



RELATÓRIO - 2017

RECLAMAÇÕES/FELICITAÇÕES/SUGESTÕES/PEDIDOS/DONATIVOS



Índice

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO	3
VIA DE ENTRADA.....	3
RECLAMAÇÕES (ERS)	4
SUGESTÕES	5
FELICITAÇÕES.....	5
FORMULÁRIO INTERNO.....	5
DONATIVOS.....	5
SERVIÇO A SERVIÇO	6
SERVIÇO A SERVIÇO	6
INTERVALO/TEMPOS DE RESPOSTA	7
AÇÕES TOMADAS/AÇÕES A TOMAR.....	7
CONCLUSÕES	8
ANEXO 1 - TIPO DE EXPOSIÇÃO	9
ANEXO 2 - TEMPO DE RESPOSTA.....	9
ANEXO 3 – EXPOSIÇÕES.....	10
ANEXO 3 – EXPOSIÇÕES.....	11
ANEXO 3 – EXPOSIÇÕES.....	12
ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES.....	12
RECLAMAÇÕES POR TEMA/SERVIÇO	12
RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO.....	12
RECLAMAÇÕES POR TEMA.....	13
RECLAMAÇÕES POR CAUSA PARA O TEMA (<i>PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE</i>)	13
RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO PARA O TEMA (<i>PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE</i>)	13
ANEXO 4 – DONATIVOS.....	13

INTRODUÇÃO

De acordo com a Circular Normativa nº 6/2006, de 27/12/2006, ponto VII, alínea H, é elaborado um relatório das exposições, na qual se referem as diferentes situações apontadas pelos utentes do Instituto Português de Oncologia do Porto (IPO-Porto) ao longo de 2017, o seu tratamento, as ações implementadas e a implementar, no sentido de evitar que as situações detetadas se repitam e melhorar os padrões de qualidade que caracterizam esta instituição.

Pretende-se identificar as áreas mais problemáticas dentro dos diferentes serviços, podendo apontar-se, deste modo, possíveis melhorias para um futuro mais promissor.

Além disso, cumpre-nos assegurar a satisfação dos utentes, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados e mediar situações de conflito e apoio à sua resolução.

OBJETIVO

O Gabinete de Comunicação elaborou um quadro geral onde constam todas as exposições efetuadas ao longo do ano, a partir do qual pretende analisar a sua tipologia, os serviços e os profissionais visados, a via de entrada e o tempo de resposta.

VIA DE ENTRADA

A principal via de entrada das reclamações é o Livro de Reclamações (Livro Amarelo), tendo-se verificado 110 exposições reencaminhadas pelas várias entidades do Ministério da Saúde (Secretaria-Geral, DGS, ARS Norte e ERS) através de email, carta ou diretamente na ERS, 37 deram entrada por email e cinco por carta.

Aos Gabinetes de Apoio ao Doente/Utente (GAD) e de Comunicação chegaram, via Formulário Interno, outras exposições que podemos interpretar também como reclamações, uma vez que os exponentes manifestaram desagrado. Além disso, por esta via, entraram no IPO-Porto ainda pedidos e sugestões.

Independentemente da via de entrada, todas as exposições, fossem elas reclamações, sugestões, pedidos ou elogios tiveram igual tratamento, acompanhamento e encerramento positivo.

Ver anexo 3

RECLAMAÇÕES (ERS)

As reclamações foram, na sua totalidade, avaliadas e classificadas, tendo sido rececionados 110 casos em 2017.

As razões que levaram os utentes a reclamar relacionaram-se com a prestação de cuidados de saúde, atos administrativos e de gestão, relacionais/comportamentais e de infraestruturas/amenidades.

Ver anexo 3

Salientam-se os seguintes aspetos:

- A lacuna maioritariamente apontada pelos nossos doentes em 2016 prendia-se com os tempos de espera para transporte não urgente de doentes, que se apresentavam elevados. Alguns dos exponentes que necessitavam de recorrer ao transporte em ambulância manifestaram o seu desagrado no Livro de Reclamações (Livro Amarelo). Isto é, a maioria dos sentimentos de desagrado prendia-se com os elevados tempos de espera para transporte na deslocação ao IPO-Porto e no retorno a casa. Neste momento, e após um processo de definição e escolha da nova empresa de transportes de doentes, esta situação foi ultrapassada para os utentes e seus familiares.

- A colocação do autocolante de mau estacionamento e o bloqueamento de viatura também levaram utentes a mostrar a sua indignação através do Livro de Reclamações. O valor do parque de estacionamento gerou, igualmente, descontentamento em alguns utilizadores, mas continuaremos apelar ao civismo e à utilização mais acertiva do parque.

- A Direção Clínica recebeu com algumas solicitações de autorização para uso de medicamentos, mas só por razões técnicas de não indicação, foram recusadas.

- Pedidos de ajuda, resultantes de condições económicas críticas, foram uma realidade durante o ano de 2017. Pedidos a que o IPO-Porto deu o devido encaminhamento para o setor social.

- Foram, igualmente, relatados alguns casos relacionais, em que alguns profissionais de saúde – médicos, enfermeiros, assistentes técnicos e vigilantes - são visados por falta de “cortesia” e alguma “agressividade” na relação com o doente.

- Foram apontadas algumas falhas na organização e insatisfação pessoal, nomeadamente ao nível do internamento e tempo de espera para início de tratamento no Hospital de Dia.

- Cirurgias adiadas, pedidos de consultas que, na ótica dos utentes, demoraram muito a ser marcadas foram motivações suficientes para originarem exposições.

Ver anexo 3

SUGESTÕES

O IPO-Porto recebeu uma sugestão, que serviu para proceder à análise de alguma possível anomalia. Todos os contributos e críticas construtivas são bem acolhidas e ajudam-nos a melhorar os nossos padrões de qualidade na assistência aos nossos doentes.

FELICITAÇÕES

Ao longo do ano, os profissionais de saúde do IPO-Porto foram alvo de 41 felicitações, que enaltecem o trabalho, dedicação, profissionalismo, carinho e apoio demonstrados aos doentes e/ou familiares por parte dos nossos profissionais de saúde. Médicos, enfermeiros, assistentes operacionais, assistentes técnicos, funcionários de limpeza, voluntários, todos foram abordados.

Vários serviços foram visados, com especial destaque para o IPO-Porto como um todo, o Serviço de Gestão de Doentes e os Serviços de Urologia, Onco-Hematologia, Radioterapia, Cabeça Pescoço, Clínica de Mama, Gastroenterologia, Cuidados Paliativos e Clínica de Pele Tecidos Moles e Osso, Serviço de Gestão Hoteleira, Clínica do Pulmão e o Serviço de Oncologia Médica.

Esta foi a forma que os utentes/doentes do IPO-Porto encontraram para reconhecerem o trabalho e empenho dos profissionais que compõe e engrandece esta Instituição.

FORMULÁRIO INTERNO

Ao longo de 2017, o GAD recebeu vários pedidos, esclarecimentos e desagrados por parte dos doentes ou seus familiares. Através de um formulário interno, os utentes do IPO-Porto manifestaram a sua opinião, os seus descontentamentos. Num total de 96 formulários internos preenchidos, destaque para 48 pedidos, 45 reclamações, uma sugestão e felicitações.

As questões mais visadas tiveram que ver com declarações e relatórios médicos, como já foi referido. Registaram-se, ainda, algumas manifestações de desagrado face aos tempos de espera para consulta, internamento e para a realização de exames.

DONATIVOS

O IPO-Porto registou em 2017 cerca de 900 mil contactos de doentes com a Instituição para a prestação de cuidados de saúde, traduzidos em atos médicos e de enfermagem.

O reconhecimento da qualidade dos serviços do IPO-Porto é manifesta e reconhecida por todos aqueles que usufruem do nosso atendimento e da comunidade em geral.

Por esse motivo, os donativos feitos têm vindo a crescer sendo que em 2017 foram realizados 976. Uma vez que esta Instituição não tem, por norma, a realização de angariações, é de registar que todos estes gestos feitos de forma voluntária estejam a aumentar. O IPO-Porto orgulha-se pelo reconhecimento traduzido nestes donativos que independentemente do valor, demonstram o apreço que todas as pessoas que os fazem têm pelo trabalho de todos os profissionais.

Ver anexo 4

SERVIÇO A SERVIÇO

O serviço mais mencionado nas exposições é o Hospital de Dia (18%). Em causa, os tempos de espera para início de tratamentos de quimioterapia e a falta de informação aos familiares.

O descontentamento também foi manifestado relativamente ao Departamento de Imagiologia (10%). Foi referido sobretudo pelo tempo de espera para a realização de exames.

O Serviço de Gestão Hoteleira (8%) por questões relacionadas com a falta de higiene nas casas de banho. Foi também alvo de desagrado o bloqueio da viatura em lugar de estacionamento não permitido.

O SANP (Serviço de Atendimento Não Permanente) (7%) mereceu igualmente algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com tempos de espera.

À Direção Clínica (6%) chegaram diferentes pedidos, com destaque para o apoio social, alteração de médico assistente, admissão e seguimento no IPO-Porto e antecipação de cirurgias. Todas as solicitações foram objecto de análise e resolvidas quando possível.

Foi, igualmente, referido em algumas participações de desagrado o Serviço de Gestão de Doentes (5%), essencialmente por questões relacionadas com o tempo de espera para realização de exames e tratamentos médicos. Algumas exposições referem-se a questões que têm que ver com pedidos de relatórios clínicos e declarações com teor e para propósitos variados.

À Clínica de Mama (4%) chegaram também algumas exposições de desagrado, por questões relacionadas com a data agendada para cirurgia reconstrutiva, adiamento da cirurgia e a demora no envio dos relatórios clínicos.

O Serviço de Radioterapia (4%) mereceu igualmente algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com desajustes na comunicação.

O Internamento (4%) mereceu igualmente algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com a cortesia e a falta de comunicação.

A Administração (4%) foi alvo de algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com a greve dos profissionais.

O Serviço de Oncologia Cirúrgica (4%) mereceu atenção essencialmente por questões relacionadas com o tempo de espera para a realização de atos médicos.

O Serviço de Oncologia Médica (4%) Foi alvo de algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com tempos de espera.

O Serviço de Cuidados Paliativos (3%) também foi referido com algumas manifestações de desagrado por questões relacionadas com o acesso a estes cuidados e à falta de apoio psicológico e ou psiquiátrico aos familiares.

Os Serviços de Urologia, Psiquiatria, Oftalmologia e Ginecologia (2%) foram igualmente mencionados pelos nossos utentes. Em todas as situações são referidas questões relacionadas com pequenos incidentes que se traduzem na falta de humanização nos cuidados e os tempos de espera. Eventos pontuais, mas que mereceram discussão e ações de melhorias.

Seguem-se os Serviços de Radiologia, Quimioterapia, Farmácia, Digestivos, Estomatologia, Pneumologia, Central de Colheitas de Sangue, Assistência Social, Anatomia Patológica. (1%) foram igualmente visados.

Ver anexo 3

INTERVALO/TEMPOS DE RESPOSTA

Numa análise ao tempo/intervalo de resposta, percebemos que as reclamações tiveram o tratamento adequado, tendo sido dada resposta ao exponente em tempo útil e que a comunicação entre os vários serviços foi rápida e eficaz.

A mediana do tempo de resposta apresentada é de 10 dias, sendo importante referir que todas as exposições foram tratadas dentro dos 30 dias exigidos pelas entidades públicas competentes, com exceção de um.

Ver anexo 2

AÇÕES TOMADAS/AÇÕES A TOMAR

No sentido de colmatar as falhas detetadas, todos os eventos foram analisados e implementadas medidas corretivas, alterações de funcionamento e ações de formação para que as situações referidas não se repitam.

Na tentativa de melhorar os padrões de qualidade que caracterizam o atendimento dos doentes desta Instituição, e porque a questão dos tempos de espera para transporte não urgente de doentes se tornou insustentável, foi aberto um concurso para encontrar uma nova empresa prestadora deste serviço ao IPO-Porto. Esta medida veio a revelar-se um sucesso, ressaltando que, durante todo o ano passado, as reclamações foram apenas residuais.

A preparação dos medicamentos a serem administrados no Hospital de Dia e que originaram algum desagrado, tendo resultado num aumento dos tempos de espera na realização dos tratamentos foram motivo de atenção e melhoria.

Em suma, o Conselho de Administração e todos os profissionais do IPO-Porto consideram as reclamações como fonte de análise e melhoria de qualidade do serviço.

CONCLUSÕES

Todas as exposições receberam o tratamento adequado e tiveram direito a resposta, tendo sido registadas no Sistema de Gestão de Reclamações e Felicitações (ERS, obrigatório a partir de fevereiro de 2015).

Procedeu-se à atenta análise das mesmas e à resolução de todas as anomalias identificadas e percebeu-se que todos os procedimentos, quer cirúrgicos quer de assistência, foram sempre orientados com base nas nossas normas de boas práticas. Os descontentamentos que tiveram que ver com a área clínica foram sempre exaustivamente analisados, concluindo-se que todos os procedimentos terapêuticos postos em causa foram programados dentro dos protocolos estabelecidos pelo IPO-Porto.

Os pedidos foram respondidos na sua totalidade. Os serviços visados mostraram-se sempre sensíveis às solicitações dos doentes. A relação de confiança entre Instituição / doente foi sempre uma procura diária.

As questões relacionadas com a utilização do parque de estacionamento foram devidamente avaliadas e todas elas aconteceram sempre tendo como base o regulamento em vigor, pelo que não se registou qualquer falha a corrigir.

No que diz respeito ao transporte não urgente de doentes, o IPO-Porto registou uma melhoria significativa. Com a abertura do concurso para encontrar um novo prestador, verificou-se que este serviço está a corresponder a todas as necessidades dos nossos doentes.

A totalidade das exposições foi justificada pelos responsáveis dos serviços visados e tratadas em tempo útil. Além disso, é preciso ressaltar que todos os processos decorreram de acordo com a política da organização e dentro dos parâmetros legais.

Os serviços visados foram, na sua totalidade, ouvidos, tendo respondido atempadamente, com exceção de um caso.

Os profissionais foram sensibilizados para um maior rigor nas tarefas de humanização no tratamento dos doentes e seus familiares. Os profissionais envolvidos no atendimento ao utente deram apoio ao doente/familiar sempre que assim se impôs. Existe ação de formação continua nestas áreas para todos os profissionais.

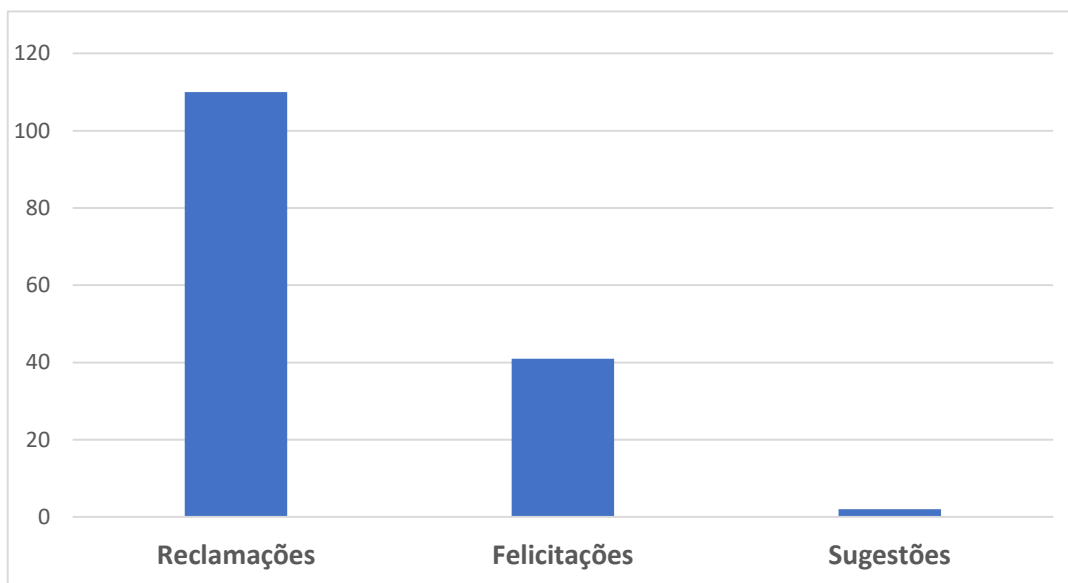
Verificou-se, ao longo do ano, um esforço contínuo no sentido de reduzir prazos na prestação dos esclarecimentos que são devidos aos utentes.

O número de felicitações e donativos recebidos ao longo do ano demonstram que a responsabilidade, competência e espírito de entrega, e humanização são alguns dos pilares onde assenta o trabalho dos profissionais do IPO-Porto.

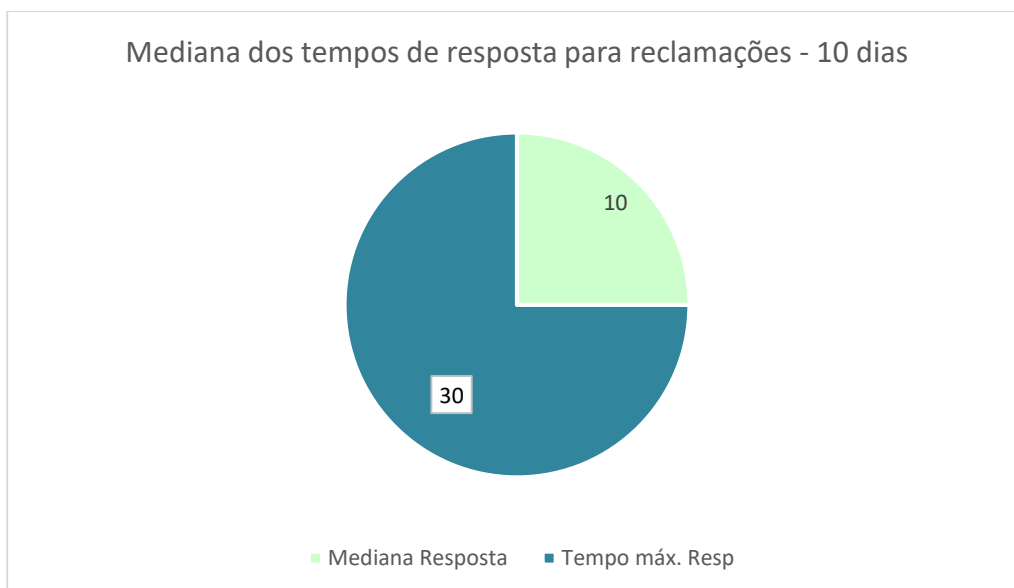
ANEXOS

ANEXO 1 - TIPO DE EXPOSIÇÃO

Reclamações – 110 - Felicitações – 41 - Sugestões – 2



ANEXO 2 - TEMPO DE RESPOSTA



ANEXO 3 – EXPOSIÇÕES

Serviço	Quantidade
Direção Clínica	52
Felicitação	1
Pedido	23
Reclamação	28
Administração	49
Felicitação	45
Reclamação	4
Hospital Dia	27
Pedido	3
Reclamação	24
Imagiologia	24
Pedido	5
Reclamação	19
SGH	11
Reclamação	11
SGD	10
Reclamação	10
SANP	9
Reclamação	9
Radioterapia	6
Felicitação	1
Reclamação	5
Cuidados Paliativos	6
Felicitação	2
Reclamação	4
Oncologia Médica	6
Pedido	3
Reclamação	3
Urologia	6
Reclamação	6
Clínica de Mama	5
Pedido	1
Reclamação	4
Oncologia Cirúrgica	5
Felicitação	1
Reclamação	4
Internamento	4
Reclamação	4
ORL	3
Reclamação	3
Pediatria	3
Felicitação	1

Reclamação	2
Estomatologia	3
Pedido	2
Reclamação	1
Oftalmologia	3
Reclamação	3
Psiquiatria	2
Reclamação	2
Ginecologia	2
Reclamação	2
Farmácia	2
Pedido	1
Reclamação	1
Anatomia Patológica	2
Reclamação	2
Quimioterapia	2
Reclamação	2
Assistência Social	1
Reclamação	1
Direção Enfermagem	1
Felicitação	1
Clinica de Pele	1
Pedido	1
Pneumologia	1
Reclamação	1
Serviço de Esterilização	1
Reclamação	1
Laboratório	1
Reclamação	1
Farmácia	1
Reclamação	1
STMO	1
Elogio	1
Quimioterapia	1
Reclamação	1
Clinica da Pele	1
Felicitação	1
Digestivos	1
Reclamação	1
Radioterapia	1
Reclamação	1
Central de Colheitas	1
Reclamação	1
Radiologia	1
Reclamação	1
Endocrinologia	1
Reclamação	1

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES TEMA/SERVIÇO

Reclamações por Serviço

Serviço	Quantidade	Atos médicos
Hospital Dia	21	46 945
Imagiologia	13	105 333
SGH	9	-
SANP	8	14 438
Direção Clínica	7	-
SGD	7	-
Clínica de Mama	4	37 765
Radioterapia	4	26 947
Administração	4	-
Internamento	4	12 237
Cuidados Paliativos	3	893
Oncologia Médica	3	47 545
Oncologia Cirúrgica	3	30 369
ORL	3	4 828
Urologia	2	7 399
Ginecologia	2	5 714
Oftalmologia	2	5 380
Psiquiatria	2	5 967
Anatomia Patológica	1	176 932
Farmácia	1	-
Digestivos	1	27 055
Assistência Social	1	-
Radiologia	1	105 333
Central de Colheitas	3	113 787
Pneumologia	1	-
Total Geral	110	774 867

Reclamações por causa para o Tema

“Prestação de Cuidados de Saúde”

Causa	Quantidade
Tempo de espera para tratamento médico	13
Tempo de espera para atendimento	3
Tempo de Espera para resultados de exames	3
Falta de atendimento	1
Falta de Qualidade na assistência	1
Tempo de espera para consultas de especialidade	1
Outras	8
Total Geral	30

Reclamações por Serviço para o tema

“Prestação de Cuidados de Saúde”

Serviço	Quantidade
Hospital Dia	15
Imagiologia	5
ORL	1
Oncologia Cirúrgica	1
Urologia	1
Farmácia	1
Oncologia Médica	1
Clínica de Mama	1
SANP	1
Anatomia Patológica	1
DC	1
Internamento	1
Total Geral	30

ANEXO 4 – DONATIVOS

Donativos	585
Injunções	391
Total	976