

Relatório de Acesso

ACeS

DÃO-LAFÕES



2015

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE | 3 |
| 1. NOTA INTRODUTÓRIA | 4 |
| 2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE | 6 |
| 2.1 Localização da Sede | 6 |
| 2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade | 6 |
| 3. CARACTERIZAÇÃO GERAL | 8 |
| 3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização | 8 |
| 3.2 Órgão de Participação e Consulta | 8 |
| 3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão) | 9 |
| 4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 10 |
| 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 |
| 5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE | 12 |
| 6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO | 13 |
| CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS | 16 |
| CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS | 18 |
| CAPÍTULO IV – ANEXOS | 20 |

CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE



Aces do DÃO-LAFÕES

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Enquadramento

Nos termos do disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, as entidades prestadores de cuidados de saúde devem elaborar, publicar e divulgar um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde.

O referido relatório contém informação acerca das principais áreas de prestação de cuidados do **ACES do Dão-Lafões**, visando a avaliação do acesso, na ótica da Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, que publicitou os Tempos Máximos de Resposta (TMR) garantidos nos diversos tipos de prestação de cuidados sem carácter de urgência.

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

Verificaram-se, em 2015, ligeiros ganhos ao nível da acessibilidade de utentes a programas específicos (v.g. diabetes e hipertensão), 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 2015, com destaque para a Unidade de Saúde Familiar Cândido de Figueiredo em Canas de Santa Maria em Tondela.

Há a registar a continuação da tendência de aposentações dentro do grupo de pessoal Médico, ainda que mais mitigada que no ano de 2014.

Evitaram-se internamentos em patologias predominantes na área geodemográfica deste Agrupamento, o que traduz o esforço combinado das atuações dos diversos níveis de cuidados.

Há a registar um decréscimo do número total de consultas, sendo que, contudo, o número de primeiras consultas (representando a acessibilidade dos serviços), registou no ano em análise um crescimento de 16,7% face a 2014.

Manteve-se a possibilidade de contacto direto, via correio eletrónico, com o Diretor Executivo, como modo de elucidação ou de complemento à resposta oferecida ao cidadão. No entanto tal meio não foi utilizado.

Registaram-se 183 reclamações, (200 em 2014) calculado sobre o número total de consultas (todos os programas) fornece um resultado de, aproximadamente, 1 (uma) reclamação por cada 4.328 (quatro mil trezentas e vinte e oito) 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 continuação da falta de ferramenta integradora que facilite tal controlo.

Viseu, 6 de maio de 2016

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

fax: 232421110

site: WWW.arscentro.min-saude.pt

2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

| Centro de Saúde | Unidade Funcional | Localização | Telefone | Email |
|---|--|-------------|------------|--|
| UCSP Aguiar da Beira | Estrada Nacional 229, 3570-025, Aguiar da Beira | 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, Carregal do Sal | 232 968270 | 232 960054 | cscsal@srsviseu.min-saude.pt cviriato.cscsal@srsviseu.min-saude.pt uccasmendes@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP Castro Daire Extensão Parada de Ester UCC Castro Daire | Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180, Castro Daire | 232 319181 | 232 319189 | cscsaire@srsviseu.min-saude.pt pester.cscsaire@srsviseu.min-saude.pt ucccdaire@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Montemuro Pólo Mões | Av. Francisco Sá Carneiro, 3600-180, Castro Daire | 232 319182 | 232 319187 | usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt moes.usfmontemuro@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP Mangualde UCC Mangualde | Av. Montes Hermínios 99, 3534-010, Mangualde | 232 619480 | 232 619489 | csmangualde@srsviseu.min-saude.pt uccmangualde@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Terras de Azurara | Av. da Liberdade nº 26 a 32, 3530-113, Mangualde | 232 619486 | - | usftazurara@srsviseu.min-saude.pt |
| CS Nelas Extensão Carvalhal Redondo Extensão Santar UCC Nelas com Mais Saúde | Av. João XXIII, 3520-059, Nelas | 232 249890 | 232 249892 | csnelas@srsviseu.min-saude.pt credondo.csnelas@srsviseu.min-saude.pt santar.csnelas@srsviseu.min-saude.pt uccnelas@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Estrela do Dão | Av. João 23, 3520-059, Nelas | 232 249890 | 232 249892 | usfestreladodao@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Lafões Pólo Pinheiro de Lafões | Largo da Feira, 3680-076, Oliveira de Frades | 232 760400 | 232 760401 | usflafoes@srsviseu.min-saude.pt plafoes.usflafoes@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP Penalva Castelo UCC Pena de Alva | Av. Castendo, 3550-185, Penalva do Castelo | 232 640060 | 232 640062 | cspcastelo@srsviseu.min-saude.pt uccpdalva@srsviseu.min-saude.pt |
| C. S. C. Dão UCC Santa Comba Dão | Av. Vasco da Gama, 3440-326, Santa Comba Dão | 232 880840 | 232 880841 | uccscdao@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Rio Dão Pólo S. J. Areias | Av. Vasco da Gama, 3440-326, Santa Comba Dão | 232 880840 | 232 880841 | usfriadao@srsviseu.min-saude.pt sjareias.csscdao@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, São Pedro do Sul | 232 720180 | 232 720189 | csspsul@srsviseu.min-saude.pt sctrapa.csspsul@srsviseu.min-saude.pt pmlagres.csspsul@srsviseu.min-saude.pt |
| Serviço de Urgência Básica | Avenida da Ponte n.º 20, 3660-511 São Pedro do Sul | 232720184 | 232720182 | subspsul@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP Sátão Extensão Avelal Extensão Lamas UCC Mirante do Seixo | Rua da Miusã, nº 319, Sátão | 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 UCC Tondela | Avenida 25 de Abril, 3460-514 (Sede -Tondela), Tondela | 232 814040 | 232 814048 | cstondela@srsviseu.min-saude.pt molelos.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ldao.cstondela@srsviseu.min-saude.pt ucctondela@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Cândido Figueiredo Pólo Lajeosa do Dão | Rua da Igreja, 3465-059, Tondela | 232 841172 | 232 841175 | usfcandidofigueiredo@srsviseu.min-saude.pt ldao.cstondela@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP Campo/Caramulo Extensão Caramulo Extensão São João do Monte | Rua Bernardino Pereira Ribeiro, nº 89, 3465-053, Campo/Caramulo, Tondela | 232 851497 | 232 851497 | ucspcampocaramulo@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, Vila Nova de Paiva | 232 604781 | 232 604782 | csvnpaiva@srsviseu.min-saude.pt |
| CS Viseu 1 | | | | |
| USF Infante D. Henrique | Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511, Viseu | 232 419927 | - | usfidh@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Viseu-Cidade Pólo Bodiosa | Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511, Viseu | 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, Viseu | 232 419941 | - | usfalvesmartins@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Lusitana | Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511, Viseu | 232 419940 | 232 419942 | usflusitana@srsviseu.min-saude.pt |
| USP | Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511, Viseu | 232 419900 | 232419915 | dsviseu@srsviseu.min-saude.pt |
| UCC Viseu | Av. Dr. António José de Almeida, 3514-511, Viseu | 232 419900 | - | uccviseu@srsviseu.min-saude.pt |
| CS Viseu 3 | | | | |
| USF Grão Vasco | R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027, Viseu | 232 467298 | 232 467299 | usfgraovasco@srsviseu.min-saude.pt |
| USF Viriato Pólo Torredeita | R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027, Viseu | 232 467294 | 232 467299 | usfviriato@srsviseu.min-saude.pt torredeita.usfviriato@srsviseu.min-saude.pt |
| CDP | R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027, Viseu | 232467293 | - | cdpviseu@srsviseu.min-saude.pt |
| Unidades Não formalizadas | | | | |
| UCSP Canas de Senhorim | Rua Dr. Abílio Monteiro, 3525-070, Nelas | 232 671150 | - | csehorim.csnelas@srsviseu.min-saude.pt |
| UCSP D. Duarte Extensão Lordosa Extensão Cepões Extensão Silgueiros | R. Madre Rita de Jesus/Jugueiros, 3500-027, Viseu | 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 |

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: Dr. Alexandre Manuel Mendonça Vaz

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: Dra Etelvina Maria Santos P Marques

Vogal: Enf.^a Maria Manuela Serra Salgueiro

3.2 Órgão de Participação e Consulta

Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: Dr. Alexandre Manuel Mendonça Vaz

Telefone: 232980000

Email: gap@cm-satao.pt

Comissão de Utentes

Representante:

Telefone:

Email:

Conselho Consultivo

Representante:

Telefone:

Email:

Comissão de Trabalhadores

Representante:

Telefone:

Email:

3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)

Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: Dra 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 S. 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. RHV - Sistema Informático de Recursos Humanos | X |
| 5. GESTCARE - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados | X |
| 6. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos | X |
| 7. RNU - Registo Nacional de Utentes | X |
| 8. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações | X |
| 9. SGTD - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes | X |
| 10. SIARS - Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde | X |
| 11. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento | X |
| 12. SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito | X |
| 13. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert P1) | X |
| 14. SINUS - Sistema de Informação de Unidades de Saúde | X |
| 15. SISO - Sistema Informático para a Saúde Oral | X |
| 16. SINAVE-Sist. Nacional Inf. Vigil. Epidemiológica | X |
| 17. CASNS-Portal dos Prestadores | X |
| 18. SISQUAL | X |
| 19. SCLÍNICO (MARTA, SAM, SAPE) | X |
| 20. RENTEV – Registo Nacional do Testamento Vital | X |
| 21. RENNDA – Registo Nacional de Não Dadores | 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 | X |
| 5. Medicine One | X |
| 6. Vitacare | X |

| | |
|-----------|---|
| 7. TAONET | X |
| 8. WEBRHV | 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* é dos utilizadores finais.
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. <u>Regulamento Interno do ACeS DL</u> 2. <u>Plano de Desempenho 2014/2016</u> 3. <u>Regulamento Interno da URAP</u> 4. <u>Metodologia de Contratualização da ACSS</u> | | | |

6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

| Medidas implementadas | Sim | Não | Referência e/ou Observações (Ref./Obs.) |
|--|-----|-----|---|
| 1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição | X | | Conselho Clínico e de Saúde e Gabinete do Cidadão |
| 1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação | X | | Ver Anexo I |
| 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? • Apresentar em anexo os indicadores definidos | X | | Ver Anexo II |
| 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? | | X | |
| 1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar | X | | Vertical – ARSCentro Horizontal – Unidades Funcionais |
| 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)? | | X | |
| 1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos? | X | | Sim, para os indicadores contratualizados |
| 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? | | X | |
| 1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte | | X | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| ou está associada aos indicadores de resultados)? | | | |
| 1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos? | X | | Ver 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 | | Ver 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 <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 referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar. | | X | |
| 1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho? | X | | Site: 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 | | Ver 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 correção |
| <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 | | Ver Anexo III |

CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



ACES do DÃO LAFÕES

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

| Nível de acesso e tipo de cuidados | Tempos Máximos de Resposta Garantidos | Tempos de Resposta Garantidos da Entidade | Tempos de Respostas da Entidade 2015 |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
|------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|

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 | (ver anexo IV) |
| 1.2 Motivo não relacionado com doença aguda | 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido | Até 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido | (ver anexo IV) |

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

| | | | |
|---|--|--|--|
| 2.1 Renovação de medicação em caso de doença crónica | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido | 72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido |
| 2.2 Relatórios, cartas de 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 (em horas)

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

CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACES do DÃO LAFÕES

| Número de Consultas Realizadas | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Especialidade | 2014 | | | 2015 | | | Variação 2014/2015 | | |
| | 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 | 163.297 | 527.635 | 690.932 | 197.632 | 488.347 | 685.979 | 21,0 | -7,4 | -0,7 |
| 2. Saúde Infantil | 29.901 | 44.453 | 74.354 | 32.442 | 39.016 | 71.458 | 8,5 | -12,2 | -3,9 |
| 3. Saúde Materna | 1.715 | 11.912 | 13.627 | 2.030 | 12,264 | 14.294 | 18,4 | 3,0 | 4,9 |
| 4. Planeamento Familiar | 19.509 | 14.249 | 33.758 | 20.727 | 7.412 | 28.139 | 6,2 | -48,0 | -16,6 |
| 5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos) | 214.422 | 598.249 | 812.671 | 252.831 | 546.112 | 798.943 | 17,9 | -8,7 | -1,7 |
| 6. Vigilância de Doentes Diabéticos | 19.044 | 59.086 | 78.130 | 19.496 | 43.593 | 63.089 | 2,4 | -26,2 | -19,3 |
| 7. Vigilância de Doentes Hipertensos | 42.550 | 98.495 | 141.045 | 44.377 | 70.744 | 115,121 | 4,3 | -28,2 | -18,4 |
| 8. Consultas Médicas no Domicílio | n.a. | n.a. | 5.116 | n.a. | n.a. | 6.576 | n.a. | n.a. | 28,5 |
| 9. Consultas de Enfermagem no Domicílio | n.a. | n.a. | 36.900 | n.a. | n.a. | 40.921 | n.a. | n.a. | 10,9 |
| 10 Outras Especialidades | 1.830 | 3.073 | 4.903 | 2.089 | 3.702 | 5.791 | 14,2 | 20,5 | 18,1 |

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

CAPÍTULO IV – ANEXOS



ACeS do DÃO LAFÕES

Anexo I

Carta dos Direitos de Acesso, pergunta 1.2



MINISTÉRIO DA SAÚDE



CIRCULAR INTERNA

N.º 10/DE/2015 Data: 07.abr.2015

ASSUNTO: TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos**Para: Todas as equipas de saúde do ACeS Dão Lafões**

Com a publicação da Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, foi revogada a Portaria n.º 1529/2008, de 26 de dezembro, mantendo-se, porém, a responsabilidade dos serviços de prestação de cuidados de saúde, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, de assegurarem 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 unidades e equipas de saúde a organização e a implementação de uma dinâmica interna que promova tal cumprimento.

Anexa-se à presente circular um **modelo de informação** que deve ser **afixado** nas Unidades de Saúde deste ACeS para conhecimento dos nossos utentes.

Todas as unidades de saúde deverão remeter, para o endereço eletrónico infra e para o endereço gc@srsviseu.min-saude.pt, com periodicidade trimestral, informação com a realidade dos seus **Tempos de Resposta Garantidos (TRG)**, por tipo de cuidado.

Igualmente se anexa a esta circular a Portaria n.º 87/2015, de 23 de março.

Revoga-se, por este meio, a Circular 05/DE/2013, de 4 de Julho.

O DIRETOR EXECUTIVO

Dr. Luís Manuel Chaves Soveral Botelho

TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS

CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

Cuidados prestados no centro de saúde a pedido do utente

Motivo relacionado com doença aguda

Atendimento no dia do pedido

Motivo não relacionado com doença aguda

Até 15 dias úteis a partir da data do pedido

Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta

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

(Anexo I, Portaria n.º 87/2015, de 23 de março)

O Diretor Executivo

Luís Manuel Chaves Soveral Botelho, Dr.

Anexo II

Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Contratualização Externa ARSC – ACeS Dão-Lafões

| DESIGNAÇÃO DO INDICADOR | Meta contrat. 2015 | Atingido 2015 |
|--|--------------------|---------------|
| EIXO NACIONAL | | |
| 006 - Taxa de utilização global de consultas médicas - 3 anos; | 90,0% | 87,4% |
| 004 - Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos; | 132,0‰ | 143,2‰ |
| 278 - Proporção medicamentos prescritos que são genéricos; | 55,0% | 51,9% |
| 047 - Propor. de utentes >= a 14 anos, com registo de hábitos tabágicos; | 46,0% | 46,3% |
| 074 - Proporção de consultas médicas presenciais com ICPC-2; | 92,0% | 95,1% |
| GDH - 87 - Taxa de Internamento DCV, entre residentes <65 anos;; | 10,00 | 9,24 |
| 267- Índice de Acompanhamento adequado em PF, nas MIF ; | 0,553 | 0,52 |
| GDH - 86 - Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso; | 1,27% | 1,85 |
| 064 - Propor. de jovens c. 14 A com consulta médica de vigilância e PNV; | 58,0% | 64,9% |
| GDH - 85 – Incidên. amputações major de membros inferiores (DM), residentes; | 0,2 | 0,15 |
| 056 - Proporção idosos sem ansiolíticos, nem sedativos e hipnóticos; | 68,0% | 67,9% |
| 068 - Despesa medicamentos faturados, por utilizador (PVP); | 167,20€ | 179,3€ |
| 264 - Despesa MCDT faturados, por utilizador (preço convencio.) | 44,80€ | 58,0€ |
| 072 - Indicador de medição da satisfação dos utentes; | - | - |
| EIXO REGIONAL | | |
| 023 - Proporção de hipertensos com risco CV 3 A; | 39,0% | 52,1% |
| 271 - Índice de acompanhamento adequado em utentes DM; | 0,70 | 0,71 |
| 045 - Proporção de mulheres [25; 60[A, com colpoc. 3 anos; | 50,0% | 44,0% |
| 275 - Proporção novos DM2 em terap. com metformina monot. ; | 70,0% | 67,7% |
| EIXO LOCAL | | |
| 003 - Taxa de domicílios médicos por 1.000 inscritos; | 20,0‰ | 21,5‰ |
| 044 - Proporção mulheres [50;60[A, c/mamografia (2 anos); | 63,5% | 63,7% |

Fonte: SIARS e SICA 2015.

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

1. TIPO DE EXPOSIÇÕES

ACES DÃO LAFÕES

| Tipo de exposições | N.º | % |
|--------------------|-----|------|
| Reclamações | 183 | 91% |
| Sugestões | 1 | 0% |
| Elogios | 17 | 8% |
| TOTAL | 201 | 100% |

2. TEMAS ABORDADOS - NÍVEL 1

| TEMAS (nível 1) | N.º | % |
|---|-----|------|
| 1 - Acesso a cuidados de saúde | 67 | 32% |
| 2 - Cuidados de saúde e segurança do doente | 22 | 11% |
| 3 - Elogio/Louvor | 17 | 8% |
| 4 - Focalização no doente | 25 | 12% |
| 5 - Instalações e serviços complementares | 6 | 3% |
| 6 - Outros temas | 12 | 6% |
| 7 - Procedimentos Administrativos | 34 | 16% |
| 8 - Questões financeiras | 10 | 5% |
| 9 - Sugestão | 1 | 0% |
| 10 - Tempos de espera | 14 | 7% |
| Total | 208 | 100% |

3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

| | |
|---|----|
| Tempo médio de resposta às exposições entradas no serviço, no período em avaliação / dias | 13 |
|---|----|

4. ASSUNTOS ABORDADOS - NÍVEL 2

| ASSUNTOS (nível 2) | | N.º |
|---|--|-----|
| 1 - Acesso a cuidados de saúde | 1.1 - Cuidados transfronteiriços | 0 |
| | 1.2 - Discriminação em função da entidade financiadora | 0 |
| | 1.3 - Discriminação em função de características pessoais | 0 |
| | 1.4 - Discriminação em função de deficiência | 0 |
| | 1.5 - Discriminação em função do estado de saúde | 0 |
| | 1.6 - Emissão de credencial para transporte | 0 |
| | 1.7 - Entraves imputáveis à entidade financiadora | 0 |
| | 1.8 - Inscrição em médico de família | 10 |
| | 1.9. Liberdade de escolha do prestador | 1 |
| | 1.10. Redes de referenciação | 1 |
| | 1.11. Regras do SIGIC | 0 |
| | 1.12. Regras dos TMRG | 12 |
| | 1.13. Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema | 0 |
| | 1.14. Rejeição em razão de características pessoais | 0 |
| | 1.15. Rejeição em razão de deficiência | 0 |
| | 1.16. Rejeição em razão do estado de saúde | 1 |
| | 1.17. Resposta em tempo útil/razoável | 40 |
| 2 - Cuidados de saúde e segurança do doente | 2.1. Adequação da dieta | 0 |
| | 2.2. Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos | 21 |
| | 2.3. Avaliação de comorbilidades | 0 |
| | 2.4. Dispensa de medicação/dispositivos de apoio | 0 |
| | 2.5. Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos | 0 |
| | 2.6. Habilitações dos profissionais | 0 |
| | 2.7. Infeção associada aos cuidados de saúde | 0 |
| | 2.8. Integração e continuidade dos cuidados | 0 |
| | 2.9. Qualidade da informação de saúde disponibilizada | 1 |
| | 2.10. Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos | 0 |
| | 2.11. Quedas/acidentes | 1 |
| | 2.12. Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT | 0 |
| | 2.13. Sistema de identificação do doente | 0 |
| | 2.14. Sistema de identificação/administração de fármaco | 0 |
| | 2.15. Sistema de identificação/realização de procedimento | 0 |
| | 2.16. Sistemas de triagem | 1 |
| | 2.17. Violência/agressão/assédio | 0 |

| | | |
|---|--|----|
| 3 - Elogio/Louvor | 3.1. Direção/gestão | 0 |
| | 3.2. Funcionamento dos serviços administrativos | 0 |
| | 3.3. Funcionamento dos serviços clínicos | 1 |
| | 3.4. Funcionamento dos serviços de apoio | 0 |
| | 3.5. Instalações | 1 |
| | 3.6. Pessoal clínico | 14 |
| | 3.7. Pessoal não clínico | 7 |
| 4 - Focalização no doente | 4.1. Acompanhamento durante a prestação de cuidados | 0 |
| | 4.2. Acompanhamento em fim de vida | 0 |
| | 4.3. Consentimento informado e esclarecido | 0 |
| | 4.4. Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio | 7 |
| | 4.5. Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico | 10 |
| | 4.6. Direito a privacidade/confidencialidade dos dados | 0 |
| | 4.7. Direito a reclamação | 1 |
| | 4.8. Direito a segunda opinião | 0 |
| | 4.9. Dto a trat. pelos meios adequados, humanamente, prontidão, correção técnica, privacidade e respeito | 6 |
| | 4.10. Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde | 0 |
| | 4.11. Dispersão dos serviços | 0 |
| | 4.12. Disponibilidade da Direção | 0 |
| | 4.13. Práticas publicitárias | 0 |
| | 4.14. Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais | 0 |
| | 4.15. Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade | 0 |
| 5 - Instalações e serviços complementares | 5.1. Acessibilidades e barreiras arquitetónicas | 0 |
| | 5.2. Adequação das instalações | 0 |
| | 5.3. Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição | 0 |
| | 5.4. Conforto das instalações | 5 |
| | 5.5. Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio | 1 |
| | 5.6. Estacionamento | 0 |
| | 5.7. Estado de conservação das instalações | 0 |
| | 5.8. Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio | 1 |
| | 5.9. Funcionamento de dispensadores de água/ máquinas de "vending" | 0 |
| | 5.10. Limpeza e salubridade das instalações | 2 |
| | 5.11. Qualidade da alimentação | 0 |
| | 5.12. Sinalética | 0 |
| | 5.13. Sistemas de segurança | 0 |
| 6 - Outros temas | 6.1. Outro | 4 |
| | 6.2. Prestador não identificado | 0 |
| | 6.3. Reclamação anulada | 5 |
| | 6.4. Reclamação anónima | 1 |
| | 6.5. Reclamação fora de âmbito | 0 |
| | 6.6. Reclamação ilegível | 0 |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| 7 - Procedimentos Administrativos | 7.1. Absentismo de pessoal administrativo e de apoio | 0 |
| | 7.2. Absentismo de pessoal clínico | 0 |
| | 7.3. Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre) | 4 |
| | 7.4. Atribuição de prioridades no atendimento | 3 |
| | 7.5. Confirmação prévia de agendamentos | 9 |
| | 7.6. Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT | 0 |
| | 7.7. Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços | 0 |
| | 7.8. Emissão/renovação de receituário | 1 |
| | 7.9. Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio | 0 |
| | 7.10. Escassez de recursos humanos - pessoal clínico | 0 |
| | 7.11. Formação inadequada de colaboradores | 0 |
| | 7.12. Funcionamento do sistema de senhas | 0 |
| | 7.13. Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal | 0 |
| | 7.14. Greve | 3 |
| | 7.15. Horários de funcionamento | 1 |
| | 7.16. Não atendimento por motivo imputável ao utente | 9 |
| | 7.17. Processo de licenciamento | 0 |
| | 7.18. Processo de registo na ERS | 0 |
| | 7.19. Qualidade da informação institucional disponibilizada | 7 |
| | 7.20. Responsabilização/reparação por danos sofridos | 0 |
| | 7.21. Sistema da qualidade | 0 |
| 8-Questões Financeiras | 8.1. Comparticipações | 0 |
| | 8.2. Concorrência | 0 |
| | 8.3. Faturação adicional | 0 |
| | 8.4. Faturação excessiva/abusiva | 0 |
| | 8.5. Faturação/quitação extemporânea | 0 |
| | 8.6. Faturação/quitação incompleta ou não discriminada | 0 |
| | 8.7. Faturação/quitação inexistente | 0 |
| | 8.8. Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas | 1 |
| | 8.9. Orçamentos | 0 |
| | 8.10. Pedido de autorização prévia (seguros) | 1 |
| | 8.11. Questões contratuais (seguros/cartões) | 1 |
| | 8.12. Taxas moderadoras | 7 |
| 9 - Sugestão | 9.1. Direção/gestão | 0 |
| | 9.2. Funcionamento dos serviços administrativos | 0 |
| | 9.3. Funcionamento dos serviços clínicos | 0 |
| | 9.4. Funcionamento dos serviços de apoio | 1 |
| | 9.5. Instalações | 0 |
| | 9.6. Pessoal clínico | 0 |
| | 9.7. Pessoal não clínico | 0 |

| | | |
|--------------------|---|---|
| 10 - Tempos espera | 10.1. Tempo de espera para atendimento administrativo | 6 |
| | 10.2. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora) | 1 |
| | 10.3. Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) | 0 |
| | 10.4. Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora) | 2 |
| | 10.5. Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) | 5 |
| | 10.6. Tempo de espera por transporte inter-hospitalar | 0 |

5. GRUPO PROFISSIONAL VISADO

| GRUPO PROFISSIONAL VISADO | N.º |
|--|-----|
| Coordenador/Dirigente | 74 |
| Médico | 64 |
| Enfermeiro | 15 |
| Outro técnico superior de saúde/Tec. Diag. e Terapeutica | 0 |
| Assistente Técnico | 45 |
| Assistente Operacional | 0 |
| Outro | 4 |

6. DILIGÊNCIAS / MEDIDAS ADOPTADAS

| DILIGÊNCIAS / MEDIDAS ADOPTADAS | N.º |
|--|-----|
| Abertura processo interno - envio para o Conselho Clínico | 2 |
| Abertura processo interno - envio para o Gabinete Jurídico | 0 |
| Abertura processo interno - envio para o Dep. Instalações Equipamentos | 1 |
| Abertura processo interno - envio para a Unidade Apoio Gestão | 2 |
| Abertura processo interno - envio para Presidente ARS | 0 |
| Implementação de medidas preventivas - introdução de alterações nos serviços | 3 |

| | |
|---|----|
| Implementação de medidas corretivas - pedido de desculpas | 23 |
| Implementação de medidas corretivas - recomendação | 1 |
| Implementação de medidas corretivas - introdução de alterações nos serviços | 7 |
| Instauração de processo disciplinar | 0 |
| Sem diligências - reclamação sem fundamento | 15 |
| Sem diligências - elogio/louvor | 11 |
| Sem diligências - folha de reclamação anulada | 3 |
| Sem diligências - explicação aceite pelo reclamante | 2 |
| Outras | 94 |

Anexo IV

Tempos de Resposta da Entidade 2015, 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.

Nas tabelas constam o n.º de consultas válidas, o tempo mínimo, o tempo máximo, média, mediana ou Q50,.. Normalmente para apresentação de dados estatísticos temporais é usada a mediana e não a média, como por exemplo, se verificarmos os dados apresentados para as consultas CTH-Alert P1, nos relatórios ACSS, o tempo de espera apresentado é a mediana.

Quadro - Dados relativos ao ponto 1.2

| ANO | ACES | ESPEC | INICIA TIVA | NCons_TEC_D D | Min_TEC_D D | Max_TEC_DD | Média_TEC_DD | Mediana_Q50_TEC _DD | Percentile_Q75_ TEC_DD | Percentile_P90_TE C_DD | Percentile_P95_TE C_DD | DesvioPadrão_TE C_DD |
|------|------|---------------------------------|----------------|------------------|----------------|------------|--------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | | 57047 | 0 | 147 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,2 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | E | 35415 | 0 | 747 | 51,1 | 35,0 | 77,0 | 126,0 | 161,0 | 53,8 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | M | 222587 | 0 | 817 | 53,0 | 33,0 | 78,0 | 130,0 | 168,0 | 58,4 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | O | 276 | 0 | 350 | 99,4 | 98,0 | 119,0 | 156,1 | 307,1 | 73,3 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | U | 410040 | 0 | 810 | 18,6 | 5,0 | 27,0 | 50,0 | 85,0 | 31,5 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | Y | 1073 | 6 | 266 | 24,2 | 18,0 | 29,0 | 49,0 | 64,3 | 20,1 |

Quadro - Dados relativos ao ponto 1.1

| ANO | ACES | ESPEC | TIPO_CONS | INICIATIVA | NCons_TEC_DD | Min_TEC_DD | Max_TEC_DD | Média_TEC_DD | Mediana_Q50_TEC_DD | Percentile_Q75_TEC_DD | Percentile_P90_TEC_DD | Percentile_P95_TEC_DD | DesvioPadrão_TEC_DD |
|------|------|---------------------------|-----------|------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | AGUDOS | | 2 | 3 | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 0,0 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | AGUDOS | E | 168 | 0 | 182 | 28,4 | 5,5 | 45,3 | 81,3 | 108,6 | 41,4 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | AGUDOS | M | 9144 | 0 | 364 | 16,0 | 1,0 | 17,0 | 47,5 | 88,0 | 33,0 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | AGUDOS | U | 50955 | 0 | 397 | 8,0 | 0,0 | 5,0 | 25,0 | 39,0 | 21,8 |

Quadro - Dados relativos ao ponto 2.1

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|----|---------------------------|--------------|---|-------|---|-----|------|-----|-----|------|------|------|
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | C.INDIRECTOS | | 1 | 4 | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 0,0 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | C.INDIRECTOS | E | 37 | 0 | 28 | 3,0 | 0,0 | 3,0 | 14,0 | 21,7 | 6,4 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | C.INDIRECTOS | M | 3150 | 0 | 207 | 11,6 | 0,0 | 5,0 | 35,9 | 90,0 | 27,7 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | C.INDIRECTOS | O | 2 | 1 | 4 | 2,5 | 2,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 1,5 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | C.INDIRECTOS | U | 47242 | 0 | 378 | 7,1 | 1,0 | 5,0 | 17,0 | 32,0 | 18,7 |

Quadro - Dados relativos ao ponto 3.1

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|----|---------------------------|-----------|---|------|---|-----|------|-----|------|------|------|------|
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | DOMICILIO | E | 281 | 0 | 157 | 12,9 | 7,0 | 20,0 | 31,0 | 48,3 | 18,0 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | DOMICILIO | M | 3758 | 0 | 421 | 17,2 | 5,0 | 18,0 | 54,0 | 91,0 | 32,0 |
| 2015 | DL | MEDICINA GERAL E FAMILIAR | DOMICILIO | U | 815 | 0 | 163 | 8,8 | 1,0 | 7,0 | 27,0 | 43,2 | 19,6 |

Fonte: Gabinete Informática.