

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2016

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 2016.

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 2016 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 dos prazos estabelecidos em sede de contrato-programa, em relação à percentagem de utentes referenciados para consultas externas atendidos em tempo adequado, bem como em relação a percentagem de doentes cirúrgicos (neoplasias malignas) 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 258 802 100 administracao@ulsam.min-saude.pt 258 802 511 http://www.cham.min-saude.pt
Unidades de Saúde integradas na entidade	<p><u>UNIDADES HOSPITALARES:</u></p> <p>HOSPITAL DE SANTA LUZIA VIANA DO CASTELO Morada: Estrada de Santa Luzia 4901-858 VIANA DO CASTELO Telefone / Fax: 258 802 100 / 258 802 511 Email Geral: administracao@ulsam.min-saude.pt</p> <p>HOSPITAL DO CONDE DE BERTIANDOS Morada: Largo Conde de Bertiandos 4990-078 PONTE DE LIMA Telefone: 258 909 500 Email Geral: administracao@ulsam.min-saude.pt</p> <p><u>CENTROS DE SAÚDE:</u></p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE DE ARCOS DE VALDEVEZ</u> Email geral: ucsp.avaldevez@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE LOUREDA (FECHADO)</p> <p>USF ARCOS SAÚDE Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 140 / 258 520 146 Email Coordenador: coord.arcossaude@gmail.com Email Geral: usf.arcossaude@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF UARCOS Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 510 030 / 258 510 039 Email Geral: usf.uarcos@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SOAJO (POLO DA USF UARCOS) Morada: Lugar de Eiró 4970-660 SOAJO Telefone: 258 577 255</p> <p>USF VALE DO VEZ Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 151 / 258 520 153 Email Geral: usf.valedovez@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC ARCOS DE VALDEVEZ Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone: 258 520 156 Email Geral: uccarcosvaldevez@ulsam.min-saude.pt</p>

<p> <u>CENTRO DE SAUDE DE CAMINHA</u></p> <p>UCSP DE CAMINHA Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone/Fax: 258 719 300 / 258 723 507 Email Geral: ucsp.caminha@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF VALE DO ÂNCORA Morada: Rua Pontault Combault 4910-527 VILA PRAIA DE ÂNCORA Telefone/Fax: 258 959 070 / 258 911 318 Email Geral: usf.valedoancora@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC CAMINHA Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone: 258 719 300 Email Geral: ucc.caminha@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE DE MONÇÃO</u></p> <p>UCSP DE MONÇÃO Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone/Fax: 251 653 926 / 251 653 928 Email Coordenador: ucsp.moncao@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF DE MONÇÃO Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone: 251 648 694 Email Geral: usf.moncao@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE TANGIL (POLO USF MONÇÃO) Morada: Lugar da Cachada 4950-773 TANGIL Telefone: 251 560 000 Email: exttangil@csmoncao.min-saude.pt</p> <p>UCC DEU-LA-DEU Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone: 251 653 923 Email Geral: ucc.deuladeu@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE MELGAÇO</u> Email Geral: csmelgaco@csmelgaco.min-saude.pt</p> <p>UCSP DE MELGAÇO Morada: Rua Fonte da Vila 4960-545 MELGAÇO Telefone/Fax: 251 400 330 / 251 400 333 Email Coordenador: ucsp.melgaco@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC MELGAÇO Morada: Rua Fonte da Vila</p>

	<p>4960-545 MELGAÇO Telefone: 258 400 336, Email Coordenadora: ucc.csmelgaco@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAÚDE PAREDES DE COURA</u></p> <p>UCSP PAREDES DE COURA Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone/Fax: 251 780 320 / 251782192 Email Geral: ucsp.pcoura@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF PAREDES DE COURA Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone/Fax: 251 780 320 / 251 782 192 Email Geral: usf.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC PAREDES DE COURA Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone: 251 780 326 Email Geral: ucc.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DA BARCA</u> Email Geral: chefadmin@cspbarca.min-saude.pt</p> <p>USF TERRA DA NÓBREGA Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone/Fax: 258 453 956 / 258 452 022 Email Geral: usf.terradanobrega@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC PONTE DA BARCA Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone: 962768059 Email Coordenadora: ucc.pontedabarca@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DE LIMA/FREIXO</u> Email Geral: csplima@csplima.min-saude.pt</p> <p>UCSP DE REFOIOS/FONTÃO Morada: Lugar de Mosteiro 4990-706 REFÓIOS DO LIMA Telefone: 258 947 145 Email Geral: ucsp.refoiosfontao@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF LETHES Morada: Urbanização do Olho Marinho 4990-145 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 287 / 258 909 283 Email Geral: usf.letthes@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VITORINO DE PIÃES (POLO USF LETHES) Morada: Lugar de Paredes 4990-810 VITORINO DE PIÃES</p>
--	---

<p>Telefone: 258 763 323</p> <p>USF MAIS SAÚDE Morada: Urbanização do Olho Marinho 4990-145 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 286 / 258909281 Email Geral: usf.maissaude@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE MOREIRA (POLO USF MAIS SAÚDE) Morada: Lugar de Lourinho 1990-670 MOREIRA DO LIMA Telefone: 258 741 249</p> <p>USF VALE DO LIMA Morada: Urbanização do Olho Marinho 4990-145 PONTE DE LIMA Telefone/Fax: 258 909 285 / 258 909 281 Email Geral: usf.valedolima@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SÃO MARTINHO DA GANDRA (POLO USF VALE DO LIMA) Morada: Lugar de Terreiro 4990-643 GANDRA Telefone: 258 948 879</p> <p>USF FREIXO SAÚDE Morada: Lugar de Figueiras 4990-445 FREIXO Telefone/Fax: 258 761 248 / 258 761 067 Email Geral: usf.freixosaude@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC SAÚDE MAIS PERTO Morada: Urbanização do Olho Marinho 4990-145 PONTE DE LIMA Telefone: 258 909 521 Email Geral: ucc.saudemaisperto@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE DE VALENÇA</u></p> <p>UCSP VALENÇA Morada: Rua Val Flores 4930-768 VALENÇA Telefone/Fax: 251 800 020 / 251 800 069 Email Geral: ucsp.valenca@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC VALENÇA Morada: Rua Val Flores 4930-768 VALENÇA Telefone: 251 800 020 Email Geral: ucc.valenca@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE VILA NOVA DE CERVEIRA</u></p> <p>UCSP VILA NOVA CERVEIRA Morada: Largo das Oliveiras 4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone/Fax: 251 795 289 / 251 795 539 Email Coordenador: ucsp.vncerveira@ulsam.min-saude.pt</p>

<p>UCC SAÚDE EM MOVIMENTO Morada: Largo das Oliveiras 4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone: 258 795 289 Email Geral: ucc.vncerveira@ulsam.min-saude.pt</p> <p> <u>CENTRO DE SAUDE DE VIANA DO CASTELO</u> Email Geral: tesouraria@csviana.min-saude.pt</p> <p>UCSP VIANA DO CASTELO Morada: Rua Nova de Santana 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone/Fax: 258 806 880 / 258 806 882 Email Geral: ucsp.vcastelo@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE AFIFE Morada: Largo 25 de Abril 4900-027 AFIFE Telefone: 258 981 345 Email: extafife@csvina.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CARREÇO Morada: Largo Silvina Alves Castro 4900-027 CARREÇO Telefone: 258 835 831 Email: extcarreco@csviana.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE MEADELA Morada: Rua Couto Paredes 4900-674 MEADELA Telefone: 258 828 819 Email: extmeadela@csviana.min-saude.pt</p> <p>USF Cuidarte - SANTA MARTA DE PORTUZELO/LANHESES Morada: Rua Padre Torres 4925-083 PORTUZELO Telefone/Fax: 258 808 860 / 258 808 862 Email Geral: usf.cuidarte@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF TIAGO DE ALMEIDA Morada: Rua Nova de Santana 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 806 888 Email: usf.tiagoalmeida@ulsam.min-saude.pt</p> <p>USF GIL EANES Morada: Largo Infante D. Henrique 4900-369 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 839 200 Email Geral: usf.gileanes@ulsam.min-saude.pt</p> <p>UCC VIANA DO CASTELO Morada: Rua Padre Torres 4925-083 PORTUZELO Telefone: 258 808 867 Email Geral: ucc.vcastelo@ulsam.min-saude.pt</p>
--

<p> <u>CENTRO DE SAUDE DARQUE</u></p> <p>UCSP DE DARQUE Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE Telefone/Fax: 258 320 120 / 258 320 121 Email Coordenador: ucsp.darque@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA NOVA DE ANHA Morada: Avenida da Igreja 4935-347 VILA NOVA DE ANHA Telefone: 258 325 900 Email: extanha@cudarque.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CHAFÉ/NEIVA Morada: Lugar de Monte Nascente 4935-589 CHAFÉ Telefone: 258 325 900 Email: extchafe@cudarque.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE GERAZ DO LIMA Morada: Lugar de Gândara 4905-604 GERAZ DO LIMA (SANTA MARIA) Telefone: 258 739 240 Email: extgeraz@cudarque.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA FRANCA Morada: Lugar de Mosteiro 4935-667 VILA FRANCA Telefone: 258 770 650 Email: extvfranca@cudarque.min-saude.pt</p> <p>USF ARQUIS NOVA Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE Telefone: 258 320 140 Email Geral: usf.arquisnova@ulsam.min-saude.pt</p> <p>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CASTELO DE NEIVA (POLO USF ARQUIS NOVA) Morada: Lugar de Sendim de Baixo 4935-563 CASTELO DE NEIVA Telefone: 258 871 120 Email: extcneiva@cudarque.min-saude.pt</p> <p>UCC DARQUE Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE Telefone: 258 320 140 Email Geral: ucc.darque@ulsam.min-saude.pt</p>
--

 <u>CENTRO DE SAUDE DE BARROSELAS</u> UCSP DE BARROSELAS Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-312 BARROSELAS Telefone/Fax: 258 772 761 / 258 772 763 Email Geral: ucsp.barroselas@ulsam.min-saude.pt EXTENSÃO DE SAÚDE DE ALVARÃES Morada: Rua dos Cruzeiros, N.º 46 – Lugar da Igreja 4905-205 ALVARÃES Telefone: 258 777 474 Email: ext.alvaraes@ulsam.min-saude.pt UCC BARROSELAS Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-312 BARROSELAS Telefone: 2587 772 761 Email Geral: ucc.barroselas@ulsam.min-saude.pt
--

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

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	<p>Presidente do Conselho de Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Licenciado António Franklim Ribeiro Ramos. <p>Vogais Executivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Diretor 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 	Resolução n. 23/2014, Conselho de Ministros
Fiscalização	<p>Efectivo: Ribeiro, Pires & Sousa SROC n.º 90</p> <p>Suplente: Dr. Manuel Calvão Pires, SROC n.º 672</p>	
Conselho Consultivo	<p>Presidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr. Luís Manuel Gonçalves Marques Mendes 	Desp MS n.º 13477/2014 de 20 de Outubro
Comissão de Coordenação Clínica	Licenciado António Manuel Monteiro Fradão	
<p>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</p> <p>(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>	<p>Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Licenciada Helena Maria Guimarães; – Licenciada Luisa Soares; <p>Telefone: 258802509</p> <p>Gestora da Consulta a tempo e Hora:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Doutora Cristina Roque <p>Telefone: 258802284</p>	
<p>Gabinete do Utente</p> <p>Telefone</p> <p>e-mail</p>	<p>Gab.utente@ulsam.min-saude.pt</p> <ul style="list-style-type: none"> – Licenciada Maria Cristina Costa <p>Telefone: 258802291</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. SClinico Hospitalar	X
4. SClinico Cuidados Saúde Primários	X
5. CTH (Alert P1)	X
6. SIGLIC	X
7. Registo dos Benefícios Adicionais de Saúde (BAS)	X
8. WebGdh	X
9. GDHs (Auditor)	X
10. Registo de Dados de Doentes com Tuberculose (SVIG-TB)	X
11. SARA – Sistema de Alerta e Resposta Adequada (Casos de Meningite)	X
12. Sistema de Classificação de Doentes / Enfermagem (SCD/E)	X
13. Sistema de Informação para a Saúde Oral (SISO)	X
14. SICA	X
15. SINAVE	X
16. SICO	X
17. SINAS	X
18. PEM – Prescrição eletrónica de medicamentos	X
	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. SIIMA Neurologia	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. GOTTA - Sistema de Gestão de Hipocoagulados	X
15. PACS - Sectra	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 Infeções	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

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		
<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plano Estratégico da ULSAM, EPE; 2. Plano de Actividades; 3. Relatório & Contas; 4. Relatório de Governo Societário; 5. Relatório Trimestral de Execução Orçamental; 6. Contrato – Programa; 7. Plano de Desempenho (Mensal); 8. Regulamento Interno do Gabinete do Utente; 9. Regulamento Interno do Serviço de Urgência; 10. Regulamento Interno dos Departamentos; 11. Regulamento Interno. 			

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		Anexo I
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		Anexo I
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Indicador: Nº de doentes referenciados para RNCC/Nº doentes saídos nas especialidades de medicina interna, cirurgia geral e ortopedia; Indicador: Percentagem de 1ªs Consultas Médicas no total de consultas médicas; Indicador: Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos; Indicador: Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos; (Anexo I)
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 - Relatório trimestrais de EO - Relatório de monitorização da Contratualização Interna
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		Ex: 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 https://servicos.min-saude.pt/acesso/faces/Login.jsp
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , <i>informação</i>	x		

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?			http://www.cham.min-saude.pt/
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	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.
1.17 Em caso de referência 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		Divulgado no site da Instituição
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 III
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"?	x		DGS tinha acesso ao aplicativo informático (Anexo II)

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 2016
CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		a)
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	ACES Alto Minho	<u>Até 15 dias úteis</u> 163.691 (76,25 %) <u>> de 15 dias úteis</u> 50.979 (23,75 %)
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	ACES Alto Minho	<u>Até 72 horas</u> 50.297 (99,41%) <u>> de 72 horas</u> 301 (0,59%)
Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	ACES Alto Minho	<u>Até 72 horas</u> (por amostragem)
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	ACES Alto Minho	<u>Até 24 horas</u> 1.320 (77,46 %) <u>> de 24 horas</u> 384 (22,54 %)

a) Dado não disponível no SIARS

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2015
Hospitais do serviço Nacional de saúde			
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	=TMRG	14,8 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	34,4 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	82,7 dias

Nível de acesso	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade
e tipo de cuidados			Ano 2015
Cirurgia Programada			
§ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		0,2 dias
§ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		4,0 dias
§ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		29,7 dias
§ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		148,2 dias

Fonte: SIGLIC – Lista Geral – Doentes Intervencionados de 01/01/2016 a 31/12/2016

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)

Área de Cuidados	N.º 1ºs Consultas 2015	N.º 1ºs Consultas 2016	Varição 2015/2016 (%)	N.º Consultas Subsequente	N.º Consultas Subsequente	Varição 2015/2014 (%)	Total 2016
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) Fonte: SIARS, INE	127.230	125.139	-1,64%	401.377	403.078	0,42%	528.217
Consultas de Saúde Infantil Fonte: SIARS, INE	30.510	31.055	1,79%	52.963	54.257	2,44%	85.312
Consultas de Saúde Materna a) Fonte: SIARS, INE	1.769	1.731	-2,15%	15.143	15.413	1,78%	17.144
Consultas de Planeamento Familiar Fonte: SIARS, INE	18.809	18.762	-0,25%	5.833	5.470	-6,22%	24.232
Consultas médicas no domicílio Fonte: SIARS, INE				8.348	8.651	3,63%	8.651
Consultas de enfermagem no domicílio Fonte: SIARS, INE				63.723	65.254	2,40%	65.254
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 2016 foram retirados do SIARS à data de 26,27/02/2016 conforme fonte descrita.

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 2015 e Ano 2016
(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 ^{as} consultas 2015	Nº 1 ^{as} consultas 2016	Varição 2016/2015 (%)	Total Consultas 2015	Total Consultas 2016	Varição 2016/2015 (%)
Anestesiologia Ambulatório	3.466	3.421	-1,30%	3.410	3.421	0,32%
Anestesiologia	901	1.069	18,65%	985	1.100	11,68%
Dor Crónica	355	402	13,24%	1.338	1.453	8,59%
Cardiologia	2.354	1.806	-23,28%	5.814	5.426	-6,67%
Cirurgia Geral	8.917	7.877	-11,66%	22.339	23.530	5,33%
Dermatologia	4.201	5.205	23,90%	6.270	7.193	14,72%
Endocrinologia	2.589	2.223	-14,14%	6.914	7.391	6,90%
Estomatologia	1.185	1.196	0,93%	4.830	4.757	-1,51%
Gastrenterologia	1.350	949	-29,70%	3.530	3.283	-7,00%
Ginecologia	4.261	4.125	-3,19%	9.018	8.989	-0,32%
Hematologia Clínica	231	0	-100,00%	715	0	-100,00%
Imuno-Alergologia	458	688	50,22%	1.378	1.859	34,91%
Imuno-Hemoterapia	1.449	1.068	-26,29%	18.002	16.712	-7,17%
Medicina Física Reabilitação	4.422	4.628	4,66%	9.048	9.021	-0,30%
Medicina Interna	3.399	4.027	18,48%	17.141	18.532	8,12%
Neurologia	2.582	2.555	-1,05%	10.098	10.022	-0,75%
Obstetrícia	3.547	4.206	18,58%	8.036	7.757	-3,47%
Oftalmologia	6.761	8.039	18,90%	16.834	17.910	6,39%
Oncologia Médica	66	32	-51,52%	238	221	-7,14%
Ortopedia	8.285	7.362	-11,14%	23.940	23.516	-1,77%
Otorrinolaringologia	4.131	4.600	11,35%	10.211	13.141	28,69%
Pediatria	4.208	4.286	1,85%	13.701	13.913	1,55%
Pneumologia	2.171	2.108	-2,90%	7.463	7.689	3,03%
Psiquiatria	2.740	2.775	1,28%	12.035	13.651	13,43%
Psiquiatria Infância Adolescência	343	289	-15,74%	1.568	1.389	-11,42%
Reumatologia	2.485	2.856	14,93%	10.049	10.422	3,71%
Urologia	2.169	2.395	10,42%	10.845	10.350	-4,56%
Grupo Oncológico	445	381	-14,38%	749	749	0,00%
Med. Intensiva	46	48	4,35%	52	48	-7,69%
Cuidados Paliativos	203	185	-8,87%	464	453	-2,37%
Medicina Trabalho	112	137	22,32%	2.974	3.127	5,14%
Sub-Total	79.832	80.938	1,39%	239.989	247.025	2,93%
Psicologia	1.659	1.589	-4,22%	5.938	5.885	-0,89%
Nutrição	1.144	1.155	0,96%	3.886	4.027	3,63%
Outros Pessoal não médico (Enfermagem, podologia, Intervenção Precoce)	15.751	15.002	-4,76%	37.163	42.962	15,60%
TOTAL	98.386	98.684	0,30%	286.976	299.899	4,50%

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH - 2016 (Fonte: ADW-CTH)

Última especialidade do pedido	Pedidos agendados (para data futura)	Tempo médio de resposta previsto (dias)	Tempo máximo de resposta previsto (dias)	Consultas realizadas	Consultas realizadas dentro do tempo	Consultas realizadas fora do tempo
Estomatologia	60	63,7	109,0	570	570	0
Urgência	0	0,0	0,0	35	35	0
Oftalmologia	303	28,5	91,3	5.278	5.276	2
Reumatologia	303	74,0	131,2	1.483	1.481	2
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	42	47,3	80,0	1.285	1.282	3
Medicina interna	107	78,1	129,1	1.049	1.046	3
Urologia	248	86,8	164,7	1.503	1.497	6
Obstetrícia	150	39,8	100,6	1.698	1.690	8
Cirurgia Geral	890	99,1	193,2	4.756	4.731	25
Ginecologia	425	98,5	149,7	1.756	1.746	10
Imunologia	141	162,3	204,7	263	261	2
Neurologia	395	108,6	231,1	1.235	1.224	11
Pediatria	260	93,7	450,6	1.434	1.421	13
Ortopedia	1.505	137,4	166,2	4.563	4.519	44
Psiquiatria - Consulta Geral	281	94,3	398,1	785	774	11
Psiquiatria da infância e da adolescência	39	73,9	134,0	139	137	2
Endocrinologia	260	95,4	150,8	1.000	985	15
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	17	89,9	209,9	66	65	1
Dermato-Venerologia	1.048	142,0	342,9	2.576	2.508	68
Anestesiologia	6	85,9	147,9	74	72	2
Gastroenterologia	76	80,3	163,8	507	467	40
Pneumologia	267	108,0	139,9	1.063	869	194
Otorrinolaringologia	825	131,5	258,2	2.719	2.014	705
Cardiologia	88	109,6	235,6	767	479	288
Total	7.736	110,9	450,6	36.604	35.149	1.455

Fonte: ADW – 4.6)

Nota: acedido em 02-01-2017

Nível de prioridade atribuída na triagem	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas realizadas
Muito prioritário	14,8	902
Prioritário	34,4	3.441
Normal	82,7	32.262
Total	76,5	36.605

Fonte: ADW – 4.1)

Nota: acedido em 11-01-2017

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2015 e 2014 (Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera		
	Nº cirurgias programadas		Variação %	Nº entradas em LIC		Variação LIC %	2016	2015	Variação 2016 – 2015
	2016	2015	2015 – 2014	2016	2015	2015 – 2014			
Cirurgia Geral	2307	2310	-0,1%	2631	2746	-4,2%	3	2,7	11,1%
Cirurgia Plástica	29	33	-12,1%	35	40	-12,5%	3,3	3,9	-15,4%
Estomatologia	425	413	2,9%	445	449	-0,9%	1	1,2	-16,7%
Ginecologia	1190	1128	5,5%	1330	1269	4,8%	2,4	2,3	4,3%
Oftalmologia	4069	3003	35,5%	4069	3718	9,4%	4,4	4	10,0%
Ortopedia	2304	2343	-1,7%	3091	3476	-11,1%	2,1	1,5	40,0%
Otorrinolaringologia	909	905	0,4%	1052	946	11,2%	2,4	2,7	-11,1%
Urologia	729	675	8,0%	879	731	20,2%	1,6	1,6	0,0%

Fonte: SIGLIC - Lista Geral de utentes com data de Cirurgia de 2016/01/01 até 2016/12/31 extraídos à data de 26 de Janeiro - não inclui os utentes transferidos e intervencionados no HD, no âmbito do SIGIC

Fonte: SIGLIC - Lista Geral de utentes com data de proposta de 2016/01/01 até 2016/12/31 extraídos à data de 26 de Janeiro - inclui os utentes transferidos e que ainda se encontram a aguardar intervenção no HD

Nota: A mediana do Tempo de Espera foi considerada pelo mediana do Tempo de Espera dos Uteses entrados em Lista de Espera em 2016.

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

ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2016	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)	Cirurgias realizadas fora do TMRG P4/P3/P2
Cirurgia Geral	2307	9	60	570	1598	67	3
Cirurgia Plástica	29	0	2	3	24	0	0
Estomatologia	425	0	1	13	409	0	2
Ginecologia	1190	5	13	326	831	0	15
Oftalmologia	4069	0	9	681	2873	366	140
Ortopedia	2304	121	119	456	1479	87	42
Otorrinolaringologia	909	11	15	66	804	6	7
Urologia	729	4	6	290	426	1	2
Cardiologia	15	0	0	0	15	0	0

O nº de Cirurgias com prioridade de nível 1 realizadas até 270 da especialidade de Oftalmologia inclui a cirurgia da Catarata de Oftalmologia, no entanto, este tipo de cirurgia tem um TMRG específico de 160 dias (fonte: UCGIC 20090121 Linha Directa nº1 TMRG)

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
	2015	2016	2016-2015	2016
Cateterismo cardíaco	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Pacemaker cardíaco *	196	192	-2,04%	192

*(Inserção; Substituição; Revisão)

Fonte: Sonho(BLO518)

ANEXOS

ANEXO I

Linhas de Produção	CP 2016	12-2016 (P)	Taxa de execução (P)
Produção do Internamento			
GDH's Médicos	11.759	11.759	100%
GDH's Cirúrgicos Programados	3.518	3.854	110%
GDH cirúrgicos Urgentes	1.805	1.966	109%
Dias internamento doentes crónicos	730	366	50%
Produção do Ambulatório			
GDH's Médicos de Ambulatório	4.591	5.408	118%
GDH's Cirurgicos Ambulatório Programados	5.367	7.195	134%
Produção da Consulta			
Primeiras Consultas referenciadas (CTH)	27.743	35.727	129%
Primeiras Consultas médicas (s/ majoração	42.406	44.129	104%
Consultas Subsequentes	143.745	163.344	114%
Produção da Urgência (a)			
Atendimentos SU (Medico-cirúrgica)	76.879	82.055	107%
Atendimentos SUB	57.334	59.191	103%
Produção do Hospital de Dia			
Hematologia	850	1.112	131%
Psiquiatria	1.257	1.814	144%
Outros	12.658	16.294	129%
Programas de Gestão da doença Crónica			
VIH/SIDA (Doentes em TARC)	170	188	111%
Doença de Gaucher	1	1	100%
Nº doentes tratamento DPOC	15	15	100%
PMA - Diagnostico e Tratamento da Infertilidade			
Consultas de Apoio á Fertilidade	80	103	129%
Induções da Ovulação	25	25	100%
Saúde Sexual e Reprodutiva			
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo I	1.000	1.086	109%
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo II	487	596	122%
IVG até 10 semanas - Medicamentosa	170	163	96%
Serviços Domiciliários			
Consultas	200	274	137%

(P) - Prevista

Objetivos de Qualidade	CP 2016	12-2016 (P)	Taxa de execução (P)
Eixo Nacional - Cuidados Secundários			
A. Acesso			
% primeiras consultas no total de consultas médicas	34%	33,2%	97,65%
Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	15%	21,6%	144,00%
% utentes referenciados dos CSP para consultas externa atendidos em tempo adequado	82%	96,0%	117,11%
% Inscritos em LIC (neoplasias malignas) com tempo de espera \leq TMRG	97%	100%	103,09%
Mediana do tempo de espera da LIC, em meses	2,3	2,7	82,61%
% episódios SU atendidos dentro tempo previsto no protocolo de triagem	80%	nd	
Permilagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes tratados	250	247,30	98,92%
B. Desempenho Assistencial			
% reinternamentos em 30 dias, mesma categoria diagnostico	5%	3,97%	120,60%
% doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1%	1,21%	79,00%
% cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	75%	67,61%	90,15%
% cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis	80%	84,80%	106,00%
% cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	3,9%	0,80%	20,51%
Índice de Demora Média ajustada	1	0,9878	101,22%
Índice de mortalidade ajustada	0,91	0,8996	101,14%
Índice risco e segurança do doente	8	21,50	268,79%
% de embalagens medicamentos genéricos prescritos, no total embalagens de medicamentos prescritos	53,5%	54,9%	102,62%

Objetivos de Qualidade	CP 2016	12-2016 (P)	Taxa de execução (P)
Eixo Regional - Cuidados Secundários			
Tempo de espera para a triagem médica da consulta externa	6	3,7	138,33%
Garantir o Início do Tratamento da Retinopatia Diabética em 30 dias	1	nd	100,00%
Taxa de referência para a RNCCI	8,4%	11,4%	135,71%
Rácio Consultas Médicas/Urgências	1,4	1,5	107,14%
Implementação das Equipas Inter-Hospitalares de cuidados paliativos	100%	100%	100,00%
Controlo de Infecção Associado a Cuidados de Saúde	100%	70%	70,00%

(P) - Previstas

Objetivos de Qualidade	CP 2016	12-2016 (P)	Taxa de execução (P)
Eixo Nacional - Cuidados de Saúde Primários			
Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	91,7%	91,7%	100,04%
Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	247,8	248,61	100,33%
Proporção de medicam. prescritos, que são genéricos	59,3%	56,3%	95,01%
Proporção inscritos >= 14 A, c/ hábitos tabágicos	64,5%	61,3%	94,96%
Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	95,5%	95,4%	99,91%
Taxa internam. DCV, entre residentes < 65 A (%o)	7,45%	5,4%	127,92%
Índice de acompanhamento adequado em PF, nas MIF	0,7	0,66	94,29%
Proporção de RN de termo, de baixo peso	1,46%	1,7%	83,56%
Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	79,1%	77,4%	97,81%
Incid. amputações major Minf. (DM), em residentes (%o)	0,27	0,2	125,93%
Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	69,5%	67,9%	97,68%
Despesa medic. Faturados, por utente utiliz. (PVP)	158,4 €	172,7 €	91,00%
Despesa MCDTs prescrit., por utiliz. SNS (p.conv.)	56,00 €	63,1 €	87,27%
Eixo Regional - Cuidados de Saúde Primários			
Proporção utentes c/DPOC, c/ FeV1 em 3 anos	43,7%	48,2%	110,39%
Proporção de utentes com idade entre [50; 75[anos, com rastreio de cancro do colon e reto efetuado	58,0%	56,9%	98,05%
Proporção de utentes >= 14 A, c/ registo consumo álcool	64,5%	62,7%	97,13%
Proporção de hipertensos com risco CV nos últimos 3 anos	66,0%	67,4%	102,11%
Eixo Local - Cuidados de Saúde Primários			
Proporção hipertensos c/ prescrição tiazidas	25,6%	23,1%	90,39%
Índice de Acompanhamento adequado hipertensos	0,738	0,75	101,63%

(P) - Previstas

ANEXO II

RECLAMAÇÕES - 2016	
Entidade (Identificação): Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM)	
1. CARACTERIZAÇÃO	
	2016
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	18.110
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	165.820
1.4. N.º total de consultas externas	245.758
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	7.645
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	19.438
2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
	2016
2.1. N.º de reclamações registadas na ERS	808
2.2. N.º de reclamações não registadas na ERS	5
2.3. N.º de reclamações registadas na ERS não resolvidas	261
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2015	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2015, registadas no SGSR (SIM-Cidadão), no início de 2016	1
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	4
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	1
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	813
Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.	
3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
	2016
3.1. Resposta em tempo útil/razoável	19
3.2. Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	18
3.3. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	120
3.4. Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	13
3.5. Taxas moderadoras	2
3.6. Confirmação prévia de agendamentos	1
3.7. Atendimento telefónico	6
3.8. Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	5
3.9. Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	7
3-10. Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1
3.11. Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, c/ prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	167
3.12. Adequação das instalações	10
3.13. Cumprimentos de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	2
3.14. Emissão de credencial para transporte	1

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES	
	2016
3.15. Não atendimento por motivo imputável ao utente	4
3.16. Inscrição em médico de família	1
3.17. Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio	2
3.18. Regras TMRG	3
3.19. Acessibilidade e barreiras arquitetónicas	4
3.20. Absentismo de pessoal clínico	9
3.21. Atribuição de prioridades de atendimento	1
3.22. Conforto das instalações	11
3.23. Rejeição em razão do estado de saúde	1
3.24. Tempo de espera para atendimento administrativo	3
3.25. Sinalética	1
3.26. Liberdade de escolha do prestador	2
3.27. Formação inadequada dos colaboradores	1
3.28. Horários de funcionamento	1
3.29. Emissão/renovação de receituário	2
3.30. Qualidade da informação institucional disponibilizada	14
3.31. Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a 1h)	4
3.32. Outro	24
3.33. Funcionamento serviços clínicos	7
3.34. Direito a acesso a processo clínico	1
3.35. Acompanhamento durante a prestação de cuidados	3
3.36. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)	13
3.37. Qualidade alimentação	5
3.38. Adequação e funcionamento dos espaços sociais e refeição	1
3.39. Estado de conservação das instalações	6
3.40. Furto/extravio - não devolução de objetos pessoais	5
3.41. faturação excessiva/abusiva	1
3.42. Absentismo pessoal administrativo	1
3.43. Discriminação em razão do estado de saúde	1

4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
	2016
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração	0
4.2. N.º de reclamações relativas ao ACES	1
4.3. N.º de reclamações relativas a USF	13
4.4. N.º de reclamações relativas a UCSP	77
4.5. N.º de reclamações relativas a UCC	0
4.6. N.º de reclamações relativas a USP	1
4.7. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Consulta Externa	105
4.8. N.º de reclamações relativas ao Departamento Autónomo de Gestão Medicina	30
4.9. N.º de reclamações relativas ao DAG Cirurgia	77
4.10. N.º de reclamações relativas DAG Medicina Crítica	0
4.11. N.º de reclamações relativas ao DAG Saúde da Mulher e da Criança	14
4.12. N.º de reclamações relativas ao DAG Psiquiatria e Saúde Mental	18
4.13. N.º de reclamações relativas ao DAG Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	43
4.14. N.º de reclamações relativas aos Órgãos de suporte à gestão e logística	8
4.15. N.º de reclamações relativas aos Órgãos de suporte à prestação de cuidados	9
4.16. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	225
4.17. N.º de reclamações relativas ao SUB	125

5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS	
	2016
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	205
5.2. N.º de reclamações relativas ao Pessoal Médico	502
5.3. N.º de reclamações relativas ao Pessoal de Enfermeiros	63
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	30
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	15
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	6
6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL	
	2016
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	28
6.2. N.º de elogios relativos ao Pessoal Médico	17
6.3. N.º de elogios relativos ao Pessoal de Enfermeiros	3
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	4
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	2
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	3
6.7. N.º de elogios relativos a toda a Equipa de Saúde	18
6.8. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	
Sugestão	8

ANEXO III**ACES/2016:**

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGREC (ERS) e provenientes do Livro de Reclamações (Livro Amarelo);
- O problema mais visado foi a resposta em tempo útil/razoável; seguido de regras TMRG;
- As Unidades de Saúde mais visadas foram as UCSP;
- O grupo profissional mais visado foi o Pessoal Médico; seguido de os Dirigentes.

Unidades Hospitalares /2016:

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGREC e provenientes do Livro de reclamações (Livro Amarelo);
- A maior percentagem de reclamações efetuadas na ULSAM são as realizadas nas Unidades Hospitalares, especificamente, no HSL;
- O problema mais visado foi o Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito, registado no HSL; seguido do tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a 1h), registado no HSL e HCB;
- Os serviços mais visados foram: no HSL a Urgência geral, seguindo-se a Consulta Externa; no HCB a SUB, seguido do serviço de Medicina;
- O grupo profissional mais visado foi o Pessoal Médico, em ambas as Unidades Hospitalares; e no HSL foi seguido de os Dirigentes.