

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

<b>Designação</b>	Agrupamento de Centros de Saúde de Dão-Lafões.																																																																																																																			
<b>Localização da sede</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b> <b>Fax</b> <b>site</b>	Avenida Dr. António José de Almeida, 3514-511 Viseu Telefone: 232419900 Fax: 232421110 <a href="mailto:secret@srsviseu.min-saude.pt">secret@srsviseu.min-saude.pt</a>																																																																																																																			
<b>o</b> <b>Unidades de saúde integradas na entidade</b> <b>Localização</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>UNIDADE FUNCIONAL</th> <th>MORADA</th> <th>TELEFONE</th> <th>ENDEREÇO ELECTRÓNICO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UCSP Aguiar da Beira</td> <td>Estrada Nacional 229, 3570-025</td> <td>232 689090</td> <td>csabeira@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Carregal do Sal</td> <td>R. Dona Rita Albergaria, 3430-261</td> <td>232 968270</td> <td>ccsal@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>CS Castro Daire</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>UCSP Castro Daire</td> <td>Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180</td> <td>232 319181</td> <td>cscaire@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Montemuro</td> <td>Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180</td> <td>232 319182</td> <td>usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Mangualde</td> <td>Av. Montes Hermínios 99, 3534-010</td> <td>232 619480</td> <td>csmangualde@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>CS Nelas</td> <td></td> <td>232 249890</td> <td>csnelas@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Canas de Senhorim</td> <td>Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070</td> <td>232 671150</td> <td>csenhorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Estrela do Dão</td> <td>Av. João 23, 3520-059</td> <td>232 249890</td> <td>usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>CS Oliveira Frades</td> <td>Rua dos Combatentes Feira, 3680-078</td> <td>232 760400</td> <td>csufrades@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Lafões</td> <td>Largo da Feira, 3680-076</td> <td>232 760400</td> <td>usflafoes@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Penalva Castelo</td> <td>Av. Castendo, 3550-185</td> <td>232 640060</td> <td>cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Santa Comba Dão</td> <td>Av. Vasco da Gama, 3440-326</td> <td>232 880840</td> <td>csscdao@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP S. Pedro do Sul</td> <td>Largo da Negrosa, 3660-439</td> <td>232 720180</td> <td>csspsul@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Sátão</td> <td>Rua da Miusã, nº 319</td> <td>232 980120</td> <td>cssatao@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Tondela</td> <td>Avenida 25 de Abril, 3460-514</td> <td>232 814040</td> <td>cstondela@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Vila Nova de Paiva</td> <td>Rua do Malhadinhas nº. 10, 3650-221</td> <td>232 604781</td> <td>csvnpaiva@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP Vouzela</td> <td>Alameda Dom Duarte, 3670-250</td> <td>232 740110</td> <td>csvouzela@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>CS Viseu 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>USF Infante D. Henrique</td> <td>Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511</td> <td>232 419927</td> <td>usfidh@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Viseu-Cidade</td> <td>Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511</td> <td>232 419938</td> <td>usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Alves Martins</td> <td>Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511</td> <td>232 419941</td> <td>usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Lusitana</td> <td>Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511</td> <td>232 419940</td> <td>usflusitana@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>CS Viseu 3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>USF Grão Vasco</td> <td>R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027</td> <td>232 467298</td> <td>usfgraovasco@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>USF Viriato</td> <td>R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027</td> <td>232 467294</td> <td>usfviriato@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> <tr> <td>UCSP D. Duarte</td> <td>R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027</td> <td>232 467298</td> <td>ucspdduarte@srsviseu.min-saude.pt</td> </tr> </tbody> </table>				UNIDADE FUNCIONAL	MORADA	TELEFONE	ENDEREÇO ELECTRÓNICO	UCSP Aguiar da Beira	Estrada Nacional 229, 3570-025	232 689090	csabeira@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Carregal do Sal	R. Dona Rita Albergaria, 3430-261	232 968270	ccsal@srsviseu.min-saude.pt	CS Castro Daire				UCSP Castro Daire	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319181	cscaire@srsviseu.min-saude.pt	USF Montemuro	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319182	usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Mangualde	Av. Montes Hermínios 99, 3534-010	232 619480	csmangualde@srsviseu.min-saude.pt	CS Nelas		232 249890	csnelas@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Canas de Senhorim	Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070	232 671150	csenhorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt	USF Estrela do Dão	Av. João 23, 3520-059	232 249890	usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt	CS Oliveira Frades	Rua dos Combatentes Feira, 3680-078	232 760400	csufrades@srsviseu.min-saude.pt	USF Lafões	Largo da Feira, 3680-076	232 760400	usflafoes@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Penalva Castelo	Av. Castendo, 3550-185	232 640060	cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Santa Comba Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	csscdao@srsviseu.min-saude.pt	UCSP S. Pedro do Sul	Largo da Negrosa, 3660-439	232 720180	csspsul@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Sátão	Rua da Miusã, nº 319	232 980120	cssatao@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Tondela	Avenida 25 de Abril, 3460-514	232 814040	cstondela@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Vila Nova de Paiva	Rua do Malhadinhas nº. 10, 3650-221	232 604781	csvnpaiva@srsviseu.min-saude.pt	UCSP Vouzela	Alameda Dom Duarte, 3670-250	232 740110	csvouzela@srsviseu.min-saude.pt	CS Viseu 1				USF Infante D. Henrique	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419927	usfidh@srsviseu.min-saude.pt	USF Viseu-Cidade	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419938	usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt	USF Alves Martins	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419941	usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt	USF Lusitana	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419940	usflusitana@srsviseu.min-saude.pt	CS Viseu 3				USF Grão Vasco	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	usfgraovasco@srsviseu.min-saude.pt	USF Viriato	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467294	usfviriato@srsviseu.min-saude.pt	UCSP D. Duarte	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	ucspdduarte@srsviseu.min-saude.pt
UNIDADE FUNCIONAL	MORADA	TELEFONE	ENDEREÇO ELECTRÓNICO																																																																																																																	
UCSP Aguiar da Beira	Estrada Nacional 229, 3570-025	232 689090	csabeira@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Carregal do Sal	R. Dona Rita Albergaria, 3430-261	232 968270	ccsal@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
CS Castro Daire																																																																																																																				
UCSP Castro Daire	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319181	cscaire@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Montemuro	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319182	usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Mangualde	Av. Montes Hermínios 99, 3534-010	232 619480	csmangualde@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
CS Nelas		232 249890	csnelas@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Canas de Senhorim	Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070	232 671150	csenhorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Estrela do Dão	Av. João 23, 3520-059	232 249890	usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
CS Oliveira Frades	Rua dos Combatentes Feira, 3680-078	232 760400	csufrades@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Lafões	Largo da Feira, 3680-076	232 760400	usflafoes@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Penalva Castelo	Av. Castendo, 3550-185	232 640060	cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Santa Comba Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	csscdao@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP S. Pedro do Sul	Largo da Negrosa, 3660-439	232 720180	csspsul@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Sátão	Rua da Miusã, nº 319	232 980120	cssatao@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Tondela	Avenida 25 de Abril, 3460-514	232 814040	cstondela@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Vila Nova de Paiva	Rua do Malhadinhas nº. 10, 3650-221	232 604781	csvnpaiva@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP Vouzela	Alameda Dom Duarte, 3670-250	232 740110	csvouzela@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
CS Viseu 1																																																																																																																				
USF Infante D. Henrique	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419927	usfidh@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Viseu-Cidade	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419938	usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Alves Martins	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419941	usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Lusitana	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419940	usflusitana@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
CS Viseu 3																																																																																																																				
USF Grão Vasco	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	usfgraovasco@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
USF Viriato	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467294	usfviriato@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	
UCSP D. Duarte	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	ucspdduarte@srsviseu.min-saude.pt																																																																																																																	

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

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>Direcção / Administração</b>	<b>Diretor Executivo ACES Dão Lafões:</b> - Dr. José Armando Marques Neves:	
<b>Fiscalização</b>		
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)		
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<b>Unidade de Apoio à Gestão</b>	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>Gabinete do Cidadão</b> 232419900 / 232814040  gutondela@srsviseu.min-saude.pt	

**C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	
2. SINUS	X
3. SAM	X
4. SAPE	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	X
9. SIARS	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. RNU	X
2. ALERT	X
3. MEDICINE ONE	X
4. VITACARE	X
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Da responsabilidade da ACSS

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?		X	*
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?		X	*
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?		X	*
<p>1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)</p> <p>1. ....</p> <p>2. ....</p> <p>...</p> <p>3. ....</p> <p>...</p> <p>4. ....</p> <p>...</p> <p>5. ....</p>			

\* **Observação:** O ACES Dão Lafões foi criado pela Portaria nº 394-A/2012, de 29 de Novembro, que resultou da fusão dos ACES Dão Lafões I, ACES Dão Lafões II e ACES Dão Lafões III, pelo que ainda não dispõe de documentos de orientação

## E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ref<sup>o</sup> e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>		X	
<b>1.3</b> Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>		X	
<b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?		X	
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar		X	
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?		X	
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?		X	
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?		X	
<b>1.9</b> 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	
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?		X	
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)		X	
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		X	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	
<b>1.14</b> Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta,		X	

informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar			
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de 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 respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?		X	
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		Sim no âmbito do Gabinete do Cidadão. Segue quadro resumo em 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 correcção?			
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?		X	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspecção-Geral das Actividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)		X	

**Observação:** O ACES Dão Lafões foi criado pela Portaria nº 394-A/2012, de 29 de Novembro, que resultou da fusão dos ACES Dão Lafões I, ACES Dão Lafões II e ACES Dão Lafões III, ainda se encontra em fase de reorganização interna, carecendo de verificar/implementar a carta dos direitos de acesso em todo o ACES.

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA  
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2012**  
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2012
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	Dados não disponíveis	
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	Dados não disponíveis	
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	Dados não disponíveis	
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	Dados não disponíveis	
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	Dados não disponíveis	
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

<b>Cirurgia programada</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

**ANÁLISE ESPECÍFICA  
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE  
PRIMÁRIOS  
(ACES e ULS)**

## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 <sup>as</sup> consultas o 2012	Nº 1 <sup>as</sup> consultas 2011	Varição 2012 –2011 (%)	Nº consultas subsequentes 2012	Nº consultas subsequentes 2011	Varição 2012 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	166.941	-	-	551.056	-	-
Consultas de saúde infantil	31.574	-	-	45.307	-	-
Consultas de saúde materna	1.676	-	-	11.477	-	-
Consultas de planeamento familiar	20.032	-	-	8.751	-	-
Vigilância de doentes diabéticos	16.820	-	-	45.318	-	-
Vigilância de doentes hipertensos	35.291	-	-	69.663	-	-
Consultas médicas no domicílio	-	-	-	4.109 a)	-	-
Consultas de enfermagem no domicílio	-	-	-	32.134 a)	-	-
...					-	-

a) Não dispomos de 1<sup>as</sup> consultas de domicílios.

Considerando que o ACES Dã Lafões entrou em funcionamento em 30 de Novembro de 2012, não são fornecidos dados de 2011 já que ainda não existia enquanto tal,

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**









HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2012	Nº de exames realizados 2012	Varição 2012-2012 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2012
Cateterismo cardíaco				
Pacemaker cardíaco				

**ANEXO**  
**Gabinete do Cidadão**  
**Reclamações/Sugestões relativas ao acesso aos Cuidados de Saúde –**  
**Ano 2012**

<b>Reclamações</b>		
<b>Tipo de Reclamação</b>	Doentes sem cuidados	88
	Cuidados desadequados	16
	Tempo de espera para cuidados	34
	Procedimentos	37
	Sistema de informação	20
	Leis, regras e normas	38
	Atendimento	40
	Instalações e Equipamentos	12
	Cuidados Hoteleiros	1
<b>Origem</b>	UCSP Aguiar da Beira	3
	UCSP Carregal do Sal	14
	UCSP Castro Daire	7
	USF Montemuro	1
	UCSP Mangualde	7
	UCSP Terras de Azurara	0
	USF Estrela do Dão	31
	UCSP Canas de Senhorim	10
	USF Lafões	2
	UCSP Penalva do Castelo	7
	UCSP Santa Comba Dão	7
	UCSP São Pedro do Sul	25
	SUB São Pedro do Sul	16

	UCSP Satão	13
	UCSP Campo/Caramulo	5
	UCSP Canas Santa Maria	5
	UCSP Tondela	37
	UCSP Vila Nova de Paiva	7
	USF Alves Martins	11
	USF Infante D. Henrique	10
	USF Lusitana	5
	USF Viseu Cidade	14
	UCSP D. Duarte	17
	USF Grão Vasco	2
	USF Viriato	3
	UCSP Vouzela	11
	Unidade de Saúde Pública	3
	CAD(Centro Aconselhamento e Detecção Percoce do VIH)	1
<b>Objecto</b>	Absentismo de pessoal médico	2
	Alteração de Consulta sem aviso prévio	1
	Anulação de consulta	3
	Ausência de substituição de profissionais	18
	Ausência/Insuficiente dimensão do estacionamento	1
	Demora emissão documento comprovativo situação de doença	2
	Desadequação do equipamento	4
	Desadequação do sistema de marcação de consultas	1
	Desarticulação da informação entre serviços	6
	Desorganização serviços de admissão	3

Desrespeito no trato interpessoal	3
Desrespeito pela privacidade	1
Diagnóstico errado	2
Diagnóstico incompleto	3
Dificuldade de inscrição em M.F.	2
Dificuldade de marcação de consulta	62
Dificuldade de prescrição para doença crónica	1
Dificuldade/recusa da emissão de credencial	3
Dificuldade/recusa da emissão de receitas	1
Escassez de equipamentos	0
Escassez de material de consumo clínico	3
Espaço físico desadequado	1
Excesso de procedimentos administrativos	2
Extravio de meios complementares de diagnóstico	0
Falta de atendimento	1
Falta de conforto	1
Falta de cortesia	22
Fala de informação em tempo útil	4
Falta de informação sobre o funcionamento dos Serviços Saúde	18
Fala de manutenção do equipamento	8
Falta de pessoal de enfermagem	1
Falta de pessoal médico	1
Falta de resposta	1
Falta de sigilo profissional	0
Formação adequada inexistente	2
Incumprimento do horário de funcionamento do serviço	2

	Inexistência de serviço solicitado	1
	Instalações inadequadas	0
	Livre escolha(direito de opção)	1
	Má interpretação da lei	2
	Má prática	5
	Negligência	1
	Perfil desadequado	4
	Recusa de consulta	20
	Recusa referenciação para hospital	2
	Regras inadequadas/inaplicáveis	21
	Sistema de acompanhantes	1
	Sistema de Informação	1
	Taxas Moderadoras	13
	Tempo de espera para atendimento	23
<b>Consequências</b>	Alteração de procedimentos internos	24
	Alteração de procedimentos relativamente à acessibilidade dos utentes aos cuidados de saúde	22
	Atualização de informação no Portal da Saúde	1
	Deferimento de pedido de isenção do pagamento de taxas moderadoras	4
	Disponibilizar e melhorar o acesso à informação	31
	Encaminhamento a consulta da especialidade	1
	Inscrição em ficheiro clínico	2
	Melhorar o sistema de atendimento de chamadas telefónicas	4
	Pedido de parecer superiormente	2

Processo em fase de investigação no Ministério Público	2
Reforçar a informação aos Utentes relativamente ao sistema de marcação consultas	25
Reforço aos funcionários relativamente ao relacionamento e falta de cortesia	14
Remodelação/Substituição de equipamento	2
Reparação de equipamento	1

Fonte: Gabinete do Cidadão

ACES Dão Lafões