



RELATÓRIO ANUAL SOBRE ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2025

Março de 2026
Horta

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 2025

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 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 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 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 Estrada Príncipe Alberto do Mónaco, 9900-038 Horta	
Telefone	Telefone: 292 207 200	
e-mail	Email: sres-usifaial@azores.gov.pt	
Página Web	https://usifaial.saude.azores.gov.pt/	
Extensões de Saúde (Localização e Contatos)	<p>USIFaial Feteira Casa do Povo da Feteira Estrada Regional s/n 9900-361 Horta Tel/Fax: 292 943 410 Email: casadopovodafeteira@sapo.pt</p> <p>USIFaial Castelo Branco Casa do Povo Castelo Branco Rua da Igreja 9900-329 Horta Tel/Fax: 292 943 626 Email: cpcastelobranco@hotmail.com</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>USIFaial Cedros Edifício do Polivalente Cedros, Rua da Praça 9900-341 Horta Tel 292 946 226 Fax 292 946 208 Email: casadopovocedros@gmail.com</p>	<p>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</p> <p>USIFaial Ribeirinha Casa do Povo Ribeirinha Rua da Igreja 92 9900-491 Horta Tel/Fax 292 949 479 Email: ribeirinhacp@mail.telepac.pt</p> <p>USIFaial Flamengos Edifício do Polivalente Flamengos Rua Nova Artista Flamenguense 9900-041 Horta Tel/Fax 292 948 491 Email: geral@cpflamengos.com</p> <p>USIFaial Pedro Miguel Edifício do Polivalente Pedro Miguel Estrada Regional s/n 9900-429 Horta Tel 292949320 Email: cp.pedromiguel@gmail.com</p>

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

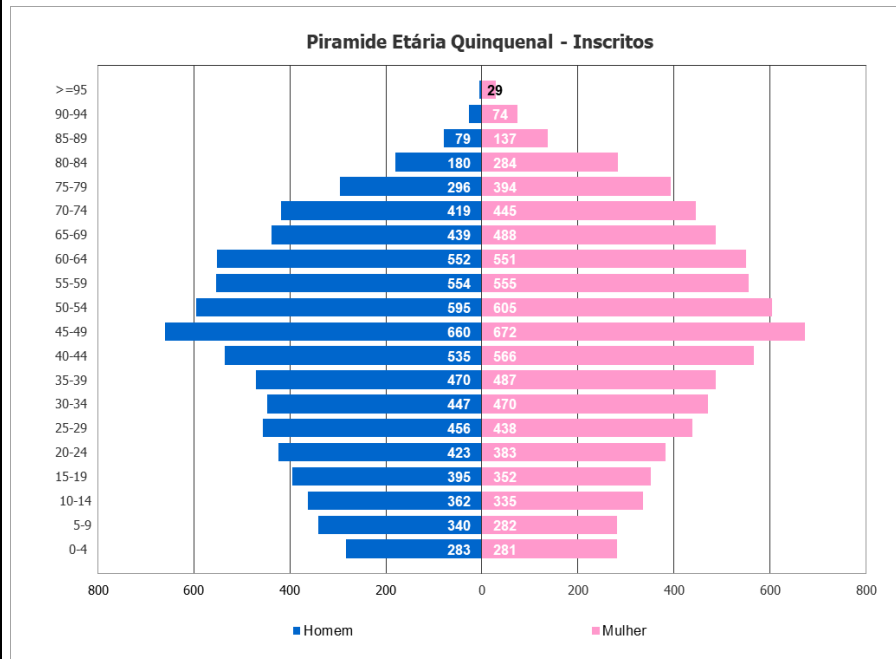
Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição	Refª e/ou Observações
Direção / Administração	Presidente do Conselho de Administração – Andy Rodrigues até 31-10-2025; Vogal Executivo e Diretora Clínica – Nidia de Fátima Neves Faria; Vogal Executivo e Diretora de 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)	<p>Comissão de Ética para a Saúde da USIFaial</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>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 caráter multidisciplinar e integra entre outros profissionais a Diretora Clínica, é coordenada por uma técnica superior da área da qualidade nomeada como responsável interna deste processo.</p> <p>Equipa do Risco e da Segurança em funções desde 2011 constituída atualmente por 5 elementos e a sua coordenadora.</p> <p>Núcleo de Formação</p> <p>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.</p>	Fonte: Intranet da USIFaial

	<ul style="list-style-type: none">○ Núcleo de Apoio à Criança e Jovens em Risco○ Grupo de Apoio aos Cuidadores Informais <p>Sistema de atribuição de produtos de apoio (SAPA) – mediante prescrição médica:</p> <ul style="list-style-type: none">● Artigos de Incontinência para adulto● 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 <p style="text-align: center;">UNIDADES FUNCIONAIS:</p> <p>Saúde Familiar e Comunitária Saúde Pública Diagnóstico e Tratamento Consulta Complementar.</p>	
--	---	--

População Abrangida

A área geográfica de abrangência da USIFaial é a ilha do Faial, sendo o número de inscritos de 15345, 7517 do género masculino e 7828 do feminino. O número de utentes sem médico de família por opção é de 98 do total dos 4463 utentes sem médico de família, o que corresponde a 29 % 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	2023		2024		2025	
	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*	Inscritos	UP*
0 aos 6	808	1212	818	1227	801	1202
7 aos 64	11232	11232	11209	11209	11247	11247
65 aos 74	1752	3504	1752	3504	1 791	3 582
75 e + anos	1397	3492,5	1459	3648	1 505	3 763
Total	15187	19440	15238	19588	15344	19793

*Cálculos efetuados segundo o "GUIA PRÁTICO Indicadores de Desempenho para as Unidades de Saúde" disponibilizado pela Sudaçor e dados SISA de março de 2026

<p>Satisfação dos Utentes</p>	<p>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.</p> <p>Relativamente a 2025, nesta data, não existe dados disponíveis dos questionários realizados pelo aplicativo de telemóvel MySaúde.</p> <p>O Gabinete do Utente, registou em 2025, 19 exposições: 12 Reclamações, 5 sugestões e 1 elogios.</p> <p>Constata-se que o número de reclamações apresentadas pelos utentes, teve um aumento significativo comparativamente ao ano transato, passando de 4 em 2024 para 12 em 2025. Verificou-se também, uma diminuição da participação dos utentes na apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços em relação ao ano transato, passando de 12 sugestões em 2024 para 5 em 2025.</p> <p>O meio mais utilizado para apresentação de exposições foi o Livro de Reclamações e Sugestões e e-mail.</p> <p>O serviço mais visado foi o de consultas médicas (com 8 referências)</p> <p>Os temas alvo das 19 participações distribuíram-se da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tempo de espera - 6 •Instalações e equipamentos - 4 •Acessibilidade - 4 •Atendimento - 2 •Gestão de documentação- 1 •Carteira de serviços - 1 •Outros - 1 	<p>Fonte: Relatório do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da USIFaial – 2024</p> <p>Fonte: Gabinete do Utente – Resultados 2025</p>
<p>Recursos Humanos</p>		<p>Fonte: Secção de Pessoal da USIFaial</p>

Grupo Profissional	N.º
Assistentes Operacionais	9
Assistentes Técnicos	27
Enfermeiros	28
Médicos	13
MGF	7
Internos	3
Prestação de Serviços	3
Técnicos Auxiliares de Saúde	3
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	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
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.

<p>Normativos internos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir o acesso à informação clínica - Procedimento 2. Confidencialidade (acesso e arquivo) e segurança dos dados pessoais (trabalhadores e utentes) 3. Política da privacidade e da proteção de dados pessoais. 4. Sistema de apresentação e tratamento de denúncias da USIFaial - Canal de Denúncias
--

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) Vários normativos à cerca 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) Procedimento da deslocação de doentes. i) Procedimento – Gabinete do Utente j) Procedimento - Testamento vital			

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

Áreas de Cuidados*	2025	2024	2023	Variação (2025/2024)	
	(N.º total)	(N.º total)	(N.º total)	N.º	%
Consultas Médicas Presenciais	27565	25562	25535	2003	7,84
Consultas Médicas no Domicílio	990	801	781	189	23,60
Consulta Complementar	12008	10748	9961	1260	11,72
Consultas de Contatos Indiretos	11848	12176	11700	-328	-2,69
Total de Consultas Médicas	39423	38876	38482	547	1,41
Total de Consultas de Enfermagem	52429	51696	48187	733	1,42
Consultas de Enfermagem no Domicílio	10933	9194	8495	1739	18,91
Consultas Enf. de Saúde Infantil	2162	2168	2273	-6	-0,28
Consultas Enf. de Saúde Materna	552	606	541	-54	-8,91
Consultas Enf. de Planeamento Familiar	1216	1558	1465	-342	-21,95
Consultas Enf. de Vigilância de Diabéticos	1513	1688	1604	-175	-10,37
Consultas Enf. de Vigilância de Hipertensos	2463	2543	2216	-80	-3,15
Consultas de Psicologia	2671	3174	3183	-503	-15,85
Consultas de Nutrição	2426	3157	3749	-731	-23,15
Consultas de Medicina Dentária	3093	2281	1942	812	35,60
Serviço Social	2659	2528	1900	131	5,18
Cardiopneumologia (ECG e Espirometria)	626	1466	660	-840	-57,30
Radiologia (Rx) - Atos	22199	2480	2840	-281	-11,33
Terapia da Fala	990	559	1050	431	77,10

* Dados disponibilizados pela Estatística da USIFaial

F.2 Tempos de Resposta Garantidos da USIFaial em 2025

Grupo	Tipo	TMRG (dias)	Tempos de Resposta Garantidos (TRG) da USIFaial	Trimestre 2025			
				1.º	2.º	3.º	4.º
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)	28,45	26,26	26,40	24,93
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Sem MdF	56,38	58,93	60,13	81,46
	Consulta programada	15	Tempo médio de espera consulta médica - Com MdF (dias)	41,81	42,70	43,84	37
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Com MdF	51,82	50,02	48,53	53,28
			Percentagem de Consultas Médicas no TMRG	72,36	74,20	53,99	80,85
	Domicílio	15	Proporção de Domicílios Médicos dentro do TMRG	22,23	12,07	19,61	25,93
			Média (dias)	43	68,3	71,15	60,7
			Mediana (dias)	56	148	124	21
	Contato Indireto	3	Proporção de renovações dentro do TMRG (%)	64,93	59,00	67,69	55,65
Média (dias)			4,2	6,3	4,3	6,3	
Mediana (dias)			2	2	1	3	
Medicina Dentária	Consulta prioritária	15	% de Consultas de Medicina Dentária dentro do TMRG	--	--	--	--
	Consulta programada	60	% de Consultas de Medicina Dentária dentro do TMRG	94,45	76,47	65,48	78,26
Nutrição	Consulta prioritária	30	% de Consultas de Nutrição dentro do TMRG	--	--	--	--
	Consulta programada	60	% de Consultas de Nutrição dentro do TMRG	89,22	72,29	54,05	57,89
Psicologia	Consulta prioritária	30	% de Consultas de Psicologia dentro do TMRG	--	--	--	--
	Consulta programada	60	% de Consultas de Psicologia dentro do TMRG	90,31	85,78	60,96	84,69
Terapia da Fala	Trata. prioritário	10	% de Consultas de Terapia da Fala dentro do TMRG	--	--	--	--
	Trata. programado	30	% de Consultas de Terapia da Fala dentro do TMRG	100	100	100	100
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. No caso dos domicílios de enfermagem, são realizados no dia seguinte ou quando indicado. Os atendimentos seguintes são agendados por iniciativa do profissional.				
	Consulta programada	15					
	Domicílio	15					
Serviço Social	Avaliação social	5					
	Deslocação doente	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 da USIFaial nos últimos 3 anos

Grupo	Tipo	TMRG (dias)	Tempos de Resposta Garantidos (TRG) da USIFaial	2025	2024	2023
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)	25,60	40,15	22,02
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Sem Mdf	79,48	57,72	60,22
	Consulta programada	15	Tempo médio de espera consulta médica - Com Mdf (dias)	40,7	43,53	41,78
			% de Consultas Médicas dentro do TMRG - Com Mdf	48,49	52,57	49,74
			Percentagem de Consultas Médicas no TMRG	58,96	54,70	52,88
	Domicílio	15	Proporção de Domicílios Médicos dentro do TMRG	23,74	28,00	51,56
			Média (dias)	45,5	61,40	34,2
			Mediana (dias)	27	75	14
	Contato Indireto	3	Proporção de renovações dentro do TMRG (%)	61,64	56,01	11,88
Média (dias)			5,3	8,3	5,5	
Mediana (dias)			2	3	3	
Medicina Dentária	Consulta programada	60	% de Consultas de Medicina Dentária dentro do TMRG	76,98	52,94	57,5
Nutrição	Consulta programada	60	% de Consultas de Nutrição dentro do TMRG	70	74,55	78,27
Psicologia	Consulta programada	60	% de Consultas de Psicologia dentro do TMRG	82,59	ND	100
Terapia da Fala	Trata. programado	30	% de Consultas de Terapia da Fala dentro do TMRG	100	95,83	90,48

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.