

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2015**

**Porto, 30 de março de 2016**

## 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.pt/">http://www.ipoportor.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, Direção, Consulta e Apoio)**

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>Direção / Administração</b>	<b>Conselho de Administração</b> <b>Presidente:</b> José Maria Laranja Pontes <b>Diretor Clínico:</b> Rosa Sousa Martins da Rocha Begonha <b>Enfermeira-diretora:</b> Maria Isabel Dias Sequeira <b>Vogais:</b> Francisco Nuno Rocha Gonçalves; Ilídio José Nunes de Oliveira Cadilhe.	Resolução n.º 12/2014 do Conselho de Ministros de 31 março de 2014
<b>Fiscalização</b>	Fiscal Único: Rodrigo Carvalho & M.Gregório, Lda., representada por Rodrigo Mário Oliveira Carvalho	
<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>Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<b>Órgãos</b>	<b>Constituição / Nomeação</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Ética, Qualidade e Segurança do Doente, Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controle de Infeções e Resistência Antimicrobiana (PPCIRA), Farmácia e Terapêutica, Médica, Enfermagem, Técnicos Superiores, Técnicos Diagnóstico e Terapêutica, Catástrofe, Governação Clínica, Risco Hospitalar, Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, Normalização de Produtos e equipamentos	
<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@ipoporto.min-saude.pt">Gabinete.apoio.doente@ipoporto.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
9. CIT – Certificados de Incapacidade Temporária para o Trabalho	X
10. SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X

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

1. OÁSIS (Gestão Hospitalar)	17. HS-DIETÉTICA
2. Mural-D (Processo clínico eletrónico)	18. HS-NEFROLOGIA
3. SGICM	19. ARIA (Radioterapia)
4. SIBAS	20. Hospital Dia
5. SISLAB	21. Fotofinder (dermatologia)
6. IDS (Pacs)	22. SHSTGEST (Saúde Ocupacional)
7. SiiMA Rastreios	23. CRIOLAB
8. SIIMA, RIS - Radiologia e Radiologia de intervenção	24. Gestão de Filas de Espera
9. SIIMA - Medicina Nuclear	25. E-Requisições
10. SIIMA - Gastroenterologia	26. B-Quality
11. SIIMA - Pneumologia	27. Qualidade de vida (Qualivida)
12. SIIMA - Cardiologia	28. Banco de Tumores
13. SIIMA - Medicina Física e Reabilitação	29. BPOC
14. TAOnet (Hospital Dia Imuno-hemoterapia)	30. HEPIC
15. E-Deialab (Laboratórios)	31. SIIMA – Ginecologia
16. HS-ANAPAT	32. Folha Verde / Hospital de Dia

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 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 Setores/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. Critérios de admissão Serviço de Pediatria</li> <li>3. Encaminhamentos urgentes ao serviço de Radioterapia Externa (procedimento)</li> <li>4. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Doente (GAD)</li> <li>5. Guia do Utente</li> <li>6. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos</li> <li>7. Critérios de Admissão do Serviço de Cuidados Paliativos</li> <li>8. Contrato programa com a ARS – Norte</li> <li>9. Rastreio do cancro com a ARS – Norte</li> </ol> <p>Protocolos com:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. ULSM (Unidade Local de Saúde de Matosinhos)</li> <li>11. Centro Hospitalar do Médio Ave</li> <li>12. Centro Hospitalar Douro e Vouga</li> <li>13. Hospital de Santa Maria (Porto)</li> <li>14. IPO Coimbra</li> <li>15. Centro Hospitalar Tâmega e Sousa</li> <li>16. Centro Hospitalar do Porto</li> <li>17. Centro Histocompatibilidades do Porto</li> <li>18. Centro Hospitalar do Nordeste</li> <li>19. Centro Hospitalar Leiria e Pombal</li> <li>20. Centro Hospitalar de Trás os Montes e Alto Douro</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 ERS (Entidade Reguladora da Saúde), através do SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)? (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 2015

### 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	14,5	2
Prioritário	8,6	2.767
Normal	25,0	766
<b>Total</b>	<b>12,2</b>	<b>3.535</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 2015/2014 (%)	Oftalmologia	Var 2015/2014 (%)	Outros	Var 2015/2014 (%)
TR da entidade 2015	Prioridade 1	0,71	-11,25	2,28	-2,15	1,57	12,95
	Prioridade 2	0,99	33,78	0,28	1.300,00	0,79	27,42
	Prioridade 3	0,61	-12,86	0,22	1.000,00	0,35	-2,78
	Prioridade 4	0,02	-60,00			0,04	-50,00

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2015 (16/2/2016)

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 2015 e 2014

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ªs Consultas		Var. 14/15	Total Consultas		Var. 14/15
	2015	2014	(%)	2015	2014	(%)
Anestesiologia	5.574	5.332	5%	5.606	5.395	4%
Cardiologia	733	744	-1%	1.935	2.000	-3%
Cirurgia Geral	8.960	8.269	8%	29.207	27.180	7%
Cirurgia Pediátrica	76	57	33%	149	124	20%
Cir. Plást Rec. e Estética	1.909	2.321	-18%	7.629	7.357	4%
Dermato-Venereologia	2.760	2.598	6%	6.869	6.594	4%
Diabetologia	258	268	-4%	949	973	-2%
Dor	438	578	-24%	1.431	1.910	-25%
Endocrinologia e Nutrição	940	803	17%	5.040	5.348	-6%
Estomatologia	2.144	1.762	22%	7.666	7.719	-1%
Gastroenterologia	830	610	36%	2.190	1.875	17%
Genética Médica	832	713	17%	1.108	995	11%
Ginecologia	1.638	1.366	20%	5.592	5.013	12%
Imuno-hemoterapia	6.148	5.910	4%	19.657	19.989	-2%
Medicina Física e Reabilitação	1.137	1.361	-16%	5.118	5.648	-9%
Medicina Interna	4.740	5.163	-8%	5.530	5.918	-7%
Nefrologia	330	293	13%	1.797	1.713	5%
Neurocirurgia	608	667	-9%	1.760	1.919	-8%
Neurologia	332	398	-17%	1.255	1.388	-10%
Oftalmologia	1.867	1.781	5%	5.506	5.049	9%
Oncologia Médica	6.007	5.207	15%	48.066	44.516	8%
Ortopedia	270	273	-1%	797	776	3%
Otorrinolaringologia	1.589	1.271	25%	5.493	5.214	5%
Pediatria	307	509	-40%	5.769	6.279	-8%
Pneumologia	578	604	-4%	2.543	2.766	-8%
Psiquiatria	474	752	-37%	3.411	3.931	-13%
Urologia	2.039	2.132	-4%	7.358	7.699	-4%
Consultas Medicina do Trabalho	155	20	675%	1.086	748	45%
Hematologia	602	633	-5%	13.957	13.387	4%
Transplantes de Medula	421	425	-1%	8.007	7.226	11%
Radioncologia Externa	3.916	5.568	-30%	26.419	26.212	1%
Radioncologia - Braquiterapia	767	733	5%	2.002	2.081	-4%
Radiologia de Intervenção	32	0	n.a.	44	0	n.a.
Medicina Nuclear	543	251	116%	799	410	95%
Consultas de Grupo	13.271	10.997	21%	26.428	24.087	10%
Consultas SANP	15.549	16.819	-8%	15.972	16.997	-6%
<b>Total Consultas Médicas</b>	<b>88.774</b>	<b>87.188</b>	<b>2%</b>	<b>284.145</b>	<b>276.436</b>	<b>3%</b>

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2015 – 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 2014 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	38	13,6	32	1.872	2	1.630	240	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	7	21,9	28	188	0	76	112	0
Cirurgia Torácica	0	0,0	0	3	0	3	0	0
Dermatologia	12	27,6	36	168	0	4	164	0
Endocrinologia	0	0,0	0	38	0	11	27	0
Estomatologia	0	0,0	0	2	0	1	1	0
Gastrenterologia	2	17,0	21	52	0	17	34	1
Genética Médica	35	81,6	99	167	0	8	151	8
Ginecologia	1	13,0	13	143	0	141	2	0
Hematologia Clínica	1	15,0	15	104	0	103	1	0
Neurocirurgia	0	0,0	0	30	0	28	2	0
Neurologia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Nefrologia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Oncologia Médica	9	25,2	45	253	0	158	6	89
ORL	1	22,0	22	80	0	73	7	0
Oftalmologia	0	0,0	0	1	0	1	0	0
Ortopedia	0	0,0	0	11	0	9	2	0
Pediatria	0	0,0	0	7	0	2	5	0
Pneumologia	3	18,0	21	33	0	31	2	0
Radioterapia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Urologia	10	15,0	36	383	0	376	7	0
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>36,7</b>	<b>99</b>	<b>3.535</b>	<b>2</b>	<b>2.672</b>	<b>763</b>	<b>98</b>

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

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2015 e 2014

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Serviço	Operados			Entradas LIC			Mediana TE da LIC (meses)		
	2015	2014	Var. 15/ 14 (%)	2015	2014	Var. 15/ 14 (%)	2015	2014	Var. 15/ 14 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	266	274	-2,92	304	302	0,66	0,97	0,93	4,3
Cirurgia Cardiotorácica	129	124	4,03	143	138	3,62	0,82	0,43	90,7
Cirurgia Geral	4388	4227	3,81	4753	4692	1,3	0,93	0,93	0
Cirurgia Pediátrica	143	180	-20,56	152	192	-20,83	3,27	1,43	128,67
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1325	1273	4,08	1649	1637	0,73	10,27	9,4	9,26
Radioterapia	803	329	144,07	902	341	164,52	0,43	2,87	-85,02
Dermatologia	1138	1050	8,38	1345	1310	2,67	1,47	0,7	110
Estomatologia	38	38	0	55	48	14,58	1,37	1,28	7,03
Ginecologia	435	421	3,33	494	459	7,63	0,73	0,73	0
Neurocirurgia	150	133	12,78	159	137	16,06	0,27	2,22	-87,84
Oftalmologia	1013	920	10,11	1043	1072	-2,71	1,27	1,47	-13,61
Ortopedia	26	18	44,44	26	20	30	0,9	2,97	-69,7
Otorrinolaringologia	446	445	0,22	497	520	-4,42	1,03	0,97	6,19
Onc Cirúrgica - Mama	1274	1224	4,08	1343	1318	1,9	0,95	0,73	30,14
Transplante Medula Óssea	16	111	-85,59	26	113	-76,99	0,57	0,72	-20,83
Urologia	607	647	-6,18	759	726	4,55	1,87	1,43	30,77

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2015 (16/2/2016)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera



## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2015 (Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

### Cirurgia Oncológica

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 60d		Operados P2 ≤ 45d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pesc	136	-3,55	7	250	18	-35,71	108	-1,82	3	200	0	0
Cirurgia Cardiorácica	92	33,33	1	-50	89	34,85	2	100	0	0	0	0
Cirurgia Geral	1699	6,25	192	97,94	203	26,09	1293	-2,85	10	0	1	0
Cirurgia Pediátrica	21	40	0	0	21	61,54	0	-100	0	0	0	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	673	-2,18	13	-23,53	627	-0,32	31	-18,42	2	-50	0	0
Radioterapia	803	144,07	13	44,44	463	1913,04	327	10,1	0	0	0	0
Dermatologia	561	8,09	19	0	533	7,03	6	-70	3	200	0	0
Estomatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ginecologia	172	7,5	1	-75	170	10,39	1	-50	0	0	0	0
Neurocirurgia	54	25,58	3	200	16	166,67	32	-8,57	3	200	0	0
Oftalmologia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ortopedia	3	200	0	0	0	0	2	100	1	0	0	0
Otorrinolaringologia	313	2,29	9	12,5	303	2,02	1	0	0	0	0	0
Onc Cirúrgica - Mama	1119	8,43	43	514,29	97	10,23	977	4,27	2	0	0	0
Transplante Medula Óssea	0	-100	0	0	0	-100	0	-100	0	0	0	0
Urologia	452	-16,14	208	-27,02	103	27,16	140	-17,16	1	-66,67	0	-100

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2015 (16/2/2016)

### Cirurgia de Oftalmologia

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 60d		Operados P2 ≤ 45d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)
Oftalmologia	969	9,99	1		962	9,44	3	200	3	200	0	

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2015 (16/2/2016)

## Restantes Patologias

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 60d		Operados P2 ≤ 45d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)	2015	Var. 15/14 (%)
Cirurgia Cabeça e Pescoço	130	-2,26	4	100	66	3,13	57	-9,52	3	-25	0	0
Cirurgia Cardiorácica	37	-32,73	0	0	37	-24,49	0	-100	0	-100	0	0
Cirurgia Geral	2689	2,32	30	11,11	1768	6,89	875	-4,99	15	-42,31	1	0
Cirurgia Pediátrica	122	-26,06	0	0	111	-31,06	10	150	1	0	0	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	652	11,45	86	4,88	539	13,95	24	-17,24	3	200	0	0
Radioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dermatologia	577	8,66	0	0	564	10,16	13	-23,53	0	-100	0	0
Estomatologia	38	0	1	0	37	0	0	-100	0	0	0	0
Ginecologia	263	0,77	0	0	263	1,54	0	-100	0	0	0	0
Neurocirurgia	96	6,67	1	-66,67	57	50	36	-21,74	2	-33,33	0	0
Oftalmologia	43	10,26	1	0	36	0	5	66,67	0	0	1	0
Ortopedia	23	35,29	2	100	10	100	9	-18,18	2	0	0	0
Otorrinolaringologia	133	-4,32	0	-100	130	-3,7	2	-33,33	0	0	1	0
Onc. Cirúrgica - Mama	155	-19,27	1	0	102	-21,54	52	-13,33	0	-100	0	0
Transplante Medula Óssea	16	-84,76	0	0	14	-86,67	1	0	1	0	0	0
Urologia	155	43,52	33	135,71	100	26,58	20	42,86	2	0	0	-100

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2015 (16/2/2016)

## HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2015	Nº de exames realizados 2014	Variação 2015-2014 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2015 (*)
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Colonoscopia	2.175	2.268	-4%	100%
Endoscopia digestiva alta	1.775	1.811	-2%	100%
Histeroscopia	288	248	16%	100%
Colposcopia	93	104	-11%	100%
Colposcopia com biópsia	54	50	8%	100%
Vaginoscopia	38	34	12%	100%
Vulvoscopia	13	22	-41%	100%
TAC	33.469	28.404	18%	90%
RM	5.920	5.309	12%	90%
PET	4.230	3.557	19%	98%

(\*) Valores estimados.

## **Anexo 1**

### Indicadores Contrato Programa

Ver Contrato-Programa 2013-2015 e Acordo Modificativo 2015 assinado entre o IPO Porto e o Ministério da Saúde.

## 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 (2)			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									

Lista de Espera para Cirurgia: IN e OUT no mês N

	OUT			IN			Total		
	Benigno	Neoplasia Maligna	Total	Benigno	Neoplasia Maligna	Total	Benigno	Neoplasia Maligna	Total
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 2015

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC												
Mês		Muito Prioritário			Prioritário			No mal				
Âmbito	Grupo de Patologia	Serviço O.ás	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-Genl			●			●			●	
		Cirurgia Torácica-Genl			●			●			●	
		Ginecologia-Genl			●			●			●	
		Neurocirurgia-Genl			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Cabeça e Pescoço			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Digestivo			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Endócrino			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Mama			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Pele			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Tecido Conjuntivo Osso			●			●			●	
		ORL-Genl			●			●			●	
		Otopediá-Genl			●			●			●	
		Transplante Prog.-Hematóp.-Genl			●			●			●	
		Urologia-Genl			●			●			●	
		<b>Oncologia Total</b>					●			●		●
<b>Internamento Total</b>					●			●		●		
Ambulatório	Cataratas	Oftalmologia-Genl			●			●			●	
		<b>Cataratas Total</b>					●			●		●
	Oncologia	C. Plást. Rec.-Geral			●			●			●	
		Dermatologia-Genl			●			●			●	
		Estomatologia-Genl			●			●			●	
		Ginecologia-Genl			●			●			●	
		Oftalmologia-Genl			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Cabeça e Pescoço			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Digestivo			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Endócrino			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Mama			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Pele			●			●			●	
		Onc. Cirúrgica-Tecido Conjuntivo Osso			●			●			●	
		Transplante Prog.-Hematóp.-Genl			●			●			●	
		Urologia-Genl			●			●			●	
		<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	Oncológico		Geral	
	TMRG	TRG	TMRG	TRG
Nível 1	60 dias	60 dias	270 dias	270 dias
Nível 2	45 dias	45 dias	60 dias	60 dias
Nível 3	15 dias	15 dias	15 dias	15 dias
Nível 4	72 horas	72 horas	72 horas	72 horas



**Anexo 3 – Análise Reclamações****A. Reclamações por tema**

Problema	N.º
Tempos de espera	25
Cuidados de saúde e segurança do doente	18
Acesso a cuidados de saúde	10
Instalações e serviços complementares	6
Focalização no utente	4
Procedimentos administrativos	2
Questões financeiras	2
Outros Temas	38
<b>Total</b>	<b>105</b>

Fonte: sistema de informação interno.

## Anexo 3

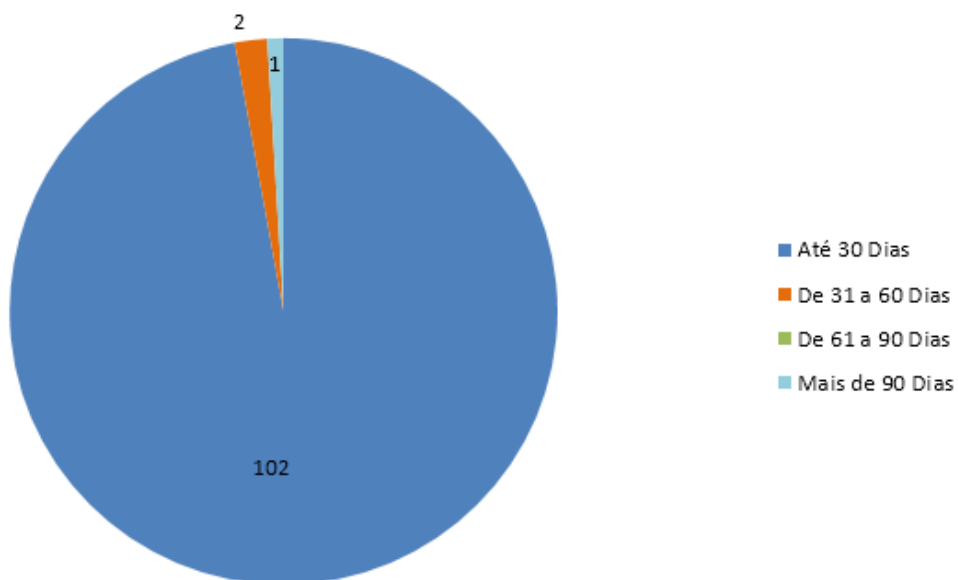
## B. Reclamações por Serviço

Serviço	N.º
Serviço de Gestão de Doentes	10
Clínica de mama	9
Gabinete de Apoio ao Doente	9
Serviços de Gestão Hoteleira	7
Hospital de Dia	6
ORL	4
Urologia	4
Oncologia Médica	3
Administração	3
Cuidados Paliativos	3
Imagiologia	3
Outros	44
<b>Total</b>	<b>105</b>

Fonte: sistema de informação interno.

Anexo 3

C. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 105

Fonte: sistema de informação interno.