

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2012**

Porto, 10 de Abril de 2013

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

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

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

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>Direcção / Administração</b>	<p><b>Conselho de Administração</b></p> <p><b>Presidente:</b> Licenciado José Maria Laranja Pontes</p> <p><b>Director Clínico:</b> Licenciado José Manuel Machado Lopes</p> <p><b>Enfermeira-directora:</b> Enfermeira Maria Isabel Dias Sequeira</p> <p><b>Vogais:</b></p> <p>Mestre Marta Alexandra Fartura Braga Temido de Almeida Simões (de 13 de Dezembro de 2011 a dia 31 de Maio de 2012);</p> <p>Doutor Francisco Nuno Rocha Gonçalves, a partir de 13 de Dezembro de 2011;</p> <p>Dr. Ilídio José Nunes de Oliveira Cadilhe, a partir de 01 de Junho de 2012.</p>	<p>Nomeado pelo Despacho n.º 16897/2011 dos Ministérios do Estado e das Finanças e da Saúde de 05 de Dezembro de 2011, com efeitos a partir do dia 13 de Dezembro de 2011 e Despacho n.º 7731/2012 dos Ministérios do Estado e das Finanças e da Saúde de 28 de Maio de 2012, com efeitos a partir do dia 01 de Junho de 2012.</p>
<b>Fiscalização</b>	Fiscal Único Auditor Interno	
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (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	

<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (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.	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	Gabinete de Apoio ao Doente 225 084 000 <a href="mailto:Gabinete.apoio.doente@jpoporto.min-saude.pt">Gabinete.apoio.doente@jpoporto.min-saude.pt</a>	

**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. Mural-D (Processo clínico eletrónico)	X
3. SGICM	X
4. SIBAS	X
5. SISLAB	X
6. IDS (Pacs)	X
7. SiiMA Rastreios	X
8. TAOnet (Hospital Dia Imuno-hemoterapia)	X
9. SiiMA (Imagiologia)	X
10. E-Deialab (Laboratórios)	X
11. HS-ANAPAT	X
12. HS-DIETÉTICA	X
13. HS-NEFROLOGIA	X
14. ARIA (Radioterapia)	X
15. Hospital Dia	X
16. Fotofinder (dermatologia)	X
17. 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 credenciais individuais compostas por um login e uma *password*.

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**

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>1.1.</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>1.3.</b> 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><b>1.4.</b> 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"> <li>1. Política de referência e admissão à Instituição.</li> <li>2. Encaminhamentos urgentes ao serviço de Radioterapia Externa (procedimento)</li> <li>3. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Doente (GAD)</li> <li>4. Guia do Utente</li> <li>5. Regulamento do Serviço Social</li> <li>6. Dossier do Serviço Social</li> <li>7. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos</li> <li>8. Contrato programa com a ARS</li> <li>9. Protocolo com o Unidade Local de Saúde</li> <li>10. Protocolo com o Centro Hospitalar do Médio Ave</li> <li>11. Protocolo com o Centro Hospitalar Douro e Vouga</li> <li>12. Protocolo Oncologia Pediátrica IPO/HSJ.</li> <li>13. Protocolo com Hospital da Luz</li> <li>14. Protocolo com Hospital de Santa Maria (Porto)</li> <li>15. Contrato programa com a ARS - Norte</li> </ol>			

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

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>	X		Direcção Clínica, Direcção de Enfermagem, Governação Clínica e Gabinete de Qualidade.
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>	X		Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços
<b>1.3</b> 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"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	X		Ver Anexo 1
<b>1.4.</b> 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		
<b>1.5</b> 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.
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
<b>1.7</b> 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.
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
<b>1.9</b> 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.
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Ver Anexo 2
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		
<b>1.13</b> 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 <a href="http://www.ipoporto.min-saude.pt/InfoUtente/TempoMaxRespGar/?sm=3_7">http://www.ipoporto.min-saude.pt/InfoUtente/TempoMaxRespGar/?sm=3_7</a>
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		Disponível para consulta no Relatório de Acesso.
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		A pedido do doente ou consulta no site.
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	9,9	12
Prioritário	9,5	1.641
Normal	35,8	760
<b>Total</b>	<b>17,8</b>	<b>2.413</b>

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

Grupo de Patologia		Cataratas	Var 2012/2011 (%)	Oncologia	Var 2012/2011 (%)	Outros	Var 2012/2011 (%)
TR da entidade 2012	Prioridade 1	1,65	-19,51	0,83	12,16	1,25	12,61
	Prioridade 2	0,64		0,67	3,08	0,60	-9,09
	Prioridade 3			0,35	34,62	0,25	-3,85
	Prioridade 4			0,05	0,00	0,05	-16,67

Fonte SIGLIC

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 2012 e 2011

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs Consultas		Var. 11/12	Total Consultas		Var. 11/12
	2012	2011	(%)	2012	2011	(%)
Anestesiologia	4.086	4.103	0%	5.309	5.264	1%
Angiologia e Cirurgia Vascular	47	75	-37%	80	112	-29%
Cardiologia	654	658	-1%	1.972	1.937	2%
Cirurgia Geral	8.441	7.898	7%	27.728	27.889	-1%
Cirurgia Pediátrica	36	44	-18%	128	133	-4%
Cirurgia Plástica Reconstructiva e Estética	1.769	1.724	3%	7.736	7.821	-1%
Dermato-Venereologia	2.526	2.398	5%	6.692	6.167	9%
Diabetologia	213	216	-1%	833	871	-4%
Dor	406	215	89%	1.359	755	80%
Endocrinologia e Nutrição	789	1.102	-28%	5.095	5.635	-10%
Estomatologia	1.562	1.593	-2%	7.035	6.805	3%
Gastroenterologia	757	723	5%	1.961	1.789	10%
Genética Médica	801	520	54%	1.090	946	15%
Ginecologia	1.996	2.106	-5%	6.369	6.679	-5%
Imuno-hemoterapia	3.867	2.592	49%	17.404	16.896	3%
Medicina Física e Reabilitação	1.234	1.051	17%	5.130	4.928	4%
Medicina Interna	4.093	4.070	1%	5.905	5.875	1%
Medicina Curativa	0	0	0%	0	0	0%
Nefrologia	282	227	24%	1.774	1.721	3%
Neurocirurgia	570	577	-1%	1.984	2.073	-4%
Neurologia	863	334	158%	2.182	1.028	112%
Oftalmologia	2.046	2.148	-5%	6.001	6.752	-11%
Oncologia Médica	6.867	6.809	1%	46.322	46.224	0%
Ortopedia	219	193	13%	705	687	3%
Otorrinolaringologia	1.235	1.462	-16%	5.520	5.399	2%
Pediatria	491	518	-5%	6.832	6.789	1%
Pneumologia	493	514	-4%	1.892	1.902	-1%
Psiquiatria	689	728	-5%	3.732	3.291	13%
Urologia	3.436	2.491	38%	9.586	7.838	22%
Consultas Medicina do Trabalho	43	138	-69%	638	1.210	-47%
Hematologia	884	1.172	-25%	12.808	12.937	-1%
Terapia Celular	276	243	14%	439	332	32%
Transplantes de Medula	375	362	4%	6.146	5.967	3%
Radioterapia Externa	4.549	4.944	-8%	26.039	22.514	16%
Radioterapia - Braquiterapia	669	665	1%	2.178	2.012	8%
Medicina Nuclear	125	118	6%	256	158	62%
Consultas de Grupo	9.872	9.864	0%	21.991	22.688	-3%
Consultas SANP	10.742	6.136	75%	12.710	12.844	-1%
<b>Total Consultas Médicas</b>	<b>78.003</b>	<b>70.731</b>	<b>10%</b>	<b>271.561</b>	<b>264.868</b>	<b>3%</b>

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2012 – 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 2012 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	24	16,7	24	1.126	5	933	187	1
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	2	17,0	19	156	1	103	52	0
Cirurgia Torácica	0	0,0	0	1	0	1	0	0
Dermatologia	5	27,2	40	309	0	6	303	0
Endocrinologia	2	42,0	71	65	1	12	51	1
Estomatologia	0	0,0	0	9	0	0	9	0
Gastroenterologia	0	0,0	0	21	0	3	18	0
Genética Médica	0	0,0	0	103	0	0	77	26
Ginecologia	3	12,0	15	82	0	76	5	1
Hematologia Clínica	1	19,0	19	59	0	58	1	0
Neurocirurgia	0	0,0	0	3	0	3	0	0
Neurologia	0	0,0	0	0	0	0	0	0
Oftalmologia	0	0,0	0	1	0	1	0	0
Oncologia Médica	3	22,7	26	105	0	85	4	16
ORL	3	23,0	27	62	3	39	20	0
Ortopedia	0	0,0	0	7	0	5	2	0
Pediatria	0	0,0	0	5	1	4	0	0
Pneumologia	5	17,6	21	50	0	49	1	0
Radioterapia	0	0,0	0	0	0	0	0	0
Urologia	6	14,5	16	249	0	244	4	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>18,9</b>	<b>71</b>	<b>2.413</b>	<b>11</b>	<b>1.622</b>	<b>734</b>	<b>46</b>

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

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2012 e 2011

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Serviço	Operados			Entradas LIC			Mediana TE da LIC 2012 (meses)		
	2012	2011	Var. 12/11 (%)	2012	2011	Var. 12/11 (%)	2012	2011	Var. 12/11 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	519	583	-10,98	592	640	-7,5	1,23	0,6	105
Cirurgia Cardiotorácica	109	96	13,54	116	119	-2,52	1,3	0,63	106,35
Cirurgia Geral	2810	2913	-3,54	3142	3103	1,26	0,9	0,57	57,89
Cirurgia Pediátrica	202	147	37,41	215	175	22,86			
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1227	1136	8,01	1394	1266	10,11	9,07	6,83	32,8
Cirurgia Vascular	12	16	-25	12	18	-33,33			
Dermatologia	1114	938	18,76	1115	941	18,49		3,1	
Estomatologia	520	430	20,93	521	429	21,45	0,83		
Ginecologia	445	429	3,73	444	490	-9,39	1,8	1,47	22,45
Neurocirurgia	164	158	3,8	172	177	-2,82	0,87	1,47	-40,82
Oftalmologia	989	1012	-2,27	1003	1060	-5,38	1,03	1,2	-14,17
Ortopedia	21	26	-19,23	24	24	0	0,7	0,87	-19,54
Otorrinolaringologia	495	523	-5,35	600	596	0,67	0,8	0,8	0
Onc Cirúrgica - Mama	2112	2050	3,02	2330	2104	10,74	1,13	0,5	126
Transplante Medula Óssea	126	111	13,51	137	137	0	0,52	0,4	30
Urologia	759	672	12,95	867	798	8,65	1,13	1,47	-23,13

Fonte SIGLIC

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)

### Oncologia

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pesc	126	-30,77	7	-30	21	-38,24	88	-33,33	10	66,67	0	
Cirurgia Cardiotorácica	67	-9,46	5	-70,59	20	566,67	41	-24,07	1		0	
Cirurgia Geral	1496	-0,27	46	48,39	80	-54,02	1356	6,44	14	-33,33	0	
Cirurgia Pediátrica	23	-20,69	0		22	-21,43	1	0	0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	494	-4,82	2	100	392	0,26	99	-20,16	1	-66,67	0	
Cirurgia Vascular	0		0		0		0		0		0	
Dermatologia	604	18,66	0		384	8,78	220	42,86	0	-100	0	
Estomatologia	0	-100	0		0	-100	0		0		0	
Ginecologia	165	-4,62	32	0	88	877,78	45	-65,91	0		0	
Neurocirurgia	39	-2,5	3	-40	11	22,22	23	-8	2	100	0	
Oftalmologia	3	0	1		0		2	0	0	-100	0	
Ortopedia	1	-50	0		0		1	-50	0		0	
Otorrinolaringologia	342	3,32	22	-35,29	277	6,54	41	28,13	2	-60	0	
Onc Cirúrgica - Mama	957	5,05	31	158,33	64	-27,27	859	6,18	3	50	0	
Transplante Medula Óssea	2	-50	0		2	-33,33	0	-100	0		0	
Urologia	570	8,37	197	43,8	195	-35,22	173	103,53	4	100	1	0

Fonte SIGLIC

## Outras Patologias

Serviço	Operados		Operados >TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)
Cirurgia Cabeça e Pescoço	393	-2	6	100	247	17,06	128	-25,58	12	-20	0	
Cirurgia Cardiorácica	42	90,91	1		16	300	25	38,89	0		0	
Oncologia Cirúrgica	1314	-7,01	10	-9,09	799	-4,43	496	-11,11	9	12,5	0	
Cirurgia Pediátrica	179	51,69	0	-100	176	58,56	3	-25	0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	733	18,8	75	-15,73	575	19,79	78	73,33	4	33,33	1	
Cirurgia Vascular	12	-25	0		9	-30,77	3	0	0		0	
Dermatologia	510	18,88	0		386	7,22	123	80,88	1	0	0	
Estomatologia	520	21,21	0		520	21,21	0		0		0	
Ginecologia	280	9,38	17	142,86	231	48,08	27	-69,66	4	0	1	
Neurocirurgia	125	5,93	2	-50	64	433,33	55	-43,3	3	-40	1	
Oftalmologia	36	-2,7	0		30	20	4	-42,86	1	-75	1	0
Ortopedia	20	-16,67	1	-50	6	20	13	-23,53	0		0	
Otorrinolaringologia	153	-20,31	3	200	140	5,26	6	-88,89	2	-50	2	
Onc. Cirúrgica - Mama	1155	1,4	1	-80	942	19,24	212	-37,83	0	-100	0	-100
Transplante Medula Óssea	124	15,89	0		124	15,89	0		0		0	
Urologia	189	29,45	11	10	118	6,31	42	223,08	13	333,33	5	-44,44

Fonte SIGLIC

## Cirurgia das cataratas

Serviço	Operados		Operados >TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)	2012	Var. 12/11 (%)
Oftalmologia	950	-2,26	2		945	-2,68	3		0	-100	0	

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 2012 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									
<b>Total Geral</b>									

**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									
<b>Total Geral</b>									

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2012

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC			Muito Prioritário			Prioritário			No mal			
Mês	Mês		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 Pediátrica- Geral			●			●			●	
		Cirurgia Torácica- Geral			●				●		●	
		Ginecologia- Geral			●				●		●	
		Neurocirurgia- Geral			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Cabeça e Pescoço			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Digestivo			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Endócrino			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Mama			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Pele			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Tecido Conjuntivo Osso			●				●		●	
		ORL- Geral			●				●		●	
		Otopediá- Geral			●				●		●	
		Transplante Prog. Hematop.- Geral			●				●		●	
		Urologia- Geral			●				●		●	
		<b>Oncologia Total</b>					●			●		●
<b>Internamento Total</b>					●			●		●		
Ambulatório	Catarata	Oftalmologia- Geral			●			●			●	
		<b>Catarata Total</b>					●		●		●	
	Oncologia	C. Plást. Rec.-Geral			●				●		●	
		Dermatologia- Geral			●				●		●	
		Estomatologia- Geral			●				●		●	
		Ginecologia- Geral			●				●		●	
		Oftalmologia- Geral			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Cabeça e Pescoço			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Digestivo			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Endócrino			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Mama			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Pele			●				●		●	
		Onc. Cirúrgica- Tecido Conjuntivo Osso			●				●		●	
		Transplante Prog. Hematop.- Geral			●				●		●	
		Urologia- Geral			●				●		●	
		<b>Oncologia Total</b>					●			●		●
		<b>Ambulatório Total</b>					●			●		●
<b>Total</b>					●			●		●		

## 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	40
Tempo de espera para cuidados	24
Doente sem cuidados	9
Cuidados desadequados	7
Actos Administrativos/ Gestão	23
Relacionais/ Comportamentais	16
Infraestruturas/ Amenidades	0

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

## Anexo 3

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

Causa	N.º
Deficiente organização do transporte de doentes	7
Tempo de espera para atendimento	5
Falta de Qualidade na Assistência	4
Tempo de espera para MCDT	3
Alta hospitalar precoce	3
Tempo de espera para cirurgia	3
Falta de Assistência	3
Tempo de espera para tratamento médico	3
Falta de Resposta	2
Dificuldade de marcação de consulta	2
Demora na Resposta	2
Alta hospitalar inadequada	2
Tempo de espera para consultas de especialidade	2
Outras	12

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

## Anexo 3

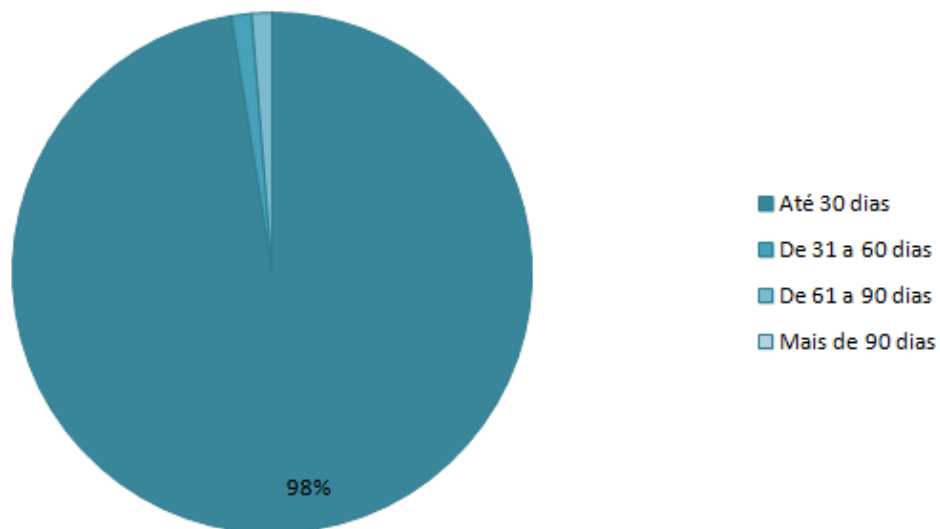
## C. Reclamações por Serviço para o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

Serviço	N.º
Serviço de Transportes	6
Oncologia Médica	4
Urologia	4
Radiologia	2
Admissão de doentes	2
Cuidados Continuados	2
Direção Clínica	2
Gastreenterologia	2
Gestão de Doentes	2
Pneumologia	2
Outros	12

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

### Anexo 3

#### D. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 79

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.