

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 MÉDIO TEJO I – SERRA D'AIRE
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Praceta de Entre Águas 2350-761 TORRES NOVAS 249 822 345 – 241 822 370 cstn@cstnovas.srssantarem.min-saude.pt ; secreaces@cstnovas.srssantarem.min-saude.pt 249 812 307 N.D.
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p>Centro de Saúde de ALCANENA R. Comandante João Silva Nazário n° 45 2380 - 069 ALCANENA Telef. 249 889300 Fax: 249 882434 Mail: csalc@csalcanena.srssantarem.min-saude.pt *****</p> <p>Centro de Saúde do ENTRONCAMENTO R.Drº. Miguel Bombarda 2330 - 017 ENTRONCAMENTO Telef: 249 720940 Fax: 249 719650 Mail: csent@csentroncamento.srssantarem.min-saude.pt *****</p> <p>Centro de Saúde de FÁTIMA R. Jacinto Marto 2495-450 FÁTIMA Telef: 249 531836 Fax: 249 532577 Mail: csfat@csfatima.srssantarem.min-saude.pt *****</p> <p>Centro de Saúde de OURÉM Dr. Armando Henrique Reis Vieira 2490-546 OURÉM Telef: 249 540630 Fax: 249 540635 Mail: csour@csourem.srssantarem.min-saude.pt *****</p> <p>Centro de Saúde de TORRES NOVAS Praceta Entre Águas 2350-761 TORRES NOVAS Telef: 249 823617 Fax: 249 812307 Mail: cstn@cstnovas.srssantarem.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		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	<p>Pedro Pereira Marques – Director Executivo e Presidente do Conselho Executivo Designado pelo despacho nº 9541/2009, de 27/02/2009, do Senhor Secretário de Estado da Saúde, com efeitos a 01/03/2009.</p> <p>José Oliveira – Presidente do Conselho Clínico e Vogal do Conselho Executivo</p> <p>Fernanda Asseiceira – Presidente do Conselho da Comunidade e Vogal do Conselho Clínico</p>	<p>Publicação: DR – 2ª Série – de 06/04/2009</p> <p>(artº 18º, DL nº 28/2008, 22/02)</p>
Fiscalização		
<p>Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)</p>	Conselho da Comunidade	(artº 31º, DL nº 28/2008, 22/02)
<p>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)</p>		
<p>Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)</p>		
<p>Gabinete do Utente Telefone e-mail</p>	<p>Gabinete do Cidadão – David Silva 249 822 345 dsilva@srssantarem.min-saude.pt</p>	

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	
2. SINUS	X
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
...	

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. e-Agenda	X
2. SIARS	X
3. SGTD	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

--

--

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Ref^ª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
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)?			
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, ...) 1. Regulamento Interno do ACES 2. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Pública 3. Regulamento Interno das UCSP 4. Regulamento Interno das Unidades de Cuidados na Comunidade 5. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Locomotiva (Entroncamento) 6. Organização e Funcionamento do Gabinete do Cidadão e Gabinetes do Utente			Publicado DR Em discussão Em discussão Em discussão Em discussão Em vigor

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref^o e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicação 			
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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Em fase final de desenvolvimento na ARSLVT, IP
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)	X		Os dispostos na Portaria n.º 1529/2008. D.R. n.º 249, Série I de 2008-12-26
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?			Não aplicável. Em fase de iniciação destes processos de contratualização

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?	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	
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?	Não aplicável em 2010		
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		
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 ?	Não aplicável em 2010		
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		

**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 2009

(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 2009
<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		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<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			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	15 (quinze) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar 	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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)	91.892	81.765	+12.39	367.527	310.230	+18.47
Consultas de saúde infantil	13.230	12.608	+4.93	15.645	15.723	-0.50
Consultas de saúde materna	881	859	+2.56	4.132	4.202	-1.67
Consultas de planeamento familiar	6.377	5.247	+21.54	2.651	2.094	+26.60
Vigilância de doentes diabéticos	77.656	56.370	+37.76			
Vigilância de doentes hipertensos	179.750	133.401	+34.74			
Consultas médicas no domicílio	1.211	1.489	-18.67			
Consultas de enfermagem no domicílio	36.982	44.989	-17.80			

ANÁLISE ESPECÍFICA

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO

e

Gabinete do Cidadão

(Exposições - 2010)

ANEXOS: 1.4 - Documentos de Orientação afixados nas Unidades de Saúde, relacionados com a afinidade temática do acesso de utentes aos cuidados de saúde:



ACESSO A CUIDADOS CIRÚRGICOS

OS UTENTES SÃO ENVIADOS PELOS MÉDICOS DAS UNIDADES DE SAÚDE AO HOSPITAL DE REFERÊNCIA

Após pedido de consulta pela Unidade de Saúde, o Hospital de referência, consoante a prioridade, dispõe de 30, 60 ou 150 dias para o agendamento da mesma. Passado esse tempo, caso o Hospital não tenha dado resposta, o médico assistente em novo atendimento do utente, poderá então emitir pedido de consulta para entidade convencionada.

Após confirmação de indicação cirúrgica, de acordo com o nível de prioridade declarada, o Hospital de referência deve realizar a mesma em conformidade com os Tempos Máximos de Resposta Garantidos: 3, 15, 60 e 270 dias, excepto cataratas que prevêem 160 dias.

Esgotado o Tempo Máximo de Resposta Garantido, o médico assistente poderá emitir credencial / termo de responsabilidade com o qual o utente se poderá dirigir a uma entidade convencionada.

- O acesso a consultas e cirurgias convencionadas depende da emissão de credencial / termo de responsabilidade emitido pelo médico da Unidade de Saúde e validado pelo Coordenador da Unidade Funcional ou seu substituto.
- A validação depende da apresentação dos documentos que confirmam que foram respeitadas as determinações precedentes

(Portarias: N.º 45/2008 – N.º 1529/2008 – N.º 1306/2008 – N.º 615/2008)

Presidente do Conselho Clínico

Dr. José Oliveira



ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

PARA MAIOR FACILIDADE DE ACESSO DE TODOS OS UTENTES, DEVE AGENDAR OS CUIDADOS DE SAÚDE JUNTO DO PROFISSIONAL DA SUA UNIDADE

NO ATENDIMENTO COMPLEMENTAR O ATENDIMENTO É POR ORDEM DE CHEGADA

DE ACORDO COM AVALIAÇÃO EFECTUADA, CASO A CASO, PODERÁ SER OU NÃO ATRIBUÍDO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO ÀS SEGUINTE CONDÇÕES:

- ⇒ **RAZÕES CLÍNICAS**
- ⇒ **GRÁVIDAS**
- ⇒ **PORTADORES DE DEFICIÊNCIA**
- ⇒ **CRIANÇAS**
- ⇒ **ADULTOS COM CRIANÇAS DE COLO**

Na gestão de eventuais conflitos de interesse, a actuação deve ser feita caso a caso, ponderados os interesses em presença, determinando-se que o atendimento deve ser efectuado de acordo com as regras de bom senso e da sã convivência social. Em situações de idêntico grau de penosidade, onde se possa concluir que os interesses em presença não são hierarquizáveis com base na razão dos preceitos que os fundamentam, deve prevalecer a regra do atendimento por ordem de chegada, ponderados casualmente cada um dos titulares do atendimento prioritário ou preferencial.

(Dec-Lei 135/99 – Art. 9º)

Director Executivo
ACES Serra D'Aire

Pedro Marques



**CIRCULAR
NORMATIVA**

N.º 13

Data 24-06-2010

Para: Todos os serviços

Assunto: Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), no acesso a cuidados de saúde no SNS

A portaria 1529/2008 fixa a nível nacional de TMRG para o acesso a cuidados de saúde para os vários tipos de prestação sem carácter de urgência.

Para os Cuidados de Saúde Primários os TMRG definidos na referida portaria são os seguintes:

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido.
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis a partir da data do pedido.
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas após a entrega do pedido.
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem).	72 horas após a entrega do pedido.
Consultas programadas pelos profissionais	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico
Consulta no domicílio a pedido do utente.	24 horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional

A mesma portaria obriga cada unidade de saúde do SNS a prestar aos utentes informação actualizada sobre os TMRG aplicáveis ao nível nacional e sobre os TRG que se verificam na própria instituição.

O Conselho Clínico recomenda que em cada local de prestação de cuidados se publicitem os tempos fixados na portaria (TMRG e TME)

O Director Executivo ACES Serra d'Aire


Pedro Marques

*Entregado
aos SACS
& funcionários
24/6/2010*



ANEXOS: 1.19 - QUADRO-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES - 2010

(Fonte: SGSR)

Tipologias das Reclamações

Problemas	N.º de Exposições por problema	Causas	N.º de Exposições por problema / Causa
Actos Administrativos/ Gestão	16	Leis/ Regras/ Normas	6
		Procedimentos	10
Infra-estruturas / Amenidades	4	Instalações e Equipamentos	4
Actos Administrativos/ Gestão	6	Sistema de Informação	6
Relacionais/ Comportamentais	20	Atendimento	20
Prestação de Cuidados de Saúde	96	Tempo de Espera para Cuidados	54
		Doente sem Cuidados	28
		Cuidados Desadequados	14
Total:			142

Nota: Numa exposição poderão estar presentes diversas ocorrências, ou múltiplas realidades visadas. Na medida em cada processo poderá abranger razões várias de descontentamento ou/e visar serviços diferentes, os números totais poderão sofrer ligeiras alterações entre os diversos quadros de análise.

ANEXOS: 1.19 - QUADRO-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES - 2010

(Fonte: SGSR)

Instituições Visadas nas Exposições

Unidades de Saúde Visadas	Tipo de Exposição	N.º de Exposições
Centro de Saúde Fátima	Reclamação	4
Centro de Saúde Torres Novas	Reclamação	51
Centro de Saúde Torres Novas	Elogio / Louvor	2
Centro de Saúde Ourém	Reclamação	34
Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento	Reclamação	2
Centro de Saúde Entroncamento	Sugestão	1
Centro de Saúde Entroncamento	Reclamação	32
Centro de Saúde Alcanena	Reclamação	14
Total:		140

ANEXOS: 1.19 - QUADRO-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES - 2010

(Fonte: SGSR)

Serviço Visado nas Exposições

Serviço Visado		Tipo de Exposição	N.º de Exposições	Unidade de Saúde
Admissão de Doentes (AC)	5	Reclamação	1	Centro de Saúde Ourém
		Reclamação	1	Centro de Saúde Torres Novas
		Reclamação	2	Centro de Saúde Entroncamento
		Reclamação	1	Centro de Saúde Alcanena
Convencionados	2	Reclamação	2	Centro de Saúde Torres Novas
Coordenação	8	Reclamação	1	Centro de Saúde Torres Novas
		Reclamação	7	Centro de Saúde Entroncamento
Cuidados de Enfermagem	4	Reclamação	1	Centro de Saúde Ourém
		Reclamação	3	Centro de Saúde Torres Novas
Direcção do Centro de Saúde	1	Reclamação	1	Centro de Saúde Entroncamento
Gestão Administrativa	3	Reclamação	1	Centro de Saúde Ourém
		Reclamação	1	Centro de Saúde Entroncamento
		Reclamação	1	Centro de Saúde Alcanena
Medicina Geral e Familiar	90	Reclamação	2	Centro de Saúde Alcanena
		Reclamação	18	Centro de Saúde Entroncamento
		Sugestão	1	Centro de Saúde Entroncamento
		Reclamação	3	Centro de Saúde Fátima
		Reclamação	27	Centro de Saúde Ourém
		Elogio / Louvor	1	Centro de Saúde Torres Novas
Reclamação	38	Centro de Saúde Torres Novas		
Recepção	1	Reclamação	1	Centro de Saúde Torres Novas
Saúde do Adulto	1	Reclamação	1	Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento
Saúde Infantil	1	Reclamação	1	Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento
Saúde Oral	2	Reclamação	2	Centro de Saúde Ourém
Serviço de Cuidados Personalizados	7	Reclamação	3	Centro de Saúde Entroncamento
		Reclamação	4	Centro de Saúde Torres Novas
Serviço de Transportes	1	Reclamação	1	Centro de Saúde Fátima
Urgência – SAP (Atendimento Complementar)	15	Reclamação	10	Centro de Saúde Alcanena
		Reclamação	1	Centro de Saúde Torres Novas
		Elogio / Louvor	1	Centro de Saúde Torres Novas
		Reclamação	3	Centro de Saúde Ourém
TOTAL: 141		TOTAL: 141		

ANEXOS: 1.19 - QUADRO-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES - 2010

(Fonte: SGSR)

Grupo Profissional Visado nas Exposições

Grupo Profissional Visado	N.º de Exposições por Grupo	N.º de Exposições	Unidade de Saúde
Administrativo(a)	18	2	Centro de Saúde Entroncamento
		2	Centro de Saúde Fátima
		8	Centro de Saúde Torres Novas
		4	Centro de Saúde Ourém
		2	Centro de Saúde Alcanena
Assistente Operacional	2	1	Centro de Saúde Torres Novas
		1	Centro de Saúde Entroncamento
Assistente Técnico	6	3	Centro de Saúde Torres Novas
		2	Centro de Saúde Ourém
		1	Centro de Saúde Alcanena
Aux. Apoio Vigilância	1	1	Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento
Dirigente Intermédio	21	12	Centro de Saúde Entroncamento
		9	Centro de Saúde Torres Novas
Enfermeiro(a)	6	4	Centro de Saúde Torres Novas
		1	Centro de Saúde Ourém
		1	Centro de Saúde Alcanena
Médico(a)	83	2	Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento
		26	Centro de Saúde Torres Novas
		26	Centro de Saúde Ourém
		2	Centro de Saúde Fátima
		17	Centro de Saúde Entroncamento
		10	Centro de Saúde Alcanena
Técnico(a) MCDT	2	2	Centro de Saúde Ourém
Técnico(a) Superior	1	1	Centro de Saúde Torres Novas
TOTAL: 140		TOTAL: 140	

ANEXOS: 1.24 - QUADRO-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E COMENTÁRIOS, NO ÂMBITO DO PROJECTO “SIM CIDADÃO” - 2010

(Fonte: SGSR)

Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2010 a 31/12/2010

Instituição: Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial/ARS Lisboa e Vale do Tejo, IP/ACES Médio Tejo I - Serra d' Aire

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desconhecido	Total
ACES Médio Tejo I - Serra d' Aire	137	2	1	0	140
Centro de Saúde Alcanena	14	0	0	0	14
Centro de Saúde Entroncamento	32	0	1	0	33
Centro de Saúde Fátima	4	0	0	0	4
Centro de Saúde Ourém	34	0	0	0	34
Centro de Saúde Torres Novas	51	2	0	0	53
Unidade de Saúde Familiar Locomotiva - Entroncamento	2	0	0	0	2



