

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2013**

Porto, 2 de Abril de 2014

## 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>	<b>Conselho de Administração</b> <b>Presidente:</b> José Maria Laranja Pontes <b>Director Clínico:</b> José Manuel Machado Lopes <b>Enfermeira-directora:</b> Maria Isabel Dias Sequeira <b>Vogais:</b> Francisco Nuno Rocha Gonçalves; Ilídio José Nunes de Oliveira Cadilhe.	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.
<b>Fiscalização</b>	Fiscal Único: Rodrigo Carvalho & M.Gregório, Lda., representada por Rodrigo Mário Oliveira Carvalho Serviço de Auditoria Interna: Responsável Sónia Cruz	
<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, Transfusional.	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	Gabinete de Apoio ao Doente 225 084 000 (Extensão 3494) <a href="mailto:Gabinete.apoio.doente@jpoporto.min-saude.pt">Gabinete.apoio.doente@jpoporto.min-saude.pt</a> <a href="mailto:Jose.ferreira@jpoporto.min-saude.pt">Jose.ferreira@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)	13. SIIMA - Medicina Física e Reabilitação
2. Mural-D (Processo clínico eletrónico)	14. TAOnet (Hospital Dia Imuno-hemoterapia)
3. SGICM	15. E-Deialab (Laboratórios)
4. SIBAS	16. HS-ANAPAT
5. SISLAB	17. HS-DIETÉTICA
6. IDS (Pacs)	18. HS-NEFROLOGIA
7. SiiMA Rastreios	19. ARIA (Radioterapia)
8. SIIMA, RIS - Radiologia e Radiologia de intervenção	20. Hospital Dia
9. SIIMA - Medicina Nuclear	21. Fotofinder (dermatologia)
10. SIIMA - Gastroenterologia	22. SHSTGEST (Saúde Ocupacional)
11. SIIMA - Pneumologia	23. CRIOLAB
12. SIIMA - Cardiologia	

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**

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 Atividades 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"> <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://ipoporto.pt/informacao-ao-utente/tempo-maximo-de-resposta/">http://ipoporto.pt/informacao-ao-utente/tempo-maximo-de-resposta/</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 2013**

(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	6,2	13
Prioritário	9,0	2.376
Normal	29,9	927
<b>Total</b>	<b>14,8</b>	<b>3.316</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		Oncologia	Var 2013/2012 (%)	Oftalmologia	Var 2013/2012 (%)	Outros	Var 2013/2012 (%)
TR da entidade 2013	Prioridade 1	0,82	-1,20	1,65	0,00	1,54	23,20
	Prioridade 2	0,89	32,84	0,33	-48,44	0,76	26,67
	Prioridade 3	0,69	97,14	0,02		0,34	36,00
	Prioridade 4			0,02		0,03	-40,00

Fonte SIGLIC: 1 Abril 2014

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 2013 e 2012

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs Consultas		Var. 12/13	Total Consultas		Var. 12/13
	2013	2012	(%)	2013	2012	(%)
Anestesiologia	4.287	4.086	5%	5.619	5.309	6%
Angiologia e Cirurgia Vascul	5	47	-89%	9	80	-89%
Cardiologia	606	654	-7%	1.934	1.972	-2%
Cirurgia Geral	8.005	8.441	-5%	27.439	27.728	-1%
Cirurgia Pediátrica	38	36	6%	107	128	-16%
Cir. Plást Rec. e Estética	1.781	1.769	1%	7.737	7.736	0%
Dermato-Venereologia	2.440	2.526	-3%	6.578	6.692	-2%
Diabetologia	223	213	5%	852	833	2%
Dor	554	406	36%	1.764	1.359	30%
Endocrinologia e Nutrição	822	789	4%	5.000	5.095	-2%
Estomatologia	1.717	1.562	10%	7.469	7.035	6%
Gastroenterologia	468	757	-38%	1.627	1.961	-17%
Genética Médica	1.171	801	46%	1.360	1.090	25%
Ginecologia	1.420	1.996	-29%	5.395	6.369	-15%
Imuno-hemoterapia	4.671	4.143	13%	18.260	17.843	2%
Medicina Física e Reabilitação	1.242	1.234	1%	5.147	5.130	0%
Medicina Interna	4.275	4.093	4%	5.744	5.905	-3%
Nefrologia	240	282	-15%	1.643	1.774	-7%
Neurocirurgia	638	570	12%	1.903	1.984	-4%
Neurologia	338	863	-61%	2.011	2.182	-8%
Oftalmologia	2.094	2.046	2%	5.538	6.001	-8%
Oncologia Médica	5.258	6.867	-23%	41.847	46.322	-10%
Ortopedia	208	219	-5%	687	705	-3%
Otorrinolaringologia	1.297	1.235	5%	5.327	5.520	-3%
Pediatria	369	491	-25%	5.816	6.832	-15%
Pneumologia	522	493	6%	2.302	1.892	22%
Psiquiatria	716	689	4%	3.989	3.732	7%
Urologia	2.253	3.436	-34%	8.003	9.586	-17%
Consultas Medicina do Trabalho	34	43	-21%	671	638	5%
Hematologia	688	884	-22%	12.693	12.808	-1%
Transplantes de Medula	434	375	16%	7.031	6.146	14%
Radioterapia Externa	7.226	4.549	59%	26.123	26.039	0%
Radioterapia - Braquiterapia	794	669	19%	2.230	2.178	2%
Medicina Nuclear	165	125	32%	319	256	25%
Consultas de Grupo	10.708	9.872	8%	23.813	21.991	8%
Consultas SANP	12.216	10.742	14%	13.581	12.710	7%
<b>Total Consultas Médicas</b>	<b>79.923</b>	<b>78.003</b>	<b>2%</b>	<b>267.568</b>	<b>271.561</b>	<b>-1%</b>

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2013 – 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 2013 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	18	15,2	36	1.591	7	1.342	241	1
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	8	27,5	36	192	2	101	89	0
Cirurgia Torácica	0	n.a.	n.a.	1	0	1	0	0
Dermatologia	148	82,7	99	408	1	8	393	6
Endocrinologia	0	0,0	0	57	0	10	46	1
Estomatologia	0	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Gastrenterologia	1	31,0	31	13	0	5	8	0
Genética Médica	24	67,0	150	113	0	1	112	0
Ginecologia	1	19,0	19	165	0	160	5	0
Hematologia Clínica	4	32,0	35	85	1	80	4	0
Neurocirurgia	0	n.a.	n.a.	4	0	4	0	0
Neurologia	0	n.a.	n.a.	9	0	7	2	0
Oftalmologia	0	n.a.	n.a.	1	0	1	0	0
Oncologia Médica	6	20,7	30	162	0	113	4	45
ORL	4	16,5	20	74	0	68	6	0
Ortopedia	0	n.a.	n.a.	7	0	6	1	0
Pediatria	0	n.a.	n.a.	12	1	10	1	0
Pneumologia	1	14,0	14	57	0	54	3	0
Radioterapia	0	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Urologia	5	9,8	20	365	1	354	10	0
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>67,1</b>	<b>150</b>	<b>3.316</b>	<b>13</b>	<b>2.325</b>	<b>925</b>	<b>53</b>

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

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2013 e 2012

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Serviço	Operados			Entradas LIC			Mediana TE da LIC 2013 (meses)		
	2013	2012	Var. 13/12 (%)	2013	2012	Var. 13/12 (%)	2013	2012	Var. 13/12 (%)
Onc Cirurgica -Cab. e Pescoço	329	523	-37,09	351	592	-40,71	1,33	1,37	-2,92
Cirurgia Cardiorácica	116	109	6,42	139	116	19,83	0,97	1,63	-40,49
Cirurgia Geral	3904	2815	38,69	4310	3142	37,17	0,87	0,9	-3,33
Cirurgia Pediátrica	161	202	-20,3	170	215	-20,93	0,7		
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1165	1227	-5,05	1407	1396	0,79	9,33	9,08	2,75
Cirurgia Vasculuar		12		2	12	-83,33			
Dermatologia	1080	1114	-3,05	1254	1115	12,47	1,83		
Estomatologia	54	520	-89,62	57	521	-89,06		0,83	
Ginecologia	443	445	-0,45	454	444	2,25	0,9	1,8	-50
Neurocirurgia	135	164	-17,68	153	172	-11,05	0,57	0,87	-34,48
Oftalmologia	930	989	-5,97	1049	1003	4,59	1,43	1,03	38,83
Ortopedia	12	21	-42,86	11	24	-54,17		0,7	
Otorrinolaringologia	456	495	-7,88	494	600	-17,67	0,6	0,8	-25
Onc Cirurgica - Mama	1663	2112	-21,26	1575	2330	-32,4	0,6	1,13	-46,9
Transplante Medula Óssea	125	126	-0,79	153	137	11,68	0,57	0,52	9,62
Urologia	673	759	-11,33	833	867	-3,92	1,67	1,13	47,79

Fonte SIGLIC: 1 Abril 2014

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera



## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2013 (Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

### Cirurgia Oncológica

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)
Onc Cirurgica -Cab. e Pesc	147	15,75	19	171,43	22	0	105	19,32	1	-90	0	
Cirurgia Cardiorácica	64	-4,48	2	-60	52	160	10	-75,61	0	-100	0	
Cirurgia Geral	1550	3,61	150	226,09	126	57,5	1259	-7,15	15	7,14	0	
Cirurgia Pediátrica	21	-8,7	0		21	-4,55	0	-100	0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	542	9,49	2	0	501	27,48	39	-60,61	0	-100	0	
Cirurgia Vascular												
Dermatologia	557	-7,78	8		457	19,01	92	-58,18	0		0	
Estomatologia	0		0		0		0		0		0	
Ginecologia	146	-11,52	16	-50	126	43,18	4	-91,11	0		0	
Neurocirurgia	40	2,56	1	-66,67	10	-9,09	26	13,04	3	50	0	
Oftalmologia	0	-100	0	-100	0		0	-100	0		0	
Ortopedia	0	-100	0		0		0	-100	0		0	
Otorrinolaringologia	321	-6,14	18	-18,18	288	3,97	15	-63,41	0	-100	0	
Onc Cirurgica - Mama	1107	15,67	21	-32,26	102	59,38	984	14,55	0	-100	0	
Transplante Medula Óssea	5	150	0		5	150	0		0		0	
Urologia	521	-8,6	249	26,4	105	-46,15	164	-5,2	3	-25	0	-100

Fonte SIGLIC: 1 Abril 2014

## Cirurgia de Oftalmologia

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)
Oftalmologia	907	-4,53	0	-100	901	-4,66	4	33,33	1		1	

Fonte SIGLIC: 1 Abril 2014

## Restantes Patologias

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)	2013	Var. 13/12 (%)
Cirurgia Cabeça e Pescoço	182	-54,04	8	33,33	94	-62,25	77	-40,31	3	-75	0	
Cirurgia Cardiorácica	52	23,81	1	0	48	200	3	-88	0		0	
Cirurgia Geral	2354	78,47	45	350	1558	94,51	719	44,09	31	244,44	1	
Cirurgia Pediátrica	140	-21,79	0		140	-20,45	0	-100	0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	623	-14,89	80	6,67	512	-10,8	29	-62,82	2	-50	0	-100
Cirurgia Vascular												
Dermatologia	523	2,55	0		442	14,51	77	-37,4	4	300	0	
Estomatologia	54	-89,62	0		54	-89,62	0		0		0	
Ginecologia	297	6,07	0	-100	284	22,94	13	-51,85	0	-100	0	-100
Neurocirurgia	95	-24	0	-100	49	-23,44	44	-20	2	-33,33	0	-100
Oftalmologia	23	-36,11	0		20	-33,33	2	-50	1	0	0	-100
Ortopedia	12	-40	0	-100	8	33,33	4	-69,23	0		0	
Otorrinolaringologia	135	-11,76	0	-100	128	-8,57	5	-16,67	2	0	0	-100
Onc. Cirurgica - Mama	556	-51,86	2	100	382	-59,45	168	-20,75	4		0	
Transplante Medula Óssea	120	-3,23	0		116	-6,45	3		1		0	
Urologia	152	-19,58	15	36,36	95	-19,49	36	-14,29	2	-84,62	4	-20

Fonte SIGLIC: 1 Abril 2014

## HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2013	Nº de exames realizados 2012	Variação 2013-2012 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2013 (*)
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Colonoscopia	2.110	2.092	1%	100%
Endoscopia digestiva alta	1.508	1.918	-21%	100%
Histeroscopia	238	351	-32%	100%
Colposcopia	103	92	12%	100%
Colposcopia com biópsia	72	65	11%	100%
Vaginoscopia	32	61	-48%	100%
Vulvoscopia	21	25	-16%	100%
TAC	26.652	23.602	13%	80%
RM	5.754	5.302	9%	80%
PET	2.927	2.852	3%	100%

(\*) Valores estimados.

## **Anexo 1**

### Indicadores Contrato Programa

Ver Contrato-Programa 2013-2015 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 2013

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC			Muito Prioritário			Prioritário			Normal		
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. CirúrgicaC. Cabeça e Pescoço			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Digestivo			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Endócrino			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Mama			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Pele			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Tecido Conjuntivo Osso			●			●			●
		Orl- Geral			●			●			●
		Ortopedia- 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. CirúrgicaC. Cabeça e Pescoço			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Digestivo			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Endócrino			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Mama			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. Pele			●			●			●
		Onc. CirúrgicaC. 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	57
Tempo de espera para cuidados	30
Doente sem cuidados	12
Cuidados desadequados	15
Actos Administrativos/ Gestão	18
Relacionais/ Comportamentais	14
Infraestruturas/ Amenidades	6

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	18
Tempo de espera para atendimento	7
Falta de Qualidade na Assistência	5
Erro técnico	3
Tempo de espera para tratamento médico	3
Demora na Assistência	2
Má prática	2
Falta de Resposta	2
Falta de fármacos	2
Recusa de consulta	2
Tempo de espera para cirurgia	2
Falta de Atendimento	2
Tempo de espera para consultas de especialidade	2
Diagnóstico incompleto	2
Falta de Qualidade na Resposta	2
Falta de ajudas técnicas	2
Outras	15

Fonte: programa SIM-Cidadão.

## Anexo 3

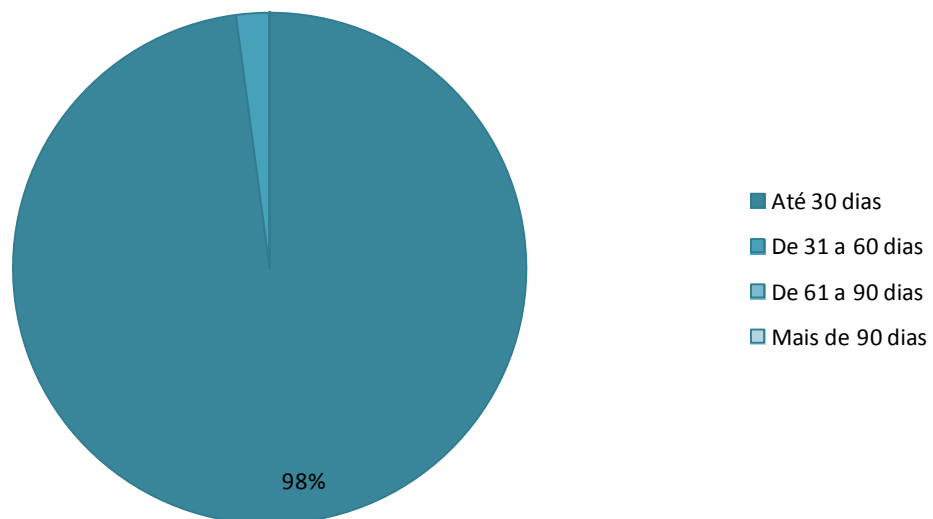
## C. Reclamações, por Serviço, para o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

Serviço	N.º
Serviço de Transportes	9
Serviços Concessionados	7
Urologia	5
Cirurgia Plástica/Reconstrutiva - Consulta	4
Oncologia Médica	4
Convencionados	3
Otorrinolaringologia	3
Direção Clínica	2
Gastrenterologia	2
Ortopedia	2
Radioterapia	2
Urgência Geral	2
Outros	12

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

### Anexo 3

#### D. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 95

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.