

Relatório de Acesso

ACeS

COVA DA BEIRA



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE	3
1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	6
2.1 Localização da Sede	6
2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade	6
3. CARACTERIZAÇÃO GERAL	8
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	9
3.2 Órgão de Participação e Consulta	9
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	10
4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	11
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	11
4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde	11
4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.	12
5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	13
6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO	14
CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS	17
CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS	19
CAPÍTULO IV – ANEXOS	21

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 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 da Cova da Beira**, 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

- **Ganhos**

- Consolidação da Reforma dos CSP, implementação e reorganização de todas as unidades funcionais, com focus na articulação intrainstitucional e otimização de recursos;
- Implementação de Cartas de Compromisso do Diretor Executivo e do presidente do Conselho Clínico e de Saúde, Planos de Desempenho e Contratualização;
- Consolidação do conhecimento sociodemográfica, epidemiológico e de saúde da população – Diagnóstico de Saúde do ACeS;
- Incremento de cuidados de proximidade - UCCs, com as respetivas ECCI abrangendo a totalidade do ACeS, com reforço de cuidados domiciliários médicos e de enfermagem de natureza preventiva, curativa, reabilitadora, e ainda, reestruturação dos serviços, reorganização das Extensões de Saúde, com a criação de Polos de Saúde;
- Focus na gestão de equipas multidisciplinares e na orientação para os resultados, com disponibilidade de indicadores que auto e heteroavaliação dos cuidados prestados, visando a melhoria da qualidade e do acesso aos serviços de saúde;
- Estabelecimento de parcerias e protocolos de articulação com o Centro

Hospitalar Cova da Beira (CHCB), Universidade da Beira Interior (UBI) e Autarquias, potencializando sinergias interinstitucionais, e melhorando o acesso dos cuidados aos utentes;

- Novas ferramentas de informação e de gestão: PEM, SiiMA, PDS, SICO, MIM@UF, RNU e GEO-SAUDE;
- Implementação de medidas visando aumentar a acessibilidade aos cuidados de saúde, com diminuição da taxa de absentismo médico e de enfermagem;
- Elaboração de Plano Funcional para a implementação de uma Unidade Móvel de Saúde na zona sul do Concelho do Fundão;
- Encontra-se ainda em estudo a viabilidade da teleconsulta médica e de enfermagem.

- **Constrangimentos**

- Grande dispersão geográfica, acessibilidades difíceis e deficiente rede de transportes, agravado pelo despovoamento e isolamento das populações, contribuindo para a assimetria nas acessibilidades;
- Elevado nº de Extensões de Saúde, consumidoras de recurso, algumas das quais não devidamente qualificadas;
- Significativo número de utentes sem médico de família, e o envelhecimento populacional com aumento de utentes dependentes com pluripatologias;
- Insuficiência de recursos humanos com a contínua perda de profissionais de saúde e aperto orçamental;
- Falta de viaturas para apoio nos cuidados de saúde;
- Envelhecimento dos quadros médicos e de outros profissionais;
- Fragilidade dos Sistemas de Informação, sendo o mesmo inexistente em algumas Extensões de Saúde;
- Inadequada utilização dos serviços pelos utentes.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 Localização da Sede

Designação: ACeS da Cova da Beira

Morada: Avenida 25 de Abril – 6200-034 Covilhã

Telefone: 275330360

e-mail: acescbeira@arscentro.min-saude.pt

fax: 275330369

site: www.arscentro.min-saude.pt

2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

Centro de Saúde	Unidade Funcional	Localização	Telefone	Email
Belmonte	UCSP Belmonte - sede	Belmonte	275910030	csbelmonte@arscentro.min-saude.pt
Belmonte	Ext. Caria	Caria/Belmonte	275476697	csbelmonte@arscentro.min-saude.pt
Belmonte	UCC Belmonte	Belmonte	275910030	ucc.belmonte@arscentro.min-saude.pt
Covilhã	UCSP Covilhã -sede	Covilhã	275320650	cscovilha@arscentro.min-saude.pt
Covilhã	Ext. Boidobra	Boidobra	275322859	cscovilha@arscentro.min-saude.pt
Covilhã	Ext. Ferro	Ferro	275341138	cscovilha@arscentro.min-saude.pt
Covilhã	Ext. Peraboa	Peraboa	275476378	cscovilha@arscentro.min-saude.pt
Covilhã	UCC Covilhã	Covilhã	275320650	ucc.cavajuliana@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	UCSP Teixoso - sede	Teixoso	275920140	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	Ext Aldeia Souto	Aldeia Souto	275912568	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	Ext Orjais	Orjais	275912683	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	Ext Vale Formoso	Vale Formoso	275912019	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	Ext Verdelhos	Verdelhos	275924163	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt
Teixoso	Ext Vila Carvalho	Vila Carvalho	275333655	adm.teixoso@arscentro.min-saude.pt

Tortosendo	UCSP Tortosendo - sede	Tortosendo	275951182	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Ald. S. Franc. Assis	Ald. S. Franc. Assis	275657584	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Barco	Barco	275961917	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Barroca Grande	Barroca Grande	275657038	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Casegas	Casegas	275663165	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Cortes Meio	Cortes Meio	275971114	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Coutada	Coutada	275961949	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Dominguiso	Dominguiso	275950131	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Erada	Erada	275962351	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Ourondo	Ourondo	275662485	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Paul	Paul	275961143	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Peso	Peso	275950130	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext S. São Miguel	S. São Miguel	275663135	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext São Jorge	São Jorge	275657282	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Unhais Serra	Unhais serra	275971294	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Tortosendo	Ext Vales Rio	Vales Rio	275950023	adm.tortosendo@arscentro.min-saude.pt
Fundão	UCSP Fundão - Sede	Fundão	275750540	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Alcaide	Alcaide	275547145	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Alcaria	Alcaria	275774280	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Alpedrinha	Alpedrinha	275561138	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Atalaia Campo	Atalaia Campo	275567894	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Barroca Zêzere	Barroca Zêzere	275647629	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Bogas Baixo	Bogas Baixo	272746276	csfundao@arscentro.min-saude.pt

Fundão	Ext Bogas Cima	Bogas Cima	275647279	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Capinha	Capinha	275941281	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Castelejo	Castelejo	275598837	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Castelo Novo	Castelo Novo	275567806	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Fatela	Fatela	275547552	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Janeiro Cima	Janeiro Cima	272745189	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Lavacolhos	Lavacolhos	275598787	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Mata Rainha	Mata Rainha	275901467	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Orca	Orca	275901230	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Póvoa Atalaia	Póvoa Atalaia	275567706	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Quintãs	Quintãs	275931186	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Quintas Torre	Quintas Torre	275901447	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext São Martinho	São Martinho	275647628	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Silvares	Silvares	275662154	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Soalheira	Soalheira	272419220	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Souto Casa	Souto Casa	275598831	csfundao@arscentro.min-saude.pt
Fundão	Ext Vale Prazeres	Vale Prazeres	275567402	csfundao@arscentro.min-saude.pt
UCC Fundão	UCC Fundão	Fundão	275750540	ucc.fundao@arscentro.min-saude.pt
USP Cova Beira	USP Cova Beira	Fundão	275750540	usp.fundao@arscentro.min-saude.pt

Nota: Ext – Extensão

3. CARATERIZAÇÃO GERAL

3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: **Dr. João Henrique Pereira Bento**

Conselho Executivo

Diretor Executivo: **Dr. João Henrique Pereira Bento**

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: **Dr. António José Santos Silva**

Presidente do Conselho da Comunidade: **Dr. Carlos Manuel Abreu Mendes Pereira**

Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: **Dr. António José Santos Silva**

Vogal: **Dr.ª Marli Gomes de Pinho da Silva Loureiro**

Vogal: **Enf.º Carlos Manuel Ramos Martins**

Vogal: **Téc. Saúde ambiental Carla Suzana Gonçalves Mariano**

Vogal:

3.2 Órgão de Participação e Consulta

Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: **Dr. Carlos Manuel Abreu Mendes Pereira**

Telefone: **275330360**

Email: **acescbeira@arscentro.min-saude.pt**

Comissão de Utentes

Representante:

Telefone:

Email:

Conselho Consultivo

Representante: **Dr. João Henrique Pereira Bento**

Telefone: **275330360**

Email: **acescbeira@arscentro.min-saude.pt**

Comissão de Trabalhadores

Representante:

Telefone:

Email:

3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)

Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: **Dr. José Manuel Monteiro Alves**

Telefone: **275330360**

e-mail: **jose.alves@arscentro.min-saude.pt**

Gabinete do Cidadão

Coordenador(a): **Dr. João Duarte Gonçalves Mendonça**

Telefone: **275330360**

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

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

1. CENTRALGEST - Sistema Informático de Cobranças de Taxas Moderadoras	x
2. SGR - Sistema de Gestão de Reembolsos	x
3. SIIMA RASTREIOS	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.

São dadas indicações aos utilizadores para mudarem as suas passwords com alguma regularidade.

Fazem-se backups, diários e semanais, do programa SINUS.

Os acessos às várias aplicações são fornecidos conforme o grau de utilização e de responsabilidade do utilizador.

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"> 1. <u>Regulamento Interno</u> 2. <u>Plano de Ação da USP</u> 3. <u>Manual de Procedimentos da UAG</u> 4. <u>Orientações Internas</u> 5. <u>Gabinete Cidadão</u> 			

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"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
<p>1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a (s) instância (s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Anexo 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	Não são aplicáveis a todas as unidades na medida em que ainda existem unidades sem sistema informático.
<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	É objetivo deste ACES implementar medidas de monitorização a partir de 2014
<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 eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte</p>		X	

ou está associada aos indicadores de resultados)?			
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	X		Anexo II – Documento divulgado nas unidades do ACES C.B.
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	
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: www.arscentro.min-saude.pt

<p>1.19 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 (anexo)</p>	<p>X</p>		<p>Anexo III</p>
<p>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?</p>	<p>X</p>		
<p>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?</p>	<p>X</p>		<p>Solicitação de informação complementar</p>
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>		<p>X</p>	
<p>1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?</p>		<p>X</p>	
<p>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)</p>	<p>X</p>		<p>Anexo III</p>

CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



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

Nível de acesso e tipo de cuidados	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	Tempos de Resposta Garantidos da Entidade	Tempos de Respostas da Entidade 2013
1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente			
1.1 Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia
1.2 Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido
2.- Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
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 referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido
3.- Consultas no domicílio a pedido do utente			
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) hora se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) hora se a justificação do pedido for aceite pelo profissional

CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS da COVA da BEIRA

Número de Consultas Realizadas									
Especialidade	2012			2013			Variação 2012/2013		
	N.º 1 ^{as} Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	N.º 1 ^{as} Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	1 ^{as} Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas
1. Adultos	48.520	158.993	207.513	49.365	154.258	203.623	1,74%	-2,98%	- 1,87%
2. Saúde Infantil	6.606	7.365	13.971	6.798	8.043	14.841	2,91%	9,21%	6,23%
3. Saúde Materna (incluí cons. puerpélicas cons, subs.)	348	1.198	1.546	315	938	1.253	- 9,48%	- 21,70%	- 18,95
4. Planeamento Familiar	6.355	3.913	10.268	6.025	4.144	10.169	- 5,19%	5,90%	- 0,96%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	61.829	171.469	233.298	62.503	167.383	229.886	1,09%	- 2,38%	- 1,46%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	5.007	10.204	15.211	4.985	9.870	14.855	-0,44%	-3,27%	- 2,34%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	8.840	10.310	19.150	8.061	8.780	16.841	-8,81%	-14,84%	- 12,06%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	156	n.a.	n.a.	93	n.a.	n.a.	- 40,38%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	6.719	n.a.	n.a.	7.897	n.a.	n.a.	17,53%
10. Outras Especialidades (Saúde Pública)	355	5	360	232	11	243	-34,65%	120,0%	- 32,50%

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

CAPÍTULO IV – ANEXOS



Listagem de Anexos:

Anexo I – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Anexo II – Tempo de Resposta Garantidos, pergunta 1.11

Anexo III – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

ANEXO I

Contratualização Externa 2014 - Metas contratualizadas

Indicadores			Valores 2013	CB Meta
Eixo	ID	Designação		
Nacional	6	Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	85.89%	90,0%
	4	Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	79.64%	93,5%
	66	Proporção medicam. faturados, que são genéricos	34.85%	45,0%
	47	Proporção utentes >= 14 A, c/ reg. hábit. tabágic.	10.27%	25,0%
	74	Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	81%	90,0%
	87	Taxa internam. DCV, entre residentes < 65 A	*	5,80
	52	Proporção MIF, com acompanhamento adequado em PF	17.72%	30,0%
	86	Proporção de RN de termo, de baixo peso	*	1,70%
	64	Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	31.33%	40,0%
	85	Incid. amputações major Minf. (DM), em residentes	*	0,60
	56	Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	63.60%	67,0%
	68	Despesa medic. faturados, por utiliz. (PVP)	176.48€	163,00 €
	69	Despesa MCDTs fatur., por utiliz. SNS (p. conv.)	41.45€	39,00 €
	Regional	23	Proporção hipertensos com risco CV (3 A)	3.16%
43		Proporção DM c/ acompanham. adequado	5.93%	15,0%
45		Proporção mulheres [25; 60[A, c/ colpoc. (3 anos)	24.07%	40,0%
78		Proporção de utentes com diagnóstico DPOC	1.13%	4,0%
Local	10	Taxa de utilização de consultas de PF (méd.)	17.68%	30,0%
	14	Proporção RN c/ cons. méd. vigil. até 28 dias vida	74.39%	88,0%

* - Os referidos valores são valores GDH, são valores que não é possível retirar do SIARS, são valores que são fornecidos pela ACSS aos nossos serviços, normalmente são fornecidos com maior atraso temporal, e ainda não estão disponibilizados os valores do ano de 2013.

ANEXO II

12095ND04418EM

Divulgar +
 Médicos
 enfermeiros e Téc. Adm
 técnicos 251

A QUALIDADE NA ACESSIBILIDADE ÀS CONSULTAS

O atendimento dos utentes/doentes do Serviço Nacional de Saúde deve gerir-se por princípios de qualidade. As equipas de profissionais da saúde, administrativos(as), enfermeiros(as) e médicos(as), devem ter como objectivo um nível de assistência elevado. Nesse sentido, devem no desenvolvimento da sua actividade aqueles profissionais receber o utente/doente com simpatia e fazer uma correcta gestão das consultas de acordo com o que se encontra legislado.

A Portaria nº 1529/2008 veio regulamentar a Lei nº 41/2007 (Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde) e definir os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG).

De acordo com a Portaria nº 1529/2008, nas unidades de saúde dos cuidados de saúde primários:

1. Um utente não pode esperar mais de 15 dias úteis a partir da data do pedido de uma consulta num centro de saúde por motivo não relacionado com doença aguda;
2. No caso de doença aguda, o atendimento deve ser realizado no próprio dia do pedido, pelo médico ou pelo enfermeiro(a) de família do doente ou, em caso de manifesta impossibilidade, por outro daqueles profissionais de saúde em regime de intersubstituição;
3. Para a renovação de medicação em caso de doença crónica, o utente só pode esperar até 72 horas após a entrega do pedido;
4. O tempo máximo para obter "relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)" é de 48 horas.

O cumprimento do que se encontra legislado exige haja uma sobreposição de horários de trabalho entre todos os elementos da equipa, administrativos(as), enfermeiros(as) e médicos(as). É essencial que estes três grupos de profissionais cooperem sinergicamente de modo a poder obter-se um nível elevado de satisfação dos utentes/doentes. Sempre que um elemento do

doc. médicos, enf. chef, Alameda II
 25/9/12

grupo de trabalho considere que existe uma assimetria prática no cumprimento dos horários de trabalho, deve comunicá-lo por escrito ao Coordenador da sua Unidade.

Excepto a marcação de consultas programadas dirigidas a grupos profissionais vulneráveis ou a grupos de risco, que tem de ser programada pelos profissionais de saúde, enfermeiros(as) ou médicos(as), tendo em conta as normas e orientações técnicas da Direcção Geral de Saúde. A marcação das restantes consultas são da responsabilidade dos funcionários(as) administrativos(as). As regras de acesso aos cuidados de saúde primários são bastante claras e precisas, encontrando-se a sua violação tipificada como ilícito contra-ordenacional no Decreto-Lei 127/2009, sancionável para os prevaricadores com coima de 1000 a 3740,98 euros ou de 1500 a 44 891,81 euros, consoante o infractor seja pessoa singular ou colectiva.

ANEXO III

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

Tipo de exposição	1. Origem da Exposição				2. Serviço Visado						3. Grupo Profissional Visado					
	Livro Reclamações	Caixa sugestões	Carta/Email	TOTAL	SAP / Cons. Complementar	Consultas Médicas	Cuidados Enfermagem	Órgãos de Direção	Serviços Administrativos	Outros	Dirigente	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Operacionais	Assistentes Técnicos	Outros
Reclamações	58	5	4	67	6	41	3	3	12	2	3	40	5		18	1
Sugestões				0												
Elogios				0												
Total	58	5	4	67	6	41	3	3	12	2	3	40	5	0	18	1

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Prestação de cuidados de Saúde				0
Cuidados desadequados	12			12
Doentes sem Cuidados	18			18
Tempo de espera para cuidados	9			9
Actos Administrativos/Gestão				0
Procedimentos	9			9
Sistema de Informação	3			3
Leis, regras e normas	4			4
Relacionais/Comportamentais				0
Atendimento	11			11
Infraestruturas/Amenidades				0
Cuidados hoteleiros				0
Instalações e equipamentos	1			1

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	1			1
Pedido de desculpas	23			23
Bom desempenho profissional (Elogios)	6			6
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais				0
Inexistência de irregularidades no serviço	4			4
Recomendações aos profissionais visados	9			9
Introdução de alterações nos serviços visados	6			6
Envio ao Conselho Clínico do ACeS				0
Envio à UAG do ACeS				0
Envio à DIE da ARS Centro				0
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro				0
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro	2			2
Inconclusiva por falta de provas				0
Outro	16			16

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
CS Belmonte	9			9
CS Covilhã	21			21
CS Fundão	36			36
Outra Instituição	1			1
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	67
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	0
Total	67

N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	5
--	---

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 29 dias