

# Relatório de Acesso

**ACeS**

**BAIXO VOUGA**

## 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>6</b>
2.1 Localização da Sede	6
2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade	6
<b>3. CARACTERIZAÇÃO GERAL</b>	<b>10</b>
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	14
3.2 Órgão de Participação e Consulta	14
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	15
<b>4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>15</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	15
4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde	16
4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.	16
<b>5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</b>	<b>17</b>
<b>6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO IV – ANEXOS</b>	<b>26</b>

# CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

### Enquadramento

Nos termos do disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 24/2014, de 21 de março, as entidades prestadores 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 Vouga**, visando a avaliação do acesso, na ótica da Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, 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.**

A reforma dos cuidados de saúde primários, formalmente desencadeado com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 157/2005, publicada no Diário da República – 1.ª Série B, de 12 de Outubro de 2005, e a que foi, depois, dada sequência legislativa e operacionalização prática, é um factor determinante da modernização do Serviço Nacional de Saúde.

Esta reforma centra-se na reorganização dos Centros de Saúde de modo a prestarem cuidados personalizados, globais, integradas, compreensivos e em continuidade. Com esta organização pretende-se aproximar a prestação de cuidados de saúde à população, de forma organizada, promovendo a resposta às necessidades dos utentes preferencialmente pelo próprio médico de família e de forma a rentabilizar os recursos físicos e humanos, tendo como objectivo ganhos em saúde e melhorar a acessibilidade, nomeadamente alargando o horário de funcionamento das unidades.

De acordo com a continuação da reorganização os serviços foram constituídas, no ano de 2016, mais 2 USF, nomeadamente a USF Esgueira + e a USF Viva Saúde (Aveiro). Quanto às UCC's estão todas constituídas, num total de 11 UCC.

Estão ainda já homologadas 3 USF's que ainda não iniciaram a sua atividade nomeadamente USF Flor da Areosa, USF Vale do Cértima e USF Sentinela.

Com a reorganização de serviços, nomeadamente com a constituição de mais 2 USF em 2016, o número de utentes inscritos sem médico de família diminuiu de 11.616 para 4.587 utentes, de 2015 para 2016.

Este ACeS tem um n.º de edifícios e equipamentos com elevado estado de degradação e equipamento obsoleto. Destaca-se nomeadamente equipamentos informáticos o que se deve ao facto de termos sido dos primeiros serviços a serem informatizados, bem como viaturas já antigas que trazem elevados custos de manutenção e que não são em número suficiente para as actividades desenvolvidas pelas unidades funcionais, nomeadamente nas visitas domiciliárias.

Salienta-se que actualmente os sistemas de informação são imprescindíveis mas, apesar de existirem, não permitem a interoperabilidade entre eles o que provoca menor eficácia, por parte das equipas profissionais, por falta de complementaridade e necessidade de duplicar registos.

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

### 2.1 Localização da Sede

Designação: **ACeS do Baixo Vouga**

Morada: Av. Dr. Lourenço Peixinho, n.º 42 – 4.º

Telefone: 234 401 200

e-mail: [aces\\_bxvouga@srsaveiro.min-saude.pt](mailto:aces_bxvouga@srsaveiro.min-saude.pt)

fax: 234 401 202

site: <http://www.arscentro.min-saude.pt/>

### 2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

Centro de Saúde	Unidade Funcional	Localização	Telefone	Email
Águeda	USF Águeda + Saúde	Av. Calouste Gulbenkian, 173 – 3750-102 Águeda	234 611 282	<a href="mailto:usf_aguedamaissaude@csagueda.min-saude.pt">usf_aguedamaissaude@csagueda.min-saude.pt</a>
Albergaria-a-Velha	USF Rainha D. Tereza	Rua 25 de Abril 3850-004 Albergaria-a-Velha	234 523 213	<a href="mailto:usf_raindadtereza@csalbergaria.min-saude.pt">usf_raindadtereza@csalbergaria.min-saude.pt</a>
Aveiro	USF Aveiro - Aradas	Praça Rainha D. Leonor 3810-042 Aveiro	234 891 200	<a href="mailto:usf_aveiro-aradas@srsaveiro.min-saude.pt">usf_aveiro-aradas@srsaveiro.min-saude.pt</a>
Aveiro	USF Aveiro – Aradas-Pólo Aradas	Rua da Oliveira - Bonsucesso 3810-437 Aveiro	234 384 525	<a href="mailto:usf_aveiro-aradas@srsaveiro.min-saude.pt">usf_aveiro-aradas@srsaveiro.min-saude.pt</a>
Aveiro	USF Flor de Sal	Praça Rainha D. Leonor 3810-042 Aveiro	234 891 170	<a href="mailto:usf_flordesal@csaveiro.min-saude.pt">usf_flordesal@csaveiro.min-saude.pt</a>
Aveiro	USF Moliceiro - Aveiro	Praça Rainha D. Leonor 3810-042 Aveiro	234 891 205	<a href="mailto:usf_moliceiro@csaveiro.min-saude.pt">usf_moliceiro@csaveiro.min-saude.pt</a>
Aveiro	USF Salinas	Praça Manuel Damião 3800-540 Aveiro	234 910 000	<a href="mailto:ana.padrao@csaveiro.min-saude.pt">ana.padrao@csaveiro.min-saude.pt</a>

Aveiro	USF Santa Joana	Av. D. Afonso V - Santa Joana 3810-203 Aveiro	234 891 061	usf_santajoana@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	USF Viva Saúde – Pólo de S. Bernardo	Rua Cónego Maio – S. Bernardo 3810-089 Aveiro	234 341 239	ucsp_aveiro3@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	USF Esgueira +	Rua Pedro Vaz D’Eça S/N 3800- 322 Aveiro	234 312 890	usf_esgueira+@csaveiro.min-saude-.pt
Aveiro	USF Viva Saúde – Pólo de Oliveirinha	Rua do Braçal, 2 3810-854 Aveiro	234 941 137	ucsp_aveiro3@csaveiro.min-saude.pt
Estarreja	USF Terras do Antuã - Pólo Canelas	Rua Campo da Cruz 3865-006 Canelas	234 843 892	usf_terrasdoantua_canelas@csestarreja.min-saude.pt
Estarreja	USF Terras do Antuã - Pólo Fermelã	Estrada Nacional 109 3865-127 Fermelã	234 911 538	usf_terrasdoantua_fermela@csestarreja.min-saude.pt
Estarreja	USF Terras do Antuã - Pólo Salreu	Av. Visconde Salreu 3865-248 Salreu	234 841 726	usf_terrasdoantua@csestarreja.min-saude.pt
Ílhavo	USF Atlântico Norte	Rua Padre Rubens 3830-596 Gafanha da Nazaré	234 390 950	usf_atlanticonorte@csilhavo.min-saude.pt
Ílhavo	USF Beira Ria – Pólo Costa Nova	Rua Arrais Ançã, 40 3830-455 Costa Nova	234 369 884	extcostanova@csilhavo.min-saude.pt
Ílhavo	USF Beira Ria – Pólo Gafanha da Nazaré	Rua Padre Rubens	234 393 150	usf_beiraria@csilhavo.min-saude.pt
Ílhavo	USF Costa de Prata	Av. Dr. Rocha Madail 3830-193 Ílhavo	234 325 876	usf_costadeprata@csilhavo.min-saude.pt
Ílhavo	USF Leme	Av. Dr. Rocha Madail 3830-193 Ílhavo	234 325 876	usf_leme@csilhavo.min-saude.pt
Ovar	USF Alpha – Pólo S. Vicente	Av. do Emigrante 3880-820 S. Vicente Pereira Jusã	256 890 406	usf_alpha@csovar.min-saude.pt
Ovar	USF Alpha – Pólo Válega	Rua do Gac – 3880-501 Válega	256 590 060	usf_alpha@csovar.min-saude.pt

Ovar	USF Barrinha	Av. 29 de Março, 368 3885-518 Esmoriz	256 785 170	<a href="mailto:usf_barrinha@csovar.min-saude.pt">usf_barrinha@csovar.min-saude.pt</a>
Ovar	USF João Semana	Rua Dr. Francisco Zagalo 3880-225 Ovar	256 590 050	<a href="mailto:usf_joaosemana@csovar.min-saude.pt">usf_joaosemana@csovar.min-saude.pt</a>
Ovar	USF Laços – Pólo de Cortegaça	Rua do Gravinho 3885-282 Cortegaça	256 752 233	<a href="mailto:usf_lacos@csovar.min-saude.pt">usf_lacos@csovar.min-saude.pt</a>
Ovar	USF Laços – Pólo de Arada	Travessa do Parque Desportivo - Preguiça 3885-121 Arada	256 793 440	<a href="mailto:extarada@csovar.min-saude.pt">extarada@csovar.min-saude.pt</a>
Ovar	USF Laços – Pólo de Maceda	Rua S. Pedro 3885-769 Maceda	256 791 351	<a href="mailto:extmaceda@csovar.min-saude.pt">extmaceda@csovar.min-saude.pt</a>
Ovar	USF S. João Ovar	Rua Dr. Acácio Valente, 25 3880-678 São João Ovar	256 509 060	<a href="mailto:usf_sjoaoovar@csovar.min-saude.pt">usf_sjoaoovar@csovar.min-saude.pt</a>
Vagos	UCSP Sr.ª de Vagos	Av. Padre Alírio de Melo 3840-404 Vagos	234 799 700	<a href="mailto:usf_nsravagos@csvagos.min-saude.pt">usf_nsravagos@csvagos.min-saude.pt</a>
Vagos	UCSP Sr.ª de Vagos - Pólo Gafanha do Boa Hora	Rua Florestal 3840-252 Gafanha da Boa Hora	234 797 882	<a href="mailto:extgafboahora@csvagos.min-saude.pt">extgafboahora@csvagos.min-saude.pt</a>
Águeda	UCSP Águeda I - Pólo Macinhata do Vouga	Rua Senhora da Piedade, 43 3750-593 Macinhata do Vouga	234 571 227	<a href="mailto:extmacinhata@csagueda.min-saude.pt">extmacinhata@csagueda.min-saude.pt</a>
Águeda	UCSP Águeda I - Pólo Valongo do Vouga	Valongo do Vouga 3750-829 Valongo do Vouga	234 644 126	<a href="mailto:extvalongovouga@csagueda.min-saude.pt">extvalongovouga@csagueda.min-saude.pt</a> <a href="mailto:ucsp_agueda1@csagueda.min-saude.pt">ucsp_agueda1@csagueda.min-saude.pt</a>
Águeda	UCSP Águeda II - Pólo Belazaima do Chão	Rua da Igreja 3750-362 Belazaima do Chão	234 655 117	<a href="mailto:extbelazaimachao@csagueda.min-saude.pt">extbelazaimachao@csagueda.min-saude.pt</a>
Águeda	UCSP Águeda II - CS Águeda	Av. Calouste Gulbenkian, 173 3750-102 Águeda	234 610 210	<a href="mailto:ucsp_agueda2@csagueda.min-saude.pt">ucsp_agueda2@csagueda.min-saude.pt</a>



Águeda	UCSP Águeda III - Pólo Recardães	Rua da Junta – Póvoa da Igreja 3750-721 Recardães	234 691 416	extrecardaes@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda III - Pólo Fermentelos	Rua do Miradouro 3750-455 Fermentelos	234 721 786	extfermentelos@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda III - Pólo Travassô	Rua João Batista 3750-755 Travassô	234 629 461	exttravasso@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda III - Pólo Mourisca do Vouga	Rua do Campelinho 3750-786 Mourisca do Vouga	234 644 181	extmouriscavouga@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda V - Pólo Barrô	Rua da Fonte 3750-351 Barrô	234 621 605	extbarro@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda V - Pólo Aguada de Cima	Rua da Poça 3750-041 Aguada de Cima	234 666 363	extaguadacima@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda V - Pólo Aguada de Baixo	Rua Dr. António Almeida Roque, 7 3750-035 Aguada de Baixo	234 666 782	extaguadabaixo@csagueda.min-saude.pt
Águeda	UCSP Águeda V - Pólo Borralha	Largo da Feira 3750-856 Borralha	234 602 829	extborralha@csagueda.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I	Rua 25 de Abril 3850-004 Albergaria-a-Velha	234 525 108	ucsp_albergariavelha1@csalbergaria.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo Branca	Rua da Cultura 3850-564 Branca ALB	234 541 366	extbranca@csalbergaria.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo Ribeira de Fráguas	Rua da Igreja 3850-709 Ribeira de Fráguas	234 541 670	extribeirafraguas@csalbergaria.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo Angeja	Praça da República 3850-443 Angeja	234 911 497	extangeja@csalbergaria.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo Valmaior	Rua da Igreja 3850-826 Valmaior	234 520 611	extvalmaior@csalbergaria.min-saude.pt

Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo S. João Loure	Rua Carvalhal 3850-780 S. João de Loure	234 931 676	extsjoure@csalbergaria.min-saude.pt
Albergaria-a-Velha	UCSP Albergaria-a-Velha I - Pólo Alquerubim	Rua Senhora dos Aflitos - Ameal 3850-301 Alquerubim	234 931577	extalquerubim@csalbergaria.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia I - Pólo S. Lourenço do Bairro	Rua das Flores 3780-179 S. Lourenço do Bairro	231 528 214	ucsp_anadia1@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia I - Pólo Aguim	Rua do Vale 3780-621 Aguim	231 504 984	extaguim@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia I - Pólo Mogofores	Rua de S. Mateus 3780-453 Mogofores	231 511 068	extmogofores@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia I - Pólo Vilarinho do Bairro	Vilarinho do Bairro 3780-599 Vilarinho do Bairro	231 959 288	extvilarinhobairro@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia II - Pólo Sangalhos	Av. Dr. Seabra Dinis 3780-111 Sangalhos	234 746 092	extsangalhos@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia II - Pólo Amoreira da Gândara	Rua Principal 3780-011 Amoreira da Gândara	231 596 140	extmgandara@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia II - Pólo Avelãs de Caminho	Rua Combatentes 3780-351 Avelãs de Caminho	234 741 668	extavelascaminho@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia II - Pólo Avelãs de Cima	Avelãs de Cima 3780-403 Avelãs de Cima	231 522 002	extavelascima@csanadia.min-saude.pt
Anadia	UCSP Anadia III - Anadia	Rua Manuel Ferreira Tavares 3780-203 Anadia	231 519 600	ucsp_anadia3@csanadia.min-saude.pt
Aveiro	UCSP Aveiro I - Pólo São Jacinto	Rua Dr. Ginja Brandão 3800-901 Aveiro	234 331 182	extsjacinto@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	UCSP Aveiro II - Aveiro	Praça Rainha D. Leonor 3810-042 Aveiro	234 891 170	ucsp_aveiro2@csaveiro.min-saude.pt

Aveiro	UCSP Aveiro II - Pólo Eixo	Rua Monsenhor João Gonçalves Gaspar 3800-771 Aveiro	234 931 182	exteixe@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	UCSP Aveiro II - Pólo Nossa Senhora Fátima	Largo da Igreja - Mamodeiro 3810-744 Aveiro	234 941 609	extnsfatima@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	UCSP Aveiro II - Pólo Requeixo	Rua do Canto - Requeixo 3800-864 Aveiro	234 931 968	extrequeixo@csaveiro.min-saude.pt
Aveiro	UCSP Aveiro II - Pólo Nariz	Largo da Igreja - Nariz 3810-589 Aveiro	234 753 333	extnariz@csaveiro.min-saude.pt
Estarreja	UCSP Estarreja I - Pólo Estarreja	Rua Almeida Eça - Teixugueira 3860-335 Estarreja	234 810 600	ucsp_estarreja1@csestarreja.min-saude.pt
Estarreja	UCSP Estarreja I - Pólo Veiros	Rua Augusto Sousa Fernandes, 7 3860-601 Veiros	234 843 730	extveiros@csestarreja.min-saude.pt
Estarreja	UCSP Estarreja II - Pólo Avanca	Quinta do Gama - Avanca 3860-040 Avanca	234 884 165	ucsp_estarreja2@csestarreja.min-saude.pt
Estarreja	UCSP Estarreja II - Pólo Pardilhó	Rua dos Moliceiros 3860-425 Pardilhó	234 851 491	extpardilho@csestarreja.min-saude.pt
Ílhavo	UCSP Ílhavo I - Pólo Gafanha do Carmo	Rua Prof. José Cândido Ferreira Jorge 3830-408 Gafanha do Carmo	234 361 968	ucsp_ilhavo1@csilhavo.min-saude.pt
Ílhavo	UCSP Ílhavo I - Pólo Gafanha da Encarnação	Rua Prof. Francisco Corujo 3830-524 Gafanha da Encarnação	234 361 902	extgafencarnacao@csilhavo.min-saude.pt
Murtosa	UCSP Murtosa I - Murtosa	Rua União Beneficente Murtoense 3870-264 Murtosa	234 860 210	antonio.caravela@csmurtosa.min-saude.pt

Murtosa	UCSP Murtosa I - Pólo Bunheiro	R. Padre Gonçalo António Tavares Sousa 3870-034 Bunheiro	234 867 915	extbunheiro@csmurtosa.min-saude.pt
Murtosa	UCSP Murtosa I - Pólo Torreira	Rua Saudade 3870-340 Torreira	234 838 210	exttorreira@csmurtosa.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro I - Pólo Oliveira do Bairro	Rua do Hospital, 20 3770-231 Oliveira do Bairro	234 730 430	ucsp_obairro1@csobairro.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro I - Pólo Bustos	Rua da Igreja Velha 3770-015 Bustos	234 752 160	extbustos@csobairro.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro I - Pólo Mamarrosa	Rua Banda Filarmónica 3770-033 Mamarrosa	234 751 488	extmamarrosa@csobairro.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro I - Pólo Troviscal	Rua do Posto Médico 3770-410 Troviscal	234 751 902	exttroviscal@csobairro.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro II - Pólo Oiã	Rua 25 de Abril 3770-059 Oiã	234 729 410	ucsp_obairro2@csobairro.min-saude.pt
Oliveira do Bairro	UCSP Oliveira do Bairro II - Pólo Palhaça	Largo da Feira 3770-355 Palhaça	234 751 614	extpalhaca@csobairro.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Sever do Vouga	Morro da Póvoa 3740-214 Sever do Vouga	234 590 450	ucsp_svouga@cssvouga.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Cedrim	EN 328 3740-014 Cedrim	234 551 851	extcedrim@cssvouga.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Couto Esteves	Couto de Cima 3740-037 Couto Esteves	234 558 336	extcouteestes@cssvouga.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Pessegueiro Vouga	Rua da Banda Pessegueirense 3740-116 Pessegueiro do Vouga	234 551 518	extpessegueiro@cssvouga.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Rocas do Vouga	Rocas do Vouga 3740-182 Rocas do Vouga	234 558 311	extrocasvouga@cssvouga.min-saude.pt

Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Silva Escura	Rua do Cruzeiro 3740-313 Silva Escura	234 552 197	extsilvaescura@cssvouga.min-saude.pt
Sever do Vouga	UCSP Sever do Vouga - Pólo Talhadas	Largo Senhora da Graça 3740-412 Talhadas	234 561 222	exttalhadas@cssvouga.min-saude.pt
Vagos	UCSP Vagos I - Pólo Sosa	Rua Dr. António Santos Vieira 3840-355 Sosa	234 791 996	extsoza@csvagos.min-saude.pt
Vagos	UCSP Vagos II - Pólo Covão do Lobo	Rua do Comércio 3840-126 Covão do Lobo	234 781 357	extcovaolobo@csvagos.min-saude.pt
Vagos	UCSP Vagos II - Pólo Fonte Angeão	Rua Casa do Povo 3840-163 Fonte de Angeão	234 781 474	extfonteangeao@csvagos.min-saude.pt
Vagos	UCSP Vagos II - Pólo de Ouça	Rua da Estrada 3840-302 Ouça	234 791 650	extouca@csvagos.min-saude.pt
Vagos	UCSP Vagos II - Pólo Ponte de Vagos	Rua Principal 3840-326 Ponte de Vagos	234 781 400	ucsp_vagos2csvagos.min-saude.pt
Ovar	UCSP Ovar - Extensão de Saúde do Furadouro - Ovar	Rua Gonçalo Velho - Furadouro 3880-385 Ovar	256 591 114	_extfuradouro@csovar.min-saude.pt

### 3. CARATERIZAÇÃO GERAL

#### 3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: Dr. Manuel Duarte Rezende Pereira Sebe

##### Conselho Executivo

Diretor Executivo: Dr. Manuel Duarte Rezende Pereira Sebe

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: Dr. Manuel José Gomes Lebre

Presidente do Conselho da Comunidade: Eng.º José Ribau Esteves

##### Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: Dr. Manuel José Gomes Lebre

Vogal: Dra. Maria Irene Pereira Francisco

Vogal: Dr. José Manuel Vera-Cruz Félix

Vogal: Enfermeira Ana Isabel Gomes Sá

Vogal: Dra. Cláudia Jesus Gouveia G. M. Carqueija

#### 3.2 Órgão de Participação e Consulta

##### Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: Eng.º José Ribau Esteves

Telefone: 234 406 300

Email: presidente@cm-aveiro.pt

##### Comissão de Utentes

Representante:

Telefone:

Email:

Conselho Consultivo

Representante:

Telefone:

Email:

Comissão de Trabalhadores

Representante:

Telefone:

Email:

## 3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)

Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: Dra. Benilde Gonçalves Teixeira

Telefone: 234 401 200

e-mail: benilde.teixeira@srsaveiro.min-saude.pt

Gabinete do Cidadão

Coordenadora: Dra. Eunice Vera Pires Fresco Almeida

Telefone: 234 325 876

e-mail: gu-ilhavo@csilhavo.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	
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	X

8. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
9. RNU - Registo Nacional de Utentes	X
10. SAM - Sistema de Apoio ao Médico	
11. SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	
12. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	
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
20. SINAVE – Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
21. SISQUAL – Plataforma de registo biométrico de assiduidade	X
22. SGREC - Sistema de Gestão de Reclamações da ERS	X
23. SCLINICO Cuidados de Saúde Primários	X
24. RENTEV – Registo Nacional do Testamento Vital	X
25. GID – Sistema Integrado de Doença	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	
5. Medicine One	
6. Vitacare	

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

Existem procedimentos de segurança e cada utilizador altera a sua senha quando entende que o deve fazer, existindo ainda aplicações que forcem esta alteração, como por exemplo, RNU;

Existem *backups* diários e semanais;

Atualmente, não existem antivírus devidamente atualizados nos postos de trabalho e nos servidores, estando em curso o respetivo processo aquisitivo.



## 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. Gestão de doentes - Orientação</li> <li>2. Serviço Social - Orientação</li> <li>3. Serviço Financeiro – Manual de procedimentos</li> <li>4. Aprovisionamento - Manual de procedimentos</li> <li>5. Gestão de Recursos Humanos - Manual de procedimentos</li> <li>6. Regulamento Interno</li> <li>7. Gestão de Resíduos Hospitalares - Manual de procedimentos</li> <li>8. Manual de procedimentos – Orientações – Requisição e Armazenamento de Medicamentos e Produtos de Saúde nas Unidades de Saúde</li> <li>9. Gestão de risco clínico e não clínico – Práticas seguras na preparação e administração de injetáveis</li> <li>10. Manual de procedimentos sobre higienização de instalações e equipamentos</li> </ol>			

<ol style="list-style-type: none"><li>11. Reprocessamento de dispositivos médicos</li><li>12. Manual de segurança do doente</li><li>13. As Unidades Funcionais nomeadamente as USF têm manuais de procedimentos onde constam também os relativos ao acesso.</li><li>14. Manual de articulação inter-unidades e ACeS</li><li>15. Perfil de Saúde do ACeS Baixo Vouga</li><li>16. Plano Local de Saúde do ACeS Baixo Vouga</li><li>17. Relatório de atividades de 2016</li><li>18. Medidas de sustentabilidade a aplicar no ACeS Baixo Vouga (PEBC)</li><li>19. Informação aos profissionais de saúde – doentes de bactérias multirresistentes</li><li>20. Controlo de Infeção – Manual de Procedimentos</li></ol>	
--	--

## 6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações (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	Existe o gabinete do utente e do cidadão em articulação com as diversas Unidades Funcionais (composta por equipas multidisciplinares)
<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>		X	
<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 anexo os indicadores definidos</li> </ul>	X		No Anexo I apresentam-se os indicadores de resultados na componente do acesso e de produção, no entanto são monitorizados muitos outros além destes.
<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		As unidades funcionais nomeadamente as USF têm nos seus regulamentos Internos os tempos definidos.
<p>1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>	X		A todas as Unidades de Saúde e dentro de cada uma a todos os profissionais
<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		No acompanhamento e avaliação dos indicadores das UF'S
<p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?</p>	X		Planos de monitorização da responsabilidade do Conselho Clínico e de Saúde
<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		Ao Departamento de Planeamento e Contratualização da ARS Centro

1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		Reuniões do DE, CCS e UAG com as Unidades Funcionais. Divulgação de informação
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		Nas UF'S
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Os previstos na Portaria n.º 87/2015 de 23 de Março de 2015
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		Nas USF'S, Relatório do ACeS BV e Plano de Desempenho
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		No Plano de Desempenho
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		No que respeita aos cuidados de saúde primários
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		Está disponível/afixada e em guias de acolhimento das USF informação das áreas de atividade/serviços disponíveis
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	Existe e impresso sobre a data de consulta, tratamento aquando da marcação.
1.17 Em caso de referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os 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>
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da	X		Anexo II

sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)			
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?		X	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)		X	Atualmente o Registo de reclamações é efetuado no SGREC, programa de registo de reclamações da ERS – Anexo II.

## CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

### TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



ACeS do BAIXO VOUGA

Lei nº 15/2014 de 21 de março e Portaria nº87/2015, de 23 de março

Nível de acesso e tipo de cuidados	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	Tempos de Resposta Garantidos da Entidade	Tempos de Respostas da Entidade 2016
------------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------------------

**1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente (em dias)**

1.1 Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	Próprio dia	Próprio dia
1.2 Motivo não relacionado com doença aguda	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	15 dias úteis a partir da data do pedido	15 dias úteis a partir da data do pedido

**2.- Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta (em horas)**

2.1 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	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido
2.2 Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido

**3.- Consultas no domicílio a pedido do utente (em horas)**

3.1 Consultas no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional
---	--	--	--

## CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS do BAIXO VOUGA



Número de Consultas Realizadas									
Especialidade	2015			2016 (dados provisórios)			Variação 2015/2016		
	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Seguintes	Total de Consultas	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Seguintes	Total de Consultas	1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Seguintes	Total de Consultas
1. Adultos	233.701	790.350	1.024.051	231.040	808.284	1.039.324	-1,14%	2,27%	1,49%
2. Saúde Infantil	46.699	75.717	122.416	45.571	78.106	123.677	-2,42%	3,16%	1,03%
3. Saúde Materna	2.870	19.599	22.469	2.937	21.342	24.279	2,33%	8,89%	8,06%
4. Planeamento Familiar	31.779	8.775	40.554	31.386	8.828	40.214	-1,24%	0,60%	-0,84%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	315.049	894.441	1.209.490	310.934	916.560	1.227.494	-1,31%	2,47%	1,49%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	28.017	59.162	87.179	28.602	58.873	87.475	2,09%	-0,49%	0,34%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	66.966	104.067	171.033	68.205	103.463	171.668	1,85%	-0,58%	0,37%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	5.721	n.a.	n.a.	6.665	n.a.	n.a.	16,50%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	61.871	n.a.	n.a.	66.986	n.a.	n.a.	8,27%
10 Outras Especialidades	5.716	2.169	7.885	6.099	2.129	8.228	6,70%	-1,84%	4,35%

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

## CAPÍTULO IV – ANEXOS



**ACeS do BAIXO VOUGA**

## Listagem de Anexos:

Anexo I – Item 6 - Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Anexo II – Item 6 - Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

Anexo I – Indicadores de Resultados

<b>Contratualização Externa - Eixo Nacional</b>		Meta Contratualizada 2016	Resultado 2016
ID	Designação		
2013.006.01 FX	Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	89,50%	89,55%
2013.004.01 FX	Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	155,00%	170,49%
2013.278.01 FX	Proporção medicam. prescritos, que são genéricos	55,00%	55,89%
2013.047.01 FX	Proporção utentes >= 14 A, c/ reg. hábit. tabágic.	55,00%	59,76%
2013.074.01 FX	Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	98,00%	98,62%
87*	Taxa internamento DCV, entre residentes < 65 A	6,400	
2013.267.01 FX	Índice de acompanhamento adequado em PF, nas MIF	0,580	0,607
86*	Proporção de RN de termo de baixo peso	2,12%	
2013.064.01 FX	Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	68,90%	66,89%
85*	Incidência de amputações major nos membros inferiores (DM), em residentes	0,250	
2013.056.01 FX	Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	66,00%	64,18%
2013.068.01 FX	Despesa medic. faturados, por utiliz. (PVP)	165,00 €	166,99 €
2013.264.01 FX	Despesa MCDT fatur. por utiliz. (preço conven.)	69,00 €	74,25 €
72	Indicador de medição da satisfação dos utentes	n.c.	

<b>Contratualização Externa – Eixo Regional</b>		Meta Contratualizada 2016	Resultado 2016
ID	Designação		
2013.023.01 FX	Proporção hipertensos com risco CV (3 A)	56,50%	63,56%
2013.271.01 FX	Índice de acompanhamento adequado utentes DM	0,720	0,741
2013.045.01 FX	Proporção mulheres [25; 60[ A, c/ colpoc. (3 anos)	51,00%	49,90%
2013.275.01 FL	Proporção novos DM2 em terap. c/ metform. monot.	75,00%	75,77%

<b>Contratualização Externa – Eixo Local</b>		Meta Contratualizada 2016	Resultado 2016
ID	Designação		
2013.034.01 FX	Proporção obesos >=14A, c/ cons. vigil. obesid. 2A	61,50%	69,12%
2013.037.01 FX	Proporção DM c/ cons. enf. vigil. DM último ano	82,00%	80,61%

Fonte: SIARS

Estes dados apresentados são provisórios

Anexo II – Reclamações

**1. TIPO DE EXPOSIÇÕES****ACES BAIXO VOUGA**

Tipo de exposições	N.º	%
Reclamações	378	95%
Sugestões	7	2%
Elogios	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

**2. TEMAS ABORDADOS - NÍVEL 1**

TEMAS (nível 1)	N.º	%
1 - Acesso a cuidados de saúde	140	34%
2 - Cuidados de saúde e segurança do doente	61	15%
3 - Elogio/Louvor	12	3%
4 - Focalização no doente	36	9%
5 - Instalações e serviços complementares	16	4%
6 - Outros temas	43	10%
7 - Procedimentos Administrativos	83	20%
8 - Questões financeiras	8	2%
9 - Sugestão	6	1%
10 - Tempos de espera	8	2%
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>100%</b>

**3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

Tempo médio de resposta às exposições entradas no serviço, no período em avaliação / dias	29
---	----

## 4. ASSUNTOS ABORDADOS - NÍVEL 2

ASSUNTOS (nível 2)		N.º
1 - Acesso a cuidados de saúde	1.1 - Cuidados transfronteiriços	1
	1.2 - Discriminação em função da entidade financiadora	0
	1.3 - Discriminação em função de características pessoais	1
	1.4 - Discriminação em função de deficiência	0
	1.5 - Discriminação em função do estado de saúde	2
	1.6 - Emissão de credencial para transporte	3
	1.7 - Entraves imputáveis à entidade financiadora	0
	1.8 - Inscrição em médico de família	17
	1.9. Liberdade de escolha do prestador	8
	1.10. Redes de referenciação	5
	1.11. Regras do SIGIC	1
	1.12. Regras dos TMRG	5
	1.13. Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema	0
	1.14. Rejeição em razão de características pessoais	2
	1.15. Rejeição em razão de deficiência	0
	1.16. Rejeição em razão do estado de saúde	5
	1.17. Resposta em tempo útil/razoável	89
2 - Cuidados de saúde e segurança do doente	2.1. Adequação da dieta	0
	2.2. Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	26
	2.3. Avaliação de comorbilidades	1
	2.4. Dispensa de medicação/dispositivos de apoio	2
	2.5. Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos	0
	2.6. Habilitações dos profissionais	1
	2.7. Infecção associada aos cuidados de saúde	0
	2.8. Integração e continuidade dos cuidados	1
	2.9. Qualidade da informação de saúde disponibilizada	4
	2.10. Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	20
	2.11. Quedas/acidentes	0
	2.12. Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT	1
	2.13. Sistema de identificação do doente	0
	2.14. Sistema de identificação/administração de fármaco	2
	2.15. Sistema de identificação/realização de procedimento	1
	2.16. Sistemas de triagem	1
	2.17. Violência/agressão/assédio	0



3 - Elogio/Louvor	3.1. Direção/gestão	0
	3.2. Funcionamento dos serviços administrativos	3
	3.3. Funcionamento dos serviços clínicos	1
	3.4. Funcionamento dos serviços de apoio	1
	3.5. Instalações	0
	3.6. Pessoal clínico	4
	3.7. Pessoal não clínico	3
4 - Focalização no doente	4.1. Acompanhamento durante a prestação de cuidados	2
	4.2. Acompanhamento em fim de vida	0
	4.3. Consentimento informado e esclarecido	0
	4.4. Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	20
	4.5. Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	11
	4.6. Direito a privacidade/confidencialidade dos dados	1
	4.7. Direito a reclamação	0
	4.8. Direito a segunda opinião	0
	4.9. Dto a trat. pelos meios adequados, humanamente, prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	5
	4.10. Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	0
	4.11. Dispersão dos serviços	0
	4.12. Disponibilidade da Direção	0
	4.13. Práticas publicitárias	1
	4.14. Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais	0
	4.15. Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade	0
5 - Instalações e serviços complementares	5.1. Acessibilidades e barreiras arquitetónicas	0
	5.2. Adequação das instalações	5
	5.3. Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição	0
	5.4. Conforto das instalações	0
	5.5. Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1
	5.6. Estacionamento	0
	5.7. Estado de conservação das instalações	8
	5.8. Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio	1
	5.9. Funcionamento de dispensadores de água/ máquinas de "vending"	0
	5.10. Limpeza e salubridade das instalações	3
	5.11. Qualidade da alimentação	0
	5.12. Sinalética	0
	5.13. Sistemas de segurança	0

6 - Outros temas	6.1. Outro	29
	6.2. Prestador não identificado	0
	6.3. Reclamação anulada	10
	6.4. Reclamação anónima	3
	6.5. Reclamação fora de âmbito	2
	6.6. Reclamação ilegível	0
7 - Procedimentos Administrativos	7.1. Absentismo de pessoal administrativo e de apoio	3
	7.2. Absentismo de pessoal clínico	5
	7.3. Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)	18
	7.4. Atribuição de prioridades no atendimento	3
	7.5. Confirmação prévia de agendamentos	11
	7.6. Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	0
	7.7. Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços	0
	7.8. Emissão/renovação de receituário	0
	7.9. Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	1
	7.10. Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	6
	7.11. Formação inadequada de colaboradores	4
	7.12. Funcionamento do sistema de senhas	7
	7.13. Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	0
	7.14. Greve	0
	7.15. Horários de funcionamento	1
	7.16. Não atendimento por motivo imputável ao utente	7
	7.17. Processo de licenciamento	0
	7.18. Processo de registo na ERS	0
	7.19. Qualidade da informação institucional disponibilizada	12
	7.20. Responsabilização/reparação por danos sofridos	0
	7.21. Sistema da qualidade	3

8-Questões Financeiras	8.1. Comparticipações	0
	8.2. Concorrência	0
	8.3. Faturação adicional	0
	8.4. Faturação excessiva/abusiva	1
	8.5. Faturação/quitação extemporânea	0
	8.6. Faturação/quitação incompleta ou não discriminada	0
	8.7. Faturação/quitação inexistente	0
	8.8. Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas	0
	8.9. Orçamentos	0
	8.10. Pedido de autorização prévia (seguros)	0
	8.11. Questões contratuais (seguros/cartões)	0
	8.12. Taxas moderadoras	6
9 - Sugestão	9.1. Direção/gestão	0
	9.2. Funcionamento dos serviços administrativos	2
	9.3. Funcionamento dos serviços clínicos	2
	9.4. Funcionamento dos serviços de apoio	0
	9.5. Instalações	4
	9.6. Pessoal clínico	0
	9.7. Pessoal não clínico	0
10 - Tempos espera	10.1. Tempo de espera para atendimento administrativo	0
	10.2. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)	1
	10.3. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	3
	10.4. Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	1
	10.5. Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	3
	10.6. Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	0

**5. GRUPO PROFISSIONAL VISADO**

GRUPO PROFISSIONAL VISADO	N.º
Coordenador/Dirigente	97
Médico	2
Enfermeiro	1
Outro técnico superior de saúde/Tec. Diag. e Terapêutica	87
Assistente Técnico	19
Assistente Operacional	35
Outro	156

**6. DILIGÊNCIAS / MEDIDAS ADOPTADAS**

DILIGÊNCIAS / MEDIDAS ADOPTADAS	N.º
Abertura processo interno - envio para o Conselho Clínico	3
Abertura processo interno - envio para o Gabinete Jurídico	0
Abertura processo interno - envio para o Dep. Instalações Equipamentos	0
Abertura processo interno - envio para a Unidade Apoio Gestão	0
Abertura processo interno - envio para Presidente ARS	0
Implementação de medidas preventivas - introdução de alterações nos serviços	16
Implementação de medidas corretivas - pedido de desculpas	46
Implementação de medidas corretivas - recomendação	20
Implementação de medidas corretivas - introdução de alterações nos serviços	8
Instauração de processo disciplinar	0
Sem diligências - reclamação sem fundamento	16
Sem diligências - elogio/louvor	12
Sem diligências - folha de reclamação anulada	9
Sem diligências - explicação aceite pelo reclamante	15
Outras	252