

## 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	Outros dados
<b>Entidade</b> Localização da sede Telefone Fax e-mail	<b>ACES Algarve III - Sotavento</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia - 8800-534 Tavira 281 329 000 281 329 005 <a href="mailto:acessotavento@arsalgarve.min-saude.pt">acessotavento@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização Telefone e-mail	<b>UCSP Aleo</b> Centro de Saúde de Alcoutim Av. Fernando Lopes Dias - 8970-064 Alcoutim 281 540 140 <a href="mailto:ucsp-aleo@arsalgarve.min-saude.pt">ucsp-aleo@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização Telefone e-mail	<b>UCSP Mar</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 001 <a href="mailto:ucsp-mar@arsalgarve.min-saude.pt">ucsp-mar@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização Telefone e-mail	<b>USF Balsa</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 006 <a href="mailto:usfbalsa@arsalgarve.min-saude.pt">usfbalsa@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização Telefone e-mail	<b>USF Baesuris</b> Centro de Saúde de Castro Marim Bairro Social – 8950-121 Castro Marim 281 530 100 <a href="mailto:baesuris-ctm@arsalgarve.min-saude.pt">baesuris-ctm@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização Telefone e-mail	<b>USF Esteva</b> Centro de Saúde de Vila Real de Santo António Rua Duarte Pacheco – 8900-211 Vila Real de Santo António 281 530 273 <a href="mailto:usf-esteva@arsalgarve.min-saude.pt">usf-esteva@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> Localização	<b>USF Levante</b> Centro de Saúde de Vila Real de Santo António Rua Duarte Pacheco – 8900-211 Vila Real de Santo António

<b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	António 281 530 274 <a href="mailto:usflevante@arsalgarve.min-saude.pt">usflevante@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> <b>Localização</b>  <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>UCC Santo António d'Arenilha</b> Centros de Saúde de VRSA/CASTRO MARIM/ALCOUTIM Av. Ministro Duarte Pacheco – 8900-211 Vila Real de Santo António 281 530 275 <a href="mailto:ucc-saarenilha@arsalgarve.min-saude.pt">ucc-saarenilha@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> <b>Localização</b>  <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>UCC Talábriga</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:ucctalabriga@arsalgarve.min-saude.pt">ucctalabriga@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> <b>Localização</b>  <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:eccp-tvr@arsalgarve.min-saude.pt">eccp-tvr@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> <b>Localização</b>  <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>URAP</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:urap-sotavento@arsalgarve.min-saude.pt">urap-sotavento@arsalgarve.min-saude.pt</a>
<b>Unidade de Saúde Integrada na Entidade</b> <b>Localização</b>  <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>USP</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:sp-sotavento@arsalgarve.min-saude.pt">sp-sotavento@arsalgarve.min-saude.pt</a>

**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>
<b>Direcção / Administração</b>	<b>Director Executivo:</b> Dra Luísa Prates <b>Conselho Executivo:</b> Dra Luísa Prates Dr Henrique Carvalho Santos Dr. Francisco Amaral <b>Direção Clínica:</b> Presidente – Dr. Henrique Carvalho Santos Vogal - Enfª Maria Natália de Oliveira Santos Fadigas Perestrelo Vogal - Drª Maria Manuela Pedro Gonçalves (Assistente Social)	
<b>Fiscalização</b>	Diretor Executivo Conselho Clínico e de Saúde Coordenador da UF ARS Algarve I.P. ERS - Entidade Reguladora da Saúde IGAS - Inspeção Geral das Atividades em Saúde Outras	
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho da Comunidade:</b> Dr. Francisco Amaral (Presidente)	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (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)	Centro Hospitalar Universitário do Algarve (CHUA)  Sistema CTH - Consulta a Tempo e Horas, informação prestada pela ACSS  DSPP - Departamento de Saúde Pública e Planeamento da ARS Algarve, IP	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>	Observatório Regional de Saúde, da ARS Algarve	

(Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética da ARS Algarve, IP Departamento de Contratualização da ARS Algarve, IP UAG - Unidade de Apoio à Gestão	
<b>Gabinete do Cidadão</b>  <b>Localização</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>Gabinete do Cidadão do ACES Sotavento -</b> Centro de Saúde de Tavira Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:gabcidadao-tvr@arsalgarve.min-saude.pt">gabcidadao-tvr@arsalgarve.min-saude.pt</a>	
<b>Núcleos Locais</b> do Gabinete de Cidadão  Localização  Telefone  e-mail	<b>Gabinete do Utente do Centro de Saúde de Alcoutim</b> Av. Fernando Lopes Dias - 8970-064 Alcoutim 281 540 140 <a href="mailto:gabutente-act@arsalgarve.min-saude.pt">gabutente-act@arsalgarve.min-saude.pt</a>  <b>Gabinete do Utente do Centro de Saúde de Castro Marim</b> Bairro Social – 8950-121 Castro Marim 281 530 270 <a href="mailto:gabutente-ctm@arsalgarve.min-saude.pt">gabutente-ctm@arsalgarve.min-saude.pt</a>  <b>Gabinete do Utente do Centro de Saúde de VRSA</b> Rua Duarte Pacheco – 8900-211 Vila Real de Santo António 281 530 270 <a href="mailto:gabutente-vrs@arsalgarve.min-saude.pt">gabutente-vrs@arsalgarve.min-saude.pt</a>  <b>Gabinete do Utente do Centro de Saúde de Tavira</b> Estrada de Santa Luzia – 8900-534 Tavira 281 329 000 <a href="mailto:gabutente-tvr@arsalgarve.min-saude.pt">gabutente-tvr@arsalgarve.min-saude.pt</a>	

### 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 / Clínico	X
4. SAPE / Clínico	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
9. ALERT SUB	
10. ALERT P1	X
11. MEDICINEONE	
12. SIMCIDADÃO	
13. Planeamento Familiar – consumo de contraceptivos	X
14. SICO	X
15. RNU	X

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

1. GHAF – Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia	X
2. BAS	X
3. SYNAPSE (IMAGIOLOGIA)	X
4. SIOARS	X
5. SIARS	X
6. GOTA (HIPOCOAGULAÇÃO)	X
7. SIADAP (AVALIAÇÃO)	X
8. SGTD (TRANSPORTE)	X
9. ROR (Registo Oncológico Regional)	X
10. SISO	X
11. EAGENDA	X
12. SGI - Cobrança de atos de enfermagem e radiologia	X
13. MARTA	X

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

Os sistemas de informação têm acessos restritos aos profissionais com perfil e competências dentro de cada área, através de passwords que facilitam o reconhecimento dos utilizadores obedecendo a autorizações prévias da comissão nacional de protecção de dados.

**D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>1.3.</b> 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		
<b>1.4.</b> 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. Cartas de Compromisso das UCSP, USFe UCC; 2. Carta de missão do ACES; 3. Regulamentos das unidades funcionais; 4. Regulamento do Gabinete do Cidadão; 5. Regulamento da UAG.			

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

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>		X	
<b>1.3</b> Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>		X	Foi realizada contratualização com a ARS Algarve, nomeadamente indicadores associados para a monitorização das atividades. No âmbito do ACES foi realizado o acompanhamento trimestral das USF, UCSP, UCC, URAP e USP nomeadamente na área do acesso e produção/ actividade assistencial.
<b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		No processo de Contratualização Interna são considerados 2 indicadores: id 2017.335.01 – Proporção de consultas não presenciais com receituário prescrito nas primeiras 72H após respectivo pedido e id 2017.342.01 – Proporção de consultas por iniciativa dos utentes marcadas em menos de 15 dias úteis.
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Existe análise dos resultados por unidade funcional e a nível de ACES.
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?		X	
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Decorram com periodicidade reuniões com as unidades funcionais para acompanhamento da actividade e monitorização dos indicadores, análise dos desvios e incumprimentos dos objectivos de acordo com resultados disponíveis (SIARS e Power BI).
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão	X		



crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?			
<b>1.9</b> Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		São obtidos resultados mensais na aplicação SIARS e Power BI e comparados, quando se detecta lacunas são comunicadas via SIOARS.
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Distribuídos e afixados em todos os Centros de Saúde os TRG definidos na Lei
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Os TRG estão definidos no presente documento capítulo “Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS – Cuidados de Saúde Primários”
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?		X	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa / Plano de Desempenho?		X	
<b>1.14</b> 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		
<b>1.15</b> 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	Apenas a ARS Algarve I.P. o poderá disponibilizar em virtude do ACES não possui sítio na Internet.
<b>1.16</b> 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	Em impresso próprio é facultada a informação sobre a marcação/ agendamento de consulta medica ou consulta/ ato de enfermagem, conforme <i>Anexo 1</i> e <i>Anexo 2</i> , respectivamente.
<b>1.17</b> 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		No momento da referenciação o médico refere quais os tempos de espera para a realização da consulta dando ao utente a possibilidade de escolha e, indica no pedido se a mesma é de caracter urgente ou não.
<b>1.18</b> 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		Em suporte autónomo

<b>1.19</b> 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		<i>Anexo 3</i>
<b>1.20</b> 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		
<b>1.21</b> 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	
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> 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	O projecto/sistema "SIM Cidadão" foi extinto a 31/01/2015. Atualmente as reclamações são remetidas para a AMA (Agência para a Modernização Administrativa) e para o MS (Ministério da Saúde.

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

**(TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2016**

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

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2018
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia do pedido	(1)
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	15 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	86,02%, 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido (2)
▪ 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	99,81%, 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido (3)
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	(4)
▪ 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	67,53%, 24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional (5)
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro		

	de saúde		
--	----------	--	--

**Fonte:** SIARS – Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde

**Notas:**

(1) A 2020/02/26 não existe de informação disponível

(2) Informação extraída a 2020/02/26 - Modulo Administrativo - P01.06.R04. Tempos máximos de resposta garantidos - Motivo não relacionado com doença aguda

(3) Informação extraída a 2020/02/26 – Modulo Administrativo - P01.06.R05. Tempos máximos de resposta garantidos - Renovação de medicação em caso de doença crónica

(4) A 2020/02/26 não existe de informação disponível

(5) Informação extraída a 2020/02/26 – Modulo Administrativo - P01.06.R03. Tempos máximos de resposta garantidos - Consulta no domicílio a pedido do utente

<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação		
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação		
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
<i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

Notas

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

<b>Cirurgia programada</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		

## ANÁLISE ESPECÍFICA

### UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES e ULS)

<b>Cirurgia programada em Oncologia</b>			
▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		

## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE/ UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	N.º consultas 2019	N.º consultas 2018	Variação 2019 – 2018 (%)	Nº consultas 2017	Variação 2019 – 2017 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) <sup>(1)</sup>	206.760	192.903	7%	184.120	12%
Consultas de saúde infantil <sup>(2)</sup>	19.711	19.458	1%	17.969	10%
Consultas de saúde materna <sup>(1)</sup>	3.444	3.598	-4%	3.656	-6%
Consultas de planeamento familiar <sup>(1)</sup>	5.649	5.824	-3%	5.957	-5%
Vigilância de doentes diabéticos <sup>(1)</sup>	11.195	10.354	8%	9.212	22%
Vigilância de doentes hipertensos <sup>(1)</sup>	22.320	18.979	18%	16.712	34%
Consultas médicas no domicílio <sup>(2)</sup>	1.750	1.486	18%	928	89%
Consultas de enfermagem no domicílio <sup>(3)</sup>	13.134	12.818	2%	11.189	17%

Fonte: SIARS – Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde

**Nota:**

(1) Informação extraída a 2020/02/26 do SIARS – Modulo Clinico – P02.01.R10. Consultas e Utilizadores por Programa de Vigilância.

(2) Informação extraída a 2020/02/26 do SIARS – Modulo Administrativo – P01.01.R10. Movimento de Consultas (Infarmed)

(3) Informação extraída a 2020/02/26 do SIARS – Modulo Indicadores ACES - P01.02.02.R02. Indicador(es) por ACeS no Período em Análise, ID 2013.004.01 FL

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**







HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2019 e 2018

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2019	Nº cirurgias programadas 2018	Variação 2019 – 2018 (%)	Nº entradas em LIC 2019	Nº entradas em LIC 2018	Variação LIC 2019– 2018 (%)	2019	2018	Variação 2019 – 2018 (%)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i> . Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2019	% Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	% Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	% Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	% Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	% Cirurgias realizadas fora do TMRG (>270 dias)

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2019	Nº de exames realizados 2018	Varição 2019-2018 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clinica 2019
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				
Colonoscopia				
Endoscopia digestiva alta				
Colposcopia com citologia				
TAC				
RM				
PET				
Outras				
...				

# ANEXO 1

MINISTÉRIO DA SAÚDE REGIÃO DE SAÚDE ALGARVE FARO	
CENTRO DE SAÚDE VILA REAL STO ANTONIO	EXTENSÃO USF <input type="text"/>

O utente

tem consulta do tipo S.ADULTOS

marcada para o médico

no dia 12/03/2019 n° de ordem 3 às 08:30 horas

Data de Impressão: 12-03-2019

## ANEXO 2

Ministério da Saúde  
Região de Saúde ALGARVE  
FARO  
Unidade de Saúde USP [REDACTED]

[REDACTED]  
RUA JACINTO JOSE ANDRADE  
8900 VILA REAL SANTO ANTONIO

### Marcação

Informa-se [REDACTED] com o Nº Utente [REDACTED], para a seguinte marcação:

Marcação: **Acto**  
Especialidade: **Enfermagem**  
Profissional: [REDACTED]  
Local: **Unidade de Saúde**  
Data: **12-03-2019 , terça-feira**  
Hora: **12:30**

Observações: Deve comparecer no balcão de atendimento **30 minutos** antes da consulta para fazer a sua inscrição.

## ANEXO 3

## TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES - 2019

ACES ALGARVE III – Sotavento

TIPOLOGIA/CAUSA	Serviços / Unidades Funcionais									TOTAL
	UCSP Aleo	USF Baesuris	USF Balsa	USCP Mar	URAP	SAC-TVRR	USF Levante	USF Esteva	SAC VRSA	
Informação Administrativa Incorreta			3	2	3	1		4		13
TMRG Renovação do Receituário								1		1
Falta de Articulação entre profissionais								2		2
Tempo de espera para consulta médica			1	2	1	1		2		7
Tempo de espera para administração de vacina						1				1
Tempo de espera p/consulta de IVG				2						2
Tempo de espera p/consulta do dia		1	1	3						5
Recusa de consulta médica				3		3		2		8
Tempo de espera p/consulta de enfermagem				2						2
Falta de pessoal de enfermagem						2			1	3
Falta de cortesia médica				3						3
Recusa de prescrição de MCDT			1	2		1				4
Recusa de atestado médico para renovação de carta de condução							1			1
Demora de atendimento administrativo			3	1		2		2		8
Absentismo médico				4						4
Equip/ Informático			1	4		1		2		8
Tempo de espera para mudança de médico				1						1
Resultados de citologia				1						1
Horário de Funcionamento				1	1	2				4
Procedimentos Administrativos				3		1				4
Atendimento prioritário				2		1				3
Organização das consultas				1		3	1			5
Tempo de espera para obter baixa médica			1	1						2
Cancelamento de inscrição em ficheiro médico			1					5		6
Dificuldade em atribuir médico de família			1					2		3
Falta de Recursos Humanos				4	1		1			6
Dificuldade em agendar MCDT		1		1						2
Falta de vacinas			1							1
Falta de cortesia administrativa			1	1	1			3		6
Dificuldade na prescrição médica	1		1							2
Aviso de Consulta	1									1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>119</b>

Fonte: Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Tavira



## GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS NAS RECLAMAÇÕES - 2019

## ACES ALGARVE III – Sotavento

Grupos Profissionais Visados	Serviços / Unidades Funcionais										Total
	USF Baesuris	USF Balsa	USF Esteva	USF Levante	UCSP Aleo	UCSP Mar	SAC Tavira	SAC VRSA	URAP	Empresa - Segurança	
Assistente Técnica(o)		5	10		1	7	3				26
Enfermeira(o)						2					2
Médico(a)		4	4	1	1	7	2				19
Médico(a) Dentista									2		2
Rececionista									3		3
Técnico ECG									1		1
Segurança										1	1
Dirigente/Coordenador(a)		2	2	1		1	5				11
Outros Dirigentes	1	1				13	6	1			22
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>87</b>

Fonte: Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Tavira

## ELOGIOS - 2019

## ACES ALGARVE III – Sotavento

Serviço / Unidades	SAC Tavira	USF Esteva	USF Levante - Pólo Monte Gordo	USF Balsa - Pólo Cabanas	UCSP Mar	URAP - Pólo VRSA	Total
Grupos Profissionais							
Assistente Técnica (AT)				1	1		2
AT e Enfª	1						1
Equipa (Médica, Enfermeira, AT)			1				1
Equipa (Assistente Técnica, Enfermeiros, Técnica Raios X)	1						1
Equipa (AT, Enfª, Médico, Médico Interno)	1						1
Médico Dentista						1	1
Médica Interna		1					1
Todos os Grupos Profissionais		1					1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Fonte: Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Tavira