



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO

Gabinete da Secretária Regional Adjunta da Presidência para os Assuntos Parlamentares

Email: assuntosparlamentares@alra.pt

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. Exa a
Presidente da Assembleia
Legislativa da R.A.A.
Rua Marcelino Lima
9901-858 HORTA

Sua referência	Sua Comunicação	Nossa referência	Nº Processo	Ponta Delgada
		SRAPAP – Sai 841/2015		09-11-2015

ASSUNTO: REQUERIMENTO N.º 464/X (BE) - RELATÓRIOS DO GABINETE DO PROVEDOR DO UTENTE DA SAÚDE

Exmo. Senhor,

Em resposta ao requerimento referido em epígrafe, subscrito pela Senhora Deputada Zuraida Soares, da Representação Parlamentar do Bloco de Esquerda, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, encarrega-me S. Exa. a Secretária Regional Adjunta da Presidência para os Assuntos Parlamentares de informar relativamente às questões colocadas o seguinte:

1. Remetem-se em anexo os relatórios de atividade do Provedor do Utente da Saúde referentes aos anos de 2013 e 2014, que por lapso administrativo não foram remetidos à Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores.
2. Em matéria de campanhas de sensibilização/informação de divulgação da figura do Provedor do Utente da Saúde na Região Autónoma dos Açores salienta-se que:
 - Em 2011 e no início da atividade da Provedoria da Saúde, foram realizadas várias visitas pelo Provedor do Utente da Saúde às diversas unidades de saúde, postos de saúde e ao hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, na ilha de São Miguel;
 - Em 2012, também como meio de divulgação/sensibilização para esta entidade, foram efetuadas visitas às ilhas de Santa Maria, Terceira e Graciosa, e aí estabelecidos contatos informativos junto das diversas unidades de saúde;

1
[Handwritten signature]



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO

Gabinete da Secretária Regional Adjunta da Presidência para os Assuntos Parlamentares

- Nas diversas entrevistas e contactos com a imprensa regional escrita, e sempre que se proporcionou, foram divulgadas informações e modos de procedimento e funcionamento do Gabinete do Utente e da Provedoria;
- Foi ainda divulgada informação sobre o Provedor do Utente da Saúde, através dos programas "Bom dia Açores" e "Consulta Externa" transmitidos pela RTP-Açores;
- Em 2012/2013 foram enviados a todas as unidades de saúde e hospitais dos Açores, panfletos e cartazes informativos sobre o Provedor do Utente, para afixação nos serviços;
- Em 2015, através de entrevista ao Correio dos Açores, não só foram fornecidas informações relativas ao funcionamento do gabinete, como foi divulgada a entidade Provedor do Utente da Saúde;
- Como privilegiada via de divulgação da Provedoria da Saúde está criada uma página na "web", via através da qual os utentes enviam as suas reclamações no formulário de reclamação aí disponibilizado. Na referida página e por recurso ao "facebook", são também divulgadas notícias sobre a saúde.

3. De acordo com o ponto 10 da Resolução n.º 32/2010, de 4 de março "*No exercício das funções previstas na presente Resolução, o Provedor do Utente da Saúde é apoiado, logística e tecnicamente, pelos serviços administrativos do departamento governamental competente em matéria de saúde, incluindo os encargos decorrentes do exercício das suas funções*". Deste modo, o Gabinete do Provedor do Utente da Saúde, funciona com o Provedor e uma Assistente Técnica com formação superior e todo o apoio técnico, jurídico, logístico e financeiro dos Serviços Centrais da Secretaria Regional da Saúde.

4. Relativamente ao "acesso" dos utentes aos serviços de saúde informa-se que foram tomadas as seguintes medidas:

- O programa de recuperação das listas de espera; estipulado pelo Despacho Normativo n.º 4/2015 de 23 de janeiro;
- A criação e publicação da Portaria n.º 58/2015, de 6 de maio que regulamenta e define os tempos máximos de resposta garantidos no acesso aos cuidados de saúde, nomeadamente, na redução do tempo máximo de espera aceitáveis, de listas cirúrgicas, de consultas e de meios complementares de diagnóstico e terapêutica;

2



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO

Gabinete da Secretária Regional Adjunta da Presidência para os Assuntos Parlamentares

- A publicação da Portaria n.º 51/2014, de 30 de julho que regulamenta o regime de celebração de convenções com clínicas privadas para realização de exames complementares de diagnóstico nomeadamente, fisioterapia e consultas de especialidade;
- Contratação de médicos de Medicina Geral e Familiar;
- Possibilidade de aumento do número de utentes nas listas dos especialistas em Medicina Geral Familiar;
- Criação do SAC - Serviço de Atendimento Complementar e das consultas abertas, ao dispor de todos os utentes que não têm médico de família;
- Implementação de medidas para deslocação de médicos de família às diversas ilhas do arquipélago com a Portaria n.º 4/2014, de 29 de janeiro;
- Implementação de diversos projetos na área da telemedicina.

5. A Secretaria Regional da Saúde tem diligenciado junto das Unidades de Saúde de Ilha e Hospitais para que respondam com celeridade aos pedidos efetuados por todas as entidades que o solicitam, incluindo os do Provedor do Utente da Saúde, e que cumpram com os prazos legalmente definidos.

Com os melhores cumprimentos, *e couseideraçã*

A CHEFE DO GABINETE,

Rafaela Seabra Teixeira

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada 3144	Proc. n.º 54.06.00
Data: 07/11/09	N.º 464/X