

RELATÓRIO DO ESTUDO

O MOMENTO ATUAL DA REFORMA DOS
CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL
2013/2014

Questionário aos Coordenadores das USF

Lisboa, 7 de Maio 2014

Sumário Executivo

O presente estudo, que assinala já a sua quinta edição, continua a caracterizar o estado atual da reforma dos cuidados de saúde primários (CSP) através da avaliação que os coordenadores das Unidades de Saúde Familiar (USF) fazem do momento atual desta reforma.

Em 2013/2014 parece continuar a estagnação da reforma dos CSP em termos do número de novas USF que se tem vindo a verificar desde 2010, apesar de continua a haver novas candidaturas por parte dos profissionais.

Verifica-se um descontentamento crescente dos coordenadores das USF com a reforma como processo global, insatisfação que se estende à atuação do Ministério da Saúde (MS) e respetivas instituições, incluindo a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), Administrações Regionais de Saúde (ARS), Departamento de Contratualização Regional (DCARS) e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS; responsáveis pelas aplicações informáticas).

Efetivamente, os sistemas de informação e as aplicações informáticas são fonte de grande insatisfação nas USF, em particular no que se refere a aspetos como o grau de integração, velocidade, correto funcionamento e adequação à prática clínica. A estas dificuldades acresce a insatisfação dos profissionais com o equipamento informático, e com a falta de material considerado essencial à atividade clínica nas unidades.

A insatisfação continua com a contratualização dos serviços. Apesar de ser um processo essencial na atividade das USF, constitui motivo de insatisfação dos profissionais, que referem a falta de transparência e de equilíbrio na negociação. Existe a perceção de que as especificidades de cada USF não estão a ser tidas em conta neste processo, e embora se tenha registado um aumento do número de USF com direito a incentivos institucionais, a maioria tem estes incentivos em dívida. Ainda assim, a maioria dos coordenadores de USF encara o processo de contratualização como um estímulo para trabalhar com maior qualidade, e verifica-se que a quase totalidade das USF de modelo A pretende evoluir para modelo B. Isto revela a vontade dos profissionais em trabalhar com um maior grau de exigência e de alcançar melhores resultados na prestação de cuidados à população.

Permanecem diversas oportunidades de melhoria para as USF, cujo trabalho tem sido fundamental para assegurar a continuidade da reforma. A nível da qualidade, ainda se regista um baixo número de USF envolvidas em processos de acreditação. Por outro lado, apesar da forte participação das USF em iniciativas na comunidade, existe espaço para investimento numa melhor articulação com as autarquias e a nível da prestação de contas à população.

Relativamente aos recursos humanos, verifica-se uma preocupante diminuição da percentagem de profissionais providos em lugar do quadro em todos os grupos profissionais, não tendo, ainda e também, uma percentagem importante dos profissionais a sua mobilidade consolidada.

Verifica-se, como nos anos anteriores, que quase todas as USF acolhem estágios de formação de vários grupos profissionais.

Por último mas de importância central, a grande maioria das USF está contente com a atividade da sua própria USF e com a atuação da USF-AN.

FICHA TÉCNICA DO ESTUDO

Instituição Proponente	USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar
Autores	André Rosa Biscaia António Pereira Este ano este estudo beneficiou do suporte do Projecto INSA/2011EXT554 – através da colaboração da bolsista Sílvia Machaqueiro – com o título “Contratualização nos Cuidados de Saúde Primários em Portugal: Investigação e Prática - Uma abordagem conjunta” aprovado para financiamento pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge/Ministério da Saúde (INSA). Os autores trabalharam sem retribuição financeira para este projeto.
Objetivo geral	Conhecer o estado atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal – a satisfação associada e o desenvolvimento estrutural e organizacional das USF em 2013-2014.
Finalidade	Monitorizar e apoiar a evolução da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.
Duração do estudo	Fevereiro 2014 a Maio 2014
Desenho de Estudo	Estudo censitário, observacional, transversal e descritivo.
População	Universo: coordenadores de USF em atividade no território português (N= 396, em Março 2014). Crítérios de indução: obrigatoriedade dos participantes serem profissionais de saúde das USF em atividade e coordenadores de uma USF (ou elementos em substituição de funções do coordenador), e que, de forma voluntária, colaborem nesta investigação.
Recolha de Dados	Efetuada entre 7 de Março e 30 de Abril de 2014. Foram contactados todos os coordenadores de USF em atividade, é, portanto, um estudo censitário. Através de questionário semi-estruturado construído para este fim (com base nos questionários utilizados nos anos transatos) e aplicado via <i>Web</i> com utilização da ferramenta <i>Google Form</i> (anexo nº 1). Introdução da opção de resposta “não responde” para situações em que o participante não tenha conhecimento ou não queira responder, relativamente ao parâmetro exposto. Foi conservado o anonimato dos respondentes.
Estratégia de Análise	Efetuuou-se análise estatística descritiva – cálculo de percentagens ou de medidas de tendência central (média, mediana) e/ou de dispersão (desvio-padrão, amplitude de variação com máximo e mínimo); Nas questões de resposta aberta utilizaram-se procedimentos de análise de conteúdo não quantificada, segundo unidades de significado.

Siglas: ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde; ACES – Agrupamento de Centros de Saúde; ARS – Administração Regionais de Saúde; CSP – Cuidados de Saúde Primários; ERA – Equipa Regional de Apoio; LVT – Lisboa e Vale do Tejo; MS - Ministério da Saúde; USF – Unidade de Saúde Familiar; USF-AN - Associação Nacional das USF.

Nota: O símbolo “-” nos quadros que se seguem significa que esse mesmo item não se aplica no ano em causa.

CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO E COMPARAÇÃO COM OS RESPONDENTES

À semelhança dos anos anteriores, foram enviadas mensagens, via correio electrónico, a solicitar a participação no estudo a todos os coordenadores de USF em atividade à data do início da recolha dos dados (N=396). Foram efetivamente contactadas 371 USF. Obtiveram-se 198 respostas, o que corresponde a uma **taxa de resposta de 53,4%** em relação aos coordenadores efetivamente contactados para participar no estudo (N=371; os restantes não tinham contatos de correio electrónico corretos) (41% em 2012/2013, 56% em 2011/2012, 52% em 2010/2011, 61% em 2009/2010); taxa de resposta de 50% em relação ao universo dos coordenadores de USF em atividade (N=396) (38% em 2012/2013, 40% em 2011/2012, 37% em 2010/2011, 59% em 2009/2010).

Estudo de 2013/2014		Respondentes ao Questionário (n=198)		USF existentes na altura do estudo (N=396)	
		%	Número	%	Número
USF é da ARS:	Norte	53,0%	105	50,5%	200
	Centro	12,6%	25	11,9%	47
	Lisboa e Vale do Tejo	28,3%	56	31,6%	125
	Alentejo	4,0%	8	3,8%	15
	Algarve	2,0%	4	2,3%	9
USF é de:	Modelo A	41,8%	82	53,5%	212
	Modelo B	58,2%	114	46,5%	184
USF iniciou funções em:	2006	15,2%	30	10,6%	42
	2007	17,3%	34	14,9%	59
	2008	10,2%	20	13,9%	55
	2009	13,2%	26	17,4%	69
	2010	14,2%	28	11,9%	47
	2011	13,2%	26	10,6%	42
	2012	8,6%	17	10,1%	40
	2013	7,1%	14	10,1%	40
	2014	1,0%	2	0,5%	2

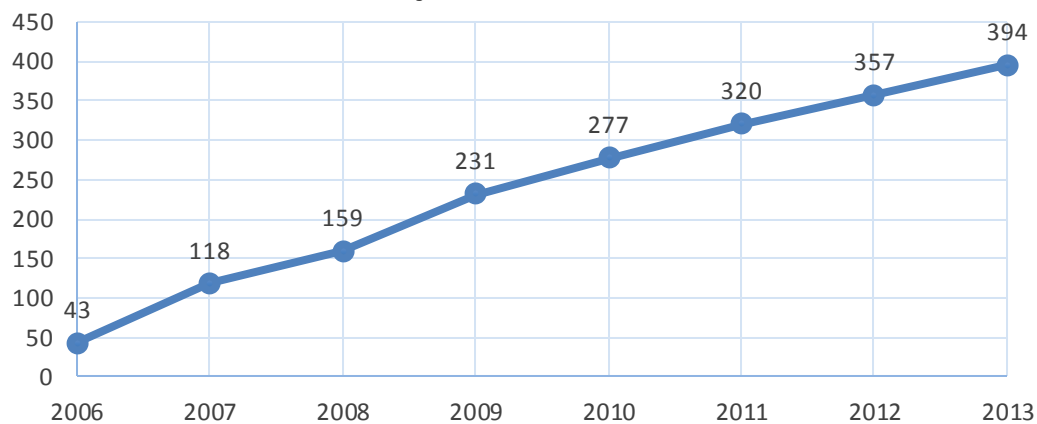
Nota: As percentagens apresentadas referem-se, na primeira coluna, ao total de respondentes e, na segunda, ao total das USF existentes na altura do estudo (reporta-se a Janeiro de 2014). Nos respondentes houve quem optasse por colocar a opção “não responde” em vários itens.

Estudo de 2013/2014		Número USF Respondentes	Número USF Existentes	% Relação Respondentes/Existentes
USF é da ARS:	Norte	105	200	52,5%
	Centro	25	47	53,2%
	Lisboa e Vale do Tejo	56	125	44,8%
	Alentejo	8	15	53,3%
	Algarve	4	9	44,4%

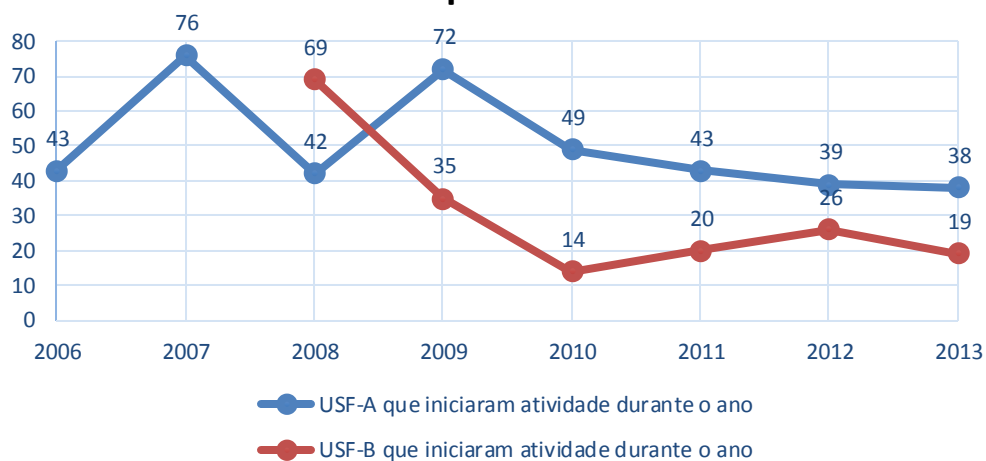
Perguntou-se ainda aos coordenadores das **USF em Modelo A** se a sua USF pretendia evoluir para **Modelo B**

A sua USF pretende evoluir para Modelo B?	Sim	72	94%
	Não	5	6%

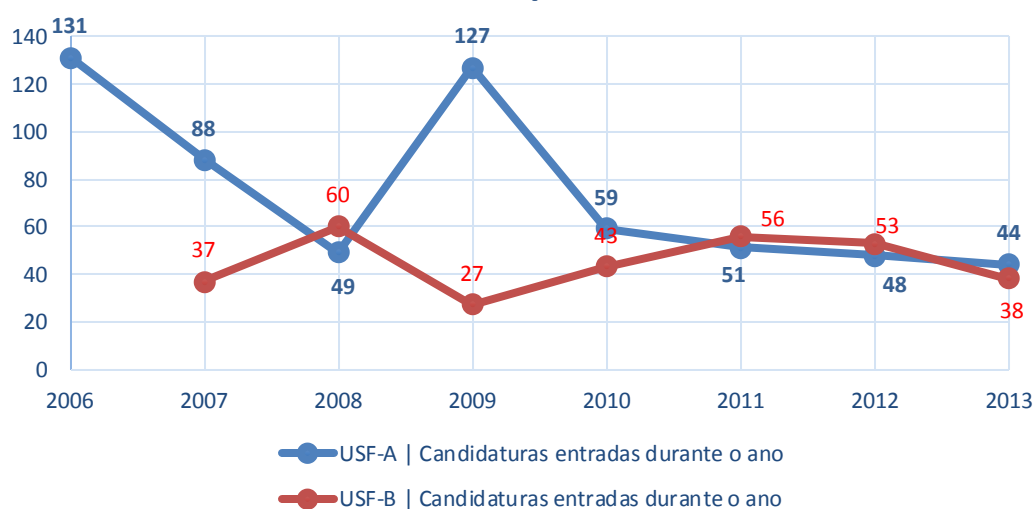
Evolução do número de USF



Novas USF por ano e modelo



Candidaturas USF por Ano e Modelo



RESULTADOS

A – SATISFAÇÃO COM A REFORMA DOS CSP

A1-3 – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação atual de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma - Ministério da Saúde, ACSS, ARS, ACES, ERA, Departamento de Contratualização Regional e SPSM.

Considera estar, em termos gerais

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Em relação ao momento atual da Reforma dos CSP :	Muito insatisfeito	4,7%	5,8%	3,1%	14,8%	14,1%
	Insatisfeito	23,4%	24,0%	31,5%	48,1%	45,5%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	12,1%	18,3%	20,5%	17,0%	17,7%
	Satisfeito	52,3%	47,1%	40,9%	19,3%	20,7%
	Muito satisfeito	7,5%	4,8%	3,9%	0,7%	2,0%
Em relação à atuação atual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP:	Muito insatisfeito	7,3%	11,7%	10,9%	25,4%	28,4%
	Insatisfeito	27,1%	38,8%	44,5%	51,5%	47,2%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	29,2%	25,2%	32,0%	17,9%	18,3%
	Satisfeito	35,4%	23,3%	11,7%	5,2%	6,1%
	Muito satisfeito	1,0%	1,0%	0,8%	0,0%	0,0%
Em relação à atuação atual da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP:	Muito insatisfeito	-	-	12,5%	31,1%	35,2%
	Insatisfeito	-	-	50,0%	43,7%	45,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	28,1%	19,3%	15,3%
	Satisfeito	-	-	8,6%	5,9%	3,1%
	Muito satisfeito	-	-	0,8%	0,0%	0,5%
Em relação à atuação atual da Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP:	Muito insatisfeito	12,6%	12,5%	14,1%	26,7%	33,8%
	Insatisfeito	33,1%	39,4%	42,2%	43,0%	33,8%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	25,2%	20,2%	29,7%	23,0%	21,2%
	Satisfeito	25,2%	26,9%	13,3%	7,4%	10,6%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,8%	0,0%	0,5%
Em relação à atuação atual do seu Agrupamento de Centros de Saúde (ACES): *	Muito insatisfeito	18,6%	20,2%	15,0%	10,4%	-
	Insatisfeito	26,4%	29,8%	25,2%	17,0%	-
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	20,9%	20,2%	17,3%	28,9%	-
	Satisfeito	24,0%	19,2%	29,1%	35,6%	-
	Muito satisfeito	10,1%	10,6%	13,4%	8,1%	-
Em relação à atuação atual da Equipa Regional de Apoio (ERA) a que pertence a sua USF:	Muito insatisfeito	-	-	13,40%	13,4%	17,2%
	Insatisfeito	-	-	20,50%	14,2%	17,2%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	29,90%	26,9%	22,9%
	Satisfeito	-	-	26,80%	32,1%	31,8%
	Muito satisfeito	-	-	9,40%	13,4%	10,9%
Em relação à atuação atual do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF:	Muito insatisfeito	-	-	-	-	29,1%
	Insatisfeito	-	-	-	-	31,1%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	-	-	21,9%
	Satisfeito	-	-	-	-	15,3%
	Muito satisfeito	-	-	-	-	2,6%
Em relação à atuação atual dos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsáveis pelas aplicações informáticas)	Muito insatisfeito	-	-	-	-	55,1%
	Insatisfeito	-	-	-	-	31,6%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	-	-	12,2%
	Satisfeito	-	-	-	-	1,0%
	Muito satisfeito	-	-	-	-	0,0%

* Por erro informático não foi colocada em 2013/2014

A1-3 (continuação) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação atual da USF-AN e à atividade da própria USF.

Considera estar, em termos gerais		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Em relação à atuação atual da USF-AN :	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,00%	1,5%	0,5%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	2,40%	3,8%	0,5%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	37,6%	33,0%	13,40%	17,6%	16,8%
	Satisfeito	36,0%	43,3%	59,80%	36,6%	33,0%
	Muito satisfeito	22,4%	17,5%	24,40%	40,5%	49,2%
Em relação ao modo como decorreu a atividade da sua USF até agora:	Muito insatisfeito	3,8%	1,9%	1,60%	2,2%	2,0%
	Insatisfeito	6,1%	3,9%	3,90%	8,2%	9,6%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	6,8%	6,8%	3,90%	3,7%	4,6%
	Satisfeito	59,8%	56,3%	43,30%	44,8%	54,8%
	Muito satisfeito	23,5%	31,1%	47,20%	41,0%	28,9%

A1-3 – Opções de Resposta por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte					ARS Centro					ARS LVT				
		2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14
Em relação ao momento atual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	1,9%	5,9%	2,8%	15,1%	12,4%	17,6%	12,5%	10,0%	21,4%	12,0%	0,0%	3,0%	0,0%	9,5%	19,6%
	Insatisfeito	18,5%	23,5%	28,2%	47,9%	44,8%	41,2%	37,5%	55%	57,1%	52,0%	27,6%	18,2%	25,0%	47,6%	42,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	11,1%	5,9%	19,7%	15,1%	16,2%	17,6%	18,8%	15,0%	14,3%	24,0%	10,3%	33,3%	21,9%	21,4%	17,9%
	Satisfeito	57,4%	56,9%	45,1%	20,5%	23,8%	23,5%	31,3%	20,0%	7,1%	12,0%	55,2%	42,4%	46,9%	21,4%	17,9%
	Muito satisfeito	11,1%	7,8%	4,2%	1,4%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	3,0%	6,3%	0,0%	1,8%
Em relação à atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	4,8%	9,8%	15,3%	27,4%	32,4%	35,0%	25,0%	20,0%	7,1%	0,0%	16,7%	9,1%	9,4%	33,3%	50,0%
	Insatisfeito	32,3%	31,4%	33,3%	46,6%	40,0%	35,0%	37,5%	65,0%	42,9%	16,0%	38,9%	57,6%	43,8%	38,1%	33,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	22,6%	23,5%	33,3%	19,2%	19,0%	20,0%	6,3%	15,0%	28,6%	48,0%	30,6%	18,2%	31,3%	23,8%	10,7%
	Satisfeito	33,9%	33,3%	16,7%	6,8%	8,6%	10,0%	31,3%	0,0%	21,4%	32,0%	11,1%	15,2%	15,6%	4,8%	5,4%
	Muito satisfeito	6,5%	2,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

A1-3 (continuação) – Opções de Resposta por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte					ARS Centro					ARS LVT				
		2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14
%Em relação à atuação atual do seu ACES, considera estar:	Muito insatisfeito	21,0 %	23,5 %	14,1 %	12,3 %	-	21,1 %	37,5 %	35,0 %	14,3 %	-	10,5 %	6,1 %	6,3 %	4,8 %	-
	Insatisfeito	27,4 %	25,5 %	25,4 %	19,2 %	-	36,8 %	25,0 %	10,0 %	14,3 %	-	21,1 %	42,4 %	28,1 %	11,9 %	-
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	17,7 %	17,6 %	15,5 %	23,3 %	-	31,6 %	18,8 %	35,0 %	42,9 %	-	21,1 %	21,2 %	12,5 %	33,3 %	-
	Satisfeito	25,8 %	23,5 %	28,2 %	37,0 %	-	5,3 %	18,8 %	20,0 %	28,6 %	-	28,9 %	12,1 %	37,5 %	38,1 %	-
	Muito satisfeito	8,1 %	9,8 %	16,9 %	8,2 %	-	5,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	18,4 %	18,2 %	15,6 %	11,9 %	-
Em relação à atuação atual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	8,5 %	5,6 %	8,8 %	-	-	5,0 %	0,0 %	0,0 %	-	-	31,3 %	33,3 %	41,8 %
	Insatisfeito	-	-	21,1 %	15,3 %	19,6 %	-	-	20,0 %	7,1 %	0,0 %	-	-	15,6 %	11,9 %	21,8 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	32,4 %	22,2 %	17,6 %	-	-	40,0 %	50,0 %	32,0 %	-	-	21,9 %	28,6 %	23,6 %
	Satisfeito	-	-	26,8 %	37,5 %	38,2 %	-	-	25,0 %	35,7 %	56,0 %	-	-	25,0 %	21,4 %	9,1 %
	Muito satisfeito	-	-	11,3 %	19,4 %	15,7 %	-	-	10,0 %	7,1 %	12,0 %	-	-	6,3 %	4,8 %	3,6 %
Em relação à atuação atual do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF:	Muito insatisfeito	-	-	-	-	35,0 %	-	-	-	-	4,0 %	-	-	-	-	33,9 %
	Insatisfeito	-	-	-	-	33,0 %	-	-	-	-	4,0 %	-	-	-	-	33,9 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	16,5 %	-	-	-	-	28,0 %	-	-	-	-	28,6 %
	Satisfeito	-	-	-	-	13,6 %	-	-	-	-	52,0 %	-	-	-	-	3,6 %
	Muito satisfeito	-	-	-	-	1,9 %	-	-	-	-	12,0 %	-	-	-	-	0,0 %
Em relação à atuação atual dos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsáveis pelas aplicações informáticas)	Muito insatisfeito	-	-	-	-	56,2 %	-	-	-	-	62,5 %	-	-	-	-	52,7 %
	Insatisfeito	-	-	-	-	35,2 %	-	-	-	-	33,3 %	-	-	-	-	21,8 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	6,7 %	-	-	-	-	4,2 %	-	-	-	-	25,5 %
	Satisfeito	-	-	-	-	1,9 %	-	-	-	-	0,0 %	-	-	-	-	0,0 %
	Muito satisfeito	-	-	-	-	0,0 %	-	-	-	-	0,0 %	-	-	-	-	0,0 %

A1-3 (continuação) – Opções de Resposta por ARS – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atividade da própria USF.

		ARS Norte					ARS Centro					ARS LVT				
		2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14	2009 /10	2010 /11	2011 /12	2012 /13	2013 /14
Em relação ao modo como decorreu a atividade da sua USF de um modo geral, considera:	Muito insatisfeito	6,3%	3,9%	0,0%	2,8%	1,9%	0,0%	0,0%	10,5 %	0,0 %	4,0 %	2,6%	0,0%	0,0%	2,4%	1,8%
	Insatisfeito	3,1%	5,9%	5,5%	5,6%	10,5 %	5,0%	0,0%	5,3%	14,3 %	12,0 %	10,5 %	3,1%	0,0%	9,5%	5,5%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	4,7%	5,9%	5,5%	4,2%	3,8%	5,0%	6,3%	5,3%	7,1 %	8,0 %	7,9%	9,4%	0,0%	2,4%	5,5%
	Satisfeito	57,8 %	49,0 %	42,5 %	45,8 %	49,5 %	75,0 %	75,0 %	36,8 %	42,9 %	48,0 %	57,9 %	56,3 %	46,9 %	42,9 %	69,1 %
	Muito satisfeito	28,1 %	35,3 %	46,6 %	41,7 %	34,3 %	15,0 %	18,8 %	42,1 %	35,7 %	28,0 %	21,1 %	31,3 %	53,1 %	42,9 %	18,2 %

A1 -3– Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A					Modelo B				
		2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP, considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	4,7%	5,8%	5,6%	22,0 %	22,0 %	4,7%	5,8%	1,4%	8,0%	8,8%
	Insatisfeito	23,4%	24,0 %	44,4 %	47,5 %	45,1 %	23,4 %	24,0 %	21,1 %	49,3 %	44,7%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	12,1%	18,3 %	25,9 %	22,0 %	19,5 %	12,1 %	18,3 %	15,5 %	13,3 %	16,7%
	Satisfeito	52,3%	47,1 %	22,2 %	6,8%	11,0 %	52,3 %	47,1 %	56,3 %	29,3 %	28,1%
	Muito satisfeito	7,5%	4,8%	1,9%	1,7%	2,4%	7,5%	4,8%	5,6%	0,0%	1,8%
Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	7,3%	11,7 %	16,7 %	27,6 %	25,9 %	7,3%	11,7 %	6,9%	22,7 %	29,8%
	Insatisfeito	27,1%	38,8 %	46,3 %	53,4 %	54,3 %	27,1 %	38,8 %	43,1 %	50,7 %	42,1%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	29,2%	25,2 %	29,6 %	15,5 %	14,8 %	29,2 %	25,2 %	33,3 %	20,0 %	21,1%
	Satisfeito	35,4%	23,3 %	7,4%	3,4%	4,9%	35,4 %	23,3 %	15,3 %	6,7%	7,0%
	Muito satisfeito	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%	1,4%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual da ACSS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	14,8 %	28,8 %	32,1 %	-	-	11,1 %	32,0 %	37,7%
	Insatisfeito	-	-	44,4 %	44,1 %	54,3 %	-	-	54,2 %	44,0 %	39,5%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	33,3 %	16,9 %	11,1 %	-	-	23,6 %	21,3 %	18,4%
	Satisfeito	-	-	7,4%	10,2 %	2,5%	-	-	9,7%	2,7%	3,5%
	Muito satisfeito	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	-	-	1,4%	0,0%	0,9%

A1-3 (continuação) – Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A					Modelo B				
		2009/ 10	201 0/11	2011 / 12	2012 /13	2013 /14	2009/ 10	2010/ 11	2011/ 12	2012/ 13	2013/ 14
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	12,6%	12,5 %	11,1 %	25,4 %	31,7 %	12,6%	12,5%	16,7%	26,7%	35,1 %
	Insatisfeito	33,1%	39,4 %	51,9 %	42,4 %	29,3 %	33,1%	39,4%	36,1%	44,0%	36,8 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	25,2%	20,2 %	27,8 %	23,7 %	26,8 %	25,2%	20,2%	29,2%	22,7%	17,5 %
	Satisfeito	25,2%	26,9 %	9,3%	8,5%	12,2 %	25,2%	26,9%	16,7%	6,7%	9,6%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	1,0%	1,4%	0,0%	0,9%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar*	Muito insatisfeito	18,6%	20,2 %	13,0 %	11,9 %	-	18,6%	20,2%	15,5%	9,3%	-
	Insatisfeito	26,4%	29,8 %	25,9 %	22,0 %	-	26,4%	29,8%	25,4%	12,0%	-
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	20,9%	20,2 %	16,7 %	27,1 %	-	20,9%	20,2%	16,9%	30,7%	-
	Satisfeito	24,0%	19,2 %	29,6 %	32,2 %	-	24,0%	19,2%	29,6%	38,7%	-
	Muito satisfeito	10,1%	10,6 %	14,8 %	6,8%	-	10,1%	10,6%	12,7%	9,3%	-
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	20,4 %	16,9 %	19,8 %	-	-	8,5%	10,8%	15,6 %
	Insatisfeito	-	-	20,4 %	13,6 %	19,8 %	-	-	21,1%	14,9%	15,6 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	25,9 %	23,7 %	17,3 %	-	-	32,4%	29,7%	27,5 %
	Satisfeito	-	-	24,1 %	35,6 %	35,8 %	-	-	28,2%	28,4%	28,4 %
	Muito satisfeito	-	-	9,3%	10,2 %	7,4%	-	-	9,9%	16,2%	12,8 %
Em relação à actuação actual do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF:	Muito insatisfeito	-	-	-	-	25,0 %	-	-	-	-	32,5 %
	Insatisfeito	-	-	-	-	35,0 %	-	-	-	-	28,1 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	20,0 %	-	-	-	-	22,8 %
	Satisfeito	-	-	-	-	15,0 %	-	-	-	-	15,8 %
	Muito satisfeito	-	-	-	-	5,0%	-	-	-	-	0,9%

A1-3 (continuação) – Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A					Modelo B				
		2009/ 10	2010/ 11	2011/ 12	2012/ 13	2013/ 14	2009/ 10	2010/ 11	2011/ 12	2012/ 13	2013/ 14
Em relação à atuação atual dos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsáveis pelas aplicações informáticas):	Muito insatisfeito	-	-	-	-	58,8 %	-	-	-	-	51,8 %
	Insatisfeito	-	-	-	-	33,8 %	-	-	-	-	30,7 %
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	6,3%	-	-	-	-	16,7 %
	Satisfeito	-	-	-	-	1,3%	-	-	-	-	0,9%
	Muito satisfeito	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%
Em relação à atuação atual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,0%	1,7%	1,3%	2,4%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	1,9%	5,1%	0,0%	1,6%	5,2%	2,8%	2,8%	0,9%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	37,6%	33,0 %	18,9 %	23,7 %	26,3 %	37,6 %	33,0 %	8,3%	12,7 %	10,1 %
	Satisfeito	36,0%	43,3 %	67,9 %	42,4 %	45,0 %	36,0 %	43,3 %	54,2 %	32,4 %	24,8 %
	Muito satisfeito	22,4%	17,5 %	11,3 %	27,1 %	27,5 %	22,4 %	17,5 %	34,7 %	50,7 %	64,2 %
Em relação ao modo como decorreu a atividade da sua USF de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	0,0%	2,4%	3,7%	1,7%	4,9%	7,7%	1,6%	0,0%	2,7%	0,0%
	Insatisfeito	7,8%	2,4%	9,3%	17,2 %	20,7 %	4,6%	4,9%	0,0%	1,3%	1,8%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	9,4%	9,8%	7,4%	5,2%	8,5%	4,6%	4,9%	1,4%	2,7%	1,8%
	Satisfeito	60,9 %	65,9 %	50,0 %	44,8 %	47,6 %	60,0 %	49,2 %	37,5 %	45,3 %	60,2 %
	Muito satisfeito	21,9 %	19,5 %	29,6 %	31,0 %	18,3 %	23,1 %	39,3 %	61,1 %	48,0 %	36,3 %

* Por erro informático não foi colocada em 2013/2014

A1 – Opções de Resposta por Ano de Início de Funções

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014*
Em relação ao momento atual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	13,3%	11,8%	10,0%	11,5%	10,7%	11,5%	29,4%	28,6%	
	Insatisfeito	43,3%	41,2%	65,0%	53,8%	35,7%	53,8%	29,4%	50,0%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	13,3%	14,7%	15,0%	23,1%	14,3%	15,4%	29,4%	14,3%	
	Satisfeito	30,0%	29,4%	5,0%	11,5%	35,7%	15,4%	11,8%	7,1%	
	Muito satisfeito	0,0%	2,9%	5,0%	0,0%	3,6%	3,8%	0,0%	0,0%	
Em relação à atuação atual do MS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	40,0%	44,1%	30,0%	15,4%	17,9%	26,9%	23,5%	23,1%	
	Insatisfeito	33,3%	29,4%	55,0%	61,5%	35,7%	53,8%	64,7%	61,5%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	23,3%	17,6%	15,0%	19,2%	32,1%	15,4%	5,9%	7,7%	
	Satisfeito	3,3%	8,8%	0,0%	3,8%	14,3%	3,8%	5,9%	7,7%	
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Em relação à atuação atual da ACSS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	50,0%	38,2%	60,0%	19,2%	21,4%	30,8%	41,2%	23,1%	
	Insatisfeito	30,0%	41,2%	40,0%	53,8%	50,0%	42,3%	52,9%	61,5%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	16,7%	14,7%	0,0%	26,9%	17,9%	19,2%	5,9%	15,4%	
	Satisfeito	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	10,7%	3,8%	0,0%	0,0%	
	Muito satisfeito	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Em relação à atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	40,0%	38,2%	50,0%	30,8%	14,3%	34,6%	35,3%	35,7%	
	Insatisfeito	33,3%	32,4%	20,0%	38,5%	32,1%	42,3%	41,2%	21,4%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	10,0%	20,6%	25,0%	26,9%	32,1%	15,4%	11,8%	28,6%	
	Satisfeito	13,3%	8,8%	5,0%	3,8%	21,4%	7,7%	11,8%	14,3%	
	Muito satisfeito	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Em relação à atuação atual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	26,7%	11,8%	20,0%	36,0%	7,7%	3,8%	17,6%	14,3%	
	Insatisfeito	16,7%	17,6%	15,0%	12,0%	11,5%	23,1%	23,5%	21,4%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	23,3%	14,7%	20,0%	28,0%	30,8%	23,1%	23,5%	14,3%	
	Satisfeito	26,7%	32,4%	25,0%	16,0%	34,6%	38,5%	35,3%	42,9%	
	Muito satisfeito	6,7%	17,6%	15,0%	8,0%	15,4%	11,5%	0,0%	7,1%	

*anularam-se estas respostas deste quadro por corresponderem a apenas 2 USF

A1 – Opções de Resposta por Ano de Início de Funções (continuação)

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014*
Em relação à atuação atual do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF:	Muito insatisfeito	26,7%	47,1%	35,0%	16,0%	17,9%	23,1%	50,0%	21,4%	
	Insatisfeito	40,0%	14,7%	30,0%	32,0%	25,0%	53,8%	31,3%	21,4%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	23,3%	14,7%	15,0%	36,0%	21,4%	15,4%	12,5%	35,7%	
	Satisfeito	10,0%	20,6%	20,0%	16,0%	28,6%	3,8%	6,3%	14,3%	
	Muito satisfeito	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	7,1%	3,8%	0,0%	7,1%	
Em relação à atuação atual dos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsáveis pelas aplicações informáticas):	Muito insatisfeito	53,3%	61,8%	60,0%	32,0%	50,0%	48,0%	76,5%	71,4%	
	Insatisfeito	13,3%	32,4%	40,0%	56,0%	25,0%	40,0%	17,6%	28,6%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	33,3%	5,9%	0,0%	12,0%	17,9%	12,0%	5,9%	0,0%	
	Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Em relação à atuação atual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	
	Insatisfeito	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	14,3%	6,1%	5,3%	30,8%	7,7%	19,2%	18,8%	35,7%	
	Satisfeito	17,9%	9,1%	26,3%	50,0%	42,3%	46,2%	43,8%	42,9%	
	Muito satisfeito	64,3%	84,8%	68,4%	19,2%	50,0%	34,6%	37,5%	14,3%	
Em relação ao modo como decorreu a atividade da sua USF de um modo geral, considera estar:	Muito insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,6%	0,0%	0,0%	14,3%	
	Insatisfeito	3,3%	0,0%	0,0%	7,7%	21,4%	11,5%	23,5%	21,4%	
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	0,0%	6,1%	0,0%	15,4%	0,0%	3,8%	5,9%	7,1%	
	Satisfeito	60,0%	48,5%	50,0%	61,5%	53,6%	57,7%	47,1%	50,0%	
	Muito satisfeito	36,7%	45,5%	50,0%	11,5%	21,4%	26,9%	23,5%	7,1%	

*anularam-se estas respostas deste quadro por corresponderem a apenas 2 USF

B – IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Nota: Atribuição de um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante)

São apresentados os problemas considerados mais relevantes pelos respondentes, ordenados do considerado mais importante para o considerado menos importante.

	Média	Mediana	Máximo	Mínimo	Desvio Padrão
Sistemas de Informação	4,5	5	5	1	1
Incentivos Institucionais	4,1	5,0	5	1	1,2
Contratualização	4,0	4,0	5	1	1,1
Equipamentos	3,9	4,0	5	1	1,1
Incentivos Financeiros	3,8	4,0	5	1	1,4
Recursos humanos / Contratos precários	3,7	4,0	5	1	1,4
Acesso a informação importante para a tomada de decisões	3,7	4,0	5	1	1,3
Inscrição de novos utentes / Uteses adormecidos	3,6	4,0	5	1	1,2
Mobilidade dos Profissionais para as USF	3,5	4,0	5	1	1,5
Formação	3,5	3,5	5	1	1
Atividades Específicas	3,4	4,0	5	1	1,4
Comunicação do ACES para a USF	3,4	3,0	5	1	1,4
Acreditação	3,4	3,0	5	1	1,2
Instalações	3,3	4,0	5	1	1,3
Homologação de horários	3,3	3,0	5	1	1,4
Articulação com outras unidades do ACES	3,3	3,0	5	1	1,2
Relacionamento com os Diretores Executivos dos ACES	3,2	3,0	5	1	1,4
Inscrição de utentes esporádicos	3,1	3,0	5	1	1,4
Carteiras Adicionais	3,0	3,0	5	1	1,4
Proliferação de Unidades Locais de Saúde	2,7	3,0	5	1	1,4

Foram ainda mencionados como **OUTROS problemas** que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses, nomeadamente:

- Equipamento informático antigo e obsoleto, sem capacidade para suportar funcionamento adequado de todas as aplicações informáticas.
- Sistemas informáticos considerados como obstáculos à actividade:
 - Largura de banda considerada insuficiente para assegurar adequada utilização dos SI;
 - Lentidão e bloqueios frequentes durante períodos de consulta, que dificultam a sua realização e provocam atrasos na mesma.

- Falta de resposta em tempo útil a problemas informáticos.
- Falta de integração e interoperabilidade entre aplicações
- Falta de fiabilidade dos dados do sistema informático (resultados com taxa de erro elevada).
- Carência de recursos humanos nas equipas, em particular secretários clínicos, com ausência de resposta por parte da ARS, dificuldade na mobilização de profissionais e procedimentos concursais em espera durante longo período de tempo.
- Inadequação e falta de flexibilidade dos horários da USF perante as listas de utentes da unidade.
- Dificuldades na articulação entre USF e ACES:
 - Falta de participação da USF no processo de decisão do ACES, nomeadamente ao nível da contratualização das metas para as unidades.
 - Percepção de interferência do ACES na autonomia dos coordenadores das USF (e.g. definição de horários).
- Processo de negociação percebido como imposição (hierárquica) de metas, e não verdadeira negociação.
- Escassez de equipamentos de apoio à prática clínica – dificuldade no cumprimento das metas dos indicadores.
- Dificuldades a nível das instalações das USF: necessidade de mudança de instalações, obras e intervenções de melhoria em edifícios, salas e equipamentos.
- Incumprimento de plano de aplicação de incentivos e percepção de obstrução à sua concretização.
- Dificuldades na transição de USF modelo A para modelo B.

B2 – Principais áreas que alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF?

ARS (198 respondentes)	Nº de Referências	Categorias das Áreas						
		Parâmetros de Qualidade	Formação Profissional	Apoio à Gestão		Condições Técnicas		
				Sistemas de Informação e Comunicação	Ações de Gestão	Recursos Físicos		Recursos Humanos
						Equipamentos	Instalações	
ARS Norte (n=105)	257 56%	Promover a qualidade [4 unidades] "acesso à acreditação", "certificação"	Desenvolver formação contínua [17 unidades] "Formação", "Formação secretariado", "Adequada formação atempada para entender a contratualização nova", "Mais formação", "Incentivos para formação"	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [53 unidades] "Sistemas de Informação", "Sistema informático adequado", "Mais rápido acesso à informação", "Sistema informático muito lento", "Acesso a informação clínica dos hospitais", "Sistemas informáticos eficientes e eficazes", "Suporte de Informação", "Gestão de informação"	Optimizar a governação [85 unidades] "Pagamento dos incentivos", "Contratualização programada com antecedência", "Contratualização - base mais alargada de indicadores, metas mais baixas", "Maior autonomia relativamente ao ACES", "Relação USF/Hospital", "Clareza nas metas para passar a modelo B"	Investir em equipamentos [31 unidades] "Renovação de equipamentos informático urgente", "Aquisição de equipamentos clínicos e administrativos", "Fornecimento de material em falta"	Reforçar as instalações [39 unidades] "Obras de manutenção, recuperação do edifício e instalação de ar condicionado", "Aumento de instalações para dar entrada a utentes em lista de espera", "Climatização/ventilação"	Estabilidade dos contratos laborais [28 unidades] "Contratos precários e Mobilidades", "Resolver concursos de enfermeiros e secretários clínicos", "Segurança nos contratos dos profissionais", "remunerações"

ARS Centro (n=25)	56 12%	Promover a qualidade [1 unidades] <i>"acreditação"</i>	Desenvolver formação contínua [6 unidades] <i>"Formação dos profissionais", "Formação de Internos da Especialidade de MGF"</i>	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [13 unidades] <i>"Política da informação", "informática", "Melhorar rede informática", "Sistemas de informação", "largura de banda"</i>	Optimizar a governação [12 unidades] <i>"Evolução na aplicação dos incentivos institucionais"</i>	Investir em equipamentos [8 unidades] <i>"Equipamento informático", "Material necessário nos gabinetes médicos"</i>	Reforçar as instalações [8 unidades] <i>"instalações"</i>	Estabilidade dos contratos laborais [3 unidades] <i>"Recursos Humanos"</i>
----------------------	-----------	---	---	---	--	--	--	---

ARS LVT (n=56)	122 26%	Promover a qualidade [1 unidades] <i>"acreditação"</i>	Desenvolver formação contínua [5 unidades] <i>"formação"</i>	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [17 unidades] <i>"Sistema informático a funcionar convenientemente [...]", "Acesso a informação fiável - mimuf ou siars", "Actualização do sistema informático", "Termos o Quiosque multimédia arranjado (está há meses avariado)", "melhoria PEM"</i>	Optimizar a governação [44 unidades] <i>"Mais autonomia - utilização dos incentivos nas áreas consideradas importantes para a USF", "Contratualização mais séria", "Contratualização racional e justa", "Mais autonomia na organização (controle de assiduidade biométrico vai pôr em causa esta autonomia)"</i>	Investir em equipamentos [25 unidades] <i>"Equipamentos informáticos atualizados", "Aquisição/gestão de material, nomeadamente informático "</i>	Reforçar as instalações [9 unidades] <i>"Melhores instalações", "Termos climatização e não trabalharmos c/ 35º nos gabinetes no verão"</i>	Estabilidade dos contratos laborais [21 unidades] <i>"Contratos precários", "Recursos humanos (médicos e assistentes técnicos)", "mobilidade de profissionais", "remuneração"</i>
-------------------	------------	---	---	--	---	---	---	--

ARS Alentejo (n=8)	16 3%	Sem referências	Desenvolver formação contínua [1 unidade] <i>"formação"</i>	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [4 unidades] <i>"Acesso a informação importante", "informática", "Fiabilidade e rapidez da PEM e SAM"</i>	Optimizar a governação [4 unidades] <i>"Contratualização"</i>	Investir em equipamentos [3 unidades] <i>"equipamentos"</i>	Reforçar as instalações [3 unidades] <i>"espaço"</i>	Estabilidade dos contratos laborais [2 unidades] <i>"profissionais"</i>
ARS Algarve (n=4)	12 3%	Sem referências	Desenvolver formação contínua [1 unidade] <i>"formação"</i>	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [2 unidades] <i>"sistemas de informação"</i>	Optimizar a governação [2 unidades] <i>"Apoio institucional", "Motivação com a passagem ao Modelo B"</i>	Investir em equipamentos [3 unidades] <i>"equipamentos"</i>	Reforçar as instalações [2 unidades] <i>"espaço físico"</i>	Estabilidade dos contratos laborais [1 unidade] <i>"Recursos Humanos"</i>
Nº Total Referências	463 100%	6 unidades	30 unidades	89 unidades	148 unidades	70 unidades	61 unidades	55 unidades
CONCLUSÕES		Promover a qualidade através da acreditação	Desenvolver formação profissional privilegiando as áreas de gestão e contacto direto com os utentes	Adequar os sistemas de informação e comunicação e informático, integrando diferentes aplicações com o objetivo de gerar eficiência	Optimizar a governação, em especial na autonomia financeira, na transparência dos processos e nas relações externas	Reforçar e investir em recursos físicos, adquirindo equipamentos mais adequado e com entregas atempadas, e melhoria de instalações, com aumento de espaço físico e climatização		Estabilizar contratos laborais e a fixação de equipas

C – QUALIDADE

C1 – A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?

A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?	Sim	12,2%
	Não	87,8%

C2 – A USF tem Manuais de Boas Práticas?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
A USF tem Manuais de Boas Práticas?	Sim, para todas as áreas importantes	18,3%	26,2%	32,0%	45,1%	41,4%
	Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3%	35,0%	39,2%	33,8%	41,4%
	Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	35,7%	30,1%	24,0%	18,0%	13,1%
	Não, não tem nenhum	12,7%	8,7%	4,8%	3,0%	4,0%

C3 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?	Sim	69,2%	74,3%	64,8%	76,7%	65,8%
	Não	30,8%	25,7%	35,2%	23,3%	34,2%

C4 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?	Sim	-	-	36,8%	30,3%	39,9%
	Não	-	-	63,2%	69,7%	60,1%

C5 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?	Sim	57,3%	64,0%	61,3%	75,8%	65,5%
	Não	42,7%	36,0%	38,7%	24,2%	34,5%

C6 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?	Sim	-	-	27,6%	15,9%	29,3%
	Não	-	-	72,4%	84,1%	70,7%

D – INFORMATIZAÇÃO
D1 – A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:	Medicine One	12,9%	11,5%	9,4%	13,3%	10,3%
	Vitacare	8,3%	11,5%	6,3%	7,4%	5,7%
	SAM/SAPE	78,8%	76,9%	84,4%	79,3%	84,5%
	SClínico	-	-	-	-	1,5%

D2 – Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que o conjunto de todos os profissionais da sua USF está:

		A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:			
		TOTAL	Medicine One	Vitacare	SAM/SAPE
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	16,7%	0,0%	27,3%	17,7%
	Insatisfeito	32,8%	5,0%	18,2%	37,2%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	15,7%	0,0%	18,2%	17,7%
	Satisfeito	30,8%	75,0%	27,3%	25,6%
	Muito satisfeito	4,0%	20,0%	9,1%	1,8%

D2– Opção de Respostas Agrupadas

		2009/2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/2014		
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF de um modo geral, considera:	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	31,3%	0,0%	8,3%	11,2%	5%	Medicine One	..
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	18,8%	8,3%	16,7%	11,1%	0%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	50,0%	91,7%	75,0%	77,8%	95%		
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	22,2%	0,0%	12,5%	40,0%	45,5%	Vitacare	
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	22,2%	25,0%	12,5%	0,0%	18,2%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	55,6%	75,0%	75,0%	60,0%	36,4%		
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	47,6%	53,8%	35,2%	45,8%	54,9%	SAM/SAPE	
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	19,4%	15,0%	19,4%	13,1%	17,7%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	33,0%	31,3%	45,4%	41,1%	27,4%		

D3 – A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.

			A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:		
		TOTAL	Medicine One	Vitacare	SAM/SAPE
A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	15,2 %	5,0%	9,1%	17,1%
	Em desacordo	37,6 %	45,0%	18,2%	38,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	17,8 %	20,0%	18,2%	17,1%
	De acordo	26,4 %	20,0%	54,5%	25,0%
	Muito de acordo	3,0%	10,0%	0,0%	2,4%

D4 – A sua USF tem acesso ao MIMUF?

A sua USF tem acesso ao MIMUF?	Sim	85,2%
	Não	14,8%

D4.1 – Se respondeu Sim à questão C10, em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:

Em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	4,8%
	Insatisfeito	26,5%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	28,9%
	Satisfeito	38,6%
	Muito satisfeito	1,2%

D4.2 – Se respondeu Sim à questão D4, considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

Considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	4,8%
	Em desacordo	31,3%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	23,5%
	De acordo	38,6%
	Muito de acordo	1,8%

D5– A sua USF tem acesso ao SIARS?

A sua USF tem acesso ao SIARS?	Sim	70,8%
	Não	29,2%

D5.1 – Se respondeu Sim à questão D5, em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:

Em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	5,1%
	Insatisfeito	21,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	35,0%
	Satisfeito	35,8%
	Muito satisfeito	2,2%

D5.2 – Se respondeu Sim à questão D5, considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

Considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	6,6%
	Em desacordo	24,8%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	30,7%
	De acordo	36,5%
	Muito de acordo	1,5%

D6 - A sua USF tem acesso ao PEM?

A sua USF tem acesso ao PEM?	Sim	82,7%
	Não	17,3%

D6.1 - Em relação à aplicação PEM:

Em relação à aplicação PEM:	A USF utiliza a PEM de modo obrigatório	60,7%
	A USF utiliza a PEM regularmente mas não de um modo obrigatório	39,3%
	A USF não utiliza a PEM	16,4%

D6.2 - Em relação à aplicação PEM, e de um modo geral, considera que está: (respostas agrupadas)

Em relação à aplicação PEM, e de um modo geral, considera que está	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	82,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	11,4%
	Satisfeito ou Muito satisfeito	5,7%

D6.3 - Considera que a aplicação PEM está bem integrada com a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua unidade: (respostas agrupadas)

Considera que a aplicação PEM está bem integrada com a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua unidade	Em desacordo ou Muito em desacordo	85,7%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	7,9%
	De acordo ou Muito de acordo	6,4%

D6.4 - Considera que a velocidade da aplicação PEM é adequada: (respostas agrupadas)

Considera que a velocidade da aplicação PEM é adequada	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	96,4%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	1,4%
	Satisfeito ou Muito satisfeito	2,1%

D7 – Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está: (respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	51,9%	35,0%	27,1%	45,8%	23,7%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	25,6%	33,0%	27,9%	22,9%	29,9%
	Satisfeito ou Muito satisfeito	22,5%	32,0%	45,0%	31,3%	46,4%

D8 – Durante o ano de 2013, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

		2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
A sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?	Sim, uma a duas vezes	7,1%	4,3%	8,9%	9,6%
	Sim, três a dez vezes	39,4	33,6	27,4%	24,9%
	Sim, mais de dez vezes	53,5%	62,1%	60,0%	65,0%
	Não	3,9%	7,8%	3,7%	0,5%

D9 – A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?

A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?	Sim	21,4%
	Não	78,6%

D10 – Em relação aos seguintes aspectos, e de um modo geral, considera estar?

Computadores:	Muito insatisfeito	32,3%
	Insatisfeito	36,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	12,1%
	Satisfeito	15,2%
	Muito satisfeito	3,5%
Largura de banda:	Muito insatisfeito	52,5%
	Insatisfeito	27,8%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	8,1%
	Satisfeito	10,1%
	Muito satisfeito	1,5%
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si):	Muito insatisfeito	46,5%
	Insatisfeito	38,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	7,1%
	Satisfeito	6,6%
	Muito satisfeito	1,0%
Segurança dos dados informáticos:	Muito insatisfeito	28,2%
	Insatisfeito	31,4%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	29,3%
	Satisfeito	9,65
	Muito satisfeito	1,6%

E – CONTRATUALIZAÇÃO

E1 – Como caracteriza o processo de contratualização? (respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	14,9%	22,3%	13,6%	17,0%	37,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,9%	11,7%	12,8%	17,0%	11,6%
	De acordo ou Muito de acordo	73,1%	66,0%	73,6%	65,9%	51,0%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	49,6%	60,2%	55,6%	71,1%	67,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22,8%	12,6%	21,8%	11,1%	15,9%
	De acordo ou Muito de acordo	27,6%	27,2%	22,6%	17,8%	16,9%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	48,8%	61,2%	65,6%	73,3%	75,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22,0%	22,3%	15,2%	13,3%	14,4%
	De acordo ou Muito de acordo	29,3%	16,5%	19,2%	13,3%	9,7%
O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	71,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	12,8%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	15,3%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	55,0%	61,5%	52,3%	50,0%	68,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,2%	3,8%	13,3%	10,4%	11,6%
	De acordo ou Muito de acordo	32,8%	34,6%	34,4%	39,6%	19,7%
As metas deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	5,8%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	1,6%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	92,7%
Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	64,8%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	27,6%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	7,7%

E1 – Como caracteriza o processo de contratualização? (respostas agrupadas) – continuação

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	85,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	11,3%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	3,1%
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que obriga a um esforço que não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	82,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	8,6%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	9,1%
O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	49,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	28,7%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	22,1%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	41,9%	12%	39,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,5%	12%	16,1%
	De acordo ou Muito de acordo	48,6%	76%	44,6%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	78,1%	25%	69,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,4%	29,2%	16,4%
	De acordo ou Muito de acordo	9,5%	45,8%	14,5%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	80,8%	37,5%	83,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,5%	29,2%	12,5%
	De acordo ou Muito de acordo	6,7%	33,3%	3,6%
O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização	Em desacordo ou Muito em desacordo	70,5%	95,8%	63,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,4%	0%	20%
	De acordo ou Muito de acordo	18,1%	4,2%	16,4%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	65,7%	84%	64,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,4%	8%	14,3%
	De acordo ou Muito de acordo	21,9%	8%	21,4%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas) – **continuação**

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
As metas deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.	Em desacordo ou Muito em desacordo	7,8%	4,3%	3,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	2,9%	0%	0%
	De acordo ou Muito de acordo	89,2%	95,7%	96,3%
Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.	Em desacordo ou Muito em desacordo	69,5%	56,5%	57,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	27,6%	17,4%	35,7%
	De acordo ou Muito de acordo	2,9%	26,1%	7,1%
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	84,6%	77,3%	89,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,5%	13,6%	10,7%
	De acordo ou Muito de acordo	3,8%	9,1%	0%
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que obriga a um esforço que não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer.	Em desacordo ou Muito em desacordo	83,8%	68%	85,5%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	8,6%	16%	5,5%
	De acordo ou Muito de acordo	7,6%	16%	9,1%
O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	53,8%	25%	54,5%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	21,2%	41,7%	38,2%
	De acordo ou Muito de acordo	25%	33,3%	7,3%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	40,2%	35,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	15,9%	8,8%
	De acordo ou Muito de acordo	43,9%	56,1%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	62,0%	71,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	17,7%	13,2%
	De acordo ou Muito de acordo	20,3%	14,9%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	67,5%	82,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22,5%	8,0%
	De acordo ou Muito de acordo	10%	9,7%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por Modelo de USF – continuação

		Modelo A	Modelo B
O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização	Em desacordo ou Muito em desacordo	68,8%	75,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	13,8%	11,4%
	De acordo ou Muito de acordo	17,5%	13,2%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	68,3%	68,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	8,5%	14,0%
	De acordo ou Muito de acordo	23,2%	17,5%
As metas deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.	Em desacordo ou Muito em desacordo	9,2%	3,5%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	1,3%	1,8%
	De acordo ou Muito de acordo	89,5%	94,7%
Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.	Em desacordo ou Muito em desacordo	70%	61,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	21,3%	31,6%
	De acordo ou Muito de acordo	8,8%	7,0%
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	85%	85,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,3%	11,6%
	De acordo ou Muito de acordo	3,8%	2,7%
Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que obriga a um esforço que não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer.	Em desacordo ou Muito em desacordo	79,3%	84,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,8%	8,0%
	De acordo ou Muito de acordo	11,0%	8,0%
O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.	Em desacordo ou Muito em desacordo	46,8%	50,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	29,1%	28,9%
	De acordo ou Muito de acordo	24,1%	20,2%

E2 – Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?

Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	27,3%
	Não	72,7%

E2 – Opções de Resposta por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	21,5%	72,7%	15,7%
	Não	78,5%	27,3%	84,3%

E2 – Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	37,0%	20,6%
	Não	63,0%	79,4%

E3 – Quais são os parâmetros que deveriam ser tidos em conta na avaliação do contexto das unidades para negociar as metas da contratualização?

	Média	Mediana	Máximo	Mínimo	Desvio Padrão
Percentagem de idosos na população inscrita na USF	4,4	5,0	5,0	1,0	0,8
A percentagem de pessoas com diabetes na população inscrita na USF	4,2	4,0	5,0	1,0	1,0
A percentagem de pessoas com hipertensão na população inscrita na USF	4,1	4,0	5,0	1,0	1,0
Nível de escolaridade da população da área de influência do ACES	4,0	4,0	5,0	1,0	1,0
Percentagem de utentes com subsistemas na população inscrita na USF	3,9	4,0	5,0	1,0	1,1
Rendimento per capita / nível socioeconómico da população da localidade onde a USF está inserida	3,8	4,0	5,0	1,0	1,0
Densidade populacional (habitante por Km2) do município em que está sediada a USF	3,8	4,0	5,0	1,0	1,1
Dimensão da unidade funcional tendo em conta o número de profissionais	3,8	4,0	5,0	1,0	1,1
Antiguidade de funcionamento da unidade funcional (há quantos anos está em atividade)	3,5	4,0	5,0	1,0	1,1
Dimensão da unidade funcional tendo em conta apenas o número de médicos	2,5	2,0	5,0	1,0	1,2

E4 – Questões sobre o processo de contratualização

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT	Total
O ACES a que a sua USF pertence já partilhou com a sua USF o Relatório de Atividades do ACES de 2013?	Sim	57,8%	16,7%	41,5%	46,1%
	Não	42,2%	83,3%	58,5%	53,9%
O ACES a que a sua USF pertence já partilhou com a sua USF o Plano de Atividades e metas para 2014?	Sim	69,0%	17,4%	42,3%	52,9%
	Não	31,0%	82,6%	57,7%	47,1%
O seu ACES tem Plano Local de Saúde?	Sim	89,9%	46,2%	70,7%	78,5%
	Não	10,1%	53,8%	29,3%	21,5%
Já está definido o calendário das reuniões de contratualização com o ACES a que pertence?	Sim	85,4%	24,0%	94,6%	79,0%
	Não	14,6%	76,0%	5,4%	21,0%
A USF já fez reunião do Conselho Geral preparatória para a contratualização?	Sim	96,1%	80,0%	86,8%	90,1%
	Não	3,9%	20,0%	13,2%	9,9%
Na sua USF, no último ano, foi levada a cabo alguma reunião com todos os profissionais para se discutirem os indicadores contratualizados?	Sim	98,1%	100,0%	100,0%	99,0%
	Não	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%
Na sua USF, no último ano, os profissionais definiram alguma estratégia de melhoria dos resultados nos indicadores contratualizados?	Sim	96,1%	100,0%	98,2	97,4
	Não	3,9%	0,0%	1,8	2,6
Na sua USF, nos últimos três anos, foi feita alguma formação para melhorar a capacidade da USF no processo negocial da contratualização?	Sim	23,8%	36,4%	27,3%	27,9%
	Não	76,2%	63,6%	72,7%	72,1%
A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2012?	Sim	66,7%	68,2%	73,6%	69,4%
	Não	33,3%	31,8%	26,4%	30,6%
A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2011?	Sim	59,8%	71,4%	62,7%	60,3%
	Não	40,2%	28,6%	37,3%	39,7%
A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2010?	Sim	40,8%	50,0%	43,8%	43,0%
	Não	59,2%	50,0%	56,3%	57,0%
Se teve direito a incentivos em algum dos anos, a sua USF tem plano de aplicação dos mesmos?	Sim	65,2%	78,9%	79,5%	71,4%
	Não	34,8%	21,1%	20,5%	28,6%
A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?	Sim	83,2%	47,6%	79,2%	77,3%
	Não	16,8%	52,4%	20,8%	22,7%

F – INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

F1 – Condições Técnicas para a atividade dos profissionais de saúde na USF (respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	37,9%	33,7%	28,9%	29,6%	29,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	7,6%	7,7%	10,2%	7,4%	8,6%
	De acordo ou Muito de acordo	54,5%	58,7%	60,9%	63,0%	62,1%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	47,7%	50,4%	68,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	10,2%	14,8%	11,6%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	42,2%	34,8%	20,2%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	17,2%	27,4%	34,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	14,8%	8,1%	11,1%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	68,0%	64,4%	54,5%
A USF onde trabalho tem o equipamento adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	34,8%	29,8%	-	-	-
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,8%	10,6%	-	-	-
	De acordo ou Muito de acordo	55,3%	59,6%	-	-	-
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	43,0%	40,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	3,7%	12,1%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	53,3%	47,0%
A USF onde trabalho tem uma sala de espera adequada?	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	22,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	16,7%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	60,6%

F1 – Opções de Respostas Agrupadas por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	33,3%	20%	23,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,5%	8%	5,4%
	De acordo ou Muito de acordo	57,1%	72%	71,4%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	68,6%	72%	66,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,4%	12%	10,7%
	De acordo ou Muito de acordo	20%	16%	23,2%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	35,2%	40%	30,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,4%	12%	12,5%
	De acordo ou Muito de acordo	53,3%	48%	57,1%
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado	Em desacordo ou Muito em desacordo	31,4%	60%	53,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	14,3%	0%	14,3%
	De acordo ou Muito de acordo	54,3%	40%	32,1%

F1 – Opções de Respostas Agrupadas por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	31,7%	27,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	7,3%	9,6%
	De acordo ou Muito de acordo	61,0%	63,2%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	69,5%	66,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,0%	12,3%
	De acordo ou Muito de acordo	19,5%	21,1%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	40,2%	30,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	8,5%	12,3%
	De acordo ou Muito de acordo	51,2%	57,0%
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado	Em desacordo ou Muito em desacordo	43,9%	38,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	14,6%	10,5%
	De acordo ou Muito de acordo	41,5%	50,9%

F2 – Durante o ano de 2013 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?

Durante o ano de 2013 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?	Sim, uma a duas vezes	24,6%
	Sim, três a dez vezes	27,7%
	Sim, mais de dez vezes	37,4%
	Não	10,3%

G – RECURSOS HUMANOS
G1 – O número de profissionais providos não providos em lugar do quadro (sem vínculo definitivo à Função Pública) em relação ao número total de profissionais das USF participantes do estudo:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	91,3%	93,2%	94,2%	96,5%	85,3%	
	n	471	696	848	966	1167	Médicos
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	8,7%	6,8%	5,7%	3,5%	7,2%	
	n	45	51	52	35	98	
Profissionais sem mobilidade consolidada	%					7,5%	Enfermeiros
	n					103	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	75,7%	71,4%	70,8%	81,1%	79,8%	
	n	393	520	639	948	1073	Secretários Clínicos
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	24,3%	28,6%	29,2%	18,9%	12,8%	
	n	126	208	264	221	172	
Profissionais sem mobilidade consolidada	%					7,4%	Secretários Clínicos
	n					99	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	70,9%	71,2%	67,4%	78,3%	65,5%	
	n	302	408	461	732	676	Secretários Clínicos
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	29,1%	28,8%	32,6%	21,7%	25,5%	
	n	124	165	223	203	263	
Profissionais sem mobilidade consolidada	%					9,0%	Secretários Clínicos
	n					93	

H – LIGAÇÃO À COMUNIDADE

H1 – Ligação à comunidade

A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	5,2%
	Não	94,8%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	24,6%
	Não	75,4%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	12,8%
	Não	87,2%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	80,6%
	Não	19,4%
Na sua USF há ligação a outras entidades da comunidade como associações culturais, desportivas ou outras?	Sim	51,0%
	Não	49,0%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	99,0%
	Não	1,0%

H1 – Opção de Respostas por ARS (continuação)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	7,6%	4,0%	1,8%
	Não	89,5%	92,0%	96,4%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	23,8%	20,0%	28,6%
	Não	75,2%	76,0%	69,6%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	14,3%	8,0%	14,3%
	Não	84,8%	88,0%	83,9%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	81,9%	76,0%	76,8%
	Não	18,1%	20,0%	21,4%
Na sua USF há ligação a outras entidades da comunidade como associações culturais, desportivas ou outras?	Sim	50,5%	44,0%	53,6%
	Não	46,7%	52,0%	44,6%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	99,0%	100%	98,2%
	Não	1,0%	0%	1,8%

H1 – Opção de Respostas por Modelo de USF (continuação)

		Modelo A	Modelo B
A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	1,3%	8,0%
	Não	98,7%	92,0%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	17,7%	28,1%
	Não	82,3%	71,9%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	6,3%	17,5%
	Não	93,7%	82,5%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	70,0%	87,7%
	Não	30,0%	12,3%
Na sua USF há ligação a outras entidades da comunidade como associações culturais, desportivas ou outras?	Sim	35,9%	61,1%
	Não	64,1%	38,9%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	98,8%	99,1%
	Não	1,2%	0,9%

Quanto aos **estágios de formação**, identificou-se que existiam nas percentagens seguintes em relação ao número total de USF:

Internato de Medicina Geral e Familiar	89,8%
Alunos de Medicina	95,9%
Alunos de enfermagem	94,4%
Estágios profissionais para Secretários Clínicos	13,8%
Outros	38,8%

DISCUSSÃO e CONCLUSÕES

Como primeira grande conclusão, realça-se o valor deste estudo (que já vai sua quinta edição) na monitorização da evolução desta Reforma, ao permitir identificar áreas que necessitam de maior apoio e atenção ao seu desenvolvimento e, simultaneamente, apontar caminhos para a melhoria.

Este estudo tem uma vertente de satisfação em termos gerais com entidades e áreas de atuação (e as avaliações gerais são de grande importância porque representam avaliações globais e balanços que as pessoas fazem em relação a temas para elas importantes e estão relacionadas com a motivação para cooperar e melhorar) e uma vertente de satisfação em termos mais específicos que, em muitos casos, explica as avaliações mais gerais.

A população em estudo são todos os coordenadores de USF em atividade. Obteve-se uma taxa de resposta de 53,4% (mais elevada do que o ano passado - 41%). A distribuição dos respondentes por ARS é semelhante à encontrada para as USF existentes, sendo que houve mais respondentes do modelo B e dos primeiros anos da Reforma. Dado tratar-se de um estudo censitário (sem os vieses de uma amostra) estes dados têm de ser levados em conta pois representam uma fatia muito importante dos coordenadores de USF.

Quanto à satisfação em relação ao momento actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à actuação em 2013 de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma, verificou-se não ter existido grande evolução desde o ano passado, continuando a assistir-se a:

- Insatisfação ou muita insatisfação com a própria reforma em termos do processo global com 60% dos respondentes a escolherem estas duas opções; este valor tem vindo a crescer, sendo no primeiro ano de estudo – 2009 – de 28%; os respondentes das USF Modelo A são os mais insatisfeitos; os respondentes de USF constituídas mais recentemente – 2012 e 2013 – são os que têm mais respostas na “Muita insatisfação”;
- Insatisfação ou muita insatisfação com estruturas relacionadas mais diretamente com a tutela que seguem o mesmo perfil de agravamento ao longo dos anos:
 - o Com o Ministério da Saúde (MS), 76% em relação a todos os respondentes; 28% em 2009; os respondentes de USF Modelo A são os mais insatisfeitos (80%); os respondentes de USF constituídas no início da reforma – 2006 e 2007 – são os que têm mais respostas na “Muita insatisfação”;
 - o Com a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), (81%; 75% no ano passado) em relação a todos os respondentes; os respondentes de USF Modelo A são os mais insatisfeitos (86%); os respondentes de USF constituídas em 2006 e 2012 são os que têm mais respostas na “Muita insatisfação”;
 - o Com a Administração Regional de Saúde (ARS) a que pertence a sua USF, 68% em relação a todos os respondentes; 46% em 2009. Os respondentes de USF das ARS Norte e Lisboa e Vale do Tejo são os mais insatisfeitos (72 e 84% respectivamente; os do Centro apenas têm 16% nos insatisfeitos e 0% nos muito insatisfeitos; não são apresentados os dados para Algarve e Alentejo por terem um número pequeno de respostas e não colocar em causa os

respondentes); os do Modelo B são os mais insatisfeitos (71%); os respondentes de USF constituídas no início da reforma são os que têm mais respostas na “Muita insatisfação”.

- Satisfação ou muita satisfação com a atividade da Equipa Regional de Apoio (ERA), 43% em relação ao total. Na ARS Norte e, principalmente, na ARS Centro os respondentes estão mais satisfeitos (54% e 68%). A ARS de LVT é a exceção com 64% de coordenadores insatisfeitos; Não há grandes diferenças por modelo de USF;
- Satisfação ou muita satisfação com a atividade da sua própria USF, 84% em relação a todos os respondentes; 83% em 2009; os respondentes de USF Modelo B são os mais satisfeitos (97% no Modelo B contra 66% no A); os respondentes de USF constituídas mais recentemente – 2012 e 2013 – são os menos satisfeitos;
- Satisfação ou muita satisfação com a atuação da USF-AN, 82 % (mais do que no ano passado - 77%, e do que em 2009; e muito importante apenas 1% de coordenadores insatisfeito ou muito insatisfeitos); os respondentes de USF Modelo B são os mais satisfeitos; os que iniciaram atividade em 2013 são os menos satisfeitos.

Em relação à atuação atual de estruturas que foram avaliadas pela primeira vez este ano:

- Departamento de Contratualização Regional a que pertence a USF: os coordenadores estão maioritariamente insatisfeitos ou muito insatisfeitos (60%; mas na ARS Centro estão maioritariamente satisfeitos);
- SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsáveis pelas aplicações informáticas): os coordenadores estão maioritariamente insatisfeitos ou muito insatisfeitos (87%; a instituição que mais insatisfação gera e partilhando com o Ministério da Saúde a particularidade de não ter ninguém que esteja muito satisfeito com a sua atuação; não há diferenças entre ARS, modelos e ano de início de atividade).

Os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses apontados pelos respondentes foram, de forma decrescente: os sistemas de informação; os incentivos institucionais; a contratualização; equipamentos; os incentivos financeiros; os recursos humano/contratos precários; e o acesso a informação importante para a tomada de decisões.

À pergunta quais são as “principais áreas que alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF” foram apontados, de forma decrescente: os recursos humanos (com um total de 88 referências pelos respondentes), com particular enfoque nas questões relacionadas com a formação (31 referências) e com os contratos de trabalho dos profissionais (20 referências); os sistemas de informação (com um total de 80 referências); Equipamentos (com um total de 59 referências), particularmente equipamentos informáticos (29 referências); as instalações da USF (54 referências); os incentivos (23 referências), e especificamente os incentivos institucionais (5 referências) e financeiros (2 referências); e a contratualização (34 referências); a autonomia da USF (17 referências).

À pergunta aos coordenadores das USF em Modelo A relativa à pretensão da sua USF para evoluir para Modelo B obteve-se uma resposta afirmativa de 93,4% dos respondentes, o que reforça a ideia de que o Modelo A é encarado como um modelo transitório, de preparação para o modelo em que os profissionais querem, de facto, operar: o Modelo B.

Passando para os aspectos mais específicos, na área da qualidade apenas 12% concluíram ou iniciaram um processo de acreditação mas aumentou o número de USF que têm manuais de boas práticas para a maioria ou totalidade das áreas importantes (83%).

Ainda em consideração ao compromisso com a qualidade verificou-se que 66% (77% o ano passado) das USF realizaram avaliações internas (pela própria USF) sobre a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF (em 40% dos casos foi feita também pela ARS, ACES ou outra entidade externa), assim como com a avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais (66% com avaliações internas, 76% no ano passado; e 29% por entidades externas, superior aos 16% do ano transacto).

Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, o Medicine One continua a ser a que maior satisfação desperta a grande distância das outras (95% de coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos; o mais alto de sempre) mas apenas 10% das USF a utilizam; a SAM/SAPE é a pior cotada (55% com resposta no “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”; o nível de insatisfação é o maior de sempre) mas é a equipa mais USF (85% da totalidade).

Em relação à monitorização dos indicadores contratualizados, quer o Medicine One, quer o SAM/SAPE são os considerados mais adequados.

Quanto ao acesso ao MIMUF, 85% (78% o ano passado) dos respondentes dizem que a sua USF tem acesso. Estes responderam que, de um modo geral, consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos em relação a esta aplicação (40%) e que concordam que é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados (40%; quer esta, quer a anterior são percentagens ligeiramente inferiores às do ano passado). Por outro lado, quanto ao acesso ao SIARS, 71% dos respondentes dizem ter acesso. Estes referem que, de um modo geral, estão satisfeitos ou muito satisfeitos em relação a esta aplicação (38%; quer esta, quer a anterior são percentagens ligeiramente inferiores às do ano passado) e que concordam que é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados (38%; 49% no ano passado).

Numa questão nova em relação ao ano anterior, 83% dos coordenadores dizem ter acesso à PEM, dos quais 61% têm de a utilizar de um modo obrigatório e 83% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. 86% estão em desacordo com a ideia que a PEM está bem integrada com a aplicação informática de apoio à consulta em uso na unidade e 96% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a velocidade desta aplicação.

Nota-se um aumento notório da satisfação com o sistema ALERT P1 para referência para os cuidados hospitalares (46% de satisfeitos ou muito satisfeitos; 31% o ano passado).

A quase totalidade dos respondentes ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas durante o ano de 2013 (99,5%), sendo a opção “mais de dez vezes” a de maior escolha (65%). De referir que a maioria das USF não tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes (79%).

80% das USF está insatisfeita ou muito insatisfeita com a largura de banda, 85% com a interoperabilidade das aplicações informáticas, 69% com os seus computadores e 60% com a segurança dos dados informáticos.

Na caracterização do processo de contratualização, verificou-se que os respondentes que concordam que este seja um estímulo para trabalhar com maior qualidade é ainda a maioria: 51% estão de acordo ou muito de acordo em relação a todos os respondentes, mas diminuiu de 66% desde o ano passado e é a percentagem mais baixa desde 2009. Os coordenadores de USF da ARS Centro (76%) e os do Modelo B (56%) são os que concordam mais com esta afirmação.

Mantém-se alta a percentagem dos que não concordam que as metas contratualizadas tenham sido discutidas e negociadas de um modo equilibrado (67% estão em desacordo ou muito em desacordo; os coordenadores das USF Modelo B e os de USF da ARS Norte são os que estão em maior desacordo com esta afirmação e os de ARS do Centro são, novamente, os que concordam mais com esta afirmação, ou seja, acham que há equilíbrio na negociação das metas).

76% dos coordenadores consideram que a contratualização não é uma negociação transparente (é a percentagem mais alta desde 2009, em que se registou 49%; os coordenadores de USF da ARS Centro são os que concordam mais que é uma negociação transparente) e 65% estão em desacordo ou muito em desacordo com o facto de os indicadores terem fundamentação técnico-científica adequada e 86% com o facto de os intervalos de metas dos indicadores terem uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos (sem grandes diferenças entre modelos e ARS).

A maioria dos coordenadores também não concorda que as metas devam ser as mesmas para todas as USF de um mesmo ACES (é na ARS Centro que a discordância é maior) e 93% estão de acordo ou muito de acordo que as metas deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza – esta é a frase mais consensual de todas as formuladas sobre a contratualização.

72% estão em desacordo ou muito em desacordo com a frase “O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização”.

Apenas 9% dos coordenadores concorda que os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que obriga a um esforço que não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer (na ARS centro é onde há mais coordenadores que concordam com esta afirmação – 16%).

49% dos Coordenadores está em desacordo ou muito de desacordo com a frase “O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos” (é novamente na ARS Centro que o desacordo é menor -25%).

Os respondentes referem ainda que estão em desacordo que as metas sejam as mesmas para todas as USF do mesmo ACES (68% estão em desacordo ou muito em desacordo, a mais alta percentagem de sempre; os coordenadores de USF da ARS Centro e os do Modelo A são os que concordam menos com esta afirmação). A maioria dos coordenadores respondentes consideraram que não foram tidas em conta as especificidades da sua USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização (73% em relação a todos os respondentes; os respondentes de USF da ARS LVT consideraram-no numa maior percentagem e no Centro há uma inversão e 73% consideram que essas especificidades foram tidas em conta).

O número de USF com direito a incentivos institucionais tem aumentado: 43% em 2010, 60,3% em 2011 e 69,4% em 2012. Contudo, 77,3% das USF têm incentivos institucionais em dívida.

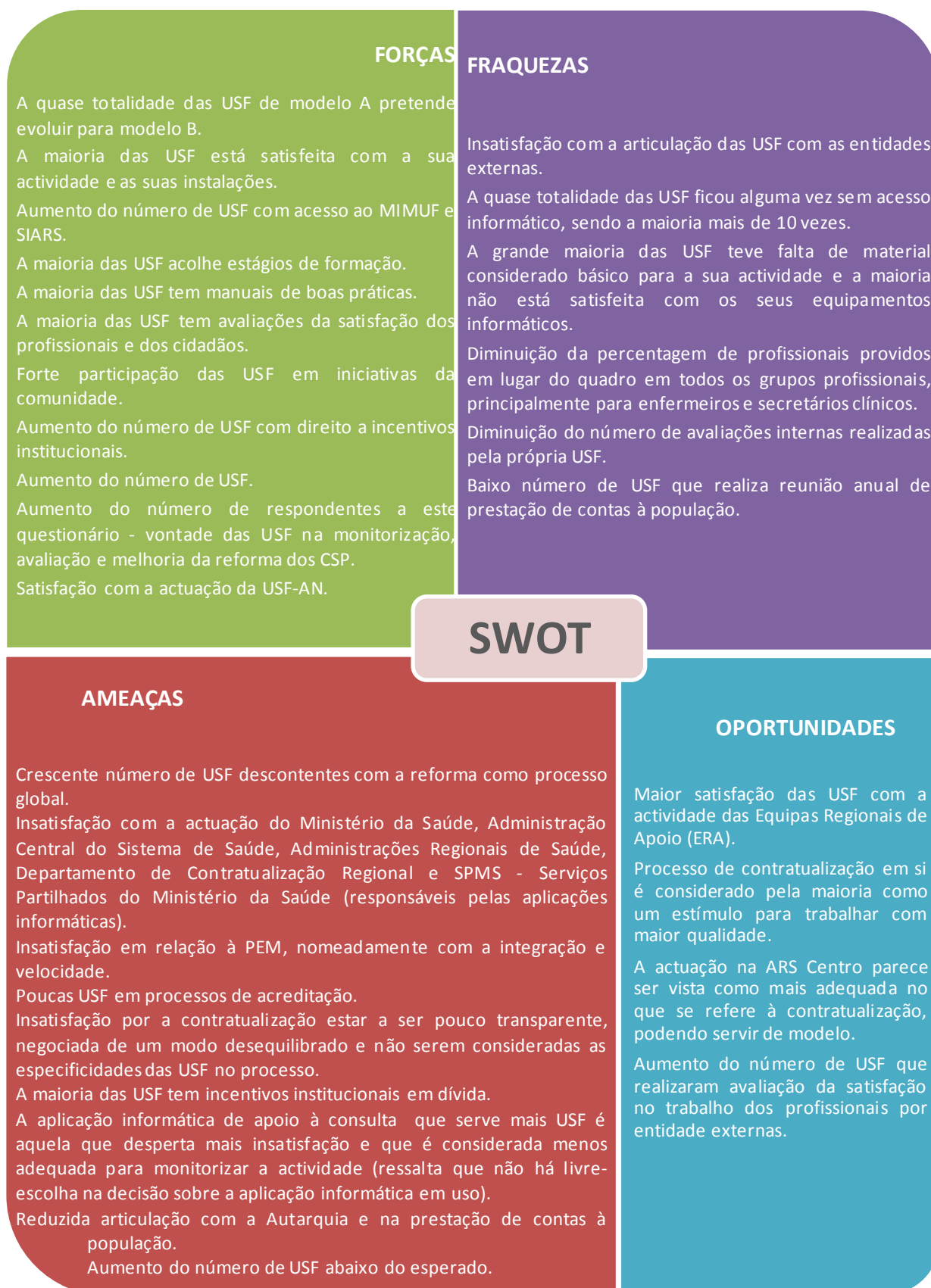
Em consideração às condições técnicas para a atividade dos profissionais de saúde nas USF, os respondentes afirmam ter instalações adequadas (62%, em linha com o ano passado; percentagens mais baixas na ARS do Norte), que o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) é adequado

(55%, mas menor que os 64% do ano passado), que a sala de espera é adequada (60%) e que o sistema de climatização é adequado (47%). Todavia, os respondentes estão em desacordo (68%) com a afirmação “a USF onde trabalho tem o equipamento informático (*hardware, software, servidor,...*) adequado para a atividade dos profissionais de saúde” (na ARS Centro esta percentagem aumenta para 72%). De referir que apenas 10% dos respondentes afirmaram que durante o ano de 2013 (13% o ano passado), na sua USF, não faltou material que consideram básico para a atividade normal de uma USF. 38% referiu que tal aconteceu mais de dez vezes.

Relativamente aos recursos humanos, verifica-se uma diminuição da percentagem de profissionais providos em lugar do quadro em todos os grupos profissionais, situando-se em 85% nos médicos, 79 % nos enfermeiros e 65% nos secretários clínicos (respectivamente, no ano passado, 97%, 81% e 78%). Entre 7,4% (nos enfermeiros) e 9% (nos secretários dínicos) dos profissionais não tem a sua mobilidade consolidada.

Por último, verificou-se quanto à ligação das USF com a comunidade que apenas 5% das USF (mais nas USF da ARS Norte e Modelo B) realizam uma reunião anual de prestação de contas com a população (apesar de esta não ser obrigatória) e que 25% (mais nas USF da ARS LVT e Modelo B) têm alguma espécie de ligação ou tiveram reuniões com a autarquia. Têm Liga de Amigos ou comissão de utentes 13% das USF (mais nas USF da ARS LVT e Norte e Modelo B) (novamente, apesar de estas não serem obrigatórias). É de realçar que existe uma forte participação das USF em iniciativas da comunidade (81%) e 51% tem ligação a outras entidades da comunidade como associações culturais, desportivas ou outra.

Quase todas as USF (99%) acolhem estágios de formação (Internatos de Medicina Geral e Familiar 90%, alunos de medicina 96% e de enfermagem 95% e outros). Todos estes números diminuíram em relação ao ano passado.



Lisboa, 07 de Maio de 2014

ANEXO Nº 1 – QUESTIONÁRIO

O MOMENTO ACTUAL DA REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL 2013/2014

Questionário aos Coordenadores das USF

A – GERAL

A1 - Em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar, em termos gerais:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A2 - Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF até agora, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A3 – Em relação à actuação actual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar?

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
A3.1 – O Ministério da Saúde						
A3.2 – A Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS)						
A3.3 – A Administração Regional de Saúde (ARS) a que pertence a minha USF						
A3.5 – A Equipa Regional de Apoio (ERA) que acompanha a minha USF						
A3.6 – A Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiares (USF-AN)						
A3.7 – Departamento de Contratualização Regional						
A3.8 - SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (responsável pela PEM e por todas as aplicações informáticas)						

B – IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES**B1 - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF?**

(Atribua a cada um dos seguintes itens um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante; se considerar outros itens, escreva-os no final)

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
B1.1 – Formação						
B1.2 – Instalações						
B1.3 – Acesso a processos de Acreditação						
B1.4 – Equipamentos						
B1.5 – Contratualização						
B1.6 - Carteiras Adicionais						
B1.7 - Incentivos Financeiros						
B1.8 - Actividades Específicas						
B1.9 - Incentivos Institucionais						
B1.10 - Sistemas de Informação						
B1.11 - Relacionamento com os Directores Executivos dos ACES						
B1.12 - Articulação com outras unidades do ACES						
B1.13 - Mobilidade dos Profissionais para as USF						
B1.14 - Proliferação de Unidades Locais de Saúde						
B1.15 – Recursos humanos / Contratos precários						
B1.16 – Inscrição de novos utentes / Utentes adormecidos						
B1.17 – Inscrição de utentes esporádicos						
B1.18 – Comunicação do ACES para a USF						
B1.19 – Homologação de horários						
B1.20 – Acesso a informação importante para a tomada de decisões						
B1.21 - Outros (pode ser uma explicitação dos anteriores)						

B2 - Indique as três principais áreas que alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF:

.....

.....

C – QUALIDADE**C1.1 - A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?**

1 – Sim (passe à questão C2.1)

2 – Não

9 - Não responde

C1.2 - A sua USF candidatou-se ao processo de acreditação?

1 – Sim

2 – Não (passe à questão C1.3)

9 - Não responde

C1.2.1 - Se sim e ainda não iniciou, o que está a impedir ?

1 - Falta de aprovação do ACES ?

2 - Falta de aprovação da ARS ?

3 - Falta de aprovação da DGS ?

4 - Inexistência de Financiamento ?

5 - Desinteresse da equipa da sua USF?

6 - Outra

9 - Não responde

C1.3 - A sua USF fez ou está a fazer formação para o processo de acreditação?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

C2.1 - A sua USF tem Manuais de Boas Práticas?

- 1 - Sim, para todas as áreas importantes
- 2 - Sim, para a maioria das áreas importantes
- 3 - Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes
- 4 - Não, não tem nenhuma
- 9 - Não responde

C2.2 – 1 – A sua USF tem tido um “plano de acompanhamento interno” (previsto na Portaria n.º 377-A/2013)?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

C2.3 - A sua USF realizou durante o ano de 2013 alguma auditoria interna sobre áreas clínicas?

- 1 - Sim, uma
- 2 - Sim, mais do que uma
- 4 - Não
- 9 - Não responde

C2.4 - A sua USF realizou durante o ano de 2013 alguma auditoria interna sobre áreas organizacionais?

- 1 - Sim, uma
- 2 - Sim, mais do que uma
- 4 - Não
- 9 - Não responde

C3 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

C4 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

C5 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

C6 - Na sua USF foi realizada em 2013 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?

- 1 – Sim
- 2 – Não
- 9 - Não responde

D – Informatização

D1- Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF:

- 1 - Medicine One
- 2 - Vitacare
- 3 - SAM/SAPE
- 4 - SClínico
- 9 - Não responde

D2 - Em relação a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

D3 - A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

D4- A sua USF tem acesso ao MIMUF?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão D4.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão D5)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão D5)

D4.1 - Se respondeu Sim à questão D4, em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

D4.2 Se respondeu Sim à questão D4, considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

D5 - A sua USF tem acesso ao SIARS?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão D5.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão D6)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão D6)

D5.1 - Se respondeu Sim à questão D5, em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

D5.2 - Se respondeu Sim à questão D5, considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

D6 - A sua USF tem acesso ao PEM?

- 1 – Sim e utilizo (se respondeu “Sim” passe para a questão D6.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão D7)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão D7)

D6.1 - Se respondeu Sim à questão D6, em relação à aplicação PEM:

- 1 – A USF utiliza a PEM de modo obrigatório (se respondeu “Sim” passe para a questão D6.2)
- 2 – A USF utiliza a PEM regularmente mas não de um modo obrigatório (se respondeu “Sim” passe para a questão D6.2)
- 3 – A USF não utiliza a PEM (se respondeu “Não responde” passe para a questão D7)

D6.2 - Se respondeu 1 e 2 na questão D6.1, em relação à aplicação PEM, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

D6.3 - Se respondeu 1 e 2 na questão D6.1, considera que a aplicação PEM está bem integrada com a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua unidade.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

D6.4 - Se respondeu 1 e 2 na questão D6.1, considera que a velocidade da aplicação PEM é adequada.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

D7- Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

D8 - Durante o ano de 2012 a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

- 1 - Sim, uma a duas vezes
- 2 – Sim, três a dez vezes
- 3 – Sim, mais de dez vezes
- 4 – Não
- 9 - Não responde

D9 - A sua USF tem quiosque informático interativo de atendimento aos utentes

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

D10– Em relação aos seguintes aspectos, e de um modo geral, considera estar?

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
D10.1 – Computadores						
D10.2 – Largura de banda						
D10.3 – Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)						
D10.4 – Segurança dos dados informáticos						

E – CONTRATUALIZAÇÃO**E1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações?**

	1 – Muito em desacordo	2 – Em desacordo	3 – Nem de acordo nem em desacordo	4 – De acordo	5 – Muito de acordo	9 – Não responde
E1.1 - A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.						
E1.2 - As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.						
E1.3 - A Contratualização é uma negociação transparente.						
E1.4 – o processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização						
E1.5 - As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.						
E1.6 - As metas deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.						
E1.7– Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada						
E1.8 – Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos						
E1.9 - Os intervalos de metas dos indicadores têm uma exigência que obriga a um esforço que não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer						
E1.10 – O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.						

E2 - Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?

1 - Sim

2 - Não

9 - Não responde

E3 - Quais são os parâmetros que deveriam ser tidos em conta na avaliação do contexto das unidades para negociar as metas da contratualização?

(Atribua a cada um dos seguintes itens um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante; se considerar outros itens, escreva-os no final)

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
E3.1 – Dimensão da unidade funcional tendo em conta o número de profissionais						
E3.2 – Dimensão da unidade funcional tendo em conta apenas o número de médicos						
E3.3 – Antiguidade de funcionamento da unidade funcional (há quantos anos está em actividade)						
E3.4 – Rendimento per capita / nível socioeconómico						
E3.5 – Percentagem de idosos na população inscrita						

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
E3.6 – Densidade populacional (habitante por Km ²) do município em que estão sediadas						
E3.7 – A percentagem de pessoas com hipertensão na população inscrita						
E3.8 – A percentagem de pessoas com diabetes na população inscrita						
B3.9 – Nível de escolaridade da população da área de influência do ACES						
E3.10 – Percentagem de subsistemas na população inscrita						
E3.99 - Outros (pode ser uma explicitação dos anteriores)						

E.4 – Por favor responda às seguintes questões sobre o processo de contratualização

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
E.4.1 - O ACES a que a sua USF pertence já partilhou com a sua USF o Relatório de Atividades do ACES de 2013?			
E.4.2 - O ACES a que a sua USF pertence já partilhou com a sua USF o Plano de Atividades e metas para 2014?			
E.4.3 - O seu ACES tem Plano Local de Saúde?			
E.4.4 - Já está definido o calendário das reuniões de contratualização com o ACES a que pertence?			
E.4.5 - A USF já fez reunião do Conselho Geral preparatória para a contratualização?			
E.4.6 – Na sua USF, no último ano, foi levada a cabo alguma reunião com todos os profissionais para se discutirem os indicadores contratualizados?			
E.4.5 – Na sua USF, no último ano, os profissionais definiram alguma estratégia de melhoria dos resultados nos indicadores contratualizados?			
E.4.6 – Na sua USF, nos últimos três anos, foi feita alguma formação para melhorar a capacidade da USF no processo negocial da contratualização?			

E.5 – Por favor responda às seguintes questões sobre o processo de contratualização

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
E.5.1 - A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2012?			
E.5.2 - A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2011?			
E.5.3 - A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais em 2010?			
E.5.4 – Se teve direito a incentivos em algum dos anos, a sua USF tem plano de aplicação dos mesmos?			
E.5.5 - A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?			

F - CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A ACTIVIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF**F1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações?**

	1 – Muito em desacordo	2 – Em desacordo	3 – Nem de acordo nem em desacordo	4 – De acordo	5 – Muito de acordo	9 – Não responde
F1.1 - A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.2 - A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.3 - A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.4 - A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado.						
F1.5 - A USF onde trabalho tem uma sala de espera adequada?						

F2 – Durante o ano de 2013 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?

- 1 - Sim, uma a duas vezes
 2 – Sim, três a dez vezes
 3 – Sim, mais de dez vezes
 4 – Não
 9 - Não responde

G - CONDIÇÕES LABORAIS DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF**G1 – Na USF onde trabalho o número de profissionais é de:**

Assistentes Técnicos _____
 Enfermeiros _____
 Médicos _____

G2 – Na USF onde trabalho o número de profissionais não providos no mapa de pessoal (sem vínculo definitivo à Função Publica) é de:

Assistentes Técnicos _____
 Enfermeiros _____
 Médicos _____

G3 – Na USF onde trabalho o número de profissionais sem mobilidade consolidada é de:

Assistentes Técnicos _____
 Enfermeiros _____
 Médicos _____

H – LIGAÇÃO À COMUNIDADE**H1 – Por favor, indique se as seguintes afirmações são corretas?**

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
H1.1 - A sua USF realizou, em 2013, uma reunião de prestação de contas com a população?			
H1.2 – Existiram, no ano de 2013, reuniões entre a sua USF e a autarquia onde a sua USF está localizada?			
H1.3 - Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?			
H1.4 - A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?			
H1.5 – Na sua USF há ligação a outras entidades da comunidade como associações culturais, desportivas ou outras?			

I - PARA CONHECER MELHOR A SUA USF**I1 - A minha USF é da ARS:**

- 1 - Norte
- 2 - Centro
- 3 - Lisboa e Vale do Tejo
- 4 - Alentejo
- 5 - Algarve
- 9 - Não responde

I2 - A minha USF é de:

- 1 - Modelo A
- 2 - Modelo B (se respondeu esta opção passe para a questão I3)
- 9 - Não responde

I2.1 – A sua USF pretende evoluir para Modelo B?

- 1 - Sim
- 2 – Não
- 9 – Não responde

I2.2– A sua USF alguma vez se candidatou ao Modelo B?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão I2.3)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão I3)
- 9 – Não responde

I2.3– A sua USF aguarda homologação do parecer técnico para Modelo B há

- 1 – Menos de um ano
- 2 – Entre um ano e dois anos
- 3 – Mais de dois anos
- 9 – Não responde

I3 - A minha USF iniciou funções em:

- 1 - 2006
- 2 - 2007
- 3 - 2008
- 4 - 2009
- 5 - 2010
- 6 - 2011

- 7 – 2012
- 8 – 2013
- 9 - 2014
- 99 - Não responde

I4 - A sua USF acolhe estágios de formação?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

I4.1 – Se sim assinale quais:

- 1 - Internato de MGF
- 2 - Alunos de Medicina
- 3 - Alunos de enfermagem
- 4 - Estágios profissionais para Secretários Clínicos
- 5 - Outros
- 9 - Não responde

Obrigado pela sua disponibilidade
USF-AN

ANEXO Nº 2 – REFERÊNCIAS DA PERGUNTA B2

De seguida apresenta-se todas as referências de resposta em relação à Identificação de Necessidades por parte dos coordenadores no *Momento Atual da Reforma dos CSP em Portugal – 2012/2013*.

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Instalações e Equipamento 2 - Contratos precários e Mobilidades 3 - Sistemas de Informação	ARS Norte
1 - Formação 2 - Contratualização 3 - Incentivos	ARS Norte
1 - Sistemas de informação 2 - Recursos humanos/contratos precários 3 - Contratualização	ARS Norte
1 - Atendimento telefónico 2 - Relação USF/HOSPITAL 3 - Deveres dos utentes	ARS Norte
1 - SI 2 - Sinalética 3 - Equipamentos	ARS Norte
1 - Formação 2 - Atendimento 3 - Articulação	ARS Norte
1 - Sistemas de informação 2 - Contratualização 3 - Renovação do material informático	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Sistemas informáticos 3 - Pagamento dos incentivos	ARS Norte
1 - Suspender a PEM até que a mesma ficasse a funcionar bem 2 - Mudar computadores obsoletos, que só têm 500 mega de RAM, que são penosamente lentos 3 - Alterar legislação dos “adormecidos e esporádicos”	ARS Norte
1 - Renovação de equipamentos informático urgente 2 - Obras de manutenção, recuperação do edifício e instalação de ar condicionado 3 - Resolução dos contratos precários	ARS Norte
1 - Clareza nas metas para passar a modelo B 2 - Sistema informático 3 - Maior autonomia relativamente ao ACES	ARS Norte
1 - Formação secretariado 2 - Contratualização 3 - Menos carga burocrática	ARS Norte
1 - Compromisso 2 - Dedicção 3 - Confiança	ARS Norte
1 - Parque informático 2 - Reforço da autonomia 3 - Formação	ARS Norte
1 - Informática 2 - Contratualização	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
3 - Incentivos	
1 - Sistemas de informação 2 - Equipamentos 3 - Instalações	ARS Norte
1 - Extensão do horário 2 - Quiosque de atendimento 3 - Sistema Informático	ARS Norte
1 - Sistemas de informação 2 - Instalações 3 - Acreditação	ARS Norte
1 - Secretariado 2 - Instalações 3 - SIARS	ARS Norte
1 - Instalações adequadas 2 - Equipamentos adequados 3 - Mais rápido acesso à informação	ARS Norte
1 - Contratualização 2 - Relacionamento e Trabalho com o Conselho Clínico 3 - Articulação com as outras UF do ACES	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Formação 3 - Horários	ARS Norte
1 - Sistema de informação 2 - Instalações 3 - Equipamentos	ARS Norte
1 - Mobilidade profissionais 2 - Sistema informático 3 - Formação	ARS Norte
1 - Equipamento informático 2 - Articulação com as especialidades hospitalares 3 - Acesso a informação clínica dos hospitais	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Formação 3 - Segurança	ARS Norte
1 - Sistemas informáticos eficientes e eficazes 2 - Estabilidade 3 - Assertividade da tutela	ARS Norte
1 - Informática	ARS Norte
1 - Recursos humanos secretariado 2 - ACES colaborante 3 - Melhorar trabalho em equipa	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamento Informático 3 - Suporte de Informação	ARS Norte
1 - Sistemas informáticos 2 - Aquisição de equipamentos clínicos e administrativos 3 - Acesso à Acreditação	ARS Norte
1 - Alargamento das instalações 2 - Sistema de ordenação de vez no atendimento 3 - Fornecimento de material em falta	ARS Norte
1 - Sinalética e equipamentos 2 - Formação 3 - Remunerações	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Recursos	ARS Norte
1 - Aumento de instalações para dar entrada a utentes em lista de espera 2 - Adequada formação atempada para entender a contratualização nova 3 - Resolver concursos de enfermeiros e secretários clínicos	ARS Norte
1 - Desanquilosar 2 - Admitir criatividade 3 - Desnormativar	ARS Norte
1 - Renovar a equipa 2 - Promover maior coesão 3 - Processo de Acreditação	ARS Norte
1 - Gestão de informação 2 - Comunicação interna 3 - Gestão da comunicação interna ACES/USF	ARS Norte
1 - Contratualização 2 - Equipamentos 3 - Contratos de trabalho	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Mobilidade dos profissionais	ARS Norte
1 - Informática 2 - Equipamentos 3 - Instalações	ARS Norte
1 - Acabar com as ULS 2 - Sistema informático adequado 3 - Segurança nos contratos dos profissionais	ARS Norte
1 - Rapidez do SAM 2 - Rapidez da PEM	ARS Norte
1 - Melhoria da articulação interna da EQUIPA 2 - Mais formação 3 - Melhorar o relacionamento com o ACES	ARS Norte
1 - Contratualização 2 - Sistemas informação 3 - Instalações	ARS Norte
1 - Maior Autonomia relação ACES 2 - Alargamento de horário atendimento 3 - Serviço de segurança permanente	ARS Norte
1 - Espaço físico 2 - Sistemas de informação e hardware 3 - Recursos humanos	ARS Norte
1 - Recursos humanos 2 - Excesso de processos burocráticos 3 - Recursos na comunidade	ARS Norte
1 - Equipamento informático 2 - Relacionamento ULS 3 - Mobilidade de profissionais	ARS Norte
1 - Sistema informático 2 - Articulação com cuidados hospitalares 3 - Horários flexíveis	ARS Norte
1 - Formação 2 - Incentivos	ARS Norte
1 - Sistemas de informação	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
2 - Mobilidade profissionais 3 - Contratualização	
1 - Flexibilidade de horários 2 - Incentivos para formação 3 - Incentivos para coordenação	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Sistema informático 2 - Horários	ARS Norte
1 - “Não deixava abrir a 3ª USF” 2 - “Não permitia mudanças de médico mais de três vezes” 3 - “Um dia por semana ia aos lugares das aldeias promover a saúde local”	ARS Norte
1 - Formação 2 - Financiamento 3 - Espaço físico	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Informática 3 - Contratualização	ARS Norte
1 - Sistema de informação 2 - Contratualização 3 - Certificação	ARS Norte
1 - Recursos humanos – SC	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Sistemas de informação	ARS Norte
1 - Equipamentos 2 - Mobilização de profissionais 3 - Instalações	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Entrada de médico 3 - Sistemas Informação	ARS Norte
1 - Secretários Clínicos 2 - Instalações a aguardar mudança	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Sistemas Informáticos	ARS Norte
1 - Formação 2 - Sistemas de informação médica	ARS Norte
1 - Contratualização 2 - Mobilidade 3 - Equipamentos	ARS Norte
1 - Sistemas Informáticos 2 - Contratualização 3 - Incentivos institucionais	ARS Norte
1 - Circuito do utente 2 - Comunicação utente 3 - Qualidade	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Viatura 3 - Material Informático	ARS Norte
1 - Informática 2 - Relação com o ACES	ARS Norte
1 - Climatização/ventilação 2 - Apoio de assistente operacional	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
3 - Sistema informático/apoio informático	
1 - Informática 2 - Evitar que carteiras adicionais estejam a ser transformadas em básicas (Ex. Hipocoagulação e tabágica) 3 - Excesso de burocracia	ARS Norte
1 - Recursos humanos 2 - Recursos materiais (computadores) 3 - Sistema informático muito lento	ARS Norte
1 - Sistemas de informação (incluindo a Plataforma de dados da saúde) e equipamento informático 2 - Utentes "adormecidos" (mal classificados) 3 - Protocolos entre o ACeS e o hospital de referência	ARS Norte
1 - Informática 2 - Autonomia 3 - Burocracia	ARS Norte
1 - Informática 2 - Instalações 3 - Formação	ARS Norte
1 - Mobilidade dos profissionais 2 - Formação 3 - Ligação com o hospital de referência	ARS Norte
1 - Sistema de informação 2 - programação atempada do plano de acção da ARS 3 - Contratualização programada com antecedência	ARS Norte
1 - Construir um só edifício, pois funcionamos em 2 pólos 2 - Computadores novos para todos os profissionais da USF 3 - Seguranças/Vigilantes	ARS Norte
1 - Honorários 2 - Diminuir Burocracia 3 - Reduzir número de utentes por lista	ARS Norte
1 - Sistemas de prescrição 2 - Incentivos institucionais 2 - Sistema de informação	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Formação 3 - Contratualização	ARS Norte
1 - Contratualização de indicadores sem qualquer vantagem para os ganhos em saúde 2 - Acabar com enfermeiro de família por área geográfica que dificulta a articulação com médico 3 - Sistemas de informação demasiado lentos e "burocráticos (para passar uma simples receita de 1 medicamento são necessários múltiplos "clics")	ARS Norte
1 - Recrutamento recursos humanos 2 - Contratualização 3 - Autonomia	ARS Norte
1 - Carteiras Adicionais - aprovadas mas não funcionantes 2 - Contratualização - base mais alargada de indicadores, metas mais baixas 3 - Instalações - zonas de espera insuficientes para o afluxo de utentes	ARS Norte
1 - Informática 2 - Secretariado clínico 3 - Mobilidade dos profissionais	ARS Norte
1 - Recursos humanos 2 - Equipamentos 3 - Incentivos financeiros	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Autonomia institucional 2 - Autonomia financeira 3 - Pagamentos de incentivos	ARS Norte
1 - Sistema de informação e registo 2 - Atendimento ao público (<i>front office</i>) 3 - Articulação com cuidados continuados	ARS Norte
1 - Material necessário nos gabinetes médicos 2 - Resposta atempada aos nossos problemas 3 - Ausência de telefone linha directa	ARS Centro
1 - Instalações 2 - Existência de <i>coaching</i>	ARS Centro
1 - Alargamento horário 2 - Espírito enfermeiro de família 3 - Redução burocracia	ARS Centro
1 - Estabilidade 2 - Evolução na aplicação dos incentivos institucionais 3 - Possibilidade de progressão	ARS Centro
1 - Gestão do Risco 2 - Política da informação 3 - Articulação com parceiros sociais	ARS Centro
1 - Equipamentos 2 - S. Informação 3 - R. Humanos	ARS Centro
1 - Melhoria dos SI 2 - Formação dos profissionais 3 - Contratualização	ARS Centro
1 - Formação 2 - Equipamentos 3 - Acreditação	ARS Centro
1 - Formação 2 - Instalações 3 - Melhor relacionamento com ACES	ARS Centro
1 - Equipamento Informático 2 - Instalações 3 - Recursos Humanos	ARS Centro
1 - Instalações 2 - Largura de banda 3 - Informática	ARS Centro
1 - Reconhecimento do trabalho efetuado 2 - Proximidade dos órgãos de gestão aces/ars 3 - Sistema informático - pem	ARS Centro
1 - Recursos humanos 2 - Melhorar rede informática 3 - Incentivos	ARS Centro
1 - Sistemas de informação e computadores com processadores mais rápidos 2 - Recursos humanos 3 - Transportes	ARS Centro
1 - Instalações 2 - Organização 3 - Sistemas de informação	ARS Centro
1 - Cumprimento de prazos	ARS Centro
1 - Instalações 2 - Sistemas de Informação	ARS Centro

RESPOSTAS:	REGIÃO
3 - Formação de Internos da Especialidade de MGF	
1 - B1.4 2 - B1.11 3 - B1.9	ARS Centro
1 - Informática 2 - Instalações 3 - Formação	ARS Centro
1 - Equipamento informático 2 - Formação 3 - Outros equipamentos médicos	ARS Centro
1 - Não alteraria nada	ARS LVT
1 - Sistemas informáticos 2 - Mobilidade de profissionais 3 - Mudar a ERA	ARS LVT
1 - Equipamentos 2 - Instalações 3 - Comunicação interpares	ARS LVT
1 - Remuneração 2 - Individualização de objectivos e incentivos 3 - Clareza na fixação de objectivos	ARS LVT
1 - Informática 2 - Autonomia funcional e técnica 3 - A imposição da alteração da caracterização contratualizada na USF	ARS LVT
1 - Sistema Informático 2 - Instalações	ARS LVT
1 - Mobilidade de profissionais 2 - Contratualização 3 - Formação	ARS LVT
1 - Equipamentos 2 - Veículo para domicílios de enfermagem 3 - Carga horária	ARS LVT
1 - Contratualização 2 - Equipamentos 3 - Incentivos	ARS LVT
1 - Maior autonomia para gerir horários 2 - Acesso mais rápido a incentivos	ARS LVT
1 - Equipamento informático a necessitar de actualização 2 - Recursos humanos (médicos e assistentes técnicos) 3 - Mais autonomia na organização (controle de assiduidade biométrico vai pôr em causa esta autonomia)	ARS LVT
1 - Equipamentos 2 - Contratualização ARS	ARS LVT
1 - Hardware 2 - Rede de comunicações 3 - Obras de alargamento	ARS LVT
1 - "Termos climatização e não trabalharmos c/ 35º nos gabinetes no verão" 2 - "Termos o Quiosque multimédia arranjado (está há meses avariado)" 3 - "Sistema informático a funcionar convenientemente e termos impressoras a funcionar correctamente em todos os gabinetes"	ARS LVT
1 - Novos computadores 2 - Acreditação 3 - Contratos precários	ARS LVT

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Sistemas informáticos 2 - Quiosk disfuncional (MEDSOFT) 3 - Existência de Assistente Operacional	ARS LVT
1 - Hardware informático 2 - Acesso a informação fiável - mimuf ou siars 3 - Contratualização mais séria	ARS LVT
1 - Material informático	ARS LVT
1 - Sistema Informático 2 - Equipamentos 3 - Estabilidade das listas de utentes	ARS LVT
1 - Autonomia elaboração horários 2 - Aquisição/gestão de material, nomeadamente informático 3 - Utilização dos incentivos institucionais	ARS LVT
1 - Legislação 2 - Motivação 3 - Mobilidade	ARS LVT
1 - Recursos Humanos 2 - Parque Informático 3 - Sistema Informático	ARS LVT
1 - Sistemas de informação 2 - Contratualização 3 - Contratação de recursos humanos	ARS LVT
1 - Autonomia 2 - Diálogo com ACES	ARS LVT
1 - SPMS 2 - ACSS 3 - ERA	ARS LVT
1 - Instalações 2 - Equipamento informático	ARS LVT
1 - Formação 2 - Equipamentos 3 - Menos utentes	ARS LVT
1 - Contratualização 2 - Equipamento informático 3 - Formação	ARS LVT
1 - Mais autonomia 2 - Sistemas de informação 3 - Contratos de trabalho	ARS LVT
1 - Número de médicos 2 - Instalações 3 - Equipamento clínico	ARS LVT
1 - Sistema informático 2 - Equipamentos informáticos atualizados 3 - Contrato de mais secretário clínico	ARS LVT
1 - Atualização do sistema informático 2 - Contratualização justa e real 3 - Mais autonomia - utilização dos incentivos nas áreas consideradas importantes para a USF	ARS LVT
1 - Maior autonomia 2 - Pagamento atempado incentivos 3 - Abertura de concursos para relação jurídica por tempo indeterminado para enfermeiros e secretários clínicos	ARS LVT
1 - Falta de recursos humanos 2 - Instalações e equipamento	ARS LVT

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Melhoria hardware 2 - Melhoria PEM 3 - Autonomia financeira	ARS LVT
1 - Contratualização racional e justa 2 - Equipamento informático 3 - Recursos humanos	ARS LVT
1 - Equipamento informático/aplicações 2 - Formação 3 - Dotação de pessoal	ARS LVT
1 - Mobilidade de profissionais 2 - Contratos dos profissionais 3 - Incentivos financeiros	ARS LVT
1 - Recursos físicos 2 - Recursos humanos 3 - Respeito pelo conceito USF	ARS LVT
1 - Alargamento da equipa 2 - Menos utentes/médico 3 - Melhores instalações/material	ARS LVT
1 - Maior autonomia 2 - Recursos de apoio à gestão dos utentes	ARS LVT
1 - Não haver mudança de ordens conforme os apetites da direcção	ARS LVT
1 - Formação 2 - Meios informáticos 3 - Solidariedade institucional	ARS LVT
1 - Sistemas de informação 2 - Consolidação e conformidade da equipa 3 - Climatização da unidade	ARS LVT
1 - Equipamento informático 2 - Contratualização 3 - Aplicação dos incentivos institucionais	ARS LVT
1 - Secretariado clínico 2 - Internalização de exames em ULS	ARS Alentejo
1 - Equipamentos 2 - Contratualização 3 - Acesso a informação importante	ARS Alentejo
1 - Informática 2 - Formação 3 - Espaço	ARS Alentejo
1 - Instalações 2 - Equipamento 3 - Sistemas de informação	ARS Alentejo
1 - Profissionais 2 - Indicadores	ARS Alentejo
1 - Equipamentos de Informática 2 - Fiabilidade e rapidez da PEM e SAM 3 - Instalações	ARS Alentejo
1 - Sistemas Informação 2 - Recursos Humanos 3 - Investigação	ARS Algarve
1 - Espaço físico 2 - Sistemas de Informação 3 - Motivação com a passagem ao Modelo B	ARS Algarve

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Material informático 2 - Material consumo clínico 3 - Apoio institucional	ARS Algarve
1 - Instalações/Equipamentos 2 - Suporte ao SI 3 - Formação	ARS Algarve