

Relatório de Acesso

ACeS

PINHAL LITORAL



2013

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	9
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	10
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	11
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	19
CAPÍTULO IV – ANEXOS	21

CAPÍTULO I – DADOS GERAIS DA ENTIDADE



1. NOTA INTRODUTÓRIA

Enquadramento

Nos termos do disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto, as entidades 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 Pinhal Litoral**, 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.

Os Cuidados de Saúde Primários representam o primeiro nível de contacto do indivíduo, da família e da comunidade com o sistema de saúde. O direito ao acesso aos cuidados de saúde, só será garantido em pleno, se não se verificarem desigualdades significativas entre as populações das diversas regiões. A oferta de serviços deverá adequar-se tanto quanto possível, às necessidades concretas da população de cada região, assegurando um grau de acessibilidade uniforme. O acesso adequado é um dos determinantes da saúde, potenciador da redução das desigualdades.

Existem factores de natureza interna e externa aos serviços, que constituem factores de perturbação no acesso, nos resultados esperados, e igualmente no reforço e na coesão das equipas. A acessibilidade aos cuidados de saúde, fica posta em causa, quando no desempenho diário das Unidades Funcionais se depara com a escassez de recursos humanos. A realidade actual do ACES evidencia grave perda de sustentabilidade nas áreas médica e de enfermagem, que implicam assimetrias na gestão de ficheiros clínicos, com assinalável impacto na qualidade dos atendimentos, dos registos e nos níveis de desempenho, além de perspectivar um generalizado constrangimento para a constituição das unidades funcionais, directamente prestadoras de cuidados, designadamente as Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) pedra de toque na reconfiguração dos Centros de Saúde.

No âmbito dos recursos humanos, e face ao número de reformas antecipadas, que abrangem

todas as áreas profissionais, expressas na existência de 45.144 utentes sem médico de família a (31-12-2013 – Fonte RNU), o que representa 16,94 % dos utentes inscritos, alguns dos indicadores de produção, evidenciaram variações negativas, á semelhança do ano de 2012. Pese embora, seja possível assinalar ganhos de produção, nas áreas da Vigilância dos doentes diabéticos e hipertensos, consultas médicas e de enfermagem no domicílio de respectivamente 1,33%, 1,56%, 5,5% e 4,27%.

Por outro lado, a garantia de acesso à saúde, obriga a um nível de gestão dos serviços de saúde que não é possível sem um sistema eficaz de informação. A complexidade organizacional das unidades de saúde exige soluções informáticas adequadas à gestão de recursos, que aumentem a segurança dos cuidados e diminuam a possibilidade de erro, promovendo uma maior autonomia dos cidadãos relativamente à saúde. Os constrangimentos da rede informática e da sua banda de circulação, assim como as alterações das plataformas de produção, com o conseqüente período de adaptação, constituem um factor crítico de êxito tanto para os registos e sua fiabilidade, como para a monitorização atempada dos resultados. No ano de 2013 mantiveram-se os constrangimentos identificados em anos anteriores.

A conjugação da escassez de recursos com o número elevado de utentes sem médico de família, bem como a degradação física de algumas unidades de saúde e o constrangimento dos sistemas de informação, colocam em sério risco o esforço das equipas no sentido do cumprimento da Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do SNS (Lei nº 41 / 2007 de 24 de Agosto) garantindo a prestação dos mesmos, quer pelas entidades do SNS quer pelas entidades convencionadas, num período de tempo aceitável para a condição de saúde de cada utente e assegurando o seu direito à informação sobre o tempo de acesso.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 Localização da Sede

Designação: **ACeS do Pinhal Litoral**

Morada: Av^a Heróis de Angola, 59

Telefone: 244 812 200

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

fax: 244 811 758

site: www.arscentro.min-saude.pt

2.2 Unidades de Saúde Integradas na Entidade

Centro de Saúde	Unidade Funcional	Localização	Telefone	Email
Batalha	USF Condestável	R. da Freiria – 2440-062 BATALHA	244 769 928	usfcondestavel@acesleiria.min-saude.pt
Arnaldo Sampaio	Centro de Saúde	Estrada da Mata, 56 – Marrazes – 2410-014 LEIRIA	244 859 140	csasampaio@acesleiria.min-saude.pt
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Amor	Lg Igreja, 13 – 2400-761 AMOR	244 841 488	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde da Bajouca	R. dos Andreses – Bajouca de Cima – 2425-161 BAJOUCA	244 684 308	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde da Barosa	Estrada da Barosa, 865 – 2400-013 BAJOUCA	244 824 457	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Carvide	R. Ten.Cor. Joaquim Duarte alves, 309 – 2525-341 CARVIDE	244 612 841	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde do Coimbrão	Lgº D.Dinis Melo Castro – 2425-452 COIMBRÃO	244 606 450	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde Gândara dos Olivais	R. Glória Gordalina, Lt 1 -Gândara dos Olivais – 2400-486 LEIRIA	244 840 399	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Maceira Arnal	Lg. Posto Médico – 2405-018 Maceira - LEIRIA	244 770 150	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde Maceira Cimentos	Lg. Posto Médico R. 11 Bairro CMP – 2405-019 MACEIRAr	244 777 223	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Monte Real	Lgº Duarte Pacheco – 2425-031 MONTE REAL	244 612 207	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Monte Redondo	Lgº Combatentes, 3 – 2425-617 MONTE REDONDO	244 685 692	“

Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Parceiros	R. da Mata – 2400-441 PARCEIROS	244 827 108	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde de Azoia	R.Stª Catarina, 800 – 2400-823 AZOIA	244 872 755	“
Arnaldo Sampaio	Extensão de Saúde da Carreira	R.Principal – 2425-279 CARREIRA LRA	244 619 130	“
Arnaldo Sampaio	USF Santiago	Estrada da Mata, 56 – Marrazes – 2419-014 LEIRIA	244 860 100	usfsantiago@acesleiria.min-saude.pt
Arnaldo Sampaio	UCC Arnaldo Sampaio	Estrada da Mata, 56 – Marrazes – 2419-014 LEIRIA	244 859 140	uccasampaio@acesleiria.min-saude.pt
Gorjão Henriques	UCSP Colipo	R. Virgílio Monteiro, 2 - Pousos – 2410-508 LEIRIA	244 816 400	ucspcolipo@acesleiria.min-saude.pt
Gorjão Henriques	UCSP A Cidade e as Serras	R..General Norton de Matos – 2410-272 LEIRIA	244 816 464	csgh@acesleiria.min-saude.pt
Gorjão Henriques	UCSP Flor do Liz	Rua da Igreja, 15 – 2400-890 MILAGRES	244 851 047	ucspflordoliz@acesleiria.min-saude.pt
Gorjão Henriques	USF D.Dinis	R..General Norton de Matos – 2410-272 LEIRIA	244 859 170	usfddiniz@acesleiria.min-saude.pt
Gorjão Henriques	USF Cidade do Lis	R..General Norton de Matos – 2410-272 LEIRIA	244 816 457	usfclis@acesleiria.min-saude.pt
Marinha Grande	Centro de Saúde da Marinha Grande	Avª Engº Arala Pinto – 2430-269 MARINHA GRANDE	244 572 920	csmg@acesleiria.min-saude.pt
Marinha Grande	Extensão de Saúde da Garcia	R. do Portinho – Garcia – 2430-138 MARINHA GRANDE	244 541 842	“
Marinha Grande	Extensão de Saúde da Moita	Estrada da Nazaré – 2445-573 MOITA MGR	244 541 842	“
Marinha Grande	Extensão de Saúde de Vieira de Leiria	R. Casal Anja - Vieira de Leiria – 2430-819 VIEIRA DE LEIRIA	244 695 266	“
Marinha Grande	Extensão de Saúde de S.Pedro de Moel	Rua Dr. Adolfo Leitão	2430-511 S.PEDRO MOEL	“
Marinha Grande	UCC Marinha Grande	Avª Engº Arala Pinto – 2430-269 MARINHA GRANDE	244 572 920	uccmgrande@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	Centro de Saúde	Avª Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	cspombal@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	Extensão de Saúde de Almagreira	R. D.Inês Norte, 18 – 3105-004 ALMAGREIRA	236 219 238	“
Pombal	Extensão de Saúde de Pelariga	Rua da Escola – 3105-291 PELARIGA	236 212 734	“
Pombal	Extensão de Saúde da Redinha	Rua do Caeiro, 3 – 3105-325 REDINHA	236 910 510	“
Pombal	Extensão de Saúde de Abiúl	Rua dos Muros – 3100-012ABIÚL	236 921 132	“
Pombal	Extensão de Saúde de Louriça	Rua Misericórdia, 14 – 3105-165	236 961 125	“

LOURIÇAL				
Pombal	UCSP Sicó	Av ^a Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	cmdsantos@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	UCSP Pombal Oeste	Rua Cabecinho – 3105-081 GUIA	236951147	rmsequeira@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	UCSP Marquês	Av ^a Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	lamorato@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	UCSP S.Martinho	Av ^a Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	mctavares@acesleiria.min-saude.pt
Porto de Mós	UCSP Novos Horizontes	R. dos Bombeiros – Juncal – 2480-375 JUNCAL	244 470 211	ucspnovoshorizontes@acesleiria.min-saude.pt
Porto de Mós	UCSP Porto de Mós	Av ^a da Igreja, 17 – 2480-856 PORTO DE MÓS	244 499 200	ucspmos@acesleiria.min-saude.pt
Porto de Mós	UCC D. Fuas Roupinho	Av ^a da Igreja, 17 – 2480-856 PORTO DE MÓS	244 499 207	ucc.d.fuas.roupinho@gmail.com
PINHAL LITORAL	USP PL	Estrada da Mata, 56 – Marrazes – 2419-014 LEIRIA	244 849 000	uspleiria@acesleiria.min-saude.pt
PINHAL LITORAL	URAP PL	Av ^a Eng ^o Arala Pinto – 2430-269 MARINHA GRANDE	244 572 920	jevital@acesleiria.min-saude.pt

3. CARATERIZAÇÃO GERAL

3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização

Diretor Executivo: **Maria Isabel Domingues Poças**

Conselho Executivo

Diretor Executivo: **Maria Isabel Domingues Poças**

Presidente do Conselho Clínico e de Saúde: **Carlos Alberto Faria Ferreira**

Presidente do Conselho da Comunidade: **Eng^o Narciso Ferreira Mota**

(Aguarda-se indicação do novo elemento resultante do processo eleitoral autárquico)

Conselho Clínico e de Saúde

Presidente: **Carlos Alberto Faria Ferreira**

Vogal: **Rui Manuel Passadouro da Fonseca**

Vogal: **Marco Alexandre Santos Neves**

Vogal: **Mara Cristina Murta Cardoso**

3.2 Órgão de Participação e Consulta

Conselho da Comunidade

Presidente do Conselho da Comunidade: **Engº Narciso Ferreira Mota**

(Aguarda-se indicação do novo elemento resultante do processo eleitoral autárquico)

Telefone: 236 210 520

Email: gap@cm-pombal.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: **Maria Manuela Cápio Simões**

Telefone: 244 812 200

e-mail: msimoes@acesleiria.min-saude.pt

Gabinete do Cidadão

Coordenador: **António João Barros Faustino**

Telefone: 244 812 200

e-mail: afaustino@acesleiria.min-saude.pt

mproenca@acesleiria.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

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	
6. Vitacare	

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

- Todos os postos de trabalho possuem anti-vírus instalado;
- As aplicações utilizadas permitem a parametrização de níveis de acesso;
- São realizados backups periódicos, quer das bases de dados de dados de informação clínica / SAM, SAPE e SINUS) quer de servidores de infraestrutura;
- Cada utilizador possui identificador e palavra-passe pessoal para os vários sistemas em uso;
- A mudança periódica de password, quando não exigida pelas aplicações, é da responsabilidade do utilizador.

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		
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, ...) 1. Manual de Articulação com Unidades Funcionais 2. Regulamento Interno do Gabinete do Cidadão 3. Metodologia da Contratualização 4. Cartas de Compromisso com Unidades Funcionais 5. Contrato Programa			

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		Gab. Do Cidadão constituído por: - Jurista - Téc.Serv.Social Com representação em cada Unidade Funcional
<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		Regulamento Interno divulgado através de Nota Informativa N.º 01/PCC/2012-02-02
<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		Indicadores referentes à contratualização externa e interna 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		Divulgados através de relatórios e reuniões com Coordenadores das equipas e respetivos membros (médicos, enfermeiros e outros profissionais)
<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		Os indicadores foram monitorizados em reuniões realizadas com as equipas de saúde das diversas U.F.
<p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?</p>	X		Avaliação das Atividades Relatório
<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	

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)?	X		Unidade de Planeamento do ACES e Departamento de Contratualização da ARSC
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 e 18)
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		Como fator condicionante – 16,94% de utentes s/ médico
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		No Plano de Atividades
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		De acordo com o definido no Plano de Atividades
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 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	Mantêm-se algumas dificuldades na referenciação no acesso ao sistema informático "Alert P1"

<p>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?</p>	<p>X</p>		<p>Plano de Atividades Site: www.arscentro.min-saude.pt</p>
<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.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)</p>	<p>X</p>		<p>Mantêm-se algumas dificuldades na referenciação no acesso ao sistema informático “SGSR Sim-Cidadão” Anexo II</p>
<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>	<p>X</p>		
<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>	<p>X</p>		<p>Solicitação de informação complementar</p>
<p>1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</p>	<p>X</p>		<p>3 processo no âmbito da prestação de Cuidados de Saúde Medicina Familiar</p>
<p>1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?</p>		<p>X</p>	
<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>	<p>X</p>		<p>Anexo II</p>

CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL

TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS



ACeS do PINHAL LITORAL

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 dia do pedido	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia do pedido pelo médico de família ou na Consulta Aberta
1.2 Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	15 dias a partir da data do pedido	Até 15 dias a partir da data do pedido. Este período poderá ser ultrapassado devido a 16,94% (45.144 utentes) de utentes não terem médico de família, e pela dimensão dos ficheiros médicos (média 2064 utentes).

2.- Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
2.1 Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	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)	48 (quarenta e oito) 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			
3.1 Consultas no domicilio 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 for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional

CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS



ACeS do PINHAL LITORAL

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	154.122	453.905	608.027	159.073	439.042	598.115	3,21%	-3,27%	-1,63%
2. Saúde Infantil	28.605	34.459	63.064	28.038	32.790	60.828	-1,98%	-4,84%	-3,55%
3. Saúde Materna (incluí cons. puerpélicas cons, subs.)	1.380	6.730	8.110	1.329	6.714	8.043	-3,70%	-0,24%	-0,83%
4. Planeamento Familiar	19.151	7.543	26.694	18.949	7.492	26.441	-1,05%	-0,68%	-0,95%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	203.258	502637	705.895	207.389	486.038	693.427	2,03%	-3,30%	-1,77%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	14.095	28.907	43.002	14.916	28.656	43.572	5,82%	-0,87%	1,33%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	32.284	43.750	76.034	33.782	43.438	77.220	4,64%	-0,71%	1,56%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	2.144	n.a.	n.a.	2.262	n.a.	n.a.	5,50%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	33.281	n.a.	n.a.	34.702	n.a.	n.a.	4,27%
10 Outras Especialidades	3.370	600	3.970	4.802	1.314	6.116	42,49%	119,0%	54,06%

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

CAPÍTULO IV – ANEXOS



ACeS do PINHAL LITORAL

Listagem de Anexos:

Anexo I – Indicadores de Resultados, pergunta 1.3

Anexo II – Reclamações, pergunta 1.19 e 1.24

ANEXO I

Contratualização Externa - Eixo Nacional		Meta Contratualizada 2013	Resultado 2013
Id	Designação		
6	Taxa de utilização global de consultas médicas nos últimos 3 anos	83	86,65
4	Taxa de consultas de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos	125	119,09
66	Proporção de embalagens de medicamentos faturados, que são genéricos	45	38,72
47	Proporção de inscritos com idade igual ou superior a 14 anos, com quantificação de hábitos tabágicos nos últimos 3 anos	32	22,31
74	Proporção de consultas médicas presenciais que deram origem a pelo menos uma codificação ICPC-2	83	80,05
GDH	Taxa de internamentos por doença cerebro-vascular, entre residentes com menos de 65 anos	7,59	6,9
52	Proporção de mulheres em idade fértil, com acompanhamento adequado na área do planeamento familiar	-	22,32
GDH	Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso	2,6	4,7
64	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	42	41,16
GDH	Incidência de amputações major de membro inferior em utentes com diabetes, entre utentes residentes	0,87	1
56	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	70,5	64,7
72	Percentagem de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos	-	
68	Despesa média de medicamentos faturados, por utente utilizador (baseado no PVP)	170	153,05
69	Despesa média de MCDTs faturados, por utente utilizador do SNS (baseado no preço convencionado)	48	48,51

Contratualização Externa – Eixo Regional		Meta Contratualizada 2013	Resultado 2013
Id	Designação		
11	Proporção de grávidas com 1ª consulta médica de vigilância da gravidez, realizada no 1º trimestre	88	82,11
20	Proporção de utentes com hipertensão arterial, com idade inferior a 65 anos, com pressão arterial inferior a 150/90 mmHg	45,35	33,97
27	Proporção de crianças com 2 anos, com PNV totalmente cumprido até ao 2º aniversário	98	93,16
45	Proporção de mulheres entre [25; 60[anos, com colpocitologia nos últimos 3 anos	37,5	32,37

Contratualização Externa – Eixo Local		Meta Contratualizada 2013	Resultado 2013
Id	Designação		
3	Taxa de consultas médicas no domicílio por 1.000 inscritos	13	7,74
14	Proporção RN c/ pelo menos uma consulta médica de vigilância realizada até aos 28 dias de vida	82,7	82,3

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	425	15	25	465	102	219	22	62	65	8	178	178	26	3	79	9
Sugestões	1	10	0	11	1	3	1	3	3	0	3	3	1	0	3	1
Elogios	2	8	2	12	2	6	1	0	3	0	0	7	5	0	8	0
Total	428	33	27	488	105	228	24	65	71	8	181	188	32	3	90	10

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Prestação de cuidados de Saúde			7	7
Cuidados desadequados	77	0		77
Doentes sem Cuidados	161	0		161
Tempo de espera para cuidados	71	2		73
Actos Administrativos/Gestão			1	1
Procedimentos	85	2		87
Sistema de Informação	2	1		3
Leis, regras e normas	20	1		21
Relacionais/Comportamentais			4	4
Atendimento	77	1		78
Infraestruturas/Amenidades			0	0
Cuidados hoteleiros	1	0		1
Instalações e equipamentos	14	4		18

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	1			1
Pedido de desculpas	16			16
Bom desempenho profissional (Elogios)			19	19
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais				0
Inexistência de irregularidades no serviço				0
Recomendações aos profissionais visados	6			6
Introdução de alterações nos serviços visados	10			10
Envio ao Conselho Clínico do ACeS	6			6
Envio à UAG do ACeS	5			5
Envio à DIE da ARS Centro	1			1
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro	0			0
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro	3			3
Inconclusiva por falta de provas	0			0
Outro	4			4

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
CENTRO SAÚDE DR. ARNALDO SAMPAIO	123	0	1	124
CENTRO DE SAÚDE DR. GOSJÃO HENRIQUES	99	7	5	111
CENTRO SAÚDE MARINHA GRANDE	129			129
CENTRO SAÚDE DE POMBAL	42	1		43
CENTRO DE SAÚDE PORTO MÓS	7			7
USF CONDESTÁVEL	9			9
USF D.DINIZ	8	2	5	15
USF .SANTIAGO	6			6
UCSP POMBAL OESTE	21			21
UCSP S. MARTINHO	19	1	1	21
UCSP MARQUÊS	2			2
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	256
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	209
Total	465
N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	214

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 127 dias