

Relatório de Acesso

ACeS

PINHAL INTERIOR

NORTE



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	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

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 Pinhal Interior Norte**, 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 aos constrangimentos, estão relacionados com as características geodemográficas do território onde se insere o ACES PIN de que destacamos, a dispersão de aglomerados populacionais, a carência de infraestruturas rodoviárias e de rede de transportes públicos, acrescidas de um envelhecimento da população. Em relação a este aspeto há ainda a considerar, a assimetria na distribuição de recursos humanos, agravadas pelas distâncias entre as UF.

No que concerne aos ganhos em termos de acesso, eles têm sido conseguidos à custa de um esforço de reestruturação das UF, especialmente devido à constituição de novas USF e UCC e reorganização das UCSP de acordo com o preconizado na reforma dos Cuidados de Saúde Primários.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 Localização da Sede

Designação: **ACeS do Pinhal Interior Norte**

Morada: Avenida do Brasil, 3200-201 Lousã

Telefone: 239 990 610

e-mail: uag.acespin@srscoimbra.min-saude.pt

fax: 239 993 508

site: www.arscentro.min-saude.pt

2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

Centro de Saúde	Unidade Funcional	Localização	Telefone	Email
Alvaiázere	Centro de Saúde (sede)	Rua Conselheiro Furtado dos Santos 3250-111 Alvaiázere	236 650 150	secret@csalvaiazere.min-saude.pt
	UCC - Al Baiaz			uccalbaiaz@csalvaiazere.min-saude.pt
	Ext Almoster	Almoster		secret@csalvaiazere.min-saude.pt
	Ext Maçãs da Maria	Maçãs da Maria		secret@csalvaiazere.min-saude.pt
	Ext Pelma	Pelma		secret@csalvaiazere.min-saude.pt
	Ext Rego Murta	Rego Murta		secret@csalvaiazere.min-saude.pt
	Ext Pussos	Pussos		secret@csalvaiazere.min-saude.pt
Ansião	Centro de Saúde (sede)	Rua Dr. Fernando Travassos 3240-110 Ansião	236 670 150	secret@csansiao.min-saude.pt
	UCC - Nabão			uccnabao@csansiao.min-saude.pt
	Ext Alvorge	Alvorge		secret@csansiao.min-saude.pt
	Ext Avelar	Avelar		secret@csansiao.min-saude.pt
	Ext Chão Couce	Chão Couce		secret@csansiao.min-saude.pt
	Ext Santiago Guarda	Santiago Guarda		secret@csansiao.min-saude.pt
Arganil	Centro de Saúde (sede)	Rua Condessa das Canas 3300-036 Arganil	235 200 100	cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	SUB			sub.arganil@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Anseriz	Anseriz		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Barril Alva	Barril Alva		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Benfeita	Benfeita		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Cerdeira	Cerdeira		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Côja	Côja		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Moura Serra	Moura Serra		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Piódão	Piódão		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Pomares	Pomares		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext São Martinho Cortiça	São Martinho Cortiça		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Torrozelas	Torrozelas		cs05@srscoimbra.min-saude.pt

	Ext Vila Cova Alva	Vila Cova Alva		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Pombeiro Beira	Pombeiro Beira		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Teixeira	Teixeira		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Cepos	Cepos		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Casal Novo	Casal Novo		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Folques	Folques		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Sarnadela	Sarnadela		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Camba	Camba		cs05@srscoimbra.min-saude.pt
Castanheira de Pêra	Centro de Saúde (sede)	Avenidas Verdes 3280-013 Castanheira de Pêra	236 438 875	secret@cscpera.min-saude.pt
Figueiró dos Vinhos	Centro de Saúde (sede)	Rua dos Bombeiros Voluntários 3260-418 Figueiró dos Vinhos	236 551 727	secret@csfvinhos.min-saude.pt
	UCC - Figueiró dos Vinhos			uccfvinhos@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext Aguda	Aguda		secret@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext Arega	Arega		secret@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext Campelo	Campelo		secret@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext Bairradas	Bairradas		secret@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext Vilas de Pedro	Vilas de Pedro		secret@csfvinhos.min-saude.pt
	Ext EDP Savida SA			secret@csfvinhos.min-saude.pt
Góis	Centro de Saúde (sede)	Av. Comendador Augusto Rodrigues 3030-301 Góis	235 770 180	cs15@srscoimbra.min-saude.pt
	UCC - Góis Vive			ucc.goisvive@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Alvares	Alvares		cs15@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Ponte Sótão	Ponte Sótão		cs15@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Vila Nova Ceira	Vila Nova Ceira		cs15@srscoimbra.min-saude.pt
Lousã	USF – Serra da Lousã	Av. do Brasil 3200-201 Lousã	239 990 610	usf.serradalousa@gmail.com
	USF - Trevim Sol			usf.trevimsol@srscoimbra.min-saude.pt
	UCC - Arouce			ucc.arouce@srscoimbra.min-saude.pt
Miranda do Corvo	Centro de Saúde (sede)	Rua 25 de Abril nº31	239 530 070	cs18@srscoimbra.min-saude.pt
	UCC - Torre de Sinos	3220-185 Miranda do Corvo		ucc.torredesinos@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Semide	Semide		cs18@srscoimbra.min-saude.pt
Oliveira do Hospital	Centro de Saúde (sede)	Av. Dr. António Afonso Amaral 3400-057 Oliveira do Hospital	238 600 250	cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Aldeia Dez	Aldeia Dez		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Alvôco Várzeas	Alvoco Várzeas		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Avô	Avô		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Bobadela	Bobadela		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Ervedal Beira	Ervedal Beira		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Nogueira Cravo	Nogueira Cravo		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Sto António Alva	Sto António Alva		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Seixo Beira	Seixo Beira		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Travanca Lagos	Travanca Lagos		cs20@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Lourosa	Lourosa	cs20@srscoimbra.min-saude.pt	

Pampilhosa da Serra	Centro de Saúde (sede)	Rua do Parque Desportivo 3320-222 Pampilhosa do Hospital	235 590 200	cs21@srscoimbra.min-saude.pt	
	Ext Dornelas Zêzere	Dornelas Zêzere		cs21@srscoimbra.min-saude.pt	
	Ext Unhais O Velho	Unhais O Velho		cs21@srscoimbra.min-saude.pt	
Pedrógão Grande	Centro de Saúde (sede)	Rua Bissaya Barreto 3270-115 Pedrógão Grande	236 488 070	secret@cspgrande.min-saude.pt	
	UCC - PeraGrande			uccperagrande@gmail.com	
	Ext Graça			Graça	secret@cspgrande.min-saude.pt
	Ext Vila Facaia			Vila Facaia	secret@cspgrande.min-saude.pt
Penela	USF - Penela	Rua dos Bombeiros Voluntários 3230-270 Penela	239 560 200	usf.penela@srscoimbra.min-saude.pt	
	UCC - Castelo de Penela			ucc.castelopenela@srscoimbra.min-saude.pt	
Tábua	Centro de Saúde (sede)	Av. de Coimbra Apart.147 3424-909 Tábua	235 410 410	cs25@srscoimbra.min-saude.pt	
	UCC - Pedra da Sé			uccpedradase@srscoimbra.min-saude.pt	
	Ext Covas			Covas	cs25@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Espariz			Espariz	cs25@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Midões			Midões	cs25@srscoimbra.min-saude.pt
	Ext Mouronho			Mouronho	cs25@srscoimbra.min-saude.pt
Vila Nova de Poiares	Centro de Saúde (sede)	Rua dos Bombeiros Voluntários 3350-152 Vila Nova de Poiares	239 421 288	cs26@srscoimbra.min-saude.pt	
	UCC - Por Poiares			uccporpoiares@gmail.com	
Vila Nova de Poiares	USP	Rua dos Bombeiros Voluntários 3350-152 Vila Nova de Poiares	239 421 288	usp.acespin@srscoimbra.min-saude.pt	
Arganil	URAP	Rua Condessa das Canas 3300-036 Arganil	235 200 100	urap.acespin@srscoimbra.min-saude.pt	

3. CARATERIZAÇÃO GERAL

3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: **Avelino de Jesus Silva Pedroso**

Conselho Executivo

Diretor Executivo: **Avelino de Jesus Silva Pedroso**

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: **Carla Maria Loureiro Correia**

Presidente do Conselho da Comunidade: **Luís Miguel Correia Antunes**

Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: **Carla Maria Loureiro Correia**

Vogal: **Pedro Manuel Raposo de Almeida e Sousa**

Vogal: **Célia Sílvia Mendes**

Vogal: **Maria Luísa Pinto Soares Vales**

Vogal: **Rosa Maria Ribeiro Afonso**

3.2 Órgão de Participação e Consulta

Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: **Luís Miguel Correia Antunes**

Telefone: 239990370

Email: geral@cm.lousa.pt

Comissão de Utentes

Representante: Comissão de utente da USF Serra da Lousã - Casimiro Simões

Telefone: 239990610

Email: utentes.usf.lousa@gmail.com

Conselho Consultivo

Representante:

Telefone:

Email:

Comissão de Trabalhadores

Representante:

Telefone:

Email:

3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)

Unidade de Apoio à Gestão

Responsável: Paula Maria Henriques Dinis

Telefone: 239990610

e-mail: coorduag.acespin@srscoimbra.min-saude.pt

Gabinete do Cidadão

Coordenadora: Isabel Maria Antunes Duarte

Telefone: 239 990 610

e-mail: gc.acespin@srscoimbra.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	X
8. PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos	X
9. RNU - Registo Nacional de Utentes	X
10. SAM - Sistema de Apoio ao Médico	X
11. SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem	X
12. SGSR (SIM-CIDADÃO) - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações	X
13. SGTD - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
14. SIARS - Sistema de Informação das Administrações Regionais de Saúde	X
15. SICA - Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
16. SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
17. SICTH - Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas ("Alert P1)	X
18. SINUS - Sistema de Informação de Unidades de Saúde	X
19. SISO - Sistema Informático para a Saúde Oral	X
20. RNCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X
21. GID - Gestão Integrada 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. SISS – Sistema Informático para o Serviço Social	X
5. Medicine One	X
6. Vitacare	

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

A confidencialidade está plasmada em sede do Guia do utente.

Acesso reservado aos profissionais através de password e login.

Cada aplicação tem vários níveis de acesso, com diferentes níveis de responsabilidades.

Atribuição e mudança periódica de password.

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 Gabinete do Cidadão.</u> 2. <u>Manual de Procedimentos do serviço Social.</u> 3. <u>Regulamento Interno da URAP.</u> 4. <u>Manual de articulação da UAG com as UF.</u> 5. <u>Regulamentos Internos das UF.</u> 6. <u>No âmbito da Contratualização externa com a ARS Centro, IP.</u> 7. <u>No âmbito da contratualização interna são definidas metas de contratualização interna com as diversas UF.</u> 8. <u>Guia do utente.</u> 			

6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações (Ref./Obs.)
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		A estrutura multidisciplinar existente é o Conselho Clínico e o serviço envolvido é o Gabinete do Cidadão e os profissionais que o integram nos serviços de proximidade.
<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	Em fase de regulamentação.
<p>1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a (s) instância (s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		Anexo I
<p>1.4 Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?</p>		X	
<p>1.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar.</p>	X		Os indicadores são vertidos em relatório de actividades e discutidos com a ARSC e no Conselho da Comunidade e com as UF
<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		
<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 ou está associada aos indicadores de resultados)?</p>	X		

1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?		X	
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	---	---	São os TMRG que constam no Quadro do Capítulo II (página 17)
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?		X	Existe apenas na USF Serra da Lousã
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?		X	
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de 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		Na referência para os cuidados hospitalares – Alert P1
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
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade	X		Todas exposições/ reclamações relativas ao acesso são

Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)			registadas e tratadas no SGSR. Anexo II
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		É enviada carta ao serviço/profissional visado
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		Solicitação de informação complementar
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Existem dois processos a decorrer com intervenção da IGAS (um médico) e no Gabinete Jurídico da ARSC (um Assistente Técnico).
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
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)	X		Anexo II

CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



ACeS do PINHAL INTERIOR NORTE

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

Nível de acesso e tipo de cuidados	Tempos Máximos de Resposta Garantidos	Tempos de Resposta Garantidos da Entidade	Tempos de Respostas da Entidade 2013
1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente			
1.1 Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia	Atendimento no próprio dia
1.2 Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	5 dias
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	48 horas	72 horas
2.2 Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	48 horas	Dificuldade em monitorizar.
3.- Consultas no domicílio a pedido do utente			
3.1 Consultas no domicílio a pedido do utente	24horas, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	48horas em geral, 24h utentes ECCI	48horas em geral, 24h utentes ECCI

CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS do PINHAL INTERIOR NORTE

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	88.152	315.209	403.361	91.126	313.267	404.393	3,37%	-0,62%	0,26%
2. Saúde Infantil	15.211	22.203	37.414	15.535	22.318	37.853	2,13%	0,52%	1,17%
3. Saúde Materna	726	4.208	4.934	676	4.246	4.922	-6,89%	0,90%	-0,24%
4. Planeamento Familiar	7.117	3.722	10.839	7.061	3.905	10.966	-0,79%	4,92%	1,17%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	111.206	345.342	456.548	114.398	343.736	458.134	2,87%	-0,47%	0,35%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	9.861	23.099	32.960	10.245	22.682	32.927	3,89%	-1,81%	-0,10%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	21.117	30.407	51.524	21.516	30.416	51.932	1,89%	0,03%	0,79%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	1.367	n.a.	n.a.	1.385	n.a.	n.a.	1,32%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	17.476	n.a.	n.a.	19.222	n.a.	n.a.	9,99%
10 Outras Especialidades	1.708	278	1.986	894	158	1.052	-47,66%	-43,17%	-47,03%

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

CAPÍTULO IV – ANEXOS



Listagem de Anexos:

Anexo I – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Anexo II – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

ANEXO I

Código	Indicador - ACES	Resultado ACES 2013
2012 6.1M d3 FX	Percent. crianças com PNV atualizado - 14A (S)	-
3.22 d1 FX	Taxa de utilização de consultas de PF (méd.)	21,49
5.3 d1 FX	Percent. utentes [50; 75[A, c/ colonosc. ou PSOF	15,75
6.1M 3 FX	Percent. de crianças com PNV atualizado - 14 anos	81,93
6.1M d3 FX	Percent. crianças com PNV atualizado - 14A (S)	82,23
7.6 d3 FX	Percent. consumo medic. genér. (quantid. embal.)	40,1
8.1 FX	Percent. cons. méd. presenciais, com ICPC-2	88,82
8.10 FX	Percent. hipertensos com compromisso vigilância	66,35
8.11 FX	Rácio despesa cefalospor. e antibiót. prescritos	15,17
8.12 FX	Rácio despesa quinolonas e antibiót. prescritos	14,39
8.13 FX	Percent. consumo medic. genér. (em valor financ.)	22,84
8.14 FX	Rácio despesa cefalospor. e antibiót. faturados	15,49
8.15 FX	Rácio despesa quinolonas e antibiót. fatur. (SNS)	16,44
8.16 FX	Rácio despesa faturada DPP4 e antidiabét. orais	81,21
8.17 FX	Consumo ansio., sedat., hipnót. ou antides.	-
8.2 FX	Percent. grávidas c/ 6+ cons. médicas vigil.	76,68
8.3 FX	Percent. crianças 6A, c/ ex. global saúde	8,35
8.4 FX	Percent. de utilizadores com vacina antitetânica	87,25
8.5 FX	Percent. de inscritos com diagnóstico diabetes	8,01
8.6 FX	Percent. de inscritos com diagnóstico HTA	23,17
8.7 FX	Percent. de inscritos com diagnóstico de asma	1,65
8.8 FX	Percent. de inscritos com diagnóstico DPOC	0,9
8.9 FX	Percent. de DM2 com compromisso de vigilância	77,72

Código	Indicador - DGS	Resultado ACES 2013
2010.001.01	% ex. osteodensit. prescr. utiliz.	49,6
2010.001.02	% ex. osteodensit. prescr. utlz. c/osteoporose	33,43
2010.001.03	Ratio ex. osteodensit. prescr. utlz.	136,09
2010.001.04	Ratio ex. osteodensit. prescr. utlz. feminino	195,36
2010.001.05	Ratio ex. osteodensit. prescr. residente	-
2010.001.06	CM ex. osteodensit. fact. utiliz.	0,39
2010.003.01	% hipert. c/ presc. anti-hipert.	82,48
2010.003.02	% hipert. c/ presc. diuréticos tiazídicos	31,66
2010.003.03	% hipert. vig. c/ presc. exclsv. diurét. tiazídicos	14,67
2010.003.04	% hipert. vig. c/ presc. anti-hipert. não diurét. tiaz.	60,66
2010.003.05	% hipert. vig. c/ presc. associação anti-hipert.	69,4
2010.003.06	% hipert. moderada ou grave c/ presc. associação anti-hipert.	17,97
2010.003.07	CM anti-hipert. fact. utiliz c/ hipert.	114,53
2010.003.08	% Consumo (valor) anti-hipert. genéricos	29,67
2010.003.09	% hipert. K87 vig. c/ presc. associação anti-hipert.	86,29
2011.001.01	% diab. c/ prescr. antidiab. orais	74,18
2011.001.02	% diab. c/ prescr. exclusiva metformina	35,09
2011.001.03	% diab. c/ prescr. antidiab. orais s/ metformina	11,57
2011.001.04	% diab. c/ presc. assoc. dupla antidiab. orais c/meff.	34,17
2011.001.05	% diab. c/ presc. assoc. tripla antidiab. orais c/meff.	17,42
2011.001.06	% diab. c/ prescr. insulina e metformina	2,97
2011.001.07	CM antidiab. fact. utiliz c/ diabetes	182,45
2011.001.08	% Consumo (valor) antidiab. orais genéricos	5,59
2011.002.01	% inscr. c/ diagn. Diabetes tipo 1	0,65
2011.002.02	% inscr. c/ diagn. Diabetes tipo 2	7,98
2011.002.03	% vig. SM c/ diagn. Diabetes gestacional	2,67
2011.002.04	% inscr. c/ diagn. Diabetes tipo 1 c/ vigilância DB	70,52
2011.002.05	% inscr. c/ diagn. Diabetes tipo 2 c/ vigilância DB	77,86
2011.002.06	% inscr. c/ diagn. Diabetes gestacional c/ vigilância SM	2,13
2011.002.07	Incidência de diabetes tipo 1	0,05
2011.002.08	Incidência de diabetes tipo 2	0,71
2011.005.01	% Diabéticos vigiados c/ reg. risco ulceração pé	59,2
2011.005.02	% Diabéticos vigiados c/ ulcera activa no pé	1,03
2011.008.01	% Diabéticos vig. c/ reg. microalbuminúria por tira-teste	16,06
2011.008.02	% Diabéticos vig. c/ reg. album./proteinúria e creatinémia (MCDT)	1
2011.008.03	% Diabéticos vigiados c/ reg. TA < 130/80	27,17
2011.013.01	% prescr. inib. COX-2 no total anti-inflam. (DDD)	-
2011.013.01.02	% prescr. COX-2 no total anti-inflam. (DDD)	23,13
2011.013.02	% prescr. naproxeno no total AINE (DDD)	-
2011.013.02.02	% prescr. inib. sel. COX-2, pess. fat. alto risco hemorr. gastroint. (DDD)	-
2011.013.03	% utiliz. c/ prescr. Inib. COX-2 no total AINE	-
2011.013.03.02	% prescr. naproxeno no total de prescr. AINE, pess. fat. alto risco cardiovasc. (DDD)	22,31
2011.013.04	CM AINEs fact. p/ utiliz.	-
2011.013.05	% valor SNS c/ inib. COX-2 no total AINE	-

Código	Indicador - DGS	Resultado ACES 2013
2011.014.01	% inscr. c/ SCA/EAM c/ anti-agreg. dupla 1a	-
2011.014.01.02	% doentes c/ SCA/EAM c/ antiagreg. dupla 1º ano após evento	15,45
2011.014.02	% inscr. c/ AVC/AIT <6m c/ anti-agreg. dupla	-
2011.014.02.02	% doentes c/ AVC/AIT c/ antiagreg.	37,86
2011.014.03	CM antiagregantes fact. p/utiliz. (K74)	-
2011.014.03.02	CM antiagreg. faturados p/ utilizador	13,57
2011.014.04	CM antiagregantes fact. p/utiliz. (K75/K76)	-
2011.014.05	CM antiagregantes fact. p/utiliz. (K89)	-
2011.014.06	CM antiagregantes fact. p/utiliz. (K90)	-
2011.016.01	% Inscritos c/ diagnóstico Asma	1,65
2011.016.02	% Inscr. c/ Diagn. Asma c/ Presc. Glucocorticóides	31,8
2011.016.03	Valor Presc. Antiasm. e Broncodilat. p/ Inscr. Diagn. Asma	142,22
2011.016.04	Valor Presc. Agonistas Adreneg. Beta2 p/ Inscr. Diagn. Asma	80,72
2011.016.05	Valor Presc. Anti-Inflamat. p/ Inscr. Diagn. Asma	110,23
2011.016.06	Valor Presc. Antagonistas Leucotrienos p/ Inscr. Diagn. Asma	30,8
2011.019.01	% Inscr. c/ idade >= 40a c/ c-LDL < 130 e exame dois semestres	71,88
2011.019.02	% Hipert. Vig. c/ idade >= 40a c/ c-LDL < 130 e exame dois semestres	73,96
2011.019.03	% Diab. (t2) Vig. c/ idade >= 40a c/ c-LDL <= 100 e exame dois semestres	52,25
2011.020.01	% Inscritos c/ idade >= 18a c/ diagnóstico Hipert. Arterial	26,99
2011.020.02	% Hipert. Vig c/ idade >= 18a s/complicações c/ TA controlada	20,9
2011.020.03	% Hipert. Vig c/ idade >= 18a c/complicações c/ TA controlada	3,14
2011.020.04	% Hipert. Vig c/ idade >= 18a c/ TA controlada	23,38
2011.023.01.01	% grávidas vig. c/ 3 exames ecográf. gravidez	0
2011.023.02.01	% grávidas vig. c/ exame ecográf. 1º trim.	5,41
2011.023.03.01	% grávidas vig. c/ exame ecográf. 2º trim.	0
2011.023.04.01	% grávidas vig. c/ exame ecográf. 3º trim.	8,33
2011.023.05.01	CT prescrição exames ecográf. grávida vig.	0
2011.025.01	% diab. tipo 2 vig. c/ terap. insulina	14,31
2011.025.02	% diab. tipo 2 vig. c/ terap. insulina e HbA1c<7%	2,32
2011.025.03	% diab. tipo 2 vig. c/ terap. insulina isofânica	9,67
2011.025.04	% diab. tipo 2 vig. c/ terap. insulina (análog. acção prolong.)	5,27
2011.025.05	CM terap. insulina fact por utiliz. diab. tipo 2	364,13
2011.026.01	% hipertensos sob medidas terapêuticas não farmacológicas	17,52
2011.026.02	% hipertensos tratados por GFT 3.4.1	44,5
2011.026.03	% hipertensos tratados por GFT 3.4.2	67,81
2011.026.04	% hipertensos tratados por GFT 3.4.3	25,52
2011.026.05	% hipertensos tratados por GFT 3.4.4	19,37
2011.026.07	% hipertensos com história de AVC e/ou EAM (últimos 12m)	0,83
2011.026.08	CM prescrição antihipertensores p/ inscr. c/ HTA	98,45
2011.027.01	% Mulheres c/ idade >= 65a c/ Terap. Osteoporose	14,45

Código	Indicador - DGS	Resultado ACES 2013
2011.027.02	% Mulheres c/ idade 40a a 65a c/ Terap. Osteoporose	5,94
2011.027.03	% Mulheres c/ idade > 40a c/Diagn. Osteoporose c/ Terap. Osteoporose	4,74
2011.027.04	% Mulheres c/ Presc. Osteodensitometria c/ Terap. Osteoporose	49,18
2011.027.05	Valor Presc. c/ Terap. Osteoporose p/ Inscr. c/Diagn. Osteoporose	107,15
2011.028.01	% inscr. c/ DPOC	0,9
2011.028.02	% inscr. c/ DPOC confirmada por espirometria	3,43
2011.028.03	VM presc. Broncodilat. Agon. Beta2 select. p/ inscr. c/ DPOC	-
2011.028.03.02	% inscr. c/ DPOC c/ presc. oxigenoterapia	0
2011.028.04	VM presc. Broncodilat. Anticolínerg. p/ inscr. c/ DPOC	-
2011.028.04.02	% inscr. c/ agudização de DPOC no total de inscr. c/ DPOC	18,08
2011.028.05	VM presc. Glucocortic. inalados p/ inscr. c/ DPOC	-
2011.028.07	% inscr. c/ agudização de DPOC no total de inscr. c/ DPOC	-
2011.030.01	VM prescr. EcoDoppler venoso membros inferiores	1,31
2011.030.02	% prescr. EcoDoppler venoso membros inferiores	121,78
2011.030.03	NM prescr. EcoDoppler venoso memb. inf. inscr. c/ TV	0,07
2011.030.04	NM prescr. EcoDoppler venoso memb. inf. inscr. c/ IVC	0,05
2011.033.01	% diabéticos com determinação de HbA1C	87,87
2011.033.02	% diabéticos com HbA1c $\leq 6,5\%$	41,67
2011.033.03	% diabéticos com HbA1c $\geq 6,5\%$ e $\leq 8\%$	43,18
2011.033.04	% diabéticos com HbA1c $\geq 8\%$	15,15
2011.033.05	CM exame HbA1c por diabético	10,46
2011.034.03	VM prescr. EcoDoppler arterial memb. inf. inscr. c/ DAP	1,15
2011.037.01.01	% grávidas 1º trim., vig., c/ presc. exames lab.	97,3
2011.037.02.01	% grávidas 2º trim., vig., c/ presc. exames lab.	100
2011.037.03.01	% grávidas 3º trim., vig., c/ presc. exames lab.	96,3
2011.037.04.01	VP exames lab. p/ grávida vig.	2,5
2011.039.01.01	% doentes c/ diagnóstico hipotireoidismo, entre todos doseamentos TSH efetuados no ano	6,29
2011.039.02.01	% doentes c/ diagnóstico hipertireoidismo, entre todos doseamentos TSH efetuados no ano	2,26
2011.039.03.01	% doseamentos T3 em relação doseamentos TSH efetuados no ano	13,57
2011.039.04.01	% doseamentos T4 e T3L (FT3) em relação doseamentos TSH efetuados no ano	0,07
2011.041.01.01	% inscr. c/ diagnóst. depressão, c/ presc. terap. antidepress., 6 meses	40,34
2011.041.02.01	% suicídios inscr. c/ diagnóst. depressão c/ presc. terap. antidepress.	1,4
2011.041.03.01	VM medic. antidepress. presc. p/ inscr. c/ diagnóst. depressão	118,08
2011.041.04.01	VM medic. antidepress. presc. p/ inscr. c/ diagnóst. perturb. ansiedade	101,6
2011.042.01	% inscritos c/ diagnóstico glaucoma	1,24
2011.042.02	% inscr. c/ glaucoma e presc. excl. bloq. adrenérgicos beta	14,65
2011.042.03	% inscr. c/ glaucoma e presc. excl. análogo. prostaglandinas	37,71
2011.042.04	% valor presc. glaucoma no total da presc. oftalmológica	92,1
2011.066.01.01	% inscr. idade ≤ 40, c/ diagnóst. dislipidemias, c/ doseamento perfil lipídico	5,78
2011.066.02.01	% inscr. idade [40;50[, c/ diagnóst. dislipidemias, c/ doseamento perfil lipídico	11,24
2011.066.03.01	% inscr. idade [50;60[, c/ diagnóst. dislipidemias, c/ doseamento perfil lipídico	19,45
2011.066.04.01	% inscr. idade ≥ 60, c/ diagnóst. dislipidemias, c/ doseamento perfil lipídico	63,52
2011.066.05.01	% inscr. idade ≤ 14, c/ diagnóst. dislipidemias, c/ doseamento perfil lipídico	0,04
2011.066.06.01	% inscr. c/diag. diab. tp1 ou tp2 e/ou doença card. e/ou hipert. e/ou fum. e/ou obes. c/prf. lipíd.	53,08

Código	Indicador - Financeiros	Resultado ACES 2013
3.22M FX	Taxa de utilização de consultas de PF (enf.)	30,84
4.10M 1m FX	Percent. crianças c/ 3+ cons. méd. vigil. 2º ano	64,99
4.22 FX	Nº médio cons. enfermagem saúde materna	10,19
4.22M FX	Percent. grávidas c/ 6+ cons. vigil. enferm.	73,85
4.33 FX	Percent. puérperas vigiadas, c/ domicílio enferm.	10
4.34M FX	Percent. de RN c/ domic. enf. até 15º dia de vida	7,67
4.9M 1m FX	Percent. crianças c/ 6+ cons. méd. vigil. 1º ano	61,01
5.10M f FX	Percent. de hipertensos com PA em cada semestre	55,24
5.13M1 FX	Percent. hipertensos c/ IMC últimos 12 meses	67,93
5.13M2 FX	Percent. crianças 2 anos, c/ peso e altura 1 ano	78,17
5.2M FX	Percent. mulher. vig. PF [25;50[A, c/ colpo. (3A)	55,78
5.7 FX	Percent. DM com exame pés último ano	61,21
6.1 FX	Percent. de crianças com PNV atualizado - 2 anos	89,14
6.13 FX	Percent. RN com TSHPKU realizado até ao 7º dia	67,42
6.19M FX	Percent. DM [18;76[A c/ cons. enf. vigil. DM 12M	81,47
6.1M d1 f FX	Percent. crianças com PNV atualizado - 2 anos (S)	89,26
6.2M FX	Percent. hipertensos >= 25A, c/ vacina tétano	92,2
6.4 FX	Percent. grávidas c/ consulta RP efetuada	46,13

Código	Indicador - Institucionais	Resultado ACES 2013
3.12 FX	Percent. de consultas realizadas pelo MF	68,9
3.15 FX	Taxa de utilização global de consultas	73,88
4.18 FX	Taxa visit. domic. médicas por 1.000 inscritos	9,65
4.30 FX	Taxa visit.domic. enfermagem por 1.000 inscritos	134,09
5.10M i FX	Percent. de hipertensos com PA em cada semestre	55,24
5.1M FX	Percent. mulheres [50; 70[A, c/ mamogr. (2 anos)	40,5
5.2 FX	Percent. mulheres [25; 64[A, c/ colpocit.	26,42
5.4M 2 FX	Percent. DM c/ 1 HgbA1c por semestre	62,04
6.12 FX	Percent. primeiras consultas até 28 dias	80,55
6.1M 1 FX	Percent. de crianças com PNV atualizado - 2 anos	89,14
6.1M 2 FX	Percent. de crianças com PNV atualizado - 7 anos	92,61
6.1M d1 FX	Percent. crianças com PNV atualizado - 2 anos (S)	89,26
6.1M d2 FX	Percent. crianças com PNV atualizado - 7 anos (S)	93,15
6.9M FX	Percent. prim. consult. gravid. 1º trim.	81,38
7.6 FX	Despesa medic. prescritos, por utiliz. (PVP)	255,63
7.6 d1 FX	Despesa medic. faturados, por utiliz. do SNS (PVP)	195,91
7.7 FX	Despesa MCDTs prescrit., por utiliz. (p. conv.)	52,44
7.7 d1 FX	Custo MCDTs fatur., por utiliz. SNS (p. conv.)	54,58

Código	Indicador - NOVOS	Resultado ACES 2013
2013.001.01 FX	Proporção de consultas realizadas pelo MF	69,78
2013.002.01 FX	Taxa de utilização global de consultas médicas	79,32
2013.003.01 FX	Taxa de domicílios médicos por 1.000 inscritos	9,65
2013.004.01 FX	Taxa de domicílios enfermagem por 1.000 inscritos	134,09
2013.005.01 FX	Proporção de consultas realizadas pelo EF	46,28
2013.006.01 FX	Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	93,63
2013.007.01 FX	Proporção utiliz. referenciados p/ consulta hosp.	1,42
2013.008.01 FX	Taxa de utilização de consultas de PF (méd./enf.)	38,38
2013.009.01 FX	Taxa de utilização de consultas de PF (enf.)	33,55
2013.010.01 FX	Taxa de utilização de consultas de PF (méd.)	23,41
2013.016.01 FX	Proporção crianças c/ 6+ cons. méd. vigil. 1º ano	56,16
2013.017.01 FX	Proporção crianças c/ 3+ cons. méd. vigil. 2º ano	56,77
2013.018.01 FX	Proporção de hipertensos com IMC (12 meses)	54,06
2013.019.01 FX	Proporção de hipertensos com PA em cada semestre	44,9
2013.020.01 FX	Proporção hipertensos < 65 A, com PA < 150/90	34,49
2013.021.01 FX	Proporção hipertensos, c/ prescrição de tiazidas	21,66
2013.022.01 FX	Proporção hipertensos sem DM c/ prescrição ARA II	25,67
2013.023.01 FX	Proporção hipertensos com risco CV (3 A)	8,16
2013.024.01 FX	Proporção hipertensos com registo de GRT	2,31
2013.025.01 FX	Proporção de hipertensos, c/ acompanh. adequado	5,23
2013.026.01 FX	Proporção hipertensos >= 25A, c/ vacina tétano	84,94
2013.027.01 FX	Proporção crianças 2A, c/ PNV cumprido até 2A	87,7
2013.028.01 FX	Proporção crianças 7A, c/ PNV cumprido até 7A	93,61
2013.029.01 FX	Proporção jovens 14A, c/ PNV cumprido até 14A	81,35
2013.030.01 FX	Proporção idosos ou doença crónica, c/ vac. gripe	38,25
2013.031.01 FX	Proporção crianças 7A, c/ peso e altura [5; 7]A	75,55
2013.032.01 FX	Proporção jovens 14A, c/ peso e altura [11; 14]A	56,7
2013.033.01 FX	Proporção utentes > 14A, c/ IMC últimos 3 anos	41,04
2013.034.01 FX	Proporção obesos >=14A, c/ cons. vigil. obesid. 2A	30,94
2013.035.01 FX	Proporção DM com exame pés último ano	49,49
2013.036.01 FX	Proporção utentes DM com registo de GRT	4,15
2013.037.01 FX	Proporção DM c/ cons. enf. vigil. DM último ano	68,95
2013.038.01 FX	Proporção DM c/ 1 HgbA1c por semestre	50,56
2013.039.01 FX	Proporção DM c/ última HgbA1c <= 8,0 %	49,73
2013.040.01 FX	Proporção DM c/ exame oftalmológico último ano	20,23
2013.043.01 FX	Proporção DM c/ acompanham. adequado	23,34
2013.044.01 FX	Proporção mulheres [50; 70] A, c/ mamogr. (2 anos)	41,93
2013.045.01 FX	Proporção mulheres [25; 60] A, c/ colpoc. (3 anos)	29,69
2013.046.01 FX	Proporção utentes [50; 75]A, c/ rastreio cancro CR	17,63
2013.047.01 FX	Proporção utentes >= 14 A, c/ reg. hábit. tabágic.	19,08
2013.048.01 FX	Proporção fumadores, c/ consulta relac. tabaco 1A	54,85
2013.052.01 FX	Proporção MIF, com acompanhamento adequado em PF	23,09
2013.053.01 FX	Proporção utentes >=14A, c/ registo consumo álcool	18,94
2013.054.01 FX	Proporção utentes consum. álcool, c/ consulta 3A	59,29
2013.055.01 FX	Proporção adultos c/ depres., c/ terap. anti-depr.	34,63
2013.056.01 FX	Proporção idosos, sem ansiol. / sedat. / hipnót.	60,34

Código	Indicador - NOVOS	Resultado ACES 2013
2013.058.01 FX	Proporção crianças 1 ano, c/ acompanham. adequado	38,27
2013.059.01 FX	Proporção crianças 2 anos, c/ peso e altura 1 ano	78,33
2013.060.01 FX	Proporção crianças 2 anos, c/ acompanham. adequado	47,59
2013.063.01 FX	Proporção crianças 7A, c/ cons. méd. vig. e PNV	75
2013.064.01 FX	Proporção jovens 14A, c/ cons. méd. vig. e PNV	47,94
2013.065.01 FX	Proporção utentes >= 75 A, c/ presc. cró. < 5 fár.	49,18
2013.066.01 FX	Proporção medicam. faturados, que são genéricos	40,1
2013.067.01 FX	Proporção idosos, sem prescrição trimetaz. (1 ano)	94,41
2013.068.01 FX	Despesa medic. faturados, por utiliz. (PVP)	191,14
2013.069.01 FX	Despesa MCDTs fatur., por utiliz. SNS (p. conv.)	54,58
2013.070.01 FX	Despesa medic. prescritos, por utiliz. (PVP)	248,03
2013.071.01 FX	Despesa MCDTs prescrit., por utiliz. (p. conv.)	52,44
2013.074.01 FX	Proporção cons. méd. presenciais, com ICPC-2	88,82
2013.075.01 FX	Proporção de DM2 com compromisso de vigilância	78,22
2013.076.01 FX	Proporção hipertensos com compromisso vigilância	66,53
2013.088.01 FX	Proporção DM c/ registo HgbA1c 6 meses	60,91
2013.089.01 FX	Proporção hipertensos c/ PA 6 meses	57,19
2013.090.01 FX	Despesa medic. fatur., por utiliz. (v. compart.)	126,19
2013.091.01 FX	Proporção DM < 65 A, c/ HgbA1c <= 6,5 %	23,35
2013.092.01 FX	Proporção hipocoagulados controlados na unidade	8,67
2013.096.01 FX	Rácio despesa faturada DPP4 e antidiabét. orais	81,19
2013.097.01 FX	Proporção DM c/ microalbum. último ano	49,33
2013.098.01 FX	Proporção utentes >= 25 A, c/ vacina tétano	77,65
2013.099.01 FX	Taxa utilização consultas de enfermagem - 3 anos	83,1
2013.100.01 FX	Taxa utiliz. consultas médicas ou enferm. - 3 anos	95,39

Código	Indicadores - Outros	Resultado ACES 2013
2012.091.V0 FX	Proporção DM, c/ HgbA1c $\leq 6,5\%$	32,33
4.10 1m FX	Nº médio cons. médic. vig. s. infantil 2º ano vida	3
4.10 2e FX	Nº médio cons. enfer. vig. s. infantil 2º ano vida	4,46
4.10M 2e FX	Percent. crianças c/ 3+ cons. enf. vigil. 2º ano	80,18
4.9 1m FX	Nº médio cons. médicas vig. s. infantil 0-11 meses	5,67
4.9 2e FX	Nº médio cons. enferm. vig. s. infantil 0-11 meses	13,42
4.9M 2e FX	Percent. crianças c/ 6+ cons. enf. vigil. 1º ano	94,17
5.10 f FX	Percent. hipertensos c/ PA 6 meses	66,41
5.10 i FX	Percent. hipertensos c/ PA 6 meses	66,41
5.4M FX	Percent. DM c/ 3+ HgbA1c 1 ano, 1+ por semestre	41,66
6.9 FX	Percent. gráv. vigiadas c/ consulta méd. 1º trim.	84,14
7.6 d2 FX	Despesa med. prescritos, por utiliz. SNS (V.Comp)	201,92
7.6 d4 FX	Custo medic. faturados, por utiliz. (PVP)	191,14
7.6 d5 FX	Despesa medic. fatur., por utiliz. (v. compart.)	126,19

ANEXO II

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

Tipo de exposição	1. Origem da Exposição				2. Serviço Visado						3. Grupo Profissional Visado					
	Livro Reclamações	Caixa sugestões	Carta/Email	TOTAL	SAP / Cons. Complementar	Consultas Médicas	Cuidados Enfermagem	Órgãos de Direção	Serviços Administrativos	Outros	Dirigente	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Operacionais	Assistentes Técnicos	Outros
Reclamações	109		22	131	28	42	7	20	16	20	29	65	14	2	19	2
Sugestões		2		2						1	1					
Elogios				0												
Total	109	2	22	133	28	42	7	20	16	21	30	65	14	2	19	2

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Prestação de cuidados de Saúde				0
Cuidados desadequados	3			3
Doentes sem Cuidados	32			32
Tempo de espera para cuidados	23			23
Actos Administrativos/Gestão				0
Procedimentos	3			3
Sistema de Informação	6			6
Leis, regras e normas	32			32
Relacionais/Comportamentais				0
Atendimento	28			28
Infraestruturas/Amenidades				0
Cuidados hoteleiros	0			0
Instalações e equipamentos	4	2		6

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	1			1
Pedido de desculpas	5			5
Bom desempenho profissional (Elogios)				0
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais	6			6
Inexistência de irregularidades no serviço	16	2		18
Recomendações aos profissionais visados	8			8
Introdução de alterações nos serviços visados	5			5
Envio ao Conselho Clínico do ACeS	3			3
Envio à UAG do ACeS				0
Envio à DIE da ARS Centro				0
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro				0
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro	1			1
Inclusiva por falta de provas	1			1
Outro	2			2

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Centro de Saúde Alvaázere	2			2
Centro de Saúde Ansião	12			12
Centro de Saúde Arganil	19	1		20
Centro de Saúde Castanheira	9			9
Centro de Saúde Figueiró dos Vinhos	2			2
Centro de Saúde Góis	2			2
Centro de Saúde Lousã	4	1		5
USF Serra da Lousã	2			2
USF Trevim Sol	5			5
Centro de Saúde Miranda do Corvo	10			10
Centro de Saúde Oliveira do Hospital	39			39
Centro de Saúde Pampilhosa da Serra	5			5
Centro de Saúde Pedrogão Grande	2			2
Centro de Saúde Penela	7			7
Centro de Saúde Tábua	6			6
Centro de Saúde Vila Nova de Poiares	5			5
				0
				0
				0
				0
				0

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	54
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	79
Total	133

N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	3046
----------------------------------------------------------------------	------

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 117,5 dias