#### RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

# Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central II Ano de 2009

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspecção-Geral das Actividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 4.º da Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

#### A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	ACES Alentejo Central II
Localização da	
sede	Rua do Ferragial do Poço Novo
Telefone	266 739 310
e-mail	aces@alentejocentral2.min-saude.pt
Fax	266 744 341
site	
Unidades de saúde	USF Eborae
integradas na	Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio
entidade	266 785 618
Localização	admeborae@usfeborae.min-saude.pt
Telefone	
e-mail	USF Planície
	Rua Celestino David – Hospital do Patrocínio
	266 781 616
	admplanicie@usfplanicie.min-saude.pt
	USF Salus
	Rua D. Manuel Conceição Santos, nº 62
	266 748 910
	USF.Salus@alentejocentral2.min-saude.pt
	USF Remo
	Rua Dr. Jacinto Fernandes da Palma, nº2
	266 509 150
	USF.Remo@alentejocentral2.min-saude.pt
	UCSP Portas de Avis
	Rua do Ferragial do Poço Novo
	266 760 010
	csevora@alentejocentral2.min-saude.pt
	CS Montemor-o-Novo
	266 899 520
	csmontemor@alentejocentral2.min-saude.pt

**CS Portel** 266 619 210 csportel@alentejocentral2.min-saude.pt CS Viana do Alentejo 266 930 050 csviana@alentejocentral2.min-saude.pt **CS Vendas Novas** 265 809 000 csvnovas@alentejocentral2.min-saude.pt **UCC Vendas Novas** Av. 25 de Abril 265 809 000 csvnovas@alentejocentral2.min-saude.pt

## B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta					
Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref <sup>a</sup> e/ou Observações			
Direcção / Administração	Director Executivo – Dr. Martinho Vieira  Conselho Clínico:  Presidente – Drª Maria Queimado  Vogal – Enfª Fernanda Marreiros  Vogal – Drª Micaela Silva				
Fiscalização					
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Em fase de implementação (Aguarda-se designação do Presidente do Conselho da Comunidade)				
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	UAG – Unidade de Apoio à Gestão (Aguarda nomeação do Coordenador da UAG)				
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Não				
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Responsável – Drª Maria Fátima Lindo 266 760 010  Mfatima.Lindo@alentejocentral2.min-saude.pt				

#### C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1.	SONHO	
2.	SINUS	х
3.	SAM	х
4.	SAPE	х
5.	СТН	
6.	SIGIC	
7.	SIES - Sistema de Informação dos	
	Equipamentos de Saúde	
8.	SICA	x
9.	SIARS	x
	·	

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1.	TAO	х
2.	BARCCU	x
3.	ROR	x
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante
aos utentes, nos termos da legislação em vigor

# D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou		
			Observações		
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas	X		Em		
responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?			Aprovação		
1.2.Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a	X				
matéria do acesso?					
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, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd.					
aplicável)?					
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Se	viços				
fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, S	erviço S	ocial,			
Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização,)					
Regulamento do Gabinete do Utente					
2. Regulamento da USP					
3					
···					
4					
5					

#### E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref <sup>a</sup> e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?  • Indicar os serviços envolvidos e constituição		x	
<ul> <li>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</li> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
<ul> <li>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?</li> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	x		
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?		x	
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar		x	
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?		x	
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?		х	Acompanhamento pelo Departamento de Contratualização da ARSA, IP
1.8Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?		x	
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?		x	
<b>1.10</b> 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)			
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		х	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		x	

	1 1		1
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta,			
informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta		х	
Garantidos para os diversos tipos de prestações e por		^	
patologia ou grupos de patologias? Especificar			
1.15 Está disponível, no sítio da internet, informação			
actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e			
a capacidade instalada e, mais concretamente, os		X	
respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas			
modalidades de prestação de cuidados de Saúde?			
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso			
próprio, da prestação de informação aos utentes no acto			
de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame,		X	
sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação			
dos cuidados de que necessita? Indicar.			
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		X	
Ihe serem prestados os respectivos cuidados no			
estabelecimento de referência? Indicar.			
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e	Não a	plicáv	rel em 2010
publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de			
Actividades e/ou do Plano de desempenho?			
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso			
são objecto de tratamento próprio, independentemente da			
sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade			
Reguladora da Saúde, etc.)?	X		
Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de			
reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)			
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de			
participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso	x		
são integradas na avaliação e medidas de correcção?			
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu			
diligências, intervenções ou outras medidas junto da		.,	
instituição, em resultado de reclamações relativas ao		X	
acesso a cuidados de saúde?			
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios			
em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da		X	
Lei? Quantificar e caracterizar			
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria	Não a	plicáv	el em 2010
pela Inspecção-Geral das Actividades em Saúde ?			
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram			
comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do			
projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo	X		
do tratamento das reclamações)			

# ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS

# CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS CUIDADOS HOSPITALARES

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

# Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2009

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

Nível de acesso	TMRG	TGR da	TR da entidade
e tipo de cuidados		entidade	Ano 2009
	CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS		
Cuidados prestados na unidade de sa	aúde a pedido do utente		
<ul> <li>Motivo relacionado com</li> </ul>	Atendimento no dia do	N/D	
doença aguda	pedido	N/D	
<ul> <li>Motivo n\u00e3o relacionado com</li> </ul>	10 (dez) dias úteis a partir	N/D	
doença aguda	da data do pedido	N/D	
<ul> <li>Renovação de medicação em</li> </ul>	72 (setenta e duas) horas	N/D	
caso de doença crónica	após a entrega do pedido	N/D	
Relatórios, cartas de	48 (quarenta e oito) horas		
referenciação, orientações e	após a entrega do pedido		
outros documentos escritos		N/D	
(na sequência de consulta			
médica ou de enfermagem)			
Consulta no domicílio a pedido do	24 (vinte e quatro) horas se		
utente	a justificação do pedido for	N/D	
	aceite pelo profissional		
	SPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE S		
Primeira consulta de especialidade he		entros de saúde	
<ul> <li>De realização "muito</li> </ul>	30 (trinta) dias a partir do		
prioritária" de acordo com a	registo do pedido da		
avaliação em triagem	consulta no sistema		
hospitalar	informático CTH pelo		
	médico assistente do centro		
	de saúde		
<ul> <li>De realização "prioritária" de</li> </ul>	60 (sessenta) dias a partir		
acordo com a avaliação em	do registo do pedido da		
triagem hospitalar	consulta no sistema		
	informático CTH pelo		
	médico assistente do centro		
	de saúde		
<ul> <li>De realização com prioridade</li> </ul>	150 (cento e cinquenta) dias		
"normal" de acordo com a	a partir do registo do pedido		
avaliação em triagem	da consulta no sistema		
hospitalar	informático CTH pelo		
	médico assistente do centro		
	de saúde		
Meios complementares de diagnóstic		cardiovasculares	
Meios complementares de diagnóstic  Cateterismo cardíaco		cardiovasculares	
Meios complementares de diagnóstic  Cateterismo cardíaco	o e terapêutica em doenças o	cardiovasculares	
<u>-</u>	o e terapêutica em doenças o 30 (trinta) dias após a	cardiovasculares	

Cirurgia	ı programada		
-	Prioridade "de nível 4" de	72 (setenta e duas) horas	
	acordo com a avaliação da	após a indicação clínica	
	especialidade hospitalar		
•	Prioridade "de nível 3" de	15 (quinze) dias após a	
	acordo com a avaliação da	indicação clínica	
	especialidade hospitalar		
•	Prioridade "de nível 2" de	60 (sessenta) dias após a	
	acordo com a avaliação da	indicação clínica	
	especialidade hospitalar		
•	Prioridade "de nível 1" de	270 (duzentos e setenta)	
	acordo com a avaliação da	dias após a indicação clínica	
	especialidade hospitalar		

#### <u>Notas</u>

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

# ANÁLISE ESPECÍFICA UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES e ULS)

#### AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

	Volume de cuidados prestados					
Área de cuidados	Nº 1ªs consultas o 2008	Nº 1ªs consultas 2009	Variação 2009 -2008 (%)	Nº consultas subsequentes 2009	Nº consultas subsequentes 2008	Variação 2009 –2008 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	74 340	84 633	>13,8 %	302 486	308 207	<1,8 %
Consultas de saúde infantil	14 504	16 666	>14,9 %	26 332	26 823	<1,8 %
Consultas de saúde materna	658	873	> 32,6 %	3 869	3 519	>9,9 %
Consultas de planeamento familiar	6 768	8 536	>26,1 %	4 275	3 087	>38,4 %
Vigilância de doentes diabéticos						
Vigilância de doentes hipertensos						
Consultas médicas no domicílio	2 304	2 231	<3,2 %			
Consultas de enfermagem no domicílio	23 012	23 041	>0,1 %			

# ANÁLISE ESPECÍFICA

# **HOSPITAIS**

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2009 e Ano 2008

(Fonte: SICA)

	Consultas Realizadas					
ESPECIALIDADE	Nº 1ªs consultas	Nº 1ªs consultas	Variação 2009 – 2008	Total consultas	Total consultas ano	Variação 2009 – 2008
	2009	2008	(%)	2009	2008	(%)

#### PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH \*)

	Dadidaaa							
	Pedidos a				0 "	D !: .	0000	
	Tempo pre			Consultas Realizadas em 2009 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	consulta em pedidos			Tempo ate a	realização da	a consulta por	nivel de prioi	ridade
	ag	endados.	ı		1		1	1
ESPECIALIDADE	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	"Muito prioritária" Realizadas até 30 dias	"Prioritária" Realizadas entre 31e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
		_						

<sup>\*</sup> Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2009 e 2008

(Fonte: SIGLIC)

	Produção	Produção Cirurgias Programadas Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) Mediana do Tempo de Es			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Espera	
ESPECIALIDADE	Nº cirurgias programadas 2009	Nº cirurgias programadas 2008	Variação 2009 - 2008 (%)	Nº entradas em LIC 2009	N° entradas em LIC 2008	Variação LIC 2009 – 2008 (%)	2009	2008	Variação 2009 – 2008 (%)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

# HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i> .  Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade							
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2009	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG ( >270 dias)	

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

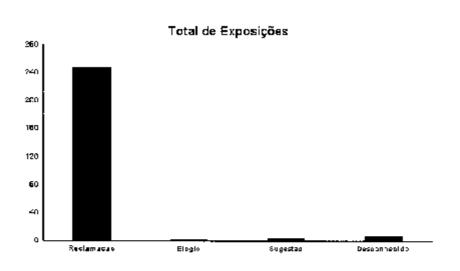
	Inte	Intervenções realizadas e tempo de resposta					
Tipo de intervenção	Nº de exames	Nº de exames realizados 2008	Variação 2009-2008 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após			
	2009		, ,	indicação clinica 2009			
Cateterismo cardíaco							
Pacemaker cardíaco							

#### Exposições por Tipo (Geral)

Por lode: 91/0 D 2009 v 01/10/2009

Insoloro a di il Millia cria da Sulcia Gabriche Americano A (Si Alentojo). PrACES Alente o Central di

Instituição	Keda mação	Ekoglo Su	gestão	Desco- nhecido	Total
ACES Alentejo Central II	247	1	3	6	257
Centro de Saúde Évora	134	1	1	0	136
Centro de Saúde Montemor-o-Novo	72	0	1	1	24
Centro de Saúde Mourão	2	O	o	0	2
Centro de Saúde Portel	6	σ	1	0	7
Centro de Saúde Reguengos de Monsaraz	23	0	Ð	0	23
Centro de Saúde Vendas Novas	31	a	a	5	36
Centro de Saúde Viana do Alentejo	16	a	۵	ō	16
Unidade de Seúde Familiar Eborae	6	a	٥	٥	6
Unidade de Saúde Familiar Planicie	7	0	0	٥	,



Data de Impressão: 30/03/10 10:33 Página: Maitinho Monoel de Jesus Vieira (MMYSEIRA)

Página: 1/1

SGER

#### Exposições por Causa (Geral)

Policdo:	01/01/2009 a 01/12/2009	П во Рърга рас:	kot arrogās
Emberna	Cados:	Problema 2:	(Lodos)
Causas	r fodas)		
Institutção:	Ministério da Saude Gabie de MalsterbibARS Alente	jo, 1 MACES Atende	go Central II

stituição		Tat
ACES Alentejo Central II		
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉ	DICO	10
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS D	DE SAÚDE	10
DÓFNTE SEN CUIDADOS		9
TEMPO DE ESPERA PARA O	UIDADOS	1
AGRESSIVIDADS		1
RELACIONAIS/ COMPORTAME	ENTA(S	1
ATENDIMENTO		1
ALTA HOSPITALAR PRECOCE		1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS D	E SAÚDE	1
CULDADOS DESADEQUADE	15	1
ALTERAÇÃO DA MARGAÇÃO D	E CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO	4
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ (	BESTÃO	2
PROCEDIMENTOS		2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS D	E SAÚDE	2
DOBNITE SEMICUIDADOS		1
TEMPO DE ESPERA PARA C	UIDADOS	1
AUSÉNCIA DE DEFINIÇÃO DE	REGRAS INTERNAS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/	SESTÃO	1
LLIS/ RLGRAS/ NORMAS		1
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO	DE PROFISSIONAIS	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/	GESTÃO	3
515TEMA DE INFORMAÇÃO		2
AUSÉNCIA DE SUBSTITUIÇÃO	DE MÉDICOS	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS II	PF ŞAÜDE	3
DOENTE SEM CULDADOS		3
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO	DE DUTROS PROFISSIONAIS	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/	GESTÃO	2
PROCE-D1MENTOS		2
AUSĒNCIA/INSUFICIENTE DIX	MENSÃO DO ESTACTOMAMENTO	1
INTRAESTRUTURAS/ AMENIC	ADE5	1

Data de Empressão: 1a/04/10 16:54 Págino: 1/21 5/35%

Maria de Fánno das Neves Fretes Linos (MFLINDOD)

......

#### Exposições por Causa (Geral)

Perlodo	01/01/2009 # 31/32/2009	treo Espai ção:	Kedamagad		
Pioble rail.	(Lodos)	Printina 2.	r ::dus)		
Causar	(Todas)				
unstituinjän:	Ministe it da Saúdo Gabinato Ministeriat/AKS Alema	p., 1940Es Abrili	eo centra III		
Instituição				Total	
A.JSÈNC	DAZINSUFICIENTE DIMENSÃO DO ESTACIONAMENTO				
INTRAE	estruturas/ amenidades				
INST	ЭБАÇĞES E ЕQШРАРЫНОВ			1	
AARREJE	RAS ARQUITECTÓNICAS			2	
INFRAE	STRUTURAS/ AMENIDADES			2	
INST	ALAÇÕES E EQUIPAMENTOS			2	
DEFICIE	NTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS			1	
PRESTA	AÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1	
	ADOS DESADEQUADOS			1	
OFFICIE	NTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE SAÚDE E BO	OMBOROS		1	
PRESTA	AÇÃO DE CUTDADOS DE SAÚDE			1	
	O DE ESPERA PARA CUITARIOS			1	
DEFICIE	NTE ORGANIZAÇÃO DÚ TRANSPORTE DE DOENTES			1	
ACTOS	ADMINISTRATIVOS/ GESTĀCI			1	
	/ REGRAS/ NORMAS			1	
DEMORA	A DE RESPOSTA À RECLAMAÇÃO			1	
ACTOS	ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1	
	CED1MEN (CIS	_		1	
DEMORA DOENÇA	A NA EMISSÃO DE DOCUMENTO MÉDICO COMPROVAT ODO CIDADÃO	OĀĢALTIR AE OVE	D DE	4	
ACTOS	ADMINISTRATIVOS/ GESTÄG			4	
	CEDIMENTOS			4	
DEMORA	NO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO			1	
ACTOS	administrativos/ gestão			1	
	CEDIMENTOS			1	
DESADE	QJAÇÃO DA LEGIŞLAÇÃO EM VIGOR			1	
PRESTA	AÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1	
	NTE SEM CLIDADOS			1	
DEŞADE	QUAÇÃO DE EQUIPAMENTO			2	
:NFRAE	STRUTURAS/ AMENIDADES			2	
în Şt.	ALAÇÕES E EQUIPAMENTOS			2	
	Data de Impressão: 15/04/10 16: a	4 Přena:	2/71		SOSR
	Name de Listema das Neves Les	-	'		SOSK
	:	ase as , Truncot			

#### Exposições por Causa (Geral) History 0170-72009 2-30/12/2000 1 по Риров саст - Вешагнаца́о Problema 2: Problema L. (Todos) (Todos) Cause: (Tridas) Costituição - Priniste o de carido Banhare Ministeria yorka Ababhat, MYACOS A engejo Contrat of Instituição DESADEQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCTONAMENTO DOS SERVIÇOS 6 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 2 PROCEDIMENTOS Z PRESTAÇÃO DE CUTDADOS DE SAÚDE QUENTE SEM CUIDADOS 3 TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS. 1 DESADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULIAS ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 3 PROCEDIMENTOS DESARTICULAÇÃO DA INFORMAÇÃO ENTRE SERVIÇOS ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO 1 DESORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO э ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 3 PROCEDIMINATOR. 3 DESHASPELTO NO TRATO INTERPESSOAL 3 RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS 3 ALENDIMENTO 7 DIAGNÓSTICO ERRADO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 2 CUIDADOS DUSADEQUADOS 2 DIAGNÓSTICO INCOMPLETO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE CUJUADOS DESADEQUADOS DIAGNÓSTICO NÃO IDENTIFICADO PRESTAÇÃO DE CUMBADOS DE SAÚDE 2 CUIDADOS DESARRQUADOS DIFICUIDADE / RECUSA NA LIMISSÃO DE CREDENCIAIS PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE. DOENTE SEMICUIDADOS DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMILIA 3 Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 3/21 SGSk Haria de Fádirio das Neves Ireitas Unco (MFLINDOD) **...** . ...

#### Exposições por Causa (Geral)

Penodo: r	070172000 ( 51/52/2009	ipo Extesição:	žecialnog <b>ž</b> o	
Problema 1. (	(octs)	Problems 2:	(Tonto)	
Causa: (	ocas;			
unstituição: N	Ministério da Saúde Gammano Plinisteria A	eks Alentajo, 18140.85 Alenta	go Certra Iti	
—. (nstituição				Total
	-		•	
DIFICULDA	COE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAM	İLIA		
PRESTAÇ <sup>)</sup>	NO DE CUIDADOS DE SAÚDE		3	
DOFNT(	E SEM CLIDADOS		ž	
T=MPD	DE ESPERA PARA CUIDADOS		:	
DH HOUDA	IDE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA		36	
ACTOS AC	MINISTRATIVOS/ GESTÃO		2	
PROCLU	DIMENTOS		2	
PRESTAÇÃ	ÀO DE CUIDADOS DE SAÚDE		36	
DOENTE	SEM CUIDADOS		31	
TEMPO	DE ESPERA FAITA CULDADOS		5	
DEFICULDA	DE DE PRESCRIÇÃO PARA DIJENÇA CRÓ	NICA	1	
ACTOS AD	MINISTRATIVOS/ GESTÃO		1	
PROSER	EMBNTOS		1	
ESCASSEZ	DL SQUIPAMENTOS		1	
(NFRAES)	RUTURAS/ AMENIDADES		1	
	ACÔES F PQUIPAMENTOS		1	
SSCASSEZ	DE MATERIAL DE CONSUMO GLÍNICO		1	
PRESTAÇÃ	O DE CUIDADOS DE SAÚDE		1	
DÚENTE	SFM CUIDADOS		1	
E5GA5SEZ	DE FESSOAI		ā	
ACTOS AD	MINISTRATIVOS/ GESTÃO		2	
PROCED	IMENIOS		2	
PRESTAÇÃ	IO DE CUIDADOS DE SAÚDL		1	
GOENTE	SEM CUIDADOS		1	
ESPAÇO HÎS	SICO DESADEQUADO		1	
INFRAFST	RUTJRAS/ AMENIDADES		1	
INSTALA	ÇÕES E EQUIPAMENTOS		1	
EXCESSO D	E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS		3	
ACTOS AD	MINISTRATEVOS/ GESTÃO		3	
PROCED	IMENTOS		3	
EXTRAVIII	DE MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGN	ÓSTICO	1	
	Date de Impressão: 15/0	1/10 16:54 Pāgina: -	1/21	\$155.×
	83-d- d- F-bless			

Maria de Fatima das seves Pretes Lindo (MFLINDOD)

#### Exposições por Causa (Geral)

Pelicdo.	01/0 /2009 # 01/12/2000	Υ μυ Εκρος <b>(3</b> 0	Веста токого
-rub ema 1:	(Todak)	imb ema z	(Bocos)
Causad	(Todas)		
lesfoliçad:	Ministèrio da Saude Gabinote Ministeria /ARS /edate,	o, 1974CLS Modu	apo Central II.

Instituição	1otal .
EXTRAVIO DE MEJOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDINENTOS EXTRAVIO DE PROCESSO	1 1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS FACTOS COM RELEVÂNCIA DISCIPLINAR	1 2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	<u>-</u>
ATENDIMENTO	1
FALTA DE CORTESIA	15
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	15
ATENDIMENTO	15
FALTA DE FARMACOS	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
OCENTE SEM CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL	6
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	4
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	4
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	Z
FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES	9
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	3
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	6
ATENDIMENTO:	6
FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
actos administrativos/ gestão	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
Oata de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 5/21	SGSR

Pana de Látima das Neves Leitea Lodo (MLIROXII).

#### Exposições por Causa (Geral)

 Fondet
 01/300/2009 a 31/1/5/2009
 \$7.00 Ex 005 §80
 Retiambrato

 Frobjette
 1 opps
 -robjette
 (Today)

 Causas
 1 opps
 (Today)

Instituição: - Ministerio da Salde Cambate Ministeria /ARS Neutejo, PAACES die dejo Ceritra III

3nsHtulç%a		Yotal
FALTA DE MANUTÉN	ÇÃO JÚS EQUIPAMENTOS	3
[NFRAESTRUTURAS	S/ AMENIDADES	3
INSTALAÇÕES E FALTA DE OUTRO PE	EQUIPAMENTOS ESSOAL	3 1
PRESTAÇÃO DE CU	TDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPET FALTA DE PESSOAL	RA PARA CUIDADOS MÉDICO	l 29
PRESTAÇÃO DE CU	IDADOS DE SAÚDL	29
DOENTE SEMICU	IDADOS	25
	RA PARA CUIDADOS	2
FALTA DE PONTUAL	IDADE	1
PRESTAÇÃO DE CU	EDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPER	RA PARA CUIDADOS	1
INCUMPRIMENTO D	A LEGISJAÇÃO / NORMAS	1
PRESTAÇÃO DE CU	IDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEMICU	TDADOS	1
INCUMPRIMENTO D	A I =1	2
RELACIONATS/ CO	MPORTAMENTALS	2
OT/JAMIC/JATA		2
INCUMPRIMENTO DI	O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CU	JIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEMIÇU	UDADOS	2
INEXISTÊNCIA DE S	SERVIÇO SOLICITADO PRI O LITENTE	3
ACTOS ADMINISTR	NATIVOS/ GESTÃO	:
LEIS/ REGRAS/ N	NORMAS	÷
PRESTAÇÃO DE CU	IIĎADOS DE SAÚCE	7
DOENTE SEN CU	DOADOS	2
MCOT DESADEQUA:	ccs	1
PRESTAÇÃO DE CU	IIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEMICU	IIDADO5	1
≯IÁ PRATIÇA		2

#### Exposições por Causa (Geral)

Per orte: 00/01/2009 A 31/12/2009 Тірі, Ехромуйся - Куста падбо Prenterna L. (Tados) Problema ( ) (Touge) Fausa: (Todas) Insubulção: Mili státio de Sauce Bacterro Ministeria (ARS Alentejo, 1674), AS Alentejo Control (1 Instituição Fotal MÁ PRÁTICA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 2 CUIDADOS DESABEQUADOS NECLISA DE CONSULTA 6 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 6 DOENTE SEMICUIDADOS RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL 3 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 PRIDEEDIMENTOS 1 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE CUMPADOS DESADEQUADOS à REGRAS INADEXIADAS/INAPLICÁVELS ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 7 LEIS/ RUGRAS/ NORMAS RESPONTA DESADEQUADA À RECLAMAÇÃO ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 PROCEDIMENTOS SINALÉTICA DEFICION FE/INFXISTENTE INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES 2 INSTALAÇÕES LILIQUIPAMENTOS 7 SINALETICA DESADEQUADA ACIOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO SISTEMA DE INFORMAÇÃO 1 TEMPO DE ESPERA NO SARVIÇO DE URGÊNCIA PRESTAÇÃO DE CUMADOS DE SAÚDE TEMPO DE ESPLIKA PARA CUIDADOS TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO 21 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 21 TEMPO DE ESPERA PARA OUTDADOS 21 TEMPO DE ESPERA PANA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL Data de Impressão: 15/04/36 16:54 Pagina: 7/21 5: Work Maros de Pátimo dos Nevos Araitas Junto (M.), NDCEQ

#### Exposições por Causa (Geral)

Репрер:	P2/01/2009 a 11/17/2005	Tido Exposiçãos	Rada washo	
Bioblana G		Problems 2		
Causa:	("64as"		,	
Distibuição:	Ministerio da Studo Cabinete Ministeriati ARSIA est	ejot Pywcus vdonti	go Jeatha Af	
Instituição				Tota
TEMPO D	DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL			
PRESTA	ÇÃO DE ITUIDADOS DE SAUDE			20
TEMP(	O DE ESPERA PARA CUIDADOS			20
TEMPO D	E ESPERA PARA MODT			2
PRESTAG	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			2
'EMPC	GIDE ESPERA PARA CUIDADOS			2
Centro de	Saúde Montemor-a Novo			
ALTA HOS	SPITALAR PRIECODE			1
PRESTAC	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
	ADOS DESAD SQUADOS			1
AI. TERAÇÃ	ÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉ	Vio		1
ACTOS A	ADMINISTRA (1905) GESTÃO			1
	EDIMENTOS			1
AUSENER	A DE COENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS			1
ACTOS A	ADMINISTRATIVOS/ GESTĀD			1
	MA DE INFORMAÇÃO			1
AUSÉNCIA	A DE SUBSTITUIÇÃO DE MÉDICOS			1
PRESTAÇ	ÇÃO DE CULDAJOS DE SAÚDE			1
	TE SAM CUIDADOS			1
DIAGNOS	SLICOS FRAADO			1
PRESTAÇ	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚIDE			J
	JOS DESADEQUADOS			i
O.FICULD	ADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA			1
PRESTAÇ	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
	DE ESPERA PARA QUIDADOS			1
ESCASSEZ	Z DE EQUIPAMENTOS			1
	STRUTURAS/ AMENIDADES			1
	LAÇÕES A FQUIPAMENTOS			1
	Z DE MATERIAL DE CONSUMO CLÍNICO			1
PRESTAÇ	ÃO DE CUIDADOS DE SAÚDS			1
		4 Página: :	\$ya:	9653
	Maria de Fátima (les Neves Frei	tas Undo (MELINIXID)		,

#### Exposições por Causa (Geral)

Τίρο Γνηνοίζου - έξει, πιρόφου Perindo: 00/01/2009 a 31/12/2009 Problems 21 (Today) Problema I i Lordos). Causas (Codos) tratibulaSc: Micikternica Salice Geninete Ministeria /ANS Alente o IR/ACES Alente jo Centra III. Instituição Total ESCASSEZ DE MATERIA. DE CONSUMO CIÁNICO PRESTAÇÃO DE OUTDADOS DE SAÚDE DOENTE SEMICUIDADOS 1 EXCESSO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS 1 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 PROCEDIMENTOS FALTA DE CORTESIA 3 RELACIONAIS/ COMPORTAMENTALS 3 ATENDIMENTO FALTA DE FÂRMACOS 2 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 2 DOENTE SEM QUIDADQS FALTA DE PESSOAL MÉDICO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 1 TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS MCDT (IFSADEQUADOS) PRESTAÇÃO DE CLIDADOS DE SAÚDE DOENTE SEM QUIDADOS RECUSA DE CONSULTA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 1 DOENTE SEMICUIDADOS RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO ١ PROCEDEMENTOS: REGRAS INADEQUADAS/INAPLICÁVEIS 1 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 LESS/ REGRAS/ NORMAS 1 LIMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URIGÊNCIA Z PRESTAÇÃO DE CULDADOS DE SAÚDE Z TEMPO DE ESPERA FARA DUIDADOS TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Pagina: 9/21 SGSR Marie de Fát ma des Neves Freites Linds (MFLINDOD)

#### Exposições por Causa (Geral)

 Ferriodic:
 02/01/2009 x 01/12/2019
 Iss Extraoption
 Reclamação

 Frobletina 1:
 (700 de)
 Foot Horar Tombre (100 de)
 (100 de)

 Causa:
 (300 de)
 Reclamação
 (100 de)
 (100 de)</td

TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA MODIT	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE ŞAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
Centro de Saúde Mourito	
DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE DE DOENTES	1
ACTOS ADMINISTRAT(VOS) GESTÃO	1
LETS/ REGRAS/ NORMAS	1
DESRESPEITO NO TRATO INTERPESSOAL	<u> </u>
RELACIONALS/ COMPORTAMENTALS	1
OT/JENGCHETA	<u> </u>
Centro de Saude Portel	
AUSÊNCIA DE DEFINIÇÃO DE REGRAS INTERNAS	i.
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	i i
DESACEQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDALIOS	1
F5CASSEZ DE PESSOAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	i
DOENTE SEM CUIDADOS	1
EXCESSO DE PROCEDEMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
ACTOS ADMINISTRATĮVOS/ GESTĀC	1
PROCEDIMENTOS  TNEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PELO UTENTE	1 1
_	_
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS RECUSA DE CONSULTA	1

Maria de Pátima des Neves Preites Lindo (MFLINDOD)

## Exposições por Causa (Geral)

Poríodo	01/01/2009 5 St/12/2009	Tind xps:siyasi	Эле'міпацёю -		
Problems 11		Protte na 7:	(indus)		
	(Todas)				
Institution	Ministerio de Saude Gabinete Ministeria (ARS Albino	o, të/Ati SiMena	ejo Contrai		
[nsťtu <b>l</b> ção				 Total	
RECUSA	DE CONSULTA				
PRESTA	IÇÂD DE CULDADOS DE SAÚDE			1	
	VIL SEM CULDADOS			-	
TEMPO C	DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CIÓNICA GERAL			1	
PREST/	AÇÃO DE CUJDADOS DE SAÚDE			1	
TEMP	O DE FSPERA PARA CUIDADOS			1	
Centro de	saude Reguengos de Morsaraz				
DERICIF	RYTE AKTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE SAÚDE E B	OMBEIROS		1	
PRESTA	AÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1	
TOM	PCIDE ESPERA FARA CUIDADOS			1	
DEMORA DOBNIÇA	A NA EMISSÃO DE DOCUMENTO MÉDICO COMPROVA A DO CIDADÃO	IJVO DA SΠVΑÇÃ	40 CE	1	
ACTOS	ADMINISTRAYIVOS/ GESTÃO			1	
PRO	CEDIMFNI DS			1	
DESCIR	MANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO			<u>-</u>	
ACTQ5	ADMINISTRATIVOS/ GESTAC			1	
F90	KILDIMENTOS			1	
ODAGNO	ÓSTTOD NÃO LUENTI TICADO			ı	
PREST	AÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			2	
CUI	DADOS DESADEQUADOS			2	
DIFFQU	LDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA			3	
PREST	raÇÃO DE CUIDADOS OF SAÚDE			3	
203	INTE SEM CUIDADOS			Z	
TEM	IPÚ DE ESPERA PARA CUIDADOS			1	
FACTO:	5 COM RÉLEVÂNCIA DISCIPLINAR			1	
RELAC	CIONAISY COMPORTAMENTAIS			ī	
ATE	טיגאאימא:			1	
FALIA	DE CORTESIA			3	
RELAC	CIUNAIS/ COMPORTAMENTALS			3	
AT:	ENDIMENTO COMPANIONS			3	
LALTA	DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL			2	
	Data se (mores880)   \(\begin{align*} \frac{5}{104} \ext{10 16} \]	:54 Phoine:	: :1/21	<b>-</b> -	ala SR
		-			
	Maria da Fátima cas Neveo h	TAMES CITED JUTCHE			

#### Exposições por Causa (Geral)

Tipo Exposição: Reclamação Feriodo: 01/11/27/09/a/31/22/2003 <sup>2</sup>rob sind 2: (Tod 19) Entitleme 1: (70dos) Leusa: (Modali) Tristituição - Ministenio da Sanha Canhaste Ministeria 7486 Alentejo, Terricus Mentejo Central II. Instituição Total FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL ACTOS ADMENISTRATIVOS/ GLISTÃO 2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES 2 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO 1 RELACIONALS/ COMPORTAMENTA;5 ATTENDEMENTO INEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PLLO LITENTE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DOENTE SEN CUIDADOS RECUSA DE CONSULTA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DOENTE SEN CUIDADOS TEMPO OF FSPERA PARA ATENDIMENTO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS ā TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS 1 Centro de Saúde Vendas Novas ABSENTISMO DE PESSOAU MÉDICO 1 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 1 TEMPO DE ESPERA PARA CAUDADOS ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDL 2 DOENTE SEN CUIDADOS IEMPO DE ESPERA PARA OUIDADOS AUSÈNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS 1 ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO 1 Data de Impressão : 15/04/10 16:54 -Página: 12/21 SGSR

Mai a de Pátima das Neves Preiose Lindo (MF. 13090.5)

#### Exposições por Causa (Geral)

Perpeta: 0.701/2005 £ 31/12/2005	Tipo Exto	οκβο: Reclamação	
Pariblisma (Lilinopes)	Picbe na		
Caustio (Logius)			
Instituição: Ministerio da Saúdo Cabia;	lo Minister al/ARG Wentojo, 1 MACES	Alente, a Central III	
Instkulção			Total .
AUSÉNCIA DE COENTIFICAÇÃO DE PR	OFTSSIONATS		
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	)		
SISTEMA DE INFORMAÇÃO			1
AUSĒNCIA DE SUBSTITUIÇÃO OF MÉ	DICOS		7
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚ(	DE		,
DOENTE SEMICUIDADOS			2
DEMORA DE RESPÚSITA À RECLAMAÇ	c.F		1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÂC	ı		1
PROCEDIMENTOS			5
DEMOKA NA EMISSÃO DE DOCUMENT DOENÇA DO CIDADÃO	TO MÉDICO COMPROVATIVA DA SITT	UAÇÃO DE	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÂQ	1		3
PROCEDIMANTOS			3
DESARTIOULAÇÃO DA INFORMAÇÃO I	ENTRE SERVIÇOS		1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO			1
DESRESPECTO NO TRATO INTERPESSI	JAL		2
RELACIONA(S/ COMPORTAMENTAIS			2
ATENDIMENTO			7
DIFICULDADE / RECUSA NA EMISSÃO	DE CREDENCIAIS		1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚD	E		1
DOSNITE SEMICUIDADOS			1
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉD	DICO DE FAMÍCIA		1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚD	£		1
DOENTE SEM CUITRAPOS			<u>-</u>
DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CON	SULTA		-
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚD	E		1
DOENTE SEM CUIDADOS			1
FACTOS COM RELEVÂNÇIA DISCIPLIN	AR		1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
PROCEDIMENTOS			1
<del>-</del> ·			
Deta de împ	ressão 15/04/1016:54 Pági	na: 13/21	5668
Fart	s de Pătinit das Neves freitas Lindo (MPJ	(NDCO)	

#### Exposições por Causa (Geral)

Per odo 31/0.1741.09(8) < 719/2609Tipo Applicado: Reclamação Problema 1: (Todos) Proniema ?) (Todos) Causa: (Today) Insactução - Ministário de Saúde Gebinete Ministerial/Akts Mentero, 18/ACLS Alantejo Jennia III. .. .. . Institutção Total FALTA DE CORTOSTA 1 RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS ATENDIMENTO FALTA DE INFORMAÇÃO AGEQUADA EM TEMPO ÚTIL 2 ACTOS ADMINISTRATOVOS/ GESTÃO SISTEMA DE INFORMAÇÃO FAUTA DE PESSOAL MÉDICO 2 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DOENTH SHM CUIDADDS TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS 1 MÁ PRÁTICA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE CUIDADOS DESADEQUADOS RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE CUIDADOS DESADEQUADOS REGRAS (NADEQUADAS/INAPLIÇÂVE;S ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO LLIS/ REGRAS/ NORMAS RESPOSTA DESADEQUADA À RECLAMAÇÃO ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO PROCEDIMENTOS TEMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URGÊNÇIA 6 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE 6 TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE. TEMPO DE ESPERA PARA CITIDADOS. TEMPO DE PSPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE TEMPO OF FSPERA PARA CUIDADOS Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 14/21 9693 Marta de Pátima ilas Neves freibs Lindo (MPLINCOD)

#### Exposições por Causa (Geral)

Penotor 01/01/2001 A P1/ 2/2009	Tipo Exceptção	: Padamagae	
Problema 1: (Identi)	Froblema 2:	(1odos)	
Causar (Todos)			
truscru chico i Ministèrici de Sauce Salvinete Ministeria /AAS	oleh.ej), IP/ACES Aled	tejo Central TI	
Indibulção			Tota
Centro de Saúce Viana do Alentejo			
DIAGNOSTICO FRRADO			2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
•			•
CUIDADOS DESADEQUADOS DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA			<u>.</u>
			-
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			4
DOFNTE SEM (QUIDADOS) EXTRAVIÓ DE PROCESSO			4
EXTRAGRO DE PROCESSO			1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
PROCEDIMENTOS			1
FALTA DE CORTESIA			2
RELACIONALS/ COMPORTAMENTAIS			2
ATENDIMENTO			2
RECUSA DE CONSULTA			2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			2
DOENTE SEMICUIDADOS			2
SINALÉTICA DESADEQUADA			1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO			1
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO			4
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			4
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			4
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GER	:AL		<u>-</u>
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚJE			:
JEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			1
TEMPO DE ESPERA PARA MODT			1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			1
Centro de Salide Évora			
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO			g

#### Exposições por Causa (Geral)

mioto     Divin yznop = 31/12/2009 	Lito Exposição III Replamação
oblema . (Lados;	Problema 3: / Indos)
susa: (Tedas) - dominio Mistel Company (Color Company)	and the second of the second of the second of
	uslendi/ARS Alkordin, TVACES Alebiejo Centra IT
setituição	
ABSENTISMO OF PESSOAL MÉDICO	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	9
DOENTE SEMICULDADOS	9
ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULT.	S SEM AVISIO PRÉVID
ACFOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	<u> </u>
PROCLO3MENTOS	<u>:</u>
AUSÉNCIA DE SUBSTITUÇÃO DE OUTRO	PROFISSIONAIS 2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
BARRÉINAS ARQUITECTÓNICAS	1
INFRAES: HULLINAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES LI LQUIPAMENTOIS	1
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SURVI	05
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAUDE	1
CLIDADOS DESADEQUADOS	1
DEMORA NO ATEND: MENTO ADMINISTRA	170
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
DESADEQUAÇÃO DE EQUIPAMENTO	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
14\$TALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2
OBSADBQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCI	NAMENTO DOS SERVIÇOS 5
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GIFSTÄG	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
DOENTE SEMICULDADOS	2
TEMPO DE ESPURA PARA CUIDADOS	1
DESADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE MARCA	ÄD DE CONSULTAS §
ACTOS ADMINISTRATIVOS: GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	. 3
DESORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADM	S\$ÅO 2
Data de Empress	ki: 15/04/10 16:54 Página: 16/21 %
	diana das Neves Pretos Uneo (NFLINDOD)

#### Exposições por Causa (Geral)

	Haria de Fátima das Novos Fridos		•	56
	 Data de Impressão:   15/04/10 16:54	Pāgina: <u>i</u> :	7/21	
	INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL			2
	DL LSFFRA PARA CUIDADOS			l
PRESTAC	ÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
	IMENTO FÁRMACOS			6 1
	NAIS/ COMPORTAMENTAIS			6
	CORTESIA			6
	DIMENTOS			1
ACTOS A	EMTN(STRATIVOS/ GES (ÃC)			1
EXTRAVIO	DE MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO			1
	I AÇÕES E COLIPAMENTOS			1
INFRAES	TRUTURAS/ AMENICADES			1
	ÍSICO BESADAQUADO			1
	DIMENTOS			1
	OMINISTRATIVOS/ GESTÄG			
	OIMENTOS £ DF PESSOAL			1
	DMIN(S:RATIVOS/ GESTÁC			1
				1
	) DE ESPERA PARA CUIDADOS MDE DE PRESCRIÇÃO PARA DOFINÇA CRÓNICA			4
	TF SFM CUIDADOS			23
PREST4	ÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			27
PROC	LDEMENTOS			2
ACTOS :	ADMINISTRATIVOS/ GESTĀŅ			2
	PADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA			29
	ADOS DESADEQUADOS			1
PRESTA	ÇÃO OR CUIDADOS DE SAÚDE			1
	EDIMENTOS PTICO INCOMPLETO			2 1
	ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			2
	ANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO			
	•	•		Total
nstituição	<b>.</b>			
	Ministérin da Saúdo Gabingto Pinister a /ARS Alentigo	v 17/4585 Alkinte	eid Central II	
eusa.	Property		(Todas)	

#### Exposições por Causa (Geral)

Paringo	0 701/2009 a 31/12/2009	Мрс Ексеріцая:	Reclamação		
Piobler a La	(Todos)	Problema 2:	(Todas)		
Course	(Todas)				
тво д ойо:	<ul> <li>Postáve da Saúde Redigno Ministeria /ARS Alente</li> </ul>	o, IP/ACES Aleria	ejo Centra II.		
Thetituição	 			Tota	ı
FALTA O	É INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL				
PRESTA	ação de cuidados de saúde			Z	
TEM	O DE ESPERA PARA CUEDADOS			7	
FALTA D	E INFORMAÇÃO AOS UTENTES			6	
ALTOS	AJMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1	
SIST	LNA DE INFORMAÇÃO			1	
RELACI	ONAIS/ COMPORTAMENTALS			5	
ATEN	DIMENTO			5	
FALTA D	E INFORMAÇÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS SER	IVIÇOS DE SAÚDE	:	1	
ACTOS	ADMINISTRATIVOS/ GESTĀCI			1	
	FMA DE INFORMAÇÃO			1	
I ALIA D	E PPSSCAL MÉDICO			25	
PRESIA	ÇÃD DE CU <b>IDADO</b> S DE SAÚDE			25	
	NTL SEM CUIDADGS			25	
FALTA D	F PONTUALIDADE			-	
PRESTA	IÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚCE			1	
	D DE ESPERA PARA CUIDADOS			1	
INCOMP	RIMENIO DA LEGISLAÇÃO / NORMAS			1	
	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1	
	NTE SEM CLIDADOS			1	
INCOMP	RIMENTO DA LEI			,	
RELACI	ONAIS/ COMPORTAMENTA;\$			2	
	DIMENTO			2	
INCOMP	RIMENTO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SE	RVIÇOS		2	
PRESTA	ÇĂG DE CUIDADOS DE SAÚDE			2	
	NTE SEM CUIDADOS			7	
(NEXIST)	ÉNCIA DE SERVIÇO SOLLCLIALIO PELO UTENTE			1	
	ÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDO			1	
DGEN MÁ PRÁT	VTE SEM CUIDADDS			1	
FUN PROFIL				1	
	Data de Impresuão: 15/04/10 15:50	 \$ Página: 1	18/21		5.35K

Naria de Pátima das Neves Frortas Lindo (MFLINDOD)

#### Exposições por Causa (Geral)

 Período
 01/01/2008 a 31/12/2009
 Tipo Papers 590 - Rot amação

 ProJetra 1 - Júdos)
 Providora 2: - Lúdos
 Lúdos

 Causa: - (Endas)
 (Endas)

Instituição: Ministerio de Sauce Gabinete Ministeral/ARS Alensejo, CPACCS Alensejo Central III

Instituição	Total
MÁ PRÁTICA	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS RECUSA DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
GOENTS SEMICUIDADOS	1
RECUSA DE REFERÊNCIAÇÃO PARA MOSPITAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
REGRAS INADEQUADAS/INAPLICÁVEIS	,
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
LELS/ REGRAS/ NORMAS	2
SINALÉTICA DEFICIENTE/INEXISTENTE	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	7
TEMPO DE ESPERA PARA ATENOIMENTO	я
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	g
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	8
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	12
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚD€	12
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	17
Unidade de Saúde Familia: Eborae	
AGRESSIVIDADE	1
RELACIONALS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENDIMENTO	1
AUSÉNCIA/INSUFICIENTE DIMENSÃO DO ESTACIONAMENTO	1
INPRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
BARREJRAS ARQUITECTÓVICAS	1
INTRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 19/21	501

Data de Empressão: 15/04/10 16:54 Página: 19/71 50SR Haria de Pátina das Neves Freilas Lindo (MFLINDCO)

#### Exposições por Causa (Geral)

Periodo: 0 /01/2009 a 31/12/2006 Tipo Pictoelção III Padiamogra Problem in 1: (Todds) Problema 2: (1odos) Ficusio (Todas) Partición: Milistàno de Saude Saurete Ministèria (AAS Astritojo, IPyACES Alertojo Centra, F Instituição Total BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS DESADEQUAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EN VIIIGR 1 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DOBNIE SEY CUIDADOS DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA PRESTAÇÃO DE CUTDADOS DE SAÚDE. DOENTE SEMICUIDADOS EXCESSO OF PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS ALTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO PROCEDIMENTOS Unidade de Saúce Familiar Planfele DIFFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMILIA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DOENTS SEMICULDADOS ESCASSIZ DE PERSOA. ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO PROCEDIMENTOS FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES ALTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO SISTEMA DE INFORMAÇÃO FALTA DE MANUTENÇÃO LIÚS EQUIPAMENTOS INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES 3 \* INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS FALTA DE OUTRO PESSOAL PKESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS

