

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 Atividades 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 respetivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	ACES Arco Ribeirinho	
Localização da sede	Rua D. José Cárcamo Lobo 2835-372 LAVRADIO	
Telefone	212 059 371	
e-mail	secretariado@usflavradio.min-saude.pt	
Fax	212 059 320	
site		
Unidades de saúde integradas na entidade		
Localização	USF Afonsoeiro	Morada: Rua D. Francisco Manuel de Melo, n.º 71 2870-422 MONTIJO Tel.: 212309870 Fax: 212309907 E-mail: usfafonsoeiro_coordadm@csmontijo.min-saude.pt
Telefone	USF Eça	Morada: Rua Eça de Queirós nº 38 2830-344 BARREIRO Tel.: 212069600 Fax: 212069601 E-mail: usfeca_coordadm@usflavradio.min-saude.pt
e-mail	USF Lavradio	Morada: Rua D. José Cárcamo Lobo 2835-372 LAVRADIO Tel.: 212059300 Fax: 212059320 E-mail: usflav_administrativo@usflavradio.min-saude.pt
	USF Querer Mais	Morada: Rua João Villaret 2835-254 VALE DA AMOREIRA Tel.: 212029040 Fax: 212029092 E-mail: juliaribeiro@csbbanheira.min-saude.pt
	USF Quinta da Lomba	Morada: Rua Jornal Heraldo, Quinta da Lomba 2830-195 BARREIRO Tel.: 212170840 Fax: 212170885 E-mail: secretariado@csqlomba.min-saude.pt
	USF Ribeirinha	Morada: Terminal Rodo-Ferro-Fluvial do Barreiro Av. Da Liberdade, Edifício Pingo Doce, 1º andar 2830-245 BARREIRO Tel.: 212069900 Fax: 212069901 E-mail: usfribeirinha_secretaria@usflavradio.min-saude.pt
	UCSP Alcochete	Rua Capitão Salgueiro Maia 2890-041 ALCOCHETE Tel.: 212349320 Fax: 212342853 E-mail: coordadm@cсалcochete.min-saude.pt

UCSP Alhos Vedros	Largo da Graça 2860-026 ALHOS VEDROS Tel.: 212029470 Fax: 212029471 E-mail: extav@csmoita.min-saude.pt
UCSP Av. Bocage	Av. do Bocage nº 34 2830-002 BARREIRO Tel.: 212170800 Fax: 212141060 E-mail: bo_coordadm@usflavradio.min-saude.pt
UCSP Baixa da Banheira	Estrada Nacional 11, n.º 246 2835-175 BAIXA DA BANHEIRA Tel.: 212059800 Fax: 212094025 E-mail: mnabais@csbbanheira.min-saude.pt
UCSP Moita	Largo Dr. Joaquim Marques Elias 2860-418 MOITA Tel.: 212806460 Fax: 212801018 E-mail: mt_coordadm@csmoita.min-saude.pt
UCSP Montijo	Av. Luís de Camões nº 21 2870-161 MONTIJO Tel.: 212307910 Fax: 212307911 E-mail: mtj_coordadm@csmontijo.min-saude.pt
UCSP Montijo Periferia	Largo Professor Dr. Manuel Maurício 2985-004 CANHA Tel.: 265897940 Fax: 265897949 E-mail: ca_atendimento@csmontijo.min-saude.pt
UCSP Quinta da Lomba	Rua Jornal Heraldo, Quinta da Lomba 2830-195 BARREIRO Tel.: 212170840 Fax: 212170885 E-mail: csqlomba@csqlomba.min-saude.pt
UCC Alcochete/ Montijo	Rua D. Francisco Manuel de Melo, n.º 71 2870-422 MONTIJO Tel.: 212349335 Fax: 212342853 E-mail: uccmontijoalcochete@hotmail.com
UCC Barreiro	Rua Jornal Heraldo, Quinta da Lomba 2830-195 BARREIRO Tel.: 212170895 Fax: 212170885 E-mail: ucc_adm@usflavradio.min-saude.pt
UCC Saúde na Rua	Rua João Villaret 2835-254 VALE DA AMOREIRA Tel.: 212029069 Fax: 212029092 E-mail: mafalda.rosa@csbbanheira.min-saude.pt
UCC Saúde à Beira Tejo	Largo Dr. Joaquim Marques Elias 2860-418 MOITA Tel.: 212806460 Fax: 212801018

		E-mail: anamaronel@csmoita.min-saude.pt
	USP do ACES Arco Ribeirinho	Rua Jornal Heraldo, Quinta da Lomba 2830-195 BARREIRO Tel.: 212069810 Fax: 212069819 E-mail: spublica@usflavradio.min-saude.pt
	URAP	Rua José Cárcomo Lobo 2835-423 Lavradio Tel.: 212 059 300 Fax: 212 059 320 E-mail: secretariado@usflavradio.min-saude.pt

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

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direção / Administração	<p>- Diretor executivo (artigo 19º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) – Licenciada Maria Manuela Azevedo Saraiva Calado Marques, designada pelo Secretário de Estado da Saúde, com efeitos a 1 de Março de 2009, através do Despacho n.º 9543/2009, publicado no DR, 2ª série, n.º 67, de 6 de Abril de 2009;</p> <p>- Conselho clínico (artigo 25º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - Presidente e 3 vogais:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Presidente - Licenciada Maria José Branco, médica, assistente graduada, designada pelo Presidente da ARSLVT, IP, através da Deliberação exarada na ata nº 1, de 03/11/2011 . Vogais - Licenciada Lina Maria Guarda, Médica, Assistente Graduada da Carreira Médica de Saúde Pública; Licenciada Isabel Maria Silva Daniel Dias Espírito Santo, Enfermeira Especialista; Licenciada Maria Josefina Barradas Porto, técnica superior de Serviço Social, designadas pelo Presidente da ARSLVT, IP, através da Deliberação n.º 115/2012, publicada no DR, 2ª série, nº20, de 27 de Janeiro de 2012; <p>- Conselho executivo (artigo 23º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - diretor executivo, que preside; presidente do conselho clínico; e presidente do conselho da comunidade (aguarda constituição o conselho da comunidade);</p> <p>- Conselho da comunidade (artigo 31º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - (em constituição)</p> 	
Fiscalização		
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<p>- Conselho executivo (artigo 23º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - diretor executivo, que preside; presidente do conselho clínico; e presidente do conselho da comunidade (em constituição o conselho da comunidade);</p> <p>- Conselho da comunidade (artigo 31º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - (em constituição)</p>	

<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><u>UAG – Unidade de Apoio à Gestão</u> Licenciada Arlete da Fonseca Mendes, Técnica Superior, designada pela Diretora Executiva do ACES Arco Ribeirinho, através do despacho N.º 1/2009, de 14 de Abril (artigo 36.º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro)</p>	
<p>Gabinete do Utente Telefone e-mail</p>	<p><u>Gabinete do Cidadão</u> (artigo 37.º do DL 28/2008, de 22 de Fevereiro) - Dr.ª Maria Josefina Barradas Porto, Técnica Superior (Área do Serviço Social) 212170891 gabcidadao@usflavradio.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
9. E-Agenda	X

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

1. SIARS	X
2. VITACARE	X
3. ALERT	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	Refª 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 Atividades 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. Regulamento do Gabinete do Cidadão</p> <p>2. Regulamento da Unidade de Saúde Pública</p> <p>3. Regulamento do Serviço Social (em aprovação)</p> <p>4. Carta de compromisso com as Unidades Funcionais</p> <p>5. Manual de articulação com as USF's</p> <p>6.</p>			

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª 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	
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			
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		Anexo 1
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?		X	
1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar		X	
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		Foi feita uma monitorização dos resultados com periodicidade quadrimestral com as diversas unidades funcionais, sendo o ACES monitorizado, pela ARS, semestralmente.
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		São dadas orientações pelo conselho clínico e direção executiva em face da análise de cada caso em sede de reunião de monitorização.
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		A tutela é alertada para a necessidade de alteração de indicadores face às realidades locais ou ao "esgotamento" do próprio indicador.
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	Para as USF's
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?			Tendo em conta a carência acentuada no nº de profissionais existentes, face ao mapa de pessoal aprovado, designadamente nas áreas ligadas à prestação direta de
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 Atividades?		X	cuidados e secretariados clínicos, a fixação de TRMG, sobretudo nas UCSP's, é de difícil concretização. De referir que nas USF's, o facto de existir intersubstituição permite a resposta a situação de doença aguda, no próprio dia, o mesmo acontecendo nos Atendimentos Complementares em dia útil e FDS.
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Estes TMRG estão fixados no contrato com o ACES, condicionado pela existência de recursos humanos, equipamentos e plano de investimento.
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada 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> , <i>informação</i> atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?			Não se aplica pois o Portal é de toda a ARSLVT, IP.
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato 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 respetivos 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 Atividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)	X		Anexo 2
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 correção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da		X	

instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?			
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Um processo disciplinar em curso, em virtude de reclamação de utente, por dificuldade de acesso dada a acumulação de funções não autorizada.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Anexo 2

**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 2011
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2011
<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	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia do pedido
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		O sistema de informação implementado não permite monitorizar os TR. *
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ 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		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
*Sempre que sejam identificados situações com critério clínico os prazos são encurtados de forma a dar resposta adequada ao utente			
<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			
▪ 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 1 ^{as} consultas o 2011	Nº 1 ^{as} consultas 2010	Varição 2011 –2010 (%)	Nº consultas subsequentes 2011	Nº consultas subsequentes 2010	Varição 2011 –2010 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	144.294	142.997	0,45%	374.271	386.023	-3,14%
Consultas de saúde infantil	21.768	21.899	-0,30 %	27.400	27.349	0,19%
Consultas de saúde materna	2.833	2.767	1,18%	10.549	10.649	-0,95%
Consultas de planeamento familiar	13.805	13.370	1,60%	9.406	8.786	6,59%
Vigilância de doentes diabéticos*	3.106	2.321	14,46%			
Vigilância de doentes hipertensos*	10.703	7.509	17,54%			
Consultas médicas no domicílio*	2.151	1.935	5,29%			
Consultas de enfermagem no domicílio*	13.358	5.232	43,71%			
...						

*Esta informação não está disponível por 1^{as} e seguintes.

ANEXO AO RELATÓRIO DO TIPO DE ACESSO NO ANO 2011

Grelha de Indicadores contratualizados em 2011 entre o ACES 15 - Arco Ribeirinho e a ARSLVT, IP e entre o ACES e todas as unidades funcionais:

Área	N.º S.I.	Indicador
Acesso	3.12	Percentagem de consultas ao utente pelo seu próprio médico de família
	3.15	Taxa de utilização global de consultas
	4.18	Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos
	4.30	Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos
Desempenho Assistencial	5.2	Percentagem de mulheres entre os 25 e 64 anos com colpocitologia actualizada
	5.1 M	Percentagem de mulheres entre os 50 e os 69 anos com registo de mamografia nos últimos dois anos
	5.4 M	Percentagem de diabéticos com pelo menos duas HbA1C registadas nos últimos 12 meses, desde que abranjam os 2 semestres
	5.10 M	Percentagem de hipertensos com pelo menos uma avaliação de pressão arterial em cada semestre
	6.1 M	Percentagem de crianças com PNV actualizado aos 2 anos
	6.1 M	Percentagem de crianças com PNV actualizado aos 6 anos
	6.12	Percentagem de primeiras consultas na vida efectuadas até aos 28 dias
	6.9 M	Percentagem de primeiras consultas de gravidez no primeiro trimestre
Satisfação dos utentes	-	Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos (aplicação de inquérito --- classificação final)
Eficiência	7.6	Custo médio de medicamentos prescritos por utilizador
	7.7	Custo médio com MCDT prescritos por utilizador

Para além da grelha anterior, foi ainda contratualizada a seguinte grelha, entre o ACES e as USF-modelo B

População alvo	Critério	N.º S.I.	Indicador
Mulheres entre 15 e 49 anos	Com consulta de PF de enfermagem no ano	3.22 Mod	Taxa de utilização da consulta de enfermagem em planeamento familiar
	Com colpocitologia realizada na USF nos últimos 3 anos	5.2 Mod	Percentagem de mulheres entre os 25 e 49 anos, vigiadas na USF, com colpocitologia actualizada
Mulheres que terminaram a gravidez	Nº consultas enfermagem >=6 (sem puerpério)	4.22 M	Percentagem de grávidas com 6 ou mais consultas de enfermagem em saúde materna
	Com consulta de revisão puerpério efectuada	6.4	Percentagem de grávidas com revisão puerpério efectuada
	Com visita domiciliária efectuada à puérpera	4.33	Percentagem de visitas domiciliárias a puérperas vigiadas na USF durante a gravidez
População alvo	Critério	N.º S.I.	Indicador
Crianças até aos 12 meses	Com diagnóstico precoce realizado até ao 7º dia de vida	6.13	Percentagem de diagnósticos precoces (TSHPKU) realizados até ao 7º dia de vida do RN
	Com visita domiciliária de enfermagem até ao 15º dia	4.34 Mod	Percentagem de visitas domiciliárias a RN até aos 15 dias de vida
	Com 6 consultas de vigilância entre os 0 e os 11 meses	4.9 M	Percentagem de crianças com pelo menos seis consultas de vigilância de saúde infantil dos 0 aos 11 meses
Crianças entre os 12 e os 23 meses	Com 3 consultas de vigilância em SI entre os 12 e os 23 meses	4.10 M	Percentagem de crianças com pelo menos três consultas de vigilância de saúde infantil no segundo ano de vida
	Com registo IMC nos últimos 12 meses	5.13 Mod2	Percentagem de inscritos com peso e altura registados nos últimos 12 meses
	Com PNV actualizado	6.1 M	Percentagem de crianças com o PNV actualizado aos 2 anos
Diabéticos vigiados na USF	Com consulta de enfermagem realizada	6.19 M	Percentagem de diabéticos abrangidos pela consulta de enfermagem
	Com registo de gestão do regime terapêutico ineficaz	6.16 M	Percentagem de casos com registo de gestão do regime terapêutico
	Com pelo menos um exame dos	5.7	Percentagem de diabéticos com pelo menos 1

	pés registado		exame aos pés registado no ano
Hipertensos vigiados na USF	Com pelo menos uma avaliação (registo) da pressão arterial em cada semestre	5.10 Mod	Percentagem de hipertensos com registo de pressão arterial em cada semestre
	Grupo de risco de HTA activo e registo IMC no último ano	5.13 M	Percentagem de hipertensos com pelo menos um registo de IMC nos últimos 12c meses
	Com PNV actualizado	6.2	% de hipertensos com vacinação antitetânica actualizada

TIPIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR UNIDADE DE SAÚDE EM 2011

	Actos Administrativos/Gestão			Prestação de Cuidados			Aspectos Relacionais	Infraestruturas/Amenidades		TOTAL
	Leis/Regras/ Normas	Procedimentos	Sistemas de Informação	Cuidados Desadequados	Doente sem Cuidados	Tempo de espera para cuidados	Atendimento	Cuidados Hoteleiros	Instalações e Equipamentos	
Afon/USF Afonsoeiro	3	3	2	3	8	5	8	0	0	32
Alcochete	8	5	4	3	12	10	4	0	3	49
Alhos Vedros	4	3	1	2	14	3	9	0	3	39
Bx Banheira	1	10	2	1	23	12	5	0	1	55
Bocage	10	72	7	3	55	8	13	0	0	168
DA Lav	1	0	1	0	2	0	1	0	0	5
Moita	34	12	7	3	41	33	15	0	0	145
Montijo	7	21	10	3	20	25	8	3	0	97
Qt.ª Lomba	7	6	1	1	20	5	9	0	3	52
USF Eça	5	1	1	2	0	2	1	0	1	13
USF Lav	7	2	1	1	8	1	6	0	0	26
USF Querer Mais	4	0	1	2	3	2	4	0	0	16
USF-Qt.ª Lomba	1	0	1	1	1	0	2	0	0	6
TOTAL	92	135	39	25	207	106	85	3	11	703

Nota: Algumas exposições referem mais do que um problema, por isso, o n.º de exposições não corresponde ao n.º de situações tipificadas

SERVIÇOS VISADOS NAS EXPOSIÇÕES ENTRADAS EM 2011

RECLAMAÇÕES	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Admissão Doentes	1	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Central Telefónica	2	1	1	1	41	0	1	0	2	4	0	1	0	54
Coordenação	1	#REF!	#REF!	#REF!	11	#REF!	3	2	4	5	1	#REF!	#REF!	#REF!
Cuidados Enfermagem	0	1	3	7	3	1	3	7	3	0	0	0	0	28
Cuidados Continuados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Domicílios Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Direcção Centro Saúde	0	3	1	0	0	0	1	1	2	2	1	0	1	12
Finanças	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestão Administrativa	0	3	0	1	11	1	1	1	2	1	0	0	0	21
Medicina Geral e Familiar	0	14	19	40	78	0	45	48	18	0	0	0	0	262
Planeamento Familiar	2	0	2	2	1	0	3	1	1	0	0	0	1	13
Recepção	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Saúde Adulto	18	0	0	0	0	0	0	0	0	3	12	2	2	37
Saúde Infantil	2	1	1	0	6	0	7	2	2	1	4	1	1	28
Saúde Materna	0	1	1	0	0	0	3	1	2	1	0	3	0	12
Saúde Oral	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Saúde Pública	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Secretaria	0	4	5	0	9	0	8	4	1	0	0	0	0	31
Serviços Administrativo Apoio Geral	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	2	18
Serviços Concessionados	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Tratamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Unidade Apoio Comunidade	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Urgência - Sap	0	17	5	2	9	2	53	14	8	0	1	0	0	111
Vacinação	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	7
TOTAIS	32	#REF!	#REF!	#REF!	170	#REF!	136	85	48	19	26	#REF!	#REF!	#REF!

ELOGIOS / LOUVOR	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Coordenação												1		1
Cuidados Continuados					1									1
Cuidados Enfermagem			1				1							2
Domicílios Enfermagem										1				1
Medicina Geral e Familiar				1	1									2
Saúde Adulto	1													1
Saúde Infantil										1				1
Saúde Materna										1				1
Serviços Administrativo Apoio Geral	1									1		1		3
TOTAIS	2	0	1	1	2	0	1	0	0	4	0	1	0	13

SUGESTÕES	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Coordenação							1						1	2
Gestão Administrativa										1				1
Saúde Infantil										1				1
Vacinação											1			1
TOTAIS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	5

RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES 2011

Tipo de Exposição	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt.ª Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt.ª Lomba	
Reclamações	28	46	38	54	63	4	135	86	44	12	26	15	6	557
Sugestões							1			1			1	3
Sugestões	2		1	1	1		1			3		1		10

FORMAS DE ENTRADA DAS RECLAMAÇÕES EM 2011

FORMA DE ENTRADA	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt.ª Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt.ª Lomba	
Caixa Sugestões											2			2
Carta	2				1		2	1	1			2		9
E-mail	2	2	2	2	12		9	2	8	4	4	2	4	53
Livro de Reclamações	24	44	36	52	149	4	124	83	33	8	22	11	2	592
Presencial					1									1

FORMAS DE ENTRADA DAS ELOGIOS EM 2011

FORMA DE ENTRADA	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt.ª Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt.ª Lomba	
Caixa Sugestões	2													2
E-mail			1		1		1							3
Livro de Reclamações				1						3		1		5

FORMAS DE ENTRADA DAS SUGESTÕES 2011

FORMA DE ENTRADA	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt.ª Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt.ª Lomba	
Caixa Sugestões									1					1
Livro de Reclamações							1			1				2

EXPOSIÇÕES RELATIVAS AO ACESSO AOS SERVIÇOS EM 2011

TIPOLOGIA	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt.ª Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt.ª Lomba	
Alteração / anulação de marcações com aviso prévio		1			2				1					
Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio	2	1		1	12		4	5	1				1	27
Anulação marcação consulta sem aviso prévio		2			9		3	1	1					16
Desadequação do sistema de marcação de consultas														0
Dificuldade / recusa na emissão de credenciais	2	3	2	3	17		3	3	4			1		38
Dificuldade de inscrição em médico de família	1	1		1	4		3	4	1					15
Dificuldade de marcação de consulta			3	10	48		8	16	3	1	2	1		92
Dificuldade de prescrição para doença crónica	1	1	1		21		5	1	1					31
Incumprimento do horário de funcionamento dos serviços		4		4	3		9	7	3			1		31
Recusa de consulta	3	4	3	7	5	2	19	2	9		4	1	1	60
Tempo de espera no serviço de urgência	1	4			1		13	2						21
Tempo de espera para atendimento	2	1	1	4	1		5	8	1	1	1			25
Tempo de espera para consultas de clínica geral	1		1	4	3		7	2	1			1		20
Tempo de espera para MCDT														0
Totais	13	22	11	34	126	2	79	51	26	2	7	5	2	376

Nota: Na sequência destas reclamações foi implementado um novo modelo de marcação de consultas no AC do Lavradio, com recurso a um marcador de vez; foram substituídos alguns médicos contratados; foi alterado o horário de funcionamento de alguns serviços e introduzidas medidas que permitam o acesso, em horário alargado aos utentes, como por exemplo: a possibilidade de que alguns documentos sejam entregues nos Serviços de Aguda ou nas recepções; e divulgação em locais de fácil acessibilidade, de normas que facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços..

GRUPO PROFISSIONAL VISADO - 2011

RECLAMAÇÕES	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Administrativo	9	10	12	12	70	2	37	28	12	3	8	8	1	212
Assistente Operacional							1							
Dirigente Intermédio	2	16	10	1	37		45	8	11	5	7	2	1	145
Enfermeiro	4	4	6	5	13	1	5	10	3	1	1	2		55
Médico	17	19	13	35	43	1	54	44	13	3	8	4	3	257
Pessoal Concessionado	1				1		1	1	1		1			6
TOTAIS	33	49	41	53	164	4	143	91	40	12	25	16	5	675

ELOGIO / LOUVOR	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Administrativo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Dirigente Intermédio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Enfermeiro	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	5
Médico	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAIS	2	0	1	1	2	0	1	0	0	2	0	2	0	11

SUGESTÕES	Afon/USF Afonsoeiro	Alcochete	Alhos Vedros	Bx Banheira	Bocage	DA Lav	Moita	Montijo	Qt. ^a Lomba	USF Eça	USF Lav	USF Querer Mais	USF-Qt. ^a Lomba	TOTAIS
Dirigente Intermédio	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3

Nota: Uma exposição pode visar mais do que um grupo profissional