

# Relatório de Acesso

ACeS

BAIXO MONDEGO



2013

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE</b>	<b>3</b>
<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA</b>	<b>4</b>
<b>2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE</b>	<b>5</b>
2.1 Localização da Sede	5
2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade	5
<b>3. CARACTERIZAÇÃO GERAL</b>	<b>10</b>
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	10
3.2 Órgão de Participação e Consulta	10
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	11
<b>4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>12</b>
4.1 Aplicações informáticas em uso no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, IP no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais	12
4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde	12
4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.	13
<b>5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</b>	<b>14</b>
<b>6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO IV – ANEXOS</b>	<b>23</b>



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

### Enquadramento

Nos termos do disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto, as entidades prestadoras de cuidados de saúde devem elaborar, publicar e divulgar um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde.

O referido relatório contém informação acerca das principais áreas de prestação de cuidados do **ACES do Baixo Mondego**, visando a avaliação do acesso, na ótica 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.

**Principais ganhos e constrangimentos no âmbito do acesso a cuidados de saúde, comparativamente à situação do ano anterior**

Relativamente aos ganhos verificados, constata-se um amadurecimento das equipas, quer nas USF's quer nas UCSP's, nas áreas da Governação Clínica, Gestão por Objectivos e Centralização dos Serviços no Cidadão.

Com a colaboração do Gabinete do Cidadão, está em curso um projecto de cidadania no ACeS do Baixo Mondego, promovendo um melhor relacionamento com o utente e a sua capacitação para o conhecimento dos direitos e deveres.

Apesar de termos reduzido o número de consultas, não se verificaram restrições à acessibilidade, mantendo-se as unidades com capacidade de resposta generalizada das 08:00 às 20:00 durante a semana e, em todas as sedes de concelho, aos fins-de-semana e feriados, pelo menos das 10:00 às 18:00 horas.

Verificou-se também, um aumento do número de consultas realizadas aos principais grupos de risco, em especial hipertensos e diabetes, bem como nas consultas de prevenção (Planeamento Familiar e Desabituação Tabágica).

Os constrangimentos no acesso decorrem da carência de profissionais, mantendo-se um número elevado de utentes sem médico de família, com 12 ficheiros clínicos por colmatar no final de 2013.

É previsível o agravamento em 2014 com a perspectiva de aposentação de 31 médicos de família.

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

## 2.1 Localização da Sede

Designação: ACeS do Baixo Mondego

Morada: Avenida Bissaya Barreto, n.º 52 – 2º e 3º Andar – 3000-075 COIMBRA

Telefone: 239.793.360

e-mail: [aces.bm@srscoimbra.min-saude.pt](mailto:aces.bm@srscoimbra.min-saude.pt)

fax: 239.793.369

site: [www.arscentro.min-saude.pt](http://www.arscentro.min-saude.pt)

## 2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

Centro de Saúde	Unidade Funcional	Localização	Telefone	Email
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Sede	Av. 25 de Abril, nº 44 <b>3060-123 CANTANHEDE</b>	231.419.240	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Unidade Descentralizada Ançã	Rua Outeiro do Paço <b>3060-008 ANÇÃ</b>	239.964.116	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Unidade Descentralizada Bolho	Rua da Palmeira <b>3060-081 BOLHO</b>	231.959.660	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Unidade Descentralizada Covões	Edif.º da Casa do Povo <b>3060-284 COVÕES</b>	231.461.410	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Unidade Descentralizada Murteide	Rua da Fonte <b>3060- 408 MURTEDE</b>	231.202.049	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	UCSP Cantanhede - Unidade Descentralizada Sepins	Rua da Junta de Freguesia <b>3060-557 SEPINS</b>	231.289.370	<a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Cantanhede	USF As Gândras	Rua Eng.º Simões Cúcio, nº 6 <b>3060-318 FEBRES</b>	231.461.295	<a href="mailto:usf.gandras.cantanhede@gmail.com">usf.gandras.cantanhede@gmail.com</a>
Cantanhede	USF Marquês de Marialva	Av. 25 de Abril, nº 44 <b>3060-123 CANTANHEDE</b>	231.419.241	<a href="mailto:usf.marquesmarialva.cant@gmail.com">usf.marquesmarialva.cant@gmail.com</a>
Cantanhede	USF Progresso e Saúde - Sede	Rua Aires da Costa <b>3060-094 CADIMA</b>	231.411.221	<a href="mailto:usfprogressofm@hotmail.com">usfprogressofm@hotmail.com</a>
Cantanhede	USF Progresso e Saúde - Unidade Descentralizada Tocha	Rua Eng.º Manuel Queirós <b>3060-716 TOCHA</b>	231.440.630	<a href="mailto:usfprogressofm@hotmail.com">usfprogressofm@hotmail.com</a>
Celas	UCSP Celas	Rua Dr. Augusto Rocha, nº 6/8, <b>3000-063 Coimbra</b>	239.487.000	<a href="mailto:cs08@srscoimbra.min-saude.pt">cs08@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Celas	USF CelaSaúde	Rua Dr. Augusto Rocha, nº 6/8, <b>3000-063 Coimbra</b>	239.487.000	<a href="mailto:usf.celasaude@srscoimbra.min-saude.pt">usf.celasaude@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Celas	USF Cruz de Celas	Rua Dr. Augusto Rocha, nº 6/8, <b>3000-063 Coimbra</b>	239.488.240	<a href="mailto:usf.cruzdecelas@srscoimbra-saude.pt">usf.cruzdecelas@srscoimbra-saude.pt</a>

Condeixa-a-Nova	USF Condeixa	Rua Ana Laboreiro D'Eça, <b>3150-195 Condeixa-a-Nova</b>	239.940.170	<a href="mailto:usf.condeixa@srscoimbra.min-saude.pt">usf.condeixa@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Condeixa-a-Nova	USF Fernando Namora	Rua Ana Laboreiro D'Eça, <b>3150-195 Condeixa-a-Nova</b>	239.940.160	<a href="mailto:usf.fernandonamora@srscoimbra.min-saude.pt">usf.fernandonamora@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Eiras	UCSP Eiras - Sede	Rua João Pinheiro, <b>3020-171 Coimbra</b>	239.499.500	<a href="mailto:cs27@srscoimbra.min-saude.pt">cs27@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Eiras	UCSP Eiras – Unidade Descentralizada Brasfemes	Rua do Tapado, Brasfemes, <b>3020-571 Coimbra</b>	239.913.831	<a href="mailto:cs27@srscoimbra.min-saude.pt">cs27@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Eiras	UCSP Eiras – Unidade Descentralizada Souselas	Rua do Vale de S. Pedro, 23D, <b>3020-888 Souselas</b>	239.913.412	<a href="mailto:cs27@srscoimbra.min-saude.pt">cs27@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Eiras	USF Topázio	Rua João Pinheiro, <b>3020-171 Coimbra</b>	239.499.500	<a href="mailto:usf.topazio@srscoimbra.min-saude.pt">usf.topazio@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães - Sede	Av. <sup>a</sup> Fernão de Magalhães, nº 620, <b>3000-174 Coimbra</b>	239.856.110	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães – Unidade Descentralizada Adémia	Rua da Liberdade, 158, <b>3020-417 Adémia de Baixo</b>	239.433.260	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães – Unidade Descentralizada Antuzede	Rua da Fonte, Antuzede, <b>3020 Coimbra</b>	239.964.890	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães – Unidade Descentralizada Ardazubre	Rua do Lagar, 9 r/c Dtº, <b>3020-595 Ardazubre</b>	239.951.377	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães – Unidade Descentralizada S. João do Campo	Rua Dr. Jaime Cortesão, <b>3020-637 S. João do Campo</b>	239.963.516	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Fernão Magalhães	UCSP Fernão Magalhães – Unidade Descentralizada S. Silvestre	Rua A – Bairro Varela, <b>3020-693 S. Silvestre</b>	239.962.400	<a href="mailto:cs09@srscoimbra.min-saude.pt">cs09@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Norte – Sede	R. 30 de Junho <b>3080-401 Alhadas</b>	233.937.520	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Norte – Unidade Descentralizada Bom Sucesso	Largo 12 de Julho <b>3080-751 Bom Sucesso</b>	233.920.234	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Norte – Unidade Descentralizada Santana	Praceta 1º de Fevereiro <b>3080-778 Santana</b>	233.920.449	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Norte – Unidade Descentralizada Maiorca	Rua Poeta João de Lemos – Anta <b>3080-476 Maiorca</b>	233.930.245	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Sul – Sede	Rua Dr. Teixeira Dias, 44 <b>3090-494 Paião</b>	233.950.273	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Sul – Unidade Descentralizada Lavos	Regalheiras de Lavos <b>3080-460 Lavos</b>	233.946.381	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Sul – Unidade Descentralizada Marinha das Ondas	Rua dos Lagoeiros <b>3090-485 Marinha das Ondas</b>	233.950.273	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Sul – Unidade Descentralizada Cova da Gala	Av. Remígio Falcão Barreto, 78 A - GALA <b>3090 – 698 Figueira da Foz</b>	233.431.383	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Urbana – Sede	Rodovia Urbana – Buarcos <b>3080-254 Buarcos</b>	233.408.230	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>

Figueira da Foz	UCSP Figueira Urbana – Unidade Descentralizada Brenha	Rua 18 de Julho <b>3080 – 437 Brenha</b>	233.910.504	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Urbana – Unidade Descentralizada Quiaios	Rua da Filarmónica Quiaense, 1 <b>3080 – 550 Quiaios</b>	233.910.304	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	UCSP Figueira Urbana – Unidade Descentralizada Vila Verde	Quinta das Recolhidas <b>3080-653 Vila Verde</b>	233.408.080	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	USF Buarcos	Rodovia Urbana – Buarcos <b>3080 – 254 Buarcos</b>	233.408.260	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Figueira da Foz	USF S. Julião	Rua de Moçambique, 10 <b>3080-184 Figueira da Foz</b>	233.401.370	<a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Sede	Rua da Misericórdia <b>3050-000 Mealhada</b>	231.202.023	<a href="mailto:csmealhada@csmealhada.min-saude.pt">csmealhada@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Unidade Descentralizada Barcouço	Rua Central, 54 <b>3050-089 Barcouço</b>	239.913.825	<a href="mailto:extbarcouco@csmealhada.min-saude.pt">extbarcouco@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Unidade Descentralizada Luso	Rua Dr. António Granjo <b>3050-224 Luso</b>	231.930.127	<a href="mailto:extluso@csmealhada.min-saude.pt">extluso@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Unidade Descentralizada Pampilhosa	Rua da Estação <b>3050-443 Pampilhosa</b>	231.948.850	<a href="mailto:extpampilhosa@csmealhada.min-saude.pt">extpampilhosa@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Unidade Descentralizada Vacariça	Vacariça <b>3050-511 Vacariça</b>	231.930.419	<a href="mailto:extvacariça@csmealhada.min-saude.pt">extvacariça@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mealhada	UCSP Mealhada – Unidade Descentralizada Ventosa do Bairro	Rua do Passal <b>3050-574 Ventosa do Bairro</b>	231.289.366	<a href="mailto:extventosa@csmealhada.min-saude.pt">extventosa@csmealhada.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Sede	Rua dos Bombeiros Voluntários <b>3070-331 Mira</b>	231.489.589	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Unidade Descentralizada Barra	Rua Principal <b>3070-702 Barra</b>	231.471.344	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Unidade Descentralizada Carapelhos	Rua 31 Dezembro <b>3070-601 Carapelhos</b>	231.451.160	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Unidade Descentralizada Lentisqueira	Largo do cruzeiro <b>3070-232 Lentisqueira</b>	231.455.128	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Unidade Descentralizada Praia de Mira	Rua das Pontes, s/n <b>3070-800 Praia de Mira</b>	231.470.170	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mira	UCSP Mira – Unidade Descentralizada Seixo	Rua dos Libérios <b>3070-536 Seixo</b>	231.452.185	<a href="mailto:cs17@srscoimbra.min-saude.pt">cs17@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho - Sede	Av. <sup>a</sup> Bombeiros Voluntários – <b>3140-250 Montemor-o-Velho</b>	239.689.128	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Abrunheira	Parque António Joaquim Simões, <b>3140-011 Abrunheira</b>	239.675.458	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Carapinheira	Largo do Alhastro <b>3140-071 Carapinheira</b>	239.629.271	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>



Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Meãs do Campo	Rua Lacerda Pires - <b>3140-166 Meãs do Campo</b>	239.629.196	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Pereira do Campo	Rua do Outão – <b>3140-321 Pereira</b>	239.645.243	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Santo Varão	Bairro do Serrado Pinheiro – Formoselha <b>3140-401 Santo Varão</b>	239.645.589	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	UCSP Montemor-o-Velho – Unidade Descentralizada Tentúgal	Rua Dr. Armando Gonsalves <b>3140-574 Tentúgal</b>	239.951.271	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Montemor-o-Velho	USF Araceti	R. Furriel António José Rama Fidalgo – <b>3140-022 Arazede</b>	239.609.168	<a href="mailto:cs19@srscoimbra.min-saude.pt">cs19@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Mortágua	UCSP Juiz de Fora - Sede	Rua António José Branquinho da Fonseca, nº 2 <b>3450-151 Mortágua</b>	231.927.561	<a href="mailto:csmortagua17@srsviseu.min-saude.pt">csmortagua17@srsviseu.min-saude.pt</a>
Mortágua	UCSP Juiz de Fora – Unidade Descentralizada Espinho	Rua Principal, nº 32 <b>3450-056 Espinho MRT</b>	231.920.005	<a href="mailto:csmortagua17@srsviseu.min-saude.pt">csmortagua17@srsviseu.min-saude.pt</a>
Norton de Matos	UCSP Norton de Matos - Sede	Av. <sup>a</sup> Mendes Silva, <b>3030-193 Coimbra</b>	239.794.110	<a href="mailto:cs10@srscoimbra.min-saude.pt">cs10@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Norton de Matos	UCSP Norton de Matos – Unidade Descentralizada Ceira	Rua do Correio, r/c, <b>3030-861 Ceira</b>	239.923.403	<a href="mailto:cs10@srscoimbra.min-saude.pt">cs10@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Norton de Matos	USF Briosa	Av. <sup>a</sup> Mendes Silva, <b>3030-193 Coimbra</b>	239.794.140	<a href="mailto:usf.briosa@srscoimbra.min-saude.pt">usf.briosa@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Penacova	UCSP Penacova - Sede	Av. <sup>a</sup> João António Gomes, nº 2, <b>3360-343 Penacova</b>	239.470.040	<a href="mailto:cs22@srscoimbra.min-saude.pt">cs22@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Penacova	UCSP Penacova - Unidade Descentralizada Figueira do Lorvão	Figueira do Lorvão, <b>3360-053 Figueira do Lorvão</b>	239.477.496	<a href="mailto:cs22@srscoimbra.min-saude.pt">cs22@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Penacova	UCSP Penacova - Unidade Descentralizada Lorvão	Lorvão, <b>3360-016 Lorvão</b>	239.478.181	<a href="mailto:cs22@srscoimbra.min-saude.pt">cs22@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Penacova	UCSP Penacova - Unidade Descentralizada S. Pedro de Alva	S. Pedro de Alva, <b>3360-258 S. Pedro de Alva</b>	239.456.441	<a href="mailto:cs22@srscoimbra.min-saude.pt">cs22@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	UCSP Santa Clara - Sede	Rua Salgueiro Maia, <b>3040-006 Coimbra</b>	239.802.110	<a href="mailto:cs11@srscoimbra.min-saude.pt">cs11@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	UCSP Santa Clara – Unidade Descentralizada Cernache	Regibós, <b>3040-765 Cernache</b>	239.946.347	<a href="mailto:cs11@srscoimbra.min-saude.pt">cs11@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	UCSP Santa Clara - Unidade Descentralizada Marco dos Pereiros	Rua da Paula, <b>3040-716 Marco dos Pereiros</b>	239.801.150	<a href="mailto:cs11@srscoimbra.min-saude.pt">cs11@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	USF Rainha Santa Isabel - Sede	Rua Salgueiro Maia, <b>3040-006 Coimbra</b>	239.802.110	<a href="mailto:usf.rainhasantaisabel@srscoimbra.min-saude.pt">usf.rainhasantaisabel@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	USF Rainha Santa Isabel – Unidade Descentralizada Almalaguês	Rua das Lapas, <b>3040-423 Almalaguês</b>	239.931.219	<a href="mailto:cs11@srscoimbra.min-saude.pt">cs11@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Santa Clara	USF Rainha Santa Isabel - Unidade Descentralizada Marco dos Pereiros	Largo da Cruzinha, <b>3040-561 Antanhol</b>	239.445.450	<a href="mailto:cs11@srscoimbra.min-saude.pt">cs11@srscoimbra.min-saude.pt</a>



S. Martinho do Bispo	UCSP S. Martinho do Bispo - Sede	Estrada Espírito Santo das Touregas, <b>3045-059 Coimbra</b>	239.802.900	<a href="mailto:cs07@srscoimbra.min-saude.pt">cs07@srscoimbra.min-saude.pt</a>
S. Martinho do Bispo	UCSP S. Martinho do Bispo – Unidade Descentralizada Taveiro	Rua Combatentes da Grande Guerra, <b>3045-469 Taveiro</b>	239.981.276	<a href="mailto:cs07@srscoimbra.min-saude.pt">cs07@srscoimbra.min-saude.pt</a>
S. Martinho do Bispo	USF Mondego	Estrada Espírito Santo das Touregas, <b>3045-059 Coimbra</b>	239.802.900	<a href="mailto:usf.mondego@srscoimbra.min-saude.pt">usf.mondego@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure - Sede	Cruz Nova <b>3130 – 200 Soure</b>	239.506.610	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Alfarelos	Largo dos Combatentes da Grande Guerra <b>3130 - 001 Alfarelos</b>	239.646.404	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Degraças	Degraças <b>3130–022 Degraças</b>	239.910.120	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Figueiró do Campo	Rua Fernando Monteiro Oliveira <b>3130-040 Figueiró do Campo</b>	239.646.344	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Granja do Ulmeiro	Rua das Escolas <b>3130–080 Granja do Ulmeiro</b>	239.646.182	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Samuel	Rua Duques de Aveiro <b>3130–126 Samuel</b>	239.587.183	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Vila Nova de Anços	Travessa do Passal – <b>3130–400 Vila Nova de Anços</b>	239.646.410	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	UCSP Soure – Unidade Descentralizada Vinha da Rainha	Rua Principal – <b>3130–433 Vinha da Rainha</b>	239.580.010	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>
Soure	USF VitaSaurium	Cruz Nova <b>3130 – 200 Soure</b>	239.506.610	<a href="mailto:cs24@srscoimbra.min-saude.pt">cs24@srscoimbra.min-saude.pt</a>

### 3. CARATERIZAÇÃO GERAL

#### 3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: **António Manuel Pinto Brochado Moreira de Morais**

#### Conselho Executivo

Diretor Executivo: **António Manuel Pinto Brochado Moreira de Morais**

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: **Maria João Cunha Samora**

Presidente do Conselho da Comunidade: **João Albino Rainho Ataíde das Neves**

#### Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: **Maria João Cunha Samora**

Vogal: **Almerinda Purificação Freitas Rodrigues Marques**

Vogal: **Fernando José Lopes**

Vogal: **Maria Zita Caetano Santos Gomes**

Vogal: **Ângela Maria Cardoso Vaz Jacob**

#### 3.2 Órgão de Participação e Consulta

#### Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: **João Albino Rainho Ataíde das Neves**

Telefone: **233.403.300**

Email: **presidencia@cm-figfoz.pt**

#### Comissão de Utentes não existe

Representante:

Telefone:

Email:

Conselho Consultivo não existe

Representante:

Telefone:

Email:

Comissão de Trabalhadores não existe

Representante:

Telefone:

Email:

### 3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)

#### Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: **Carlos Alberto da Cunha de Almeida Marcedo**

Telefone: **239.793.366**

e-mail: carlos.marcedo@srscoimbra.min-saude.pt

#### Gabinete do Cidadão

Coordenadora: **Maria Cecília Cabral Almeida Coxito**

Telefone: **239.793.365**

e-mail: gc.acesbm1@srscoimbra.min-saude.pt

#### 4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

4.1 Aplicações informáticas em uso no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, IP no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais

1. BAS - Benefícios Adicionais Saúde	X
2. agenda - Marcação Eletrónica de Consultas	X
3. MARTA	X
4. META 4 - Sistema Informático para Processamento de Despesas com Pessoal	
5. MIM@UF - Módulo de Informação e Monitorização das UF	X
6. RHV - Sistema Informático de Recursos Humanos	X
7. GESTCARE - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados	
8. PEM - Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
9. RNU - Registo Nacional de Utentes	X
10. SAM - Sistema de Apoio ao Médico	X
11. SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	X
12. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	X
13. SGTD - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
14. SIARS - Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde	X
15. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
16. SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
17. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert P1)	X
18. SINUS - Sistema de Informação de Unidades de Saúde	X
19. SISO - Sistema Informático para a Saúde Oral	X

4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. CENTRALGEST - Sistema Informático de Cobranças de Taxas Moderadoras	X
2. SGR - Sistema de Gestão de Reembolsos	X
3. SIIMA RASTREIOS	
4. SISS - Sistema Informático para o Serviço Social	
5. Medicine One	X
6. Vitacare	X

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

Acesso reservado aos profissionais, através de password e login atribuído, com garantia da confidencialidade da informação contida nos processos clínicos.

Cada aplicação tem vários níveis de acesso e permissões com diferentes níveis de responsabilidade e de acesso.

Apoio nesta área do serviço de informática da ARS, uma vez que o ACES não tem técnicos informáticos no seu mapa de pessoal.

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

Documentos de Orientação	Sim	Não	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 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?		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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Briosá</u></li> <li>2. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Cruz de Celas</u></li> <li>3. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Condeixa</u></li> <li>4. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF CelaSaúde</u></li> <li>5. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Mondego</u></li> <li>6. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da UCSP Fernão Magalhães</u></li> <li>7. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Marquês Marialva</u></li> <li>8. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF As Gândras</u></li> <li>9. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Progresso e Saúde</u></li> <li>10. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF VitaSaurium</u></li> <li>11. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Araceti</u></li> <li>12. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF São Julião</u></li> <li>13. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Buarcos</u></li> </ol>			

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>14. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação do Gabinete do Cidadão e Gabinetes do Utente</u></li><li>15. <u>Regulamento Interno da Unidade de Saúde Pública</u></li><li>16. <u>Manual de procedimentos da UAG (Unidade de Apoio à Gestão)</u></li><li>17. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da URAP</u></li><li>18. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da UCC Farol do Mondego</u></li><li>19. <u>Manual de Articulação da UCSP de Eiras</u></li><li>20. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Fernando Namora</u></li><li>21. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Topázio</u></li><li>22. <u>Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Rainha Santa Isabel</u></li></ol> |  |
|--|--|



## 6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações (Ref./Obs.)
<p><b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	
<p><b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
<p><b>1.3</b> 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"> <li>Apresentar em <b>anexo</b> os indicadores definidos</li> </ul>	X		Anexo I
<p><b>1.4</b> 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?</p>		X	
<p><b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar.</p>		X	
<p><b>1.6</b> 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)?</p>	X		
<p><b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?</p>	X		A UAG faz a recolha dos dados existentes no SIARS para análise com as UF's e correção dos desvios
<p><b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?</p>	X		
<p><b>1.9</b> Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e</p>		X	

eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?			
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		São os constantes da Portaria n.º 1529/2008 de 26 de Dezembro
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? ( <b>apresentar em mapa anexo</b> )	—	—	São os TMRG que constam no Quadro do Capítulo II (página 20)
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?		X	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	
<b>1.14</b> 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	
<b>1.15</b> Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação 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?		X	
<b>1.16</b> 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	
<b>1.17</b> 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	
<b>1.18</b> 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		Site: <a href="http://www.arscentro.min-saude.pt">www.arscentro.min-saude.pt</a>

<p><b>1.19</b> 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.)?</p> <p>Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências <b>(anexo)</b></p>	<b>X</b>		Anexo II
<p><b>1.20</b> As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?</p>	<b>X</b>		Todas as reclamações que visem problemas de acesso ou de organização são analisadas pelo Gabinete do cidadão e se há lugar a alterações, são implementadas nas diversas unidades.
<p><b>1.21</b> 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?</p>		<b>X</b>	
<p><b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>		<b>X</b>	
<p><b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?</p>		<b>X</b>	
<p><b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? <b>(anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</b></p>	<b>X</b>		Anexo II

## CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

### TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



ACEs do BAIXO MONDEGO

Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro

Nível de acesso e tipo de cuidados	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	Tempos de Resposta Garantidos da Entidade	Tempos de Respostas da Entidade 2013
<b>1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente</b>			
<b>1.1</b> Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia
<b>1.2</b> Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	9.88
<b>2.- Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta</b>			
<b>2.1</b> Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	Não é possível a colheita deste dado. No entanto todas as unidades cumprem as 72 horas, sendo regra a emissão do receituário 24 ou 48 horas após o pedido
<b>2.2</b> Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	Não é possível a colheita deste dado.
<b>3.- Consultas no domicílio a pedido do utente</b>			
<b>3.1</b> Consultas no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		O tempo de espera varia entre 1 dia (a maioria das unidades) e 6 dias nas restantes

## CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACES do BAIXO MONDEGO

Número de Consultas Realizadas									
Especialidade	2012			2013			Variação 2012/2013		
	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas
1. Adultos	221.954	763.918	<b>985.872</b>	218.243	728.236	<b>946.479</b>	-1,67%	-4,67%	<b>-4,00%</b>
2. Saúde Infantil	39.667	59.080	<b>98.747</b>	38.619	57.633	<b>96.252</b>	-2,64%	-2,45%	<b>-2,53%</b>
3. Saúde Materna (incluí cons. puerperonas cons, subs.)	2.097	12.334	<b>14.431</b>	1.956	11.718	<b>13.674</b>	-6,72%	-4,99%	<b>-5,25%</b>
4. Planeamento Familiar	28.606	19.595	<b>48.201</b>	30.865	21.478	<b>52.343</b>	7,90%	9,61%	<b>8,59%</b>
<b>5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)</b>	<b>292.324</b>	<b>854.927</b>	<b>1.147.251</b>	<b>289.683</b>	<b>819.065</b>	<b>1.108.748</b>	<b>-0,90%</b>	<b>-4,19%</b>	<b>-3,36%</b>
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	24.861.	101.224	<b>126.085</b>	26.054	108.848	<b>134.902</b>	4,80%	7,53%	<b>6,99%</b>
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	63.471	209.917	<b>273.388</b>	67.006	244.753	<b>311.759</b>	5,57%	16,60%	<b>14,04%</b>
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	<b>5.926</b>	n.a.	n.a.	<b>5.761</b>	n.a.	n.a.	<b>-2,78%</b>
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	<b>59.286</b>	n.a.	n.a.	<b>54.927</b>	n.a.	n.a.	<b>-7,35%</b>
10 Outras Especialidades	9.505	3.277	<b>12.782</b>	8.035	1.976	<b>10.011</b>	-15,47%	-39,70%	<b>-21,68%</b>

Abreviaturas: Cons. – Consultas; Subs. – Subsequentes; n.a.- não aplicável; MGF – Medicina Geral e Familiar



## CAPÍTULO IV – ANEXOS



ACeS do BAIXO MONDEGO

## Listagem de Anexos:

**Anexo I** – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

**Anexo II** – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

# ANEXO I

<b>Eixo Nacional</b>			
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta Contratualizada</b>	<b>Resultado ACeS 2013</b>
2013.004.01	Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos	142,00%	131,93%
2013.006.01	Taxa de utilização global de consultas médicas nos últimos 3 anos	85,00%	88,10%
2013.047.01	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação de hábitos tabágicos nos últimos 3 anos	42,00%	23,24%
2013.052.01	Proporção de mulheres em idade fértil, com acompanhamento adequado na área do planeamento familiar	-	24,70%
2013.056.01	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 65 anos, a quem não foram prescritos ansiolíticos, nem sedativos, nem hipnóticos, no período em análise	68,50%	63,25%
2013.064.01	Proporção de jovens com 14 anos com consulta médica de vigilância realizada no intervalo [11; 14[ anos e PNV totalmente cumprido até ao 14º aniversário	46,00%	45,09%
2013.066.01	Proporção de embalagens de medicamentos faturados, que são genéricos	45,00%	39,13%
2013.068.01	Despesa média de medicamentos faturados, por utente utilizador (baseado no PVP)	179,50 €	181,5 €
2013.069.01	Despesa média de MCDTs faturados, por utente utilizador do SNS (baseado no preço convencionado)	46,00 €	48,3 €
2013.074.01	Proporção de consultas médicas presenciais que deram origem a pelo menos uma codificação ICPC-2	93,00%	90,34%
GDH	Incidência de amputações major de membro inferior em utentes com diabetes, entre utentes residentes	1,15‰	0,7‰
GDH	Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso	2,19%	1,7%
GDH	Taxa de internamentos por doença cerebro-vascular, entre residentes com menos de 65 anos	7,92‰	5,9‰
--	Percentagem de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos	-	76,9%
<b>Eixo Regional</b>			
2013.011.01	Proporção de grávidas com 1ª consulta médica de vigilância da gravidez, realizada no 1º trimestre	87,00%	83,30%
2013.020.01	Proporção de utentes com hipertensão arterial, com idade inferior a 65 anos, com pressão arterial inferior a 150/90 mmHg	41,00%	36,28%
2013.027.01	Proporção de crianças com 2 anos, com PNV totalmente cumprido até ao 2º aniversário	98,00%	92,24%
2013.045.01	Proporção de mulheres entre [25; 60[ anos, com colpocitologia nos últimos 3 anos	45,00%	42,97%
<b>Eixo Local</b>			
2013.014.01	Proporção de recém-nascidos com pelo menos uma consulta médica de vigilância realizada até aos 28 dias de vida	85,00%	77,73%
2013.016.01	Proporção de crianças com pelo menos 6 consultas médicas de vigilância de saúde infantil no 1º ano de vida	60,00%	56,57%

## ANEXO II

**ANEXO RELATIVO ÀS QUESTÕES 1.19 E 1.24 DO PONTO 6 DO RELATÓRIO DE ACESSO**

ACES Baixo Mondego

Período de 01/01/2013 a 31/12/2013

Tipo de exposição	1. Origem da Exposição			TOTAL
	Livro Reclamações	Caixa sugestões	Carta/Email	
Reclamações	304	27	58	389
Sugestões		120	1	121
Elogios	1	8	12	21
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>155</b>	<b>71</b>	<b>531</b>

2. Serviço Visado					
SAP / Cons. Complementar	Consultas Médicas	Cuidados Enfermagem	Órgãos de Direção	Serviços Administrativos	Outros
	199	21	62	70	10
	10		96	9	2
	8	8	3	6	
	217	29	161	85	12

3. Grupo Profissional Visado					
Dirigente	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Operacionais	Assistentes Técnicos	Outros
80	168	19	3	83	11
104	5			7	1
4	7	8		6	
188	180	27	3	96	12

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	
<b>Prestação de cuidados de Saúde</b>	
Cuidados desadequados	
Doentes sem Cuidados	
Tempo de espera para cuidados	
<b>Actos Administrativos/Gestão</b>	
Procedimentos	
Sistema de Informação	
Leis, regras e normas	
<b>Relacionais/Comportamentais</b>	
Atendimento	
<b>Infraestruturas/Amenidades</b>	
Cuidados hotelheiros	
Instalações e equipamentos	

Tipo de Exposição			
Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
		14	14
20	1		21
111	2		113
69	7		76
		1	1
38	12		50
20	5		25
30	2		32
		6	6
35	3		38
4	1		5
26	85		111

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
CDP	3	2		5
CS Condeixa	1	6		7
CS Eiras	19	2		21
CS Fernão de Magalhães	25		1	26
CS Norton de Matos	29	3	10	42
CS Penacova	4	3		7
CS S Martinho	7	7		14
CS Sta Clara	12	3		15
UCSP Cantanhede	28			28
UCSP Figueira Norte	6			6
UCSP Figueira Sul	21			21
UCSP Figueira Urbana	19	1		20
UCSP Mealhada	17	1	1	19
UCSP Mira	22	18	1	41
UCSP Montemor	15			15
UCSP Mortágua	20			20
UCSP Sá da Bandeira	13	1		14
UCSP Soure	11	2		13
URAP	4			4
US Pública	17	3	1	21
USF Araceli	8			8
USF Briosa	6			6
USF Buarcos	3	4	1	8
USF CelaSaúde	5	5	4	14
USF Condeixa	16	5	1	22
USF Cruz de Celas	8	2		10
USF Fernando Namora	11	10		21
USF Gandras	9			9
USF Marquês de Marialva	2			2
USF Mondego	3	33		36
USF Progresso e Saúde	4			4
USF Rainha Santa	6	4	1	11
USF S Juliao	4			4
USF Topázio	6	4		10
USF Vitasaurium	5	2		7

5. Medidas adoptadas (Consequências)	
Anulada pelo utente	
Pedido de desculpas	
Bom desempenho profissional (Elogios)	
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais	
Inexistência de irregularidades no serviço	
Recomendações aos profissionais visados	
Introdução de alterações nos serviços visados	
Envio ao Conselho Clínico do ACeS	
Envio à UAG do ACeS	
Envio à DIE da ARS Centro	
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro	
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro	
Inconclusiva por falta de provas	
Outro	

Tipo de Exposição			
Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
5			5
198	27		225
	1	21	22
42	2		44
86	5		91
32	5		37
17	17		34
9			9
3	10		13
2	2		4
6			6
16	36		52
5			5
29	26		55

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	355
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	34
<b>Total</b>	<b>389</b>

N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	158
--	-----

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 26,6 dias