

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



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

**2014**

De acordo com o disposto na Lei n.º 15/2014 de 21 de Março, a Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E., vem apresentar o seu Relatório Anual sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde, referente a 2014.

A ULSAM tem por objectivo principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população do Alto Minho, designadamente aos beneficiários do serviço Nacional de Saúde e aos beneficiários dos subsistemas de saúde, ou de entidades externas que com ele contratualizem a prestação de cuidados de saúde e a todos os cidadãos em geral, bem como assegurar as actividades de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida.

A ULSAM prossegue princípios de gestão criteriosa, de qualidade na prestação de cuidados de saúde e de acordo com os recursos disponíveis pugna por atingir as metas e objectivos estabelecidos em sede de contrato-programa.

Pratica uma eficiente política de contratualização interna, com objectivos e indicadores para todos os Departamentos, alinhados com a estratégia da instituição.

No ano de 2014 contratualizamos indicadores de medida da qualidade e da eficiência dos serviços prestados, nomeadamente os tempos de resposta para realização de primeira consulta externa de especialidade e para realização de cirurgia programada.

A ULSAM garantiu o cumprimento o prazos estabelecidos em sede de contrato-programa, em relação à percentagem de utentes referenciados para consultas externa atendidos em tempo adequado e a percentagem de doentes cirúrgicos tratados em tempo adequado.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Estrada de Santa Luzia, 4901 – 858 Viana do Castelo 258802100 <a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a> 258802511 <a href="http://www.cham.min-saude.pt">http://www.cham.min-saude.pt</a>
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><b><u>UNIDADES HOSPITALARES:</u></b>  <b>HOSPITAL DE SANTA LUZIA VIANA DO CASTELO</b> – ESTRADA DE SANTA LUZIA 4901 – 858 VIANA DO CASTELO                      TELEFONE: 258 802 100 FAX: 258802511, <a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a>  <b>HOSPITAL DO CONDE DE BERTIANDOS</b> - LARGO. CONDE DE BERTIANDOS 4990-078 PONTE DE LIMA TELEFONE: 258909500, <a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTROS DE SAÚDE:</u></b>  <b><u>CENTRO DE SAUDE DE ARCOS DE VALDEVEZ</u></b>  <b>USF ARCOS SAÚDE</b> – RUA ENG.º ADELINO AMARO DA COSTA, 4974 – 001 ARCOS DE VALDEVEZ TELEF: 258 520 120 FAX. 258520146, <a href="mailto:coorducsp@csarcos.min-saude.pt">coorducsp@csarcos.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE LOUREDA</b> - 4970-200 LOUREDA                      TELEF: 258563142 <a href="mailto:extloureda@csarcos.min-saude.pt">extloureda@csarcos.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF UARCOS</b>, TELEF. 258510030 FAX. 258510039, <a href="mailto:usfuarcos@csarcos.min-saude.pt">usfuarcos@csarcos.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SOAJO</b> - 4970-660 SOAJO TELEF.258577255</p> <p><b>USF VALE DO VEZ</b>, RUA ENG.º ADELINO AMARO DA COSTA, 4974 – 001 ARCOS DE VALDEVEZ. TELEF. 258520150 FAX. 258520153, <a href="mailto:usfvaledovez@csarcos.min-saude.pt">usfvaledovez@csarcos.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC ARCOS SAÚDE</b> - RUA ENG.º ADELINO AMARO DA COSTA 4970-458 ARCOS DE VALDEVEZ. TELEF. 258520156, <a href="mailto:uccarcosvaldevez@ulsam.min-saude.pt">uccarcosvaldevez@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DE CAMINHA</u></b>  <b>UCSP DE CAMINHA</b> - RUA ENG.º LUÍS AGOSTINHO PEREIRA DE CASTRO, 4910 – 102 CAMINHA TELEF. 258 719 300 FAX. 258723507, <a href="mailto:coorducsp@cscaminha.min-saude.pt">coorducsp@cscaminha.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF VALE DO ÂNCORA</b> - RUA PONTAULT COMBAULT, 4910 – 527 VILA PRAIA DE ÂNCORA (EXTENSÃO DO CS DE CAMINHA) TELEF. 258959070 FAX. 258911318, <a href="mailto:usfvancora@cscaminha.min-saude.pt">usfvancora@cscaminha.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC CAMINHA</b> - RUA ENG.º LUÍS AGOSTINHO PEREIRA DE CASTRO, 4910 – 155 CAMINHA TELEF. 258719300, <a href="mailto:ucc@cscaminha.min-saude.pt">ucc@cscaminha.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DE MONÇÃO</u></b>  <b>UCSP DE MONÇÃO</b>- ESTRADA DOS ARCOS, 4950 - 438 MONÇÃO TELEF. 251 653 926 FAX. 251653928, <a href="mailto:coorducsp1@csmoncao.min-saude.pt">coorducsp1@csmoncao.min-saude.pt</a> e <a href="mailto:coorducsp2@csmoncao.min-saude.pt">coorducsp2@csmoncao.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE TANGIL</b> – LUGAR DA CACHADA, 4950-773 TANGIL TELEF. 251560000, <a href="mailto:exttangil@csmoncao.min-saude.pt">exttangil@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC DEU-LA-DEU</b> – LUGAR DE BARREIRAS 4950-404 MONÇÃO. TEL. 251653923 <a href="mailto:uccdeuladeu@csmoncao.min-saude.pt">uccdeuladeu@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE MELGAÇO</u></b>  <b>UCSP DE MELGAÇO</b> - RUA FONTE DA VILA, 4960 – 545 MELGAÇO, TELEF. 251 400330 FAX. 251400333, <a href="mailto:coorducsp@csmelgaco.min-saude.pt">coorducsp@csmelgaco.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC MELGAÇO</b> - RUA FONTE DA VILA, 4960 – 545 MELGAÇO, TEL.258400336, <a href="mailto:enfchefe@csmelgaco.min-saude.pt">enfchefe@csmelgaco.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAÚDE PAREDES DE COURA</u></b>  <b>UCSP PAREDES DE COURA</b> - AV. CÓNEGO BERNARDO CHOUSAL, 4940-250 PAREDES DE</p>

	<p>COURA, TELEF. 251780320 FAX. 251782192, <a href="mailto:coorducsp@cspcoura.min-saude.pt">coorducsp@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF PAREDES DE COURA</b> - AV. CÓNEGO BERNARDO CHOUSAL, 4940-250 PAREDES DE COURA, TELEF. 251780320 FAX. 251782192, <a href="mailto:coorducsp@cspcoura.min-saude.pt">coorducsp@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC PAREDES DE COURA</b> - AV. CÓNEGO BERNARDO CHOUSAL, 4940-250 PAREDES DE COURA, TELEF 251803326, <a href="mailto:ucc@cspcoura.min-saude.pt">ucc@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DA BARCA</u></b>  <b>USF TERRA DA NÓBREGA</b> - RUA DR. FRANCISCO SÁ CARNEIRO, 4980 – 633 PONTE DA BARCA, TELEF. 258452134 FAX. 258452022, <a href="mailto:coorducsp@cspbarca.min-saude.pt">coorducsp@cspbarca.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC PONTE DA BARCA</b> - RUA DR. FRANCISCO SÁ CARNEIRO, 4980 – 633 PONTE DA BARCA TELEF. 962768059, <a href="mailto:enfchefe@cspbarca.min-saude.pt">enfchefe@cspbarca.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DE LIMA/FREIXO</u></b>  <b>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DE LIMA</b> - URB. DO OLHO MARINHO, 4990-145 PONTE DE LIMA, TELEF. 258 909 280 FAX. 258909281, <a href="mailto:coorducsp@csplima.min-saude.pt">coorducsp@csplima.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE REFÓIOS DO LIMA</b>, LUGAR DE MOSTEIRO, 4990 – 706 REFÓIOS DO LIMA, TELEF. 258 947145, <a href="mailto:extrefoios@csplima.min-saude.pt">extrefoios@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF LETHES</b>, URB. DO OLHO MARINHO, 4990-145 PONTE DE LIMA TELEF.258909280 FAX. 258909283 <a href="mailto:usflethes@csplima.min-saude.pt">usflethes@csplima.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VITORINO DE PIÃES</b>, LUGAR DE PAREDES, 4990 – 810 VITORINO DE PIÃES, TELEF. 258763323, <a href="mailto:extvitorino@csplima.min-saude.pt">extvitorino@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF MAIS SAÚDE</b>, URB. DO OLHO MARINHO, 4990-145 PONTE DE LIMA TELEF. 258909286 FAX. 258909281, <a href="mailto:usfmaissaude@csplima@csplima.min-saude.pt">usfmaissaude@csplima@csplima.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE MOREIRA</b>, MOREIRA DO LIMA, TELEF. 258741249 <a href="mailto:extmoreira@csplima.min-saude.pt">extmoreira@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF VALE DO LIMA</b>, T URB. DO OLHO MARINHO, 4990-145 PONTE DE LIMA TELEF. 258909285 FAX. 258909281 <a href="mailto:usfvaledolima@csplima.min-saude.pt">usfvaledolima@csplima.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SÃO MARTINHO DA GANDRA</b>, LUGAR DE TERREIRO, 4990-643 GANDRA PTL, TELEF. 258948879, <a href="mailto:extgandra@csplima.min-saude.pt">extgandra@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF FREIXO SAÚDE</b> – LUGAR FIGUEIRAS, 4990 – 445 FREIXO PTL, TELEF. 258761248 FAX. 258761067</p> <p><b>UCC SAÚDE MAIS PERTO</b> - URB. DO OLHO MARINHO, 4990-145 PONTE DE LIMA, TELEF.258909521 <a href="mailto:uccsaudemaisperto@ulsam.min-saude.pt">uccsaudemaisperto@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DE VALENÇA</u></b> - VALE FLORES, 4930 - 768 VALENÇA, TELEF. 251 00020, FAX. 251800069, <a href="mailto:coorducsp@cvalenca.min-saude.pt">coorducsp@cvalenca.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE VILA NOVA DE CERVEIRA</u></b> - LARGO DAS OLIVEIRAS, 4920 – 275 VILA NOVA DE CERVEIRA, TELEF. 251795289, FAX. 251795539, <a href="mailto:coorducsp@csvncerveira.min-saude.pt">coorducsp@csvncerveira.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC SAÚDE EM MOVIMENTO</b> - LARGO DAS OLIVEIRAS, 4920 – 275 VILA NOVA DE CERVEIRA, TELEF 258795289 <a href="mailto:ucc@csvncerveira.min-saude.pt">ucc@csvncerveira.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DE VIANA DO CASTELO</u></b>  <b>UCSP VIANA DO CASTELO</b> - RUA NOVA DE SANTANA, 4900 - 530 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258806880, FAX. 258806882, <a href="mailto:coorducsp@csviana.min-saude.pt">coorducsp@csviana.min-saude.pt</a>  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE AFIFE</b> – LARGO 25 DE ABRIL, 4900 – 027 AFIFE, TELEF. 258981345  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CARREÇO</b> – LARGO SILVINA ALVES CASTRO, 4900 – 027 CARREÇO, TELEF. 258835831  <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE MEADELA</b> – RUA COUTO PAREDES – MEADELA, 4900 – 674 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258828819</p> <p><b>UCSP SANTA MARTA DE PORTUZELO/LANHESES</b> – RUA PADRE TORRES – PORTUZELO, 4925 – 083 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258808860, FAX. 258808862  <b>EXTENSÃO DE LANHESES – FEIRA, 4925 – 411 LANHESES</b>, TELEF. 258732528</p> <p><b>USF DR. TIAGO DE ALMEIDA</b> – RUA DR. TIAGO DE ALMEIDA. 4900 – 497 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258823324</p>
--	--

<p><b>USF GIL EANES – LARGO INFANTE D. HENRIQUE, 4900-369 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258839200, <a href="mailto:geral@usfgileanes.com">geral@usfgileanes.com</a></b></p> <p><b>UCC VIANA DO CASTELO – RUA PADRE TORRES, 4900-083 VIANA DO CASTELO, TELEF. 258808867 <a href="mailto:coorducc@csviana.min-saude.pt">coorducc@csviana.min-saude.pt</a></b></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DARQUE</u></b> <b>UCSP DE DARQUE - URBANIZAÇÃO CIDADE NOVA, 4900 – 087 DARQUE, TELEF. 258 320 120, FAX. 258320121; <a href="mailto:coorducsp@csdarque.min-saude.pt">coorducsp@csdarque.min-saude.pt</a></b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA NOVA DE ANHA – AVENIDA DA IGREJA, 4935 – 347 VILA NOVA DE ANHA, TELEF. 258325900</b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CASTELO DE NEIVA – LUGAR DE SENDIM DE BAIXO, 4935 – 563 CASTELO DE NEIVA, TELEF. 258871120</b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CHAFÉ/NEIVA – LUGAR DE MONTE NASCENTE, 4935 – 589 CHAFÉ, TELEF. 258325900</b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE GERAZ DO LIMA – LUGAR DA GÂNDARA, 4905 – 604 GERAZ DO LIMA (SANTA MARIA), TELEF. 25873 9240</b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA FRANCA – LUGAR DE MOSTEIRÓ, 4935 – 667 VILA FRANCA, TELEF. 258770650</b></p> <p><b>USF ARQUIS NOVA - URBANIZAÇÃO CIDADE NOVA, 4900 – 087 DARQUE, TELEF. 258320140, <a href="mailto:usfarquisnova@csdarque.min-saude.pt">usfarquisnova@csdarque.min-saude.pt</a></b></p> <p><b><u>CENTRO DE SAUDE DE BARROSELAS</u></b> <b>UCSP DE BARROSELAS - RUA ALAMBIQUE, N.º 58, 4905 - 312 BARROSELAS, TELEF. 258 772 761, FAX. 258772763, <a href="mailto:coorducsp@csbarroselas.min-saude.pt">coorducsp@csbarroselas.min-saude.pt</a></b> <b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE ALVARÃES – RUA DOS CRUZEIROS, N.º 46 – LUGAR DA IGREJA, 4905 – 205 ALVARÃES, TELEF. 258777474</b></p>
---

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

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>Direcção / Administração</b>	<p><b>Presidente do Conselho de Administração:</b> – Licenciado António Franklim Ribeiro Ramos.</p> <p><b>Vogais Executivos:</b> – Director Clínico (Cuidados de Saúde Primários/Cuidados Hospitalares) Licenciado António Manuel Monteiro Fradão; – Enfermeira Directora Maria do Céu Faia Galvão Pinto; – Licenciada Maria Manuela Mota Duarte; – Licenciado Pedro Miguel da Silva Morais</p>	
<b>Fiscalização</b>	<p><b>Efectivo:</b> Ribeiro, Pires &amp; Sousa SROC n.º 90 <b>Suplente:</b> Dr. Manuel Calvão Pires, SROC n.º 672</p>	
<b>Comissão de Coordenação Clínica</b>	<b>Licenciado António Manuel Monteiro Fradão</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)	<p><b>Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia:</b> – Licenciada Helena Maria Guimarães; – Licenciada Luísa Soares; <b>Telefone: 258802509</b></p> <p><b>Gestora da Consulta a tempo e Hora:</b> – Doutora Cristina Roque <b>Telefone: 258802284</b></p>	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<p><a href="mailto:Gab.utente@ulsam.min-saude.pt">Gab.utente@ulsam.min-saude.pt</a> – Licenciada Maria Cristina Costa <b>Telefone: 258802291</b></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. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	X
2. SINUS	X
3. SAM Hospitalar	X
4. SAM Cuidados Saúde Primários	X
5. SAPE Hospitalar	X
6. SAPE Cuidados de Saúde Primários	X
7. CTH (Alert P1)	X
8. SIGLIC	X
9. Registo dos Benefícios Adicionais de Saúde (BAS)	X
10. GDHs (Integrator)	X
11. GDHs (Auditor)	X
12. Registo de Dados de Doentes com Tuberculose (SVIG-TB)	X
13. SARA – Sistema de Alerta e Resposta Adequada (Casos de Meningite)	X
14. Sistema de Classificação de Doentes / Enfermagem ( SCD/E )	X
15. Sistema de Informação para a Saúde Oral (SISO)	X
16. SICA	X
17. SINAV	X
18. SICO	X
19. SINAS	X

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

1. SIIMA Radiologia	X
2. SIIMA Cardio	X
3. SIIMA Pneumo	X
4. SIIMA Gastro	X
5. SIIMA ORL	X
6. SIIMA Oftalmologia	X
7. SIIMA Urologia	X
8. PACS - Sectra	X
9. ASTRAIA	X
10. HS SGICM - Prescrição em Dose Unitária	X
11. HS SIGMC - Prescrição em Ambulatório	X
12. Clinidata XXI - Gestão de Análises Clínicas	X
13. First Care - Aplicação para Serviço Social	X
14. HYTGOLD - Sistema de Gestão de Hipocoagulados	X
15. Alert-er	X
16. Pyxis ( Armários informatizados de Medicamentos)	X
17. Kardex (Armário informatizado para distribuição de medicamentos)	X
18. Siima Rastreios (Retinopatia Diabética e Cancro Colo Útero)	X
19. SIBAS - Sistema de Informação (sangue)	X
20. SISPAT - Sistema Informação de Anatomia Patológica	X
21. Gsdnet – Gestão Sistema Dietas	X
22. HS SGICM – Farmácia Hospitalar	X
23. HEPIC - Sistema Informação Controlo de Infecções	X

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

Garantia de Confidencialidade e Protecção de Dados – PT.006/1.GSIC ;  
 Acesso às informações contidas nos Registos/ Processo Clínico, pelo Doente - PT.006.GSIC  
 Estratégia de Governação da Informação – ETR.001.CA e DRP



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

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Refª e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	x		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plano Estratégico da ULSAM, EPE</li> <li>2. Plano de Actividades;</li> <li>3. Relatório &amp; Contas;</li> <li>4. Relatório Trimestral de Execução Orçamental;</li> <li>5. Contrato – Programa;</li> <li>6. Plano de Desempenho (Mensal)</li> <li>7. Regulamento Interno do Gabinete do Utente</li> <li>8. Regulamento Interno do Serviço de Urgência.</li> <li>9. Regulamento Interno dos Departamentos</li> <li>10. Regulamento Interno</li> </ol>			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª 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		Estão a ser revistos documentos neste âmbito por uma equipa Multidisciplinar do Gabinete da Qualidade designado por "DNI"
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		x	Publicado no <i>site</i> da Instituição.
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		<b>Anexo I</b>
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		<b>Anexo I</b>
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		<b>Indicador:</b> Nº de doentes referenciados para RNCC/Nº doentes saídos nas especialidades de medicina interna, cirurgia geral e ortopedia; <b>Indicador:</b> Percentagem de 1ªs Consultas Médicas no total de consultas médicas; <b>Indicador:</b> Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos; <b>Indicador:</b> Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos; <b>(Anexo I)</b>
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		No âmbito do Plano de Desempenho
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	x		
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		
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		No âmbito da Política da Qualidade PT.001/0.DNI Como aceder ao apoio Espiritual e Religioso PT.006/1.DNI Cuidados prestados a doentes terminais. PT.008/1.DNI Adiamento e Antecipação de Atos Médicos
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)	x		Quadro da página 11
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		- Informação disponível no Portal ULSAM, por especialidade. - Disponível on-line - Serviço eSIGIC <a href="https://servicos.min-saude.pt/acesso/faces/Login.jsp">https://servicos.min-saude.pt/acesso/faces/Login.jsp</a>
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?	x		<a href="http://www.cham.min-saude.pt/">http://www.cham.min-saude.pt/</a>

<p><b>1.16</b> 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.</p>		x	<p>A Instituição vai disponibilizar nos Cuidados de Saúde Primários os tempos médios de resposta, ficando o utente com conhecimento do tempo que em média vai esperar pela consulta de especialidade. Publicitamos no site trimestralmente os tempos médios de resposta para MCDT's.</p>
<p><b>1.17</b> Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.</p>		x	
<p><b>1.18</b> 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?</p>	x		
<p><b>1.19</b> 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)</p>	x		<p><b>Anexo III</b></p>
<p><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?</p>	x		
<p><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?</p>		x	
<p><b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>		x	
<p><b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?</p>	x		<p>Processo nº 48/2012 – INS</p>
<p><b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"?</p>	x		<p>DGS tinha acesso ao aplicativo informático <b>(Anexo II)</b></p>

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA  
GARANTIDOS**

**ULS ALTO MINHO, E.P.E.**

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2014
<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	ACES ALTO MINHO	a)
Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	ACES ALTO MINHO	<b>Até 10 dias úteis - 73.13% - 160.182</b> <b>&gt; de 10 dias úteis - 26,87% - 58.845</b>
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	ACES ALTO MINHO	<b>Até 72 horas 98.59% - 48.123</b> <b>&gt; de 72 horas 1,41% - 689</b>
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	ACES ALTO MINHO	<b>48 horas (por amostragem)</b>
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	ACES ALTO MINHO	<b>Até 24 horas 73,0% - 1.004</b> <b>&gt; de 24 horas 27,0% - 371</b>

a) Atualmente o Sistema de Informação -SIARS- não dispõe de output para obter esta informação ( 16 fevereiro de 2015.)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2014
<b>Hospitais do serviço Nacional de saúde</b>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
§ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	=TMRG	21,1 dias
§ 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	=TMRG	43,5 dias
§ 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	=TMRG	108,02

<b>Hospitais do serviço Nacional de saúde</b>			
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
§ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Não aplicável	Não aplicável
§ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	=TMRG	<30dias

<b>Nível de acesso</b>	<b>TMRG</b>	<b>TGR da entidade</b>	<b>TR da entidade</b>
<b>e tipo de cuidados</b>			<b>Ano 2014</b>
<b>Cirurgia Programada</b>			
§ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		1,57 dias
§ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		5,74 dias
§ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		29,87 dias
§ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		111,21 dias

**Fonte:** SIGLIC – Lista Geral – Doentes Intervencionados de 01/01/2014 a 01/12/2014

**Apuramento:** Média dos Tempos de Espera em dias para cada Prioridade

**ANÁLISE ESPECÍFICA  
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
(ULSAM)**

## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, E.P.E. (Centros de saúde, USF, Extensões)

### Agrupamento de Centros de Saúde / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, E.P.E. (centros de saúde, USF, extensões)

Área de Cuidados	N.º 1ºs Consultas 2014	N.º 1ºs Consultas 2013	Variação 2014/2013 (%)	N.º Consultas Subsequentes 2014	N.º Consultas Subsequentes 2013	Variação 2014/2013 (%)	Total 2014
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) Fonte: SIARS, INE	125.469	124.995	0,38%	400.624	403.047	-0,60%	526.093
Consultas de Saúde Infantil Fonte: SIARS, INE	31.002	31.154	-0,49%	51.780	52.905	-2,13%	82.782
Consultas de Saúde Materna a) Fonte: SIARS, INE	1.671	1.730	-3,41%	14.088	15.937	-11,60%	15.759
Consultas de Planeamento Familiar Fonte: SIARS, INE	19.147	21.217	-9,76%	5.790	7.038	-17,73%	24.937
Consultas médicas no domicílio Fonte: SIARS, INE				8.616	8.164	5,54%	8.616
Consultas de enfermagem no domicílio Fonte: SIARS, INE				65.047	67.493	-3,62%	8.616
Vigilância de doentes diabéticos Fonte: SIARS, SAM						0,00%	0
Vigilância de doentes hipertensos Fonte: SIARS, SAM						0,00%	0

**Notas:** Os valores apresentados em 2014 foram retirados do SIARS à data de 09/02/2015 conforme fonte descrita.

Em relação às Consultas no Domicílio apenas foi possível retirar valores totais. Em relação às Consultas de Vigilância de Diabéticos e Hipertensos não estavam disponíveis à data.

Consultas Médicas no domicílio - De modo a uniformizar informação, procedeu-se à alteração da fonte, atualizando historial.

a) Estão incluídas nas consultas subsequentes - realizadas no âmbito da Revisão do Puerpério, identificadas como "Não Especificadas" no mapa do SIARS.



## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

**HOSPITAL DE SANTA LUZIA DE VIANA DO CASTELO  
E  
HOSPITAL CONDE DE BERTIANDOS DE PONTE DE LIMA  
(ULSAM)**

**HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013**  
(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs consultas 2014	Nº 1ºs consultas 2013	Varição 2014-2013 (%)	Total Consultas 2014	Total Consultas 2013	Varição 2014-2013 (%)
Anestesiologia Ambulatório	3.466	3.320	4,40%	3.466	3.321	4,37%
Anestesiologia	901	953	-5,46%	950	1.046	-9,18%
Dor Crónica	355	252	40,87%	1.190	1.047	13,66%
Cardiologia	2.354	1.997	17,88%	5.298	6.432	-17,63%
Cirurgia Geral	8.917	8.592	3,78%	22.315	22.509	-0,86%
Dermatologia	4.201	5.600	-24,98%	5.531	6.885	-19,67%
Endocrinologia	2.589	1.442	79,54%	7.427	4.921	50,92%
Estomatologia	1.185	1.190	-0,42%	4.762	4.795	-0,69%
Gastrenterologia	1.350	1.408	-4,12%	3.147	3.762	-16,35%
Ginecologia	4.261	3.790	12,43%	8.933	8.568	4,26%
Hematologia Clínica	231	191	20,94%	975	416	134,38%
Imuno-Alergologia	458	28	1535,71%	814	28	2807,14%
Imuno-Hemoterapia	1.449	1.388	4,39%	18.560	18.724	-0,88%
Medicina Física Reabilitação	4.422	4.347	1,73%	8.839	8.565	3,20%
Medicina Interna	3.399	4.218	-19,42%	15.659	16.742	-6,47%
Neurologia	2.582	3.494	-26,10%	9.368	8.555	9,50%
Obstetrícia	3.547	2.917	21,60%	6.766	5.949	13,73%
Oftalmologia	6.761	4.177	61,86%	12.743	11.527	10,55%
Oncologia Médica	66	-	-	111	-	-
Ortopedia	8.285	6.799	21,86%	22.808	19.275	18,33%
Otorrinolaringologia	4.131	4.488	-7,95%	11.370	12.610	-9,83%
Pediatria	4.208	3.930	7,07%	13.082	12.636	3,53%
Pneumologia	2.171	2.110	2,89%	8.445	8.534	-1,04%
Psiquiatria	2.740	2.437	12,43%	10.949	11.204	-2,28%
Psiquiatria Infância Adolescência	343	585	-41,37%	1.814	2.342	-22,54%
Reumatologia	2.485	2.199	13,01%	9.633	8.336	15,56%
Urologia	2.169	2.098	3,38%	10.832	10.656	1,65%
Grupo Oncológico	445	448	-0,67%	805	844	-4,62%
Med. Intensiva	46	65	-29,23%	46	65	-29,23%
Cuidados Paliativos	111	-	-	206	-	-
Medicina Trabalho	72	110	-34,55%	3.042	2.646	14,97%
<b>Sub-Total</b>	<b>79.700</b>	<b>74.573</b>	<b>6,88%</b>	<b>229.886</b>	<b>222.940</b>	<b>3,12%</b>
Psicologia	1.445	1.413	2,26%	5.740	6.363	-9,79%
Nutrição	1.040	824	26,21%	3.411	3.295	3,52%
Outros Pessoal não médico ( Enfermagem, podologia, Intervenção Precoce)	8.925	2.443	265,33%	17.609	4.420	298,39%
<b>TOTAL</b>	<b>91.110</b>	<b>79.253</b>	<b>14,96%</b>	<b>256.646</b>	<b>237.018</b>	<b>8,28%</b>

**PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH - 2013**  
**(Fonte: ADW-CTH)**

Última especialidade do pedido	Pedidos agendados (para data futura)	Tempo médio de resposta previsto (dias)	Consultas realizadas	Consultas Muito Prioritárias realizadas dentro do tempo	Consultas Prioritárias realizadas dentro do tempo	Consultas Prioridade Normal realizadas dentro do tempo	Consultas realizadas fora do tempo
Anestesiologia	9	76,8	71	1	6	63	1
Cardiologia	170	121,9	642	25	86	515	16
Cirurgia Geral	831	86,8	4.714	516	626	3.510	62
Dermato-Venerologia	805	152,4	2.141	18	101	1.655	367
Endocrinologia	41	140,5	807	2	48	281	476
Estomatologia	34	64,5	398	1	9	388	0
Gastrenterologia	223	169,1	462	5	50	263	144
Ginecologia	425	104,7	1.565	0	77	1.443	45
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	7	80,1	53	0	0	53	0
Hematologia Clínica	27	128,2	80	1	3	75	1
Imunológico	48	76,5	144	1	19	124	0
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria	47	54,8	882	3	324	555	0
Medicina interna	132	88,2	752	6	46	668	32
Neurologia	301	109,8	1.078	63	384	608	23
Obstetrícia	104	47,1	1.331	108	659	553	11
Oftalmologia	623	122,0	4.260	0	88	1.922	2.250
Ortopedia	1.310	128,6	4.701	0	9	1.434	3.258
Otorrinolaringologia	733	127,9	2.209	21	118	1.714	356
Pediatria	229	73,1	1.505	3	98	1.386	18
Pneumologia	277	127,9	770	20	71	661	18
Psiquiatria - Consulta Geral	181	94,4	695	1	21	663	10
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	51	116,3	139	2	33	81	23
Reumatologia	225	72,0	1.036	3	59	964	10
Urologia	385	108,8	1.287	3	146	1.119	19
<b>Total</b>	<b>7.218</b>	<b>116,1</b>	<b>31.722</b>	<b>803</b>	<b>3.081</b>	<b>20.698</b>	<b>7.140</b>

Fonte: ADW – 4.6)

Nota: Acedido em 16-02-2015

Nível de prioridade atribuída na triagem	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas realizadas
Muito prioritário	21,1	887
Prioritário	43,5	3.525
Normal	108,2	27.310
<b>Total</b>	<b>98,5</b>	<b>31.722</b>

Fonte: ADW – 4.1)

Nota: Acedido em 16-02-2015

**HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2014 e 2013**  
(Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera		
	Nº cirurgias programadas	Nº cirurgias programadas	Variação %	Nº entradas em LIC	Nº entradas em LIC	Variação LIC %	2014	2013	Variação 2014 – 2013
	2014	2013	2014 – 2013	2014	2013	2014 – 2013			
CIRURGIA GERAL	2342	2459	-4,8%	2820	2992	-5,7%	2,8	2,8	0,0%
CIRURGIA PLÁSTICA	25	30	-16,7%	41	38	7,9%	4,9	1,4	250,0%
ESTOMATOLOGIA	364	213	70,9%	433	239	81,2%	0,9	1	-10,0%
GINECOLOGIA	1270	1352	-6,1%	1328	1541	-13,8%	2,4	2,4	0,0%
OFTALMOLOGIA	2234	2347	-4,8%	3775	2614	44,4%	2,2	1,2	83,3%
ORTOPEDIA	2253	2127	5,9%	2822	2825	-0,1%	0,5	0,6	-16,7%
OTORRINOLARINGOLOGIA	967	1004	-3,7%	1106	1188	-6,9%	3,7	4	-7,5%
UROLOGIA	655	651	0,6%	766	788	-2,8%	2,3	2,1	9,5%

Fonte: SIGLIC à data de 26/01/2015 - Detalhe dos Indicadores por Hospital

**Está incluída a atividade cirúrgica do Bloco Convencional e do Bloco de Ambulatório**

Não se encontram incluídos **75 utentes** intervencionados para a especialidade de Cardiologia

Não se encontram incluídos **77 utentes** inscritos para a especialidade de Cardiologia

O nº de Cirurgias foram obtidos através da Lista geral - doentes intervencionados, no ULSAM, entre 01/01/2014 e 31/12/2014

A mediana do Tempo de Espera foi obtida directamente do SIGLIC através da Lista geral - Utesentes intervencionado entre 01/01/2014 e 31/12/2014

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

Cirurgias programadas realizadas no ano 2014						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2014	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG (>270 dias)
CIRURGIA GERAL	2342	11	66	572	1598	63
CIRURGIA PLÁSTICA	25	1			24	
ESTOMATOLOGIA	364	1		10	352	
GINECOLOGIA	1270	7	20	289	918	
OFTALMOLOGIA	2234	1	18	994	1175	
ORTOPEDIA	2253	49	80	611	1463	13
OTORRINOLARINGOLOGIA	967	7	22	91	820	11
UROLOGIA	655	2	1	230	416	

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

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados	Nº de exames realizados	Variação (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica
	2014	2013	2014-2013	2014
Cateterismo cardíaco	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Pacemaker cardíaco *	157	175	-10,29%	157

\*(Inserção; Substituição; Revisão)

Fonte: Sonho(BLO518)

# **ANEXOS**

**ANEXO I**

Atividade Assistencial CSP	Realizado 2013	CP 2014	Realizado 2014 (P)	Grau de Cumprimento
<b>Personalização de cuidados</b>				
Percentagem de utentes inscritos com médico de família	98,91%	99%	98,68%	99,68%
Percentagem de utilizadores com médico de família	99,33%	99%	99,63%	100,64%
Percentagem de consultas ao utente pelo seu próprio médico de família - (01-FX)	82,08%	82%	81,75%	99,70%
<b>Utilização dos serviços</b>				
Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos - (03 - FX)	29,73	30	32,72	109,07%
Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos - (04 FL)	243,31	190	244,17	128,51%
Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 residentes	33,17	30	35,11	117,03%
Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 residentes	271,48	190	261,99	ND
Taxa de visitas domiciliárias / restantes grupos profissionais ( ss, fisiot, psicol, outros) por 1.000 inscritos	ND	NC	ND	NC
Taxa de visitas domiciliárias / restantes grupos profissionais ( ss, fisiot, psicol, outros) por 1.000 residentes	ND	NC	ND	NC
Taxa de ocupação das ECCI	73,59%	80%	77,44%	96,80%
Percentagem de doentes acompanhados por ECCI/ doentes referenciados	90,77%	90%	84,12%	93,47%
<b>Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases da vida</b>				
Taxa de utilização de consultas de enfermagem de planeamento familiar (09 FL)	45,23%	46%	43,08%	93,65%
Taxa de utilização da consulta de saúde materna	ND	ND	ND	ND
Percentagem de grávidas com primeiras consultas no primeiro trimestre (11 FL)	84,76%	90%	84,91%	94,34%
Número médio de consultas médicas por grávida vigiada	ND	ND	ND	ND
Número médio de consultas de enfermagem por grávida vigiada	14,29	ND	ND	ND
Percentagem de grávidas com revisão de puerpério efetuada (50 FL)	76,53%	85%	78,29%	92,11%
Taxa de visitas domiciliárias realizadas a puérperas vigiadas durante a gravidez (13 FL)	71,45%	75%	70,83%	94,44%
<b>Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases da vida</b>				
Percentagem de utentes com PNV atualizado aos 2 anos (27 FX)	96,51%	98%	95,86%	97,82%
Percentagem de utentes com PNV atualizado aos 6 anos (28 FX)	96,68%	98%	96,14%	98,10%
<b>Programas de Vigilância Oncológica /Rastreios</b>				
Percentagem de mulheres entre os 50 e 69 anos com mamografia registada nos últimos dois anos (44 - FX)	62,48%	65%	43,42%	66,80%
Percentagem de mulheres entre os 25 e 64 anos com colpocitologia atualizada (uma em 3 anos) (45 FX)	52,63%	53%	48,99%	92,43%
<b>Vigilância clínica das situações de doença crónica</b>				
Nº de diabéticos vigiados / Nº de diabéticos identificados (75 FX)	81,22%	86%	85,28%	99,16%
Percentagem de diabéticos com uma referência para oftalmologia registada no ano	ND	NC	ND	NC
Percentagem de diabéticos abrangidos pela consulta de enfermagem (37 FL)	78,95%	87%	80,13%	92,10%
Nº de hipertensos vigiados / Nº de hipertensos identificados (76 FX)	81,04%	86%	85,03%	98,87%
Percentagem de hipertensos com pelo menos um registo de IMC nos últimos 12 meses (18 FL)	75,36%	86%	80,03%	93,06%
<b>Cuidados em situação de doença aguda</b>				
Nº de casos referenciados para o SU/ população residente (URG 859)	4,17%	3,5%	3,99%	86,00%

Objetivos de Qualidade	Realizado 2013	CP 2014	Realizado 2014 (P)	Grau de Cumprimento
<b>Eixo Nacional - - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	89,53%	<b>95,0%</b>	88,39%	93,04%
Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	243,30	<b>190,0</b>	244,2	128,51%
Proporção de medicam. faturados, que são genéricos	42,34%	<b>51,6%</b>	45,53%	88,24%
Proporção inscritos >= 14 A, c/ hábitos tabágicos	34,17%	<b>48,0%</b>	45,30%	94,38%
Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	80,34%	<b>93,0%</b>	86,97%	93,52%
Taxa internam. DCV, entre residentes < 65 A	8,3%	<b>6,4%</b>	7,49%	82,94%
Proporção MIF, com acompanhamento adequado em PF	38,79%	<b>50,0%</b>	41,45%	82,90%
Proporção de RN de termo, de baixo peso	1,4%	<b>1,5%</b>	1,09%	127,11%
Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	60,71%	<b>76,2%</b>	63,70%	83,60%
Incid. amputações major Minf. (DM), em residentes	0,4	<b>0,2</b>	0,20%	198,98%
Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	68,17%	<b>70,0%</b>	68,40%	97,71%
Despesa medic. Faturados, por utente utiliz. (PVP)	175,37 €	<b>160,80 €</b>	175,25 €	91,01%
Despesa MCDTs fatur., por utiliz. SNS (p.conv.)	61,29 €	<b>57,10 €</b>	58,11 €	98,23%
Proporção utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos	ND		-	100,00%
<b>Eixo Regional - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Proporção de utentes com diagnóstico DPCO	0,73%	<b>1,5%</b>	0,97%	64,67%
Proporção de utentes com idade entre [50; 75[ anos, com rastreio de cancro do colon e reto efetuado	46,76%	<b>57,5%</b>	50,26%	87,41%
Proporção de utentes >= 14 A, c/ registo consumo álcool	33,56%	<b>48,0%</b>	47,66%	99,29%
Proporção de hipertensos com risco CV nos últimos 3 anos	28,80%	<b>36,5%</b>	52,58%	144,05%
<b>Eixo Local - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Proporção hipertensos c/ prescrição tiazidas	23,53%	<b>30,0%</b>	24,11%	80,37%
Proporção hipertensos c/ acompanhamento adequado	18,30%	<b>25,0%</b>	38,99%	155,96%



<b>Actividade Assistencial CP 2014</b>			
<b>Linhas de Produção</b>	<b>Realizado 2013</b>	<b>CP 2014</b>	<b>Realizado 2014 (P)</b>
<b>Produção do Internamento</b>			
GDH's Médicos	12.347	<b>11.523</b>	11.886
GDH's Cirúrgicos Programados	4.088	<b>3.607</b>	3.716
GDH cirúrgicos Urgentes	2.018	<b>1.749</b>	1.848
<b>Produção do Ambulatório</b>			
GDH's Médicos de Ambulatório	5.032	<b>2.970</b>	4.943
GDH's Cirurgicos Ambulatório Programados	5.840	<b>5.367</b>	5.859
<b>Produção da Consulta</b>			
Primeiras Consultas referenciadas (CTH)	26.612	<b>26.600</b>	31.763
Primeiras Consultas médicas (s/ majoração)	46.964	<b>44.548</b>	46.979
Consultas Subsequentes	144.446	<b>140.000</b>	145.744
<b>Produção da Urgência</b>			
Atendimentos SU (Medico-cirúrgica)	79.964	<b>77.046</b>	77.752
Atendimentos SUB	59.516	<b>57.334</b>	57.984
<b>Produção do Hospital de Dia</b>			
Hematologia	2.732	<b>1.010</b>	1.014
Psiquiatria	3.392	<b>3.060</b>	4.690
Outros	10.438	<b>9.163</b>	13.433
<b>Programas de Gestão da doença Crónica</b>			
VIH/SIDA (Doentes em TARC)	146	<b>148</b>	173
Doença de Gaucher	-	<b>1</b>	1
<b>PMA - Diagnostico e Tratamento da Infertilidade</b>			
Consultas de Apoio á Fertilidade	-	<b>70</b>	91
Induções da Ovulação	-	<b>22</b>	28
<b>Saúde Sexual e Reprodutiva</b>			
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo I	701	<b>600</b>	751
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo II	255	<b>200</b>	355
IVG até 10 semanas - Medicamentosa	189	<b>170</b>	200

Objetivos de Qualidade	Realizado 2013	CP 2014	Realizado 2014 (P)	Realizado / Contratualizado
<b>Eixo Nacional - Cuidados Secundários</b>				
<b>A. Acesso</b>				
% primeiras consultas no total de consultas médicas	33,8%	33,0%	35,1%	106,36%
% utentes referenciados para consultas externa atendidos em tempo adequado	79,8%	82,2%	77,5%	94,28%
Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	18,2%	18,0%	20,0%	111,11%
% doentes cirúrgicos tratados em tempo adequado	99,6%	98,0%	99,75%	101,79%
% doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes saídos (especialidades seleccionadas)	11,9%	11,9%	16,2%	136,13%
<b>B. Desempenho Assistencial</b>				
Demora Média (Internamento)	7,08	7,0	7,27	96,14%
% reinternamentos em 30 dias	8,6%	8,0%	8,9%	88,75%
% doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1,0%	1,00%	1,0%	100,00%
% cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas		75,00%	69,2%	92,27%
% cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis	80,5%	80,00%	81,4%	101,75%
%consumo de embalagens medicamentos genéricos, no total embalagens de medicamentos	41,4% a)	50,00%	44,6%	89,20%
Taxa registo de utilização da "Lista de Verificação de Atividade Cirúrgica"	84,1%	97,00%	98,8%	101,86%
<b>Eixo Regional - Cuidados Secundários</b>				
Tempo de espera para a triagem médica da consulta externa	28,8	23	9,2	160,00%
Tratamento da Retinopatia Diabética		≤ 30	n.d.	-
Taxa de referência para a RNCCI	10,20%	10,30%	10,7%	103,88%
Rácio Consultas/Urgências	1,39	1,50	1,4	93,33%
Cuidados Paliativos		100%	100%	100,00%
Controlo de Infeção Associado a Cuidados de Saúde		100%	35,0%	35,00%

## ANEXO II

<b>I - QUESTIONÁRIO - ULS - Unidades Hospitalares</b>	
<b>Entidade (Identificação): Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM)</b>	
<b>1. CARACTERIZAÇÃO</b>	
	<b>2014</b>
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	19.066
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	161.394
1.4. N.º total de consultas externas	253.604
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	6.062
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	19.291
<b>2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2014</b>
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	473
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	0
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) não resolvidas	90
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2013, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2014	4
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	4
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	6
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	7
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	0
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	473
<b>Obs:</b> No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.	
<b>3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2014</b>
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	41
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	22
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	25
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	191
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	29
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	72
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	78
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	11
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	7
<b>4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS</b>	
	<b>2014</b>
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho Directivo/Dirigentes	2
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	224
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	131
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	56
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	63
<b>5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>	
	<b>2014</b>
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	89
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	279
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	22
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	52
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	7
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	27
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	0
<b>6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL</b>	
	<b>2014</b>
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	0
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	44
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	44
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	0
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	44
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	33
6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	0
<b>7. O Conselho Directivo (CD) utiliza a informação produzida pelo Gabinete do Cidadão enquanto instrumento de</b>	
<b>SIM</b>	<b>X</b>
<b>NÃO</b>	
Fundamente: Através do relatório anual do Gabinete do Cidadão é praticado o HSL e do HCB, proceder à análise com cada um dos Diretores e Responsáveis dos Serviços dos problemas colocados pelos Cidadãos, assim como, propor melhorias em concordância com as situações apresentadas. Estas propostas são apresentadas ao Gabinete de Gestão da Qualidade que, por sua vez, também as aprecia e intervém, no âmbito das suas competências. O relatório anual é divulgado a todos os colaboradores da ULSAM, através do Portal da ULSAM.	
<b>8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos serviços que tiveram por base a avaliação das</b>	
Mantem-se as propostas de realização de ações de formação nas áreas que apresentam fragilidades, nomeadamente, os profissionais com atendimento ao público, alterados e melhorados procedimentos de atendimento, especificamente, S. de Urgência e Consulta Externa.	
<b>9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:</b>	
Persiste a falta de visão do gabinete do Cidadão como ferramenta e instrumento para a qualidade da Organização e dos Serviços. O SGSR- SIM Cidadão mantém a inoperância em algumas funções, nomeadamente no acesso a dados estatísticos.	

<b>II - QUESTIONÁRIO - ULS - Centros de Saúde</b>	
<b>Entidade (Identificação): Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM)</b>	
<b>1. CARACTERIZAÇÃO</b>	
	<b>2014</b>
1.1. N.º total de centros de saúde (CS)	12
1.2. N.º total de unidades de saúde familiar (USF)	13
1.3. N.º total de consultas médicas (medicina geral e familiar, especialidades, etc.)	904.359
1.4. N.º total de atendimentos no SU/AC/SAP/SACU/CATUS	47.922
1.5. N.º total de doentes saídos das unidades de internamento	-
1.6. N.º total de domicílios praticados	73.342
<b>2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2014</b>
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	317
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (SIM-Cidadão)	15
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (SIM-Cidadão) não resolvidas	48
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2013, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2014	3
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	13
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	8
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	4
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público (MP)	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	3
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	332
<b>Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.</b>	
<b>3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2014</b>
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	14
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	28
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	3
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	73
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	144
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	21
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	27
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	16
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	3
<b>4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS</b>	
	<b>2014</b>
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho Directivo/Dirigentes	38
4.2. N.º de reclamações relativas às Unidades de Saúde Familiar (USF)	69
4.3. N.º de reclamações relativas às Consultas Médicas	209
4.4. N.º de reclamações relativas ao SU/AC/SAP/SACU/CATUS	12
4.5. N.º de reclamações relativas ao Internamento	0
<b>4.6. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços</b>	
<b>5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>	
	<b>2014</b>
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	58
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	176
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	28
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	33
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	5
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	1
<b>5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados</b>	
<b>6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL</b>	
	<b>2014</b>
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	3
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	16
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	16
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	12
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	5
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	6
<b>6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados</b>	
<b>7. O Conselho Directivo (CD) utiliza a informação produzida pelo Gabinete do Cidadão enquanto instrumento de apoio à gestão e à qualidade? Assinale com uma cruz (X)</b>	
SIM	X
NÃO	
<p><b>Fundamente: Através do relatório anual do Gabinete do Cidadão é pratica do HSL e do HCB, proceder à análise com cada um dos Diretores e Responsáveis dos Serviços dos problemas colocados pelos Cidadãos, assim como, propor melhorias em concordância com as situações apresentadas. Estas propostas são apresentadas ao Gabinete de Gestão da Qualidade que, por sua vez, também as aprecia e intervém, no âmbito das suas competências. O relatório anual é divulgado a todos os colaboradores da ULSAM, através do Portal da ULSAM.</b></p>	
<b>8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos serviços que tiveram por base a avaliação das reclamações apresentadas no último triénio:</b>	
Divulgação e afixação de normativos e informação pertinente ao funcionamento dos C.S. ( horários, instruções internas), realizadas recomendações para atendimento a situações agudas e vulneráveis, melhorados equipamentos e amenidades em alguns C.Saúde.	
<b>9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:</b>	
Em algumas situações ainda persiste a falta de visão para a importância do gabinete do Cidadão como ferramenta e instrumento de avaliação para a qualidade dos Serviços.	

### **ANEXO III**

#### **ACES/2014:**

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGSR e provenientes do Livro Amarelo;
- Cerca de 41,2% das reclamações foram registadas nos Cuidados de Saúde Primários (Aces do Alto Minho).
- O problema mais apontado foi a prestação de cuidados de saúde.
- O serviço mais visado foi a Consulta de Medicina Geral e familiar.
- O grupo profissional mais visado foi o médico, seguindo-se os dirigentes.

#### **Centro Hospitalar/2014:**

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGSR e provenientes do Livro Amarelo;
- Cerca de 58,8% das reclamações foram registadas nos Cuidados Secundários (Centro Hospitalar).
- O problema mais apontado foi o tempo de espera para os cuidados de saúde.
- Os serviços mais visados foram: a Urgência geral, seguindo-se a Consulta Externa.
- O grupo profissional mais visado foi o médico, seguindo-se os dirigentes.