

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DA ARRÁBIDA



Setúbal, 04 de maio de 2015

I – INTRODUÇÃO

1. Nos termos do disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto, as entidades prestadores de cuidados de saúde devem elaborar um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde,
2. O referido relatório contém informação acerca das principais áreas de prestação de cuidados do ACES da Arrábida (ACESA), visando a avaliação do acesso, na óptica da Portaria n.º 1529/2008, de 26 de Dezembro, que publicitou os Tempos Máximos de Resposta (TMR) garantidos nos diversos tipos de prestação de cuidados sem carácter de urgência.
3. O Relatório deveria expressar o resultado da contratualização interna realizada, sobre esta matéria, com as unidades funcionais que integram o ACESA. Todavia por motivos exógenos ao Agrupamento, a mesma ainda não se realizou, o que tem gerado constrangimentos à gestão do ACESA.
4. Acresce o facto do processo de ajustamento das listas de utentes, através da *«ativação de utentes que não têm qualquer contato com o ACESA há mais de três anos»* ainda não se encontrar concluído. Associado, ainda ao processo de reestruturação interna que se operou no agrupamento decorrente da Portaria n.º 394-B/2012, de 29 de novembro.
5. Por outro lado, deparamos com o constrangimento do sistema informático utilizado não permitir monitorizar os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) do ACESA, dificultando, também, a sua definição com base no «histórico», determinante para a estratégia de acesso.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Agrupamento de Centros de Saúde da Arrábida
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Urbanização Vale do Cobro, Avenida das Descobertas, 2910-711 Setúbal Telefone: 265708000 Fax: 265708098 aces.arrabida@arslvt.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	
URAP ACES Arrábida	URAP Rua de Damão, nº 1 - 2900-340 Setúbal 265531215 Fax 265531249 E-mail urap.arrabida.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Azeitão	Ext Azeitão Rua Artur Horta, nº 18 - 2925-510 Azeitão 212199500 Fax 212199501 E-mail ucsp.azeitao.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Quinta do Anjo	Ext Qtª do Anjo Rua João Vaz Corte Real, lote 160 lojas A e B, 2950-752 Qtª Anjo 212888430 Fax 212888431 E-mail ucsp.qanjo.coord@arslvt.min-saude.pt
USF S. Filipe	Unidade de Saúde Familiar São Filipe Rua Batalha do Viso, 46 - 2900-264 Setúbal 265536570 Fax 265536571 E-mail usf.sfilipe.coord@arslvt.min-saude.pt
USF Luisa Todi	Unidade de Saúde Familiar Luisa Todi Rua Alexandre Herculano, nº 48 – 2900-205 Setúbal 265540290 Fax 265540293 E-mail usf.ltodi.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Sado	Ext Sado Rua Manuel Francisco Novo - Stº Ovidio 2910-363 Santo Ovidio- Setúbal 265790460 Fax 265790465 E-mail ucsp.stnicolau.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Santos Nicolau	Ext Santos Nicolau Rua Augusto Gomes nº 25, 2910-123 Setúbal 265545200 Fax 265545206 E-mail ucsp.stnicolau.coord@arslvt.min-saude.pt

UCSP São Sebastião	Ext S. Sebastião Avª das Descobertas - Urb. Vale do Cobro, 2910-711 Setúbal 265708000 Fax 265708094 E-mail ucsp.ssebastiao.coord@arslvt.min-saude.pt
USF Santiago - de Palmela	Unidade de Saúde Familiar Santiago Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-483 Palmela 212339800 Fax 212339853 E-mail : usf.santiago.coord@arslvt.min-saude.pt
UCC Península Azul - Setúbal	Unidade de Cuidados Continuados Península Azul de Setúbal Rua de Damão, nº 1 - 2900-340 Setúbal 265531228 Fax 265531549 E-mail ucc.pazul.coord@arslvt.min-saude.pt
UCC Palmela	Unidade de Cuidados Continuados de Palmela Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-483 Palmela 212339859 Fax 212339850 E-mail ucc.palmela.coord@arslvt.min-saude.pt
UCC Sesimbra	Unidade de Cuidados Continuados de Sesimbra Largo 5 de Outubro, 2970-635 Sesimbra 212289600 Fax 212281955 E-mail ucc.sesimbra@arslvt.min-saude.pt
USP de Palmela	Unidade de Saúde Pública de Palmela Rua S. Filipe Estrada do Outeiro, 2950-483 Palmela 212339859 Fax 212339850 E-mail arrábida.asp@arslvt.min-saude.pt
USP de Setúbal	Unidade de Saúde Pública de Setúbal Rua Luis Gonzaga do Nascimento n.º n.º 2 r/c Dto.2900- 000 Setúbal 265544120 Fax 265534958 E-mail arrábida.asp@arslvt.min-saude.pt
USP de Sesimbra	Unidade de Saúde Pública de Sesimbra Largo 5 de Outubro, 2970-635 Sesimbra 212289600 Fax 212280520 E-mail arrábida.usp@arslvt.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo (6)	Ext Pinhal Novo – Guerra Junqueiro Rua Guerra Junqueiro, 1 r/c 2955-194 Pinhal Novo 212388110 Fax 212388119 E-mail ucsp.pnovo.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo (7)	Ext Pinhal Novo – Praça Ultramar Avenida Zeca Afonso, 2955-220 Pinhal Novo 212 388 690 Fax 212 388 695 E-mail ucsp.pnovo.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Venda do Alcaide Rua Venda do Alcaide- CCI 25704, 2950-438 Venda do Alcaide- Palmela 212389890 Fax 212389895 E-mail ucsp.pnovo.coord@arslvt.min-saude.pt

UCSP Pinhal Novo	Ext Olhos Água Qtª das Flores, 2950-682 Qtª do Anjo 212131307 Fax 212131307 E-mail: ucsp.pnovo.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Águas de Moura	Ext Poceirão Rua Vasco da Gama, 2965-317 Poceirão 265900060 Fax 265900068 E-mail: ucsp.amoura.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Águas de Moura	Ext Brejos do Assa Rua Estrada Principal Brejos do Assa, 2950-057 Palmela 265509030 Fax 265509038 E-mail: ucsp.amoura.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Águas Moura	Ext Águas de Moura Urb Aldeia do Sobreiro Grande, 2965-568 Marateca- Águas de Moura 265938260 Fax 265938261 E-mail: ucsp.amoura.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Praça da República	Ext Praça da República Rua Praça da República, 2900-044 Setúbal 265544320 Fax 265544321 E-mail: ucsp.prepublica.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Pinhal Novo	Ext Bairro dos Marinheiros R.ª Força do Povo - 2950-553 Quinta do Anjo 212 139 370 Fax 212 139 375 E-mail: ucsp.pnovo.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Sesimbra	Ext de Sesimbra Largo 5 de Outubro, 2970-635 Sesimbra 212289600 Fax 212280520 E-mail: ucsp.sesimbra.coord@arslvt.min-saude.pt
USF do Castelo	Unidade de Saúde Familiar do Castelo Rua do Castelão – Santana, 2970-481 Sesimbra 212689280 Fax 212687016 E-mail: usf.castelo.coord@arslvt.min-saude.pt
USF Conde Saúde	Unidade de Saúde Familiar Conde Saúde Rua Latino Coelho lote 1664-1668, 2975-326 Quinta do Conde 212138200 Fax 212138228 E-mail: usf.condesaude.coord@arslvt.min-saude.pt
UCSP Quinta do Conde	Ext. Quinta do Conde Rua Latino Coelho lote 1664-1668, 2975-326 Quinta do Conde 212138200 Fax 212138228 E-mail: ucsp.qconde@arslvt.min-saude.pt
ECL de Setúbal	Equipa de Cuidados Locais de Setúbal Rua de Damão, nº 1 - 2900-340 Setúbal 265 531 228 Fax: 265 531549 E-mail: ecl@csssebastiao.min-saude.pt

Cuidados Paliativos	Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos Rua de Damão, nº 1 - 2900-340 Setúbal 265 531 228 Fax: 265 531549 E-mail: comunidadepaliativos@csssebastiao.min-saude.pt
----------------------------	--

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

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Referência e/ou Observações
Direcção / Administração	Director Executivo -Dr. Pedro Nuno Miguel Baptista Lopes Conselho Clínico: Presidente do Conselho Clínico – Dr.ª Ana Cristina Fryxell Vogal do Conselho Clínico - Dr.ª Idalina Maria Pires Inácio Lima Vogal do Conselho Clínico - Enfermeira Maria Fátima Furão Estevão Semedo Vogal do Conselho Clínico - Helena Cristina Cunha de Carvalho Salazar Vogal do Conselho Clínico – Dr. João Manuel de Vilhena Diegues	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho da Comunidade - Comissão de Utenes do conselho de Sesimbra - Comissão de Utenes do conselho de Palmela - Comissão de Utenes do conselho de Setúbal 	O Conselho da Comunidade não está constituído, atendendo a que o Presidente da Comunidade ainda não foi designado pelas autarquias.
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)	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho Clínico. - UCF da Mulher e Criança - UCF Diabetes - CPCJ - NACJR - ELI 	São realizadas reuniões regulares onde são debatidos resolvidos constrangimentos de acessibilidade aos cuidados hospitalares e cuidados de saúde primários, em articulação com outras organizações sociais.
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> - Comissão de Controlo e Infeção (CCI) – Enf. Marta Pereira; - Comissão de Qualidade e Segurança - Unidade de Apoio à Gestão – Dr.ª Cristina Cabeçadas - Núcleo de Investigação e Formação- Prof. Armando de Sá 	
Gabinete do Cidadão Telefone e-mail	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador: Dr. Miguel Marques 265708097 arrabida.gc@arslvt.min-saude.pt 	

B. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

B.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.

1. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
2. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
3. Medice-One	X
4. Vitacare	X
5. SAPE – Sistema de Apoio à prática de enfermagem	X
6. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
7. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	
8. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
9. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e acompanhamento	X
10. RNU	X
11. SISO	X
12. BAS	X
13. SGTD	X
14. E-Agenda	X
15. SIARS	X
16. SAP	X
17. SINGAP	X

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

1. MIMUF	X
2. PEM	X
3. MARTA	X
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

B.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)

O acesso às aplicações é efetuado através da atribuição de perfis e permissões de acordo com a categoria e a atividade desenvolvida pelo utilizador na estrutura do ACESA, com a atribuição de login e password específicos para cada um.

O ACESA cumpre a legislação no que respeita à metodologia de acesso reservado por perfis de acesso profissional.

Todos os sistemas informáticos foram certificados pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

C. 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?	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		
<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/ Contratação, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento Interno do ACESA 2. Regulamento do Gabinete do Cidadão 3. Regulamento da Comissão de Controlo e Infeção 4. Regulamento de Utilização de material Informático 5. Plano de Atividades do ACESA - 2015 6. Redes de Referência Hospitalar 7. Consulta a Tempo e Horas 8. Acesso aos Documentos Administrativos 9. Acesso a dados de saúde 10. Sistema de Certificação de Incapacidade Temporária para o Trabalho 11. Avaliação de Desempenho – SIADAP 2012, 2013-2014 e 2015-2016 12. Procedimentos Administrativos e Financeiros associados à cobrança das Taxas Moderadoras e Preços nas Unidades Funcionais do ACESA. 13. Procedimentos em caso de falência dos sistemas de informação. 14. Alteração do Horário de trabalho médico 15. Funcionamento do Atendimento Complementar 			Todos estes documentos foram divulgados internamente, através de Circulares Normativas e Circulares Informativas

<p>16. Atendimento de crianças</p> <p>17. Protocolo IVG – regras de articulação entre o ACESA e o Centro Hospitalar de Setubal, EPE</p> <p>18. Registo da identificação dos utentes: Recolha de número de telemóvel e email dos utentes</p> <p>19. Requisição de transporte em ambulância para encaminhamento de utentes para um serviço de urgência.</p> <p>20. Cuidados respiratórios domiciliários (CDR): Despacho n.º 9405/2014, de 21 de julho de 2014 – Regulamento Geral de prescrição e faturação de Cuidados Respiratórios Domiciliários no âmbito do Serviço Nacional de Saúde</p> <p>21. Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA)</p>	
---	--

D. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		Comissão da Qualidade e Segurança em conjunto com o Gabinete do Cidadão, efetuou formação interna sobre a Carta dos Direitos de Acesso e TMRG. Abrangidos 125 profissionais, maioritariamente do grupo profissional dos assistentes técnicos e em funções nos secretariados clínicos das unidades funcionais.
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 	X		DI. N.º 28/2008, de 22 de fevereiro
<p>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?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		ANEXO1: Quadro Resumo indicadores de Contratualização 2014.
<p>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?</p>		X	Não dispomos, internamente, de instrumentos informáticos que nos permitam efetuar o acompanhamento os TMRG ; Separador: ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS
<p>1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>	X		Os próprios indicadores definem o tipo e a periodicidade de acesso a prestação (vigilância de saúde)

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		Avaliação mensal.
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		Avaliação mensal.
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		Semestralmente em sede de acompanhamento e contratualização com a ARSLVT
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		Estão definidos em termos de Normas Internas.
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Nas USF estão garantidos. Nas UCSP, torna-se mais difícil pelo elevado número de utentes sem médico e sem enfermeiro atribuídos.
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Separador: ANÁLISE ESPECÍFICA UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		Esta informação é apresentada conforme Separador: ANÁLISE ESPECÍFICA UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		Esta informação é apresentada conforme Separador: ANÁLISE ESPECÍFICA UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
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	
1.17 Em caso de referência 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		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso	X		ANEXO 2: Quadro resumo exposições

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)			2014
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		ANEXO 3: Quadro resumo reclamações registadas e tratadas 2014

**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 2014
(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 2014
<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
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis, a partir da data do pedido	(*)	O sistema informático utilizado 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 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	(*)	

(*) Os sistemas informáticos utilizados não permitem monitorizar os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) do ACESA.

**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 1ªs consultas 2014	Nº 1ªs consultas 2013	Variação 2014 –2013 (%)	Nº consultas subsequentes 2014	Nº consultas subsequentes 2013	Variação 2014 –2013 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	107.228	107.750	-0.5%	354.574	359.451	-1.2%
Consultas de saúde infantil	21.411	22.505	-5.1%	27.897	30.072	-6.6%
Consultas de saúde materna	2.008	1.977	1,5%	11.686	12.109	-2.86%
Consultas de planeamento familiar	16.108	18.097	-12,3%	13.472	18.147	-22.53%
Consultas Médicas especialidade	2.050	1.972	3,8%	1.633	1.664	1.28%
Vigilância de doentes diabéticos	Atualmente o sistema informático utilizado ainda não nos permite apurar estes valores para todas as unidades funcionais do ACESA					
Vigilância de doentes hipertensos	Atualmente o sistema informático utilizado ainda não nos permite apurar estes valores para todas as unidades funcionais do ACESA					
Consultas médicas no domicílio	538	533	0,9%	2.564	2.534	1.13%
Consultas de enfermagem no domicílio	No ano de 2014, o numero de consultas/contactos de enfermagem foram de 366.812, o que representou uma redução de -7,4% (-27.125 consultas), face ao ano de 2013 (399.937).					
Doença Aguda (CA/AT/SAP)	Nº Atendimentos 2014		Nº Atendimentos 2013		Variação 2014-2013 (%)	
	68.060		78.349		-13.13%	

Fonte: SINUS

ANEXOS

ANEXO 1: Quadro resumo de Indicadores de Contratualização para 2014

Tipo	Indicador
Acesso	Percentagem de consultas ao utente pelo seu próprio médico de família
	Taxa de utilização global de consultas
	Taxa de visitas domiciliárias médicas por 1.000 inscritos
	Taxa de visitas domiciliárias de enfermagem por 1.000 inscritos
Desempenho Assistencial	Percentagem de mulheres entre os 25 e os 64 anos com colpocitologia atualizada (1 em 3 anos)
	Percentagem de diabéticos com pelo menos 2 HgbA1c no último ano, desde que abranjam os 2 semestres
	Percentagem de hipertensos com registo de pressão arterial em cada semestre
	Percentagem de crianças com 2 anos, com PNV cumprido até aos 2 anos
	Percentagem de primeiras consultas na vida efetuadas até aos 28 dias
	Percentagem de primeiras consultas de gravidez no 1.º trimestre
	Rácio entre despesa faturada com inibidores DPP4 e a faturada com antidiabéticos orais, em doentes com diabetes mellitus tipo 2
	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação dos hábitos tabágicos nos últimos 3 anos
Satisfação	Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos
Eficiência	Custo médio de medicamentos faturados por utente utilizador (baseado no PVP)
	Custo médio de MCDTs faturados por utente utilizador do SNS
SM / PF	Taxa de utilização de consultas de enfermagem de planeamento familiar
	Percentagem de mulheres entre 25 e 49 anos vigiadas na USF com colpocitologia atualizada (3 anos)
Saúde Materna	Percentagem de grávidas com 6 ou mais consultas de enfermagem em Saúde Materna
	Percentagem de grávidas com revisão puerpério efetuada
	Percentagem de visitas domiciliárias realizadas a puérperas vigiadas na USF durante a gravidez
Saúde Infantil e Juvenil - 1º ano vida	Percentagem de diagnósticos precoces (TSHPKU) realizados até ao 7.º dia de vida do recém-nascido
	Percentagem de visitas domiciliárias realizadas a recém-nascidos até aos 15 dias de vida
	Percentagem de crianças com pelo menos 6 consultas médicas de vigilância de saúde infantil dos 0 aos 11 meses
Saúde Infantil e Juvenil - 2º ano vida	Percentagem de crianças com pelo menos 3 consultas médicas de vigilância de saúde infantil no 2º ano de vida
	Percentagem de inscritos com peso e altura registados nos últimos 12 meses
	Percentagem de crianças com 2 anos, com PNV cumprido até aos 2 anos
Diabetes	Percentagem de diabéticos abrangidos pela consulta de enfermagem
	Percentagem de casos com registo de gestão do regime terapêutico
	Percentagem de diabéticos com pelo menos um exame aos pés registado no ano
Hipertensão	Percentagem de hipertensos com registo de pressão arterial em cada semestre
	Percentagem de hipertensos com pelo menos um registo de IMC nos últimos 12 meses
	Percentagem de hipertensos com vacinação antitetânica atualizada

ANEXO 2: Quadro resumo exposições 2014

			Elogio / Louvor	Reclamação	Sugestão	Soma	
Assistente Técnico	Caixa Sug./Rec.	Indefinido	1			1	
		Carta		3		3	
	E-mail	Extravio de processo		1		1	
		Taxas Moderadoras		6		6	
	Livro de Reclamações	Absentismo de pessoal médico		1		1	
		Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio		3		3	
		Alteração/Anulação de marcações com aviso prévio		1		1	
		Anulação da marcação de consultas sem aviso prévio		2		2	
		Demora no atendimento administrativo		32		32	
		Desadequação de equipamento		2		2	
		Desadequação do horário de funcionamento dos serviços		1		1	
		Desrespeito no trato interpessoal		1		1	
		Dificuldade de marcação de consulta		6		6	
		Escassez de equipamentos		1		1	
		Excesso de procedimentos administrativos		1		1	
		Falta de Assistência		1		1	
		Falta de cortesia		36		36	
		Falta de Informação aos utentes		2		2	
		Falta de pontualidade		1		1	
		Indefinido		5		5	
		Insuficiente iluminação		1		1	
		Recusa de consulta		7		7	
		Recusa de referência para hospital		1		1	
		Regras inadequadas/inaplicáveis		1		1	
		Sinalética deficiente/inexistente		2		2	
		Taxas Moderadoras		20		20	
		Tempo de espera para atendimento				0	
	Tempo de espera para consultas de clínica geral		1		1		
	Tempo de espera para tratamento médico		1		1		
	Aux. Apoio Vigilância	Livro de Reclamações	Agressividade		1		1
	Dirigente de Topo	Carta	Taxas Moderadoras		19		19
			Livro de Reclamações	Absentismo de pessoal de enfermagem		1	
	Dirigente Intermédio	Livro de Reclamações	Dificuldade / recusa na emissão de receitas		1		1
Dificuldade de marcação de consulta				2		2	
Escassez de equipamentos				1		1	
Espaço físico desadequado				1		1	
Falta de manutenção dos equipamentos				5		5	
Recusa de consulta				1		1	
Dificuldade de marcação de consulta				1		1	
Falta de manutenção das instalações				1		1	
Falta de manutenção dos equipamentos				1		1	
Tempo de espera para MCDT				1		1	
Enfermeiro(a)	Caixa Sug./Rec.	Indefinido	1		2	3	
		Carta		1		1	
	E-mail	Indefinido	1			1	
		Dificuldade de marcação de consulta		1		1	
	Internet	Falta de cortesia		1		1	
		Negligência		1		1	
	Livro de Reclamações	Falta de Atendimento		1		1	
		Indefinido		1		1	
		Absentismo de pessoal de enfermagem		4		4	
		Anulação da marcação de consultas sem aviso prévio		1		1	
		Escassez de pessoal		2		2	
		Falta de Atendimento		29		29	
		Falta de cortesia		8		8	
		Falta de pessoal de enfermagem		5		5	
		Indefinido		2		2	
		Perfil desadequado		1		1	
		Recusa de consulta		1		1	
		Tempo de espera para atendimento		13		13	
		Médico(a)	Caixa Sug./Rec.	Indefinido	2		1
	Carta	Desarticulação entre serviços		1			1
		Ausência de substituição de médicos		1			1
	E-mail	Dificuldade / recusa na emissão de receitas		1			1
		Dificuldade de inscrição em médico de família		2			2
Dificuldade de marcação de consulta			5			5	
Falta de cortesia			1			1	
Falta de pessoal médico			1			1	
Falta de Qualidade na Assistência			1			1	
Recusa de consulta			1			1	
Dificuldade de marcação de consulta			1			1	
Indefinido			2			2	
Livro de Reclamações		Absentismo de pessoal médico		4			4
	Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio		2			2	
	Alteração/Anulação de marcações com aviso prévio		2			2	
	Anulação da marcação de consultas sem aviso prévio		5			5	
	Ausência de substituição de médicos		1			1	
	Diagnóstico errado		4			4	
	Dificuldade / recusa na emissão de credenciais		6			6	
	Dificuldade / recusa na emissão de receitas		5			5	
	Dificuldade de inscrição em médico de família		4			4	
	Dificuldade de marcação de consulta		64			64	
	Espaço físico desadequado		1			1	
	Falta de Assistência		1			1	
	Falta de Atendimento		2			2	
	Indefinido		1			1	
	Falta de cortesia		11			11	
	Falta de pessoal médico		27			27	
	Falta de Qualidade na Assistência		2			2	
	Recusa de consulta		77	1		78	
	Regras inadequadas/inaplicáveis		1			1	
	Taxas Moderadoras		1			1	
	Tempo de espera no serviço de urgência		2			2	
	Tempo de espera para atendimento		13			13	
	Tempo de espera para consultas de clínica geral		43			43	
	Tempo de espera para MCDT		5			5	
	Psicólogo	Livro de Reclamações	Alteração da marcação de consultas sem aviso prévio		1		1
	Técnico(a) Diagnóstico e Terapêutica	Livro de Reclamações	Dificuldade de marcação de consulta		1		1
	Técnico(a) Superior	E-mail	Indefinido	1			1
				17	540	4	561

ANEXO 3: Quadro resumo reclamações registadas e tratadas 2014

Mês	N.º
Jan-14	57
Fev-14	53
Mar-14	89
Abr-14	68
Mai-14	57
Jun-14	41
Jul-14	31
Ago-14	26
Set-14	27
Out-14	37
Nov-14	34
Dez-14	31
Total	551