

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2014**

**Porto, 8 de abril de 2015**

**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>	<p><b>Conselho de Administração</b></p> <p><b>Presidente:</b> José Maria Laranja Pontes</p> <p><b>Diretor Clínico:</b> Rosa Sousa Martins da Rocha Begonha (a partir de 14 de março de 2014)</p> <p><b>Enfermeira-diretora:</b> Maria Isabel Dias Sequeira</p> <p><b>Vogais:</b> Francisco Nuno Rocha Gonçalves; Ilídio José Nunes de Oliveira Cadilhe.</p>	Nomeados 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, 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 e Resolução n.º 12/2014 do Conselho de Ministros de 31 março de 2014, com efeitos a partir de 14 de 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, 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@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)	14. TAOnet (Hospital Dia Imuno-hemoterapia)
2. Mural-D (Processo clínico eletrónico)	15. E-Deialab (Laboratórios)
3. SGICM	16. HS-ANAPAT
4. SIBAS	17. HS-DIETÉTICA
5. SISLAB	18. HS-NEFROLOGIA
6. IDS (Pacs)	19. ARIA (Radioterapia)
7. SiiMA Rastreios	20. Hospital Dia
8. SIIMA, RIS - Radiologia e Radiologia de intervenção	21. Fotofinder (dermatologia)
9. SIIMA - Medicina Nuclear	22. SHSTGEST (Saúde Ocupacional)
10. SIIMA - Gastroenterologia	23. CRIOLAB
11. SIIMA - Pneumologia	24. Gestão de Filas de Espera
12. SIIMA - Cardiologia	25. E-Requisições
13. SIIMA - Medicina Física e Reabilitação	26. B-Quality

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**

<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 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. 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. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos</li> <li>6. Critérios de Admissão do Serviço de Cuidados Paliativos</li> <li>7. Contrato programa com a ARS – Norte</li> <li>8. Rastreio do cancro com a ARS – Norte</li> </ol> <p>Protocolos com:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. ULSM (Unidade Local de Saúde de Matosinhos)</li> <li>10. Centro Hospitalar do Médio Ave</li> <li>11. Centro Hospitalar Douro e Vouga</li> <li>12. Hospital de Santa Maria (Porto)</li> <li>13. IPO Coimbra</li> <li>14. Centro Hospitalar Tâmega e Sousa</li> <li>15. Centro Hospitalar do Porto</li> <li>16. Centro Histocompatibilidades do Porto</li> <li>17. Centro Hospitalar do Nordeste</li> <li>18. Centro Hospitalar Leiria e Pombal</li> <li>19. 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		

<b>1.14</b> 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>
<b>1.15</b> 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.
<b>1.16</b> 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.
<b>1.17</b> 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.
<b>1.18</b> 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		
<b>1.19</b> 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
<b>1.20</b> 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		
<b>1.21</b> 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		
<b>1.22</b> Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
<b>1.23</b> O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> 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 2014

(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	6,8	6
Prioritário	9,2	2.591
Normal	35,1	1.064
<b>Total</b>	<b>16,7</b>	<b>3.661</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 2014/2013 (%)	Oftalmologia	Var 2014/2013 (%)	Outros	Var 2014/2013 (%)
TR da entidade 2014	Prioridade 1	0,81	-1,22	2,33	41,21	1,40	-9,09
	Prioridade 2	0,75	-15,73	0,02	-93,94	0,63	-17,11
	Prioridade 3	0,70	1,45	0,02	0,00	0,36	5,88
	Prioridade 4	0,05				0,08	166,67

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2014 (26/1/2015)

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 2014 e 2013

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 <sup>as</sup> Consultas		Var. 13/14	Total Consultas		Var. 13/14
	2014	2013	(%)	2014	2013	(%)
Anestesiologia	5.332	4.287	24%	5.395	5.619	-4%
Angiologia e Cirurgia Vasular	0	5	-100%	0	9	-100%
Cardiologia	744	606	23%	2.000	1.934	3%
Cirurgia Geral	8.269	8.005	3%	27.180	27.439	-1%
Cirurgia Pediátrica	57	38	50%	124	107	16%
Cir. Plást Rec. e Estética	2.321	1.781	30%	7.357	7.737	-5%
Dermato-Venereologia	2.598	2.440	6%	6.594	6.578	0%
Diabetologia	268	223	20%	973	852	14%
Dor	578	554	4%	1.910	1.764	8%
Endocrinologia e Nutrição	803	822	-2%	5.348	5.000	7%
Estomatologia	1.762	1.717	3%	7.719	7.469	3%
Gastroenterologia	610	468	30%	1.875	1.627	15%
Genética Médica	713	1.171	-39%	995	1.360	-27%
Ginecologia	1.366	1.420	-4%	5.013	5.395	-7%
Imuno-hemoterapia	5.910	4.671	27%	19.989	18.260	9%
Medicina Física e Reabilitação	1.361	1.242	10%	5.648	5.147	10%
Medicina Interna	5.163	4.275	21%	5.918	5.744	3%
Nefrologia	293	240	22%	1.713	1.643	4%
Neurocirurgia	667	638	5%	1.919	1.903	1%
Neurologia	398	338	18%	1.388	2.011	-31%
Oftalmologia	1.781	2.094	-15%	5.049	5.538	-9%
Oncologia Médica	5.207	5.258	-1%	44.516	41.847	6%
Ortopedia	273	208	31%	776	687	13%
Otorrinolaringologia	1.271	1.297	-2%	5.214	5.327	-2%
Pediatria	509	369	38%	6.279	5.816	8%
Pneumologia	604	522	16%	2.766	2.302	20%
Psiquiatria	752	716	5%	3.931	3.989	-1%
Urologia	2.132	2.253	-5%	7.699	8.003	-4%
Consultas Medicina do Trabalho	20	34	-41%	748	671	11%
Hematologia	633	688	-8%	13.387	12.693	5%
Transplantes de Medula	425	434	-2%	7.226	7.031	3%
Radioterapia Externa	5.568	7.226	-23%	26.212	26.123	0%
Radioterapia - Braquiterapia	733	794	-8%	2.081	2.230	-7%
Medicina Nuclear	251	165	52%	410	319	29%
Consultas de Grupo	10.997	10.708	3%	24.087	23.813	1%
Consultas SANP	16.819	12.216	38%	16.997	13.581	25%
<b>Total Consultas Médicas</b>	<b>87.188</b>	<b>79.923</b>	<b>9%</b>	<b>276.436</b>	<b>267.568</b>	<b>3%</b>

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2014 – 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	31	14,5	35	1.683	1	1.463	219	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	12	27,6	34	392	0	117	275	0
Cirurgia Torácica	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Dermatologia	3	26,7	31	350	0	9	336	5
Endocrinologia	0	0,0	0	41	0	11	30	0
Estomatologia	1	20,0	20	4	0	3	1	0
Gastrenterologia	0	0,0	0	43	1	10	32	0
Genética Médica	34	69,7	91	128	0	0	128	0
Ginecologia	1	11,0	11	132	0	130	2	0
Hematologia Clínica	2	19,0	21	118	0	116	2	0
Neurocirurgia	2	23,5	24	22	1	18	3	0
Nefrologia	n.a.	n.a.	n.a.	1	0	0	1	0
Oftalmologia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Oncologia Médica	8	17,3	24	201	0	143	5	53
ORL	3	28,3	37	74	0	66	8	0
Ortopedia	0	0,0	0	10	0	7	3	0
Pediatria	0	0,0	0	8	2	3	3	0
Pneumologia	0	0,0	0	54	0	52	2	0
Radioterapia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Urologia	6	10,3	13	400	1	391	8	0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>35,3</b>	<b>91</b>	<b>3.661</b>	<b>6</b>	<b>2.539</b>	<b>1.058</b>	<b>58</b>

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

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2014 e 2013

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Serviço	Operados			Entradas LIC			Mediana TE da LIC (meses)		
	2014	2013	Var. 14/ 13 (%)	2014	2013	Var. 14/ 13 (%)	2014	2013	Var. 14/ 13 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	273	329	-17,02	301	351	-14,25	0,93	1,33	-30,08
Cirurgia Cardiotorácica	124	116	6,9	138	139	-0,72	0,43	0,97	-55,67
Cirurgia Geral	4197	3904	7,51	4658	4310	8,07	0,93	0,87	6,9
Cirurgia Pediátrica	180	161	11,8	192	170	12,94	1,43	0,7	104,29
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1265	1165	8,58	1629	1407	15,78	9,42	9,33	0,96
Cirurgia Vasculuar					2				
Dermatologia	1032	1080	-4,44	1293	1254	3,11	0,7	1,83	-61,75
Estomatologia	38	54	-29,63	48	57	-15,79	1,28		
Ginecologia	421	443	-4,97	459	454	1,1	0,73	0,9	-18,89
Neurocirurgia	133	135	-1,48	137	153	-10,46	2,22	0,57	289,47
Oftalmologia	918	930	-1,29	1071	1049	2,1	1,57	1,43	9,79
Ortopedia	18	12	50	20	11	81,82	2,97		
Otorrinolaringologia	445	456	-2,41	520	494	5,26	0,97	0,6	61,67
Onc Cirúrgica - Mama	1220	1663	-26,64	1317	1575	-16,38	0,73	0,6	21,67
Transplante Medula Óssea	111	125	-11,2	113	153	-26,14	0,72	0,57	26,32
Urologia	647	673	-3,86	726	833	-12,85	1,43	1,67	-14,37

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2014 (26/1/2015)

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera



## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2014 (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	
	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pesc	140	-4,76	2	-89,47	28	27,27	109	3,81	1	0	0	
Cirurgia Cardiorácica	69	7,81	2	0	66	26,92	1	-90	0		0	
Cirurgia Geral	1587	2,39	97	-35,33	158	25,4	1322	5	10	-33,33	0	
Cirurgia Pediátrica	15	-28,57	0		13	-38,1	2		0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	681	25,65	16	700	629	25,55	32	-17,95	4		0	
Cirurgia Vascular												
Dermatologia	516	-7,36	0	-100	495	8,32	20	-78,26	1		0	
Estomatologia	0		0		0		0		0		0	
Ginecologia	160	9,59	4	-75	154	22,22	2	-50	0		0	
Neurocirurgia	43	7,5	1	0	6	-40	35	34,62	1	-66,67	0	
Oftalmologia	0		0		0		0		0		0	
Ortopedia	1		0		0		1		0		0	
Otorrinolaringologia	306	-4,67	8	-55,56	297	3,13	1	-93,33	0		0	
Onc Cirúrgica - Mama	1029	-7,05	7	-66,67	88	-13,73	934	-5,08	0		0	
Transplante Medula Óssea	6	20	0		5	0	1		0		0	
Urologia	539	3,45	285	14,46	81	-22,86	169	3,05	3	0	1	

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2014 (26/1/2015)

### Cirurgia de Oftalmologia

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 160d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)
Oftalmologia	879	-3,09	0		877	-2,66	1	-75	1	0	0	-100

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2014 (26/1/2015)

## Restantes Patologias

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 270d		Operados P2 ≤ 60d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)	2014	Var. 14/13 (%)
Cirurgia Cabeça e Pescoço	133	-26,92	2	-75	64	-31,91	63	-18,18	4	33,33	0	
Cirurgia Cardiorácica	55	5,77	0	-100	49	2,08	4	33,33	2		0	
Cirurgia Geral	2610	10,88	27	-40	1647	5,71	910	26,56	26	-16,13	0	-100
Cirurgia Pediátrica	165	17,86	0		161	15	4		0		0	
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	584	-6,26	82	2,5	472	-7,81	29	0	1	-50	0	
Cirurgia Vasculuar												
Dermatologia	516	-1,34	0		497	12,44	17	-77,92	2	-50	0	
Estomatologia	38	-29,63	0		37	-31,48	1		0		0	
Ginecologia	261	-12,12	0		259	-8,8	2	-84,62	0		0	
Neurocirurgia	90	-5,26	3		38	-22,45	46	4,55	3	50	0	
Oftalmologia	39	69,57	0		36	80	3	50	0	-100	0	
Ortopedia	17	41,67	1		5	-37,5	11	175	0		0	
Otorrinolaringologia	139	2,96	1		135	5,47	3	-40	0	-100	0	
Onc. Cirúrgica - Mama	191	-65,65	0	-100	130	-65,97	59	-64,88	2	-50	0	
Transplante Medula Óssea	105	-12,5	0		105	-9,48	0	-100	0	-100	0	
Urologia	108	-28,95	14	-6,67	79	-16,84	14	-61,11	0	-100	1	-75

Fonte SIGLIC: Indicadores provisórios 2014 (26/1/2015)

## HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2014	Nº de exames realizados 2013	Variação 2014-2013 (%)	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2014 (*)
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Colonoscopia	2.257	2.110	7%	100%
Endoscopia digestiva alta	1.796	1.508	19%	100%
Histeroscopia	248	238	4%	100%
Colposcopia	104	103	1%	100%
Colposcopia com biópsia	50	72	-31%	100%
Vaginoscopia	34	32	6%	100%
Vulvoscopia	22	21	5%	100%
TAC	28.404	23.000	23%	80%
RM	5.309	4.832	10%	80%
PET	3.557	2.930	21%	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 (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 2014

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC

Mês: Maio

Âmbito	Grupo de Patologia	Serviço	Muito Prioritário			Prioritário			No mal			
			Total UC	TMRG	Máximo Tempo Espera (Dias)	Total UC	TMRG	Máximo Tempo Espera (Dias)	Total UC	TMRG	Máximo Tempo Espera (Dias)	
Internamento	Oncologia	C. Plast. Rec.-Geral			●			●			●	
		Cirurgia Pediatríca-Gener			●			●			●	
		Cirurgia Torácica-Gener			●			●			●	
		Ginecologia-Gener			●			●			●	
		Neurocirurgia-Gener			●			●			●	
		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-Gener			●			●			●	
		Otopediá-Gener			●			●			●	
		Transplante Prog./Hematóp.-Gener			●			●			●	
		Urologia-Gener			●			●			●	
		<b>Oncologia Total</b>					●			●		●
		<b>Internamento Total</b>					●			●		●
Ambulatório	Catarata	Oftalmologia-Gener			●			●			●	
		<b>Catarata Total</b>					●			●		●
	Oncologia	C. Plast. Rec.-Geral			●			●			●	
		Dermatologia-Gener			●			●			●	
		Estomatologia-Gener			●			●			●	
		Ginecologia-Gener			●			●			●	
		Oftalmologia-Gener			●			●			●	
		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./Hematóp.-Gener			●			●			●	
		Urologia-Gener			●			●			●	
		<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	45
Tempo de espera para cuidados	28
Cuidados desadequados	13
Doente sem cuidados	4
Infraestruturas/ Amenidades	13
Atos Administrativos/ Gestão	12
Relacionais/ Comportamentais	7

Fonte: sistema de informação interno.

**Anexo 3****B. Reclamações, por causa, para o problema "Prestação de Cuidados de Saúde"**

Causa	N.º
Falta de Qualidade na Assistência	14
Tempo de espera para atendimento	9
Deficiente organização do transporte de doentes	6
Tempo de espera para tratamento médico	3
Falta de Atendimento	2
Tempo de espera para consultas de especialidade	2
Demora na Assistência	2
Outras	7

Fonte: sistema de informação interno.

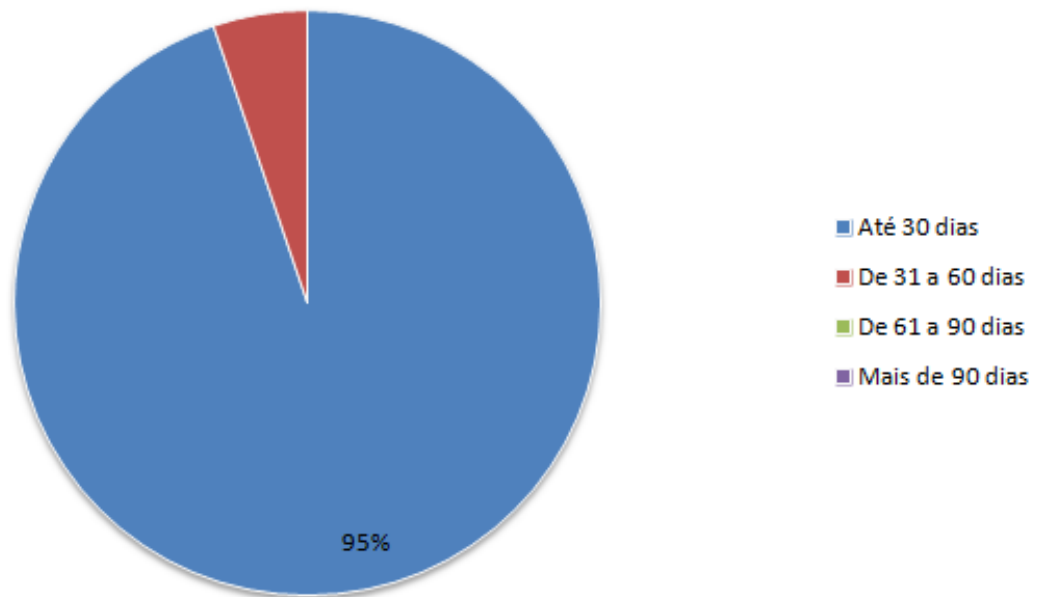
**Anexo 3****C. Reclamações, por Serviço, para o problema "Prestação de Cuidados de Saúde"**

Serviço	N.º
Serviço Gestão de Doentes	6
Direção Clínica	5
Serviço de Atendimento Não Programado	4
Imagiologia	3
Hospital de Dia	3
Administração	3
Serviço de Psico-oncologia	2
Clínica de Digestivos	2
Clínica do Pulmão	2
Outros	15

Fonte: sistema de informação interno.

### Anexo 3

#### D. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 77

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.