



Relatório

Tempos de Espera

Com o objetivo de melhorar efetivamente o acesso à USF ALPHA e de criar condições para uma gestão ativa, integrada e atempada do percurso dos utentes na procura de cuidados de saúde nesta unidade, importa avaliar os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) de modo a melhorar o acesso.



ACESSO – TMRG
3º TRIMESTRE

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade de Saúde Familiar ALFA Vale de V. Verde	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

Unidade de Saúde Familiar ALPHA

Sede: Rua do Gac 3880-501 Válega
Telefone: 256 502 260; Fax: 256 502 269

Polo: Avenida do Emigrante, 3880 – 435 São Vicente Pereira
Telefone/Fax: 256 890 406
E-mail: usf_alpha@csovar.min-saude.pt

Coordenador: Alcino Sousa Santos
E-mail: ajsantos2@arscentro.min-saude.pt

Conselho Técnico: Diana Silva; Rafael Gonçalves; Rita Pereira
E-mail: ct@usfalpa.com

Equipa

Alcino Sousa Santos
Ana Aires
Carla Bastos
Catarina Lamas
Conceição Casimiro
Conceição Gomes
Cristiana Santos
Daniela Mendonça
Diana Silva
Fátima Coimbra
Fátima Veiga
Fernanda Cruz
Hélder Fernandes
Inês Figueiredo
José Cláudio Reis
Oleksandr Turyansky
Rafael Gonçalves
Rita Pereira

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 1 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar Vilaguiça e V. Verde	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

ÍNDICE

Tempo de espera para marcação de consultas programadas	3
Resultados.....	3
Discussão e Medidas corretoras.....	7
Conclusão.....	8
Tempo de Espera após a hora marcada da Consulta Médica e de Enfermagem	9
Resultados - Médicos.....	9
Discussão e Medidas corretoras.....	21
Conclusão.....	23
Resultados - Enfermeiros.....	24
Discussão e Medidas corretoras.....	25
Conclusão.....	25
Tempo de Espera para a resolução dos contactos indiretos	26
Resultados.....	26
Discussão e Medidas corretoras.....	26
Conclusão.....	26
Tempos de Espera para Consulta no domicílio a pedido do utente.	27
Resultados.....	27
Discussão e Medidas corretoras.....	27
Conclusão.....	27

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 2 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilaverde, V. Severina	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

TEMPO DE ESPERA PARA MARCAÇÃO DE CONSULTAS PROGRAMADAS

A USF ALPHA, no seu regulamento interno, compromete-se com um tempo de espera para marcação da Consulta idealmente de 5 dias úteis, tentando não ultrapassar o prazo máximo de 15 dias úteis a contar da receção do pedido de consulta, de acordo com a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio.

Na monitorização relativa aos tempos de espera para marcação de consulta, considera-se o número de dias até ao primeiro dia em que existem vagas para marcação de consultas programada de Saúde de Adultos, excluindo as vagas para E-agenda.

RESULTADOS

Mensalmente, por volta do dia 15, a Secretária Clínica efetua uma tentativa de marcação de consulta de saúde de adultos para cada ficheiro médico e contabiliza os dias. De seguida serão apresentados os resultados referentes aos meses de maio, junho e julho de 2019.

Tempo de espera para marcação de consulta por médico	
Dr. Alcino Sousa Santos	3 dias úteis
Dr.ª Carla Bastos	4 dias úteis
Dr.ª Fátima Veiga	13 dias úteis
Dr.ª Inês Figueiredo	3 dias úteis
Dr. Oleksandr Turyanskyy	11 dias úteis
Dr. Rafael Gonçalves	2 dia úteis
USF ALPHA	6,0 dias úteis

Tabela 1 - Distribuição dos tempos de espera para marcação de Consulta médica em maio de 2019 (Fonte: SINUS)

Tempo de espera para marcação de consulta por médico	
Dr. Alcino Sousa Santos	9 dias úteis
Dr.ª Carla Bastos	8 dias úteis *
Dr.ª Fátima Veiga	16 dias úteis *
Dr.ª Inês Figueiredo	1 dias úteis
Dr. Oleksandr Turyanskyy	16 dias úteis *
Dr. Rafael Gonçalves	2 dia úteis
USF ALPHA	8,6 dias úteis

Tabela 2 - Distribuição dos tempos de espera para marcação de Consulta médica em junho de 2019 (Fonte: SINUS)

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 3 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

Tempo de espera para marcação de consulta por médico	
Dr. Alcino Sousa Santos	11 dias úteis
Dr.ª Carla Bastos	2 dias úteis
Dr.ª Fátima Veiga	17 dias úteis
Dr.ª Inês Figueiredo	17 dias úteis *
Dr. Oleksandr Turyanskyy	27 dias úteis **
Dr. Rafael Gonçalves	9 dias úteis *
USF ALPHA	13,8 dias úteis

Tabela 3 - Distribuição dos tempos de espera para marcação de Consulta médica em julho de 2019 (Fonte: SINUS) * Férias; ** Ausência por Licença de paternidade

Ainda relativamente ao Tempo de espera para marcação de Consultas programadas é avaliado trimestralmente o indicador 2017.342.01 FL – (342 - Proporção consul. méd. inic. ut. <= 15 dias úteis).

Cód.	Designação Indicador	Junho 2019		Julho 2019		julho 2018		Dezembro 2018	
2017.342.01 FL	342 - Proporção consul. méd. inic. ut. <= 15 dias úteis	90,250	2	89,874	2	92,429	2	88,318	2

De seguida apresenta-se resultados dos tempos de espera em dias para marcação de consultas referente ao cumulativo dos meses de maio, junho e julho. São apresentadas as percentagens por escalão de dias úteis de espera.

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Uteis Espera
USF ALPHA	1	5,07 %
	2	7,29 %
	3	6,56 %
	4 a 5	14,57 %
	6 a 7	11,16 %
	8 a 10	15,16 %
	11 a 15	18,20 %
	16 a 20	18,65 %
	21 a 30	2,50 %
	31 a 40	0,10 %
		78,00 %
		21,26 %

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 4 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
 Unidade Saúde Familiar O. Espinho Vilgand. V. Pereira	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Uteis Espera	
Dr.ª Fátima Veiga	1	0,94 %	53,77 %
	2	3,77 %	
	3	4,09 %	
	4 a 5	3,14 %	
	6 a 7	3,77 %	
	8 a 10	8,81 %	
	11 a 15	29,25 %	45,91 %
	16 a 20	41,82 %	
	21 a 30	3,46 %	
	31 a 40	0,63 %	

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Uteis Espera	
Dr. Alcino Santos	1	0,78 %	96,88 %
	2	0,78 %	
	3	1,17 %	
	4 a 5	10,16 %	
	6 a 7	13,28 %	
	8 a 10	41,80 %	
	11 a 15	28,91 %	
	16 a 20	2,34 %	3,13 %
	21 a 30	0,78 %	
	31 a 40	0,00 %	

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Uteis Espera	
Dr. Rafael Gonçalves	1	13,53 %	86,47 %
	2	20,77 %	
	3	12,56 %	
	4 a 5	21,26 %	
	6 a 7	9,18 %	
	8 a 10	5,31 %	
	11 a 15	3,86 %	
	16 a 20	10,14 %	11,11 %
	21 a 30	0,97 %	
	31 a 40	0,00 %	

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA
				Página 5 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Apia Vilgand. V. S.	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Úteis Espera	
Dr. Oleksandr Turyanskyy	1	0,39 %	47,06 %
	2	0,78 %	
	3	0,78 %	
	4 a 5	9,02 %	
	6 a 7	3,92 %	
	8 a 10	7,06 %	
	11 a 15	25,10 %	52,55 %
	16 a 20	49,41 %	
	21 a 30	3,14 %	
	31 a 40	0,00 %	

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Úteis Espera	
Dr.ª Carla Bastos	1	2,82 %	93,42 %
	2	2,82 %	
	3	7,84 %	
	4 a 5	19,44 %	
	6 a 7	21,00 %	
	8 a 10	24,14 %	
	11 a 15	15,36 %	6,27 %
	16 a 20	5,33 %	
	21 a 30	0,94 %	
	31 a 40	0,00 %	

	Tempo Espera (em Dias)	% Consultas por Escalão Dias Úteis Espera	
Dr.ª Inês Figueiredo	1	11,96 %	90,43 %
	2	14,83 %	
	3	12,92 %	
	4 a 5	24,40 %	
	6 a 7	15,79 %	
	8 a 10	3,83 %	
	11 a 15	6,70 %	8,61 %
	16 a 20	2,87 %	
	21 a 30	5,74 %	
	31 a 40	0,00 %	

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 6 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

DISCUSSÃO E MEDIDAS CORRETORAS

Em relação aos dados retirados pela secretária Clínica Conceição Pinto, verificou-se que a média de espera para marcação de consultas por iniciativa do utente foi de 6, 8,6 e 13,8 dias úteis nos meses de maio, junho e julho respetivamente. O aumento dos tempos de espera nestes meses deve-se aos períodos de férias dos vários médicos, com a exceção do Dr. Alcino que não gozou férias nestes meses.

Em relação ao Indicador 2017.342.01 - Proporção de consultas médicas por iniciativa do utente ≤ 15 dias úteis, a equipa da USF ALPHA mantém um excelente resultado, pois cerca de 90% das consultas ocorreram dentro dos 15 dias úteis, estando este resultado dentro do intervalo esperado que é entre 65 e 100%.

Fomos ainda avaliar as percentagens de consultas por escalão de dias úteis de espera e cumulativamente nos últimos 3 meses de análise, 78% dos utentes esperaram menos de 15 dias úteis pela consulta.

De referir que existe um viés nestes resultados que se prende com o facto de os utentes que pretendem consultas pós-laborais ou especificamente para uma hora e que pretendem esperar mais do que 15 dias para obter consulta nesse horário específico.

A análise foi feita também individualmente e salienta-se os excelentes resultados alcançados pelo Dr. Alcino, Dr.ª Carla e Dr.ª Inês com 96,88%, 93,42% e 90,43% das consultas terem sido agendadas dentro dos 15 dias úteis definidos na portaria já anteriormente definida.

O Dr. Oleksandr e a Dra Fátima tiveram resultados menos positivos nesta avaliação. No caso do Dr. Oleksandr esta avaliação menos positiva deve-se à ausência prolongada por férias e por licença de paternidade. No caso da Dra. Fátima o resultado menos bom prende-se com o facto de ter um ficheiro com muitos utentes / unidades ponderadas e também às férias. Os dois profissionais foram sensibilizados para este facto e no caso da Dr.ª Fátima decidiu avançar com períodos extra de consulta, para melhorar a sua acessibilidade. A Dra. Fátima decidiu aumentar a oferta (nº total de Consultas de MGF) até restabelecer os TMRG.

Em relação ao Dr. Oleksandr, trata-se de uma situação temporária e excecional, e, portanto, não foram implementadas medidas de melhoria.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 7 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar Vilaguiça e V. S.	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

Reforça-se que caso seja necessário é marcada uma consulta breve (num período de consulta destinado a consultas por situações agudas – (ABERTA / Intersubstituição) para dar resposta aos utentes que informem a secretaria que necessitam de ser visto antes do dia proposto da consulta, quando a mesma é superior a 5 dias úteis.

Em relação aos tempos de espera para marcação de consulta de enfermagem não foi realizado nenhum estudo pormenorizado, pois o tempo de espera é de 0 dias. Qualquer utente que deseje ter uma consulta com o seu enfermeiro de família não espera mais do que um dia em média, devido às características da sua atividade.

Como veremos à frente, o facto de ainda não haver a prática / rotina de marcações de consulta de enfermagem acaba muitas vezes por se repercutir noutro tempo de espera, que é o tempo de espera em sala, já que a maior parte dos utentes são observados no próprio dia, levando a que hajam atrasos.

CONCLUSÃO

Em relação aos tempos de espera para marcação de consultas, a USF ALPHA apresenta globalmente um bom desempenho. Achamos que estes é um dos indicadores mais difíceis de cumprir e que obriga a muito trabalho assistencial não presencial, como ver exames sem o utente estar presente.

Somos da opinião de que os ficheiros estão sobredimensionados e que deveriam ser ajustados para se dar uma resposta ainda mais célere aos utentes.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 8 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

TEMPO DE ESPERA APÓS A HORA MARCADA DA CONSULTA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

O tempo de espera após a hora marcada da consulta é um dos parâmetros fundamentais na satisfação dos utentes. Após efetivar a consulta na secretaria o utente aguarda a sua chamada pelo médico ou enfermeiro na sala de espera. Idealmente o doente não deveria ter de aguardar para além da hora da sua marcação, no entanto isto nem sempre ocorre e os motivos para o atraso são vários. A USF ALPHA, no seu regulamento interno, compromete-se com um tempo de espera após a hora marcada da consulta inferior a 15 minutos.

RESULTADOS - MÉDICOS

Avaliação do Tempo de espera (minutos) - Hora do Agendamento e a Hora Efetivação da Consulta de cada Médico da USF ALPHA

USF ALPHA - TOTAL

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
TOTAL USF ALPHA	12	]-Inf a -61]	1630
	46	[-60 a -31]	
	164	[-30 a -16]	
	403	[-15 a -6]	
	300	[-5 a -1]	
	390	[0 a 5]	
	315	[6 a 15]	
	112	[16 a 30]	167
	35	[31 a 60]	
	20	[61 a Inf[	
Total	1797	Média	14 minutos

Mês de Avaliação: Junho 2019

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 9 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilanova de V. Formosa	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
TOTAL USF ALPHA	9	] -Inf a -61]	911
	10	[-60 a -31]	
	78	[-30 a -16]	
	186	[-15 a -6]	
	180	[-5 a -1]	
	247	[0 a 5]	
	201	[6 a 15]	91
	68	[16 a 30]	
	17	[31 a 60]	
	6	[61 a Inf[	
Total	1002	Média	7 minutos

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
TOTAL USF ALPHA	15	] -Inf a -61]	1244
	20	[-60 a -31]	
	87	[-30 a -16]	
	246	[-15 a -6]	
	221	[-5 a -1]	
	332	[0 a 5]	
	323	[6 a 15]	136
	105	[16 a 30]	
	15	[31 a 60]	
	16	[61 a Inf[	
Total	1380	Média	6 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 10 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
 Unidade Saúde Familiar O. Apia Vilgand V. Sines	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

Dr.ª Fátima Veiga

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Fátima Veiga	2	]-Inf a -61]	337
	3	[-60 a -31]	
	13	[-30 a -16]	
	69	[-15 a -6]	
	79	[-5 a -1]	
	102	[0 a 5]	
	69	[6 a 15]	45
	20	[16 a 30]	
	15	[31 a 60]	
	10	[61 a Inf[	
Total	382	Média	66 minutos

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Fátima Veiga	3	[-30 a -16]	172
	15	[-15 a -6]	
	38	[-5 a -1]	
	74	[0 a 5]	
	42	[6 a 15]	
	4	[16 a 30]	15
	6	[31 a 60]	
	5	[61 a Inf[	
Total	187	Média	15 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 11 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
 Unidade Saúde Familiar O. Espinho Vilgosa e V. Ferreiros	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Fátima Veiga	2	] -Inf a -61]	263
	1	[-60 a -31]	
	8	[-30 a -16]	
	45	[-15 a -6]	
	50	[-5 a -1]	
	80	[0 a 5]	
	77	[6 a 15]	
	22	[16 a 30]	33
	5	[31 a 60]	
	6	[61 a Inf[	
Total	296	Média	5 minutos

Dr. Alcino Sousa Santos

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Alcino Santos	5	[-60 a -31]	245
	43	[-30 a -16]	
	89	[-15 a -6]	
	43	[-5 a -1]	
	37	[0 a 5]	
	28	[6 a 15]	
	3	[16 a 30]	5
	2	[31 a 60]	
Total	250	Média	1 minuto

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 12 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar O. Espinho Vilguedar e V. Ferreiros	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Alcino Santos	1	] -Inf a -61]	92
	7	[-30 a -16]	
	27	[-15 a -6]	
	21	[-5 a -1]	
	23	[0 a 5]	
	13	[6 a 15]	
	1	[16 a 30]	4
	3	[31 a 60]	
Total	96	Média	8 minutos

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Alcino Santos	1	[-60 a -31]	277
	20	[-30 a -16]	
	69	[-15 a -6]	
	63	[-5 a -1]	
	59	[0 a 5]	
	65	[6 a 15]	
	17	[16 a 30]	19
	2	[61 a Inf[	
Total	296	Média	5 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 13 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilagarcía de Arousa	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Dr. Rafael Gonçalves

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Rafael Gonçalves	5	[-60 a -31]	200
	21	[-30 a -16]	
	41	[-15 a -6]	
	41	[-5 a -1]	
	42	[0 a 5]	
	50	[6 a 15]	37
	31	[16 a 30]	
	6	[31 a 60]	
Total	237	Média	3 minutos

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Rafael Gonçalves	3	]-Inf a -61]	147
	5	[-60 a -31]	
	13	[-30 a -16]	
	34	[-15 a -6]	
	23	[-5 a -1]	
	28	[0 a 5]	
	41	[6 a 15]	
	16	[16 a 30]	17
	1	[31 a 60]	
Total	164	Média	0 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 14 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Rafael Gonçalves	4	[-60 a -31]	71
	4	[-30 a -16]	
	13	[-15 a -6]	
	10	[-5 a -1]	
	19	[0 a 5]	
	21	[6 a 15]	
	18	[16 a 30]	20
	2	[31 a 60]	
Total	91	Média	8 minutos

Dr. Oleksandr Turyansky

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Oleksandr Turyansky	2	] -Inf a -61]	282
	16	[-60 a -31]	
	20	[-30 a -16]	
	66	[-15 a -6]	
	46	[-5 a -1]	
	71	[0 a 5]	
	61	[6 a 15]	
	18	[16 a 30]	24
	4	[31 a 60]	
	2	[61 a Inf[	
Total	306	Média	3 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 15 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar O. Apúlia Vilanova de Foz	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Oleksandr Turyansky	5	]-Inf a -61]	109
	9	[-30 a -16]	
	22	[-15 a -6]	
	21	[-5 a -1]	
	21	[0 a 5]	
	31	[6 a 15]	
	13	[16 a 30]	19
	5	[31 a 60]	
	1	[61 a Inf[	
Total	128	Média	12 minutos

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr. Oleksandr Turyansky	7	]-Inf a -61]	248
	6	[-60 a -31]	
	11	[-30 a -16]	
	41	[-15 a -6]	
	42	[-5 a -1]	
	75	[0 a 5]	
	66	[6 a 15]	
	20	[16 a 30]	31
	3	[31 a 60]	
	8	[61 a Inf[	
Total	279	Média	8 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 16 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Espinho Vilagão e V. Souselas	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Dr.ª Carla Bastos

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Carla Bastos	6	] -Inf a -61]	288
	12	[-60 a -31]	
	36	[-30 a -16]	
	65	[-15 a -6]	
	39	[-5 a -1]	
	62	[0 a 5]	
	68	[6 a 15]	
	33	[16 a 30]	46
	8	[31 a 60]	
	5	[61 a Inf[	
Total	334	Média	1 minuto

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Carla Bastos	4	[-60 a -31]	192
	21	[-30 a -16]	
	34	[-15 a -6]	
	35	[-5 a -1]	
	53	[0 a 5]	
	45	[6 a 15]	
	22	[16 a 30]	23
	1	[31 a 60]	
Total	215	Média	5 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 17 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilagarcía de Arousa	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Carla Bastos	6	] -Inf a -61]	313
	8	[-60 a -31]	
	41	[-30 a -16]	
	67	[-15 a -6]	
	41	[-5 a -1]	
	70	[0 a 5]	
	80	[6 a 15]	30
	26	[16 a 30]	
	4	[31 a 60]	
Total	343	Média	-1 minutos

Dr.ª Inês Figueiredo

Mês de Avaliação: Maio 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Inês Figueiredo	2	] -Inf a -61]	278
	5	[-60 a -31]	
	31	[-30 a -16]	
	73	[-15 a -6]	
	52	[-5 a -1]	
	76	[0 a 5]	
	39	[6 a 15]	
	7	[16 a 30]	10
	3	[61 a Inf[	
Total	288	Média	1 minuto

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 18 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar O. Espinho Vilanova e V. Formosa	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Mês de Avaliação: Junho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Inês Figueiredo	1	[-60 a -31]	199
	25	[-30 a -16]	
	54	[-15 a -6]	
	42	[-5 a -1]	
	48	[0 a 5]	
	29	[6 a 15]	
	12	[16 a 30]	13
	1	[31 a 60]	
Total	212	Média	2 minutos

Mês de Avaliação: Julho 2019			
Nome do Médico	Nº de Consultas	Tempo (minutos) entre Hora do Agendamento e Hora Efetivação da Consulta	Total de Consultas ≤ e >15 min
Dr.ª Inês Figueiredo	3	[-30 a -16]	72
	11	[-15 a -6]	
	15	[-5 a -1]	
	29	[0 a 5]	
	14	[6 a 15]	
	2	[16 a 30]	3
	1	[31 a 60]	
Total	75	Média	14 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 19 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta médica referentes ao mês de maio

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta médica	
Dr.ª Fátima Veiga	66 minutos
Dr. Alcino Sousa Santos	1 minutos
Dr. Rafael Gonçalves	3 minutos
Dr. Oleksandr Turyanskyy	3 minutos
Dr.ª Carla Bastos	1 minutos
Dr.ª Inês Figueiredo	1 minutos
USF ALPHA	14 minutos

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta médica referentes ao mês de junho

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta médica	
Dr.ª Fátima Veiga	15 minutos
Dr. Alcino Sousa Santos	8 minutos
Dr. Rafael Gonçalves	0 minutos
Dr. Oleksandr Turyanskyy	12 minutos
Dr.ª Carla Bastos	5 minutos
Dr.ª Inês Figueiredo	2 minutos
USF ALPHA	7 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável		PÁGINA	Página 20 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta médica referentes ao mês de julho

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta médica	
Dr.ª Fátima Veiga	5 minutos
Dr. Alcino Sousa Santos	5 minutos
Dr. Rafael Gonçalves	8 minutos
Dr. Oleksandr Turyansky	8 minutos
Dr.ª Carla Bastos	0 minutos
Dr.ª Inês Figueiredo	14 minutos
USF ALPHA	6 minutos

DISCUSSÃO E MEDIDAS CORRETORAS

A USF ALPHA compromete-se com um tempo de espera após a hora marcada da consulta inferior a 15 minutos.

Nas tabelas anteriores estão descritos os resultados dos tempos de espera após a hora marcada da consulta médica (Hora de Agendamento vs Hora de efetivação) para os meses de maio, junho e julho. Os resultados foram apresentados individualmente por médico e o total da USF.

Em relação ao mês de maio e perante a análise das diferentes tabelas acima apresentadas aprez-nos dizer o seguinte:

- Realizaram-se 1797 consultas presenciais e 91% delas (1630 consultas) respeitaram o compromisso da USF em termos de tempos de espera em sala.
- 51,4% dos utentes foram chamados antes da hora de agendamento da sua consulta.
- Individualmente a médica que realizou mais consultas foi a Dra Fátima, realizou 382 consultas e o médico que menos consultas fez foi Dr. Alcino (250 consultas).

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 21 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento	Relatório				
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vila Verde, V. Verde	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos		
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre	

- O médico com melhor desempenho no mês de maio foi o Dr. Alcino em que se verificou que em 98% das consultas os utentes tiveram um tempo de espera inferior a 15 minutos. De salientar ainda o excelente desempenho da Dr.ª Inês com 96,5% e do Dr. Oleksandr com 92,2%.
- Em termos de tempo médio de espera em minutos existiram 3 médicos (Dr. Alcino, Dra Inês e Dra Carla) com 1 minuto, seguido de Dr. Rafael e Dr. Oleksandr com 3 min e por fim a Dra Fátima com 66 minutos. Este péssimo registo deveu-se ao facto de a Dra. Fátima ter realizado um domicílio que apenas o efetivou muito tempo depois da sua realização.
- Em termos globais, o tempo médio de espera no mês de maio para uma consulta médica na USF ALPHA foi de 14 minutos e verificou-se que em 90,7% das consultas o tempo de espera foi inferior a 15 minutos.

Em relação ao mês de junho:

- A média de tempo de espera da USF ALPHA foi de 7 minutos, muito abaixo do compromisso da unidade (15 minutos).
- Em termos individuais, no que diz respeito aos tempos médios de espera em sala verificou-se que o Dr. Rafael, a Dra. Inês e a Dra. Carla foram os médicos com melhor desempenho atingindo tempos de médios de espera de 0, 2 e 5 minutos respetivamente. Os piores desempenhos foram da Dra. Fátima e do dr. Oleksandr com 15 e 12 minutos respetivamente.
- Em relação ao nº de consultas com tempos de espera inferiores a 15 minutos o melhor desempenho pertenceu mais uma vez ao Dr. Alcino com 95,8% dos utentes não terem de esperar mais do que 15 minutos pelas suas consultas. Seguiu-se a Dra. Inês com 93,9% e a Dra. Fátima com 91,9%. O Dr. Oleksandr, a Dra. Carla e o Dr. Rafael obtiveram respetivamente 85,1%, 89,3% e 89,6%.

No que concerne ao mês de julho:

- A média de tempo de espera da USF ALPHA foi de 6 minutos, ainda melhor que o resultado obtido no mês anterior.
- Em termos individuais e tendo em conta os tempos médios de espera, a Dra. Carla esteve de parabéns pois teve 0 minutos médios de tempo de espera.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 22 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilanova de V. Formosa	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

- Em relação ao nº de consultas com tempos de espera inferiores a 15 minutos o melhor desempenho pertenceu desta vez à Dr.ª Inês, em que 96% dos utentes não tiveram de esperar mais do que 15 minutos pelas suas consultas.

Medidas de melhoria

Manter medidas anteriores propostas pela equipa:

- ☐ Ativar contactos de enfermagem/médicos assim que se efetue a chamada do utente;
- ☐ Reagendar utentes com atraso para evitar atrasos com os utentes seguintes;
- ☐ Corrigir horário do dispensador de senhas;
- ☐ Envolver os utentes de forma a cumprirem os horários estabelecidos a fim de não prejudicar os utentes seguintes.

Ativar contactos de enfermagem/médicos assim que se efetue a chamada do utente, ou efetivar as consultas realizadas no domicílio antes de se deslocar para a realização do mesmo.

CONCLUSÃO

Um dos parâmetros de qualidade que deve ser monitorizado nas USFs é o tempo que os utentes aguardam para serem atendidos após efetivarem a sua presença na unidade. Idealmente o doente não deveria ter de aguardar para além da hora do seu agendamento, no entanto isto nem sempre ocorre e os motivos para o atraso são vários. Este trabalho não pretende analisar os motivos de atraso, mas sim pontuar a situação da nossa USF relativamente ao tempo de atraso entre a hora da marcação da consulta médica e a hora em que o utente é chamado. Pretendemos para já verificar esta situação de forma a delinear estratégias de melhoria caso haja lugar a elas.

Perante esta análise não sentimos necessidade para já de delinear grandes estratégias de melhoria e o que pretendemos é manter as boas práticas.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 23 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilaverde do Risco	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

RESULTADOS - ENFERMEIROS

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta de enfermagem referentes ao mês de maio

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta enfermagem	
Enf.ª Fernanda Cruz	14 minutos
Enf.ª Cristiana Santos	14 minutos
Enf.ª Diana Silva	8 minutos
Enf. Hélder Fernandes	47 minutos
Enf. José Cláudio	17 minutos
Enf.ª Catarina Lamas	33 minutos
USF ALPHA	23 minutos

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta de enfermagem referentes ao mês de junho

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta enfermagem	
Enf.ª Fernanda Cruz	11 minutos
Enf.ª Cristiana Santos	34 minutos
Enf.ª Diana Silva	13 minutos
Enf. Hélder Fernandes	54 minutos
Enf. José Cláudio	15 minutos
Enf.ª Catarina Lamas	28 minutos
USF ALPHA	26 minutos

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 24 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório		
 Unidade Saúde Familiar Vilanova e Y. Pereira	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)			TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada			
	Área	Acesso	Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19	Ano / semestre de Avaliação	2019	3º Trimestre

Distribuição dos tempos de espera após a hora marcada da consulta de enfermagem referentes ao mês de julho

Tempo de espera médio após a hora marcada para a consulta enfermagem programada	
Enf.ª Fernanda Cruz	11 minutos
Enf.ª Cristiana Santos	28 minutos
Enf.ª Diana Silva	20 minutos
Enf. Hélder Fernandes	17 minutos
Enf. José Cláudio	14 minutos
Enf.ª Catarina Lamas	28 minutos
USF ALPHA	19 minutos

DISCUSSÃO E MEDIDAS CORRETORAS

À semelhança do estudo / avaliação que foi realizada para os médicos, na próxima auditoria / avaliação dos tempos médios de resposta garantidos será realizada para a equipa de enfermagem uma avaliação mais pormenorizada para perceber o porquê destes tempos médios de espera após a hora marcada da consulta de enfermagem. Aachamos também que é necessário envolver os utentes de forma a cumprirem os horários estabelecidos a fim de não prejudicar os utentes seguintes e de programarem mais as consultas com o seu enfermeiro de família.

CONCLUSÃO

Em relação aos tempos médios de espera dos utentes para consulta de enfermagem verificamos que o desempenho não é satisfatório. Os tempos médios de espera ficaram nos 3 meses de avaliação sempre acima do compromisso definido em regulamento interno, que é o utente não ter de esperar em sala mais do que 15 minutos em relação à hora de agendamento da sua consulta.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019	Data de Aprovação	20 de setembro de 2019	
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 25 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

TEMPO DE ESPERA PARA A RESOLUÇÃO DOS CONTACTOS INDIRETOS

As necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta incluem-se no âmbito dos chamados contactos indiretos de que são exemplo a renovação de medicação crónica e a emissão de documentos que não necessitam da presença do cidadão e que são enquadradas em horário específico.

O Pedido de renovação de medicação crónica solicitada pelo utente, habitualmente vigiado em consulta na unidade de saúde deverá ser contemplado, no limite, até às setenta e duas horas após entrega do respetivo pedido.

A Produção de relatórios, cartas de referenciação e ou elaboração de orientações escritas ou por telefone (a pedido do utente) deverão estar concluídos também, no limite, até às setenta e duas horas após o respetivo pedido desde que tenham lugar na sequência de consulta médica e ou de enfermagem recente e concretizada no âmbito da unidade de saúde em questão.

RESULTADOS

A monitorização deste tempo de espera é realizada trimestralmente avaliando o indicador 2017.335.01 FL 335 – Proporção de consultas indiretas / receituário com resposta a 3 dias úteis. Para o efeito o CT irá consulta a Plataforma do BICSP

Cód.	Designação Indicador	Junho 2019		Julho 2019		julho 2018		Dezembro 2018	
2017.335.01 FL	335 - Prop. cons. ind. receit. c/ resposta 3 dias úteis	98,252	2	98,373	2	97,883	2	97,916	2

DISCUSSÃO E MEDIDAS CORRETORAS

Manter as boas práticas e se possível chegar à fasquia dos 99%.

CONCLUSÃO

A USF ALPHA está dentro do intervalo esperado para este indicador, e os médicos dizem que apenas em situações muito muito pontuais não cumprem com as 72H. Nunca houve reclamações na unidade referente a este tempo de espera.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 26 de 27

USF ALPHA	Tipo de Documento		Relatório			
 Unidade Saúde Familiar O. Alpha Vilaverde, V. Pereira	Nome	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)				TMRG
	Palavras-chave	Tempos; Espera; Acesso; Marcação Consulta; Após Hora Marcada				
	Área	Acesso		Subárea	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
	Versão	Rel. TMRG T3.19		Ano / semestre de Avaliação		2019 3º Trimestre

TEMPOS DE ESPERA PARA CONSULTA NO DOMICÍLIO A PEDIDO DO UTENTE.

A Consulta no domicilio solicitada pelo utente, familiares, cuidadores formais ou informais - trata-se de consulta a pedido do cidadão inscrito e residente na área de influência da unidade de saúde, ou dos seus representantes. A justificação do pedido é sujeita a avaliação pela Equipa de Saúde Familiar. Caso seja aceite, a visita domiciliária deverá observar um TMRG de vinte e quatro horas após a sua formulação. Desde que o procedimento ALPHA-PG01V01 – Monitorização da carta dos direitos de acesso foi aprovado que nenhum profissional reportou ao CT o não cumprimento do tempo de resposta estipulado.

RESULTADOS

Não foi reportado qualquer incumprimento por partes das microequipas de saúde familiares desta unidade.

DISCUSSÃO E MEDIDAS CORRETORAS

Manter as boas práticas instituídas na USF ALPHA.

CONCLUSÃO

Em relação à monitorização do tempo máximo de resposta garantido aos pedidos de consulta no domicilio do utente a pedido do mesmo e/ou cuidador aprez-nos dizer o seguinte:

É prática nesta unidade dar resposta aos pedidos de domicilio pelo utente e/ou cuidador no menor tempo possível, desde que o critério seja aceite pela equipa de saúde familiar. Atualmente não existe nenhum indicador no BICSP que permita monitorizar este tipo de atividade e ficou decidido em Conselho Geral que sempre que a equipa de saúde familiar aceite o pedido para a realização de domicilio e não o faça nas 24H seguintes ao pedido deverá reportar o mesmo ao CT.

Dessa forma tentaremos monitorizar esta atividade de acordo com o procedimento.

Elaborado por	Rafael Gonçalves	Diana Silva	Data de Revisão	13/12/2019
Aprovado em	ARMP 14.2019		Data de Aprovação	20 de setembro de 2019
Documentos revogados	Não aplicável			PÁGINA Página 27 de 27