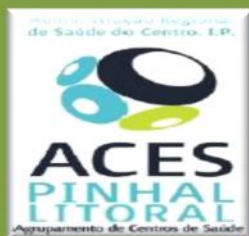


Relatório de Acesso

ACeS

PINHAL LITORAL



2014

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. CARATERIZAÇÃO GERAL	9
3.1 Órgãos de Administração e Fiscalização	9
3.2 Órgão de Participação e Consulta	9
3.3 Outras Comissões (apoio à Gestão)	10
4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	11
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	11
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.	12
5. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	13
6. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO	14
CAPÍTULO II – ANÁLISE GLOBAL TEMPOS MÁXIMOS RESPOSTAS GARANTIDOS	17
CAPÍTULO III – VOLUME DE CUIDADOS PRESTADOS	20
CAPÍTULO IV – ANEXOS	21

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 dos indivíduos, da família e da comunidade com o sistema de saúde. É o nível mais importante de cuidados de saúde tendo em vista a manutenção da saúde da população e a prevenção da progressão de doenças. Contudo, 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 para todas as populações.

O acesso adequado é um dos determinantes da saúde potenciador da redução das desigualdades.

O Plano Nacional de Saúde 2012-2016 elege a cidadania e o acesso como dois dos seus pilares. Sendo a cidadania um conjunto de direitos e valores a que um indivíduo está sujeito, logo se depreende a importância vital da informação. E constrói-se e evoluiu com o conhecimento; não há cidadania sem informação.

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 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.

No setor da saúde, a informação é um recurso estratégico. Para uma unidade de saúde a gestão da informação é uma atividade crítica do seu desempenho.

A conjugação da escassez de recursos, agravada pelas reformas antecipadas em todos os grupos profissionais, com o número elevado de utentes sem médico de família, que atingiu 42.607 em 31-12-2014 (fonte SIARS), que representa 15,7 % dos utentes utilizadores, 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) na garantia da 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 a assegurando o seu direito à informação sobre o tempo de acesso.

Os constrangimentos referidos condicionaram a diminuição da taxa global de utilização de consultas médicas, que passou e 67,93 %em 2013 para 65,47 % em 2014, mas ainda assim foi possível assinalar ganhos de produção, nas áreas da vigilância da grávida, hipertensão, diabetes e planeamento familiar.

Os órgãos de gestão do ACES irão continuar a conciliar esforços a nível dos vários setores profissionais, no sentido de corrigir os desvios detetados, através da monitorização contínua do desempenho, tendo sempre como pressuposto o acesso dos utentes a cuidados de qualidade, contribuindo para a sustentabilidade do SNS.

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: 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 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	csg@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@cesleiria.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 de 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 Lourçal	Rua Misericórdia, 14 – 3105-165 LOURIÇAL	236 961 125	“
Pombal	UCSP Sicó	Avª 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	Avª Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	lamorato@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	UCSP S.Martinho	Avª Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	mctavares@acesleiria.min-saude.pt
Pombal	UCC Pombal	Avª Heróis do Ultramar, Ap. 94 – 3100-462 POMBAL	236 200 970	mfneto@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	Avª da Igreja, 17 – 2480-856 PORTO DE MÓS	244 499 200	ucspmos@acesleiria.min-saude.pt
Porto de Mós	UCC D. Fuas Roupinho	Avª 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	Avª Engº 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: (Aguarda-se indicação do novo elemento)

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:

(Aguarda-se indicação do novo elemento)

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 Cárpio Simões**

Telefone: 244 812 200

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

Gabinete do Cidadão

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

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

1. CENTRALGEST - Sistema Informático de Cobranças de Taxas Moderadoras	X
2. SGR - Sistema de Gestão de Reembolsos	X
3. SIIMA RASTREIOS	X
4. SISS - Sistema Informático para o Serviço Social	X
5. SIOE - Sistema Inf. Organização do Estado	X

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

- 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.
- O Servidor do ACES é de acesso restrito aos utilizadores da RIS.

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		Aguarda homologação pela ARSC
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> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p>			

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
<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		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 actividades - 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 (pág.18)
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		Como fator condicionante – 15,7% 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 " Associado a constrangimentos na resposta em algumas especialidades hospitalares.
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		Plano de Atividades; Relatório de Atividades do ACES site da ARS Centro

<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		<p>Mantêm-se algumas dificuldades na referenciação no acesso ao sistema informático "SGSR (Sim Cidadão)" e "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>	X		
<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		<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>	X		<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>		X	
<p>1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</p>	X		<p>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 2014
1.- Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido da utente			
1.1 Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia	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 15,7% (42.607 utentes) de utentes não terem médico de família, e pela dimensão dos ficheiros médicos
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)	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			
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 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	2013			2014			Variação 2013/2014		
	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	159.073	439.042	598.115	174.715	421.456	596.171	9,83%	-4,01%	-0,33%
2. Saúde Infantil	28.038	32.790	60.828	29.672	33.389	63.061	5,83%	1,83%	3,67%
3. Saúde Materna	1.329	6.714	8.043	1.533	6.731	8.264	15,35%	0,25%	2,75%
4. Planeamento Familiar	18.949	7.492	26.441	18.036	6.419	24.455	-4,82%	-14,32%	-7,51%
5. Total Consultas de MGF (5 = 1+2+3+4) Incluí domicílios médicos)	207.389	486.038	693.427	223.956	467.995	691.951	7,99%	-3,71%	-0,21%
6. Vigilância de Doentes Diabéticos	14.916	28.656	43.572	15.580	31.114	46.694	4,45%	8,58%	7,17%
7. Vigilância de Doentes Hipertensos	33.782	43.438	77.220	36.312	48.090	84.402	7,49%	10,71%	9,30%
8. Consultas Médicas no Domicílio	n.a.	n.a.	2.262	n.a.	n.a.	2.068	n.a.	n.a.	-8,58%
9. Consultas de Enfermagem no Domicílio	n.a.	n.a.	34.702	n.a.	n.a.	32.878	n.a.	n.a.	-5,26%
10 Outras Especialidades	4.802	1.314	6.116	4.984	1.489	6.473	3,79%	13,32%	5,84%

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 – Indicadores de Resultados

Anexo II – Reclamações

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	Orgãos de Direção	Serviços Administrativos	Outros	Dirigente	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Operacionais	Assistentes Técnicos	Outros
Reclamações	347	3	29	379	82	174	30	30	59	4	104	177	27	1	66	5
Sugestões		5		5	1	2			3		5	2				
Elogios	3		2	5		4		1	2			4	1	1		1
Total	350	8	31	389	83	180	30	1	64	4	109	183	28	2	66	6

4. Área/Problema apresentado pelo cidadão	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Prestação de cuidados de Saúde			4	4
Cuidados desadequados	27			27
Doentes sem Cuidados	167			167
Tempo de espera para cuidados	84	2		86
Actos Administrativos/Gestão			1	1
Procedimentos	23			23
Sistema de Informação	7			7
Leis, regras e normas	21			21
Relacionais/Comportamentais			1	1
Atendimento	43			43
Infraestruturas/Amenidades			0	0
Cuidados hoteleiros	4			4
Instalações e equipamentos	3	5		8

5. Medidas adoptadas (Consequências)	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Anulada pelo utente	1			1
Pedido de desculpas	13			13
Bom desempenho profissional (Elogios)			5	5
Inexistência de comportamento incorreto - profissionais	296			296
Inexistência de irregularidades no serviço	365			365
Recomendações aos profissionais visados	4			4
Introdução de alterações nos serviços visados	11			11
Envio ao Conselho Clínico do ACeS	12			12
Envio à UAG do ACeS	2			2
Envio à DIE da ARS Centro	2			2
Envio ao Gabinete Jurídico e do Cidadão da ARS Centro	3			3
Envio ao Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro	1			1
Inconclusiva por falta de provas	2			2
Outro				0

6. Identificação da Unidade de Saúde Visada	Tipo de Exposição			
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
CENTRO SAÚDE DR. ARNALDO SAMPAIO	124		1	125
CENTRO SAÚDE DR. GORJÃO HENRIQUES	35	5		40
CENTRO SAÚDE MARINHA GRANDE	104			104
CENTRO SAÚDE DE POMBAL	25			25
CENTRO SAÚDE PORTO MÓS	7			7
UCSP CIDADE E AS SERRAS	16		1	17
UCSP COLIPO	4			4
UCSP FLOR DO LIS	9			9
UCSP MARQUÊS	2			2
UCSP NOVOS HORIZONTES	2			2
UCSP POMBAL OESTE	7			7
UCSP PORTO MÓS	2			2
USF CIDADE LIS	9		1	10
USF CONDESTÁVEL	16		1	17
USF D.DINIS	13			13
USF SANTIAGO	4			4
ACES PL			1	1
				0
				0
				0
				0

N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Resolvidas até ao final do ano avaliado</u>	326
N.º de Reclamações formalizadas do ano <u>Pendentes até ao final do ano avaliado</u>	63
Total	389

N.º de utentes atendidos no Gabinete do Cidadão, no ano em avaliação	240
--	-----

Tempo médio de todas as reclamações do ano, resolvidas/ respondidas: 77,5 dias