



RELATÓRIO ANUAL SOBRE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

Março de 2025
Horta

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2024

INDICE

A. ENQUADRAMENTO	2
B. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	2
C. CARATERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)	3
D. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	8
E. OUTROS ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	8
F. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (USIFaial)	10

A. ENQUADRAMENTO

O presente relatório decorre do dever institucional dado pela Portaria n.º 166/2015 de 31 de dezembro de 2015 da Secretaria Regional de Saúde, revogada a 11 de novembro de 2024 pela Portaria n.º 93/2024 da Secretaria da Saúde e Segurança Social em que se realçam os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) e a carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do Serviço Regional de Saúde.

Assim e em cumprimento do previsto na alínea d) do artigo 2.º do Anexo III do diploma em vigor, elabora-se este documento tendo em conta as características institucionais e da população abrangida, bem como a carteira de serviços.

Servirá ainda para a extração de informação relativa dos Tempos de Resposta da Unidade de Saúde da Ilha do Faial (USIFaial), a disponibilizar aos utentes desta instituição prestadora de cuidados de saúde.

B. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Unidade de Saúde da Ilha do Faial (USIFaial)	
Localização da sede	Unidade de Saúde da Ilha do Faial	
Telefone	Estrada Príncipe Alberto do Mónaco, 9900-038 Horta	
e-mail	Telefone: 292 207 200	
Página Web	Email: sres-usifaial@azores.gov.pt	
	https://usifaial.saude.azores.gov.pt/	
Extensões de Saúde (Localização e Contatos)	USIFaial Feteira Casa do Povo da Feteira Estrada Regional s/n 9900-361 Horta Tel/Fax: 292 943 410 Email: casadopovodafeteira@sapo.pt USIFaial Castelo Branco Casa do Povo Castelo Branco Rua da Igreja 9900-329 Horta Tel/Fax: 292 943 626 Email: cpcastelobranco@hotmail.com USIFaial Almoxarife Casa do Povo Praia do Almoxarife Estrada Regional 9900-451 Horta Tel 292 949 117 Fax 292 949 206 e-mail: cppalmoxarife@gmail.com USIFaial Capelo Casa do Povo do Capelo Rua da Igreja 9900-302 Horta Tel 292 945 320 Fax 292 945 295 Email: casapovocapelo@sapo.pt USIFaial Cedros Edifício do Polivalente Cedros, Rua da Praça 9900-341 Horta Tel 292 946 226 Fax 292 946 208 Email: casadopovocedros@gmail.com	USIFaial Praia Norte Casa do Povo Praia do Norte Estrada Regional 66A 9900-472 Horta Tel/Fax 292 945 117 Email: casapovo_p_norte@sapo.pt USIFaial Ribeirinha Casa do Povo Ribeirinha Rua da Igreja 92 9900-491 Horta Tel/Fax 292 949 479 Email: ribeirinhacp@mail.telepac.pt USIFaial Salão Edifício Polivalente Salão Estrada Regional 9900-501 Horta Tel 292 946 130 Fax 292 946 043 casapovosalao@gmail.com USIFaial Flamengos Edifício do Polivalente Flamengos Rua Nova Artista Flamenguense 9900-041 Horta Tel/Fax 292 948 491 Email: geral@cpflamengos.com USIFaial Pedro Miguel Edifício do Polivalente Pedro Miguel Estrada Regional s/n 9900-429 Horta Tel 292949320 Email: cp.pedromiguel@gmail.com

C. CARATERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição	Refª e/ou Observações
Direção / Administração	Presidente do Conselho de Administração – Andy Rodrigues; Vogal Executivo e Diretora Clínica – Nidia de Fátima Neves Faria; Vogal Executivo e Diretora de Enfermagem – Maria Manuela Ferreira de Oliveira.	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	O Hospital de referência – Hospital da Horta EPER Serviço de Urgência mais próximo - Hospital da Horta EPER	
Outras Comissões (apoio à gestão)	Comissão de Ética para a Saúde da USIFaial A Comissão de Ética para a Saúde (CES) da Unidade de Saúde da Ilha do Faial é um órgão colegial e consultivo, multidisciplinar e independente, cuja atividade se rege pela lei em vigor e funciona segundo o regulamento interno da Unidade elaborado para o efeito, tendo também em consideração o estabelecido nos códigos deontológicos e nas declarações e diretrizes internacionais. Tem como principal objetivo zelar pela observância de padrões de ética no exercício das ciências médicas e na prática de cuidados, por forma a proteger e garantir a dignidade e integridade humanas e salvaguardar o exercício do consentimento informado como base do respeito pela autonomia da vontade, procedendo à análise e reflexão sobre temas da prática biomédica que envolvam questões de ética e emitindo pareceres sobre os mesmos. Equipa da Qualidade O processo de acreditação na USIFaial foi iniciado em 2013, por decisão do Comité de Certificação de 6 de abril de 2022 foi concedida a manutenção da Certificação do Nível BOM. Esta equipa tem um carácter multidisciplinar e integra entre outros profissionais a Diretor Clínica, que assume a função de responsável máximo e uma técnica superior da área da qualidade nomeada como responsável interna deste processo. Equipa do Risco e da Segurança em funções desde 2011 constituída atualmente por 5 elementos e a sua coordenadora. Núcleo de Formação A formação profissional é entendida como o processo cujo objetivo é o de promover atividades que permitam o enriquecimento dos conhecimentos, das capacidades, das atitudes e comportamentos de modo a contribuir para a concretização dos objetivos da instituição. É constituído pela coordenadora e três elementos.	Fonte: Intranet da USIFaial

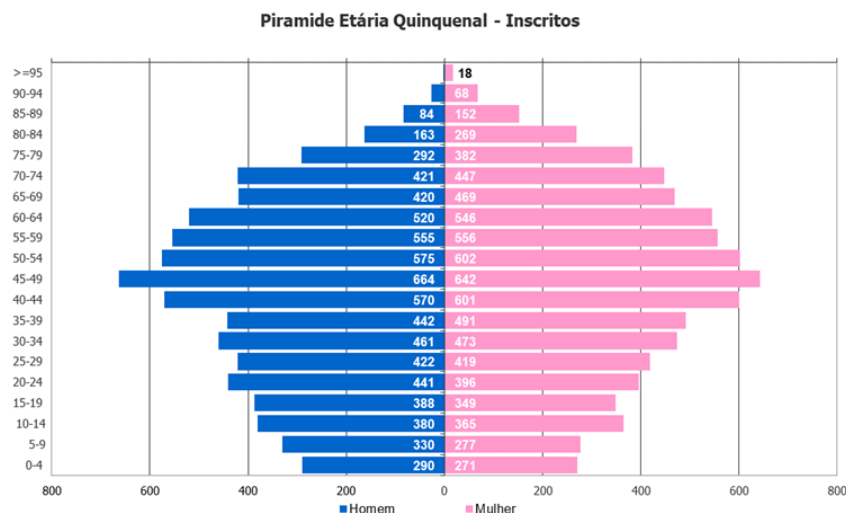
Gabinete do Utente Telefone E-mail	Funciona fisicamente nos gabinetes de Serviço Social. O atendimento é realizado pelas Técnicas Superiores de Serviço Social. Para o caso de utentes oriundos das extensões ou outros que solicitem, está previsto o agendamento de atendimento. Contactos do Gabinete do Utente – Serviço Social: Horário: 8h30-12h30 / 13h30-16h30 (2ª a 6ª feira) Telefone: 292 207 200 Correio eletrónico: sres-usifaial@azores.gov.pt	
Carteira de Serviços	No âmbito da prestação de cuidados de saúde na USIFAial são prestados os seguintes serviços: Consultas: • Consulta Complementar (médica) • Diabetes Mellitus (enfermagem e /ou médica) • Medicina Dentária • Nutrição • Planeamento Familiar (enfermagem e/ou médica) • Psicologia • Risco Cardiovascular/Hipertensão Arterial (enfermagem e/ou médica) • Saúde da Mulher (enfermagem e/ou médica) • Saúde do Adulto (médicas) • Saúde Infanto-Juvenil- (enfermagem e/ou médica, e medicina dentária nos Exames Globais de Saúde -EGS) • Saúde Materna (enfermagem e/ou médica) • Viajante (enfermagem e/ou médica - Delegação de Saúde) Meios complementares de diagnóstico e terapêutica: • Eletrocardiogramas • Espirometrias • Raio X convencional (equipamento do HH) • Terapia da Fala Outros serviços clínicos: • Cuidados de Enfermagem • Vacinação Prestação de serviços nos domicílios: • Cuidados de saúde (médicos, de enfermagem e de outros profissionais de saúde) • Apoio técnico a equipamentos de ventiloterapia e oxigenoterapia (prestação de serviços). Outros serviços: • Intervenção Precoce • Serviço Social • Gabinete do Utente • Deslocação de Doentes • Reembolsos de Despesas Médicas • Apoios diversificados prestados por equipas multidisciplinares para a continuidade assistencial: ○ Comissão de Dissuasão à Toxicodependência	

	○ Núcleo de Apoio à Criança e Jovens em Risco ○ Grupo de Apoio aos Cuidadores Informais Sistema de atribuição de produtos de apoio (SAPA) – mediante prescrição médica: • Artigos de Incontinência para adulto • Produtos de apoio para ostomia • Auxiliares de terapêutica respiratória e circulatória • Produtos de apoio para a higiene pessoal • Produtos de apoio relacionados com a alimentação • Produtos de apoio para utentes acamados UNIDADES FUNCIONAIS: Saúde Familiar e Comunitária Saúde Pública Diagnóstico e Tratamento Consulta Complementar.	
--	---	--

**População
Abrangida**

A área geográfica de abrangência da USIFaial é a ilha do Faial, sendo o número de inscritos de 15238, 7434 do género masculino e 7804 do feminino. O número de utentes sem médico de família por opção é de 104 do total dos 5148 utentes sem médico de família, o que corresponde a 33,78 % dos inscritos, tendo a possibilidade de recorrer a cuidados médicos na Consulta Complementar, bem como aos restantes cuidados de saúde.

Fonte: SISA



Pela análise da pirâmide etária pode-se observar uma diminuição na base, não só da população infantil, mas até aos 39 anos.

Grupos etários	2022		2023		2024	
	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*
0 aos 6	823	1234,5	808	1212	818	1227
7 aos 64	11286	11286	11232	11232	11209	11209
65 aos 74	1726	3452	1752	3504	1752	3504
75 e + anos	1375	3437,5	1397	3492,5	1459	3648
Total	15210	19410	15187	19440	15238	19588

*Cálculos efetuados segundo o "GUIA PRÁTICO Indicadores de Desempenho para as Unidades de Saúde" disponibilizado pela Saudaçor com dados SISA de janeiro de 2025

Satisfação dos Utentes	A percentagem de satisfação global do inquérito de satisfação em 2024 foi de 63,83%, registando-se uma redução da satisfação dos utentes de apenas 0,79% comparativamente a 2023. A dimensão acesso acompanhou esta tendência e ficando pelos 51,37% enquanto que em 2023 foi de 52,40%. Esta diminuição deve-se sobretudo à “Possibilidade de contactar por e-mail com esta unidade de saúde” e “Serviços ao domicílio fornecidos por esta Unidade de Saúde”. O Gabinete do Utente, registou em 2024, 18 exposições: 4 Reclamações, 12 sugestões e 2 elogios. Constata-se que o número de reclamações apresentadas pelos utentes, teve uma diminuição significativa comparativamente ao ano transato (14 reclamações em 2023). Verificou-se também, um aumento da participação dos utentes na apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços em relação ao ano transato (apenas 3 sugestão 2023). O meio mais utilizado para apresentação de exposições, a caixa de sugestões. O serviço instalações e equipamentos foi o mais visado, em detrimento do serviço/setor consultas que era o mais prevalente em 2022 e 2023. Os temas alvo das 18 participações distribuíram-se da seguinte forma: • Acessibilidade – 12 • Instalações e equipamentos - 2 • Tempos de espera: 1 • Atendimento: 2 • Gestão de documentação: 1	Fonte: Proposta de Relatório do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da USIFaial – 2024 Fonte: Gabinete do Utente – Resultados 2024
-------------------------------	--	--

Recursos Humanos			Fonte: Secção de Pessoal da USIFaial
	Grupo Profissional	N.º	
	Assistentes Operacionais	15	
	Assistentes Técnicos	27	
	Enfermeiros	26	
	Médicos	14	
	MGF	6	
	Internos	4	
	Prestação de Serviços	4	
	Técnicos Superiores	12	
	Assistentes Sociais	3	
	Medicina dentária	2	
	Nutricionistas	2	
	Psicólogos	3	
	Outras áreas	2	
	Técnicos de Informática	3	
	Técnicos Diagnóstico e Terapêutica	3	
	Total	100	

D. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

D.1. Aplicações informáticas em uso nos setores que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas centralmente (ACSS, DRS).

1. MedicineOne
2. Plataforma Digital da Saúde (PDS)
3. Reembolsos
4. Deslocação/referenciação de doentes
5. Plataforma vacinas

D.2. Outras aplicações informáticas utilizadas nos setores que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

1. Sugere
2. SINAVE

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

Normativos internos: - Garantir o acesso à informação clínica; - Confidencialidade (acesso e arquivo) e segurança dos dados pessoais (trabalhadores e utentes) - Política da privacidade e da proteção de dados pessoais.

E. OUTROS ASPETOS 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. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria de acesso?	X		Relatório de atividades
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados?		X	Plano, apresenta valores esperados ou metas
1.3. 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, ...) Procedimentos e Instruções de trabalho relevantes ao acesso: a) Afetação dos profissionais de referência; b) Atendimento Telefónico e Atendimento Presencial c) Consultas de nutrição no domicílio. d) Diversos normativos acerca da acessibilidade e de continuidade para os processos assistenciais e programas de saúde da USIFaial. e) Procedimento de gestão do processo único. f) Procedimento de desmarcações e transferências da atividade assistencial programada. g) Procedimento - Substituição na Tomada de Decisão. h) Instrução de trabalho - Acompanhamento clínico domiciliário a doentes com Covid-19 pela USIFaial. i) Referenciação para segunda opinião médica. j) Procedimento da deslocação de doentes. k) Procedimento – Gabinete do Utente. l) Procedimento - Testamento vital. m) Gestão da Opinião dos Utentes e trabalhadores.			

F. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (USIFaial)
F.1. Volume de Prestação de Cuidados

Áreas de Cuidados*	2024	2023	2022	Variação (2024/2023)	
	(N.º total)	(N.º total)	(N.º total)	N.º	%
Consultas Médicas Presenciais	25562	25535	28886	27	0,11
Consultas Médicas no Domicílio	801	781	379	20	2,56
Consulta Complementar	10748	9961	14365	787	7,90
Contatos Indiretos	12176	11700	14857	476	4,07
Total de Consultas Médicas	38876	38482	43743	394	1,02
Total de Consultas de Enfermagem	51696	48187	55896	3509	7,28
Consultas de Enfermagem no Domicílio	9194	8495	5882	699	8,23
Total de Atos de Enfermagem	198293	169574	179357	28719	16,94
Consultas Enf. de Saúde Infantil	2168	2273	1903	-105	-4,62
Consultas Enf. de Saúde Materna	606	541	559	65	12,01
Consultas Enf. de Planeamento Familiar	1558	1465	1503	93	6,35
Consultas Enf. de Vigilância de Diabéticos	1688	1604	865	84	5,24
Consultas Enf. de Vigilância de Hipertensos	2543	2216	1120	327	14,76
Consultas de Psicologia	3174	3183	2345	-9	-0,28
Consultas de Nutrição	3157	3749	1894	-592	-15,79
Consultas de Medicina Dentária	2281	1942	2433	339	17,46
Serviço Social	2528	1900	2302	628	33,05
Cardiopneumologia (ECG e Espirometria)	1466	660	-----	806	122,12
Radiologia (Rx) - Atos	2480	2840	1216	-360	-12,68
Terapia da Fala - Atos	559	1050	976	-491	-46,76

* Dados disponibilizados pela Estatística da USIFaial

F.2 Tempos de Resposta Garantidos da USIFaial

Grupo	Tipo	TMRG* (dias)	Tempos de Resposta Garantidos (TRG) da USIFaial	2024	2023	2022
Medicina Geral e Familiar	Consulta prioritária (doença aguda)	1	No Sistema de Informação da Saúde dos Açores (SISA), não estão disponíveis dados relativos à consulta por doença aguda, em alternativa, apresentam-se os seguintes dados:			
			Tempo médio de espera consulta médica - Sem MdF (dias)	40,15	22,01	19,41
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Sem MdF	57,72	60,22	67,20
	Consulta programada	15	Tempo médio de espera consulta médica - Com MdF (dias)	43,53	41,78	45,39
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Com MdF	52,57	49,74	45,63
			Percentagem de Consultas Médicas dentro do TMRG	54,70	52,88	47,72
	Domicílio	15	Proporção de Domicílios Médicos dentro do TMRG	28,00	51,56	26,07
			Média (dias)	61,40	34,2	92,9
			Mediana (dias)	75	14	55
	Receituário	3	Proporção de renovações dentro do TMRG (%)	56,01	55,88	74,28
			Média (dias)	83	5,5	4,4
			Mediana (dias)	3	3	0
	Relatórios (tarefas administrativas)	5	Dados não disponíveis no SISA, em alternativa apresenta-se: Proporção pedidos de requisição de MCDT's ≤ 5 dias (%)	52,94	57,5	69,95
			Média (dias)	105	8,9	6,9
			Mediana (dias)	4	4	3
Medicina Dentária	Consulta prioritária	15	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	100	--	100
	Consulta programada	60		47,66	55,04	57,63
Nutrição	Consulta prioritária	30	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	-	100	--
	Consulta programada	60		74,55	78,27	49,62
Psicologia	Consulta prioritária	30	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	-	100	--
	Consulta programada	60		89,55	97,57	98,48
Terapia da Fala	Trata. prioritário	10	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	-	--	--
	Trata. programado	30		95,83	90,48	75,82
Enfermagem	Consulta prioritária (doença aguda)	1	Dados não disponíveis no SISA, não sendo possível apresentar informação quantitativa, relativa ao TRG da USIFaial.			
	Consulta programada	15	Os atendimentos são realizados por agendamento, sendo que os primeiros atendimentos são realizados no próprio dia.			
	Domicílio	15				
Serviço Social	Avaliação social	5	No caso dos domicílios de enfermagem, são realizados no dia seguinte ou quando indicado. Os atendimentos seguintes são agendados por iniciativa do profissional.			
	Deslocação doentes	1				

*Segundo portaria n.º 166/2015 de 31 de dezembro de 2015, da Secretaria Regional da Saúde, Portaria n.º 93/2024 da Secretaria da Saúde e Segurança Social e a carteira de serviços da USIFaial.

F.3 Tempos de Resposta Garantidos dos Hospitais EPER

Grupo	Tipo	TRG dos Hospitais EPER
Todos os grupos e tipologias das diversas unidades de saúde hospitalares do Serviço Regional de Saúde		Dados não disponíveis no SISA, não sendo possível apresentar informação relativa aos TRG.