

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Agrupamento de Centros de Saúde da Grande Lisboa VI - Loures (ACES VI)
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Urbanização Terraços da Ponte – 2685-101 Sacavém 21 949 2400 aces6@cssacave.min-saude.pt 21 949 2414 Portal da Saúde
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><u>Centro de Saúde de Loures</u></p> <p>Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados de Loures (UCSP – Bucelas, Lousa e Tojal) – funcionam em instalações distintas:</p> <p>Bucelas – Rua Prof. Egas Moniz, 23670-653 Bucelas, tel. 219694188 / Fax 219693884</p> <p>Lousa – Rua N. Sr.^a do Cabo, 2670-756 Lousa, tel. 219855181 / Fax 219751386</p> <p>Tojal – Estrada de Pintéus, 2660-194 Santo Antão do Tojal, tel. 219749193 / Fax 219731681</p> <p>marinas@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Ars Médica – Av. Carlos de Andrade, 2660-243 – Santo António dos Cavaleiros, tel. – 219897842, fax – 219897822</p> <p>arsmedica@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Magnólia – Av. Carlos de Andrade, 2660-243 – Santo António dos Cavaleiros, tel. – 219897843, fax – 219897862</p> <p>usf.magnolia@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar LoureSaudável – Rua Angra do Heroísmo, Mealhada – 2670-487 Loures, tel. – 219825101/02, fax – 219825124</p> <p>louresaudavel@csloures.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Parque Cidade – Rua Angra do Heroísmo, Mealhada – 2670-487 Loures, tel. – 219825132, fax – 219823575</p> <p>parquecidade@csloures.min-saude.pt</p> <p>UCC Loures – Rua de Brasília, 13, 2670-423 Loures, tel. 219847080 / Fax 219847089</p> <p><u>Centro de Saúde de Sacavém</u></p> <p>Urbanização Terraços da Ponte</p> <p>2685-101 Sacavém</p> <p>Tel. 219492400 / Fax 21 9492414</p>

<p>aces6@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar de São João da Talha – Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha, tel. – 219959930, fax – 219959945</p> <p>usf.sjtalha@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Travessa da Saúde - Urbanização Terraços da Ponte, 2685-101 Sacavém, tel. 219492440 / Fax 219492498</p> <p>travessa.saude@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Saúde Familiar Tejo</p> <p>usf.tejo@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Apelação e Unhos (UCSP - Apelação e Unhos) – funcionam em instalações distintas:</p> <p>Apelação – Largo 25 de Abril, 2685-707 Apelação, tel. 219484360 / Fax 219474235</p> <p>ucsp.apelacao@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unhos – Rua S. Silvestre, 2695-856 Unhos, tel. 219405690 / Fax 219403087</p> <p>ucsp.unhos@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Sacavém (UCSP – Sacavém) – Urbanização Terraços da Ponte, 2685-101 Sacavém, tel. 219492430 / Fax 219492497</p> <p>ucsp.sacavem@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Santa Iria de Azóia (UCSP – Santa Iria de Azóia) – Rua S. Francisco Xavier, 16, 2695-374 Santa Iria da Azóia, tel. 219591927 / Fax 219560929</p> <p>ucsp.stiria@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Prior Velho (UCSP – Prior Velho) – Rua Moçambique, 2695-356 Prior Velho, tel. 219428010 / Fax 219428019</p> <p>ucsp.priorvelho@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Bobadela (UCSP – Bobadela e S. João da Talha utentes s/ médico)</p> <p>Bobadela– Rua Amélia Cardia, Lote 2 Bl. Central, 2695-014 Bobadela, tel. 219947830 / Fax 219555442</p> <p>São João da Talha - Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha, tel. – 219959930, Fax – 219959955</p> <p>ucsp.bobadela@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Moscavide (UCSP – Moscavide) – Rua Dr. João Gomes Patacão, n.º 25, 1885-047 Moscavide, tel. 219440881 / Fax 219430032</p>
--

	<p>ucsp.moscavide@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Centro de Atendimento a Urgências (CATUS) – Rua Dr. João Gomes Patacão, n.º 23, 1885-047 Moscavide, tel. 219445545 / Fax 219430038</p> <p>UCC Sacavém – Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha, tel. – 219959930, Fax – 219959955</p> <p>ucc.sacavem@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade Saúde Pública (USP) - Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha, tel. – 219959969 / Fax – 219959965</p> <p>spublica@cssacavem.min-saude.pt</p> <p>Unidade Recursos Assistenciais Partilhados (URAP) - Rua Maria da Conceição Costa, Bairro Operário, 2695-845 São João da Talha, tel. – 219959969 / Fax – 219959965</p> <p>joao.frusoni@cssacavem.min-saude.pt</p>
--	---

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Referência e/ou Observações
Direcção / Administração	Nomeação Directora Executiva	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Executivo Conselho Clínico Conselho da Comunidade	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Unidade de Apoio à Gestão	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)		
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Gabinete do Cidadão tel. 219492416 / Fax 219492495 simcidadao@cssacavem.min-saude.pt	

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO – sistema de informação dos hospitais	
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
3. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
4. SAPE – Sistema de Apoio à prática de enfermagem	X
5. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
6. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e acompanhamento	X
SINGAP	X
SIARS	X
SGTD	

C.2. Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. VITACARE	X
2. MEDICIONE	X
3. E-agenda	X
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor (níveis de acesso, segurança física)

Todos os parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante estão são da responsabilidade da ARSLVT, I.P. O ACES é apenas utilizador das aplicações.

--

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Referência e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	S		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?		X	
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?		X	
<p>1.4. 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, ...)</p> <p>1. Serviços Financeiros: Manual de Procedimentos da Receita; Manual de Controlo da Receita; Regulamento de Fundo de Maneio.</p> <p>2. Regulamento Gabinete do Cidadão / Serviço Social.</p> <p>3. Normas de acesso ao Serviço de Urgência (CATUS).</p> <p>4. Contratualização das Unidades de Saúde Familiar.</p>			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		USF / UCSP
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		Data de deliberação do Conselho Directivo da ARSLVT – 10-09-2010
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		Ficheiro em anexo
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?		X	
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?		X	
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		X	
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	

1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde? Indicar com que regularidade é actualizada.		X	
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.	X		Alert – 6 meses
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		Intranet do ACES VI - Loures
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		Ficheiro em anexo
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?			
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Ficheiro em anexo

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2010
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2010
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	X	1 / 2 horas
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	X	30 Dias
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	X	X
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	X	X
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	X	X
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
Cirurgia programada			

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2010

▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES e ULS)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1ºs consultas o 2010	Nº 1ºs consultas 2009	Varição 2010 –2009 (%)	Nº consultas subsequentes 2010	Nº consultas subsequentes 2009	Varição 2010 –2009 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	86402	86311		294846	263039	
Consultas de saúde infantil	17601	18847		30383	26324	
Consultas de saúde materna	1755	1923		11017	9452	
Consultas de planeamento familiar	7737	8212		9437	3884	
Vigilância de doentes diabéticos	6624			25718	8599	
Vigilância de doentes hipertensos	15855			53177	4482	
Consultas médicas no domicílio	631			1049	1580	
Consultas de enfermagem no domicílio	2585	1719		25039	28430	

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2010 - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta a 31.12.2010	Consultas Realizadas em 2010, por nível de prioridade
---------------	--	---

colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2010 (Fonte: UCGIC)

Grupo patologia	Prioridade nível 1 Média TE (meses)	Prioridade nível 2 Média TE (meses)	Prioridade nível 3 Média TE (meses)	Prioridade nível 4 Média TE (meses)	Operados 2010	Média TE (meses) operados 2010
Cataratas						
Oncologia						
Outros						

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES em 2010 e 2009

(Fonte: Registo Nacional de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2010	Nº de exames realizados 2009	Variação 2010-2009 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2010
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de diagnóstico				
	Cateterismo de intervenção				
Pacemaker cardíaco	Primeiras implantações				
	Substituições				

Proposta de Metas para os Indicadores do Contrato Programa 2010

Indicadores do Contrato Programa 2010	Metas 2010
Objectivos Nacionais de CSP - Eixo Nacional	
Taxa de utilização global de consultas médicas	58 %
Taxa de utilização de consultas de planeamento familiar	21 %
Percentagem de recém-nascidos, de termo, com baixo peso (1.000 nados-vivos)	40 °/∞
Percentagem de primeiras consultas na vida efectuadas até aos 28 dias	55 %
Percentagem de utentes com PN Vacinação actualizado aos 13 anos	90 %
Percentagem de inscritos entre os 50-74 anos com rastreio de cancro colo-rectal efectuado	20 %
Incidência de amputações em diabéticos na população residente (10.000 residentes)	2,1
Incidência de acidentes vasculares cerebrais na população residente (10.000 residentes)	34
Consumo de medicamentos ansiolíticos, hipnóticos, sedativos e antidepressivos no mercado do SNS em ambulatório (Dose Diária Definida/1000 habitantes)	93
Nº de episódios agudos que deram origem a codificação de episódio (ICPC2)/ nº total de episódios	NA
Percentagem de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos	NA
Percentagem de consumo de medicamentos genéricos em embalagens, no total de embalagens de medicamentos	23 %
Custo médio de medicamentos facturados por utilizador	182 €
Custo médio de MCDT facturados por utilizador	68 €
Objectivos Nacionais de CSP – Eixo Regional	
Percentagem de mulheres entre os 25-64 anos com colpocitologia actualizada (uma em 3 anos)	25 %
Percentagem de mulheres entre os 50-69 anos com mamografia registada nos últimos 2 anos	35 %
Taxa de referênciação CTH por inscritos	9 %
Percentagem de consumo de quinolonas no consumo total de antibióticos em ambulatório	12 %
Objectivos Nacionais de CSP – Eixo Local	
5.10 M -Percentagem de hipertensos com registo de PA em cada semestre	65 %
6.9 M – Percentagem de 1 ^{as} consultas no 1 ^o trimestre de gravidez	70 %

Origem	Tipo de Exposição	Tipo de Contacto	Grupo Profissional	Serviço Visado	Tipologia da Reclamação	Motivo / Causa
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para MCDT
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Falta de informação adequada em tempo útil
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de clínica geral
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Falta de Fármacos
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Deficiente articulação entre cs primários e cs diferenciados
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Alteração da Consulta Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Dificuldade de Marcação de Consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Email	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de especialidade
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Email	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de especialidade
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Dificuldade de referênciação para consulta da especialidade
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de clínica geral
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de clínica geral
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Email	Enfermeiro	Cuidados na Comunidade	Tempo de espera para Cuidados	Deficiente articulação entre cs primários e cs diferenciados
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para consultas de especialidade
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures					Tempo de espera para Cuidados	Falta de pessoal médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Urgência - SAP	Tempo de espera para Cuidados	Desorganização do serviço de admissão de doentes
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Tempo de espera para Cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Tempo de espera para Cuidados	Tempo de espera para atendimento
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
SUB CHLN	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Inexistência de serviço solicitado pelo utente
SUB CHLN	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Inexistência de serviço solicitado pelo utente
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Fax	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais

Origem	Tipo de Exposição	Tipo de Contacto	Grupo Profissional	Serviço Visado	Tipologia da Reclamação	Motivo / Causa
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem Cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Incumprimento do horário de funcionamento dos serviços
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Desarticulação entre serviços
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa da médica em passar declaração médica para o seguro bancário
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Email	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem Cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Falta de pessoal médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures					Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures					Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de domicílio
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de Prescrição para Doença Crónica
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família

Origem	Tipo de Exposição	Tipo de Contacto	Grupo Profissional	Serviço Visado	Tipologia da Reclamação	Motivo / Causa
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Email	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Vacinação	Doente sem cuidados	Desadequação do horário de funcionamento dos serviços
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas médicas	Doente sem cuidados	Recusa de domicílio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Incumprimento da Legislação / Normas
Aces VI - Loures	Pedido de ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Doente sem cuidados	Má prática
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Desadequação da legislação em vigor
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Incumprimento do horário de funcionamento dos serviços
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Alteração da Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Alteração da Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures			Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Falta de pessoal de enfermagem
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Coordenação	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Enfermagem
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta

Origem	Tipo de Exposição	Tipo de Contacto	Grupo Profissional	Serviço Visado	Tipologia da Reclamação	Motivo / Causa
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Falta de pessoal médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Coordenação	Doente sem cuidados	Inexistência de serviço solicitado pelo utente
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Coordenação	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de Prescrição para Doença Crónica
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Administrativo	Secretaria	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em médico de família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Email	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente Sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Má prática
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Falta de pessoal médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Falta de pessoal médico
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Email	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Absentismo de Pessoal Médico
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta

Origem	Tipo de Exposição	Tipo de Contacto	Grupo Profissional	Serviço Visado	Tipologia da Reclamação	Motivo / Causa
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Presencial	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures			Médico		Doente sem cuidados	Dificuldade de Marcação de Consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Inexistência de serviço solicitado pelo utente
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Informação	Telefónico	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Email	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Alteração da Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de Enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures					Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Anulação de Marcação de Consultas Sem Aviso Prévio
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Presencial	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade / Recusa na emissão de credenciais
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Cuidados de enfermagem	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Enfermeiro	Urgência - Sap	Doente sem cuidados	Recusa de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Ausência de Substituição de Médicos
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Desarticulação entre serviços
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Pedido de Ajuda	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Reclamação	Livro Amarelo	Médico	Consultas Médicas	Doente sem cuidados	Dificuldade de marcação de consulta
Aces VI - Loures	Contestação	Carta	Médico	Coordenação	Doente sem cuidados	Dificuldade de inscrição em Médico de Família



Centro de Saúde de Loures – Sacavém
ACES VI - LOURES

MAPA RESUMO DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES NO ÂMBITO DO SGSR (Sim-Cidadão)

1. N.º DE RECLAMAÇÕES		
1.1	N.º de Reclamações/ Sugestões registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	539
1.2	N.º de Reclamações/ Sugestões registadas no SGSR (Sim-Cidadão) não resolvidas	137
1.3	N.º de Reclamações/Sugestões, referentes a 2010, registadas no SGSR (Sim-Cidadão) em 2011	6
1.4	N.º de Reclamações/ Sugestões registadas no SGSR (Sim-Cidadão) arquivadas por desistência do utente	4
1.5	N.º de Reclamações/ Sugestões registadas no SGSR (Sim-Cidadão) anuladas	0

Sacavém, 18 de Março de 2011
Tânia Ferreira

Tânia Ferreira
COORDENADORA GAB. CIDADÃO