

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE IP

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE “CENTRAL”

**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.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE I CENTRAL
Localização da sede Telefone E-mail Fax Site	Urbanização Graça Mira, Lejana Cima 8009-003 Faro 289 830 300 acescentral@acescentral.min-saude.pt 289 830 301
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><u>Centro de Saúde de Albufeira:</u> UCSP I de Albufeira UCSP II de Albufeira USF Albufeira</p> <p><u>Centro de Saúde de Loulé:</u> UCSP I de Loulé (edifício sede e extensões de saúde) UCSP II de Loulé UCSP Quarteira UCSP Almancil/Boliqueime</p> <p><u>Centro de Saúde Faro:</u> UCSP I de Faro UCSP II de Faro USF Al-Gharb USF Farol USF Ria Formosa UCC de Faro</p> <p><u>Centro de Saúde de Olhão</u> UCSP de Olhão USF Mirante USF Ancora UCC Olhar+ (Olhão e S. Brás de Alportel) <u>Centro de saúde de São Brás de Alportel</u> UCSP S. Brás de Alportel UCC Olhar+ (Olhão e S. Brás de Alportel)</p> <p>Existe ainda: Unidade de Saúde Pública (sede no Centro de Saúde de Faro) Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados Serviço de Urgência Básica em Loulé Serviço de Urgência Básica em Albufeira</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>	Referência e/ou Observações
Direcção / Administração	<u>Director Executivo:</u> Dr. Carlos Sousa <u>Conselho Clínico</u> Presidente – Natália Correia Vogal Saúde Pública – João Camacho Vogal Enfermagem – Mariana Ponte Vogal – Sandra Vaz	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Constituído o 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)	Departamento de Estudos e Planeamento da ARS Algarve I.P.	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética da ARS Algarve I.P. Unidade de Apoio à Gestão Observatório Regional do Gabinete do Cidadão/Utente do Região de Saúde do Algarve	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Gabinete do Cidadão (sede) 289 830 306 gabcidadao@acescentral.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”)	
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
SGSR	X
Gestcare CCI	X
Planeamento Familiar – consumo de contraceptivos	X

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

1. Vitacare	X
2. Medecine One	X
3. Hintrahyt	X
4. Alert P1	X
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

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 através do sistema de impressão digital ou 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	Referência e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		Em aprovação
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		
<p>1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)</p> <p>1. Regulamento Interno USF's (Anexo I)</p> <p>2. Regulamento Interno Gabinete do Cidadão (Anexo II)</p> <p>3. Relatório do Gabinete do Cidadão (Anexo III)</p> <p>4. Indicadores de Desempenho do ACES Algarve I - Central (Anexo IV)</p> <p>5. Indicadores de Desempenho das USF's (Anexo V)</p> <p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p> <p>9.</p> <p>10.</p>			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			
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? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		Plano de contratualização das USFs e Indicadores de contrato de Programa para o ACES
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?	X		
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		
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)?	X		Aplicado nas avaliações periódicas das USfs
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?		X	Aplicação do SIARS a partir de Abril de 2011
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?		X	Aplicação do SIARS a partir de Abril de 2011
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)?	X		Semestralmente o Departamento de Contratualização da ARS fornece dados dos Indicadores de Desempenho das USFs
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
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,	X		USF Âncora modelo B

informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar			
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , <i>informação</i> 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.		X	
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.		X	
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		
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	
1.24 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		

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS CUIDADOS HOSPITALARES

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			
▪			

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 ^{as} consultas 2010	Nº 1 ^{as} consultas 2009	Variação 2010-2009 (%)	Nº consultas subsequentes 2010	Nº consultas subsequentes 2009	Variação 2010-2009 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	155.032	154.401	0%	388.067	379.518	+2,2%
Consultas de saúde infantil	18.914	19.442	-3%	26.411	27.554	-4,3%
Consultas de saúde materna	2.350	2.609	-10%	13.396	14.463	-7,96%
Consultas de planeamento familiar	12.332	11.999	+2,7%	4730	5.260	-11,2%
Vigilância de doentes diabéticos						
Vigilância de doentes hipertensos						
Consultas médicas no domicílio				1025	661	+35,5%
Consultas de enfermagem no domicílio						
...						

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2010 - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta a 31.12.2010	Consultas Realizadas em 2010, por nível de prioridade
---------------	--	---

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2010 e 2009

(Fonte: UCGIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgia Programada			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)		
	Operados 2010	Operados 2009	Varição 2010 – 2009 (%)	Mediana TE LIC 2010 (meses)	Mediana TE LIC 2009 (meses)	Varição 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

NÚMERO TOTAL DE EXPOSIÇÕES DO ACES ALGARVE I CENTRAL 2010

Questão 1.19 e 1.24

NOME INSTITUIÇÃO	TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES				TIPOLOGIA DOS PROBLEMAS				TOTAL
	Reclamações	Sugestões	Elogios	TOTAL	Actos Administrativos/Gestão	Infraestruturas /Amenidades	Prestação Cuidados de Saúde	Relacionais/Comportamentais	
CENTROS SAÚDE									
Albufeira	267	0	1	268	37	10	189	54	290
Faro	175	5	28	208	31	13	111	0	155
Loulé	193	3	6	202	33	13	146	45	237
Olhão	125	0	0	125	34	12	86	19	151
São Brás Alportel	8	1	0	9	4	0	5	3	12
TOTAL ACES	768	9	35	812	139	48	537	121	845

Fonte: Sistema de Gestão das Sugestões e Reclamações

Questão 1.22

NOME INSTITUIÇÃO	Reclamações com Relevância Disciplinar	
	Nº Reclamações	TOTAL
CENTROS SAÚDE		
Albufeira	0	0
Faro	3	3
Loulé	2	2
Olhão	0	0
São Brás Alportel	0	0
TOTAL ACES	5	5

OBS: As 5 exposições visaram a prestação de cuidados de saúde e foram remetidas para Gabinete Jurídico da ARS

Fonte: Sistema de Gestão das Sugestões e Reclamações