



RELATÓRIO ANUAL SOBRE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2023

MARÇO de 2024
Horta

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2023

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)	9

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, em que se realça, 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 II do referido diploma, 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 seus 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 carater 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

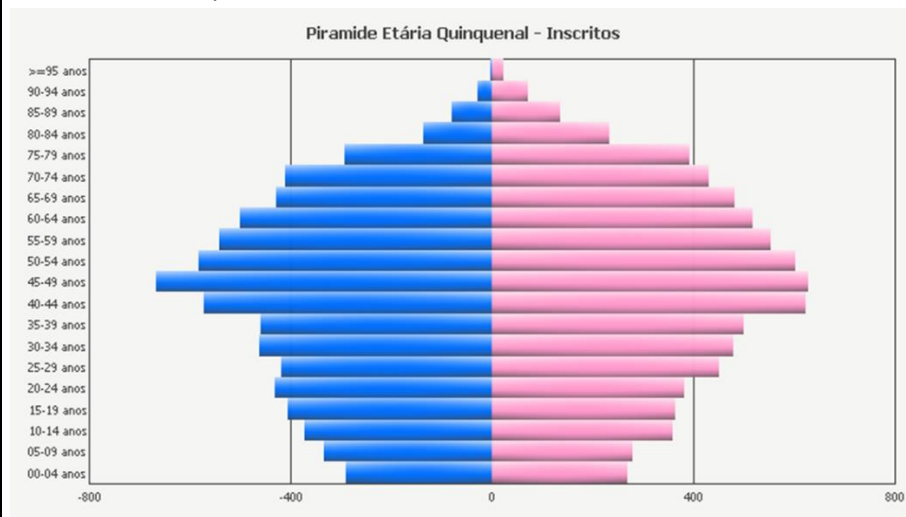
Gabinete do Utente	Funciona fisicamente nos gabinetes de Serviço Social. O atendimento é realizado pelas Técnicas Superiores de Serviço Social. Para o caso de utentes oriundos das extensões ou outros que solicitem, está previsto o agendamento de atendimento. Contactos do Gabinete do Utente – Serviço Social: Horário: 8h30-12h30 / 13h30-16h30 (2ª a 6ª feira) Telefone: 292 207 200 Correio eletrónico: sres-usifaial@azores.gov.pt	
Telefone		
E-mail		
Carteira de Serviços	No âmbito da prestação de cuidados de saúde na USIFaial são prestados os seguintes serviços: Consultas: • Consulta Complementar (médicas) • Diabetes Mellitus (enfermagem e /ou médicas) • Medicina Dentária (médicos dentistas) • Nutrição (nutricionistas) • Planeamento Familiar (enfermagem e/ou médicas) • Psicologia (Psicóloga(s)) • Risco Cardiovascular/Hipertensão Arterial (enfermagem e/ou médicas) • Saúde da Mulher (enfermagem e/ou médicas) • Saúde do Adulto (médicas) • Saúde Infanto-Juvenil- (enfermagem e/ou médicas, e medicina dentária nos Exames Globais de Saúde (EGS)) • Saúde Materna (enfermagem e/ou médicas) • Viajante (Delegado 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 Outros serviços: • Intervenção Precoce • Serviço Social	Fonte: Intranet da USIFaial

	• 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 relacionados com a alimentação • Produtos de apoio para utentes acamados UNIDADES FUNCIONAIS: Consulta Complementar Diagnóstico e Tratamento Saúde Familiar e Comunitária Saúde Pública	
--	--	--

**População
Abrangida**

A área geográfica de abrangência da USIFaial é a ilha do Faial, sendo o número de inscritos de 15189, 7434 do género masculino e 7759 do feminino. O número de utentes sem médico de família por opção é de 105 do total dos 5481 utentes sem médico de família, o que corresponde a 36,04% 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	2021		2022		2023	
	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*
0 aos 6	812	1218	823	1234,5	808	1212
7 aos 64	11280	11280	11286	11286	11232	11232
65 aos 74	1719	3438	1726	3452	1752	3504
75 e + anos	1313	3282,5	1375	3437,5	1397	3492,5
Total	15124	19218,5	15210	19410	15187	19440,5

*Cálculos efetuados segundo o "GUIA PRÁTICO Indicadores de Desempenho para as Unidades de Saúde" disponibilizado pela Sudaçor com dados SISA de 27-02-2024.

Satisfação dos Utentes	O índice de satisfação em 2022 foi de 57,48% e em 2023 de 64,7%, tendo se verificado uma melhoria significativa na satisfação dos utentes, mais 7,22% de satisfação comparativamente a 2022; De realçar que em algumas questões houve um aumento do índice de satisfação de 9,10 % a 12,15%, nomeadamente: • Rapidez com que os problemas urgentes de saúde foram resolvidos - 9,66% • Competência, cortesia e carinho do pessoal médico - 9,10% • Competência, cortesia e carinho do pessoal do secretariado clínico - 9,55% • Limpeza das instalações deste Centro de Saúde - 11,13% • Organização geral dos serviços oferecidos por este Centro de Saúde - 12,15% O Gabinete do Utente, registou em 2023, 20 exposições: 14 Reclamações, 3 sugestões e 3 outras participações. Constata-se que à semelhança do último ano, o número de reclamações tem vindo a aumentar (10 reclamações em 2022). Contudo, verifica-se também, o aumento da participação dos utentes na apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços em relação ao ano transato (1 sugestão 2022). O meio mais utilizado para apresentação de exposições, foi o e-mail, seguido do Livro de Reclamações e Sugestões. O Serviço ou setor mais visado pelas exposições, são as consultas de MGF e o secretariado clínico, à semelhança do ano de 2022. Os temas alvo das 20 participações distribuíram-se da seguinte forma: • Acessibilidade (atendimento telefónico - Secretariado Clínico): 9 • Carteira de serviços (consulta complementar):4 • Tempos de espera:4 • Atendimento:3	Fonte: Relatório do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da USIFaial – 2023 Fonte: Gabinete do Utente – Resultados 2023																				
Recursos Humanos	<table><tr><th>Grupo Profissional</th><th>N.º</th></tr><tr><td>Dirigentes</td><td>3</td></tr><tr><td>Médicos (Inclui internos)</td><td>9</td></tr><tr><td>Enfermeiros</td><td>27</td></tr><tr><td>Técnicos Superiores</td><td>11</td></tr><tr><td>Técnicos Diagnóstico e Terapêutica</td><td>3</td></tr><tr><td>Assistentes Técnicos</td><td>27</td></tr><tr><td>Assistentes Operacionais</td><td>15</td></tr><tr><td>Técnicos de Informática</td><td>3</td></tr><tr><td>Total</td><td>98</td></tr></table>	Grupo Profissional	N.º	Dirigentes	3	Médicos (Inclui internos)	9	Enfermeiros	27	Técnicos Superiores	11	Técnicos Diagnóstico e Terapêutica	3	Assistentes Técnicos	27	Assistentes Operacionais	15	Técnicos de Informática	3	Total	98	Fonte: Secção de Pessoal da USIFaial
Grupo Profissional	N.º																					
Dirigentes	3																					
Médicos (Inclui internos)	9																					
Enfermeiros	27																					
Técnicos Superiores	11																					
Técnicos Diagnóstico e Terapêutica	3																					
Assistentes Técnicos	27																					
Assistentes Operacionais	15																					
Técnicos de Informática	3																					
Total	98																					

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

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:
1. Garantir o acesso à informação clínica;
2. Confidencialidade (acesso e arquivo) e segurança dos dados pessoais (trabalhadores e utentes)
3. 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 do médico de família e enfermeiro de referência ao utente; b) Consultas de nutrição no domicílio. c) Vários normativos acerca da acessibilidade e de continuidade para os processos assistenciais e programas de saúde da USIFaial. d) Procedimento de gestão do processo único. e) Procedimento de desmarcações e transferências da atividade assistencial programada. f) Procedimento - Substituição na Tomada de Decisão.			

g) Instrução de trabalho - Acompanhamento clínico domiciliário a doentes com Covid-19 pela USIFaial.	
h) Referenciação para segunda opinião médica.	
i) Procedimento da deslocação de doentes.	
j) Procedimento – Gabinete do Utente	
k) Procedimento - Testamento vital	
l) Gestão da Opinião dos Utentes e trabalhadores	

F. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS (USIFaial)

F.1. Volume de Prestação de Cuidados

Áreas de Cuidados*	2023	2022	2021	2020	Varição
	(N.º total)	(N.º total)	(N.º total)	(N.º total)	2023-2022 (%)
Consultas Médicas Presenciais	25535	28886	24954	22297	-11,60
Consultas Médicas no Domicílio	781	379	332	760	106,07
Consulta Complementar	9961	14365	10395	8284	-30,66
Consultas de Contatos Indiretos	11700	14857	15488	16197	-21,25
Total de Consultas Médicas	38482	43743	40457	38494	-12,03
Total de Consultas de Enfermagem	48187	55896	92705	52662	-13,79
Consultas de Enfermagem no Domicílio	8495	5882	7130	9306	44,42
Total de Atos de Enfermagem	169574	179357	308319	216976	-5,45
Consultas Enf. de Saúde Infantil	2273	1903	2979	2722	19,44
Consultas Enf. de Saúde Materna	541	559	518	587	-3,22
Consultas Enf. de Planeamento Familiar	1465	1503	1175	850	-2,53
Consultas Enf. de Vigilância de Diabéticos	1604	865	659	1316	85,43
Consultas Enf. de Vigilância de Hipertensos	2216	1120	1179	3617	97,86
Consultas de Psicologia	3183	2345	3430	1273	35,74
Consultas de Nutrição	3749	1894	1968	2423	97,94
Consultas de Medicina Dentária	1942	2433	1668	1361	-20,18
Serviço Social	1900	2302	1383	776	-17,46
Cardiopneumologia (ECG e Espirometria)	660	--	--	993	--
Radiologia (RX)	2840	1216	--	1242	133,55
Terapia da Fala	1050	976	1077	521	7,58

* Dados fornecidos pela Estatística da USIFaial

F.2 Tempos de Resposta Garantidos da USIFaial

Grupo	Tipo	TMRG* (dias)	Tempos de Resposta Garantidos (TRG) da USIFaial	2023	2022	2021
	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)	22,01	19,41	20,58
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Sem MdF	60,22	67,20	72,25
	Consulta programada	15	Tempo médio de espera consulta médica - Com MdF (dias)	41,78	45,39	38,25
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Com MdF	49,74	45,63	45,34

Medicina Geral e Familiar			Percentagem de Consultas Médicas dentro do TMRG	52,88	47,72	68,83
	Domicílio	15	Proporção de Domicílios Médicos dentro do TMRG	51,56	26,07	33,38
			Média (dias)	34,2	92,9	87,8
			Mediana (dias)	14	55	37
	Receituário	3	Proporção de renovações dentro do TMRG (%)	55,88	74,28	79,9
			Média (dias)	5,5	4,4	4,4
			Mediana (dias)	3	0	0
	Relatórios (tarefas administrativas)	5	Dados não disponíveis no SISA, em alternativa apresenta-se: Proporção pedidos de requisição de MCDT's ≤ 5 dias (%)	57,5	69,95	61,11
			Média (dias)	8,9	6,9	11,3
			Mediana (dias)	4	3	1
Medicina Dentária	Consulta prioritária	15	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	--	100	--
	Consulta programada	60		55,04	57,63	83,52
Nutrição	Consulta prioritária	30	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	100	--	--
	Consulta programada	60		78,27	49,62	69,39
Psicologia	Consulta prioritária	30	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	100	--	100
	Consulta programada	60		97,57	98,48	98,99
Terapia da Fala	Trata. prioritário	10	% de Consultas Médicas dentro do TMRG	--	--	100
	Trata. programado	30		90,48	75,82	94,60
Enfermagem	Consulta prioritária (doença aguda)	1	Dados não disponíveis no SISA, não sendo possível apresentar informação quantitativa, relativa ao TRG da USIFaial. Os atendimentos são realizados por agendamento, sendo que os primeiros atendimentos são realizados no próprio dia.			
	Consulta programada	15				
	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 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.