

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.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	ACES Algarve II - Barlavento
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Rua Almirante Pinheiro de Azevedo 8500 – 556 Portimão 282 420 160 acesbarlavento@acesbarlavento.min-saude.pt 282 420 169
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><u>8 Unidades Cuidados de Saúde Personalizados</u></p> <p>2 UCSP – Silves Rua Cruz de Portugal 8300-167 Silves Telef. 282 440 020 Fax 282 444 628 direccao-slv@acesbarlavento.min-saude.pt</p> <p>2 UCSP – Portimão Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 169 direccao-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt</p> <p>1 UCSP – Lagos Sítio da Pedra Alçada 8600 - 643Lagos Telef. 282 780 000 Fax 282 780 005 direccao-lgs@acesbarlavento.min-saude.pt</p> <p>1 UCSP – Lagoa Rua do Centro de Saúde 8400-413 Lagoa Telef. 282 340 370 Fax 282 340 379 direccao-lga@acesbarlavento.min-saude.pt</p>

	<p>1 UCSP – Aljezur Rua dos Bombeiros Voluntários 8670-130 Aljezur Telef. 282 990 200 Fax 282 990 201 direccao-ajz@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p>1 UCSP – Vila do Bispo Sítio das Eiras 8650-405 Vila do Bispo Telef. 282 639 179 Fax 282 639 180 direccao-vbp@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p><u>1 Unidade de Saúde Pública</u></p> <p>Unidade de Saúde Pública do ACES Algarve II - Barlavento Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 168 uspbbarlvento.algarve@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p><u>1 Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados</u></p> <p>URAP do ACES II - Barlavento Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 169 urap-barlvento@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p><u>4 Unidade de Cuidados na Comunidade</u></p> <p>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 uccrioarade@acesbarlvento.min-saude.pt</p>
--	---

	<p>UCC – ” Dunas” (Integra os Centros de Saúde de Monchique e Portimão) Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 163 Fax 282 420 162 uccdunas@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p>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 uccinfante@acesbarlvento.min-saude.pt</p> <p>UCC – “D’Alagoa” (Integra o Centro de Saúde de Lagoa) Rua do Centro de Saúde 8400-413 Lagoa Telef. 282 340 370 Fax 282 340 379 ucc-dalagoa@acesbarlvento.min-saude.pt</p>
--	---

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>
Direcção / Administração / Fiscalização	<p>Diretor Executivo – Dr.ª Rosa Gonçalves</p> <p>Conselho Executivo – Dr.ª Rosa Gonçalves, Dr.ª Angélica Aleixo, Dr.ª Isabel Guerreiro</p> <p>Conselho Clínico – Dr.ª Angélica Aleixo, Dr.ª Teresa Pereira, Dr. Carlos Filipe e Enf.ª Maria do Carmo Pacheco</p> <p>Conselho da Comunidade</p>	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade	
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)	<p>Sistema CTH – Tempos da ACSS</p> <p>DEP – Departamento de Estatística e Planeamento da ARS Algarve, IP</p>	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<p>UAG – Unidade de Apoio à Gestão</p> <p>Gabinete do Cidadão do ACES Barlavento</p> <p>Comissão de Ética da ARS Algarve, IP</p> <p>Observatório Regional do Gabinete do Cidadão da Região de Saúde do Algarve</p>	

<p>Gabinete do Utente</p> <p>Telefone</p> <p>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 282 420 168 gabcidadao-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt</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. nº 266 8550-426 Monchique Telef. 282 910 100 Fax 282 913 762 gabutente-mcq@acesbarlavento.min-saude.pt</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 gabutente-slv@acesbarlavento.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Portimão Rua Almirante Pinheiro 8500-556 Portimão Telef. 282 420 160 Fax 282 420 168 gabutente-ptm@acesbarlavento.min-saude.pt</p> <p>Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Lagos Sítio da Pedra Alçada 8600-643 Lagos Telef. 282 780 000 Fax 282 780 005 gabutente-lgs@acesbarlavento.min-saude.pt</p>	

	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	
--	--	--

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	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
9. SIARS	X
10. GHAF	X
11. BAS	X

C.2. Outras aplicações informáticas 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. SGTD	X
1.	
2.	

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

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª 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 Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratação, ...) 1. .Regulamento dos Fundos de Caixa..... 2. .Regulamento Taxas Moderadoras..... 3. .Regulamento da UAG..... 4. .Regulamento do Gabinete do Cidadão 5. .Regulamento Acesso Consultas Abertas..... 6. Orientações para realização de Agendas Médicas..... 7. Orientações de acesso a consultas do Hospital de referência. 8. Orientações para procedimentos na determinação de HgA1C 9. Orientações para acesso ao Rastreio do Cancro Cólo do Útero.			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 		X	
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?			
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar			
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?			
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	x		Existe monitorizacao do acesso e produtividade para correccao dos desvios
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?			
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?			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 48% de utentes sem medico os TRG nao podem ser cumpridos. Existe contudo orientacao para TRG do ACES
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Quadro pág. 13
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		

1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	x		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	x		Apenas para acesso a consulta e outras atividades
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?			A divulgação tem de ser realizada pela ARS Algarve.
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 reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	x		Anexo 1
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	x		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?		x	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		x	- Relatório anual sobre o acesso a cuidados de saúde no SNS de Maio de 2012 - Proc. 48/2012-INS Carta dos Direitos de Acesso
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do	x		Anexo 2

projecto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)			
---	--	--	--

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 2012
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2012
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		Atendimento no dia do pedido
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		Até 30 dias úteis a partir da data do pedido
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		Até 5 dias úteis após a entrega do pedido
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		Até 5 dias úteis após a entrega do pedido
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		Até 5 dias úteis
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ 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		

Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
Cirurgia programada			
▪ 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 após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	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 1ªs consultas o 2012	Nº 1ªs consultas 2011	Variação 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Variação 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	119.931	104.394	15%	279.139	284.166	-2%
Consultas de saúde infantil	14.042	11.976	17%	14.784	16.587	-11%
Consultas de saúde materna	1.600	1.642	-3%	8.814	9.267	-5%
Consultas de planeamento familiar	7.058	6.546	8%	3.555	3.068	16%
Vigilância de doentes diabéticos		Incluído em MGF		Incluído em MGF		
Vigilância de doentes hipertensos		Incluído em MGF		Incluído em MGF		
Consultas médicas no domicílio	910	874	4%			
Consultas de enfermagem no domicílio	4324	4808	-10%			
...						

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2012 e Ano 2011

(Fonte: SICSA)

[illegible]

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

[illegible]

* 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. Comparação da produção em 2012 e 2011

(Fonte: SIGLIC)

[illegible]

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade
(Fonte: SIGLIC)

[illegible]

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2012	Nº de exames realizados 2012	Variação 2012-2012 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2012
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP

ACES ALGARVE II – Barlavento	Totais - 2012
Nº TOTAL DE RECLAMAÇÕES (POR DATA DE OCORRÊNCIA)	304
Nº TOTAL DE SUGESTÕES	14
Nº TOTAL DE ELOGIOS	11
Nº TOTAL DE EXPOSIÇÕES	329
Nº TOTAL DE EXP.ANULADAS (NÃO CONTABILIZADAS)	10

1.TIPOLOGIA DAS EXPOSIÇÕES	ALJ	LGA	LGS	MQ		PTM	SLV	VB	TOTAL
				CS	USF				
1.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	2	49	38	5	0	158	39	3	304
1.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) não resolvidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	0	0	1	0	0	5	0	0	6
1.5. N.º de reclamações anuladas pelo profissional do GC		2	2	0	0	0	0	0	4
1.6. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7. N.º de 2ª reclamação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8. N.º de elogios registados	1	1	1	0	0	5	3	0	11
1.9. N.º de sugestões registadas	1	2	0	0	0	9	2	0	14

2. CAUSA DAS EXPOSIÇÕES	Totais - ACES BARLAVENTO
2.1. Recusa de Consulta	45
2.2. Dificuldade na marcação de consulta	25
2.3. Falta de cortesia	28
2.4. Falta e informação aos utentes	13
2.5. Falta de qualidade na assistência	0
2.6. Escassez de pessoal	4
2.7. Regras inadequadas	1
2.8. Taxas moderadoras	3
2.9. Tempo de espera para atendimento	13
2.9. Tempo de espera no serviço de urgência	2
3. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	Totais - ACES BARLAVENTO
3.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes Topo	1
3.2. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes Intermédios	34
3.3. N.º de reclamações relativas aos Médicos	135
3.4. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	36
3.5. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	47
3.6. N.º de exposições anexadas aos processos individuais	30

Anexo 1

PROBLEMA : <u>ACESSO</u>	N.º EXPOSIÇÕES								
	ALJEZUR	LAGOA	LAGOS	MONCHIQUE		PORTIMÃO	SILVES	VILA BISPO	TOTAIS
				CS	USF				
Falta de pessoal médico									
Dificuldade/recusa na marcação de consulta									
Dificuldade na emissão de credenciais	2	6	1	0	0	36	11	1	57
Inexistência serviço solicitado,									
Deficiente articulação Primários/Diferenciados									
Desadequação dos horários									
Desmarcação de consultas sem aviso prévio									
Falta de informação adequada em tempo útil									
Recusa de consulta									
Falta de pontualidade	3	10	16	1	0	45	2	11	88
Tempo de espera para consulta									
Excesso de procedimentos									
Ausência de substituição médica									
Absentismo									
TOTAL	145								

Fonte: Gabinete do Cidadão ACES Barlavento, 2012

ORIGEM DA EXPOSIÇÃO	NÚMERO DE EXPOSIÇÕES								
	ALJEZUR	LAGOA	LAGOS	MONCHIQUE		PORTIMÃO	SILVES	VILA BISPO	TOTAIS
				CS	USF				
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	6	44	33	6	0	122	48	3	262
CAIXA DE SUGESTÕES	2	7	0	0	0	11	2	0	22
CARTA	0	2	4	0	0	4	3	0	13
EMAIL	0	0	1	0	0	2	4	0	7
TOTAL	304								

Fonte: Gabinete do Cidadão ACES Barlavento, 2012

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS NO TRATAMENTO DAS EXPOSIÇÕES	
Esclarecimento do utente sobre normas internas	144
Carta Circular sensibilização dos profissionais (CA)	7
Informação/Admoestação aos profissionais por escrito	44
Comunicação da situação á farmácia da ARSA, IP	6
Arquivo da exposição no Processo Individual do profissional	35
Pedido de Desculpas	65
Afixar o elogio nos Serviços e escrever carta de agradecimento aos visados	11
Resolução da situação no momento da exposição	27
Análise da proposta para implementação	1
Implementação de novo procedimento	3
Informação à empresa concessionada	7
Comunicação ao Coordenador de Unidade implementação de medidas correctivas	1
Abertura de processo de inquérito	1
TOTAL DE MEDIDAS IMPLEMENTADAS	352

Fonte: Gabinete do Cidadão ACES Barlavento, 2012

EXPOSIÇÕES REGISTRADAS NOS ANOS DE 2009, 2010, 2011

TOTAL EXPOSIÇÕES	CENTROS DE SAÚDE		
	2009	2010	2011
NÚMERO RECLAMAÇÕES REGISTRADAS	340*	313*	293*
TOTAL ELOGIOS	6	12	10
TOTAL SUGESTÕES APRESENTADAS	15	7	1
TOTAL EXPOSIÇÕES	361	332	304
*Não estão contabilizadas as exposições anulas por desistência do utente ou do profissional do GC			

EXPOSIÇÕES REGISTRADAS NO ANO DE 2012

EXPOSIÇÕES 2012	ALJ	LGA	LGS	MQ	PTM	SLV	VB	TOTAL
NÚMERO RECLAMAÇÕES REGISTRADAS SGSR	8	51	36	6	134	55	3	293
NÚMERO RECLAMAÇÕES NÃO REGISTRADAS NO SGSR	0	0	0	0	0	0	0	0
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES NO SGSR NÃO RESOLVIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0
NÚMERO RECLAMAÇÕES REFERENTES A 2010 REGISTRADAS EM 2011	0	1	0	0	0	0	0	1
NÚMERO RECLAMAÇÕES REFERENTES A 2011 REGISTRADAS EM 2012	0	0	1	0	3	0	0	4
NÚMERO RECLAMAÇÕES ARQUIVADAS POR DESISTÊNCIA DO UTENTE	0	0	0	0	4	2	0	6
NÚMERO RECLAMAÇÕES QUE DERAM ORIGEM A PROCESSO DE INQUÉRITO	0	0	0	0	0	1	0	1
NÚMERO RECLAMAÇÕES ANULADAS	0	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL ELOGIOS	0	2	3	0	4	2**	0	10
TOTAL SUGESTÕES APRESENTADAS	0	0	0	0	1	1	0	1
TOTAL EXPOSIÇÕES	8	52	39	6	139	57	3	304

Obs.:

As exposições anuladas e arquivadas por desistência do utente não estão contabilizadas nos totais apresentados.

**Refere-se a uma exposição que contém um elogio e uma reclamação

TIPOLOGIA RECLAMAÇÕES	ALJ	LGA	LGS	MQ	PTM	SLV	VB	TOTA
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A LEIS/REGRAS/NORMAS	0	3	6	0	6	2	0	17
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A PROCEDIMENTOS	0	11	1	1	7	9	0	29
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	0	3	5	1	14	7	0	30
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A TEMPO DE ESPERA CUIDADOS DE SAÚDE	2	6	1	0	36	11	1	57
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A DOENTE SEM CUIDADOS	3	10	16	1	45	2	11	88
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A CUIDADOS DESADEQUADOS	1	2	1	1	3	1	1	10
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO	3	15	8	2	21	15	0	64
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A INSTALAÇÕES EQUIPAMENTOS	1	4	1	0	4	0	0	10
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A CUIDADOS HOTELEIRAS	0	0	0	0	0	0	0	0

ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	ALJ	LGA	LGS	MQ	PTM	SLV	VB	TOTA
N.RECLAMAÇÕES RELATIVAS A COORD./DIRIGENTES	0	2	1	0	2	0	0	5

NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A USF	0	0	0	0	0	0	0	0
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A CONSULTAS MÉDICAS	7	31	32	5	64	22	3	164
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SUB/CA	0	7	0	0	45	18	0	70
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO INTERNAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A OUTRAS ÁREAS OU SERVIÇOS	1	11	3	1	23	16	0	55
GRUPOS PROFISSIONAIS								
NÚMERO RECLAMAÇÕES RELATIVAS A DIRIGENTES	0	7	8	0	6	2	1	24
MÉDICOS	7	22	15	3	53	23	2	125
ENFERMEIROS	0	6	0	0	28	9	0	43
ASSISTENTES TÉCNICOS	2	13	15	3	39	20	0	92
AUX ACÇÃO MÉDICA	0	2	2	0	3	1	0	8
OUTRO PESSOAL	0	2	0	0	6	0	0	8
N.RECLAMAÇÕES ARQUIV. PROC.INDIVID. PROFISSIONAIS	3	5	4	0	5	3	0	20
ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	ALJ	LGA	LGS	MQ	PTM	SLV	VB	TOTA
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS AOS DIRIGENTES	0	0	1	0	2	0	0	3
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS AOS MÉDICOS	0	1	2	0	1	3	0	7
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS AOS ENFERMEIROS	0	1	1	0	1	3	0	6
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS AOS ASSISTENTES TÉCNICOS	0	2	1	0	0	0	0	3
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS AOS AUX ACÇÃO MÉDICA	0	1	0	0	0	0	0	1
NÚMERO ELOGIOS RELATIVOS A OUTRO PESSOAL	0	1	0	0	1	1	0	3
NÚMERO ELOGIOS ARQUIVADOS NOS PROCESSOS INDIVIDUAIS DOS PROFISSIONAIS	0	6	0		4	5	0	15

Fonte: Gabinete do Cidadão ACES Barlavento, 2012