Arquivamento | |
| | Elogio | 4 | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| USF MIRANTE | Procedimentos administrativos | 3 | Médico | 7 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | 4 | Assistente Técnico | 1 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | 1 | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 2 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 2 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | 5 | Arquivamento | |
| | Elogio | 2 | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| USF ÂNCORA | Procedimentos administrativos | 3 | Médico | 4 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | 4 | Enfermeiro | 3 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | 1 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 4 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | 3 | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | 8 | Arquivamento | |
| | Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| UCC OLHAR + | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | | Arquivamento | |
| | Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| USP | Procedimentos administrativos | 2 | Médico | 2 | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | 3 | Enfermeiro | 2 | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | 3 | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | 2 | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | | Arquivamento | |
| | Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |
| URAP | Procedimentos administrativos | | Médico | | Arquivamento com resolução da situação | |
| | Cuidados de saúde e segurança do doente | | Enfermeiro | | Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador | |
| | Acesso a cuidados de saúde | | Assistente Técnico | | Arquivamento com transferência interna | |
| | Tempos de espera | | Assistente Operacional | | Arquivamento com transferência para entidade externa | |
| | Focalização no utente | | Terapeuta Ocupacional | | Arquivamento liminar | |
| | Questões financeiras | 2 | Fisioterapeuta | | Arquivamento por garantia de medidas corretivas | |
| | Instalações e serviços complementares | | Terapeuta da Fala | | Arquivamento por não colaboração do exponents | |
| | Sugestão | | Órgãos de Direção/ gestão | 1 | Arquivamento | |
| | Elogio | | Serviços Concessionados | | | |
| | Outros Temas | | | | | |