

Relatório de Acesso

ACeS

DÃO-LAFÕES



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE	3
1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	5
2.1 Localização da Sede	5
2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade	5
3. CARACTERIZAÇÃO GERAL	7
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	7
3.2 Órgão de Participação e Consulta	7
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	8
4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	9
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	9
4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde	9
4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.	10
5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	11
6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO	12
CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS	15
CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS	17
CAPÍTULO IV – ANEXOS	19

CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE



1. NOTA INTRODUTÓRIA

Enquadramento

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

O referido relatório contém informação acerca das principais áreas de prestação de cuidados do **ACES do Dão-Lafões**, visando a avaliação do acesso, na ótica da Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro, que publicitou os Tempos Máximos de Resposta (TMR) garantidos nos diversos tipos de prestação de cuidados sem carácter de urgência.

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

Relativamente ao ano anterior houve um aumento de recursos humanos na área da enfermagem enquanto que na área médica as admissões não compensaram as aposentações criando uma situação de carência com impacto considerável no acesso aos cuidados médicos por parte da população utilizadora dos nossos serviços.

No entanto, na área dos recursos humanos a situação mais preocupante é no sector administrativos onde desde há longo tempo o número de efectivos tem vindo a decrescer com um significativo impacto negativo na acessibilidades aos serviços, pois a porta de entrada esta carente do 1º contacto humano, esclarecedor e orientador do modo de garantir e satisfazer a procura do cuidado de saúde.

De relevância na prestação de cuidados de saúde são os cuidados domiciliários que igualmente se encontram constrangidos pela constante avançar da idade média do nosso parque automóvel ao que se associa a carência de assistentes operacionais (com a categoria de motorista).

De relevância positiva é o desempenho dos nossos profissionais, mais manifestada no ultrapassar da carência de recursos materiais indispensáveis à desejável prestação de cuidados de saúde, carência esta justificada pelos constrangimentos processuais e económicos em vigor não se compadecendo com as reais necessidades mas enfrentados com a vontade de um bom desempenho assistencial.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 Localização da Sede

Designação: ACeS do Dão-Lafões

Morada: Avenida Dr. António José de Almeida, 3514-511 VISEU

Telefone: 232 419 900

e-mail: secret@srsviseu.min-saude.pt

fax: 232 421 110

site: www.arscentro.min-saude.pt

2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

UNIDADE FUNCIONAL	MORADA	TELEFONE	FAX	ENDEREÇO ELECTRÓNICO
UCSP Aguiar da Beira	Estrada Nacional 229, 3570-025	232 689090	232 689091	csabeira@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Carregal do Sal Extensão Cabanas de Viriato UCC Aristides Sousa Mendes	R. Dona Rita Albergaria, 3430-261	232 968270	232 960054	cscsal@srsviseu.min-saude.pt cviriato.cscsal@srsviseu.min-saude.pt ucc.carregaldosal@gmail.com
UCSP Castro Daire Extensão Parada de Ester UCC Castro Daire	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319181	232 319189	cscaire@srsviseu.min-saude.pt pester.cscaire@srsviseu.min-saude.pt enfcaire@srsviseu.min-saude.pt
USF Montemuro Pólo Mões	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319182	232 319187	usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt moes.usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Mangualde	Av. Montes Hermínios 99, 3534-010	232 619480	232 619489	cmangualde@srsviseu.min-saude.pt
USF Terras de Azurara	Av. Montes Hermínios 99, 3534-010	232 619486	não tem	adm.usf.mang@gmail.com
CS Nelas Extensão Carvalhal Redondo Extensão Santar UCC Nelas com Mais Saúde	Av. João 23, 3520-059	232 249890	232 249892	csnelas@srsviseu.min-saude.pt credondo.csnelas@srsviseu.min-saude.pt santar.csnelas@srsviseu.min-saude.pt uccnelas@gmail.com
UCSP Canas de Senhorim	Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070	232 671150	não tem	cshorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt
USF Estrela do Dão	Av. João 23, 3520-059	232 249890	232 249892	usfstreladodaos@srsviseu.min-saude.pt
CS Oliveira Frades	Rua dos Combatentes Feira, 3680-078	232 760400	232 760401	csufrades@srsviseu.min-saude.pt
USF Lafões Pólo Ribeiradio Pólo Pinheiro de Lafões	Largo da Feira, 3680-076	232 760400	232 760401	usflafoes@srsviseu.min-saude.pt ribeiradio.usflafoes@srsviseu.min-saude.pt plafoes.usflafoes@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Penalva Castelo UCC Pena de Alva	Av. Castendo, 3550-185	232 640060	232 640062	cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt almluis@gmail.com
UCSP S. C. Dão – S. João Areias UCC Santa Comba Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	232 880841	csscdao@srsviseu.min-saude.pt sjareias.csscdao@srsviseu.min-saude.pt alice.cruz@gmail.com
USF Rio Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	232 880841	usfriodao@srsviseu.min-saude.pt
UCSP S. Pedro do Sul Extensão Santa Cruz da Trapa Extensão Pindelo dos Milagres	Avenida da Ponte n.º 20, 3660-511	232 720180	232 720189	csspsul@srsviseu.min-saude.pt sctrapa.csspsul@srsviseu.min-saude.pt pmilagres.csspsul@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Sátão Extensão Avelal Extensão Lamas UCC Mirante do Seixo	Rua da Miusã, nº 319	232 980120	232 980123	cssatao@srsviseu.min-saude.pt avelal.cssatao@srsviseu.min-saude.pt lamas.cssatao@srsviseu.min-saude.pt uccmiranteseixo@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Tondela Extensão de Molelos UCC Tondela	Avenida 25 de Abril, 3460-514	232 814040	232 814048	cstondela@srsviseu.min-saude.pt molelos.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ucctondela@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Campo/Caramulo Extensão Caramulo	Rua Bernardini Pereira Ribeiro, nº 89, 3465-053	232 851497	232 851497	cbesteiros.cstondela@srsviseu.min-saude.pt caramulo.cstondela@srsviseu.min-saude.pt

Extensão São João do Monte				sjmonte.cstondela@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Canas Santa Maria Extensão Lageosa	Rua da Igreja, 3465-059	232 841172	232 841175	csmaria.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ldao.cstondela@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Vila Nova de Paiva	Rua do Malhadinhas nº. 10, 3650-221	232 604781	232 604782	csvnpaiva@srsviseu.min-saude.pt
CS Viseu 1				
USF Infante D. Henrique	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419927	não tem	usfidh@srsviseu.min-saude.pt
USF Viseu-Cidade Pólo Bodiosa	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419938	232 419934	usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt bodiosa.usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt
USF Alves Martins	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419941	não tem	usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt
USF Lusitana	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419940	232 419942	usflusitana@srsviseu.min-saude.pt
CS Viseu 3				
USF Grão Vasco	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	232 467299	usfgraovasco@srsviseu.min-saude.pt
USF Viriato Pólo Torredeita	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467294	232 467299	usfviriato@srsviseu.min-saude.pt torredeita.usfviriato@srsviseu.min-saude.pt
UCSP D. Duarte Extensão Lordosa Extensão Cepões Extensão Silgueiros	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	232 467299	ucspdduarte@srsviseu.min-saude.pt lordosa.usfviseucidade@srsviseu.min-saude.pt cepoes.csviseu@srsviseu.min-saude.pt silgueiros.csviseu@srsviseu.min-saude.pt
UCC Viseu	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419900	não tem	uccviseu@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Vouzela Extensão Alcofra Extensão Cambra Extensão Campia Extensão Queirã UCC Vouzela	Rua Ribeiro Cardoso, 3670-257	232 740110	232 740119	csvouzela@srsviseu.min-saude.pt alcofra.csvouzela@srsviseu.min-saude.pt cambra.csvouzela@srsviseu.min-saude.pt campia.csvouzela@srsviseu.min-saude.pt queira.csvouzela@srsviseu.min-saude.pt mama@sapo.pt
USP	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419900	232419915	ds@srsviseu.min-saude.pt

3. CARATERIZAÇÃO GERAL

3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: **José Armando Marques Neves**

Conselho Executivo

Diretor Executivo: **José Armando Marques Neves**

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: **Dr. Lino José Ministro Esteves**

Presidente do Conselho da Comunidade:

Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: **Lino José Ministro Esteves**

Vogal: **Isabela Maria França e Silva de Almeida;**

Vogal: **Rita Maria Ferreira Figueiredo;**

Vogal: **Rui Manuel Tavares Dionísio;**

Vogal: **Maria Margarida Martins Coelho Messias.**

3.2 Órgão de Participação e Consulta

Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade:

Telefone:

Email:

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: Isabel Maria Gonçalves Ferreira

Telefone: 232419900

e-mail: uag@srsviseu.min-saude.pt

Gabinete do Cidadão

Coordenadora: Maria Isabel Ribeiro Abranches S. Mendes

Telefone: 232814040

e-mail: gu@srsviseu.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	
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. RHV/SAG	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	X
6. Vitacare	X
7. TAONET	X

8. WEBRHV	X
9. SPMS compras e logística	X

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

O ACeS/ACSS atribui os acessos, a responsabilidade de mudança periódica de password dos utilizadores finais.

São feitos Backups.

Existem antivírus nos equipamentos que o suportam, os que não têm antivírus têm bloqueados os dispositivos externos.

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. Regulamento Interno do ACES DL 2. Plano de Ação 2014/2016 3. Regulamento Interno da URAP 4. Metodologia de Contratualização da ACSS 5. 6. 7. 8. 			

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		Conselho Clínico e de Saúde e Gabinete do Cidadão
<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 	X		Anexo I
<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 II
<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		Vertical – ARS Centro Horizontal – Unidades de Saúde Familiares
<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		SIM para os indicadores contratualizados
<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		Anexo I
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	X		Anexo I
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		Esta informação não foi afixada na UCSP Canas de Senhorim, UCSP Mangualde e UCSP Terras de Azurara.
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	O ACeS DL não possui sítio na internet.
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>	X		Anexo III
<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>	X		SIM no relativo às medidas de correcção
<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>	X		SIM através da solicitação de informação complementar
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>		X	
<p>1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?</p>		X	
<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>	X		<p>No entanto, 80 das 210 Exposições entradas no ano de 2013, foram ou estão a ser tratadas manualmente porque 3 das interlocutoras do Gabinete do Cidadão ainda não dispõem de acesso ao SGRS. Anexo III</p>

CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



AcEs do DÃO LAFÕES

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	Dados não disponíveis
1.2 Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	Até 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido	Dados não disponíveis

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	Dados não disponíveis
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	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	Dados não disponíveis

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) horas se a justificação do pedido como doença aguda for aceite pelo profissional e até 7 (sete) dias úteis a partir da data do pedido para situações de doença não aguda.	Dados não disponíveis
--	--	---	-----------------------

CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS do DÃO LAFÕES

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	167.612	553.405	721.017	164.997	542.886	707.883	-1,56%	-1,90%	-1,82%
2. Saúde Infantil	31.663	45.589	77.252	30.304	43.382	73.686	-4,29%	-4,84%	-4,62%
3. Saúde Materna (incluí cons. puerpéris nas cons, subs.)	1.678	13.815	15.493	1.628	11.412	13.040	-2,98%	-17,39%	-15,83%
4. Planeamento Familiar	20.052	8.916	28.968	19.324	9.749	29.073	-3,63%	9,34%	0,36%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	221.005	621.725	842.730	216.253	607.429	823.682	-2,15%	-2,30%	-2,26%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	16.828	45.769	62.597	17.850	48.414	66.264	6,07%	5,78%	5,86%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	35.316	70.542	105.858	37.801	75.360	113.161	7,04%	6,83%	6,90%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	4.166	n.a.	n.a.	4.306	n.a.	n.a.	3,36%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	32.915	n.a.	n.a.	33.208	n.a.	n.a.	3,10%
10 Outras Especialidades	3.155	1.964	5.119	1.666	2.525	4.191	-47,19%	28,56%	-18,13%

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

CAPÍTULO IV – ANEXOS



ACeS do DÃO LAFÕES

Listagem de Anexos:

Anexo I – Carta dos Direitos de Acesso, pergunta 1.2 e 1.10

Anexo II – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Anexo III – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

ANEXO I

6.
1.2

①



MINISTÉRIO DA SAÚDE

ARSC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.

**CIRCULAR**

N.º 05/DE/2013 Data: 04.jul.2013

Assunto: TMRG - Tempos Máximos de Resposta Garantidos

Para: Todas as equipas de saúde do ACeS Dão-Lafões

De acordo com o previsto na Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro é responsabilidade dos serviços de prestação de cuidados de saúde no âmbito do Serviço Nacional de Saúde o cumprimento dos **Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)** para todo o tipo de prestações de cuidados de saúde sem carácter de urgência.


Deve constituir preocupação de todas as equipas de saúde a organização e a implementação de uma dinâmica interna que promova o seu cumprimento.

Anexo à presente circular é enviado um **modelo de informação** que deve ser afixado nas Unidades de Saúde do nosso ACeS para conhecimento dos seus utentes.

Todas as unidades de saúde deverão disponibilizar, trimestralmente, informação com a realidade dos seus **Tempos de Resposta Garantidos (TRG)** por tipo de prestação, dentro dos limites estabelecidos a nível nacional.

Igualmente anexo a esta circular é enviada a Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro.

O DIRETOR EXECUTIVO


 José Armando Marques Neves, Dr.

Anexo: dois documentos citados em texto

Agrupamento de Centros de Saúde de Dão Lafões
 Av. António José de Almeida - 3511-514 VISEU ☎ Telefone: 232419900 ☎ Fax: 232421110 ☎ E-mail: secret@srsviseu.min-saude.pt



TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia
Motivo não relacionado com doença aguda	Até 15 dias úteis a partir da data do pedido

Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas após a entrega do pedido
--	-----------------------------------

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

(in Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro)

O Diretor-Executivo

José Armando Marques Neves, Dr.



Agrupamento de Centros de Saúde de Dão Lafões
 Av. António José de Almeida - 3511-514 VISEU
 Tel: 252419900 e Fax: 252421180 e-mail: secret@arscviseu.min-saude.pt

23

ANEXO II

INDICADORES CONTRATUALIZADOS

Código SIARS	Designação do Indicador	Peso Relativo do Indicador	Meta Contratualizada	Realizado Dez 2013
EXO NACIONAL - Peso Relativo de 75%				
2013.006.01	Taxa de utilização global de consultas médicas nos últimos 3 anos	5,43%	86,00%	88,98%
2013.004.01	Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos	4,35‰	120,00‰	111,00‰
2013.066.01	Proporção de embalagens de medicamentos faturados, que são genéricos	6,52%	45,00%	39,18%
2013.047.01	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação de hábitos tabágicos nos últimos 3 anos	4,35%	35,00%	26,15%
2013.074.01	Proporção de consultas médicas presenciais que deram origem a pelo menos uma codificação ICPC-2	6,52%	88,00%	84,21%
GDH	Taxa de internamentos por doença cerebro-vascular, entre residentes com menos de 65 anos (por 10.000)	3,26%	8,33%	
2013.052.01	Proporção de mulheres em idade fértil, com acompanhamento adequado na área do planeamento familiar	6,52%		23,10%
GDH	Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso	1,63%	1,09%	
2013.064.01	Proporção de jovens com 14 anos com consulta médica de vigilância realizada no intervalo [11; 14[anos e PNV totalmente cumprido até ao 14º aniversário	2,72%	55,00%	52,62%
GDH	Incidência de amputações major de membro inferior em utentes com diabetes, entre utentes residentes (por 10.000)	3,26%	0,51%	
2013.056.01	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 65 anos, a quem não foram prescritos ansiolíticos, nem sedativos, nem hipnóticos, no período em análise	4,35%	70,50%	67,10%
--	Percentagem de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos			
2013.068.01	Despesa média de medicamentos faturados, por utente utilizador (baseado no PVP)	17,39%	170,50 €	172,02 €
2013.069.01	Despesa média de MCDTs faturados, por utente utilizador do SNS (baseado no preço convencionado)	8,70%	40,00 €	43,10 €

Código	Indicador	Peso Relativo do Indicador	Meta Contratualizada	Realizado Dez 2013
EXO REGIONAL - Peso Relativo de 17%				
2013.011.01 a)	Proporção de grávidas com 1ª consulta médica de vigilância da gravidez, realizada no 1º trimestre	2,83%	90,00%	87,32%
2013.020.01	Proporção de utentes com hipertensão arterial, com idade inferior a 65 anos, com pressão arterial inferior a 150/90	2,83%	50,00%	44,72%
2013.027.01	Proporção de crianças com 2 anos, com PNV totalmente cumprido até ao 2º aniversário	2,83%	98,00%	94,54%
2013.045.01	Proporção de mulheres entre [25; 60[anos, com colpocitologia nos últimos 3 anos	8,51%	40,00%	38,90%

a) flutuante

Código	Indicador	Peso Relativo do Indicador	Meta Contratualizada	Realizado Dez 2013
EXO LOCAL - Peso Relativo de 8%				
2013.014.01 a)	Proporção de recém-nascidos com pelo menos uma consulta médica de vigilância realizada até aos 28 dias de vida	3,2%	87,00%	88,35%
2013.017.01	Proporção de crianças com pelo menos 3 consultas médicas de vigilância de saúde infantil no 2º ano de vida	4,8%	69,00%	67,26%

a) flutuante

INDICADORES ACOMPANHAMENTO

Código SIARS	Indicador	Realizado Dez 2013
2013.001.V1	Proporção de consultas realizadas pelo MF	79,31%
2013.003.V1	Taxa de domicílios médicos por 1.000 inscritos	14,29‰
2013.005.V1	Proporção de consultas realizadas pelo enfermeiro de família	41,14%
2013.007.V1	Proporção utiliz. referenciados p/ consulta hosp.	1,40%
2013.008.V1	Taxa de utilização de consultas de PF (méd./enf.)	36,45%
2013.009.V1	Taxa de utilização de consultas de PF (enf.)	32,17%
2013.012.V1 a)	Proporção de grávidas com 6 ou mais consultas de enfermagem em SM	74,21%
2013.013.V1 a)	Proporção de puérperas com consulta domiciliária de enfermagem	23,95%
2013.015.V1 a)	Proporção de recém-nascidos com cons. dom. enf. realizada até ao 15º dia de vida	24,90%
2013.016.V1	Proporção crianças c/ pelo menos 6 cons. méd. vigil. de SI no 1º ano	66,77%
2013.018.V1	Proporção de hipertensos com pelo menos um registo de IMC (12 meses)	59,68%
2013.019.V1	Proporção de hipertensos com PA em cada semestre	50,70%
2013.021.V1	Proporção hipertensos, c/ prescrição de anti-hipertensores de tiazidas	21,82%
2013.022.V1	Proporção hipertensos sem DM c/ prescrição ARA II	27,88%
2013.023.V1	Proporção hipertensos com risco CV (3 A)	11,79%
2013.024.V1	Proporção hipertensos, c/ cons. enf. e gestão RT	2,05%
2013.028.V1	Proporção crianças 7A, c/ PNV cumprido até 7A	95,98%
2013.029.V1	Proporção jovens 14A, c/ PNV cumprido até 14A	88,13%
2013.030.V1 b)	Proporção de inscritos com diabetes ou com doença respiratória crónica ou com doença cardíaca crónica ou com idade superior a 65 anos, com a vacina da gripe prescrita ou efetuada nos últimos 12 meses	
2013.031.V1	Proporção crianças 7A, c/ peso e altura [5; 7]A	84,65%
2013.032.V1	Proporção jovens 14A, c/ peso e altura [11; 14]A	63,41%
2013.033.V1	Proporção inscritos > 14A, c/ IMC últimos 3 anos	42,81%
2013.034.V1	Proporção obesos > 14A, c/ cons. vigil. obesid. 2A	39,84%
2013.035.V1	Proporção DM com exame pés último ano	59,15%
2013.036.V1	Proporção de utentes com diabetes, com consulta de enf. de vigilância e registo de gestão do regime terapêutico (3 itens) no último ano	3,39%
2013.038.V1	Proporção DM c/ 1 HgbA1c por semestre	53,14%
2013.039.V1	Proporção DM c/ última HgbA1c <= 8,0 %	55,98%
2013.040.V1	Proporção DM c/ exame oftalmológico último ano	11,34%
2013.041.V1 a)	Proporção de utentes com diabetes, com consulta de enf. de vigilância e registo de gestão do regime terapêutico (3 itens) no último ano	6,46%
2013.042.V1 a)	Proporção de utentes com diabetes tipo 2 com terapêutica com metformina	46,88%
2013.044.V1	Proporção mulheres [50; 70] A, c/ mamogr. (2 anos)	49,96%
2013.046.V1	Proporção utentes [50; 75]A, c/ rastreio cancro CR	27,73%
2013.048.V1	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos e com hábitos tabágicos, a quem foi realizada consulta relacionada com tabagismo, no último ano	18,64%
2013.050.V1 a)	Proporção de grávidas com consulta de revisão de puerpério efetuada	36,31%
2013.053.V1	Proporção inscritos >= 14 A, c/ hábitos alcoólicos	22,93%
2013.054.V1	Proporção utentes hábitos alcool., c/ consulta 3A	64,57%
2013.057.V1 a)	Proporção de recém-nascidos, com diagnóstico precoce (TSHPKU) realizado até ao sexto dia de vida	88,50%
2013.063.V1	Proporção crianças 7A, c/ cons. méd. vig. e PNV	83,78%
2013.065.V1	Proporção utentes com idade >= 75 A, c/ presc. cró. < 5 fármacos	54,88%
2013.091.V1	Proporção DM com idade < 65 A, c/ HgbA1c <= 6,5 %	30,70%
2013.092.V1	Proporção hipocoagulados que são controlados na unidade	6,98%
2013.096.V1	Rácio entre a despesa faturada com inibidores DPP4 e antidiabét. Orais	82,62%
2013.097.V1	Proporção DM c/ microalbum. no último ano	57,37%
2013.098.V1	Proporção de utentes com idade >= 25 A, c/ vacina antitetânica atualizada	78,62%
2013.099.V1	Taxa utilização consultas de enfermagem - 3 anos	76,85%

a) flutuante

b) dado não existente

ANEXO III

ANEXO RELATIVO ÀS QUESTÕES 1.19 E 1.24 DO PONTO 6 DO RELATÓRIO DE ACESSO
ACES DÃO-LAFÕES

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	Orgãos de Direção	Serviços Administrativos	Outros	Dirigente	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Operacionais	Assistentes Técnicos	Outros
Reclamações	186	7	19	212	0	99	20	31	63	6	49	80	19	0	67	5
Sugestões	0	8	0	8	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0
Elogios	2	20	1	23	0	14	4	0	10	1	0	14	12	0	13	1
Total	188	35	20	243	0	113	24	32	73	7	53	94	31	0	80	6

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Prestação de cuidados de Saúde			13	13
Cuidados desadequados	12	0		12
Doentes sem Cuidados	70	0		70
Tempo de espera para cuidados	31	0		31

Actos Administrativos/Gestão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Procedimentos	26	1		27
Sistema de Informação	8	0		8
Leis, regras e normas	20	0		20
Relacionais/Comportamentais			5	5
Atendimento	33	0		33
Infraestruturas/Amenidades			0	0
Cuidados hoteleiros	1	0		1
Instalações e equipamentos	7	0		7

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	8			8
Pedido de desculpas	53	2		55
Bom desempenho profissional (Elogios)			23	23
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais	16	1		17
Inexistência de irregularidades no serviço	23			23
Recomendações aos profissionais visados	17	2		19
Introdução de alterações nos serviços visados	8			8
Envio ao Conselho Clínico do ACeS	0	1		1
Envio à UAG do ACeS	5			5
Envio à DIE da ARS Centro				0
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro	5			5
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro				0
Inconclusiva por falta de provas				0
Outro	28	2		30
				0

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
USCP Aguiar da Beira	5			5
USCP Campo/Caramulo	5			5
USCP Canas de Santa Maria	3			3
UCSP Canas de Senhorim	7			7
UCSP Carregal do Sal	6			6
UCSP Castro Daire	6		1	7
UCSP D. Duarte	9		1	10
UCSP Mangualde	6		1	7
UCSP Penalva do Castelo	8			8
UCSP Santa Comba Dão	10			10
UCSP São Pedro do Sul	18			18
UCSP Sátão	16			16
UCSP Terras de Azurara	0			0
UCSP Tondela	11		2	13
UCSP Vila Nova de Paiva	3			3
UCSP Vouzela	12			12
USF Alves Martins	10			10
USF Estrela do Dão	27			27
USF Grão Vasco	4		5	9
USF Infante D. Henrique	11			11
USF Lafões	3	1		4
USF Lusitana	6			6
USF Montemuro	3			3
SUB S. Pedro do Sul	12			12
US Publica	2			2
USF Viseu Cidade	5			5
USF Viriato	4		10	14
gabinete do cidadão			1	1

N.º de Reclamações formalizadas do ano Resolvidas até ao final do ano avaliado	142
N.º de Reclamações formalizadas do ano Pendentes até ao final do ano avaliado	70
Total	212
N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	415

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 60 dias