

# Relatório de Acesso

ACeS

DÃO-LAFÕES



2014

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE</b>	<b>3</b>
<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA</b>	<b>4</b>
<b>2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE</b>	<b>6</b>
2.1 Localização da Sede	6
2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade	6
<b>3. CARACTERIZAÇÃO GERAL</b>	<b>8</b>
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	8
3.2 Órgão de Participação e Consulta	8
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	9
<b>4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>10</b>
4.1 Aplicações informáticas em uso no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, IP no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais	10
4.2 Outras aplicações informáticas utilizadas no (s) setor (es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde	10
4.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.	11
<b>5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE</b>	<b>12</b>
<b>6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV – ANEXOS</b>	<b>20</b>

# CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE



Aces do DÃO-LAFÕES

## 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.

Verificaram-se, em 2014, ligeiros ganhos ao nível da acessibilidade de utentes a programas específicos (v.g. diabetes), tendo-se conseguido aumentar o grau de resposta às necessidades de cuidados domiciliários de enfermagem (curativos e preventivos) da população servida pelas diversas unidades do Agrupamento de Centros de Saúde.

É de destacar a abertura de novas unidades funcionais neste ACeS em 2014, com destaque para as Unidades de Saúde Familiar Rio Dão em Santa Comba Dão e Terras de Azurara em Mangualde.

O encerramento do pólo assistencial de Ribeiradio, integrante da Unidade de Saúde Familiar de Lafões (Oliveira de Frades), não teve impacto significativo na acessibilidade dos utentes daquela unidade.

Há a registar uma vaga de aposentações de entre profissionais médicos que, aliado a rescisões e mobilidades, impactou profundamente algumas unidades (UCSP D. Duarte, UCSP Canas de Senhorim, UCSP Campo/Caramulo, UCSP Santa Comba Dão e várias USF que apenas almejaram continuar em funcionamento graças ao seu específico modelo organizacional).

Este facto, aliado a insuficiências organizacionais que vêm sendo detetadas ao longo do tempo, conduziu a um volume não despidendo de reclamações.

Foi oferecida ao cidadão a possibilidade de contacto direto, via correio eletrónico, com o Diretor Executivo, como modo de elucidação ou de complemento à resposta oferecida. Tal meio foi utilizado em 8 (oito) situações distintas, apenas se contabilizando uma vez um

cidadão que, reiterada e periodicamente, utilizou aquele meio para manifestar o seu inconformismo.

O número de reclamações (200) calculado sobre o número total de consultas (todos os programas) fornece um resultado de, aproximadamente, 1 (uma) reclamação por cada 4.000 (quatro mil) consultas (média do Agrupamento de Centros de Saúde).

Sendo que, e existindo variações face a este valor médio, existem também causas que haverá a averiguar, não se podendo imputar tais efeitos a putativas características coletivas de comunidades que em nada se diferenciam das vizinhas.

Por fim, não podemos esquecer que entre os principais calcanhares de Aquiles (sendo que Aquiles apenas tinha dois...) do ACeS Dão-Lafões se encontram a escassa cobertura por nós oferecida no que se refere a domicílios médicos e a ausência de monitorização dos tempos máximos de resposta garantida, aqui se manifestando a falta de ferramenta integradora que facilite tal controlo.

Viseu, 27 de março de 2015

Luís Manuel Chaves Soveral Botelho

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

### 2.1 Localização da Sede

Designação: **ACeS do Dão-Lafões**

Morada: Avenida Dr. António José de Almeida, 3514-514 - Viseu

Telefone: 232419900

E-mail: [secret@srsviseu.min-saude.pt](mailto:secret@srsviseu.min-saude.pt)

Fax: 232421110

Site: [www.arscentro.min-saude.pt](http://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	<a href="mailto:csabeira@srsviseu.min-saude.pt">csabeira@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP Carregal do Sal Extensão Cabanas de Viriato UCC Aristides Sousa Mendes	R. Dona Rita Albergaria, 3430-261	232 968270	232 960054	<a href="mailto:cscsal@srsviseu.min-saude.pt">cscsal@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:cviriato.cscsal@srsviseu.min-saude.pt">cviriato.cscsal@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:ucc.asmendes@srsviseu.min-saude.pt">ucc.asmendes@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP Castro Daire Extensão Parada de Ester UCC Castro Daire	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319181	232 319189	<a href="mailto:cscaire@srsviseu.min-saude.pt">cscaire@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:pester.cscaire@srsviseu.min-saude.pt">pester.cscaire@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:ucccaire@srsviseu.min-saude.pt">ucccaire@srsviseu.min-saude.pt</a>
USF Montemuro Pólo Mões	Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180	232 319182	232 319187	<a href="mailto:usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt">usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:moes.usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt">moes.usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP Mangualde UCC Mangualde	Av. Montes Hermínios 99, 3534-010	232 619480	232 619489	<a href="mailto:csmangualde@srsviseu.min-saude.pt">csmangualde@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:uccmangualde@srsviseu.min-saude.pt">uccmangualde@srsviseu.min-saude.pt</a>
USF Terras de Azurara	Av. da Liberdade nº 26 a 32, 3530-113	232 619486	-	<a href="mailto:usferrasazurara@srsviseu.min-saude.pt">usferrasazurara@srsviseu.min-saude.pt</a>
CS Nelas Extensão Carvalhal Redondo Extensão Santar UCC Nelas com Mais Saúde	Av. João 23, 3520-059	232 249890	232 249892	<a href="mailto:csnelas@srsviseu.min-saude.pt">csnelas@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:credondo.csnelas@srsviseu.min-saude.pt">credondo.csnelas@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:santar.csnelas@srsviseu.min-saude.pt">santar.csnelas@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:uccnelas@srsviseu.min-saude.pt">uccnelas@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP Canas de Senhorim *	Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070	232 671150	-	<a href="mailto:csenhorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt">csenhorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt</a>
USF Estrela do Dão	Av. João 23, 3520-059	232 249890	232 249892	<a href="mailto:usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt">usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt</a>
CS Oliveira Frades	Rua dos Combatentes Feira, 3680-078	232 760400	232 760401	<a href="mailto:csofrades@srsviseu.min-saude.pt">csofrades@srsviseu.min-saude.pt</a>
USF Lafões Pólo Pinheiro de Lafões	Largo da Feira, 3680-076	232 760400	232 760401	<a href="mailto:usflafoes@srsviseu.min-saude.pt">usflafoes@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:plafoes.usflafoes@srsviseu.min-saude.pt">plafoes.usflafoes@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP Penalva Castelo UCC Pena de Alva	Av. Castendo, 3550-185	232 640060	232 640062	<a href="mailto:cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt">cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:uccpalva@srsviseu.min-saude.pt">uccpalva@srsviseu.min-saude.pt</a>
UCSP S. C. Dão Ext. S. João Areias UCC Santa Comba Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	232 880841	<a href="mailto:csscdao@srsviseu.min-saude.pt">csscdao@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:sjareias.csscdao@srsviseu.min-saude.pt">sjareias.csscdao@srsviseu.min-saude.pt</a> <a href="mailto:uccscdao@srsviseu.min-saude.pt">uccscdao@srsviseu.min-saude.pt</a>
USF Rio Dão	Av. Vasco da Gama, 3440-326	232 880840	232 880841	<a href="mailto:usfriodao@srsviseu.min-saude.pt">usfriodao@srsviseu.min-saude.pt</a>

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 Tomáz Ribeiro Extensão de Molelos Extensão Lageosa do Dão Extensão Canas de Sta Maria UCC Tondela	Avenida 25 de Abril, 3460-514 (Sede -Tondela) Rua da Igreja, 3465-059	232 814040 232 841172	232 814048 232 841175	cstondela@srsviseu.min-saude.pt molelos.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ldao.cstondela@srsviseu.min-saude.pt csmaria.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ucctondela@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Campo/Caramulo Extensão Caramulo Extensão São João do Monte	Rua Bernardini Pereira Ribeiro, nº 89, 3465-053	232 851497	232 851497	cbesteiros.cstondela@srsviseu.min-saude.pt caramulo.cstondela@srsviseu.min-saude.pt sjmonte.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
<b>CS Viseu 1</b>				
USF Infante D. Henrique	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419927	-	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	-	usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt
USF Lusitana	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419940	232 419942	usflusitana@srsviseu.min-saude.pt
<b>CS Viseu 3</b>				
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	-	uccviseu@srsviseu.min-saude.pt
UCSP Vouzela Extensão Alcofra Extensão Cambra Extensão Campia Extensão Queirã	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
USP	Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511	232 419900	232419915	dsviseu@srsviseu.min-saude.pt
URAP	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232 467298	232 467299	guviseu3@srsviseu.min-saude.pt
CDP	R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027	232467293	-	cdpviseu@srsviseu.min-saude.pt

\* não está homologada

### 3. CARATERIZAÇÃO GERAL

#### 3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: Dr. Luís Manuel Chaves Soveral Botelho

#### Conselho Executivo

Diretor Executivo: Dr. Luís Manuel Chaves Soveral Botelho

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

Presidente do Conselho da Comunidade: (em constituição)

#### Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: Dr. Lino José Ministro Esteves

Vogal: Dra Isabela Maria França e Silva de Almeida

Vogal: Dra Rita Maria Ferreira Figueiredo

Vogal: Enf.<sup>a</sup> Maria Manuela Serra Salgueiro

Vogal: Dra Etelvina Maria dos Santos Pina Marques Alves

#### 3.2 Órgão de Participação e Consulta

#### Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: (em constituição)

Telefone:

e-mail:

#### Comissão de Utentes

Representante:

Telefone:

e-mail:



Conselho Consultivo

Representante:

Telefone:

e-mail:

Comissão de Trabalhadores

Representante:

Telefone:

e-mail:

**3.3** Outras Comissões (apoio à Gestão)

Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: Dra. Maria Margarida Martins Coelho Messias

Telefone: 232419900 – extensão 2205

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

Gabinete do Cidadão

Coordenadora: Dra. Maria Isabel Ribeiro Abranches Sousa Mendes

Telefone: 232814040

e-mail: gabinetedocidadao@srsviseu.min-saude.pt ou

gc@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. MIM@UF - Módulo de Informação e Monitorização das UF	X
4. MARTA	X
5. RHV - Sistema Informático de Recursos Humanos	X
6. GESTCARE - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados	X
7. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
8. RNU - Registo Nacional de Utentes	X
9. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	X
10. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	X
11. SAPE – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	X
12. SIARS - Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde	X
13. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
14. SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
15. CTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert P1)	X
16. SINUS - Sistema de Informação de Unidades de Saúde	X
17. SISO - Sistema Informático para a Saúde Oral	X
18. WEBRHV / RHV/ RHV/SAG	X
19. BAS/ SINAVE/ CASNS	X
20. SISQUAL	X
21. SINAVE – Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
22. RENTEV – Registo Nacional do Testamento Vital	X
23. GID – Sistema Integrado de Doença	X

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

1. CENTRALGEST - Sistema Informático de Cobranças de Taxas Moderadoras	X
2. SGR - Sistema de Gestão de Reembolsos	X
3. SIIMA RASTREIOS	X
4. SGTD - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
5. Medicine One	X
6. Vitacare	X
7. TAONET	X
8. SPMS compras e logística	X

9. SIOE – Sistema Inf. Organização do Estado	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.

Existem antivirus nos equipamentos que o suportam, os que não têm antivirus 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"> <li>1. Regulamento Interno do ACeS DL</li> <li>2. Plano de Desempenho 2014/2016</li> <li>3. Regulamento Interno da URAP</li> <li>4. Metodologia de Contratualização da ACSS</li> </ol>			

## 6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações (Ref./Obs.)
<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		Conselho Clínico e de Saúde e Gabinete do Cidadão
<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		Anexo I
<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 <b>anexo</b> os indicadores definidos</li> </ul>	X		Anexo II
<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 atividades e de desempenho?		X	
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar.	X		Vertical – ARS Centro Horizontal – Unidades de Familiares
<b>1.6</b> 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)?		X	
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Sim para os indicadores contratualizados
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva 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		Anexo I
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? ( <b>apresentar em mapa anexo</b> )	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		
1.15 Está disponível, no sítio da internet, 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: <a href="http://www.arscentro.min-saude.pt">www.arscentro.min-saude.pt</a>
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?  Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências ( <b>anexo</b> ).	X		Anexo III
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	X		<b>SIM</b> no relativo às medidas de correção

<b>1.21</b> A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		<b>SIM</b> através da solicitação de informação complementar
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? <b>(anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</b>	X		<b>Anexo III</b>

## 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 2014
------------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------------------

**1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente**

<b>1.1</b> Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia	Dados não disponíveis no SIARS (ver anexo IV)
<b>1.2</b> 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 no SIARS (ver anexo IV)

**2.- Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta**

<b>2.1</b> Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido
<b>2.2</b> Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido

**3.- Consultas no domicílio a pedido do utente**

<b>3.1</b> Consultas no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	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 no SIARS (ver anexo IV)
--	--	---	---

## CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS do DÃO LAFÕES

Número de Consultas Realizadas									
Especialidade	2013			2014			Variação 2013/2014		
	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	N.º 1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas	1 <sup>as</sup> Consultas	N.º Cons. Subs.	Total de Consultas
1. Adultos	164.997	542.886	<b>707.883</b>	163.297	527.635	<b>690.932</b>	-1,03%	-2,80%	<b>-2,39%</b>
2. Saúde Infantil	30.304	43.382	<b>73.686</b>	29.901	44.453	<b>74.354</b>	-1,32%	2,46%	<b>0,90%</b>
3. Saúde Materna	1.628	11.412	<b>13.040</b>	1.715	11.912	<b>13.627</b>	5,34%	4,38%	<b>4,50%</b>
4. Planeamento Familiar	19.324	9.749	<b>29.073</b>	19.509	14.249	<b>33.758</b>	0,95%	46,15%	<b>16,11%</b>
<b>5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4)</b> Incluí domicílios médicos)	<b>216.253</b>	<b>607.429</b>	<b>823.682</b>	<b>214.422</b>	<b>598.249</b>	<b>812.671</b>	<b>-0,85%</b>	<b>-1,51%</b>	<b>-1,34%</b>
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	17.850	48.414	<b>66.264</b>	19.044	59.086	<b>78.130</b>	6,69%	22,04%	<b>17,90%</b>
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	37.801	75.360	<b>113.161</b>	42.550	98.495	<b>141.045</b>	12,56%	30,70%	<b>24,64%</b>
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	<b>4.306</b>	n.a.	n.a.	<b>5.116</b>	n.a.	n.a.	<b>18,81%</b>
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	<b>33.208</b>	n.a.	n.a.	<b>36.900</b>	n.a.	n.a.	<b>11,11%</b>
10 Outras Especialidades	1.666	2.525	<b>4.191</b>	1.830	3.073	<b>4.903</b>	9,84%	21,70%	<b>16,98%</b>

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

**Anexo II** – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

**Anexo III** – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

**Anexo IV** – Tempos de Resposta da Entidade 2014, capítulo II

## Anexo I – Carta dos Direitos de Acesso

Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)

(Pergunta 1.2)

6.  
1.2

①



MINISTÉRIO DA SAÚDE

**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@arsviseu.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 referenciação, 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*  
José Armando Marques Neves, Dr.

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



22



## **Anexo II – Indicadores de Resultados**

(Pergunta 1.3)

Código SIARS	Designação do Indicador	Meta Contratualizada 2014	Resultado 2014
<b>Contratualização Externa - Eixo Nacional</b>			
2013.006.01	Taxa de utilização global de consultas médicas nos últimos 3 anos	90,00%	87,04%
2013.004.01	Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos	120,00%	130,39%
2013.066.01	Proporção de embalagens de medicamentos faturados, que são genéricos	45,00%	42,24%
2013.047.01	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação de hábitos tabágicos nos últimos 3 anos	38,00%	35,81%
2013.074.01	Proporção de consultas médicas presenciais que deram origem a pelo menos uma codificação ICPC-2	92,00%	90,79%
2013.087.01	Taxa internamento DCV entre residentes < 65 A	8,50%	
2013.052.01	Proporção de mulheres em idade fértil, com acompanhamento adequado na área do planeamento familiar	34,00%	25,65%
2013.086.01	Proporção de RN de termo de baixo peso	1,45%	
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	60,00%	53,39%
2013.085.01	Incidência amputações maior dos membros inferiores (DM) em residentes	0,25%	
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	68,50%	66,90%
2013.072.01	Proporção de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos		
2013.068.01	Despesa média de medicamentos faturados, por utente utilizador (baseado no PVP)	162,00 €	174,06 €
2013.069.01	Despesa média de MCDTs faturados, por utente utilizador do SNS (baseado no preço convencionado)	40,00 €	45,34 €

Código	Indicador	Meta Contratualizada 2014	Resultado 2014
<b>Contratualização Externa - Eixo Regional</b>			
2013.023.01	Proporção hipertensos com registo de GRT	23,00%	35,82%
2013.043.01	Proporção DM c/acompanhamento adequado	19,40%	42,30%
2013.045.01	Proporção mulheres [25;60[ A, C/colpoc. (3 anos)	48,00%	41,10%
2013.078.01	Proporção de utentes com diagnóstico DPOC a)	4,00%	0,96%

a) flutuante

Código	Indicador	Meta Contratualizada 2014	Resultado 2014
<b>Contratualização Externa - Eixo Local</b>			
2013.003.01	Taxa de domicílios médicos por 1.000 inscritos	20,00%	17,07%
2013.044.01	Proporção mulheres [50; 70[ A, c/ mamografia (2 anos)	59,00%	61,22%

## **Anexo III – Reclamações**

(Pergunta 1.19 e 1.24)

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
<b>Reclamações</b>	<b>174</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>200</b>		<b>106</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>8</b>
<b>Sugestões</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	
<b>Elogios</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>19</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>5</b>		<b>10</b>	
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>225</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>102</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>8</b>

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
<b>Prestação de cuidados de Saúde</b>			6	6
Cuidados desadequados	23			23
Doentes sem Cuidados	51			51
Tempo de espera para cuidados	23			23
<b>Actos Administrativos/Gestão</b>			3	3
Procedimentos	20	1		21
Sistema de Informação	2			2
Leis, regras e normas	47	2		49
<b>Relacionais/Comportamentais</b>			14	14
Atendimento	23			23
<b>Infraestruturas/Amenidades</b>			1	1
Cuidados hoteleiros				0
Instalações e equipamentos	11	2		13

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	2			2
Pedido de desculpas	32			32
Bom desempenho profissional (Elogios)				0
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais	50			50
Inexistência de irregularidades no serviço	53			53
Recomendações aos profissionais visados	10			10
Introdução de alterações nos serviços visados	19			19
Envio ao Conselho Clínico do ACeS				0
Envio à UAG do ACeS	6			6
Envio à DIE da ARS Centro				0
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro	2			2
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro				0
Inconclusiva por falta de provas				0
Outros	25			25

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
USCP Agular da Beira	1			1
USCP Campo/Caramulo	8			8
USCP Canas de Santa Maria	14			14
USCP Canas de Senhorim	2			2
USCP Carregal do Sal	13			13
USCP Castro Daíre	7			7
USCP D. Duarte	10			10
USCP Mangualde	4			4
USCP Penáva do Castelo	1			1
USCP Santa Comba Dão	1			1
USCP São Pedro do Sul	10			10
USCP Sátão	15			15
USCP Terras de Azurara	1			1
USCP Tondela	16			16
USCP Vila Nova de Paiva	4			4
USCP Vouzela	4			4
USF Alves Martins	4	1	2	7
USF Estrela do Dão	25			25
USF Grão Vasco	2	0	7	9
USF Infante D. Henrique	6	3	2	11
USF Lafões	3			3
USF Lusitana	2			2
USF Montemuro	1	1		2
USF Rio Dão	12			12
USF Viseu Cidade	9		2	11
USF Viriato	4	0	4	8
SUB S. Pedro do Sul	14			14
UAG	1			1
USPública	6			6

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	160
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	40
<b>Total</b>	<b>184</b>

N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	407
--	-----

## **Anexo IV – Tempos de Resposta da Entidade 2014**

(Capítulo II)

**ANEXO IV - ACES Dão Lafões**

A tabela apresentada é baseada em trabalho desenvolvido para as USF.

O TEC é o tempo de espera pela consulta em dias, que medeia entre a Data de registo da consulta, e o dia em que a consulta é marcada.

Utilizando a mesma técnica usa para as tabelas das USF temos o seguinte:

A primeira tabela só considera válidas, as consultas que têm a Data da consulta superior à data do registo e com tipo de consulta **igual** a AGUDOS.

Deve ser só considerado os valores da linha com a iniciativa igual a U (iniciativa do utente).

**QUADRO - DADOS RELATIVOS AO PONTO 3**

ANO	ACES	ESPEC	TIPO_CONS	INICIATIVA	NCons_TEC_DD	Min_TEC_DD	Max_TEC_DD	Média_TEC_DD	Mediana_Q50_TEC_D	Percentile_Q75_TEC_D	Percentile_P90_TEC_D	Percentile_P95_TEC_DD	DesvioPadrão_TEC_DD
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	DOMICILIO	E	156	0	143	16,4	7	17,3	56	84	25,6
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	DOMICILIO	M	3235	0	368	18,9	5	17	60	100	35,5
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	DOMICILIO	O	3	4	16	10	10	16	16	16	4,9
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	DOMICILIO	U	716	0	308	7,4	0	7	20	34	22,4

Na segunda tabela só considera válidas, as consultas que têm a Data da consulta superior à data do registo e com tipo de consulta **diferente** de AGUDOS.

Deve ser só considerado os valores da linha com a iniciativa igual a U e Y (eAgendas - Internet).

**QUADRO - DADOS RELATIVOS AO PONTO 1.1**

NO	ACES	ESPEC	TIPO_CONS	INICIATIVA	NCons_TEC_DD	Min_TEC_DD	Max_TEC_DD	Média_TEC_DD	Mediana_Q50_TEC_D	Percentile_Q75_TEC_D	Percentile_P90_TEC_D	Percentile_P95_TEC_DD	DesvioPadrão_TEC_DD
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	AGUDOS		2	0	1	0,5	0,5	1	1	1	0,5
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	AGUDOS	E	67	0	364	22,2	1	27	91,4	120,4	52,9
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	AGUDOS	M	7472	0	365	12,8	0	11	33	67,4	31,1
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	AGUDOS	O	1	3	3	3	3	3	3	3	0
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	AGUDOS	U	44297	0	371	6,8	0	3	19	34	20,4

**QUADRO - DADOS RELATIVOS AO PONTO 1.2**

NO	ACES	ESPEC	INICIATIVA	NCons_TEC	Min_TEC_DD	Max_TEC_DD	Média_TEC	Mediana_Q50	Percentile_Q75_TEC	Percentile_P90_TEC_D	Percentile_P95_TEC_D	DesvioPadrão_TEC_DD
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIAR		84173	0	185	0,3	0	0	0	0	3,5
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	E	37100	0	670	57,5	35	91	140	181	60,7
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	M	225965	0	749	59,1	35	91	140	177	61,6
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	O	1223	0	329	60,3	42	91	126	136	50,7
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	U	438546	0	670	18,6	5	28	50	85	32
2014	DL	MEDICINA GERAL E FAMILIA	Y	849	6	364	21	15	24	37	56	22,8

Nas tabelas constam o Número de Consultas válidas, o tempo mínimo, o tempo máximo, média, mediana ou Q50,...

**Normalmente para a apresentação de dados estatísticos temporais é usada a mediana e não a média.**

Como exemplo, se verificarmos os dados apresentados para as consultas CTH – Alert P1, nos relatórios da ACSS, o tempo de espera apresentado é a mediana.

