

# Relatório de Acesso

ACeS

BAIXO MONDEGO



2014

## 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>8</b>  |
| 3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização                                                                                                                                                                                          | 8         |
| 3.2 Órgão de Participação e Consulta                                                                                                                                                                                                | 8         |
| 3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)                                                                                                                                                                                               | 9         |
| <b>4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>10</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 | 10        |
| 4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde                                                                                                                           | 10        |
| 4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.                                                                                  | 11        |
| <b>5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</b>                                                                                                                    | <b>12</b> |
| <b>6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO</b>                                                                                                                                                                             | <b>14</b> |
| <b>CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS</b>                                                                                                                                                             | <b>17</b> |
| <b>CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS</b>                                                                                                                                                                                  | <b>19</b> |
| <b>CAPÍTULO IV – ANEXOS</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>21</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.

No presente ano, 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, foi dada continuidade ao 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.

Alguns constrangimentos no acesso decorrem da carência de profissionais, em algumas unidades mantendo-se um número elevado de utentes sem médico de família, com 14 ficheiros clínicos por colmatar no final de 2014.

As unidades de saúde mantiveram acesso e capacidade de resposta entre as 08:00 e as 20:00 durante a semana e, em todas as sedes de concelho (excepto Condeixa e Figueira da Foz), aos fins-de-semana e feriados, pelo menos entre as 10:00 e as 18:00 horas.

Apesar de uma diminuição do número total de consultas, verificou-se um aumento do número de consultas realizadas aos principais grupos de risco, em especial hipertensos e diabéticos, bem como nas consultas de Planeamento Familiar, Saúde Materna e Consultas de Enfermagem no domicílio.

## 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                                | Av. 25 de Abril, nº 44<br><b>3060-123</b><br><b>CANTANHEDE</b>        | 231.419.240 | <a href="mailto:cs06@srscoimbra.min-saude.pt">cs06@srscoimbra.min-saude.pt</a>                             |
| Cantanhede      | USF As Gândras                                 | Rua Engº Simões<br>Cúcio, nº 6 <b>3060-318</b><br><b>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<br><b>3060-123</b><br><b>CANTANHEDE</b>        | 231.419.241 | <a href="mailto:usf.marquesmarialva.cant@gmail.com">usf.marquesmarialva.cant@gmail.com</a>                 |
| Cantanhede      | USF Progresso e Saúde                          | Rua Eng.º Manuel<br>Queirós <b>3060-716</b><br><b>TOCHA</b>           | 231.440.630 | <a href="mailto:usfprogressofm@hotmail.com">usfprogressofm@hotmail.com</a>                                 |
| Celas           | UCSP Celas                                     | Rua Dr. Augusto<br>Rocha, nº 6/8,<br><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<br>Rocha, nº 6/8,<br><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<br>Rocha, nº 6/8,<br><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<br>D'Eça, <b>3150-195</b><br><b>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<br>D'Eça, <b>3150-195</b><br><b>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,<br><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,<br>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.<br>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,<br><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                                      | 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>               |
| Figueira da Foz  | UCSP Figueira Norte                                        | R. 30 de Junho <b>3080-401 Alhadadas</b>                                  | 233.937.520 | <a href="mailto:cs13@srscoimbra.min-saude.pt">cs13@srscoimbra.min-saude.pt</a>               |
| Figueira da Foz  | UCSP Figueira Sul                                          | 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 Urbana                                       | 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  | 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                                              | 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>   |
| Mira             | UCSP Mira                                                  | 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>               |
| Montemor-o-Velho | UCSP Montemor-o-Velho                                      | 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 | 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                                          | Rua António José Branquinho da Fonseca, nº 2 <b>3450-151 Mortágua</b>     | 231.927.561 | <a href="mailto:csmortagua17@srsvisceu.min-saude.pt">csmortagua17@srsvisceu.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, n.º 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 – 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>               |

|                      |                                                             |                                                              |             |                                                                                              |
|----------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                  | 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                | 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 Moraes**

#### Conselho Executivo

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

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](mailto:carlos.marcedo@srscoimbra.min-saude.pt)

Gabinete do Cidadão

Coordenadora: **Elsa Margarida Carvalho Vilão**

Telefone: **239.793.365**

e-mail: [gc.acesbm1@srscoimbra.min-saude.pt](mailto: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. eagenda - Marcação Eletrónica de Consultas                             | X |
| 3. MARTA                                                                  | X |
| 4. MIM@UF - Módulo de Informação e Monitorização das UF                   | X |
| 5. RHV - Sistema Informático de Recursos Humanos                          | X |
| 6. GESTCARE - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados               | X |
| 7. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos                            | X |
| 8. RNU - Registo Nacional de Utentes                                      | X |
| 9. SAM - Sistema de Apoio ao Médico                                       | X |
| 10. SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem                       | X |
| 11. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações     | X |
| 12. SGTD - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes                     | X |
| 13. SIARS - Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde   | X |
| 14. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento | X |
| 15. SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito                | X |
| 16. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (Alert P1)  | X |
| 17. SINUS - Sistema de Informação de Unidades de Saúde                    | X |
| 18. SISO - Sistema Informático para a Saúde Oral                          | X |
| 19. SINAVE – Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica                | X |
| 20. RENTEV – Registo Nacional do Testamento Vital                         | X |
| 21. GID – Sistema Integrado de Doença                                     | X |
| 22. SISQUAL                                                               | 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                                                     | X |
| 4. SISS – Sistema Informático para o Serviço Social                    | X |
| 5. Medicine One                                                        | X |
| 6. Vitacare                                                            | X |
| 7. SIOE Sistema Inf. Organização Estado                                | 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 Biosa</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> |     |     |                             |

14. Regulamento Interno e Manual de Articulação do Gabinete do Cidadão e Gabinetes do Utente
15. Regulamento Interno da Unidade de Saúde Pública
16. Manual de procedimentos da UAG (Unidade de Apoio à Gestão)
17. Regulamento Interno e Manual de Articulação da URAP
18. Regulamento Interno e Manual de Articulação da UCC Farol do Mondego
19. Manual de Articulação da UCSP de Eiras
20. Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Fernando Namora
21. Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Topázio
22. Regulamento Interno e Manual de Articulação da USF Rainha Santa Isabel

## 6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sim | Não | Referência e/ou Observações<br>(Ref./Obs.)                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>                                                                  |     | X   |                                                                                                   |
| <p>1.2 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>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"> <li>Apresentar em <b>anexo</b> os indicadores definidos</li> </ul> | X   |     | <i>Anexo I</i>                                                                                    |
| <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 atividades e de desempenho?</p>                                                                                                      |     | X   |                                                                                                   |
| <p>1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar.</p>                                                                                                                                |     | X   |                                                                                                   |
| <p>1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?</p>                                                                                                        | X   |     |                                                                                                   |
| <p>1.7 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>1.8 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>1.9 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)?                                                                                                                                                                     |   |   |                                                                                  |
| 1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?                                                                                                                                                                                                       | X |   | São os constantes da Portaria n.º 1529/2008 de 26.12                             |
| 1.11 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 (pág. 18)                       |
| 1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?                                                                                                                                                                                   |   | X |                                                                                  |
| 1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?                                                                                                                                                                             |   | X |                                                                                  |
| 1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar                                                             | X |   | Nos locais de atendimento das unidades de saúde                                  |
| 1.15 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 |                                                                                  |
| 1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.            |   | X |                                                                                  |
| 1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.                        |   | X |                                                                                  |
| 1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?                                                                                                                          | X |   | 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> |   |   | 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>                                                                                                                                                  | X |   | 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>                                                                                                                             | X |   |                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar.</p>                                                                                                                                                                 |   | X |                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?</p>                                                                                                                                                                                                            |   | X |                                                                                                                                                                                   |
| <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>                                                                                                                  | X |   | 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 2014                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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     | 10,27                                                                                                                                                     |
| <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                                                                | 2013                          |                 |                    | 2014                          |                 |                    | Variação 2013/2014        |                 |                    |
|                                                                              | 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                                                                   | 218.243                       | 728.236         | <b>946.479</b>     | 188.915                       | 656.090         | <b>845.005</b>     | -13,44%                   | -9,91%          | <b>-10,72%</b>     |
| 2. Saúde Infantil                                                            | 38.619                        | 57.633          | <b>96.252</b>      | 33.940                        | 58.167          | <b>92.107</b>      | -12,12%                   | 0,93%           | <b>-4,31%</b>      |
| 3. Saúde Materna                                                             | 1.956                         | 11.718          | <b>13.674</b>      | 1.898                         | 11.794          | <b>13.692</b>      | -2,97%                    | 0,65%           | <b>0,13%</b>       |
| 4. Planeamento Familiar                                                      | 30.865                        | 21.478          | <b>52.343</b>      | 27.030                        | 26.058          | <b>53.088</b>      | -12,43%                   | 21,32%          | <b>1,42%</b>       |
| <b>5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4)</b><br>Incluí domicílios médicos) | <b>289.683</b>                | <b>819.065</b>  | <b>1.108.748</b>   | <b>251.783</b>                | <b>752.109</b>  | <b>1.003.892</b>   | <b>-13,08%</b>            | <b>-8,17%</b>   | <b>-9,46%</b>      |
| 6. Vigilância de Doentes Diabéticos                                          | 26.054                        | 108.848         | <b>134.902</b>     | 27.573                        | 152.001         | <b>179.574</b>     | 5,83%                     | 39,65%          | <b>33,11%</b>      |
| 7. Vigilância de Doentes Hipertensos                                         | 67.006                        | 244.753         | <b>311.759</b>     | 70.538                        | 346.188         | <b>416.726</b>     | 5,27%                     | 41,44%          | <b>33,67%</b>      |
| 8. Consultas Médicas no Domicílio                                            | n.a.                          | n.a.            | <b>5.761</b>       | n.a.                          | n.a.            | <b>5.550</b>       | n.a.                      | n.a.            | <b>-3,66%</b>      |
| 9. Consultas de Enfermagem no Domicílio                                      | n.a.                          | n.a.            | <b>54.927</b>      | n.a.                          | n.a.            | <b>55.516</b>      | n.a.                      | n.a.            | <b>1,07%</b>       |
| 10 Outras Especialidades                                                     | 8.035                         | 1.976           | <b>10.011</b>      | 5.339                         | 1.629           | <b>6.968</b>       | -33,55%                   | -17,56%         | <b>-30,40%</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 – Indicadores de Resultados**

| <b>Eixo Nacional</b> |                                                                                                                                                              |                             |                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <b>Código</b>        | <b>Indicador</b>                                                                                                                                             | <b>Meta Contratualizada</b> | <b>Resultado ACeS (2014)</b> |
| 2013.006.01          | Taxa de utilização global de consultas médicas nos últimos 3 anos                                                                                            | 90,0%                       | 85,9%                        |
| 2013.004.01          | Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos                                                                                             | 142,0‰                      | 141,3‰                       |
| 2013.066.01          | Proporção de embalagens de medicamentos faturados, que são genéricos                                                                                         | 46,0%                       | 42,2%                        |
| 2013.047.01          | Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação de hábitos tabágicos nos últimos 3 anos                                      | 37,50%                      | 32,4%                        |
| 2013.074.01          | Proporção de consultas médicas presenciais que deram origem a pelo menos uma codificação ICPC-2                                                              | 94,0%                       | 94,0%                        |
| GDH                  | Taxa de internamentos por doença cerebro-vascular, entre residentes com menos de 65 anos                                                                     | 5,8‰                        | n.d.                         |
| 2013.052.01          | Proporção de mulheres em idade fértil, com acompanhamento adequado na área do planeamento familiar                                                           | 35,0%                       | 26,8%                        |
| GDH                  | Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso                                                                                                          | 1,5%                        | n.d.                         |
| 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      | 55,0%                       | 51,4%                        |
| GDH                  | Incidência de amputações major de membro inferior em utentes com diabetes entre utentes residentes                                                           | 0,51%                       | n.d.                         |
| 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 | 67,0%                       | 63,0%                        |
| --                   | Percentagem de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos                                                                                                 | -                           | -                            |
| 2013.068.01          | Despesa média de medicamentos faturados, por utente utilizador (baseado no PVP)                                                                              | 168,00 €                    | 185,10 €                     |
| 2013.069.01          | Despesa média de MCDTs faturados, por utente utilizador do SNS (baseado no preço convencionado)                                                              | 46,30 €                     | 53,09 €                      |
| <b>Eixo Regional</b> |                                                                                                                                                              |                             |                              |
| 2013.023.01          | Proporção de utentes com hipertensão arterial (sem doença cardiovascular nem diabetes), com determinação de risco cardiovascular últimos 3 anos              | 21,0%                       | 29,5%                        |
| 2013.043.01          | Proporção de utentes com diabetes, com acompanhamento adequado                                                                                               | 35,0%                       | 33,8%                        |
| 2013.045.01          | Proporção mulheres [25;60[ anos com colpocitologia (3 anos)                                                                                                  | 52,0%                       | 42,0%                        |
| 2013.078.01          | Proporção de utentes com diagnóstico de doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)                                                                            | 2,0%                        | 0,9%                         |
| <b>Eixo Local</b>    |                                                                                                                                                              |                             |                              |
| 2013.008.01          | Taxa de utilização de consultas de planeamento familiar (médicas ou de enfermagem)                                                                           | 52,0%                       | 43,3%                        |
| 2013.091.01          | Proporção DM com idade inferior a 65 anos e com HbA1c igual ou inferior a 6,5%                                                                               | 34,10%                      | 28,5%                        |



## **Anexo II – Reclamações**

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

ACES Baixo Mondego

Período de 01/01/2014 a 31/12/2014

| Tipo de exposição | 1. Origem da Exposição |                 |             | TOTAL      |
|-------------------|------------------------|-----------------|-------------|------------|
|                   | Livros Reclamações     | Caixa sugestões | Carta/Email |            |
| Reclamações       | 294                    | 31              | 61          | 386        |
| Sugestões         | 1                      | 64              | 3           | 68         |
| Elogios           |                        | 22              | 8           | 30         |
| <b>Total</b>      | <b>295</b>             | <b>117</b>      | <b>72</b>   | <b>484</b> |

| 2. Serviço Visado        |                   |                     |                   |                          |        |
|--------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|--------|
| SAP / Cons. Complementar | Consultas Médicas | Cuidados Enfermagem | Órgãos de Direção | Serviços Administrativos | Outros |
|                          | 183               | 22                  | 62                | 60                       | 13     |
|                          | 5                 |                     | 57                | 5                        | 1      |
|                          | 13                | 10                  | 6                 | 8                        | 5      |
|                          | 201               | 32                  | 125               | 73                       | 19     |

| 3. Grupo Profissional Visado |            |             |                          |                      |           |
|------------------------------|------------|-------------|--------------------------|----------------------|-----------|
| Dirigente                    | Médicos    | Enfermeiros | Assistentes Operacionais | Assistentes Técnicos | Outros    |
| 64                           | 172        | 22          | 1                        | 67                   | 11        |
| 57                           | 5          |             | 1                        | 4                    | 1         |
| 7                            | 12         | 10          | 1                        | 8                    | 5         |
| <b>128</b>                   | <b>189</b> | <b>32</b>   | <b>3</b>                 | <b>79</b>            | <b>17</b> |

| 4. Área/Problema apresentado pelo cidadão |     |
|-------------------------------------------|-----|
| <b>Prestação de cuidados de Saúde</b>     |     |
| Cuidados desadequados                     | 20  |
| Doentes sem Cuidados                      | 115 |
| Tempo de espera para cuidados             | 45  |
| <b>Actos Administrativos/Gestão</b>       |     |
| Procedimentos                             | 46  |
| Sistema de Informação                     | 17  |
| Leis, regras e normas                     | 10  |
| <b>Relacionais/Comportamentais</b>        |     |
| Atendimento                               | 48  |
| <b>Infraestruturas/Amenidades</b>         |     |
| Cuidados hoteleiros                       | 9   |
| Instalações e equipamentos                | 23  |

| Tipo de Exposição |          |        |       |
|-------------------|----------|--------|-------|
| Reclamação        | Sugestão | Elogio | Total |
|                   |          | 15     | 15    |
| 20                | 4        |        | 24    |
| 115               | 1        |        | 116   |
| 45                | 3        |        | 48    |
|                   |          | 3      | 3     |
| 46                | 9        |        | 55    |
| 17                | 6        |        | 23    |
| 10                | 5        |        | 15    |
|                   |          | 11     | 11    |
| 48                | 4        |        | 52    |
|                   |          | 1      | 1     |
| 9                 | 8        |        | 17    |
| 23                | 30       |        | 53    |

| 6. Identificação da Unidade de Saúde Visada | Tipo de Exposição |          |        |       |
|---------------------------------------------|-------------------|----------|--------|-------|
|                                             | Reclamação        | Sugestão | Elogio | Total |
| CDP                                         |                   |          | 1      | 1     |
| CS Condeixa                                 | 5                 |          |        | 5     |
| CS Eiras                                    | 17                | 1        |        | 18    |
| CS Fernão de Magalhães                      | 15                |          |        | 15    |
| CS Norton de Matos                          | 24                | 3        | 2      | 29    |
| CS Penacova                                 | 5                 |          | 1      | 6     |
| CS S Martinho                               | 13                | 1        |        | 14    |
| CS Sta Clara                                | 8                 | 1        | 1      | 10    |
| UCSP Cantanhede                             | 26                |          |        | 26    |
| UCSP Celas                                  | 19                | 8        | 1      | 28    |
| UCSP Figueira Norte                         | 7                 |          |        | 7     |
| UCSP Figueira Sul                           | 8                 |          |        | 8     |
| UCSP Figueira Urbana                        | 33                | 5        |        | 38    |
| UCSP Mealhada                               | 18                | 2        |        | 20    |
| UCSP Mira                                   | 11                | 6        | 2      | 19    |
| UCSP Montemor                               | 23                |          |        | 23    |
| UCSP Mortágua                               | 28                | 2        |        | 30    |
| UCSP Soure                                  | 12                | 5        |        | 17    |
| URAP                                        | 1                 |          |        | 1     |
| US Pública                                  | 4                 | 1        | 2      | 7     |
| USF Araceti                                 | 5                 |          |        | 5     |
| USF Briosa                                  | 13                | 6        | 3      | 22    |
| USF Buarcos                                 | 6                 | 4        |        | 10    |
| USF CelaSaúde                               | 6                 | 1        | 3      | 10    |
| USF Condeixa                                | 10                | 3        | 1      | 14    |
| USF Cruz de Celas                           | 12                | 6        | 4      | 22    |
| USF Fernando Namora                         | 5                 | 1        | 1      | 7     |
| USF Gandras                                 | 10                |          |        | 10    |
| USF Marquês de Marialva                     |                   | 2        |        | 2     |
| USF Mondego                                 | 8                 | 1        |        | 9     |
| USF Progresso e Saúde                       | 6                 |          | 1      | 7     |
| USF Rainha Santa                            | 9                 | 4        | 2      | 15    |
| USF S Julião                                | 1                 |          |        | 1     |
| USF Topázio                                 | 12                | 4        | 5      | 21    |
| USF Vitasaurium                             | 6                 | 1        |        | 7     |

| 5. Medidas adoptadas (Consequências)                    |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Anulada pelo utente                                     | 9   |
| Pedido de desculpas                                     | 193 |
| Bom desempenho profissional (Elogios)                   | 1   |
| Inexistência de comportamento incorreto - profissionais | 49  |
| Inexistência de irregularidades no serviço              | 54  |
| Recomendações aos profissionais visados                 | 62  |
| Introdução de alterações nos serviços visados           | 19  |
| Envio ao Conselho Clínico do ACeS                       | 6   |
| Envio à UAG do ACeS                                     | 20  |
| Envio à DIE da ARS Centro                               | 1   |
| Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro   | 8   |
| Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro  | 9   |
| Inconclusiva por falta de provas                        | 2   |
| Outro                                                   | 34  |

| Tipo de Exposição |          |        |       |
|-------------------|----------|--------|-------|
| Reclamação        | Sugestão | Elogio | Total |
| 9                 |          |        | 9     |
| 193               | 16       |        | 209   |
| 1                 |          | 30     | 31    |
| 49                |          |        | 49    |
| 54                | 10       |        | 64    |
| 62                | 1        |        | 63    |
| 19                | 4        |        | 23    |
| 6                 |          |        | 6     |
| 20                | 16       |        | 36    |
| 1                 | 3        |        | 4     |
| 8                 |          |        | 8     |
| 9                 | 1        |        | 10    |
| 2                 | 1        |        | 3     |
| 34                | 19       | 2      | 55    |

|                                                                                |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| N.º de Reclamações formalizadas do ano Resolvidas até ao final do ano avaliado | 330        |
| N.º de Reclamações formalizadas do ano Pendentes até ao final do ano avaliado  | 56         |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>386</b> |

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação | 113 |
|----------------------------------------------------------------------|-----|

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 30,7 dias