

## 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 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 respetivo site os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

**A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE**

<p><b>Designação</b></p>	<p><b>Agrupamento de Centros de Saúde Douro II Douro Sul ACES DOURO SUL</b></p>
<p><b>Localização da sede Telefone e-mail Fax site</b></p>	<p><b>Lugar de Calvilhe, 5100-038 Lamego</b>  <b>254 600 140</b>  <a href="mailto:acesdouro-sul@srsvreal.min-saude.pt">acesdouro-sul@srsvreal.min-saude.pt</a>  <b>254 600149</b>  <a href="http://www.acesdourosul.pt">www.acesdourosul.pt</a></p>
<p><b>Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail</b></p>	<p><b>1- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Armamar</b>  Av. Dr. António de Oliveira Salazar, 5110 – 122 Armamar  Telef: 254 85 52 60 - Fax: 254 85 56 35  e-mail: <a href="mailto:csarmamar@srsvreal.min-saude.pt">csarmamar@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>2 - Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Lamego</b>  Rua do Fafel, 41, 5100 – 143 Lamego  Telef: 254 60 92 13/ 60 92 14 – Fax: 254 61 26 40  e-mail: <a href="mailto:cslamego@srsvreal.min-saude.pt">cslamego@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>3- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Moimenta da Beira</b>  Av. da República, 3620 – 334 Moimenta da Beira  Telef: 254 520 2 50 - Fax: 254 52 02 59  e-mail: <a href="mailto:ctecnico.mbeira@srsvreal.min-saude.pt">ctecnico.mbeira@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>4- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Penedono</b>  Largo Vasco Tito da Cunha, 3630 -231 Penedono  Telef: 254 54 93 02 – Fax 254 504 090  e-mail: <a href="mailto:cspenedono@srsvreal.min-saude.pt">cspenedono@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>5- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de São João da Pesqueira</b>  Av. Marquês de Soveral, 5130 -321 S. João da Pesqueira  Telef: 254 48 41 61 / 62 / 65 Fax: 254 484 828  e-mail: <a href="mailto:cssjpesqueira@srsvreal.min-saude.pt">cssjpesqueira@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>6- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Sernancelhe</b>  Av. das Tílias, 3640 – 211 Sernancelhe  Telef: 254 55 00 00 / 09 - Fax: 254 550 009  e-mail: <a href="mailto:cssernancelhe@srsvreal.min-saude.pt">cssernancelhe@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>7- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Tabuaço</b>  Rua de S. Vicente, 5120-384 Tabuaço  Telef: 254 78 01 30 – Fax 254 780 139  e-mail: <a href="mailto:cstabuaco@srsvreal.min-saude.pt">cstabuaco@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>8- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Tarouca</b>  Rua Alberto Pereira Martins, 3610 – 001 Tarouca  Telef: 254 67 92 00 / 67 93 01 Fax: 254 678 282  e-mail: <a href="mailto:gcardoso.tarouca@srsvreal.min-saude.pt">gcardoso.tarouca@srsvreal.min-saude.pt</a></p> <p><b>9- Unidade de Saúde Familiar Douro Vita</b>  Av. 5 de Outubro, 177 – 1º, 5100-065 Lamego  Telef: 254 600 069 Fax: 254 600 060  e-mail: <a href="mailto:usf.dourovita@srsvreal.min-saude.pt">usf.dourovita@srsvreal.min-saude.pt</a></p>

**10- Unidade de Saúde Familiar Aquilino Ribeiro**

Ava. da República, 3620-334 Moimenta da Beira  
Telef: 254 520 250 Fax: 254 520 259  
e-mail: [usf.aquilinoribeiro@srsvreal.min-saude.pt](mailto:usf.aquilinoribeiro@srsvreal.min-saude.pt)

**11- Unidade de Saúde Familiar Almedina**

Rua do Fafel, 41, 5100 – 143 Lamego  
Telef: 254 60 92 11/212 – Fax: 254 61 26 40  
e-mail: [usf.almedina@srsvreal.min-saude.pt](mailto:usf.almedina@srsvreal.min-saude.pt)

**12- Unidade de Saúde Pública**

Rua do Fafel, 41, 5100-143 Lamego  
Telef 254 609 215 - fax: 254 612 640  
e-mail: [delegacao.lamego@srsvreal.min-saude.pt](mailto:delegacao.lamego@srsvreal.min-saude.pt)

**13- SUB de Moimenta da Beira**

Av. da República, 3620 – 334 Moimenta da Beira  
Telef. 254 520 254  
e-mail: [sub.mbeira@srsvreal.min-saude.pt](mailto:sub.mbeira@srsvreal.min-saude.pt)

**14- ECL (Equipa Coordenadora Local)**

Av. 5 de Outubro, 177 – 1º, 5100-065 Lamego  
Telef: 254 600 069 Fax: 254 600 060  
e-mail: [ecllamego@srsvreal.min-saude.pt](mailto:ecllamego@srsvreal.min-saude.pt)

**15- UCC/ECCI de Tarouca**

Av. Alberto Pereira Martins, 3610 – 001 Tarouca  
Telef: 254 67 92 00 / 67 93 01 Fax: 254 678 282  
e-mail: [ucc.tarouca@srsvreal.min-saude.pt](mailto:ucc.tarouca@srsvreal.min-saude.pt)

**16- UCC Lamego**

Av. 5 de Outubro, 177 – 1º, 5100-065 Lamego  
Telef: 254 600 069 - Fax: 254 600 060  
e-mail: [jpsbarreira@arsnorte.min-saude.pt](mailto:jpsbarreira@arsnorte.min-saude.pt)

**17- UCC de Moimenta da Beira Saudável**

Av. da República, 3620 – 334 Moimenta da Beira  
Telef: 25452 02 50 - Fax: 254 52 02 59  
e-mail: [enfchefe.mbeira@srsvreal.min-saude.pt](mailto:enfchefe.mbeira@srsvreal.min-saude.pt)

**18- UCC Entre Douro e Távora**

Av. Marquês de Soveral, 5130 -321 S. João da Pesqueira  
Telef: 254 48 41 61 / 62 / 65 Fax: 254 484 828  
e-mail: [ucc.entredouroetavora@srsvreal.min-saude.pt](mailto:ucc.entredouroetavora@srsvreal.min-saude.pt)

**19- CDP de Lamego**

Rua do Fafel, 41, 5100 – 143 Lamego  
Telef: 254 60 92 17 – Fax: 254 61 26 40  
e-mail: [cslamego@srsvreal.min-saude.pt](mailto:cslamego@srsvreal.min-saude.pt)

**20- URAP**

Rua do Fafel, 41, 5100 – 143 Lamego  
Telef: 254 60 92 13 / 60 92 14– Fax: 254 61 26 40  
e-mail: [urap.dourosul@srsvreal.min-saude.pt](mailto:urap.dourosul@srsvreal.min-saude.pt)

**B. CARACTERIZAÇÃO GERAL**

(Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>
<b>Administração/ Fiscalização</b>	<b>Diretor Executivo</b> Rui Manuel Tavares Dionísio <b>Conselho Executivo</b> Rui Manuel Tavares Dionísio Eliza Maria Bento Guia Pereira Valdemar de Carvalho Pereira
<b>Participação/Consulta</b>	<b>Conselho da Comunidade</b> Presidente: Valdemar de Carvalho Pereira
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>	<b>1-Conselho Clínico</b> Presidente: Eliza Maria Bento Guia Pereira Vogal: Helena Maria Martins Norinha Gomes Sobral Vogal: Rui Amândio Figueiredo Clemêncio Vogal: Rui Alberto Capucho Ferreira  <b>2-Equipa Coordenadora Local (ECL)</b> João Paulo Barreira
<b>Outros serviços de apoio à gestão</b>	- <b>UAG</b> Adriana Santos Carvalho (Responsável) - <b>Gabinete do Cidadão</b> Anabela Ferreira de Sousa (Responsável)
<b>Gabinete do Cidadão</b> <b>Telefone</b> <b>Fax</b> <b>e-mail</b>	Lugar de Calvilhe, 5100-038 Lamego 254600140 254600149 <a href="mailto:diretorexecutivo.acesdourosul@srsvreal.min-saude.pt">diretorexecutivo.acesdourosul@srsvreal.min-saude.pt</a> <a href="mailto:acesdouro-sul@srsvreal.min-saude.pt">acesdouro-sul@srsvreal.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 - Sistema de informação dos hospitais	X
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. RNU – Registo Nacional de Utentes	X
6. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X

7. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
8. SIOE – Sistema de Informação da Organização do Estado	X
9. SIARS – Sistema de Informação da ARS	X
10. SISO – Sistema de Informação para a Saúde Oral	X
11. SGTD - Sistema Gestão Transportes Doentes	X
12. SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações (ERS)	ERS
13. BAS – Benefícios Adicionais de Saúde	X
14. MARTA	X
15. RHV - Sistema Informático de Recursos Humanos	X
16. PEM - Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
17. EAgenda - Marcação Eletrónica de Consultas	X
18. Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas	X
19. RENTEV – Registo Nacional de Testamento Vital	X
20. SINAVE - Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
21. MIM@UF - Módulo de Informação e Monitorização das UF	X
22. GESTCARE - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados	X

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

23. TAONet - Controlo do Tratamento Anticoagulante Oral	X
24. SiiMA Rastreios	X

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

Todos os processos clínicos em suporte de papel mantêm-se em arquivo nas unidades funcionais, dentro dos gabinetes dos profissionais ou em local próprio cujo acesso é restrito a profissionais de saúde.

Os login/password de acesso às aplicações informáticas são facultadas de acordo com o perfil profissional do utilizador (assistente técnico, enfermeiro e médico), encontrando-se este obrigado ao sigilo profissional.

Existem antivírus nos equipamentos que suportam as aplicações informáticas. Os que não têm antivírus têm bloqueios nos dispositivos externos. Esta área é auxiliada pelo serviço de informática da ARS, uma vez que o ACES não tem técnicos informáticos.

Também existe um Responsável pelo Acesso à Informação de Saúde (RAI).

**D. OUTROS ASPETOS 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>I.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>I.2</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>I.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		Não aplicável aos CSP.
<p><b>I.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Setores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização, ...)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulta Doença Aguda -Fluxograma</li> <li>2. Consulta Aberta - conceito</li> <li>3. Procedimento – Fluxo Documental da Receita</li> <li>4. Procedimento – Fluxo Documental da Despesa</li> <li>5. Procedimento - Fluxo Documental: faturação dos cuidados de Saúde prestados na sequência de acidentes</li> <li>6. Instrução Administrativa para registo informático de entradas e saídas de correspondência – comunicação interna e externa</li> <li>7. Procedimento – Fluxo documental com vista à faturação das prestações de serviço ao Subsistema de Saúde – Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos</li> <li>8. Procedimento – Ajudas de custo e de Transporte</li> <li>9. Procedimento – Processamento: Assiduidade, férias e trabalho extraordinário</li> <li>10. Regulamento dos profissionais em serviço do ACES Douro Sul</li> <li>11. Cartas de Compromisso com Unidades Funcionais</li> <li>12. Contrato-Programa</li> <li>13. Metodologia da Contratualização da ACSS</li> <li>14. Plano de Desempenho</li> <li>15. Regulamento Interno</li> <li>16. Fluxo documental a seguir aquando da anulação de recibos de cobranças de taxas moderadoras</li> </ol>			

<p>17. Fluxo documental com vista ao reembolso direto ao utente;</p> <p>18. Procedimento a efetuar pelo utente/representante para instrução de pedidos de reembolso, referentes aos custos suportados com prestações de saúde noutro Estado Membro, resultantes de estadas temporárias</p> <p>19. Fluxo Documental de faturação EI25 – Migrantes</p> <p>20. Normas /Procedimentos do PPCIRA:</p> <p>Higiene das mãos</p> <p>Uso de luvas</p> <p>Descontaminação do equipamento clínico</p> <p>Recolha segura dos resíduos hospitalares</p> <p>Manuseamento da roupa</p> <p>Utilização de Equipamento de Proteção Individual</p> <p>Higienização do ambiente</p> <p>Praticas seguras (injectáveis)</p> <p>Colocação dos utentes – Isolamento</p> <p>Algaliação vesical</p> <p>21. Normas/Procedimentos da Comissão da Qualidade e Segurança:</p> <p>Identificação Inequivoca do utente/doente</p> <p>Medicamentos LASA</p>
---

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

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<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		Diretor Executivo, Conselho Clínico e de Saúde e Gabinete do Cidadão destinando-se a todas as unidades funcionais.
<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>		X	Por inerência de funções do Conselho Clínico e de Saúde, atendendo ao contexto dos CSP.
<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		(Anexo I).
<p><b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm</p>	X		

em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?			
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		<u>Vertical:</u> ARSNorte <u>Horizontal:</u> Unidade de Saúde
<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)?		X	
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Para os indicadores contratualizados.
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?		X	Não aplicável. É efetuado pela ACSS/SPMS
<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		Reuniões de acompanhamento das UF com periodicidade trimestral.
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)		X	Portaria n.º 153/2017 – Diário da República n.º 86/2017, Série I de 2017-05-04 (Anexo II)
<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		Da informação afixada em todas as UF constam os TMRG dos cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente: -Motivo relacionado com doença aguda -Motivo não relacionado com doença aguda. -Renovação de medicação em caso de doença crónica. -Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem).



			-Consulta no domicílio a pedido do utente.
<b>I.15</b> Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de actividade/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	
<b>I.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		Os aplicativos informáticos SAM e SINUS emitem o documento comprovativo do agendamento da consulta ou tratamento mas não estão preparados para informar sobre os TMRG. Estes, encontram-se afixados em todas as Unidades Funcionais.
<b>I.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		O sistema informático de apoio ao ALERT PI proporciona automaticamente a informação, a qual é facultada ao utente sempre que a solicite.
<b>I.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		Regulamento Interno.
<b>I.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, objecto, consequências (anexo)	X		Todas as exposições (reclamações, sugestões e elogios) dos cidadãos, independentemente da forma de entrada ou temática são objeto de tratamento pelo Gabinete do Cidadão. Todas são tramitadas através da aplicação informática Sistema Sugestões e Reclamações de Gestão da ERS (SGREC).
<b>I.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		O Gabinete do Cidadão analisa as causas mais visadas nos processos de reclamação e, sempre que entender necessário, propõe ao Diretor Executivo medidas de correção com vista à defesa dos legítimos direitos dos cidadãos e da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelas unidades de saúde.
<b>I.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	X		Através da solicitação de informações complementares.

saúde?			
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	Foi aberto um processo de inquérito (Ref <sup>o</sup> n.º 03 UCSP A/ACES DS/2016) em resultado de uma exposição. <u>Problemas:</u> Atendimento/marcação de consultas e habilitações dos profissionais. <u>Grupos profissionais visados:</u> Médico, Enfermeiro e Assistente Técnico.
<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 Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Por meio da informação constante do relatório de atividades da Comissão da Qualidade e Segurança o qual é anualmente submetido à DGS. (Anexo III)

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

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

**TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (TMRG), TEMPOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (TRG) DA ENTIDADE E TEMPOS DE RESPOSTA (TR) DA ENTIDADE EM 2017**

[Portaria n.º 153/2017 – Diário da República n.º 86/2017, Série I de 2017-05-04](#)

**TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS**

<b>Nível de acesso e tipo de cuidados</b>	<b>TMRG</b>	<b>TRG da entidade</b>	<b>TR da entidade Ano 2017</b>
<b>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</b>			
<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.	Atendimento no dia do pedido.
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	Até 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido.	Até 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido.	83,15% dos pedidos foram agendados até 10 dias úteis. Entre 11 a 15 dias úteis registou-se 7,18% dos pedidos.
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	Até 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido.	Até 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido.	78,23% dos pedidos foram atendidos no próprio dia; 17,68% em 1 dia útil; 3,03% em 2 dias úteis e 0,65% até 3 dias.
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	Até 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido.	Até 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido.	Sem informação estatística.
▪ 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.	79,01% das solicitações foram atendidas no próprio dia; 5,55% em 1 dia útil; 2,47% em 2 dias úteis.

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

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

QUADRO I - VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS

ÁREA DE CUIDADOS	Nº CONSULTAS 2017	Nº CONSULTAS 2016	VARIAÇÃO 2017 – 2016 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar	270.230	257.251	5,04%
Consultas de saúde infantil	21.522	22.127	-2,73%
Consultas de saúde materna	3.640	4.079	-10,76%
Consultas de planeamento familiar	6.446	6.515	-1,05%
Vigilância de doentes diabéticos	25.529	27.168	-6,03%
Vigilância de doentes hipertensos	52.432	55.815	-6,06%
Consultas médicas no domicílio	1.950	2.323	-16,05%
Consultas de enfermagem no domicílio	15.524	27.168	-42,85%
Consultas urgentes (SAP, atendimento complementar e recurso)	14.739	16.114	-8,53%
Consultas por Especialidade (Medicina Dentária)	1.735	-	A consulta de Medicina Dentária foi instituída no ACES Douro Sul em setembro de 2017

## **ANEXOS**

- **ANEXO I - Resposta à Questão 1.3**  
(Indicadores de resultados na componente do acesso e de produção)
- **ANEXO II – Resposta à Questão 1.10 e 1.11**  
(Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados)
- **ANEXO III – Resposta à Questão 1.24**  
(Resumo do tratamento das reclamações)

## ANEXO I

### Resposta à Questão I.3

QUADRO 2 - Índice de Desempenho Global (IDG)

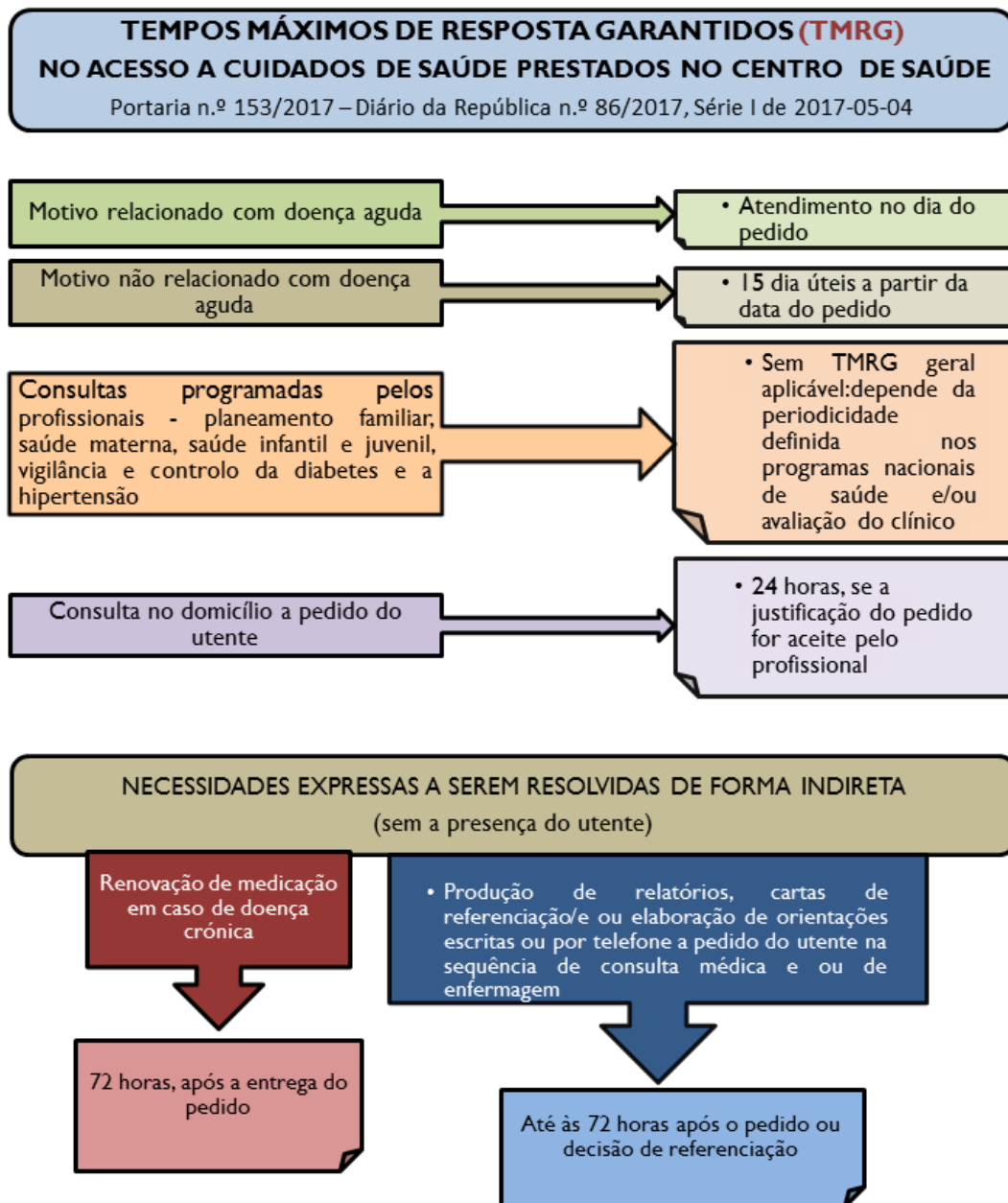
Área	UCC	UCSP	USF-A	Total
Desempenho Assistencial	12,50	53,10	75,60	54,80
Acesso	25,00	42,50	48,30	43,30
Cobertura ou Utilização	25,00	50,00	70,00	50,00
Distribuição da Atividade	100,00			100,00
Distribuição das Consultas Presenciais no Dia		56,25	50,00	50,00
Personalização		25,00	25,00	25,00
Tempos Máximos de Resposta Garantidos	100,00			100,00
Gestão da Doença	41,05	52,10	85,40	54,20
Diabetes Mellitus		45,85	75,00	58,30
Doença Crónica	100,00			100,00
Doenças Aparelho Respiratório		0,00	50,00	0,00
ECCI	32,15			32,15
Hipertensão Arterial		66,70	100,00	66,70
Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças		100,00	100,00	100,00
Gestão da Saúde	53,15	70,80		58,30
Saúde da Mulher		43,75	75,00	50,00
Saúde do Adulto		83,30	100,00	83,30
Saúde do Idoso		16,70	33,30	16,70
Saúde Infantil e Juvenil		43,75	75,00	50,00
Intervenção Comunitária	0,00			0,00
<b>Total</b>	<b>12,50</b>	<b>53,10</b>	<b>75,60</b>	<b>54,80</b>

Fonte: <https://sns.gov.pt/powerbi/powerbi.html>

## ANEXO II

### Resposta às Questões I.10 e I.11

Figura I-Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados





## ANEXO III Resposta à Questão I.24

### Resumo do tratamento das reclamações

#### Quadro I - Distribuição dos processos de reclamação por unidade de saúde

EXPOSIÇÕES 2017						
	Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Reclamação anulada pelo cidadão	Total
<b>CS Armamar</b>	UCSP Armamar	3	0	0	0	3
<b>CS Lamego</b>	UCSP Lamego	0	0	0	0	0
	USF Almedina	11	0	0	0	11
	USF Douro Vita	2	0	0	0	2
	UCC Lamego	0	0	0	0	0
	CDP	0	0	0	0	0
	ECL	0	0	0	0	0
	URAP	0	0	0	0	0
	USP Lamego	0	0	0	0	0
	<b>CS Mta. da Beira</b>	UCSP Mta. da Beira	1	0	0	0
USF Aquilino Ribeiro		1	0	0	0	1
UCC Mta. da Beira Saudável		0	0	0	0	0
<b>CS Penedono</b>	UCSP Penedono	0	0	0	0	0
<b>CS S. J. Pesqueira</b>	UCSP S. João da Pesqueira	5	1	0	2	4
	UCC Entre Douro e Távora	0	0	0	0	0
<b>CS Sernancelhe</b>	UCSP Sernancelhe	1	0	0	0	1
<b>CS Tabuaço</b>	UCSP Tabuaço	8	0	0	0	8
<b>CS Tarouca</b>	UCSP Tarouca	4	0	0	0	4
	UCC Tarouca	0	0	0	0	0
	SUB Mta da Beira	12	1	0	1	12
	<b>ACES Douro II - Douro Sul (Total anual)</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>47</b>

Conforme se verifica através do Quadro I, durante o ano de 2017, o Gabinete do Cidadão do ACES Douro Sul registou 50 exposições, 3 das quais foram anuladas a pedido do exponente.

Dos 47 processos de exposição, 45 foram tipificados como reclamações, representando cerca de 95,74% do total de exposições e 2 como elogio.

Dos 45 processos de reclamação, 46 foram dirigidos às unidades prestadoras de cuidados de saúde do ACES e um à empresa de prestação de serviços de limpeza.

Não foram observadas quaisquer sugestões.

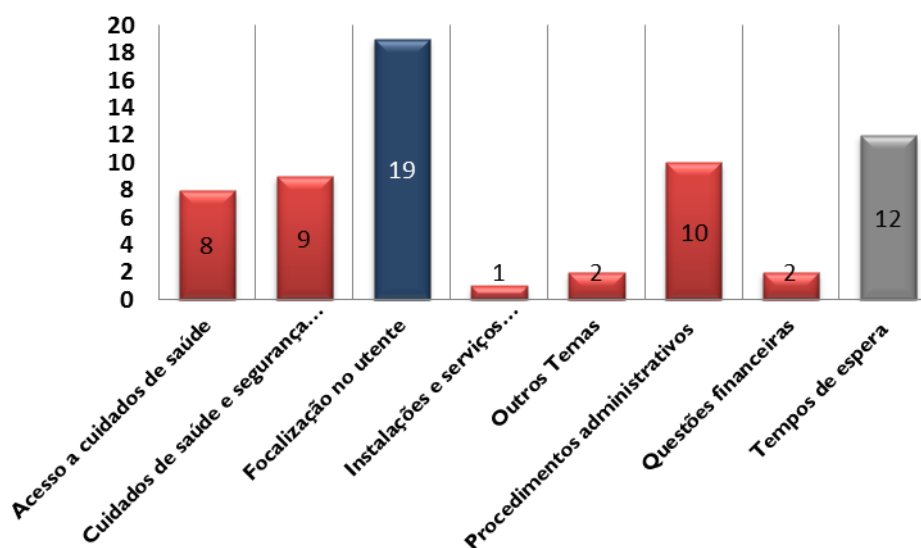
**Quadro 2 - Comparativo anual 2016-2017**

Tipo de Exposição	2017	2016	Comparação	% Total de exposições	
			2017-2016	2017	2016
Reclamação	45	58	-22,41%	95,74%	95,08%
Elogio	2	3	-33,33%	4,26%	4,92%
Sugestão	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total anual</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>-22,95%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Tal como o apresentado no Quadro 2, a comparação com igual período de 2016 permite constatar ter havido uma diminuição da participação dos utentes no que respeita a reclamações em cerca de 22,41%.

Ao nível da apresentação de elogios, a participação dos exponentes foi mais reduzida do que no ano transato em cerca de 33,33%, tendo sido recebidos 2 elogios em 2017 e 3 em 2016.

**Figura I - Reclamações 2017 por área temática**



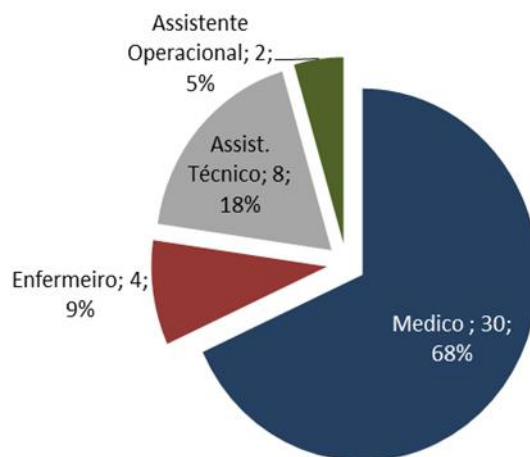
Tal como se encontra representado na Figura I, constata-se que o tema mais assinalado foi o de “Focalização no utente”, assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes, publicidade e relações interpessoais, tendo totalizado cerca de 29,23% do total de ocorrências por área temática.

Seguiu-se o tema “Tempos de espera”, assuntos relacionados com os tempos de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos.

Em terceiro lugar, “Procedimentos administrativos” temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciem as opções de resposta a determinadas situações, incluindo, entre outros, os horários de funcionamento, as confirmações de agendamento ou as opções de atendimento em caso de motivos imputáveis ao utente.

Em quarto lugar, “Cuidados de saúde e segurança do doente”, temas que abrangem a qualidade técnica dos cuidados de saúde, incluindo, entre outros, habilitações dos profissionais e pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica dos doentes e alguns itens compreendidos nos requisitos de licenciamento, como a esterilização ou a desinfeção de espaços e materiais.

**Figura 2 - Reclamações 2017 por grupo profissional**



No que respeita ao grupo profissional mais reclamado, verificou-se que a insatisfação do reclamante se dirigiu, maioritariamente, ao grupo “Médico”, registando cerca de 68% do total de reclamações. Seguiu-se o de “Assistente técnico” com 18% e, em terceiro lugar, o grupo “Enfermeiro” com 9% (Figura2).

**Quadro 3 - Elogios 2017 por grupo profissional**

ELOGIOS 2017 - Grupo Profissional		
Médico	Enfermeiro	Assistente Técnico
1	2	1

Dos 2 elogios rececionados, ambos foram dirigidos aos colaboradores das unidades de saúde, particularmente a médicos, enfermeiros e assistentes técnicos como reconhecimento pelo bom atendimento prestado, cuja distribuição por grupo profissional se encontra refletida no Quadro 3.

É de suma importância a análise aos fatores que determinaram a insatisfação do utente dado que as reclamações devem ser entendidas como mecanismos preciosos para as Instituições pois, através delas, conseguem perceber melhor os seus problemas e os aspetos que devem ser melhorados.

Nesta conformidade, foram divulgadas normas e procedimentos com vista ao cumprimento do que a Lei estabelece como matéria de direitos dos utentes enquanto figura central do sistema de saúde.

Nesse sentido, o Gabinete do Cidadão sempre que entenda por necessário, propõe ao Diretor Executivo medidas de correção com vista à defesa dos legítimos direitos dos cidadãos e da melhoria contínua da qualidade dos serviços e o desempenho organizacional.