

# CARTA DE COMPROMISSO - 2023

USF Mealhada

ACES Baixo Mondego | ARS Centro

O Agrupamento de Centros de Saúde Baixo Mondego (ACES), representado pelo seu Diretor Executivo, José Luís Sacadura Biscaia Silva Pinto e a USF Mealhada (UF) representada pelo seu Coordenador, Ana Maria Conceição Ernesto, constituída nos termos da lei vigente, assumem nesta data a presente Carta de Compromisso, com efeitos para o ano de 2023 que se rege pelas seguintes condições:

1. A UF é parte integrante do ACES Baixo Mondego, sendo constituída por uma equipa multiprofissional, identificada no ponto 1 (Quem Somos) do Plano de Ação, em anexo e respetivo "Plano de Melhoria do Plano de Ação", referido no ponto nº4.
2. A UF tem à data de 31 de Dezembro de 2022, 10,584 utentes inscritos a que correspondem 14,217 unidades ponderadas (conforme o nº 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual) e uma caracterização da população a servir descrita no ponto 2 (Quem Servimos) do Plano de Ação, em anexo.
3. A UF compromete-se a inscrever nas listas dos respetivos médicos de família, até ao limite máximo de 10,365 utentes, previsivelmente correspondentes a 1,3,9,8,3. unidades ponderadas. O ACES compromete-se a assegurar, ao longo do ano, os recursos humanos necessários à prestação de cuidados de saúde a esses utentes, designadamente, em média, 5.98 ETC de médicos, 6 ETC de enfermeiros e 4 ETC de secretários clínicos.
4. A UF e o ACES negociaram e comprometem-se a assegurar o cumprimento das atividades e recursos previstos no Plano de Ação, inerentes à carteira básica de serviços e cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos, com enfoque no plano de melhoria em áreas específicas, conforme previsto nos Termos de Referência para a Contratualização de Cuidados de Saúde no SNS para 2023, assim como na Operacionalização da Contratualização nos Cuidados de Saúde Primários para 2023, incluindo designadamente:
  - a) O Índice de Desempenho Global (IDG) previsto a atingir de 80.01, resultante do Plano de Ação negociado, com enfoque no plano de melhoria dirigido às seguintes áreas:
    - ✓ Melhoria e qualificação do acesso: ao nível da garantia do cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos; do atendimento presencial, com pré-agendamento da atividade assistencial, ajustamento de horários e reorganização dos espaços; das visitas domiciliárias e respostas comunitárias de proximidade; do atendimento não presencial qualificado e dedicado; da resposta no próprio dia a situações de doença aguda; diminuição das urgências evitáveis; referenciação adequada para consultas de especialidade.
    - ✓ Qualificação da prescrição (meios complementares de diagnóstico e terapêutica e medicamentos).
    - ✓ Qualificação da discussão clínica e da referenciação hospitalar.
    - ✓ Segurança dos utentes nos termos do Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026, publicado pelo Despacho nº 9390/2021 de 24 de setembro.
    - ✓ Satisfação (utentes e profissionais).
    - ✓ Intervenção nas Subáreas a necessitarem de melhoria, em função da análise de resultados do ano anterior.
  - b) O plano de formação contínuo.
  - c) O plano de aplicação dos incentivos institucionais.
5. Os compromissos assumidos no ponto anterior, a implementar durante o ano de 2023, deverão ser desenvolvidos com o apoio do ACES, nomeadamente do Conselho Clínico e de Saúde (CCS), e das entidades responsáveis pelo acompanhamento das UF.
6. Quando aplicável, a(s) carteira(s) adiciona(ais) contratualizada(s) têm o enquadramento, população abrangida, recursos alocados, níveis de serviço esperados, objetivos, metas, bem como as compensações devidas aos profissionais, definidos em anexo a esta Carta de Compromisso.
7. Quando aplicável, a contratualização de alargamento de horário encontra-se devidamente detalhada, designadamente em matéria de horários de funcionamento para além do horário normal, tipologia de serviços prestados, recursos alocados e compensações devidas aos profissionais, definidos em anexo a esta Carta de Compromisso.
8. O ACES deve garantir as condições de funcionamento acordadas, de modo que a UF cumpra as atividades previstas no Plano de Ação para o período em questão, disponibilizando os recursos mencionados no ponto 7 (Recursos) do mesmo, assim como o respeito pelos procedimentos previstos no Manual de Articulação.
9. Para dar cumprimento ao ponto nº 3 do artigo 21º do Decreto-Lei nº 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual, os profissionais da USF, subscrevem a declaração de inexistência de incompatibilidades, que integra como anexo a esta carta de compromisso.

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

10. A UF tem de assegurar o cumprimento dos serviços mínimos estabelecidos no seu regulamento interno, assegurando solidariamente dentro de cada grupo profissional o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas, conforme o nº 1 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual.
11. A UF compromete-se a utilizar e a zelar, de forma eficiente, os recursos que lhe sejam disponibilizados pelo ACES, desde as instalações até aos equipamentos e outros meios técnicos, que contribuam para a realização da sua atividade.
12. Se circunstâncias imprevisíveis determinarem a inadequação das atividades definidas no presente Plano de Ação, as partes contratantes assumem o compromisso de rever os referidos termos durante o ano em curso, formalizando esse novo acordo numa adenda a esta carta de compromisso.
13. A UF compromete-se a efetuar os registos de todos os dados necessários à análise da sua atividade, nos sistemas de informação em uso, rigorosa e sistematicamente, nos termos dos bilhetes de identidade dos indicadores, sem os quais esta não poderá ser considerada em sede de contratualização.
14. A UF aceita e disponibiliza-se para prestar a colaboração necessária à realização de auditorias e ações de acompanhamento que venham a ser determinadas pela Administração Regional de Saúde (ARS) ou outras entidades para tal mandatadas pelo Ministério da Saúde.
15. A UF elabora e remete ao Diretor Executivo do ACES, até 15 de março de 2024, o Relatório de Atividades, com base nos dados fornecidos automaticamente pela plataforma de monitorização do IDG e dados locais validados pelo CCS que, após parecer do CCS, o submete à apreciação do Conselho Diretivo da ARS.
16. O acompanhamento interno do desempenho da UF compete ao ACES com o apoio do Departamento de Contratualização da ARS. Durante o ano de 2023 o acompanhamento incidirá preferencialmente sobre as áreas de melhoria que tenham sido identificadas durante a negociação e registadas no plano de melhoria do plano de ação anexo. Sempre que necessário, a UF deve disponibilizar-se para prestar os esclarecimentos considerados como relevantes e solicitados pelo Diretor Executivo do ACES ou pelo Departamento de Contratualização da ARS.
17. O não cumprimento do articulado desta Carta de Compromisso, por parte da UF, poderá excluí-la da atribuição dos incentivos institucionais, quando aplicável, e conduzir a uma reavaliação do processo de constituição e de desenvolvimento da UF, acompanhado pelo Conselho Clínico e de Saúde do ACES.

Mealhada, 28 de Abril de 2023

O Diretor Executivo do ACES Baixo  
Mondego

O Coordenador da USF Mealhada

.....

.....

# Plano de Ação 2023

**USF Mealhada**

ACES Baixo Mondego, ARS Centro

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

1. Quem Somos .....	1
2. Quem Servimos .....	3
3. Visão Global do Plano de Ação .....	5
4. Problemas e Objetivos .....	7
5. Atividades .....	8
6. Plano de Formação .....	12
7. Recursos .....	13
8. IDG .....	15
9. Plano de Melhoria .....	17
10. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais .....	19

## 1. Quem Somos

### Identificação

USF Mealhada, ACES Baixo Mondego, ARS Centro

Morada: Rua da Misericórdia - Loteamento Quinta dos Coutos - Centro de Saúde da Mealhada, 3050-387 - Mealhada

Modelo: USF-A

Data início de atividade: 2018-11-26

### Contratualização

Mês de início da contratualização 2023: 1

Nº meses contratualizados no ano 2023: 12

### Compromisso Assistencial

Nº Inscritos: 10365

Unidades Ponderadas: 1,3,9,8,2

Data Parecer Técnico: 2023-03-24

### Horário de Funcionamento

De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 20:00; Sábados, domingos e feriados: Encerrado

### Coordenação

Coordenador: Ana Maria Conceição Ernesto

### Conselho Técnico

Nome	Grupo Profissional	Especialidade
------	--------------------	---------------

### Profissionais

#### Médicos

Nome	Especialidade	ETC
MARIA ELISABETE SANTOS FRADE	Medicina Geral e Familiar	1.0
ANA MARIA CONCEICAO ERNESTO	Medicina Geral e Familiar	0.98
ALDA MARIA REIS CARNEIRO AROSO LINHARES	Medicina Geral e Familiar	1.0
PAULO JORGE PINTO BARROS	Medicina Geral e Familiar	1.0
JOSE MARIA HERNANDEZ ZARZA	Medicina Geral e Familiar	1.0
LUIS MIGUEL OLIVEIRA MONTEIRO ROSA	Medicina Geral e Familiar	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>5.98</b>

#### Enfermeiros

Nome	Especialidade	ETC
MARIA ERMELINDA TEIXEIRA SAMPAIO MATOS	Enfermagem Comunitária	1.0
ANA RAQUEL LOPES BAPTISTA	Sem especialidade	1.0
HELENA MARIA CRUZ ALMEIDA	Sem especialidade	1.0

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

### Enfermeiros

Nome	Especialidade	ETC
OLGA CESARIA JESUS MATOS SANTOS OLIVEIRA	Sem especialidade	1.0
DINA MARIA LOPES LEAO DUARTE SALDANHA	Sem especialidade	1.0
MARIA LILIANA DUARTE PIRES	Sem especialidade	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>6.00</b>

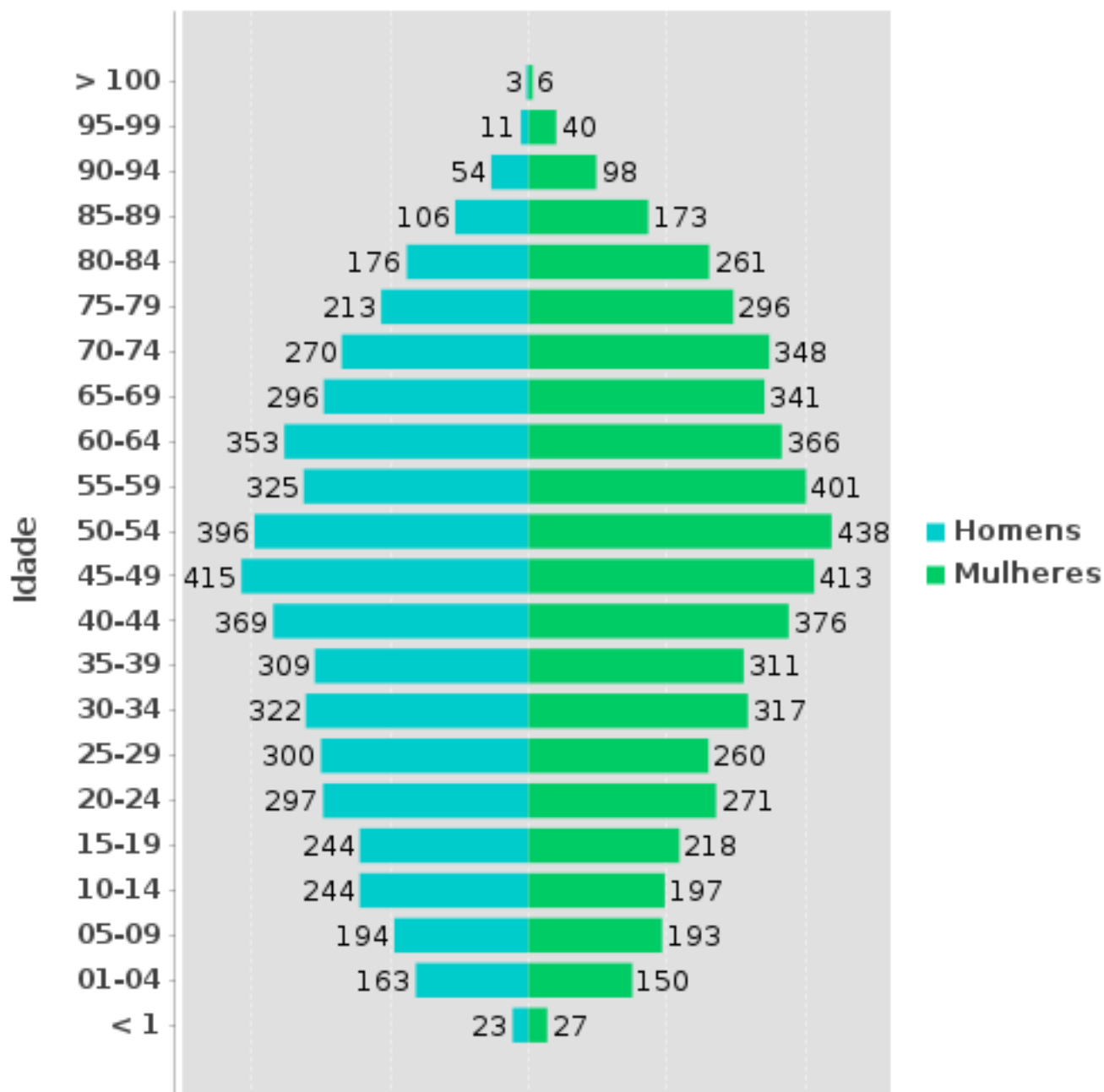
### Secretários Clínicos

Nome	Especialidade	ETC
ANA BELA MACHADO PEREIRA TOMAS	Sem especialidade	1.0
CARMINDA SILVA TAVARES NEVES BATISTA	Sem especialidade	1.0
CELIA CONCEICAO ALVES ALMEIDA PAIS	Sem especialidade	1.0
MARIA CONCEICAO SILVA MELO	Sem especialidade	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>4.00</b>

\* ETC Ponderado ao n.º meses de atividade



Pirâmide Etária



### 3. Visão Global do Plano de Ação

#### Dimensões Contratualizadas

Desempenho Assistencial				
Acesso	2023	2024	2025	Justificação
Cobertura ou Utilização	X			
Personalização	X			
Atendimento Telefónico	X			
Tempos Máximos de Resposta Garantidos	X			
Consulta no Próprio Dia	X			
Trajetos do Utente na Unidade Funcional	X			
Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	X			
Gestão da Saúde	2023	2024	2025	Justificação
Saúde Infantil e Juvenil	X			
Saúde da Mulher	X			
Saúde do Adulto	X			
Saúde do Idoso	X			
Gestão da Doença	2023	2024	2025	Justificação
Diabetes Mellitus	X			
Hipertensão Arterial	X			
Doenças Aparelho Respiratório	X			
Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças	X			
Qualificação da Prescrição	2023	2024	2025	Justificação
Prescrição Farmacoterapêutica	X			
Prescrição MCDT	X			
Prescrição de Cuidados	X			
Satisfação de Utentes	2023	2024	2025	Justificação
Satisfação de Utentes	X			
Serviços				
Serviços de Carácter Assistencial	2023	2024	2025	Justificação
Serviços de Carácter Assistencial	X			
Serviços de Carácter não Assistencial	2023	2024	2025	Justificação
Atividades de Governação Clínica no ACES	X			
Outras Atividades não Assistenciais	X			
Qualidade Organizacional				
Melhoria Contínua da Qualidade	2023	2024	2025	Justificação
Acesso	X			

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

### Dimensões Contratualizadas

Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	X				
<b>Segurança</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Segurança de Utentes	X				
Segurança de Profissionais	X				
Gestão do Risco	X				
<b>Centralidade no Cidadão</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Participação do Cidadão	X				
<b>Formação Profissional</b>					
<b>Formação Interna</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Formação da Equipa Multiprofissional	X				
Formação de Internos e Alunos	X				
<b>Formação Externa</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Serviços de Formação Externa	X				
<b>Atividade Científica</b>					
<b>Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	X				
<b>Trabalhos de Investigação</b>	2023	2024	2025	Justificação	
Trabalhos de Investigação	X				

## 4. Problemas e Objetivos

Título	Problema	Objetivo
Taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	Baixa taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos	Aumentar a taxa de utilização de consultas médicas - 3 anos
Domicílios de enfermagem	Baixa taxa de domicílios de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos idosos	Melhorar a taxa de domicílios de enfermagem no domicílio por 1.000 inscritos idosos
Proporção de consultas realizadas no intervalo [11; 14[ horas	Melhorar a proporção de consultas realizadas no intervalo [11; 14[ horas	Melhorar a proporção de consultas realizadas no intervalo [11; 14[ horas
Pandemia/Pandemia 2019	condicionada a carteira básica por necessidade de resposta á doença COVID 19 Necessidade de dar resposta à vacinação COVID-19 da população da área de influencia da USF Mealhada	gerir a resposta á doença COVID 19 em articulação á resposta da carteira básica de serviços. Participação dos profissionais da USF na vacinação COVID-19
Prop. idosos s/ presc. prol. ansiol/sedat/hipnót	Melhorar a prop. idosos s/ presc. prol. ansiol/sedat/hipnót	Melhorar a prop. idosos s/ presc. prol. ansiol/sedat/hipnót
Proporção de utentes com DM com registo de risco de úlcera pés	Baixa proporção de utentes com DM com registo de risco de úlcera pés	Aumentar a proporção de utentes com DM com registo de risco de úlcera pés
Prop. adultos com asma/DPOC/bronq. Cr. Com diag.	Baixa prop. adultos com asma/DPOC/bronq. Cr. Com diag.	Aumentar a prop. adultos com asma/DPOC/bronq. Cr. Com diag.
Prescrição de Cefalosporinas	Elevada proporção de cefalosporinas entre antibióticos faturados (embal.)	Reduzir a proporção de cefalosporinas entre antibióticos faturados (embal.)
Proporção de mulheres entre [25; 60[anos, com rastreio do cancro do colo do útero	Baixa proporção de mulheres entre [25; 60[anos, com rastreio do cancro do colo do útero	Melhorar a proporção de mulheres entre [25; 60[anos, com rastreio do cancro do colo do útero
Proporção de Consultas médicas realizadas no dia do agendamento	Melhoria na proporção de Consultas médicas realizadas no dia do agendamento	Melhoria na proporção de Consultas médicas realizadas no dia do agendamento
Prop.adultos c/depressão/ansiedade,c/diag.	Baixa prop.adultos c/depressão/ansiedade,c/diag.	Aumentar a prop.adultos c/depressão/ansiedade,c/diag.
Proporção de utentes [50; 75[A, c/ rastreio cancro CR	Morbi-mortalidade por cancro colonoretal	Reduzir morbi-mortalidade prematura Detetar precocemente a doença

## 5. Atividades

### Desempenho Assistencial - Acesso

#### Atividades

---

Melhoria do atendimento telefonico

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

### Desempenho Assistencial - Gestão da Saúde

#### Atividades

---

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

### Desempenho Assistencial - Gestão da Doença

#### Atividades

---

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

### Desempenho Assistencial - Qualificação da Prescrição

#### Atividades

---

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

### Desempenho Assistencial - Satisfação de Utentes

#### Atividades

---

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

Satisfação dos utentes

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

Serviços - Serviços de Carácter Assistencial

### Atividades

---

Reunião do Conselho Clínico, Plenário ACES

Serviços - Serviços de Carácter não Assistencial

### Atividades

---

Mealhada a mexer

UCF Reumatologia

Reunião do Conselho Clínico, Plenário ACES

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

### Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade

#### Atividades

---

Protocolo de melhoria de qualidade CCR

Utentes com DM com registo de risco de úlcera pés

### Qualidade Organizacional - Segurança

#### Atividades

---

Prevenção de infeção Higienização das mãos

Prevenção de acidentes

### Qualidade Organizacional - Centralidade no Cidadão

#### Atividades

---

Centralidade do cidadão Operacionalização do ID 430

Satisfação dos utentes

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

### Formação Profissional - Formação Interna

#### Atividades

---

Reuniões de formação clínica/CPF

Mealhada a Mexer

Formação Profissional | Formação Interna | Formação de Internos e Alunos; Formação da Equipa Multipr

### Formação Profissional - Formação Externa

#### Atividades

---

Reuniões de formação clínica/CPF

Mealhada a Mexer

Formação Profissional | Formação Interna | Formação de Internos e Alunos; Formação da Equipa Multipr

## 6. Plano de Formação

### Identificação das necessidades formativas

#### Atividades Formativas

Mealhada a Mexer

Formação Profissional | Formação Interna | Formação de Internos e Alunos; Formação da Equipa Multiprofissional

#### Metodologia de Avaliação - Formação da Equipa Multiprofissional

	Numerador (Previsão)	Denominador (Previsão)	Meta Contratualizada (Previsão)
% Reuniões Formativas/ Total das Reuniões	20.0	25.0	80 %
% Ações de formação realizadas/ total das ações de formação programadas	20.0	20.0	100 %
% Formações externas partilhadas em reunião total formações externas frequentada	16.0	16.0	100 %

% Profissionais envolvidos por cada grupo profissional (enquanto formandos)	Nº de profissionais da equipa (Previsão) (C)	Nº reuniões formativas (Previsão) (B)	Nº total de presenças (Previsão) (A)	Meta contratualizada (A/(BXC))
Médicos	6.0	20.0	100.0	83.33 %
Enfermeiros	5.0	20.0	80.0	80 %
Secretários Clínicos	4.0	20.0	60.0	75 %
Outros Profissionais	0.00	0.00	0.00	0.00 %

## 7. Recursos

Recursos Humanos							
Serviços assistenciais							
Dia da semana	Grupo Profissional	Especialidade	N.º H / Dia	N.º semanas / Ano	N.º Médio de profissionais / Dia	Total horas / Ano	Observações
Sábado	Pessoal Assistente Técnico	Administrativa	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Domingo	Pessoal Assistente Técnico	Administrativa	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Feriado	Pessoal Assistente Técnico	Administrativa	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Sábado	Pessoal de Enfermagem	Saúde Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Domingo	Pessoal de Enfermagem	Saúde Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Feriado	Pessoal de Enfermagem	Saúde Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Sábado	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Domingo	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Feriado	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	1.0	52	2	104.0	Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

### Recursos Físicos

#### Comunicações

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Sistemas de informação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Amenidades

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Equipamento clínico

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Transportes

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Outros

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Documentos técnicos

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

### Obras

#### Obras

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

### Formação

#### Formação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

### Serviços

#### Investigação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Acreditação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

## 8. IDG

IDG mês de partida (Novembro 2022)
71.4

IDG Esperado em Dezembro 2023
80.01

Área (A), Subárea (S) ou Dimensão (S)	IDS mês de partida (Novembro 2022)	IDS Esperado em Dezembro 2023
A - Desempenho Assistencial	63.7	66.02
S - Acesso	80.1	84.5
D - Cobertura ou Utilização	60.7	70.0
D - Personalização	100.0	100.0
D - Atendimento Telefónico	0.0	0.0
D - Tempos Máximos de Resposta Garantidos	100.0	100.0
D - Consulta no Próprio Dia	80.0	80.0
D - Trajeto do Utente na Unidade Funcional	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	0.0	26.0
S - Gestão da Saúde	73.1	73.8
D - Saúde Infantil e Juvenil	100.0	100.0
D - Saúde da Mulher	75.2	75.2
D - Saúde do Adulto	67.9	70.0
D - Saúde do Idoso	49.3	50.0
S - Gestão da Doença	63.4	67.03
D - Diabetes Mellitus	65.4	70.0
D - Hipertensão Arterial	31.9	39.0
D - Doenças Aparelho Respiratório	90.1	90.1
D - Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças	66.2	69.0
S - Qualificação da Prescrição	38.4	38.75
D - Prescrição Farmacoterapêutica	61.4	62.0
D - Prescrição MCDT	0.0	0.0
D - Prescrição de Cuidados	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Satisfação de Utentes	0.0	0.0
D - Satisfação de Utentes	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Serviços	80.0	99.96
S - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0

### CARTA DE COMPROMISSO - 2023

D - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0
S - Serviços de Carácter não Assistencial	0.0	99.8
D - Atividades de Governação Clínica no ACES	0.0	99.8
D - Outras Atividades não Assistenciais	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
<b>A - Qualidade Organizacional</b>	<b>84.4</b>	<b>95.0</b>
S - Melhoria Contínua da Qualidade	100.0	100.0
D - Acesso	100.0	100.0
D - Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	100.0	100.0
S - Segurança	73.5	100.0
D - Segurança de Utentes	73.5	100.0
D - Segurança de Profissionais	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Gestão do Risco	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Centralidade no Cidadão	75.0	75.0
D - Participação do Cidadão	75.0	75.0
<b>A - Formação Profissional</b>	<b>75.0</b>	<b>100.0</b>
S - Formação Interna	75.0	100.0
D - Formação da Equipa Multiprofissional	50.0	100.0
D - Formação de Internos e Alunos	100.0	100.0
S - Formação Externa	0.0	0.0
D - Serviços de Formação Externa	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
<b>A - Atividade Científica</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
S - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	0.0	0.0
D - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Trabalhos de Investigação	0.0	0.0
D - Trabalhos de Investigação	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores

## 9. Plano de Melhoria

Formação Profissional - Formação Externa
Formação Profissional   Formação Interna   Formação de Internos e Alunos; Formação da Equipa Multipr
Reuniões de formação clínica/CPF
Mealhada a Mexer
Desempenho Assistencial - Acesso
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Melhoria do atendimento telefonico
Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Qualidade Organizacional - Segurança
Prevenção de acidentes
Prevenção de infeção Higienização das mãos
Desempenho Assistencial - Gestão da Doença
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Utentes com DM com registo de risco de úlcera pés
Desempenho Assistencial - Qualificação da Prescrição
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Serviços - Serviços de Carácter Assistencial
Reunião do Conselho Clínico, Plenário ACES
Desempenho Assistencial - Gestão da Saúde
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Desempenho Assistencial - Satisfação de Utentes
Protocolo de melhoria de qualidade CCR
Satisfação dos utentes
Serviço de Atendimento Permanente ou Prolongado
Qualidade Organizacional - Centralidade no Cidadão
Satisfação dos utentes
Formação Profissional - Formação Interna
Formação Profissional   Formação Interna   Formação de Internos e Alunos; Formação da Equipa Multipr
Reuniões de formação clínica/CPF
Mealhada a Mexer

## CARTA DE COMPROMISSO - 2023

Serviços - Serviços de Carácter não Assistencial
--

Reunião do Conselho Clínico, Plenário ACES
--

## 10. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais