

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO  
ALGARVE IP**

**AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO BARLAVENTO**

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2010**

**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 Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

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 respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

## IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

<b>Designação</b>	<b>ACES Algarve II - Barlavento</b>
<b>Localização da sede</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b> <b>Fax</b> <b>site</b>	<b>Rua Almirante Pinheiro de Azevedo</b> <b>8500 – 556 Portimão</b> <b>282 420 160</b> <a href="mailto:acesbarlavento@acesbarlavento.min-saude.pt">acesbarlavento@acesbarlavento.min-saude.pt</a> <b>282 420 169</b>

<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b><u>1 Unidade de Saúde Familiar</u></b>
<b>Localização</b>	<b>USF de Monchique</b>
<b>Telefone</b>	<b>Centro de Saúde de Monchique</b>
<b>e-mail</b>	<b>Edifício do Centro de Saúde Monchique, E.N. n° 266</b>
	<b>8550-426 Monchique</b>
	<b>Telef. 282 910 100 Fax 282 913 762</b>
	<b><a href="mailto:usfmonchique@acesbarlavelto.min-saude.pt">usfmonchique@acesbarlavelto.min-saude.pt</a></b>
	<b><u>10 Unidades Cuidados de Saúde Personalizados</u></b>
	<b>2 UCSP – Silves</b>
	<b>Rua Cruz de Portugal</b>
	<b>8300-167 Silves</b>
	<b>Telef. 282 440 020 Fax 282 444 628</b>
	<b><a href="mailto:direccao-slv@acesbarlavelto.min-saude.pt">direccao-slv@acesbarlavelto.min-saude.pt</a></b>
	<b>3 UCSP – Portimão</b>
	<b>Rua Almirante Pinheiro</b>
	<b>8500-556 Portimão</b>
	<b>Telef. 282 420 160 Fax 282 420 269</b>
	<b><a href="mailto:direccao-ptm@acesbarlavelto.min-saude.pt">direccao-ptm@acesbarlavelto.min-saude.pt</a></b>
	<b>1 UCSP – Lagos</b>
	<b>Sítio da Pedra Alçada</b>
	<b>8600 - 643Lagos</b>
	<b>Telef. 282 780 000 Fax 282 780 005</b>
	<b><a href="mailto:direccao-lgs@acesbarlavelto.min-saude.pt">direccao-lgs@acesbarlavelto.min-saude.pt</a></b>
	<b>2 UCSP – Lagoa</b>
	<b>Rua do Centro de Saúde</b>
	<b>8400-413Lagoa</b>
	<b>Telef. 282 340 370 Fax 282 340 379</b>
	<b><a href="mailto:direccao-lga@acesbarlavelto.min-saude.pt">direccao-lga@acesbarlavelto.min-saude.pt</a></b>

**1 UCSP – Aljezur**

Rua dos Bombeiros Voluntários

8670-130 Aljezur

Telef. 282 990 200 Fax 282 990 201

[direccao-ajz@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:direccao-ajz@acesbarlavelto.min-saude.pt)

**1 UCSP – Vila do Bispo**

Sítio das Eiras

8650-405 Vila do Bispo

Telef. 282 639 179 Fax 282 639 180

[direccao-vbp@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:direccao-vbp@acesbarlavelto.min-saude.pt)

**1 Unidade de Saúde Pública**

Unidade de Saúde Pública do ACES Algarve II - Barlavento

Rua Poeta António Aleixo

8500 – 856 Portimão

Telef. 282 405 300 Fax 282 405 301

[saudepublica-ptm@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:saudepublica-ptm@acesbarlavelto.min-saude.pt)

**1 Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados**

URAP do ACES II - Barlavento

Rua Almirante Pinheiro

8500-556 Portimão

Telef. 282 420 160 Fax 282 420 169

[urap-barlavento@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:urap-barlavento@acesbarlavelto.min-saude.pt)

**3 Unidade de Cuidados na Comunidade**

UCC – “Rio Arade”

(Integra o Centro de Saúde de Silves)

Rua Cruz de Portugal

8300-167 Silves

Telef. 282 440 020 Fax 282 444 628

[eccislvl@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:eccislvl@acesbarlavelto.min-saude.pt)

**UCC – ” Dunas”**

**(Integra os Centros de Saúde de Monchique e Portimão)**

**Rua Almirante Pinheiro**

**8500-556 Portimão**

**Telef. 282 420 160 Fax 282 420 269**

**[ecciptm@acesbarlavento.min-saude.pt](mailto:ecciptm@acesbarlavento.min-saude.pt)**

**UCC – “Infante”**

**(Integra os Centros de Saúde de Lagos, Aljezur e Vila do Bispo)**

**Sítio da Pedra Alçada**

**8600-643 Lagos**

**Telef. 282 780 000 Fax 282 780 005**

**[eccligs@acesbarlavento.min-saude.pt](mailto:eccligs@acesbarlavento.min-saude.pt)**

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

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>Direcção / Administração / Fiscalização</b>	<b>Director Executivo – Dr.ª Rosa Gonçalves</b>  <b>Conselho Executivo – Dr.ª Rosa Gonçalves, Dr.ª Elisa Cunha, Dr.ª Isabel Guerreiro</b>  <b>Conselho Clínico – Dr.ª Elisa Cunha, Dr.ª Teresa Pereira, Dr. Carlos Filipe e Enf.ª Maria do Carmo Pacheco</b>  <b>Conselho da Comunidade</b>	
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho da Comunidade</b>	
<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)	<b>Sistema CTH – Tempos da ACSS</b>  <b>DEP – Departamento de Estatística e Planeamento da ARS Algarve, IP</b>	

<p><b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)</p>	<p><b>UAG – Unidade de Apoio à Gestão – Dr. Hugo Rodrigues</b></p> <p><b>Comissão de Ética da ARS Algarve, IP</b></p> <p><b>Observatório Regional do Gabinete do Cidadão da Região de Saúde do Algarve</b></p>	
---	--	--



<p>Gabinete do Utente Telefone e-mail</p>	<p><u>1 Gabinete Cidadão do ACES:</u></p> <p>Gabinete do Cidadão do ACES II – Barlavento Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 269 <a href="mailto:gabcidadao-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt">gabcidadao-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt</a></p> <p><u>7 Gabinetes do Cidadão Locais:</u></p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Monchique Edifício do Centro de Saúde Monchique, E.N. n.º 266 8550-426 Monchique Telef. 282 910 100 Fax 282 913 762 <a href="mailto:gabutente-mcq@acesbarlavento.min-saude.pt">gabutente-mcq@acesbarlavento.min-saude.pt</a></p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Silves Rua Cruz de Portugal 8300-167 Silves Telef. 282 440 020 Fax 282 444 628 <a href="mailto:gabutente-slv@acesbarlavento.min-saude.pt">gabutente-slv@acesbarlavento.min-saude.pt</a></p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Portimão Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 269 <a href="mailto:gabutente-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt">gabutente-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt</a></p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Lagos Sítio da Pedra Alçada</p>	
---	---	--

**8600-643 Lagos**

**Telef. 282 780 000 Fax 282 780 005**

**[gabutente-lgs@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:gabutente-lgs@acesbarlavelto.min-saude.pt)**

**Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de  
Lagoa**

**Rua do Centro de Saúde**

**8400-413 Lagoa**

**Telef. 282 340 370 Fax 282 340 379**

**[gabutente-lga@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:gabutente-lga@acesbarlavelto.min-saude.pt)**

**Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de  
Aljezur**

**Rua dos Bombeiros Voluntários**

**8670-130 Aljezur**

**Telef. 282 990 200 Fax 282 990 201**

**[gabutente-ajz@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:gabutente-ajz@acesbarlavelto.min-saude.pt)**

**Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de  
Vila do Bispo**

**Sítio das Eiras**

**8650-405 Vila do Bispo**

**Telef. 282 639 179 Fax 282 639 180**

**[gabutente-vbp@acesbarlavelto.min-saude.pt](mailto:gabutente-vbp@acesbarlavelto.min-saude.pt)**

### C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO – sistema de informação dos hospitais	
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
3. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
4. SAPE – Sistema de Apoio à prática de enfermagem	X
5. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
6. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e acompanhamento	X
9. SIARS	X
10. GHAF	X
11. BAS	X

C.2. Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. SISO	X
2. E-AGENDA	X
3. INTRA HYT	X
4. GEST CARE	X
5. Base de dados para contraceptivos em PF	X
6. Registo Oncológico Regional	X
7.	
8.	

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

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

Os softwares existentes fazem o reconhecimento dos utilizadores do sistema através de password individual e confidencial.

**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>Referência e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?			Em execucao
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Actividades 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		
<p><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, ...)</p> <p>1. .Regulamento dos Fundos de Caixa.....</p> <p>2. .Regulamento Taxas Moderadoras.....</p> <p>3. .Regulamento da UAG.....</p> <p>4. .Regulamento do Gabinete do Cidadão .....</p> <p>5. .Regulamento Acesso Consultas Abertas.....</p> <p>6. Orientações para realização de Agendas Médicas.....</p> <p>7. Orientações de acesso a consultas do Hospital de referência.</p> <p>8. Orientações para procedimentos na determinação de HgA1C</p> <p>9. Orientações para acesso ao Rastreio do Cancro Cólo Mama.</p>			

## E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
<p><b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	
<p><b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
<p><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?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>		X	
<p><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 actividades e de desempenho?</p>			
<p><b>1.5</b> Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>			
<p><b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?</p>			
<p><b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?</p>			Existe monitorizacao do acesso e productividade para correcao dos desvios
<p><b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?</p>			
<p><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)?</p>			Há procedimentos de controlo na ARS.

1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?			Tendo em conta que no ACES existem 40% de utentes sem medico os TRG nao podem ser cumpridos. Existe contudo orientacao para TRG
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Quadro pag 17
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Em 2011
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Apenas para acesso a consulta e outras actividades
1.15 Está disponível, no sitio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde? Indicar com que regularidade é actualizada.			A ser actualizada
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.			Solicitado ao CHBA
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de	X		Anexo 1

reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)			
<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 correcção?	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	Foi respondido inquérito sobre TMRG
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		1 - Má qualidade de Atendimento Administrativo
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Anexo 2



# ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

## CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS CUIDADOS HOSPITALARES

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

<p><b>Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2010</b></p> <p>(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)</p>			
<p><b>Nível de acesso e tipo de cuidados</b></p>	<p><b>TMRG</b></p>	<p><b>TGR da entidade</b></p>	<p><b>TR da entidade Ano 2010</b></p>
<p><i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i></p>			
<p><b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo relacionado com doença aguda</li> </ul>	<p>Atendimento no dia do pedido</p>		<p>Atendimento no dia do pedido</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo não relacionado com doença aguda</li> </ul>	<p>10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido</p>		<p>Até 30 dias úteis a partir da data do pedido</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovação de medicação em caso de doença crónica</li> </ul>	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		Até 5 dias úteis após a entrega do pedido
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)</li> </ul>	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		Até 5 dias úteis após a entrega do pedido
<b>Consulta no domicílio a pedido do utente</b>	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		Até 5 dias úteis
<b><i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i></b>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar</li> </ul>	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar</li> </ul>	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar</li> </ul>	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cateterismo cardíaco</li> </ul>	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Pacemaker</i> cardíaco</li> </ul>	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

<b>Cirurgia programada</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar</li> </ul>	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar</li> </ul>	15 (quinze) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar</li> </ul>	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar</li> </ul>	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		

#### Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.  
 CTH - Consulta a Tempo e Horas  
 Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

# ANÁLISE ESPECÍFICA

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

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE (centros de saúde, USF, extensões)

Área de Cuidados	Volume de cuidados prestados							
	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2010	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2009	Variação 2010 – 2009 (%)	Nº consultas subsequentes 2010	Nº consultas subsequentes 2009	Variação 2010 – 2009 (%)	Total 2010	Total 2009
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	103 171	101 347	+ 2%	272 485	256 026	+ 6,42%	375 656 + 5%	357 373
Consultas de saúde infantil	11 827	11 379	+ 4%	14 731	13 228	+ 11%	26 558 + 8%	24 607
Consultas de saúde materna	1 769	1 711	+ 3%	9 798	8 320	+ 18%	11 567 + 15%	10 031
Consultas de planeamento familiar	6 424	5 932	+ 8%	2 648	2 146	+ 23%	9 072 + 12%	8 078
Vigilância de doentes diabéticos		Incluído em MGF			Incluído em MGF			
Vigilância de doentes hipertensos		Incluído em MGF			Incluído em MGF			
Consultas médicas no domicílio	656	Incluído em MGF			Incluído em MGF			

Consultas de enfermagem no domicílio	21 137							
Consulta Aberta	106 116	122 200	- 13,16%					
Total Consultas de Ambulatório + Consulta Aberta							481 772 + 0,5%	479 573






\* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).



HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2010 e 2009

(Fonte: UCGIC)

ESPECIALIDADE	Produção o Cirurgia Progra mada	Lista de Inscrito s para Cirurgi a (LIC)				
	Operad os 2010	Operad os 2009	Variação 2010 – 2009 (%)	Mediana TE LIC 2010 (meses)	Mediana TE LIC 2009 (meses)	Variação Mediana TE LIC 2010 – 2009 (%)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2010 (Fonte: UCGIC)

Grupo patologia	Prioridade nível 1 Média TE (meses)	Prioridade nível 2 Média TE (meses)	Prioridade nível 3 Média TE (meses)	Prioridade nível 4 Média TE (meses)	Operados 2010	Média TE (meses) operados 2010
Cataratas						
Oncologia						
Outros						

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES em 2010 e 2009 (Fonte: Registo Nacional de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta				
	Nº de exames realizados 2010	Nº de exames realizados 2009	Variação 2010-2009 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2010	
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de diagnóstico				
	Cateterismo de intervenção				
Pacemaker cardíaco	Primeiras implantações				
	Substituições				

# ANEXO 1

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2011  
ACES Algarve II - Barlavento

EXPOSIÇÕES REFERENTES AO ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS									
ORIGEM	OBJECTO/PROBLEMA	N.º EXPOSIÇÕES							
		ALJEZUR	LAGOA	LAGOS	MONCHIQUE	USF MONCHQ	PORTIMÃO	SILVES	VILA BISPO
MEDICINA GERAL E FAMILIAR (Ambulatório)	Acesso:	10	9	22	0	2	38	30	3
CONSULTA ABERTA	Falta de pessoal médico								
CUIDADOS CONTINUADOS	Dificuldade/recusa na marcação de consulta	0	5	0	0	0	26	8	0
CUIDADOS DE ENFERMAGEM	Dificuldade na emissão de credenciais	0	1	0	0	0	0	0	0
COORDENAÇÃO UCSP	Inexistência serviço solicitado,								
VACINAÇÃO	Deficiente articul. c.primários/diferenciados	0	3	0	0	0	3	4	0
SAÚDE PÚBLICA	Desmarcação de consultas sem aviso prévio	0	1	0	0	0	2	0	0
GASMI	Falta de informação adequada em tempo útil	0	0	1	0	0	0	0	0
	Recusa de consulta								
	Falta de pontualidade	0	0	0	0	0	1	0	0
	Tempo de espera para consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Excesso de procedimentos	0	0	1	0	0	0	0	0
	Ausência de substituição médica	0	0	1	0	0	0	0	0
	Absentismo	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAIS</b>		<b>10</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>3</b>
<b>CONSEQUÊNCIAS</b>	<b>ARSA</b>								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo com Cuba;</li> <li>- Contratualização com empresas de prestação de Serviços Médicos e Enfermagem.</li> </ul>								
<b>CONSEQUÊNCIAS</b>	<b>ACES BARLAVENTO</b>								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração do Regulamento Interno do Gabinete do Cidadão;</li> <li>- Elaboração/análise do Relatório Anual do Gabinete do Cidadão;</li> <li>- Reforço da informação junto dos profissionais e utentes através de circulares e placards informativos após análise regular das exposições apresentadas;</li> <li>- Envio das respostas às exposições aos profissionais visados como medida correctiva;</li> <li>- Observação directa e correcção, se necessário, das situações;</li> <li>- Afixação dos elogios nos Serviços;</li> <li>- Encontra-se previsto para 2011 que todas as reclamações e elogios apresentados sejam anexados aos processos individuais dos profissionais visados.</li> </ul>								

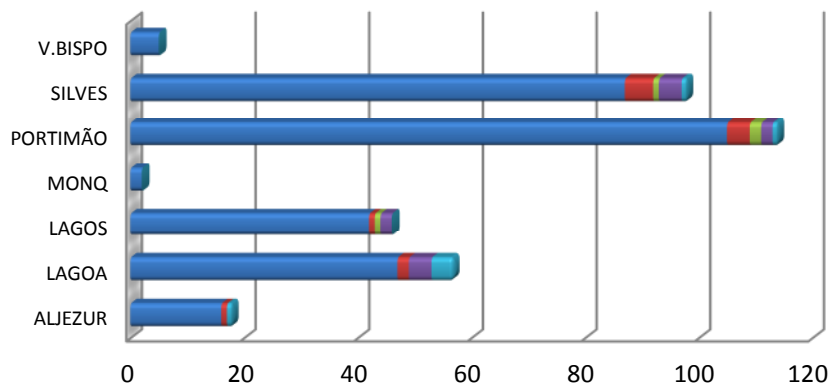
Dados retirados do programa SIMCIDADÃO

# ANEXO 2



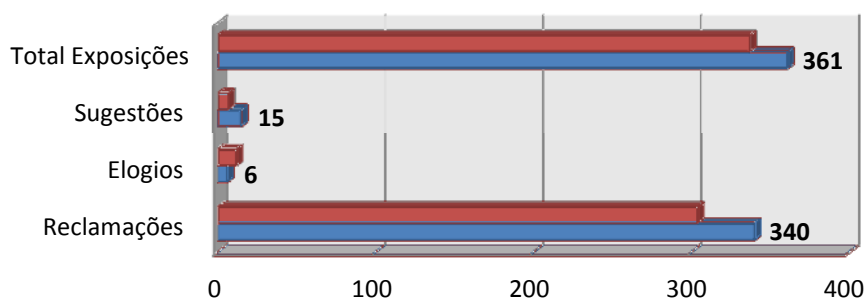
\*Valores rectificados na grelha de 2009 devido à introdução das exposições registadas manualmente no período de contingência em que o sistema SIMCIDADÃO esteve inoperacional.

### EXPOSIÇÕES APRESENTADAS EM 2010 POR CENTRO DE SAÚDE



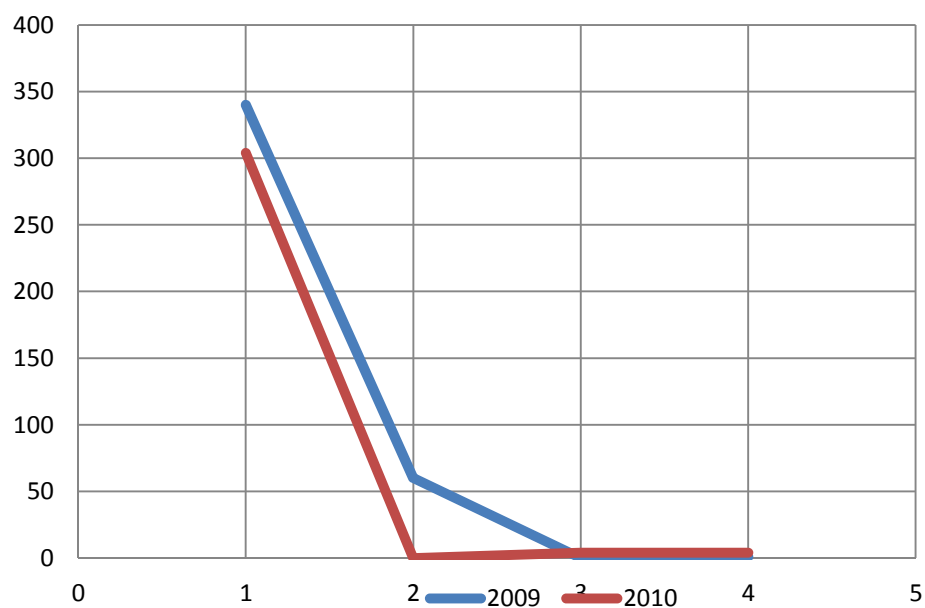
	ALJEZUR	LAGOA	LAGOS	MONQ	PORTIMÃO	SILVES	V.BISPO
RECLAMAÇÕES REGISTADAS SGSR	16	47	42	2	105	87	5
RECLAMAÇÕES ARQUIVADAS POR DESISTENCIA UTENTE	1	2	1	0	4	5	0
RECLAMAÇÕES ANULADAS	0	0	1	0	2	1	0
ELOGIOS	0	4	2	0	2	4	0
SUGESTÕES APRESENTADAS	1	4	0	0	1	1	0

### EXPOSIÇÕES 2009 - 2010

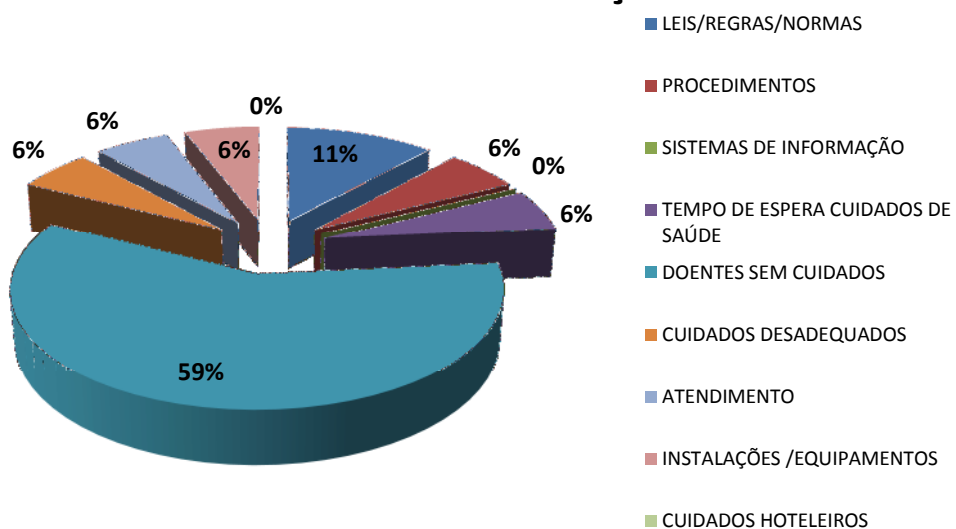


	Reclamações	Elogios	Sugestões	Total Exposições
2010	304	12	7	337
2009	340	6	15	361

## EXPOSIÇÕES REFERENTES A 2009 E 2010

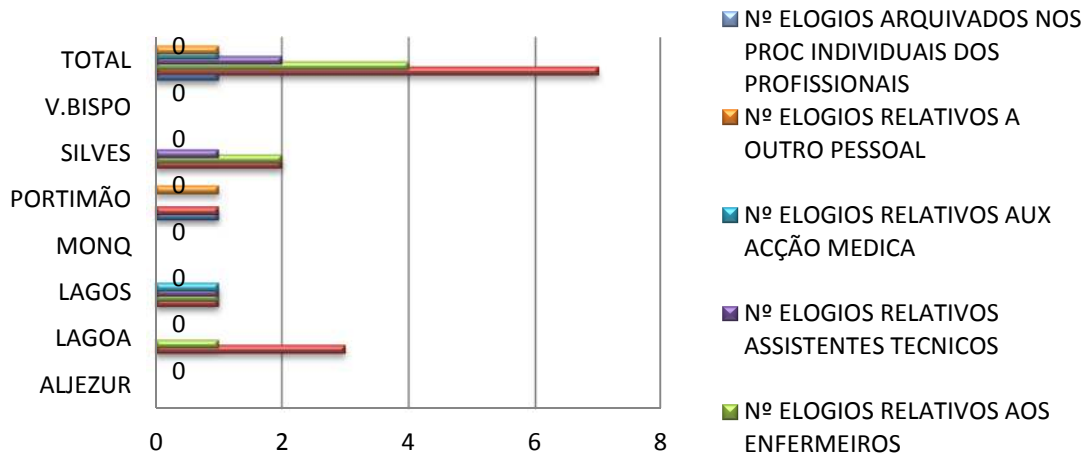


## TIPOLOGIA DAS EXPOSIÇÕES

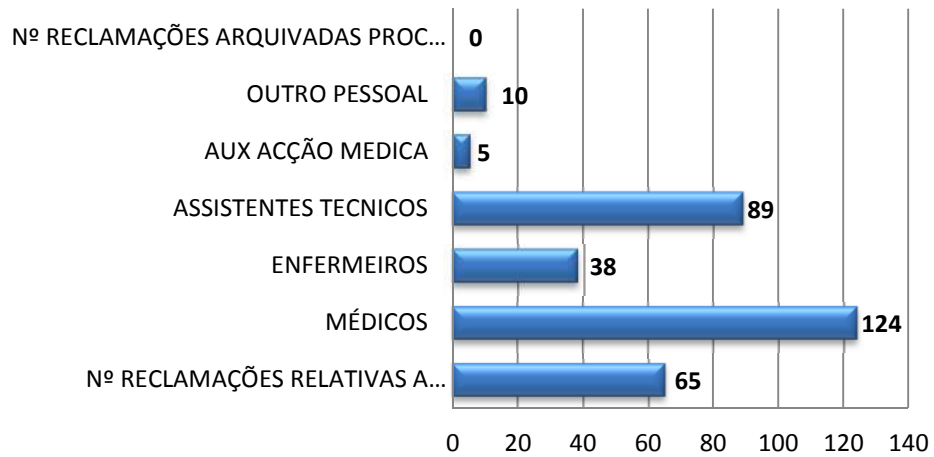




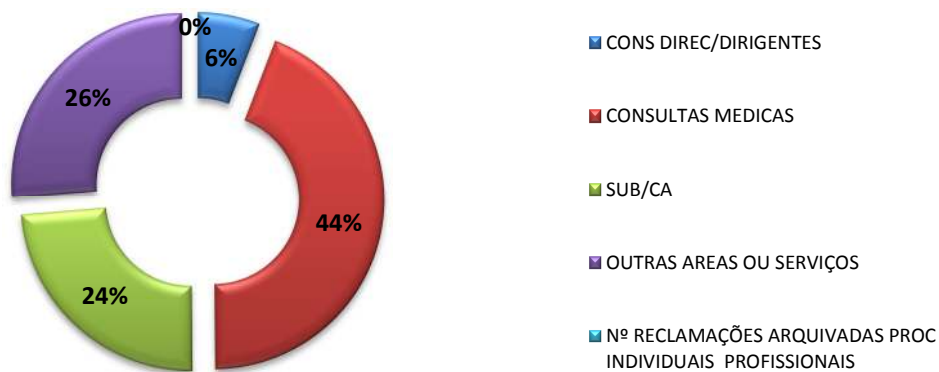
## ELOGIOS REGISTRADOS POR GRUPO PROFISSIONAL



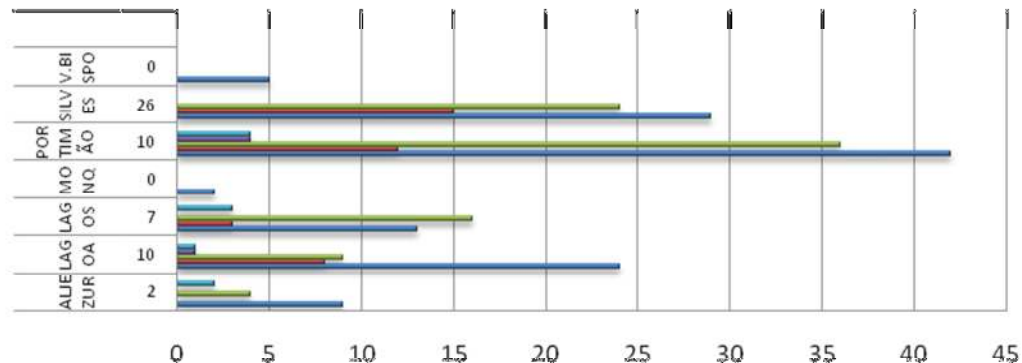
## GRUPOS PROFISSIONAIS



## ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS



## NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR CENTRO DE SAÚDE E GRUPO PROFISSIONAL



	ALIEZUR	LAGOA	LAGOS	MORO	PORTIMÃO	SILVES	V.BESPO
Nº RECLAMAÇÕES ARQUIVADAS PROC INDIVIDUAIS PROFISSIONAIS	0	0	0	0	0	0	0
OUTRO PESSOAL	2	1	3	0	4	0	0
AUX ACÇÃO MEDICA	0	1	0	0	4	0	0
ASSISTENTES TECNICOS	4	9	16	0	36	24	0
ENFERMEIROS	0	8	3	0	12	15	0
MÉDICOS	9	24	13	2	42	29	5

## Áreas Funcionais e Serviços Visados

