

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

CS Portel
266 619 210
cspotel@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		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
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	x
3. SAM	x
4. SAPE	x
5. CTH	
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	x
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 responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		Em Aprovação
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades 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, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?			
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. 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 ^ª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 		X	
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			
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? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	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	
1.6 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?		X	Acompanhamento pelo Departamento de Contratualização da ARSA, IP
1.8 Verificam-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	
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)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		X	
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	

1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos 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 acto 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 respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	Não aplicável em 2010		
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.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		
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 correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?		X	
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?	Não aplicável em 2010		
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 do tratamento das reclamações)	X		

**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 e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2009
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	N/D	
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	N/D	
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	N/D	
▪ 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	N/D	
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	N/D	
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ De realização “muito prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização “prioritária” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
▪ De realização com prioridade “normal” de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

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

Notas

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)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 ^{as} consultas o 2008	Nº 1 ^{as} 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)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs consultas 2009	Nº 1ºs consultas 2008	Varição 2009 - 2008 (%)	Total consultas 2009	Total consultas ano 2008	Varição 2009 - 2008 (%)

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2009 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	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

* 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)

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

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

ANEXO 1

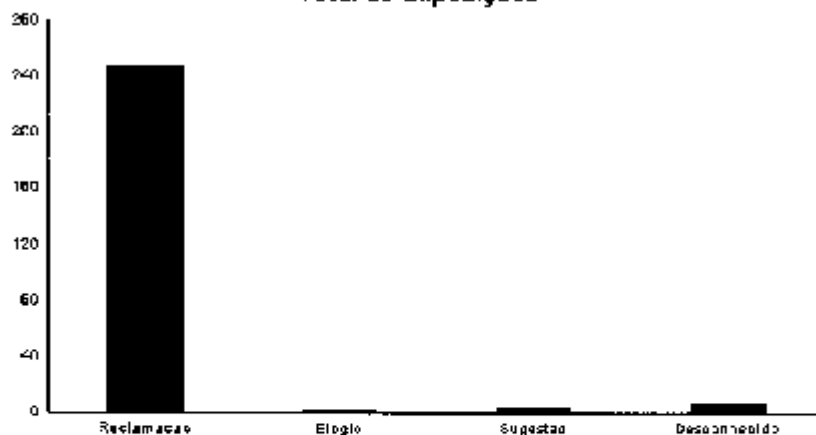
Exposições por Tipo (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009

Instituição: H.ª Unidade de Saúde Familiar Alentejo - A.ª US Alentejo - P.ª ACES Alentejo Central II

Instituição	Reclamação	Elogio	Sugestão	Desconhecido	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	22	0	1	1	24
Centro de Saúde Mourão	2	0	0	0	2
Centro de Saúde Portel	6	0	1	0	7
Centro de Saúde Reguengos de Monsaraz	23	0	0	0	23
Centro de Saúde Vendas Novas	31	0	0	5	36
Centro de Saúde Viana do Alentejo	16	0	0	0	16
Unidade de Saúde Familiar Eborac	6	0	0	0	6
Unidade de Saúde Familiar Planície	7	0	0	0	7

Total de Exposições



Data de Impressão: 30/03/10 10:33 Página: 1/ 1

SIGER

Médico Manuel Le Jesus Vieira (MVEIRA)

ANEXO 2

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: KODIFICAÇÃO
 Ambiente: (Todas) Problema 2: (Todas)
 Causa: (Todas)
 Instituição: Ministério da Saúde - Gabinete do Ministro - ACES - Alentejo, "MACES Alentejo Central II"

Instituição	Total
ACES Alentejo Central II	
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO	10
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	10
DOENTE SEM CUIDADOS	9
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
AGRESSIVIDADE	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENDIMENTO	1
ALTA HOSPITALAR PRECOCE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO	4
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
AUSÊNCIA DE DEFINIÇÃO DE REGRAS INTERNAS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGULAS/ NORMAS	1
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO DE MÉDICOS	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
DOENTE SEM CUIDADOS	3
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO DE OUTROS PROFISSIONAIS	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
AUSÊNCIA/INSUFICIENTE DIMENSÃO DO ESTACIONAMENTO	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1

Data de Impressão: 1a/04/19 16:04 Página: 1/21

5059

Via de Lâmina das Bevez - Retes. Linc (PFLIND00)

ANEXO 3

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Reclamações
 Problema(s): (Todos) Causa(s): (Todos)
 Instituição: Ministério da Saúde Gabinete Ministerial/ANVISA Avenida, 5190/Es Alameda Central II

Instituição	Total
AUSENCIA/INSUFICIENTE DIMENSÃO DO ESTACIONAMENTO	
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE SAÚDE E BOMBEIROS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE DE DOENTES	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
DEMORA DE RESPOSTA À RECLAMAÇÃO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTO MÉDICO COMPROVATIVO DA SITUAÇÃO DE DOENÇA DO CIDADÃO	4
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	4
PROCEDIMENTOS	4
DEMORA NO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
DESADAPTAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DESADAPTAÇÃO DE EQUIPAMENTO	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 2/21

5058

Nome e Último dos Níveis Externos Lido: (MUNDODI)

ANEXO 4

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Reclamação
 Problema: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: Ministério de Saúde - Unidade: Ministério Público - Área: Sistema de Acesso a Atendimento

Instituição	Total
DESADQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	6
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	4
DOENTE SEM CUIDADOS	3
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
DESADQUAÇÃO DO SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	3
DESARTICULAÇÃO DA INFORMAÇÃO ENTRE SERVIÇOS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
DESORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	3
DESPESPEITO NO TRATO INTERPESSOAL	3
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	3
ATENDIMENTO	3
DIAGNÓSTICO ERRADO	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
CUIDADOS DESADQUADOS	2
DIAGNÓSTICO INCOMPLETO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADQUADOS	1
DIAGNÓSTICO NÃO IDENTIFICADO	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
CUIDADOS DESADQUADOS	2
DIFICULDADE / RECUSA NA EMISSÃO DE CREDENCIAIS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA	3

Data de Impressão: 15/04/10 10:54 Página: 3/21

SGSK

Maria de Fátima das Neves (terras Uncc - IMPENDOD)

ANEXO 5

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Mensal/Anual
 Problema 1: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Causa: (Todas)
 Instituição: Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial/ACS/Acidente, IPAC/PS/Albergue/Centro de

Instituição	Total
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
DOCENTE SEM CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	36
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	36
DOCENTE SEM CUIDADOS	31
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	5
DIFICULDADE DE PRESCRIÇÃO PARA DOENÇA CRÓNICA	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
ESCASSEZ DE EQUIPAMENTOS	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
ESCASSEZ DE MATERIAL DE CONSUMO CLÍNICO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOCENTE SEM CUIDADOS	1
ESCASSEZ DE HUMANAS	0
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOCENTE SEM CUIDADOS	1
ESPAÇO FÍSICO DESADEQUADO	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
EXCESSO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	3
EXTRAVIO DE MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	1

Data de Impressão: 15/04/10 16:04 Página: 1/21

Nota de Fatima da Silva Freitas Lindo (MFLN000)

Status

ANEXO 6

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Resumidas
 Problema(s): (Todos) Problema(s): (Todos)
 Causa: (Todas)
 Instituição: Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial/GRS/Instituto de Saúde Municipal/Instituto Municipal de Saúde

Instituição	Total
EXTRAVIO DE MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
EXTRAVIO DE PROCESSO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
FACTOS COM RELEVÂNCIA DISCIPLINAR	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENDIMENTO	1
FALTA DE CORTESIA	13
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	13
ATENDIMENTO	13
FALTA DE FARMACOS	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
DOCENTE 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	2
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

Data de Impressão: 15/04/10 16:34 Página: 3/21

GGDR

Nome de Utilizador: Sines Leites (sines.leites@msl.jn.icp.gov.pt)

ANEXO 7

Exposições por Causa (Geral)

Fornecedor: 01/301/2009 - 3101/2009 Título Exposição Reclamacao
 Problema 1: Falhas Problema 2: (Todas)
 Causa: Falhas
 Instituição: Ministério da Saúde (de Gabinete Ministerial/PRB/Aceite), IPACES/Aceite/Centro de

Instituição	Total
FALTA DE MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	3
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	3
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	3
FALTA DE OUTRO PESSOAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
FALTA DE PESSOAL MÉDICO	29
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	29
DOENTE SEM CUIDADOS	25
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
FALTA DE PONTUALIDADE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
INCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO / NORMAS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
INCUMPRIMENTO DA LEI	2
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	2
ATENDIMENTO	2
INCUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
INEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PELO USUÁRIO	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	2
MODOS DE ADEQUADOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
NÃO PRÁTICA	2

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 6/21

SIGUR

Ministério da Saúde - Secretaria de Saúde - Brasília (DF)

ANEXO 8

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Reclamação
 Problema(s): (Todos) Problema(s): (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: Ministério da Saúde Nacional - Ministério (MS) Atenção, Defesa e Controle

Instituição	Total
MÁ PRÁTICA	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
CUIDADOS DESADEQUADOS	2
NECESSA DE CONSULTA	6
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	6
DOENÇA SEM CUIDADOS	6
RECUSA DE REFELENCIAMENTO PARA HOSPITAL	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
CUIDADOS DESADEQUADOS	2
REGRAS INADAPTAÇÃO DAS/INAPLICÁVEIS	7
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	7
LEIS/ REGULAS/ NORMAS	7
RESPOSTA DESADEQUADA À RECLAMAÇÃO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
SINALÉTICA DEFICIENTE/INEXISTENTE	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2
SINALÉTICA DESADEQUADA	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
TEMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URGÊNCIA	8
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	9
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	8
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	21
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	21
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	21
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	20

Data de Impressão: 15/04/10 16:51 Página: //21

Ministério da Saúde - Ministério (MS) Atenção, Defesa e Controle

SIGAN

ANEXO 9

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Resumido
 Unidade: (Instituição) Problema: (Causa)
 Causa: (Causa)
 Instituição: Ministério da Saúde/Centro de Referência em Saúde da Criança e do Adolescente (CRA) - Brasília

Instituição	Tota
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	20
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	20
TEMPO DE ESPERA PARA MCDT	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
Centro de Saúde Montemor-a-Nova	
ALTA HOSPITALAR PRECOCE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO DE MÉDICOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DIAGNÓSTICO ERRADO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
ESCASSEZ DE EQUIPAMENTOS	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
ESCASSEZ DE MATERIAL DE CONSUMO CLÍNICO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1

Data de Impressão: 15/04/2010 16:54 Página: 5/21

NCSA

Mar e da Família (es) - Neves Freitas - João (MFI110010)

ANEXO 10

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Recolha
 Problema 1 (Unid): Problema 2: (Unid)
 Causa: (Unid)
 Instituição: Ministério da Saúde/Gerência Ministerial/ALG/Antes, IPACIS/Antes/ Central

Instituição	Total
ESCARSEZ DE MATERIA. DE CONSUMO CLÍNICO	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	
DOENTE SEM CUIDADOS	1
EXCESSO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
FALTA DE CORTESIA	3
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	3
ATENDIMENTO	3
FALTA DE FÁRMACOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	2
FALTA DE PESSOAL MÉDICO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS MCDT INADEQUADOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
RECUSA DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
REGRAS INADEQUADAS/INAPLICÁVEIS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
TEMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URGÊNCIA	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	2

Data de Impressão: 15/04/10 18:54

Página: 9/21

SIGOR

Ministério da Família e dos Negócios Jurídicos (MFINCOJ)

ANEXO 11

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2019

Tip. Exposição: Realização

Problema 1: (Totais)

Problema 2: (Totais)

Causa: (Totais)

Instituição: Ministério da Saúde - Unidade Ministerial - PMS - Gestão, IPAC/S - Atendimento

Instituição	Total
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA MÓD	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
Centro de Saúde Mourão	
DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE DE DOENTES	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
DESRESPEITO NO TRATO INTERPESSOAL	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENCIÓNAMENTO	1
Centro de Saúde Parcel	
AUSÊNCIA DE DEFINIÇÃO DE REGRAS INTERNAS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
DESADAPTAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
FALTA DE PESSOAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
EXCESSO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
INEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PELO UTENTE	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	1
RECUSA DE CONSULTA	1

Data de Impressão: 15/04/2021 16:54 Página: 11/21

SGSP

Ministério da Saúde - Unidade Ministerial - PMS - Gestão

ANEXO 12

Exposições por Causa (Geral)

Período	01/01/2009 a 31/12/2009	Tipo de Exposição	Informações
Publicidade	(Todas)	Procedimento	(Todos)
Causa	(Todas)		
Instituição	Ministério da Saúde (Guararapes) Ministério Público do Rio Grande do Sul - 8. Ministério Controlador de Qualidade		
Instituição			Total
RECUSA DE CONSULTA			
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
DEFICIENTE SEM CUIDADOS			1
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL			1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			1
Centro de Saúde Reguengos de Morsareiz			
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE SAÚDE E BOMBEIROS			1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			1
DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTO MÉDICO COMPROVATIVO DA SITUAÇÃO DE DOENÇA DO CIDADÃO			1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
PROCEDIMENTOS			1
DESORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO			1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO			1
PROCEDIMENTOS			1
DIAGNÓSTICO NÃO IDENTIFICADO			2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			2
CUIDADOS DESADEQUADOS			2
DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA			3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE			3
DEFICIENTE SEM CUIDADOS			2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS			1
FACTOS COM RELEVÂNCIA DISCIPLINAR			1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS			1
ATENDIMENTO			1
FALTA DE CORTESIA			3
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS			3
ATENDIMENTO			3
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL			2

Data de Impressão: 15/04/2010 16:51 Página: 11/21

Sistema de Fátima dos Neves Fátima Ltda (RFLN01X10)

ANEXO 13

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Reclamação
 Problema 1: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: Ministério da Saúde/Cabinete Ministerial/MRS A entrega, Inicialmente Mensagem Central

Instituição	Total
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTI	
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2
FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
RELACIONALS/ COMPORTAMENTAS	1
ATENDIMENTO	1
INEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PLO UTENTE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
RECUSA DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	6
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	6
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	6
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
Centro de Saúde Vendas Novas	
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 12/21

SIGNR

Paró de Saúde das Novas Freixo Lrdo (MF.00000)

ANEXO 14

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025 Tipo Exposição: Reclamação
 Subtítulo: (geral) Problema 2: (geral)
 Causa: (geral)
 Instituição: Ministério da Saúde (Ministerio Ministerial/MS) / Centro, MACES Alentejo, Unidade II

Instituição	Total
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	
SYSTEMA DE INFORMAÇÃO	1
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO DE MÉDICOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	2
DEMORA DE RESPOSTA À RECLAMAÇÃO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTO MÉDICO COMPROVATIVO DA SITUAÇÃO DE DOENÇA DO CIDADÃO	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	3
DESARTICULAÇÃO DA INFORMAÇÃO ENTRE SERVIÇOS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SYSTEMA DE INFORMAÇÃO	1
DESRESPEITO NO TRATO INTER-PESSOAL	2
RELAÇÕES/ COMPORTAMENTAIS	2
ATENCIÓNTO	2
DIFICULDADE / RECUISA NA EMISSÃO DE CIRCULARIS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DIFICULDADE DE MARLAÇÃO DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
FACTOS COM RELEVÂNCIA DISCIPLINAR	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 13/21

Karl de Fátima das Neves Fernandes (MF_2000)

SIGN

ANEXO 15

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2010 a 31/12/2010 Tipo de Exposição: (Resumo)
 Problema 1: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: Ministério da Saúde - Gabinete Ministerial (AKS - Mentos) - P/ACR - Atendimento - 11

Instituição	Total
FALTA DE CORTESIA	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENDIMENTO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2
FALTA DE PESSOAL MÉDICO	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
MÁ PRÁTICA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
REGRAS INADEQUADAS/INAPLICÁVEIS	4
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	4
LEIS/ REGRAS/ NORMAS	4
RESPOSTA INSUFEICIENTE À RECLAMAÇÃO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
TEMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URGÊNCIA	6
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	6
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	6
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	3
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	3
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	3

Data de Impressão: 15/04/10 16:24 Páginas: 14/21

SGS

Nota de Fátima da Neves Freitas Lobo (MFLNEOD)

ANEXO 16

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2010 a 31/12/2010 Tipo Exposição: Fortaleçedor
 Problema 1: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: Ministério da Saúde - Geral (Ministério (MS) Alentejo), (PACES Alentejo Central)

Instituição	Totals
Centro de Saúde Viana do Alentejo	
DIAGNÓSTICO ERRADO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
DIFICILIDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	4
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	4
DOENTE SEM CUIDADOS	4
EXTRAVIO DO PROCESSO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
FALTA DE CORTESIA	2
RELAÇÕES COMPORTAMENTAIS	2
ATENDIMENTO	2
RECUSA DE CONSULTA	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	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 GERAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA MCDT	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
Centro de Saúde Évora	
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO	9

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 15/21

SQSR

Matr. de Farm. C.A. Nêusa Freitas Lindo (HFLVDD)

ANEXO 17

Exposições por Causa (Geral)

Título: 01/01/2009 a 31/12/2009

Local Exposição: Recreação

Problema 1: (Todos)

Problema 2: (Todos)

Causa: (Todos)

Distribuição: Ministério da Saúde - Gabinete Ministerial/ARs - Anepjo, IVACEN Alentejo Centro - JT

Instituição	Total
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	9
DOENTE SEM CUIDADOS	9
ALTERAÇÃO DA MARCAÇÃO DE CONSULTAS SEM AVISO PRÉVIO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
AUSÊNCIA DE SUBSTITUIÇÃO DE OUTROS PROFISSIONAIS	2
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
DEMORA NO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
DESADEQUAÇÃO DE EQUIPAMENTO	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2
DESADEQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	5
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
DOENTE SEM CUIDADOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
DESADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS	3
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	3
PROCEDIMENTOS	3
DESORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO	2

Data de Impressão: 15/04/19 16:54 Página: 16/21

502-8

Ministério da Saúde - Gabinete Ministerial/ARs - Anepjo, IVACEN Alentejo Centro - JT

ANEXO 18

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2007 a 31/12/2009

tipo Exposição: Reclamação

Problema 1: (Todos)

Problema 2: (Todos)

Causa: (Todos)

Instituição: Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial/MS/Av. Avenidas, 170/755 Alameda Central

Instituição	Total
DESCORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMISSÃO	
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
DIAGNÓSTICO INCOMPLETO	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
DEBILIDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	29
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
PROCEDIMENTOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	27
DOCUMENTAÇÃO DE CUIDADOS	25
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	4
DIFICULDADE DE PRESCRIÇÃO PARA DOENÇA CRÓNICA	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
ESCALA DE PESSOAL	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
ESPAÇO FÍSICO DESADEQUADO	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
EXTRAVIO DE MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
FALTA DE CORTESIA	6
RELAÇÕES/ COMPORTAMENTAIS	6
ATENDIMENTO	6
FALTA DE FÁRMACOS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL	2

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 17/21

SGRH

Maria de Fátima das Neves Pinheiro Lindo (MFLINDO)

ANEXO 19

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Reclamação
 Problema(s): (Todos)
 Causa: (Todos)
 Instituição: P. Saúde La Saude (Hospital Maternidade) / P. Saúde, IPACES (Centro de

Instituição	Total
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	2
FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES	6
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	5
ATENDIMENTO	5
FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
FALTA DE PESSOAL MÉDICO	25
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	25
DOENTE SEM CUIDADOS	25
FALTA DE PONTUALIDADE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1
INCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO / NORMAS	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
INCUMPRIMENTO DA LEI	2
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	2
ATENDIMENTO	2
INCUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	2
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	2
DOENTE SEM CUIDADOS	2
INEXISTÊNCIA DE SERVIÇO SOLICITADO PELO UTENTE	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
MÁ PRÁTICA	1

ANEXO 20

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo Exposição: Recorrência
 Programa 1: Todos Programa 2: Todos
 Causa: Todas
 Instituição: Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial/ARS Azeiteiro, LACED Alentejo/Comar II

Instituição	Total
MÁ PRÁTICA	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
RECUSA DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTES SEM CUIDADOS	1
RECUSA DE REFERENCIAÇÃO PARA HOSPITAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
CUIDADOS DESADEQUADOS	1
REGRAS INADEQUADAS/INAPLICÁVEIS	7
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	2
LEIS/ DECRETOS/ NORMAS	2
SINALETICA DEFICIENTE/INEXISTENTE	2
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	2
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	2
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	8
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	8
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	8
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL	12
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	12
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	17
Unidade de Saúde Familiar Eborac	
AGRESSIVIDADE	1
RELACIONAIS/ COMPORTAMENTAIS	1
ATENDIMENTO	1
AUSÊNCIA/INSUFICIENTE DIMENSÃO DO ESTACIONAMENTO	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS	1
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	1

Data de Impressão: 15/04/10 16:54 Página: 19/21

5058

Ministério da Saúde - Direcção Nacional de Saúde (MDS/DNS)

ANEXO 21

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009 Tipo de Exposição: Anonimizada
 Problema 1: (Todos) Problema 2: (Todos)
 Curso: (Todos)
 Instituição: IP - Unidade de Saúde Familiar - Miraflores, 845 Santiago, IPAC/RS - Alameda Central

Instituição	Total
BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS	
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	1
DESADEQUAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
DIFICULDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
EXCESSO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
Unidade de Saúde Familiar - Miraflores	
DIFICULDADE DE INSCRIÇÃO EM MÉDICO DE FAMÍLIA	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
DOENTE SEM CUIDADOS	1
ESCASSA DE PESSOAL	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
PROCEDIMENTOS	1
FALTA DE INFORMAÇÃO AOS UTENTES	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS/ GESTÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
FALTA DE MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	3
INFRAESTRUTURAS/ AMENIDADES	3
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	3
FALTA DE OUTRO PESSOAL	1
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1
TEMPO DE ESPERA PARA CUIDADOS	1

Exposições por Causa (Geral)

Período: 01/01/2009 a 31/12/2009
 Tipo Exposição: Reclamação
 Problema(s): (Todas)
 Problema(s): (Todas)
 Causa(s): (Todas)
 Instituição: Ministério da Saúde - Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) - Agência Controladora de Alimentos (ANVISA/ANVISA)

Instituição: _____ Total: _____

Top Causas

