

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE
2011**

Porto, 30 de Março de 2011

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

| | |
|---|---|
| Designação | Instituto Português de Oncologia do Porto, Francisco Gentil E.P.E. |
| Localização da sede Telefone e-mail Fax site | Rua Dr. António Bernardino de Almeida 4200-072 Porto +351 22 508 40 00 diripo@ipoporto.min-saude.pt +351 22 508 40 01 http://www.ipoportor.min-saude.pt/ |
| Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail | Não aplicável |

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

(preencher sempre que aplicável)

| Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta | | |
|---|---|---|
| Órgãos | Constituição / Nomeação | Referência e/ou Observações |
| Direcção / Administração | <p>Conselho de Administração</p> <p>Presidente: Licenciado José Maria Laranja Pontes</p> <p>Director Clínico: Licenciado José Manuel Machado Lopes</p> <p>Enfermeira-directora: Enfermeira Maria Isabel Dias Sequeira</p> <p>Vogais:</p> <p>Licenciada Élia do Céu Costa Gomes (até dia 14 de Novembro de 2011 em Gestão corrente do mandato 2008-2010)</p> <p>Licenciada Ana Celeste da Costa Strecht Monteiro (até dia 12 de Dezembro de 2011 em Gestão corrente do mandato 2008-2010)</p> <p>Mestre Marta Alexandra Fartura Braga Temido de Almeida Simões (a partir do dia 13 de Dezembro de 2011)</p> <p>Doutor Francisco Nuno Rocha Gonçalves (a partir do dia 13 de Dezembro de 2011)</p> | Nomeado pelo Despacho nº 16897/2011 dos Ministérios das Finanças e da Administração Publica e da Saúde de 05 de Dezembro de 2011, com efeitos a partir do 5.º dia subsequente da sua assinatura |
| Fiscalização | Fiscal Único Auditor Interno | |
| Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores) | Conselho Consultivo | |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde) | UHGIC UHCTH | |

| | | |
|---|---|--|
| Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | Ética, Qualidade e Segurança do Doente, Controlo da Infecção Hospitalar, Farmácia e Terapêutica, Médica, Enfermagem, Técnicos Superiores, Técnicos Diagnóstico e Terapêutica, Catástrofe, Governação Clínica, Risco, Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, Consumo Clínico, de Antibióticos, Processo Clínico, Úlceras de Pressão. | |
| Gabinete do Utente Telefone e-mail | Gabinete de Apoio ao Doente 225 084 000 Gabinete.apoio.doente@jpoporto.min-saude.pt | |

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

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

| | |
|---|---|
| 1. SONHO – Sistema de Informação dos Hospitais | |
| 2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde | |
| 3. SAM – Sistema de Apoio ao Médico | |
| 4. SAPE – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem | |
| 5. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”) | X |
| 6. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia | X |
| 7. SIES – Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde | |
| 8. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e acompanhamento | X |
| ... | |

C.2. Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

| | |
|--|---|
| 1. OÁSIS (Gestão hospitalar) | X |
| 2. SGICM (Sistema de gestão integrada circuito de medicamento) | X |
| 3. SIBAS (Sistema de gestão de bancos e dadores de sangue) | X |
| 4. SISLAB (Sistema integrado de gestão laboratorial) | X |
| 5. IDS (Imagiologia - Pacs) | X |
| 6. SiiMA (Sistema de informação de radiologia) | X |
| 7. TAOnet (Hospital dia Imuno-hemoterapia) | X |
| 8. SiiMA Rastreios (Gestão de programas de rastreio populacionais) | X |
| 9. E-Deialab (Sistema gestão laboratorial) | X |
| 10. HS-ANAPAT (Anatomia patológica) | X |
| 11. DIET (Nutrição e alimentação) | X |
| 12. HS-NEFRO (Nefrologia) | X |
| 13. ARIA (Radioterapia) | X |
| 14. Hospital Dia (Agendamento Hospital Dia) | X |
| 15. Fotofinder (Dermatologia) | X |
| 16. SHSTGEST (Saúde Ocupacional) | X |

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

Os acessos aos sistemas de informação são protegidos por *passwords*.

Para aplicações *web*, com acesso através da área de aplicações do Portal, a autenticação é realizada por *Single Sign-On*. Para as aplicações em cliente-servidor os acessos são atribuídos individualmente, ou seja, para cada aplicação.

Cada utilizador tem um perfil associado, que limita o acesso às opções das aplicações.

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

| DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO | S | N | Referência e/ou Observações |
|---|----------|----------|------------------------------------|
| 1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde? | X | | |
| 1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso? | X | | |
| 1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)? | X | | |
| <p>1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de referência e admissão à Instituição. 2. Encaminhamentos urgentes ao serviço de Radioterapia Externa (procedimento) 3. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Doente (GAD) 4. Guia do Utente 5. Regulamento do Serviço Social 6. Dossier do Serviço Social 7. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos 8. Contrato programa com a ARS 9. Protocolo com o Centro Hospitalar do Nordeste 10. Protocolo com o Centro Hospitalar do Médio Ave 11. Protocolo com o Centro Hospitalar Douro e Vouga 12. Protocolo Oncologia Pediátrica IPO/HSJ. 13. Protocolo com Hospital da Luz 14. Protocolo com Hospital de Santa Maria (Porto) | | | |

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

| Medidas implementadas | Sim | Não | Referência e/ou Observações |
|---|------------|------------|--|
| 1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição | X | | Direcção Clínica, Direcção de Enfermagem, Governação Clínica e Gabinete de Qualidade. |
| 1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação | X | | Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços |
| 1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos | X | | Ver Anexo 1 |
| 1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho? | X | | |
| 1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar | X | | Os indicadores utilizados estão definidos por Serviço. |
| 1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)? | X | | |
| 1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos? | X | | Após análise dos desvios o Conselho de Administração reúne com os serviços para implementar medidas correctivas. |
| 1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes? | X | | |
| 1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)? | X | | No Sistema de Informação Hospitalar foram criadas ferramentas de análise e controlo dos registos de informação. |
| 1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos? | X | | |
| 1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo) | | | Ver Anexo 2 |
| 1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades? | X | | |
| 1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho? | X | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar | X | | Disponível em http://www.ipoportor.min-saude.pt/InfoUtente/TempoMaxRespGar/?sm=3_7 |
| 1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde? | | X | |
| 1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar. | | X | |
| 1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar. | | X | Dada a posição na Rede de Referenciação não referenciamos doentes para outros estabelecimentos de saúde. |
| 1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho? | X | | |
| 1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo) | X | | Adicionalmente a Governação Clínica faz, periodicamente, relatórios de sugestões e melhorias. Ver Anexo 3 |
| 1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção? | X | | |
| 1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde? | X | | |
| 1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar | | X | |
| 1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde? | X | | |
| 1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações) | X | | Ver Anexo 3 |

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2011

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

HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde

| Descrição | Tempo médio de resposta ao pedido (dias) | Consultas Realizadas |
|-------------------|--|----------------------|
| Muito Prioritário | 12,9 | 8 |
| Prioritário | 10,0 | 1.647 |
| Normal | 35,8 | 515 |
| Total | 16,2 | 2.170 |

Nota: os dados disponibilizados referem-se ao programa da Consulta a Tempo e Horas e foram obtidos a partir do sistema informático da instituição.

Cirurgia programada

Cirurgia Cataratas

| Descrição | TGR da entidade (meses) | TR da entidade Ano 2011 (meses) |
|---|-------------------------|---------------------------------|
| Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,1 | |
| Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,5 | 0,26 |
| Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 2 | |
| Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 5,3 | 2,05 |

Fonte SIGLIC

Indicadores do ano de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores do ano de 2010 extraídos a 14.11.2011

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

Cirurgia Oncológica

| Descrição | TGR da entidade (meses) | TR da entidade Ano 2011 (meses) |
|---|-------------------------|---------------------------------|
| Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,1 | 0,05 |
| Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,5 | 0,26 |
| Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 1,5 | 0,65 |
| Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 2 | 0,74 |

Fonte SIGLIC

Indicadores do ano de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores do ano de 2010 extraídos a 14.11.2011

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

Restantes Patologias

| Descrição | TGR da entidade (meses) | TR da entidade Ano 2011 (meses) |
|---|-------------------------|---------------------------------|
| Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,1 | 0,06 |
| Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 0,5 | 0,26 |
| Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 2 | 0,66 |
| Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar | 9 | 1,11 |

Fonte SIGLIC

Indicadores do ano de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores do ano de 2010 extraídos a 14.11.2011

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

Os tempos de resposta garantidos (TRG) respeitam o previsto na Portaria nº 1529/2008 de 26 de Dezembro e Portaria nº1306 de 2008 de 11 de Novembro

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

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(Centros de Saúde, USF, Extensões)

Não aplicável

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros Hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA: Produção 2011 e 2010

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

| ESPECIALIDADE | Consultas Realizadas | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|-----------------|----------------|--------------|
| | Nº 1 ^{as} Consultas | | Var. 10/11 2 | Total Consultas | | Var. 10/11 2 |
| | 2011 | 2010 | (%) | 2011 | 2010 | (%) |
| Anestesiologia | 4.103 | 4.316 | -5% | 5.264 | 5.353 | -2% |
| Angiologia e Cirurgia Vascular | 75 | 73 | 3% | 112 | 123 | -9% |
| Cardiologia | 658 | 665 | -1% | 1.937 | 2.075 | -7% |
| Cirurgia Geral | 7.898 | 7.715 | 2% | 27.889 | 27.011 | 3% |
| Cirurgia Pediátrica | 44 | 43 | 2% | 133 | 139 | -4% |
| Cir. Plást Rec. e Estética | 1.724 | 1.410 | 22% | 7.821 | 7.453 | 5% |
| Dermato-Venereologia | 2.398 | 2.326 | 3% | 6.167 | 6.411 | -4% |
| Diabetologia | 216 | 189 | 14% | 871 | 936 | -7% |
| Dor | 215 | 244 | -12% | 755 | 838 | -10% |
| Endocrinologia e Nutrição | 1.102 | 747 | 48% | 5.635 | 5.727 | -2% |
| Estomatologia | 1.593 | 1.574 | 1% | 6.805 | 7.180 | -5% |
| Gastroenterologia | 723 | 715 | 1% | 1.789 | 1.715 | 4% |
| Genética Médica | 520 | 611 | -15% | 946 | 1.116 | -15% |
| Ginecologia | 2.106 | 1.889 | 11% | 6.679 | 6.426 | 4% |
| Imuno-hemoterapia | 2.835 | 3.598 | -21% | 17.228 | 17.812 | -3% |
| Medicina Física e Reabilitação | 1.051 | 1.034 | 2% | 4.928 | 4.820 | 2% |
| Medicina Interna | 4.070 | 4.029 | 1% | 5.875 | 5.896 | 0% |
| Medicina Curativa | 0 | 1 | -100% | 0 | 1 | -100% |
| Nefrologia | 227 | 226 | 0% | 1.721 | 1.496 | 15% |
| Neurocirurgia | 577 | 443 | 30% | 2.073 | 1.849 | 12% |
| Neurologia | 334 | 290 | 15% | 1.028 | 1.009 | 2% |
| Oftalmologia | 2.148 | 1.341 | 60% | 6.752 | 5.005 | 35% |
| Oncologia Médica | 6.809 | 7.023 | -3% | 46.224 | 47.567 | -3% |
| Ortopedia | 193 | 259 | -25% | 687 | 798 | -14% |
| Otorrinolaringologia | 1.462 | 1.341 | 9% | 5.399 | 5.144 | 5% |
| Pediatria | 518 | 399 | 30% | 6.789 | 5.913 | 15% |
| Pneumologia | 514 | 376 | 37% | 1.902 | 1.160 | 64% |
| Psiquiatria | 728 | 419 | 74% | 3.291 | 2.345 | 40% |
| Urologia | 2.491 | 2.368 | 5% | 7.838 | 7.577 | 3% |
| Consultas Medicina do Trabalho | 138 | 142 | -3% | 1.210 | 1.212 | 0% |
| Hematologia | 1.172 | 902 | 30% | 12.937 | 11.370 | 14% |
| Transplantes de Medula | 362 | 342 | 6% | 5.967 | 5.947 | 0% |
| Radioterapia Externa | 4.944 | 4.394 | 13% | 22.514 | 22.272 | 1% |
| Radioterapia - Braquiterapia | 665 | 902 | -26% | 2.012 | 2.254 | -11% |
| Medicina Nuclear | 118 | 93 | 27% | 158 | 100 | 58% |
| Consultas de Grupo | 9.864 | 9.983 | -1% | 22.688 | 22.233 | 2% |
| Consultas SANP | 6.136 | 4.501 | 36% | 12.844 | 11.958 | 7% |
| Total Consultas Médicas | 70.731 | 66.923 | 6% | 264.868 | 258.241 | 3% |

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2011 – SISTEMA CTH

(Fonte: Sistema informático da Instituição)

| Especialidade da consulta | Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados. | | | Consultas Realizadas em 2011. Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade. | | | | |
|------------------------------------|--|---|--|--|--|---|---|---|
| | N.º Pedidos já agendados | Tempo Médio de resposta previsto (dias) | Tempo Máximo de resposta previsto (dias) | Consultas Realizadas | Consultas Muito Prioritárias realizadas dentro do tempo | Consultas Prioritárias realizadas dentro do tempo | Consultas Prioridade Normal realizadas dentro do tempo | Consultas realizadas fora do tempo |
| Cirurgia Geral | 32 | 17,4 | 58 | 973 | 4 | 831 | 136 | 2 |
| Cirurgia Plástica e Reconstructiva | 4 | 23,0 | 27 | 181 | 0 | 137 | 44 | 0 |
| Dermatologia | 21 | 34,0 | 42 | 192 | 0 | 4 | 186 | 2 |
| Endocrinologia | 1 | 117,0 | 117 | 45 | 0 | 5 | 39 | 1 |
| Estomatologia | 1 | 12,0 | 12 | 26 | 0 | 0 | 26 | 0 |
| Gastrenterologia | 2 | 18,5 | 21 | 13 | 0 | 6 | 7 | 0 |
| Genética Médica | 70 | 150,0 | 245 | 50 | 0 | 0 | 36 | 14 |
| Ginecologia | 0 | 0,0 | 0 | 88 | 0 | 82 | 5 | 1 |
| Hematologia Clínica | 2 | 25,0 | 30 | 91 | 1 | 89 | 1 | 0 |
| Neurocirurgia | 1 | 23,0 | 23 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Neurologia | 0 | 0,0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 1 |
| Oftalmologia | 0 | 0,0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Oncologia Médica | 0 | 0,0 | 0 | 102 | 0 | 94 | 1 | 7 |
| ORL | 0 | 0,0 | 0 | 54 | 0 | 44 | 10 | 0 |
| Ortopedia | 0 | 0,0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Pediatria | 0 | 0,0 | 0 | 10 | 0 | 7 | 3 | 0 |
| Pneumologia | 1 | 6,0 | 6 | 47 | 0 | 46 | 1 | 0 |
| Radioterapia | 0 | 0,0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Urologia | 7 | 7,4 | 16 | 284 | 1 | 281 | 2 | 0 |
| Total | 142 | 85,6 | 245 | 2.170 | 7 | 1.636 | 499 | 28 |

Nota: TMRG Oncologia para Especialidade Oncologia Médica e TMRG Geral para as restantes.

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2011 e 2010

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

| Tipo de serviços | Produção cirúrgica programada | | | Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) | | | Mediana de Tempo de Espera | | |
|---------------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------|--|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|
| | Operados 2011 | Operados 2010 | Δ Homóloga Operados (%) | Entradas em LIC 2011 | Entradas em LIC 2010 | Δ Homóloga Entradas em LIC (%) | Mediana TE da LIC 2011 (meses) | Mediana TE da LIC 2010 (meses) | Δ Homóloga Mediana TE da LIC (meses) (%) |
| Cirurgia Cabeça e Pescoço | 583 | 537 | 8,6% | 640 | 598 | 7,0% | 0,6 | 1,03 | -41,7% |
| Cirurgia Cardiorácica | 96 | 100 | -4,0% | 119 | 118 | 0,8% | 0,63 | 0,93 | -32,3% |
| Cirurgia Geral | 4.963 | 4.936 | 0,5% | 5.207 | 5.114 | 1,8% | 0,53 | 0,7 | -24,3% |
| Cirurgia Pediátrica | 147 | 124 | 18,5% | 175 | 125 | 40,0% | | 1,1 | -100,0% |
| Cirurgia Plástica | 1.136 | 1.133 | 0,3% | 1.266 | 1.250 | 1,3% | 6,83 | 6,83 | 0,0% |
| Cirurgia Vascular | 16 | 19 | -15,8% | 18 | 19 | -5,3% | | 0,7 | -100,0% |
| Dermatologia | 938 | 1.049 | -10,6% | 941 | 1.049 | -10,3% | 3,1 | | |
| Estomatologia | 430 | 444 | -3,2% | 429 | 446 | -3,8% | | 1,07 | -100,0% |
| Ginecologia | 429 | 412 | 4,1% | 490 | 469 | 4,5% | 1,5 | 1,17 | 28,2% |
| Hematologia | 111 | 83 | 33,7% | 137 | 104 | 31,7% | 0,4 | 0,72 | -44,4% |
| Oftalmologia | 1.012 | 697 | 45,2% | 1.060 | 759 | 39,7% | 1,2 | 1,63 | -26,4% |
| Ortopedia | 26 | 20 | 30,0% | 24 | 22 | 9,1% | 0,87 | 0,9 | -3,3% |
| ORL | 523 | 447 | 17,0% | 596 | 562 | 6,0% | 0,8 | 0,92 | -13,0% |
| Neurocirurgia | 158 | 145 | 9,0% | 177 | 160 | 10,6% | 1,47 | 1,75 | -16,0% |
| Urologia | 672 | 606 | 10,9% | 798 | 772 | 3,4% | 1,43 | 1,6 | -10,6% |

Fonte: SIGLIC

Indicadores de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores de 2010 extraídos a 14.11.2011

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2011 (Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Cirurgia das cataratas

| Tipo Serviço | Operados 2011 | Operados Prioridade 4 realizados até | Operados Prioridade 3 realizados até | Operados Prioridade 2 realizados até | Operados Prioridade 1 realizados até | Cirurgias realizadas fora do TMRG |
|--------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Oftalmologia | 972 | 0 | 1 | 0 | 971 | 0 |

Fonte: SIGLIC

Indicadores de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores de 2010 extraídos a 14.11.2011

Cirurgia Oncológica

| Tipo Serviço | Operados 2011 | Operados Prioridade 4 realizados até | Operados Prioridade 3 realizados até | Operados Prioridade 2 realizados até | Operados Prioridade 1 realizados até | Cirurgias realizadas fora do TMRG |
|---------------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Cirurgia Cabeça e Pescoço | 182 | 0 | 6 | 132 | 34 | 10 |
| Cirurgia Cardiorácica | 74 | 0 | 0 | 54 | 3 | 17 |
| Cirurgia Geral | 2.411 | 0 | 23 | 2.083 | 262 | 43 |
| Cirurgia Pediátrica | 29 | 0 | 0 | 1 | 28 | 0 |
| Cirurgia Plástica | 519 | 0 | 3 | 124 | 391 | 1 |
| Dermatologia | 509 | 0 | 2 | 154 | 353 | 0 |
| Estomatologia | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ginecologia | 173 | 0 | 0 | 132 | 9 | 32 |
| Hematologia | 4 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| Oftalmologia | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Ortopedia | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Otorrinolaringologia | 331 | 0 | 5 | 32 | 260 | 34 |
| Neurocirurgia | 40 | 0 | 1 | 25 | 9 | 5 |
| Urologia | 526 | 1 | 2 | 85 | 301 | 137 |

Fonte: SIGLIC

Indicadores de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores de 2010 extraídos a 14.11.2011

Restantes Patologias

| Tipo Serviço | Operados 2011 | Operados Prioridade 4 realizados até | Operados Prioridade 3 realizados até | Operados Prioridade 2 realizados até | Operados Prioridade 1 realizados até | Cirurgias realizadas fora do TMRG |
|---------------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Cirurgia Cabeça e Pescoço | 401 | 0 | 15 | 172 | 211 | 3 |
| Cirurgia Cardiorácica | 22 | 0 | 0 | 18 | 4 | 0 |
| Cirurgia Geral | 2.552 | 1 | 10 | 899 | 1.626 | 16 |
| Cirurgia Pediátrica | 118 | 0 | 0 | 4 | 111 | 3 |
| Cirurgia Plástica | 617 | 0 | 3 | 45 | 480 | 89 |
| Cirurgia Vascular | 16 | 0 | 0 | 3 | 13 | 0 |
| Dermatologia | 429 | 0 | 1 | 68 | 360 | 0 |
| Estomatologia | 429 | 0 | 0 | 0 | 429 | 0 |
| Ginecologia | 256 | 0 | 4 | 89 | 156 | 7 |
| Hematologia | 107 | 0 | 0 | 0 | 107 | 0 |
| Ortopedia | 24 | 0 | 0 | 17 | 5 | 2 |
| Otorrinolaringologia | 192 | 0 | 4 | 54 | 133 | 1 |
| Neurocirurgia | 118 | 0 | 5 | 97 | 12 | 4 |
| Urologia | 146 | 9 | 3 | 13 | 111 | 10 |

Fonte: SIGLIC

Indicadores de 2011 extraídos a 21.02.2012

Indicadores de 2010 extraídos a 14.11.2011

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM
DOENÇAS CARDIOVASCULARES em 2011 e 2010
(Fonte: Registo Nacional de Doenças Cardiovasculares)

Não aplicável

Anexo 1

Indicadores Contrato Programa

Ver acordo modificativo para 2011 assinado entre o IPO Porto e a ACSS.

Anexo 1

Exemplo de Indicadores Internos

Comparação Lista de Espera da Consulta Externa último dia mês N com a Lista de Espera último dia mês N-1

| Especialidade | 31 do Mês N-1 (1) | | | 31 do Mês N (1) | | | Variação Mês N-1/Mês N (3) = (2) - (1) | | |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|--------------------|---------------------|----------------------|---|---------------------|----------------------|
| | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) |
| Cirurgia Geral | | | | | | | | | |
| Cirurgia Pediátrica | | | | | | | | | |
| Cirurgia Plástica | | | | | | | | | |
| Dermatologia | | | | | | | | | |
| Endocrinologia | | | | | | | | | |
| Estomatologia | | | | | | | | | |
| Gastroenterologia | | | | | | | | | |
| Genética | | | | | | | | | |
| Ginecologia | | | | | | | | | |
| Hematologia | | | | | | | | | |
| Imuno-hemoterapia | | | | | | | | | |
| Neurologia | | | | | | | | | |
| Neurocirurgia | | | | | | | | | |
| Oftalmologia | | | | | | | | | |
| Oncologia Médica | | | | | | | | | |
| ORL | | | | | | | | | |
| Ortopedia | | | | | | | | | |
| Pediatria | | | | | | | | | |
| Pneumologia | | | | | | | | | |
| Radioterapia | | | | | | | | | |
| Transplantes de Medula | | | | | | | | | |
| Urologia | | | | | | | | | |
| Total Geral | | | | | | | | | |
| Total Geral sem Genética | | | | | | | | | |

Anexo 1

Comparação Lista de Espera para Cirurgia último dia mês N com a Lista de Espera último dia mês N-1

| Especialidade | 31 do Mês N-1 (1) | | | 31 do Mês N (1) | | | Variação Mês N-1/Mês N (3) = (2) - (1) | | |
|------------------------|----------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|---|------------------|-------------------|
| | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) | Inscritos | Máximo TE (dias) | Mediana TE (dias) |
| Cirurgia Geral | | | | | | | | | |
| Cirurgia Pediátrica | | | | | | | | | |
| Cirurgia Plástica | | | | | | | | | |
| Dermatologia | | | | | | | | | |
| Estomatologia | | | | | | | | | |
| Ginecologia | | | | | | | | | |
| Neurocirurgia | | | | | | | | | |
| Oftalmologia | | | | | | | | | |
| ORL | | | | | | | | | |
| Ortopedia | | | | | | | | | |
| Transplantes de Medula | | | | | | | | | |
| Urologia | | | | | | | | | |
| Total Geral | | | | | | | | | |

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2011

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC

Mês: Maio

| Âmbito | Grupo de Patologia | Serviço de Saúde | Muito Prioritário | | | Prioritário | | | Normal | | | |
|---------------------------|--------------------|--|-------------------|------|----------------------------|-------------|------|----------------------------|----------|------|----------------------------|---|
| | | | Total UC | TMRG | Máximo Tempo Espera (Dias) | Total UC | TMRG | Máximo Tempo Espera (Dias) | Total UC | TMRG | Máximo Tempo Espera (Dias) | |
| Internamento | Oncologia | C. Plást. Rec.-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Cirurgia Plástica-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Cirurgia Torácica-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Ginecologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Neurocirurgia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Cabeça e Pescoço | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Digestivo | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Endócrino | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Mama | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Pele | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Tecido Conjuntivo Osso | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | ORL-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Ortopedia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Transplante Prog. Hematop.-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Urologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Oncologia Total | | | | | ● | | | ● | | ● |
| Internamento Total | | | | | ● | | | ● | | ● | | |
| Ambulatório | Catarata | Oftalmologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Catarata Total | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | Oncologia | C. Plást. Rec.-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Dermatologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Estomatologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Ginecologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Oftalmologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Cabeça e Pescoço | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Digestivo | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Endócrino | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Mama | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Pele | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Onc. Cirúrgico-C. Tecido Conjuntivo Osso | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Transplante Prog. Hematop.-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Urologia-Geral | | | ● | | | ● | | | ● | |
| | | Oncologia Total | | | | | ● | | | ● | | ● |
| | | Ambulatório Total | | | | | ● | | | ● | | ● |
| Total | | | | | ● | | | ● | | ● | | |

Anexo 2

Tempos de Resposta Garantidos do IPO Porto - EPE

1. Primeiras Consultas

| Descrição | TMRG | TRG |
|-----------|---------|---------|
| Nível 1 | 30 dias | 30 dias |
| Nível 2 | 15 dias | 15 dias |
| Nível 3 | 7 dias | 7 dias |
| Nível 4 | n.a. | n.a. |

2. Cirurgia Programada

| Descrição | TMRG | TRG |
|------------------------------------|----------|----------|
| Cirurgia para Correção morfológica | 270 dias | 270 dias |
| Nível 1 | 60 dias | 60 dias |
| Nível 2 | 45 dias | 45 dias |
| Nível 3 | 15 dias | 15 dias |
| Nível 4 | 72 horas | 72 horas |

Anexo 3 – Análise Reclamações**A. Reclamações por tipo de problema**

| Problema | N.º |
|--------------------------------|-----|
| Prestação de Cuidados de Saúde | 33 |
| Tempo de espera para cuidados | 17 |
| Doente sem cuidados | 9 |
| Cuidados desadequados | 7 |
| Actos Administrativos/ Gestão | 22 |
| Relacionais/ Comportamentais | 16 |
| Infraestruturas/ Amenidades | 5 |

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

Anexo 3

B. Reclamações por causa para o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

| Causa | N.º |
|---|-----|
| TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO | 7 |
| TEMPO DE ESPERA PARA MCDT | 4 |
| TEMPO DE ESPERA PARA TRATAMENTO MÉDICO | 4 |
| ALTA HOSPITALAR INADEQUADA | 2 |
| ALTA HOSPITALAR PRECOCE | 2 |
| DIFICULDADE / RECUSA NA EMISSÃO DE CREDENCIAIS | 2 |
| FALTA DE PONTUALIDADE | 2 |
| INEXISTÊNCIA DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS | 2 |
| RECUSA DE CONSULTA | 2 |
| TEMPO DE ESPERA NO SERVIÇO DE URGÊNCIA | 2 |
| OUTRAS | 13 |

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

Anexo 3

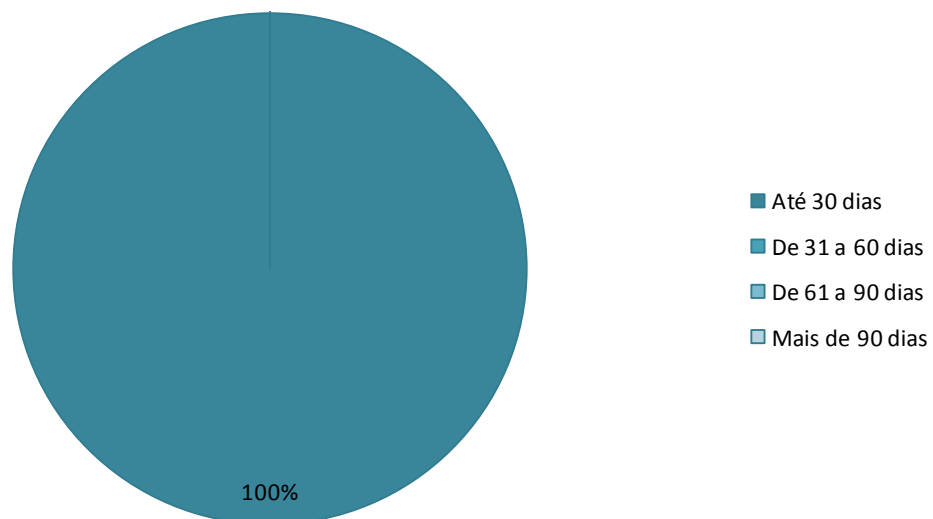
C. Reclamações por Serviço para o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

| Serviço | N.º |
|--|-----|
| CONSULTA EXTERNA | 4 |
| RADIOTERAPIA | 4 |
| IMAGIOLOGIA | 3 |
| CIRURGIA PLÁSTICA/RECONSTRUTIVA – CONSULTA | 2 |
| ONCOLOGIA MÉDICA | 2 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 2 |
| RADIOLOGIA | 2 |
| SERVIÇO DE TRANSPORTES | 2 |
| URGÊNCIA GERAL | 2 |
| OUTROS | 10 |

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

Anexo 3

D. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 75

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.