



# RELATÓRIO - 2018

RECLAMAÇÕES/FELICITAÇÕES/SUGESTÕES/PEDIDOS/DONATIVOS



## Índice

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

## **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 2018, 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**

Durante o ano de 2018 deram entrada no IPO-Porto 106 reclamações, sendo que o Livro de Reclamações (Livro Amarelo) foi a principal via de entrada. Após registo da exposição é analisada a situação, e posteriormente é elaborada uma resposta que segue para o reclamante e para os vários organismos do Ministério da Saúde (Secretaria-Geral, DGS, ARS Norte e ERS).

Das 106 reclamações apresentadas e registadas, 40 deram entrada via email e 10 por carta, sendo que as restantes foram diretamente para a ERS ou formuladas no Livro de Reclamações.

Aos Gabinetes de Apoio ao Doente (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 106 casos em 2018.

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.

Durante o ano de 2018 o IPO Porto teve mais de 750 000 mil pontos de contacto com doentes (atividade assistencial: consultas, tratamentos, exames e internamentos), dos quais surgiram 106 reclamações, que representam uma taxa de 0,01%.

**Ver anexo 3**

### **Salientam-se os seguintes aspetos:**

- A lacuna maioritariamente apontada pelos nossos doentes em 2018 prendia-se com os tempos de espera para administração de tratamentos que se apresentavam elevados.

- 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 assertiva do parque.

- A Direção Clínica recebeu 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 2018. 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.

- 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 2 sugestões, 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 32 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 doentes do IPO-Porto encontraram para reconhecerem o trabalho e empenho dos profissionais que compõe e engrandece esta Instituição.

## **FORMULÁRIO INTERNO**

Ao longo de 2018, 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 74 formulários internos preenchidos, destaque para 23 pedidos, 51 reclamações.

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 2018 cerca de 400 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 / Injunções realizados durante o ano de 2018 foram 879. 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 (15%). 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 (9%). Foi referido sobretudo pelo tempo de espera para a realização de exames.

Ao Serviço da Central de Colheitas (7%) chegaram também algumas exposições de desagrado, por questões relacionadas com o tempo de espera.

À Clínica de Mama (7%) 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.

Foi, igualmente, referido em algumas participações de desagrado o Serviço de Gestão de Doentes (6%), 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.

O Serviço de Gestão Hoteleira (6%) 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.

A Administração (6%) foi alvo de algumas exposições de desagrado por questões relacionadas com a greve dos profissionais.

O Serviço de Pediatria (5%) recebeu algumas exposições por questões relacionadas com as condições estruturais do serviço.

Os Serviços de Urologia e Radioterapia (4%) por questões dos 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.

O Serviço de Oncologia Médica (3%) mereceu atenção essencialmente por questões relacionadas com o tempo de espera para a realização de atos médicos.

Direção Clínica, ORL, Internamento, Serviço de Enfermagem, STMO, SANP, Clínica dos Digestivos (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, Serviço Religioso , Análises Clínicas, Cabeça e Pescoço, SIET, Oftalmologia, Serviço de Medicina , Seviço Social , Ginecologia, Oncologia Cirúrgica , Radiologia, Clinica de Pele, Farmácia, Endocrinologia, Psiquiatria, Neurocirurgia. (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 11 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.

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.

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.

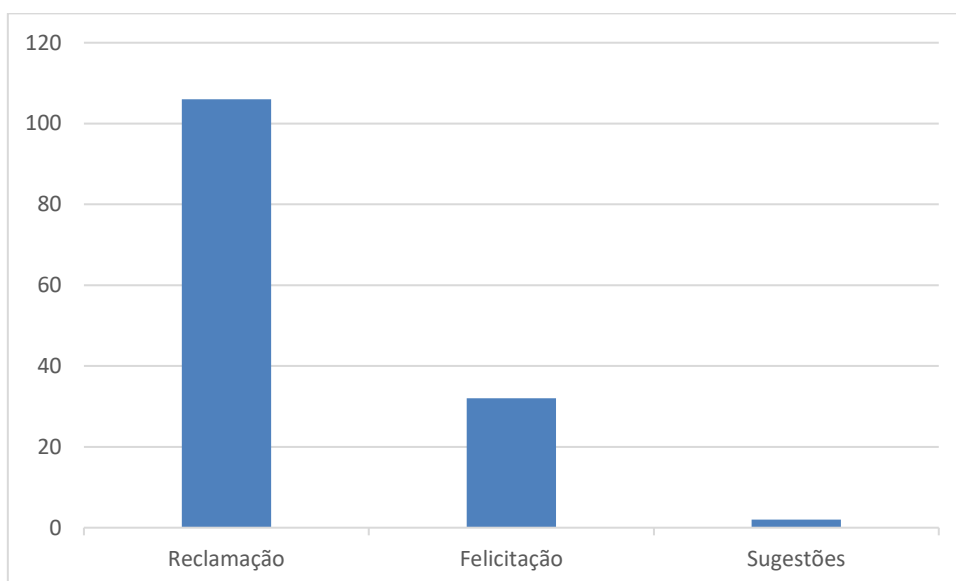
O número de felicitações e donativos recebidos ao longo do ano demonstram que a responsabilidade, competência e espírito de entrega, e humanização são alguns dos pilares onde assenta o trabalho dos profissionais do IPO-Porto.



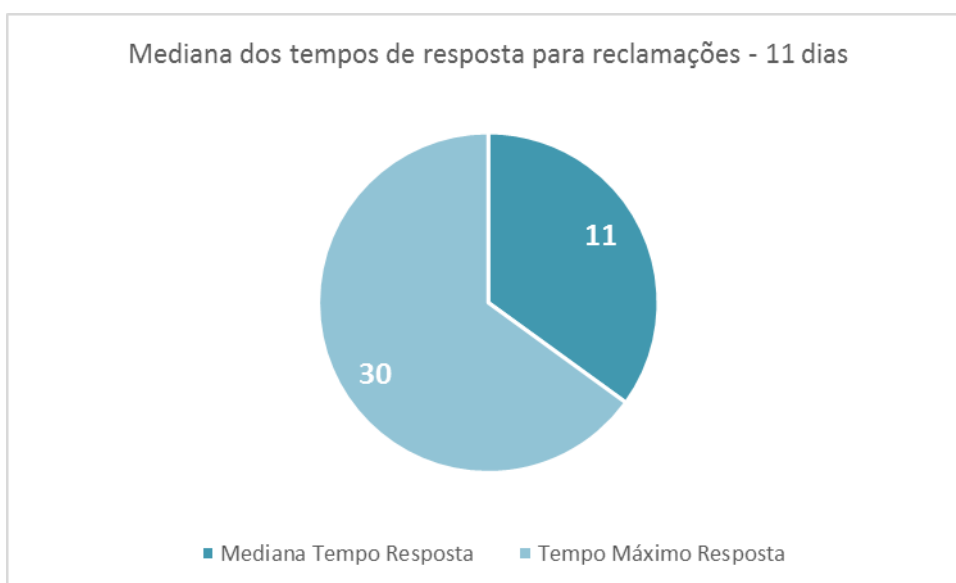
## ANEXOS

### ANEXO 1 - TIPO DE EXPOSIÇÃO

Reclamações – 106 - Felicitações – 32 - Sugestões – 2



### ANEXO 2 - TEMPO DE RESPOSTA



### ANEXO 3 – EXPOSIÇÕES

<b>Serviço</b>	<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Administração	Elogio	26
	Reclamação	6
Hospital Dia	Reclamação	16
Imagiologia	Reclamação	10
Clínica de Mama	Pedido	1
	Reclamação	7
SGD	Pedido	1
	Reclamação	6
Central de Colheitas	Reclamação	7
SGH	Reclamação	6
Urologia	Elogio	2
	Reclamação	4
Pediatria	Reclamação	5
Radioterapia	Reclamação	4
Oncologia Médica	Reclamação	3
Cuidados Paliativos	Reclamação	3
Clínica dos Digestivos	Reclamação	2
DC	Reclamação	2
ORL	Reclamação	2
Enfermagem	Reclamação	2
SANP	Reclamação	2
Internamento	Reclamação	2
STMO	Reclamação	2
Cuidados Continuados	Elogio	2
Farmácia	Reclamação	1
Cir. Plástica	Elogio	1
Serviço Religioso	Reclamação	1
Ginecologia	Reclamação	1
SIET	Reclamação	1
Clinica da Pele	Reclamação	1
Cabeça Pescoço	Reclamação	1
Endocrinologia	Reclamação	1
Serviço Social	Reclamação	1
Pneumologia	Elogio	1
Oftalmologia	Reclamação	1
Psiquiatria	Reclamação	1
Radilogia	Reclamação	1
Oncologia Cirurgica	Reclamação	1
Análises Clínicas	Reclamação	1
Medicina	Reclamação	1
Neurocirurgia	Reclamação	1

## Reclamações po serviço

**Reclamações por Serviço /Área de Atividade**

Serviço	Qtd. Reclamações	Pontos de Contacto com o Doente
Hospital Dia	16	47 893
Imagiologia	10	103 051
Central de Colheitas	7	115 138
Clínica de Mama	7	38 574
SGD	6	n.d.
SGH	6	n.d.
Administração	6	n.d.
Pediatria	5	6 743
Radioterapia	4	76794
Urologia	4	7 257
Cuidados Paliativos	3	923
Oncologia Médica	3	49 244
STMO	2	8 255
SANP	2	13 400
Enfermagem	2	n.d.
Internamento	2	11 249
Clínica dos Digestivos	2	26 786
DC	2	n.d.
ORL	2	4 426
Outras Áreas	15	344 190
<b>Total Geral</b>	<b>106</b>	<b>777 129</b>

Durante o ano de 2018 o IPO Porto teve mais de 750 000 mil pontos de contacto com doentes (atividade assistencial: consultas, tratamentos, exames e internamentos), dos quais surgiram 106 reclamações, que representam uma taxa de 0,01%.

## Reclamações por causa para o Tema

***“Acesso a Cuidados de Saúde”***

<b>Causa</b>	<b>Quantidade</b>
Tempo de espera para tratamento médico	15
Tempo de espera para atendimento	6
Demora na assistência	5
Deficiente organização do transporte de doentes	1
Tempo de espera para consultas de especialidade	1
Outras	3
<b>Total Geral</b>	<b>31</b>

## Reclamações por Serviço para o tema

***“Acesso a Cuidados de Saúde”***

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade</b>
Hospital Dia	14
Imagiologia	3
Clínica de Mama	2
DC	2
Pediatria	2
Central Colheitas	1
Cuidados Paliativos	1
Farmácia	1
Neurocirurgia	1
Radioterapia	1
SANP	1
Serviço Social	1
SGH	1
<b>Total Geral</b>	<b>31</b>

**ANEXO 4 – DONATIVOS**

<b>Donativos</b>	<b>499</b>
<b>Injunções</b>	<b>99</b>
<b>Total</b>	<b>598</b>