

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



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

**2015**

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 2015.

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 2015 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


<b>Designação</b>	<b>UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE</b>
Localização da sede	Estrada de Santa Luzia, 4901 – 858 Viana do Castelo
Telefone	258 802 100
e-mail	<a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a>
Fax	258 802 511
site	<a href="http://www.cham.min-saude.pt">http://www.cham.min-saude.pt</a>
Unidades de Saúde integradas na entidade	<p><b><u>UNIDADES HOSPITALARES:</u></b></p> <p><b>HOSPITAL DE SANTA LUZIA VIANA DO CASTELO</b> Morada: Estrada de Santa Luzia 4901-858 VIANA DO CASTELO Telefone / Fax: 258 802 100 / 258 802 511 Email Geral: <a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b>HOSPITAL DO CONDE DE BERTIANDOS</b> Morada: Largo Conde de Bertiandos 4990-078 PONTE DE LIMA Telefone: 258 909 500 Email Geral: <a href="mailto:administracao@ulsam.min-saude.pt">administracao@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b><u>CENTROS DE SAÚDE:</u></b></p> <p> <b><u>CENTRO DE SAUDE DE ARCOS DE VALDEVEZ</u></b> Email geral: <a href="mailto:csavaldevez@csarcos.min-saude.pt">csavaldevez@csarcos.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE LOUREDA (FECHADO)</b></p> <p><b>USF ARCOS SAÚDE</b> <b>Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa</b> 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 140 / 258 520 146 Email Coordenador: <a href="mailto:coord.arcossaude@gmail.com">coord.arcossaude@gmail.com</a> Email Geral: <a href="mailto:usf.arcossaude@gmail.com">usf.arcossaude@gmail.com</a></p> <p><b>USF UARCOS</b> <b>Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa</b> 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 510 030 / 258 510 039 Email Geral: <a href="mailto:usfuarcos@csarcos.min-saude.pt">usfuarcos@csarcos.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SOAJO (POLO DA USF UARCOS)</b> Morada: Lugar de Eiró 4970-660 SOAJO Telefone: 258 577 255</p> <p><b>USF VALE DO VEZ</b> <b>Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa</b> 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone/Fax: 258 520 151 / 258 520 153 Email Geral: <a href="mailto:geral@usfvaledevez.com">geral@usfvaledevez.com</a></p> <p><b>UCC ARCOS DE VALDEVEZ</b> <b>Morada: Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa</b> 4974-458 ARCOS DE VALDEVEZ Telefone: <b>258 520 156</b> Email Geral: <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> Email Geral: <a href="mailto:caminha@cscaminha.min-saude.pt">caminha@cscaminha.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE CAMINHA</b> Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone/Fax: 258 719 300 / 258 723 507 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp@cscaminha.min-saude.pt">coorducsp@cscaminha.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF VALE DO ÂNCORA</b> Morada: Rua Pontault Combault 4910-527 VILA PRAIA DE ÂNCORA Telefone/Fax: 258 959 070 / 258 911 318 Email Geral: <a href="mailto:usfvaledoancora@gmail.com">usfvaledoancora@gmail.com</a></p> <p><b>UCC CAMINHA</b> Morada: Rua Eng.º Luís Agostinho Pereira de Castro 4910-102 CAMINHA Telefone: 258 719 300 Email Geral: <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> Email Geral: <a href="mailto:csmoncao@csmoncao.min-saude.pt">csmoncao@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE MONÇÃO</b> Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone/Fax: 251 653 926 / 251 653 928 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp1@csmoncao.min-saude.pt">coorducsp1@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF DE MONÇÃO</b> Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone: 251 648 694 Email Geral: <a href="mailto:usfmoncao@csmoncao.min-saude.pt">usfmoncao@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE TANGIL (POLO USF MONÇÃO)</b> Morada: Lugar da Cachada 4950-773 TANGIL Telefone: 251 560 000 Email: <a href="mailto:exttangil@csmoncao.min-saude.pt">exttangil@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC DEU-LA-DEU</b> Morada: Estrada dos Arcos 4950-404 MONÇÃO Telefone: 251 653 923 Email Geral: <a href="mailto:uccdeuladeu@csmoncao.min-saude.pt">uccdeuladeu@csmoncao.min-saude.pt</a></p> <p> <b><u>CENTRO DE SAUDE MELGAÇO</u></b> Email Geral: <a href="mailto:csmelgaco@csmelgaco.min-saude.pt">csmelgaco@csmelgaco.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE MELGAÇO</b> Morada: Rua Fonte da Vila 4960-545 MELGAÇO Telefone/Fax: 251 400 330 / 251 400 333 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp@csmelgaco.min-saude.pt">coorducsp@csmelgaco.min-saude.pt</a></p>
---


<p><b>UCC MELGAÇO</b> Morada: Rua Fonte da Vila 4960-545 MELGAÇO Telefone: 258 400 336, Email Coordenadora: <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> Email Geral: <a href="mailto:chefadmin@cspcoura.min-saude.pt">chefadmin@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP PAREDES DE COURA</b> Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone/Fax: 251 780 320 / 251782192 <a href="mailto:cspcoura@cspcoura.min-saude.pt">Email Geral: cspcoura@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF PAREDES DE COURA</b> Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone/Fax: 251 780 320 / 251 782 192 Email Geral: <a href="mailto:usfpcoura@cspcoura.min-saude.pt">usfpcoura@cspcoura.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC PAREDES DE COURA</b> Morada: Avenida Cónego Bernardo Chousal 4940-250 PAREDES DE COURA Telefone: 251 780 326 Email Geral: <a href="mailto:ucc.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt">ucc.paredesdecoura@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p> <b><u>CENTRO DE SAÚDE DE PONTE DA BARCA</u></b> Email Geral: <a href="mailto:chefadmin@cspbarca.min-saude.pt">chefadmin@cspbarca.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF TERRA DA NÓBREGA</b> Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone/Fax: 258 453 956 / 258 452 022 Email Geral: <a href="mailto:usferradanobrega@gmail.com">usferradanobrega@gmail.com</a></p> <p><b>UCC PONTE DA BARCA</b> Morada: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 4980-633 PONTE DA BARCA Telefone: 962768059 Email Coordenadora: <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> Email Geral: <a href="mailto:csplima@csplima.min-saude.pt">csplima@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE REFOIOS/FONTÃO</b> Morada: Lugar de Mosteiro 4990-706 REFÓIOS DO LIMA Telefone: 258 947 145 Email Geral: <a href="mailto:extrefoios@csplima.min-saude.pt">extrefoios@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE FONTÃO</b> Morada: Lugar de Outeiro 4990-610 FONTÃO Telefone: 257 733 126 Email: <a href="mailto:extfontao@csplima.min-saude.pt">extfontao@csplima.min-saude.pt</a></p>
---

	<p><b>USF LETHES</b>  Morada: Urbanização do Olho Marinho  4990-145 PONTE DE LIMA  Telefone/Fax: 258 909 287 / 258 909 283  Email Geral: <a href="mailto:usflethes@csplima.min-saude.pt">usflethes@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VITORINO DE PIÃES (POLO USF LETHES)</b>  Morada: Lugar de Paredes  4990-810 VITORINO DE PIÃES  Telefone: 258 763 323  Email: <a href="mailto:extvitorino@csplima.min-saude.pt">extvitorino@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF MAIS SAÚDE</b>  Morada: Urbanização do Olho Marinho  4990-145 PONTE DE LIMA  Telefone/Fax: 258 909 286 / 258909281  Email Geral: <a href="mailto:usfmaissaude@csplima@csplima.min-saude.pt">usfmaissaude@csplima@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE MOREIRA (POLO USF MAIS SAÚDE)</b>  Morada: Lugar de Lourinho  1990-670 MOREIRA DO LIMA  Telefone: 258 741 249  Email: <a href="mailto:extmoreira@csplima.min-saude.pt">extmoreira@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF VALE DO LIMA</b>  Morada: Urbanização do Olho Marinho  4990-145 PONTE DE LIMA  Telefone/Fax: 258 909 285 / 258 909 281  Email Geral: <a href="mailto:usfvaledolima@csplima.min-saude.pt">usfvaledolima@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE SÃO MARTINHO DA GANDRA (POLO USF VALE DO LIMA)</b>  Morada: Lugar de Terreiro  4990-643 GANDRA  Telefone: 258 948 879  Email: <a href="mailto:extgandra@csplima.min-saude.pt">extgandra@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF FREIXO SAÚDE</b>  Morada: Lugar de Figueiras  4990-445 FREIXO  Telefone/Fax: <b>258 761 248 / 258 761 067</b>  Email Geral: <a href="mailto:usffreixosaude@csplima.min-saude.pt">usffreixosaude@csplima.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC SAÚDE MAIS PERTO</b>  Morada: Urbanização do Olho Marinho  4990-145 PONTE DE LIMA  Telefone: 258 909 521  Email Coordenadora: <a href="mailto:uccsaudemaisperto@ulsam.min-saude.pt">uccsaudemaisperto@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p> <b>CENTRO DE SAUDE DE VALENÇA</b>  Email Geral: <a href="mailto:csvalenca@csvalenca.min-saude.pt">csvalenca@csvalenca.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP VALENÇA</b>  Morada: Rua Val Flores  4930-768 VALENÇA  Telefone/Fax: 251 800 020 / 251 800 069  Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp@csvalenca.min-saude.pt">coorducsp@csvalenca.min-saude.pt</a></p>
--	--

<p><b><u>UCC VALENÇA</u></b> Morada: Rua Val Flores 4930-768 VALENÇA Telefone: 251 800 020 Email Coordenadora: <a href="mailto:sandraneiva@sapo.pt">sandraneiva@sapo.pt</a></p> <p>✚ <b><u>CENTRO DE SAUDE VILA NOVA DE CERVEIRA</u></b> Email Geral: <a href="mailto:cscerveira@csvncerveira.min-saude.pt">cscerveira@csvncerveira.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP VILA NOVA CERVEIRA</b> Morada: Largo das Oliveiras 4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone/Fax: 251 795 289 / 251 795 539 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp@csvncerveira.min-saude.pt">coorducsp@csvncerveira.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC SAÚDE EM MOVIMENTO</b> Morada: Largo das Oliveiras 4920-275 VILA NOVA DE CERVEIRA Telefone: 258 795 289 Email Geral: <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> Email Geral: <a href="mailto:tesouraria@csviana.min-saude.pt">tesouraria@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP VIANA DO CASTELO</b> Morada: Rua Nova de Santana 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone/Fax: 258 806 880 / 258 806 882 Email Coordenador: <a href="mailto:ezequiel.curros@csviana.min-saude.pt">ezequiel.curros@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE AFIFE</b> Morada: Largo 25 de Abril 4900-027 AFIFE Telefone: 258 981 345 Email: <a href="mailto:extafife@csviana.min-saude.pt">extafife@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CARREÇO</b> Morada: Largo Silvina Alves Castro 4900-027 CARREÇO Telefone: 258 835 831 Email: <a href="mailto:extcarreco@csviana.min-saude.pt">extcarreco@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE MEADELA</b> Morada: Rua Couto Paredes 4900-674 MEADELA Telefone: 258 828 819 Email: <a href="mailto:extmeadela@csviana.min-saude.pt">extmeadela@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP SANTA MARTA DE PORTUZELO/LANHESES</b> Morada: Rua Padre Torres 4925-083 PORTUZELO Telefone/Fax: 258 808 860 / 258 808 862 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducpsm@csviana.min-saude.pt">coorducpsm@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE LANHESES</b> Morada: Largo da Feira 4925-411 LANHESES</p>
--

<p>Telefone: 258 732 528 Email: <a href="mailto:extlanheses@csvian.min-saude.pt">extlanheses@csvian.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF TIAGO DE ALMEIDA</b> Morada: Rua Nova de Santana 4900-530 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 806 888 Email: <a href="mailto:usftiagomalmeida@csviana.min-saude.pt">usftiagomalmeida@csviana.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF GIL EANES</b> Morada: Largo Infante D. Henrique 4900-369 VIANA DO CASTELO Telefone: 258 839 200 Email Geral: <a href="mailto:geral@usfgileanes.com">geral@usfgileanes.com</a></p> <p><b>UCC VIANA DO CASTELO</b> Morada: Rua Padre Torres 4925-083 PORTUZELO Telefone: 258 808 867 Email Geral: <a href="mailto:coorducc@csviana.min-saude.pt">coorducc@csviana.min-saude.pt</a></p> <p> <b>CENTRO DE SAUDE DARQUE</b> <a href="mailto:csdarque@csdarque.min-saude.pt">Email Geral: csdarque@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE DARQUE</b> Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE Telefone/Fax: 258 320 120 / 258 320 121 Email Coordenador: <a href="mailto:coorducsp@csdarque.min-saude.pt">coorducsp@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA NOVA DE ANHA</b> Morada: Avenida da Igreja 4935-347 VILA NOVA DE ANHA Telefone: 258 325 900 Email: <a href="mailto:extanha@csdarque.min-saude.pt">extanha@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CHAFÉ/NEIVA</b> Morada: Lugar de Monte Nascente 4935-589 CHAFÉ Telefone: 258 325 900 Email: <a href="mailto:extchafe@csdarque.min-saude.pt">extchafe@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE GERAZ DO LIMA</b> Morada: Lugar de Gândara 4905-604 GERAZ DO LIMA (SANTA MARIA) Telefone: 258 739 240 Email: <a href="mailto:extgeraz@csdarque.min-saude.pt">extgeraz@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE VILA FRANCA</b> Morada: Lugar de Mosteiro 4935-667 VILA FRANCA Telefone: 258 770 650 Email: <a href="mailto:extvfranca@csdarque.min-saude.pt">extvfranca@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>USF ARQUIS NOVA</b> Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE</p>
---



<p>Telefone: 258 320 140 Email Geral: <a href="mailto:arquisnova@gmail.com">arquisnova@gmail.com</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE CASTELO DE NEIVA (POLO USF ARQUIS NOVA)</b> Morada: Lugar de Sendim de Baixo 4935-563 CASTELO DE NEIVA Telefone: 258 871 120 Email: <a href="mailto:extcneiva@csdarque.min-saude.pt">extcneiva@csdarque.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC DARQUE</b> Morada: Urbanização Cidade Nova 4900-087 DARQUE Telefone: 258 320 140 Email Coordenadora: <a href="mailto:enf.filomenoliveira@gmail.com">enf.filomenoliveira@gmail.com</a></p> <p> <b>CENTRO DE SAUDE DE BARROSELAS</b> <a href="mailto:csbarroselas@ulsam.min-saude.pt">Email Geral: csbarroselas@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCSP DE BARROSELAS</b> Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-312 BARROSELAS Telefone/Fax: 258 772 761 / 258 772 763 Email Geral:, <a href="mailto:csbarroselas@csbarroselas.min-saude.pt">csbarroselas@csbarroselas.min-saude.pt</a></p> <p><b>EXTENSÃO DE SAÚDE DE ALVARÃES</b> Morada: Rua dos Cruzeiros, N.º 46 – Lugar da Igreja 4905-205 ALVARÃES Telefone: 258 777 474 Email: <a href="mailto:ext.alvaraes@ulsam.min-saude.pt">ext.alvaraes@ulsam.min-saude.pt</a></p> <p><b>UCC BARROSELAS</b> Morada: Rua Alambique, N.º 58 4905-312 BARROSELAS Telefone: 2587 772 761 Email Coordenador: <a href="mailto:joao.carvalhido@sapo.pt">joao.carvalhido@sapo.pt</a></p>
--

## 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"> <li>– Licenciado António Franklim Ribeiro Ramos.</li> </ul> <p>Vogais Executivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Director Clínico (Cuidados de Saúde Primários/Cuidados Hospitalares) Licenciado António Manuel Monteiro Fradão;</li> <li>– Enfermeira Directora Maria do Céu Faia Galvão Pinto;</li> <li>– Licenciada Maria Manuela Mota Duarte;</li> <li>– Licenciado Pedro Miguel da Silva Morais</li> </ul>	
Fiscalização	<p>Efectivo: Ribeiro, Pires &amp; Sousa SROC n.º 90</p> <p>Suplente: Dr. Manuel Calvão Pires, SROC n.º 672</p>	
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"> <li>– Licenciada Helena Maria Guimarães;</li> <li>– Licenciada Luisa Soares;</li> </ul> <p>Telefone: 258802509</p> <p>Gestora da Consulta a tempo e Hora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Doutora Cristina Roque</li> </ul> <p>Telefone: 258802284</p>	
<p>Gabinete do Utente</p> <p>Telefone</p> <p>e-mail</p>	<p><a href="mailto:Gab.utente@ulsam.min-saude.pt">Gab.utente@ulsam.min-saude.pt</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Licenciada Maria Cristina Costa</li> </ul> <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. GDHs (Integrator)	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. 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

<p>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</p>
--

**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"> <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>			

## IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<b>1.1</b> 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"
<b>1.2</b> 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.
<b>1.3</b> Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	x		<b>Anexo I</b>
<b>1.4.</b> 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>
<b>1.5</b> 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>
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	x		- No âmbito do Plano de Desempenho - Relatório trimestrais de EO - Relatório de monitorização da Contratualização Interna
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	x		
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	x		
<b>1.9</b> Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	x		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
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	x		
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	x		Quadro da página 11
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	x		
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	x		
<b>1.14</b> Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação 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>
<b>1.15</b> 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?			<a href="http://www.cham.min-saude.pt/">http://www.cham.min-saude.pt/</a>
<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.		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.
<b>1.17</b> 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	
<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?	x		Divulgado no site da Instituição
<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)	x		<b>Anexo III</b>
<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?	x		
<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?	x		
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		x	
<b>1.24</b> 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 <b>(Anexo II)</b>

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

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



Nível de acesso	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade
e tipo de cuidados			Ano 2015
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<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	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	ACES Alto Minho	<b>Até 15 dias úteis</b> 171.189 (78,55 %) <b>&gt; de 15 dias úteis</b> 46.741 (21,45 %)
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</b> 50.603 (98,05%) <b>&gt; de 72 horas</b> 1.005 (1,95%)
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	<b>Até 72 horas</b> (por amostragem)
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceites pelo profissional	ACES Alto Minho	<b>Até 24 horas</b> 1.128 (67,6 %) <b>&gt; de 24 horas</b> 541 (32,4 %)

a) Dado não disponível no SIARS

Nível de acesso	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade
e tipo de cuidados			Ano 2015
<i>Hospitais do serviço Nacional de saúde</i>			
<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	16,4 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	32,6 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	87,7 dias

<i>Hospitais do serviço Nacional de saúde</i>			
<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

Nível de acesso	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade
e tipo de cuidados			Ano 2015
<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		0,6 dias
§ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		4,6 dias
§ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		29,6 dias
§ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		122,3 dias

**Fonte:** SIGLIC – Lista Geral – Doentes Intervencionados de 01/01/2015 a 31/12/2015

**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 2015	Variação 2015/2016 (%)	N.º Consultas Subsequentes 2014	N.º Consultas Subsequentes 2015	Variação 2015/2014 (%)	Total 2015
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF) Fonte: SIARS, INE	125.469	127.230	1,40%	400.624	401.377	0,19%	528.607
Consultas de Saúde Infantil Fonte: SIARS, INE	31.002	30.510	-1,59%	51.780	52.963	2,28%	83.473
Consultas de Saúde Materna a) Fonte: SIARS, INE	1.671	1.769	5,86%	14.088	15.143	7,49%	16.912
Consultas de Planeamento Familiar Fonte: SIARS, INE	19.147	18.809	-1,77%	5.790	5.833	0,74%	24.642
Consultas médicas no domicílio Fonte: SIARS, INE				8.616	8.348	-3,11%	8.348
Consultas de enfermagem no domicílio Fonte: SIARS, INE				65.047	63.723	-2,04%	63.723
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 2015 foram retirados do SIARS à data de 03/02/2016 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.

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 2015 (Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2014	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2015	Varição 2015/2014 (%)	Total Consultas 2014	Total Consultas 2015	Varição 2015/2014 (%)
Anestesiologia Ambulatório	3.466	3.410	-1,62%	3.466	3.410	-1,62%
Anestesiologia	901	933	3,55%	950	985	3,68%
Dor Crónica	355	501	41,13%	1.190	1.338	12,44%
Cardiologia	2.354	2.223	-5,56%	5.298	5.814	9,74%
Cirurgia Geral	8.917	8.372	-6,11%	22.315	22.339	0,11%
Dermatologia	4.201	4.896	16,54%	5.531	6.270	13,36%
Endocrinologia	2.589	2.986	15,33%	7.427	6.914	-6,91%
Estomatologia	1.185	1.293	9,11%	4.762	4.830	1,43%
Gastroenterologia	1.350	1.462	8,30%	3.147	3.530	12,17%
Ginecologia	4.261	4.559	6,99%	8.933	9.018	0,95%
Hematologia Clínica	231	170	-26,41%	975	715	-26,67%
Imuno-Alergologia	458	572	24,89%	814	1.378	69,29%
Imuno-Hemoterapia	1.449	1.655	14,22%	18.560	18.002	-3,01%
Medicina Física Reabilitação	4.422	4.422	0,00%	8.839	9.048	2,36%
Medicina Interna	3.399	4.406	29,63%	15.659	17.141	9,46%
Neurologia	2.582	2.831	9,64%	9.368	10.098	7,79%
Obstetrícia	3.547	4.414	24,44%	6.766	8.036	18,77%
Oftalmologia	6.761	8.765	29,64%	12.743	16.834	32,10%
Oncologia Médica	66	46	-30,30%	111	238	114,41%
Ortopedia	8.285	8.653	4,44%	22.808	23.940	4,96%
Otorrinolaringologia	4.131	3.600	-12,85%	11.370	10.211	-10,19%
Pediatria	4.208	4.301	2,21%	13.082	13.701	4,73%
Pneumologia	2.171	2.309	6,36%	8.445	7.463	-11,63%
Psiquiatria	2.740	3.331	21,57%	10.949	12.035	9,92%
Psiquiatria Infância Adolescência	343	386	12,54%	1.814	1.568	-13,56%
Reumatologia	2.485	2.875	15,69%	9.633	10.049	4,32%
Urologia	2.169	2.227	2,67%	10.832	10.845	0,12%
Grupo Oncológico	445	417	-6,29%	805	749	-6,96%
Med. Intensiva	46	52	13,04%	46	52	13,04%
Cuidados Paliativos	111	203	82,88%	206	464	125,24%
Medicina Trabalho	72	112	55,56%	3.042	2.974	-2,24%
<b>Sub-Total</b>	<b>79.700</b>	<b>86.382</b>	<b>8,38%</b>	<b>229.886</b>	<b>239.989</b>	<b>4,39%</b>
Psicologia	1.445	1.659	14,81%	5.740	5.938	3,45%
Nutrição	1.040	1.144	10,00%	3.411	3.886	13,93%
Outros Pessoal não médico ( Enfermagem, podologia, Intervenção Precoce)	8.925	15.751	76,48%	17.609	37.163	111,05%
<b>TOTAL</b>	<b>91.110</b>	<b>104.936</b>	<b>15,18%</b>	<b>256.646</b>	<b>286.976</b>	<b>11,82%</b>

### PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH - 2015 (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	1	190,7	92	0	5	86	1
Cardiologia	145	203,1	582	56	130	375	21
Cirurgia Geral	964	99,0	4.419	485	460	3.447	27
Dermato-Venerologia	830	131,6	2.490	23	131	2.151	185
Endocrinologia	218	117,1	948	1	78	649	220
Estomatologia	33	42,6	481	0	0	481	0
Gastrenterologia	62	84,0	640	13	151	322	154
Ginecologia	398	95,9	1.702	0	78	1.588	36
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	7	54,4	56	0	0	56	0
Hematologia Clínica	0	0,0	103	0	9	90	4
Imunoalergologia	35	99,6	186	2	16	165	3
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	56	47,7	1.139	14	445	680	0
Medicina interna	103	76,6	914	1	78	828	7
Neurologia	255	110,4	1.233	61	368	798	6
Obstetrícia	87	47,1	1.641	100	953	581	7
Oftalmologia	1.251	97,2	5.377	1	0	5.245	131
Ortopedia	1.096	110,7	4.875	0	1	4.685	189
Otorrinolaringologia	1.070	208,4	2.059	27	111	1.186	735
Pediatria	274	79,3	1.471	0	79	1.379	13
Pneumologia	396	165,0	926	44	47	614	221
Psiquiatria - Consulta Geral	190	97,3	845	2	25	808	10
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	45	100,1	143	1	20	114	8
Reumatologia	245	72,1	1.361	2	36	1.321	2
Urologia	350	115,9	1.328	16	210	1.051	51
<b>Total</b>	<b>8.111</b>	<b>121,5</b>	<b>35.011</b>	<b>849</b>	<b>3.431</b>	<b>28.700</b>	<b>2.031</b>

Fonte: ADW – 4.6)

Nota: Acedido em 14-01-2016

Nível de prioridade atribuída na triagem	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas realizadas
Muito prioritário	16,4	883
Prioritário	32,6	3.629
Normal	87,7	30.503
<b>Total</b>	<b>80,2</b>	<b>35.015</b>

Fonte: ADW – 4.1)

Nota: Acedido em 02-02-2016

## 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 %	2015	2014	Variação 2015 – 2014
	2015	2014	2015 – 2014	2015	2014	2015 – 2014			
CIRURGIA GERAL	2310	2342	-1,4%	2746	2820	-2,6%	2,7	2,8	-3,6%
CIRURGIA PLÁSTICA	33	25	32,0%	40	41	-2,4%	3,9	4,9	-20,4%
ESTOMATOLOGIA	413	364	13,5%	449	433	3,7%	1,2	0,9	33,3%
GINECOLOGIA	1128	1270	-11,2%	1269	1328	-4,4%	2,3	2,4	-4,2%
OFTALMOLOGIA	3003	2234	34,4%	3718	3775	-1,5%	4	2,2	81,8%
ORTOPEDIA	2343	2253	4,0%	3476	2822	23,2%	1,5	0,5	200,0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	905	967	-6,4%	946	1106	-14,5%	2,7	3,7	-27,0%
UROLOGIA	675	655	3,1%	731	766	-4,6%	1,6	2,3	-30,4%

Fonte: SIGLIC - Lista Geral de utentes com data de Cirurgia de 2015/01/01 até 2015/12/31 extraídos à data de **2 de Fevereiro**

Fonte: SIGLIC - Lista Geral de utentes com data de proposta de 2015/01/01 até 2015/12/31 extraídos à data de **2 de Fevereiro**

Nota: A mediana do Tempo de Espera foi considerada pelo mediana do Tempo de Espera dos Utentes entrados em Lista de Espera em 2015.

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

Cirurgias programadas realizadas no ano 2015						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2015	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	2310	6	50 de 51	506 de 563	1591 de 1690	99
CIRURGIA PLÁSTICA	33	0	0	0	33	0
ESTOMATOLOGIA	413	0	0	18 de 21	392	0
GINECOLOGIA	1128	3	13 de 15	245 de 260	850	0
OFTALMOLOGIA	3003	0	7	886 de 993	2002 de 2003	1
ORTOPEDIA	2343	77	98 de 101	500 de 518	1646 de 1647	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	905	9	19	82 de 90	783 de 787	4
UROLOGIA	675	2 de 3	4	245 de 249	419	0
CARDIOLOGIA	56	0	0	0	56	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
	2014	2015	2015-2014	2015
Cateterismo cardíaco	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Pacemaker cardíaco *	157	196	24,84%	196

\*(Inserção; Substituição; Revisão)

Fonte: *Sonho(BLO518)*

# ANEXOS

## ANEXO I

Atividade Assistencial CSP	Realizado 2014	CP 2015	Realizado 2015 (P)	Grau de Cumprimento
<b>Personalização de cuidados</b>				
Percentagem de utentes inscritos com médico de família (P01.03.R03)	97,97%	99%	98,9%	99,9%
Percentagem de utilizadores com médico de família	99,44%	99%	nd	nd
Percentagem de consultas ao utente pelo seu próprio médico de família - (01-FX)	81,77%	82%	82,8%	100,94%
<b>Utilização dos serviços</b>				
Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos - (03 - FX)	32,72	33	28,51	86,39%
Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos - (04 FL)	244,17	200	234,55	117,28%
Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 residentes	35,09	32	30,56	95,49%
Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 residentes	261,87	190	251,39	132,31%
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	77,39%	80%	71%	89,26%
Percentagem de doentes acompanhados por ECCI/ doentes referenciados	86,12%	90%	91%	101,11%
<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)	43,08%	46%	44,48%	96,70%
Taxa de utilização da consulta de saúde materna	ND	ND	ND	ND
Percentagem de grávidas com primeiras consultas no primeiro trimestre (11 FL)	92,16%	90%	91,95%	102,17%
Número médio de consultas médicas por grávida vigiada	ND	NC	ND	ND
Número médio de consultas de enfermagem por grávida vigiada	ND	NC	ND	ND
Percentagem de grávidas com revisão de puerpério efetuada (50 FL)	78,29%	85%	78,77%	92,67%
Taxa de visitas domiciliárias realizadas a puérperas vigiadas durante a gravidez (13 FL)	70,83%	75%	64,22%	85,63%
<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)	95,86%	98%	95,48%	97,43%
Percentagem de utentes com PNV atualizado aos 6 anos (28 FX)	96,14%	98%	97,02%	99,00%
<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)	43,42%	65%	48,84%	75,14%
Percentagem de mulheres entre os 25 e 64 anos com colpocitologia atualizada (uma em 3 anos) (45 FX)	48,99%	53%	49,81%	93,98%
<b>Vigilância clínica das situações de doença crónica</b>				
Nº de diabéticos vigiados / Nº de diabéticos identificados (75 FX)	85,28%	86%	86,73%	100,85%
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)	80,13%	87%	78,40%	90,11%
Nº de hipertensos vigiados / Nº de hipertensos identificados (76 FX)	85,03%	86%	86,90%	101,05%
Percentagem de hipertensos com pelo menos um registo de IMC nos últimos 12 meses (18 FL)	80,03%	86%	78,75%	91,57%
<b>Cuidados em situação de doença aguda</b>				
Nº de casos referenciados para o SU/ população residente (URG 859)	3,99%	3,5%	3,80%	91,48%

Objetivos de Qualidade	Realizado 2014	CP 2015	Realizado 2015 (P)	Grau de Cumprimento
<b>Eixo Nacional - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	88,39%	<b>89,2%</b>	91,12%	102,15%
Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	244,2	<b>200,0</b>	234,6	117,28%
Proporção de medicam. prescritos, que são genéricos	NC	<b>57,0%</b>	56,38%	98,91%
Proporção inscritos >= 14 A, c/ hábitos tabágicos	45,30%	<b>57,2%</b>	54,11%	94,60%
Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	86,97%	<b>91,1%</b>	93,89%	103,06%
Taxa internam. DCV, entre residentes < 65 A (%)	8,2%	<b>7,5%</b>	6,90%	108,00%
Índice de acompanhamento adequado em PF, nas MIF	0,61	<b>0,7</b>	0,66	94,29%
Proporção de RN de termo, de baixo peso	1,2%	<b>1,3%</b>	1,00%	123,08%
Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	63,70%	<b>76,0%</b>	76,80%	101,05%
Incid. amputações major Minf. (DM), em residentes (%)	0,2	<b>0,2</b>	0,3	50,00%
Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	68,40%	<b>68,8%</b>	68,49%	99,55%
Despesa medic. Faturados, por utente utiliz. (PVP)	175,07 €	<b>150 €</b>	174,83 €	83,45%
Despesa MCDTs prescrit., por utiliz. SNS (p.conv.)	n.c.	<b>57,51 €</b>	64,01 €	88,70%
Núm. Dias c/reclam. Por fechar, por 1000 cons.	ND	<b>90%</b>	ND	ND
<b>Eixo Regional - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Proporção utentes c/DPOC, c/ FeV1 em 3 anos	25,10%	<b>46,0%</b>	38,16%	82,96%
Proporção de utentes com idade entre [50; 75[ anos, com rastreio de cancro do colon e reto efetuado	50,80%	<b>57,5%</b>	53,56%	93,15%
Proporção de utentes >= 14 A, c/ registo consumo álcool	47,66%	<b>57,2%</b>	57,52%	100,56%
Proporção de hipertensos com risco CV nos últimos 3 anos	52,58%	<b>55,0%</b>	62,64%	113,89%
<b>Eixo Local - Cuidados de Saúde Primários</b>				
Proporção hipertensos c/ prescrição tiazidas	24,11%	<b>27,0%</b>	24,02%	88,96%
Índice de Acompanhamento adequado hipertensos	39,13%	<b>0,7</b>	0,71	101,43%

<b>Actividade Assistencial CP 2015</b>			
<b>Linhas de Produção</b>	<b>Realizado 2014</b>	<b>CP 2015</b>	<b>Realizado 2015 (P)</b>
<b>Produção do Internamento</b>			
GDH's Médicos	11.850	<b>11.759</b>	11.813
GDH's Cirúrgicos Programados	3.766	<b>3.518</b>	3.734
GDH cirúrgicos Urgentes	1.844	<b>1.805</b>	1.820
<b>Produção do Ambulatório</b>			
GDH's Médicos de Ambulatório	4.860	<b>4.591</b>	5.014
GDH's Cirurgicos Ambulatório Programados	5.857	<b>5.367</b>	5.900
<b>Produção da Consulta</b>			
Primeiras Consultas referenciadas (CTH)	31.763	<b>27.743</b>	34.992
Primeiras Consultas médicas (s/ majoração)	46.979	<b>42.406</b>	50.441
Consultas Subsequentes	145.744	<b>143.745</b>	152.071
<b>Produção da Urgência</b>			
Atendimentos SU (Medico-cirúrgica)	77.752	<b>76.879</b>	78.866
Atendimentos SUB	57.984	<b>57.334</b>	57.612
<b>Produção do Hospital de Dia</b>			
Hematologia	1.014	<b>850</b>	1.208
Psiquiatria	4.690	<b>3.060</b>	3.496
Outros	13.433	<b>12.658</b>	14.344
<b>Programas de Gestão da doença Crónica</b>			
VIH/SIDA (Doentes em TARC)	173	<b>148</b>	171
Doença de Gaucher	1	<b>1</b>	1
<b>PMA - Diagnostico e Tratamento da Infertilidade</b>			
Consultas de Apoio á Fertilidade	91	<b>80</b>	88
Induções da Ovulação	28	<b>25</b>	27
<b>Saúde Sexual e Reprodutiva</b>			
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo I	751	<b>700</b>	1.065
Diagnóstico Pré-Natal - protocolo II	355	<b>300</b>	494
IVG até 10 semanas - Medicamentosa	200	<b>180</b>	195

Objetivos de Qualidade	Realizado 2014	CP 2015	Realizado 2015 (P)	Grau de Cumprimento
<b>Eixo Nacional - Cuidados Secundários</b>				
<b>A. Acesso</b>				
% primeiras consultas no total de consultas médicas	35,1%	<b>33%</b>	36,38%	110,23%
% utentes referenciados para consultas externa atendidos em tempo adequado	77,5%	<b>82%</b>	94,2%	114,88%
Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	20,0%	<b>19%</b>	21,6%	113,91%
% doentes cirúrgicos (neoplasias malignas) tratados em tempo adequado	n.c.	<b>98%</b>	100,0%	102,04%
Permilagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes saídos (especialidades seleccionadas)	162	<b>116</b>	301,4	259,83%
<b>B. Desempenho Assistencial</b>				
Demora Média (Internamento)	7,28	<b>7</b>	7,25	96,43%
% reinternamentos em 30 dias	8,9%	<b>8%</b>	7,8%	102,50%
% doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1,0%	<b>1%</b>	1%	100,00%
% cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48 horas	70,90%	<b>75%</b>	73,9%	98,53%
% cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis	81,6%	<b>80%</b>	80,8%	101,00%
% consumo de embalagens medicamentos genéricos, no total embalagens de medicamentos	44,7%	<b>50%</b>	37,6%	75,20%
Taxa registo de utilização da "Lista de Verificação de Atividade Cirúrgica"	98,8%	<b>98%</b>	99,8%	101,80%
<b>Eixo Regional - Cuidados Secundários</b>				
Tempo de espera para a triagem médica da consulta externa	10,1	<b>10</b>	3,5	165,00%
Tratamento da Retinopatia Diabética	0,00	<b>1</b>	0	0,00%
Taxa de referenciação para a RNCCI	10,70%	<b>10%</b>	12,30%	123,00%
Rácio Consultas/Urgências	1,40	<b>1,6</b>	1,5	93,42%
Cuidados Paliativos	99,1%	<b>100%</b>	100%	100,00%
Controlo de Infecção Associado a Cuidados de Saúde	100%	<b>100%</b>	100%	100,00%

## ANEXO II

<b>RECLAMAÇÕES - 2015</b>	
<b>I - QUESTIONÁRIO - ULS - Unidades Hospitalares</b>	
<b>Entidade (Identificação): Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM)</b>	
<b>1. CARACTERIZAÇÃO</b>	
	<b>2015</b>
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	19.364
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	160.496
1.4. N.º total de consultas externas	284.002
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	6.289
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc)	19.225
<b>2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2015</b>
2.1. N.º de reclamações registadas	474
2.2. N.º de reclamações não registadas	0
2.3. N.º de reclamações registadas não resolvidas	68
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2013, no início de 2015	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, no início de 2015	24
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	7
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)	474
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>3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2015</b>
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	24
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	23
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	30
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	239
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	12
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	47
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	74
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>2015</b>
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho Directivo/Dirigentes	1
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	233
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	117
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	66
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	51
<b>5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>	
	<b>2015</b>
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	76
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	325
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	24
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	30
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	1
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	12
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	0
<b>6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL</b>	
	<b>2015</b>
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	35
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	12
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	12
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	1
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	12
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	0
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>NÃO</b>
Fundamente: Utiliza, e com base na informação promove e implementa medidas corretivas que visam a melhoria e a qualidade dos serviços, e a articulação entre os mesmos.	
<b>8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos serviços que tiveram por base a avaliação das reclamações apresentadas no último triénio:</b>	
Adequação do número de profissionais em postos de trabalho, melhorada a articulação entre níveis de cuidados de saúde, assim como, a comunicação e articulação entre profissionais, nomeadamente ao nível da qualidade da informação prestada ao Cidadão. Criação de um quiosque na consulta externa que simplifica o registo e acesso do Cidadão à consulta. Implementado o tratamento das exposições via e-mail, com o objetivo de agilizar os circuitos estabelecidos e cumprir os prazos estipulados pela ERS para a resposta ao Cidadão. Prevista a criação de um posto informativo, localizado na entrada principal do HSL, que permitirá resolução de constrangimentos identificados pelo Cidadão no acesso à instituição.	
<b>9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:</b>	
Cumprimento do tempo de resposta ao Cidadão que ainda é um constrangimento, nomeadamente, nas exposições mais complexas, continuar a promoção e a divulgação do gabinete do Cidadão como uma oportunidade da instituição melhorar procedimentos e sensibilizar os profissionais para a melhoria contínua da qualidade.	

<b>RECLAMAÇÕES - 2015</b>	
<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>2015</b>
1.1. N.º total de centros de saúde (CS)	12
1.2. N.º total de unidades de saúde familiar (USF)	14
1.3. N.º total de consultas médicas (medicina geral e familiar, especialidades, etc.)	918.982
1.4. N.º total de atendimentos no SU/AC/SAP/SACU/CATUS	42.660
1.5. N.º total de doentes saídos das unidades de internamento	-
1.6. N.º total de domicílios praticados	72.071
<b>2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2015</b>
2.1. N.º de reclamações registadas	284
2.2. N.º de reclamações não registadas	96
2.3. N.º de reclamações registadas não resolvidas	22
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2013, registadas, no início de 2015	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2014, registadas, no início de 2015	1
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	3
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)	371
<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>2015</b>
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	11
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	43
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	5
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	43
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	211
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	12
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	35
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	16
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	2
<b>4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS</b>	
	<b>2015</b>
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho Directivo/Dirigentes	181
4.2. N.º de reclamações relativas às Unidades de Saúde Familiar (USF)	69
4.3. N.º de reclamações relativas às Consultas Médicas	74
4.4. N.º de reclamações relativas ao SU/AC/SAP/SACU/CATUS	24
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>2015</b>
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	187
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	111
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	13
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	22
5.5. N.º de reclamações relativas aos Aux.de Acção Médica	0
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	7
<b>5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados</b>	
<b>6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL</b>	
	<b>2015</b>
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	6
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	9
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	5
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	8
6.5. N.º de elogios relativos aos Aux.de Acção Médica	3
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	8
<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>	
<b>SIM</b>	x
<b>NÃO</b>	
<b>Fundamente: Utiliza, e com base na informação promove e implementa medidas corretivas que visam a melhoria e a qualidade dos serviços, e a articulação entre os mesmos.</b>	
<b>8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos serviços que tiveram por base a avaliação das reclamações apresentadas no último triénio:</b>	
Adequação do número de profissionais em postos de trabalho, melhoria da articulação entre níveis de cuidados de saúde, assim como, a comunicação e articulação entre profissionais, nomeadamente ao nível da qualidade da informação a prestar ao Cidadão. Implementado o tratamento das exposições via e-mail, com o objetivo de agilizar os circuitos estabelecidos e cumprir os prazos estipulados pela ERS para a resposta ao Cidadão.	
<b>9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:</b>	
Cumprimento do tempo de resposta ao Cidadão que ainda é um constrangimento, nomeadamente, nas exposições mais complexas, continuar a promoção e divulgação do gabinete do Cidadão como uma oportunidade de a instituição melhorar procedimentos e sensibilizar os profissionais para a melhoria contínua da qualidade.	



**ANEXO III****ACES/2015:**

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGSR e provenientes do Livro Amarelo;
- Cerca de 43,9% 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/2015:**

- As exposições são em maior percentagem reclamações, registadas no SGSR e provenientes do Livro Amarelo;
- Cerca de 56,1% 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.