



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2012

**Agrupamento de Centros de Saúde
Oeste Sul**

TORRES VEDRAS, 02 DE MAIO DE 2013

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE SUL
Localização da sede Telefone E-mail Fax Site	Rua Fernando Barros Leal 2560 – 253 Torres Vedras 261 336 350 aces.oestesul@arslvt.min-saude.pt 261 336 362 ---
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone E-mail	<p>Unidade de Saúde Familiar Andreas – USF ANDREAS Coordenadora: Dra. Luísa Ramos usf.andreas.coord@arslvt.min-saude.pt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mafra (Sede): Rua Dr. Domingos Machado Pereira 2640 – 475 Mafra usf.andreas@arslvt.min-saude.pt 261 818 100 • Livramento: Rua das Figueiras, n.º 4 2665 – 015 Azueira 261 961 368 <p>Unidade de Saúde Familiar Arandis – USF ARANDIS Coordenadora: Dra. Rosário Santos usf.arandis.coord@arslvt.min-saude.pt Rua Fernando Barros Ferreira Leal 2560 – 253 Torres Vedras usf.arandis@arslvt.min-saude.pt 261 336 371</p> <p>Unidade de Saúde Familiar D. Jordão – USF D. JORDÃO Coordenadora: Dra. Clara Nobre usf.djordao.coord@arslvt.min-saude.pt Av. Dr. Catanho de Menezes 2530 – 117 Lourinhã usf.djordao@arslvt.min-saude.pt 261 417 950</p>

Unidade de Saúde Familiar Gama – USF GAMA

Coordenador: Dr. Pedro Cordeiro

usf.gama.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

usf.gama@arslvt.min-saude.pt

261 336 359

Unidade de Saúde Familiar Ouriceira – USF OURICEIRA

Coordenador: Dr. Nelson Milagre

usf.ouriceira.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro

2655 – 354 Ericeira

usf.ouriceira@arslvt.min-saude.pt

261 860 650

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados do Cadaval – UCSP CADAVAL

Coordenadora: Dra. Fernanda Lourenço

ucsp.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Cadaval** (Sede e AC):
Rua Padre José Inácio Pereira, n.º 52
2565 – 163 Cadaval
262 696 400
ucsp.cadaval@arslvt.min-saude.pt
ac.cadaval@arslvt.min-saude.pt
- **Figueiros**
Largo do Chafariz, n.º 1
2550 – 035 Figueiros
262 740 110
- **Vermelha**
Rua 1.º de Dezembro, n.º 18 – B
2550 – 535 Vermelha
262 696 321
- **Vilar**
Rua dos Arneiros, n.º 3
2550 – 069 Vilar
262 777 733

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados da Lourinhã – UCSP LOURINHÃ

Coordenador: Dr. Rui Lopes Martins

ucsp.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Lourinhã** (Sede e AC):
Av. Dr. Catanho de Menezes
2530 – 117 Lourinhã
261 417 950
ucsp.lourinha@arslvt.min-saude.pt
ac.lourinha@arslvt.min-saude.pt
- **Moita de Ferreiros**
Estrada Nacional 361, n.º 54 – B
2530 – 481 Moita de Ferreiros
261458 005
- **Reguengo Grande**
Urbanização Junta de Freguesia, n.º 10
2530 – 580 Reguengo Grande
261 440 150
- **Ribamar**
Rua Manuel Filipe Fonseca, n.º 1
2530 – 674 Ribamar
261 422 624

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Mafra Leste – UCSP MAFRA LESTE

Coordenadora: Dra. Mª Jesus Magalhães

ucsp.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Malveira:**
Alameda Professor Dr. Leite Pinto, n.º 4 – R/C
2665 – 245 Malveira
21 986 23 97
ucsp.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt
- **Milharado:**
Rua Atriz Beatriz Costa
2665 – 314 Milharado
21 975 80 58
- **Venda do Pinheiro:**
Largo do Freixo
2665 – 549 Venda do Pinheiro
21 986 10 21

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Mafra Norte – UCSP MAFRA NORTE

Coordenador: Dr. António Lopes da Costa

ucsp.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Mafra (Sede):**
Rua Dr. Domingos Machado Pereira
2640 – 475 Mafra
261 818 100
ucsp.mafra@arslvt.min-saude.pt

- **Encarnação:**
Rua do Novo Mercado
2640 – 232 Encarnação
261 855 473

- **Enxara do Bispo:**
Rua Nova, n.º 12
2665 – 053 Enxara do Bispo
261 786 893

- **Ericeira:**
Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro
2655 – 354 Ericeira
261 860 650

- **Gradil:**
Rua das Forças Armadas, n.º 18
2665 – 118 Gradil
261 961 301

- **Igreja Nova:**
Rua da Junta de Freguesia
2640 – 245 Igreja Nova
219 670 347

- **Santo Isidoro:**
Rua Emilia Pisani
2640 – 058 Santo Isidoro
261 866 344

- **Sobral da Abelheira:**
Rua Junta de Freguesia do Sobral da Abelheira
2640 – 621 Sobral da Abelheira
261 961 236

- **Vila Franca do Rosário:**
Largo Adriano Silva Figueiredo
2665 – 419 Vila Franca do Rosário

261 787 515

**Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Sobral de Monte Agraço – UCSP
SOBRAL MONTE AGRAÇO**

Coordenador: Dr. Rosa Lopes

ucsp.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

ac.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Sobral de Monte Agraço (Sede e AC):**

Rua Francisco Lázaro, n.º 24

2590 – 081 Sobral de Monte Agraço

261 940 240

ucsp.sobral@arslvt.min-saude.pt

ac.sobral@arslvt.min-saude.pt

- **Sapataria:**

Rua 25 de Abril

2560 – 430 Sapataria

261 780 020

**Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados Torres Vedras – UCSP TORRES
VEDRAS**

Coordenadora: Dra. Filomena Vicente

ucsp.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Torres Vedras (Sede):**

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

ucsp.tvedras@arslvt.min-saude.pt

- **A-dos-Cunhados:**

Rua do Seixal, R/C

2560 – 019 A-dos-Cunhados

261 981 301

- **Campelos:**

Rua do Mercado, n.º 18

2565 – 046 Campelos

261 437 123

- **Carmões:**

Largo D. Maria Assunção Canha, n.º 3 – R/C

2565 – 116 Carmões

261 743 288

	<ul style="list-style-type: none"> • Carvoeira: Largo do Adro 2565 – 142 Carvoeira 261 743 274 • Dois Portos: Av. 25 de Abril, n.º 61-A 2565 – 206 Dois Portos 261 712 218 • Freiria: Rua José Manuel Silva Fialho, n.º 3 – R/C 2565 – 282 Freiria 261 960 030 • Maceira: Rua do Ribeiro 2560 – 084 Maceira 261 984 463 • Matacães: Rua Dr. Vasco Martinho Sequeira, n.º 24 – R/C 2565 – 385 Matacães 261 321 427 • Maxial: Calçada de Santa Susana 2565 – 454 Maxial 261 911 301 • Monte Redondo: Rua Contemporâneo, n.º 18-A 2565 – 525 Monte Redondo 261 339 070 • Outeiro da Cabeça: Rua da Estação 2565 – 600 Outeiro da Cabeça 261 921 260 • Ponte do Rol: Largo Álvaro da Ponte, n.º 18 2560 – 535 Ponte do Rol 261 331 718
--	--

- **Ramalhal:**
Largo 1.º de Maio, n.º 6
2565 – 647 Ramalhal
261 911 452

- **Runa:**
Largo 25 de Abril, n.º 1-A
2565 – 735 Runa
261 338 926

- **S. Pedro da Cadeira:**
Av. Álvaro Vaz de Urmeiro, n.º 104
2565 – 200 São Pedro da Cadeira
261 857 160

- **Silveira:**
Av. Joaquim Agostinho
2560 – 521 Silveira
261 937 198

- **Turcifal:**
Rua Carlos Luís Arendes, n.º 31
2565 – 801 Turcifal
261 951 350

- **Ventosa:**
Av. Padre Manuel Antunes, n.º 28
2565 – 842 Ventosa
261 951 870

Unidade de Cuidados na Comunidade do Cadaval – UCC CADAVAL

Coordenadora: Enf.ª Odília Baltazar

ucc.cadaval.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Padre José Inácio Pereira

2565 – 163 Cadaval

261 696 400

ucc.cadaval@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade da Lourinhã – UCC LOURINHÃ

Coordenadora: Enf.ª Cecília Roque

ucc.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

Av. Dr. Catanho de Menezes

2530 – 117 Lourinhã

261 417 977

ucc.lourinha.coord@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade de Mafra – UCC MAFRA

Coordenadora: Enf.ª Fátima Baião

ucc.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Enxara do Bispo**

Rua Nova, n.º 12

2665 – 253 Enxara do bispo

261 786 893

ucc.mafra@arslvt.min-saude.pt

- **Ericeira**

Rua Frei Fernão Rodrigues Monteiro

2655 – 354 Ericeira

261 860 650

- **Mafra**

Rua Dr. Domingos Machado Pereira

2640 – 475 Mafra

261 818 100

Unidade de Cuidados na Comunidade do Sobral de Monte Agraço – UCC SOBRAL DE MONTE AGRAÇO

Coordenadora: Enf.ª Carla Silva

ucc.sobral.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Francisco Lázaro, n.º 24

2590 – 081 Sobral de Monte Agraço

261 940 230

ucc.sobral@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Cuidados na Comunidade de Torres Vedras – UCC TORRES VEDRAS

Coordenadora: Enf.ª Júlia Maia

ucc.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

- **Carmões**

Largo D. Maria Assunção Canha, n.º 3 – R/C

2565 – 116 Carmões

261 743 288

- **Freiria**

Rua José Manuel Silva Fialho, n.º 3 – R/C

2565 – 282 Freiria

261 960 030

- **Maxial**

Calçada de Santa Susana

2565 – 454 Maxial

261 911 301

- **Silveira**

Av. Joaquim Agostinho

2560 – 521 Silveira

261 937 198

Equipa Coordenadora Local – ECL

Coordenadora: Enf.ª Ana Luísa Espírito Santos

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

261 336 350

ecl.acesoestesul@cstvedras.min-saude.pt

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados do Cadaval – ECCI Cadaval**

(A implementar/em organização)

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados da Lourinhã – ECCI Lourinhã**

(A implementar/em organização)

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Mafra – ECCI Mafra**

Responsável: Enf.ª Maria da Luz Rodrigues

mluz.pinto@csmafra.min-saude.pt

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Sobral de Monte Agraço –**

ECCI Sobral de Monte Agraço

ucc.eccisobralmagraco@gmail.com

Responsável: Enf.ª Sandra Ferrador

sandra.ferrador@cssobral.min-saude.pt

- **Equipa de Cuidados Continuados Integrados de Torres Vedras – ECCI Torres**

Vedras (A implementar/em organização)

Centro Diagnóstico Pneumológico de Torres Vedras – CDP Torres Vedras

Coordenador: Dr. António Domingos

cdp.tvedras.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Dr. Aurélio Ricardo Belo

2560 – 324 Torres Vedras

261 335 400

cdp.tvedras@arslvt.min-saude.pt

Centro de Atendimento e Tratamentos Urgentes – CATUS Torres Vedras

Coordenador: Dr. António Neves

Rua Dr. Aurélio Ricardo Belo

2560 – 324 Torres Vedras

261 335 400

catus.geral@cstvedras.min-saude.pt

Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados – URAP

Coordenadora: Dra. Celeste Luísa Serra

Av. Dr. Catanho de Menezes

2530 – 117 Lourinhã

261 417 977

urap.oestesul@arslvt.min-saude.pt

Unidade de Saúde Pública – USP

Coordenadora: Dra. Helena Andrade

oestesul.asp@arslvt.min-saude.pt

Rua Fernando Barros Ferreira Leal

2560 – 253 Torres Vedras

261 336 350

usp.oestesul@arslvt.min-saude.pt

Serviço de Atendimento Permanente – SAP Mafra

Coordenador: Dr. António Lopes da Costa

sap.mafra.coord@arslvt.min-saude.pt

Rua Dr. Domingos Machado Pereira

2640 – 475 Mafra

261 818 100

sap.mafra@arslvt.min-saude.pt

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	Refª e/ou Observações
Direção Executiva	Diretor Executivo – Dr. José Gonçalves André Nomeação Desp. N.º 15952-D/2012 publ. DR n.º 241 de 13 de Dezembro.	
Conselho Executivo	Diretor Executivo – Dr. José Gonçalves André Presidente do Conselho Clínico e de Saúde – Dr. Joaquim Moura Presidente do Conselho da Comunidade – (ainda sem nomeação)	Dec.-Lei n.º 28/2008 de 22 de fevereiro,
Conselho Clínico e de Saúde	Presidente – Dr. Joaquim Moura. Nomeação Delib. N.º 759/2013 publ. DR n.º 53 de 15 de Março. Vogais - Nomeação Delib. N.º 4390/2013 publ. DR n.º 62 de 28 de Março.: Dra. Manuela Sousa (Médica Saúde Pública) Dra. Celeste Moura (Assistente Social) Enf.ª Helena Relvão Enf.ª Carla Silva	Portaria n.º 394-B/2012 de 29 de novembro
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho da Comunidade (Em constituição)	
Unidade de Apoio à Gestão	Responsável – Dra. Ana Isabel Silva Serviços: Aprovisionamento, Compras e Logística; Gestão Financeira/Contabilidade; Gestão de Recursos Humanos, Gabinete de Apoio à Gestão, Gabinete de Informática e Transportes.	
Gabinete do Cidadão Telefone E-mail	Responsável – Dra. Dina Santos oestesul.rgc@arslvt.min-saude.pt Av. Dr. Catanho de Menezes 2530 – 117 Lourinhã 261 417 977 oestesul.gc@arslvt.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. BAS – Benefícios Adicionais de Saúde	X
2. CTH – Consulta a Tempo e Horas (ALERT P1)	X
3. GID – Gestão Integrada da Doença	X
4. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X
5. RNU – Registo Nacional de Utentes	X
6. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
7. SAPE – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	X
8. SGRS (SIM Cidadão) – Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	X
9. SGTD – Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
10. SIARS – Sistema de Informação da ARS	X
11. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
12. SIDC – Sistema de Informação Descentralizado da Contabilidade	X
13. SIGA – Sistema de Informação Geográfica da ARS	X
14. SINGAP – Sistema de Informação de Gestão e Aprovisionamento	X
15. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
16. SISO – Sistema de Informação para a Saúde Oral	X

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

1. VITA CARE (USF Andreas)	X
----------------------------	---

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

Nos termos da legislação em vigor (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro), o tratamento de dados pessoais processa-se de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais.

--

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 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		
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, ...)			
Regulamento Interno do ACES 18 Oeste Sul - Deliberação n.º 1063/2011, publicada no Diário da República, 2ª série, n.º 81 de 27 de abril.			

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? <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 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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		No ano de 2012 não houve contratualização na Região de Lisboa e Vale do Tejo. No entanto na metodologia de contratualização para 2012 estava prevista uma lista de indicadores de âmbito nacional, regional e local.
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		Para as USF
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		Para as USF
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
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		Para as USF
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	Informação acerca dos serviços disponível no Portal da Saúde (www.portaldasaude.pt), mas sem os Tempos de Resposta Garantidos
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		Para as USF
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		A consulta do ALERT P1 permite a informação ao utente acerca do ponto de situação da sua referenciação.
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		
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 ?		X	
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		100% das exposições são tratadas no âmbito do Programa Sim - Cidadão

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

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

(ACES)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2012
(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 2012
<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	No próprio dia	No próprio dia
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	15 dias	Informação não disponível. Os Sistemas de Informação disponíveis à presente data não permitem monitorizar os TR.
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 horas	
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 horas	
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 horas	

**ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES)**

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 ^{as} consultas o 2012	Nº 1 ^{as} consultas 2011	Varição 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Varição 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	45.683	45.003	1,51%	120.588	133.193	-9,46%
Consultas de Saúde Infantil	9.527	9.359	1,80%	11.789	12.551	-6,07%
Consultas de Saúde Materna	1.491	1.528	-2,42%	3082	3.097	-0,48%
Consultas de Planeamento Familiar	5.766	5.120	12,62%	2.657	2.665	-0,30%
Vigilância de doentes Diabéticos	8.949	7.068	26,61%	35.511	27.124	30,92%
Vigilância de doentes Hipertensos	22.313	18.277	22,08%	87.059	64.584	34,80%
Consultas médicas no domicílio				2.999*	2.868*	4,57%
Consultas de enfermagem no domicílio				13.632*	4.083*	233,87%

Dados recolhidos do SIARS a 2 de Maio de 2013

* Este número refere-se ao Total de consultas, dado que o SIARS não permite a desagregação entre primeiras consultas e consultas subsequentes no domicílio, tendo médicas como de enfermagem.

ANEXOS

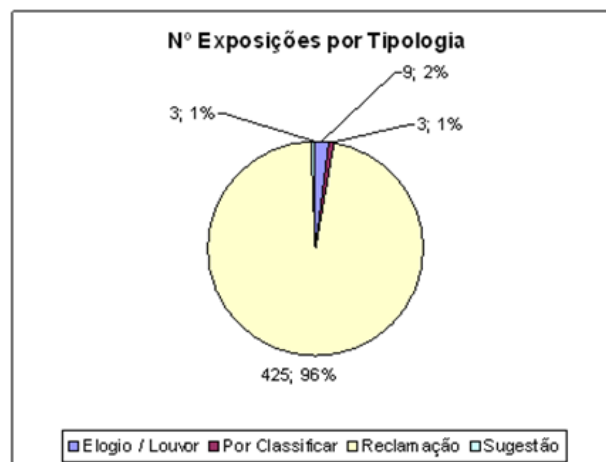
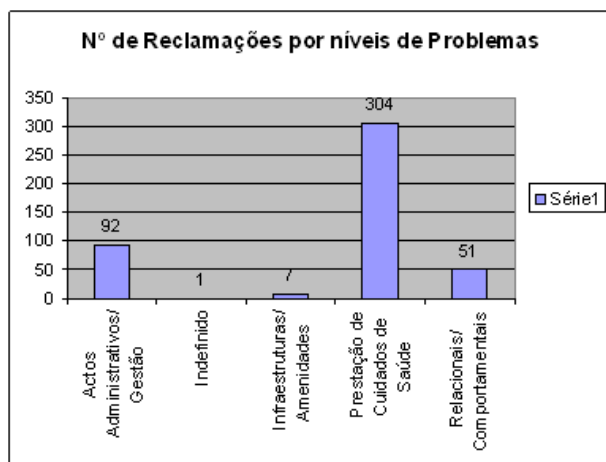
RESUMO DAS RECLAMAÇÕES 2012

Nº de Exposições por Tipologia

	2012
Elogio / Louvor	9
Por Classificar	3
Reclamação	425
Sugestão	3

Nº Exposições por nível de Problemas - Reclamações

		2012
Actos Administrativos/ Gestão	Leis/ Regras/ Normas	28
	Procedimentos	48
	Sistema de Informação	16
	Total	92
Indefinido	Indefinido	1
	Total	1
Infraestruturas/ Amenidades	Cuidados Hoteleiros	3
	Instalações e Equipamentos	3
	Total	7
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados Desadequados	37
	Doente sem Cuidados	202
	Tempo de Espera para Cuidados	65
	Total	304
Relacionais/ Comportamentais	Atendimento	51
	Total	51



Nº de Exposições por Causas - Reclamações

Causas	Nº
Falta de pessoal médico	41
Recusa de consulta	26
Dificuldade de marcação de consulta	45
Falta de cortesia	8
Tempo de espera para atendimento	17
Tempo de espera para consultas de clínica geral	19
Dificuldade de inscrição em médico de família	20
Má prática	3
Absentismo de pessoal médico	4
Agressividade	2
Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio	5
Alteração da marcação de exames complementares de diagnóstico sem aviso prévio	5
Ausência de substituição de médicos	7
Deficiente articulação entre cuidados de saúde primários e cuidados de saúde diferenciados	4
Deficiente articulação entre serviços	2
Deficiente organização do transporte de doentes	0
Desadequação de equipamento	1
Desrespeito no trato interpessoal	11
Diagnóstico incompleto	0
Escassez de equipamentos	2
Espaço físico desadequado	0
Falta de Informação aos utentes	10
Incumprimento do horário de funcionamento dos serviços	4
Livre escolha (Direito de opção)	5
Perfil desadequado	9
Regras inadequadas/inaplicáveis	4
Tempo de espera no serviço de urgência	16
Absentismo de outro pessoal	0
Absentismo de pessoal de enfermagem	1
Alta precoce	0
Alteração/Anulação de marcações com aviso prévio	2
Anulação da marcação de consultas sem aviso prévio	6
Ausência de definição de regras internas	0
Ausência de identificação de profissionais	1
Ausência de substituição de enfermeiros	2
Ausência de substituição de outros profissionais	1
Deficiente organização de domicílios	1
Demora de resposta à reclamação	1
Demora na Assistência	0
Demora na emissão de documento médico comprovativo da situação de doença do cidadão	1
Demora na Resposta	2
Demora no atendimento administrativo	1
Demora no processo de transferência de médico	1
Desadequação da legislação em vigor	3
Desadequação do horário de funcionamento dos serviços	2
Desadequação do sistema de marcação de consultas	2
Desarticulação da informação entre serviços	2
Desarticulação entre a alta clínica e a alta social	1
Desarticulação entre serviços	1
Desorganização do serviço de admissão	11
Desrespeito pela privacidade	0

Diagnóstico deficiente (Deficiências no Diagnóstico)	1
Diagnóstico errado	8
Diagnóstico não identificado	0
Dificuldade / recusa na emissão de credenciais	12
Dificuldade / recusa na emissão de receitas	7
Dificuldade de acesso de cidadãos estrangeiros a cuidados de saúde	0
Dificuldade de prescrição para doença crónica	0
Dificuldade de referência para consulta de especialidade	1
Dificuldade de referência para o serviço de urgência do Hospital	0
Discriminação	0
Doente fora da área de influência	0
Erro técnico	1
Escassez de material de consumo clínico	3
Escassez de material de consumo geral	0
Escassez de pessoal	1
Excesso de procedimentos administrativos	11
Exclusão de lista por decisão do médico	0
Extravio de meios complementares de diagnóstico	1
Extravio de pertences	1
Extravio de processo	1
Falta de Assistência	7
Falta de Atendimento	7
Falta de conforto	0
Falta de divulgação do horário de funcionamento dos serviços	0
Falta de fármacos	0
Falta de Higiene do meio ambiente	0
Falta de impresso para exposição	0
Falta de informação adequada em tempo útil	5
Falta de Informação aos familiares	1
Falta de informação sobre o funcionamento dos serviços de saúde	5
Falta de manutenção das instalações	1
Falta de manutenção dos equipamentos	1
Falta de outro pessoal	0
Falta de pessoal de enfermagem	11
Falta de pontualidade	3
Falta de Qualidade na Assistência	19
Falta de Qualidade na Resposta	5
Falta de Resposta	1
Falta de sigilo profissional	0
Falta de vacinas	0
Formação adequada inexistente	2
Incumprimento da legislação / normas	1
Incumprimento da Lei	1
Indefinido	1
Inexistência de serviço solicitado pelo utente	1
Instalações inadequadas à actividade	0
Insuficiente iluminação	0
Má interpretação da Lei	1
MCDT desadequados	0
Negligência	0
Recusa de consulta por falta de processo clínico	1
Recusa de referência para hospital	2
Recusa de Transporte	7
Resposta desadequada à reclamação	2
Resposta desadequada à Sugestão	2
Sinalética deficiente/inexistente	0
Sistema de acompanhantes e visitas	1
Taxas Moderadoras	1
Tempo de espera para cirurgia	1
Tempo de espera para MCDT	0
Tempo de espera para tratamento médico	0

Nº de Exposições por Profissionais Visados

Profissionais	Nº
Administrativo (a)	66
Auxiliar Acção Médica	1
Auxiliar de Apoio Vigilância	3
Delegada Saúde Pública	2
Dirigente Topo	78
Dirigente Intermédio	43
Enfermeiro (a)	25
Médico	243
Pessoal Concessionado	0
Técnico Diagnóstico e Terapêutica	0
Técnico Superior	1
Indefinido	3



Fonte: Dados Fornecidos Gabinete Cidadão da ARSLVT