

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE  
2010**

Porto, 08 de Abril de 2011

## 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
<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> Licenciado José Maria Laranja Pontes <b>Director Clínico:</b> Licenciado José Manuel Machado Lopes <b>Enfermeira-directora:</b> Enfermeira Maria Isabel Dias Sequeira <b>Vogais:</b> Licenciada Élia do Céu Costa Gomes Licenciada Ana Celeste da Costa Strecht Monteiro	Nomeado pelo Despacho n.º 29.069/2008 dos Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Saúde de 12 de Novembro de 2008, com efeitos a partir do dia 01 de Julho de 2008
<b>Fiscalização</b>	Fiscal Único Auditor Interno	Fiscal único nomeado por despacho do MF n.º 26557/ 2009
<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.	

<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	Gabinete de Apoio ao Doente 225 084 000 <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
...	

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

1. OÁSIS (Gestão hospitalar)	X
2. SGICM (Sistema de gestão integrada circuito de medicamento)	X
3. SIBAS (Sistema de gestão de bancos e dadores de sangue)	X
4. SISLAB (Sistema integrado de gestão laboratorial)	X
5. IDS (Imagiologia - Pacs)	X
6. SiiMA (Sistema de informação de radiologia)	X
7. TAOnet (Hospital dia Imuno-hemoterapia)	X
8. SiiMA Rastreios (Gestão de programas de rastreio populacionais)	X
9. E-Deialab (Sistema gestão laboratorial)	X
10. HS-ANAPAT (Anatomia patológica)	X
11. DIET (Nutrição e alimentação)	X
12. HS-NEFRO (Nefrologia)	X
13. ARIA (Radioterapia)	X
14. Hospital Dia (Agendamento Hospital Dia)	X
15. Fotofinder (Dermatologia)	X
16. SHSTGEST (Saúde Ocupacional)	X

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 *passwords*.

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 Actividades 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 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. Guia do Utente</li> <li>4. Dossier do Serviço Social</li> <li>5. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos</li> <li>6. Contrato programa com a ARS</li> <li>7. Protocolo com o Centro Hospitalar do Nordeste</li> <li>8. Protocolo com o Centro Hospitalar do Médio Ave</li> <li>9. Protocolo com o Centro Hospitalar Douro e Vouga</li> <li>10. Protocolo Oncologia Pediátrica IPO/HSJ.</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		Com implementação do novo Sistema de Informação Hospitalar foram estabelecidos procedimentos de análise e controlo dos registos de informação (2009).
<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		2010: Disponível em <a href="http://www.ipoportor.min-saude.pt/InfoUtente/InfoUteis/Tempos_Espera.htm">http://www.ipoportor.min-saude.pt/InfoUtente/InfoUteis/Tempos_Espera.htm</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? Indicar com que regularidade é actualizada.		X	
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	
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 2010**

(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	11	18
Prioritário	23	1.383
Normal	79	693
Total	42	2.094

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**

Cirurgia Cataratas

Descrição	TGR da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2010 (dias)
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	3	na
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15	na
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60	12
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	160	86,1

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

TR da entidade Ano 2010 (dias): Tempo médio de espera para doentes operados

**Cirurgia Oncológica**

Descrição	TGR da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2010 (dias)
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	3	3
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15	11,1
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45	28,5
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60	11,4

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

TR da entidade Ano 2010 (dias): Tempo médio de espera para doentes operados

**Restantes Patologias**

Descrição	TGR da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2010 (dias)
Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	3	2,4
Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15	10,5
Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60	24,3
Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270	42,9

Nota: 1 mês equivale a 30 dias

TR da entidade Ano 2010 (dias): Tempo médio de espera para doentes operados

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 2010 e 2009

(Fonte: Sistema Informático da Instituição)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1 <sup>as</sup> Consultas		Varição 2010-2009	Total Consultas		Varição 2010-2009
	2010	2009	(%)	2010	2009	(%)
Anestesiologia	4.241	3.512	21%	5.244	4.550	15%
Angiologia e Cirurgia Vascular	73	93	-22%	123	142	-13%
Cardiologia	665	624	7%	2.075	2.152	-4%
Cirurgia Geral	7.240	7.121	2%	26.121	24.502	7%
Cirurgia Pediátrica	40	88	-55%	130	319	-59%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.410	1.633	-14%	7.452	6.161	21%
Dermato-Venereologia	2.426	2.947	-18%	6.827	6.819	0%
Dor	244	232	5%	838	716	17%
Endocrinologia	888	944	-6%	6.600	6.564	1%
Estomatologia	1.574	1.656	-5%	7.180	7.439	-3%
Gastroenterologia	556	381	46%	1.493	4.668	-68%
Genética Médica	611	514	19%	1.116	756	48%
Ginecologia	1.529	1.358	13%	5.843	6.049	-3%
Imuno-hemoterapia	3.598	2.856	26%	17.812	15.552	15%
Medicina Física e Reabilitação	1.032	956	8%	4.815	4.483	7%
Medicina Interna	3.984	3.036	31%	5.841	4.925	19%
Nefrologia	226	132	71%	1.495	1.185	26%
Neurocirurgia	442	616	-28%	1.847	2.028	-9%
Neurologia	290	265	9%	1.009	1.069	-6%
Oftalmologia	943	1.370	-31%	4.236	4.676	-9%
Oncologia Médica	3.721	5.112	-27%	36.348	40.874	-11%
Ortopedia	259	232	12%	798	786	2%
Otorrinolaringologia	1.298	1.223	6%	5.092	4.776	7%
Pediatria	437	391	12%	5.944	5.853	2%
Pneumologia	376	369	2%	1.160	1.172	-1%
Psiquiatria	419	496	-16%	2.344	2.624	-11%
Radioterapia	6.108	3.965	54%	29.685	27.950	6%
Urologia	1.854	1.731	7%	6.918	7.332	-6%
Consultas a pessoal	142	71	100%	1212	1.183	2%
Outras		918	-100%		929	-100%
Hematologia	1.001	864	16%	11.513	11.117	4%
Transplantes de Medula	339	339	0%	6.018	5.521	9%
Medicina Nuclear	92	69	33%	99	169	-41%
Consultas de Grupo	8.524	9.292	-8%	15.423	20.605	-25%
Atendimento não Programado	3.868	3.438	13%	10.897	10.758	1%
Serviço de Cuidados Paliativos	356	357	0%	1.837	1448	27%
<b>Total Consultas Médicas</b>	<b>60.806</b>	<b>59.201</b>	<b>3%</b>	<b>243.385</b>	<b>247.852</b>	<b>-2%</b>

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE em 2010 - SISTEMA CTH

(Fonte: Sistema informático da Instituição)

Especialidade da consulta	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
C. Plástica e Reconstructiva	0	0	0	115	0	51	63	1
Cardiologia	0	0	0	1	0	0	0	1
Cirurgia Geral	20	19	37	903	9	726	136	32
Cirurgia Torácica	0	0	0	1	0	1	0	0
Dermatologia	5	71	123	307	0	9	240	58
Endocrinologia	1	86	86	49	0	2	41	6
Estomatologia	1	18	18	52	0	5	46	1
Gastrenterologia	1	26	26	11	0	4	7	0
Genética Médica	18	122	168	53	0	0	47	6
Ginecologia	1	24	24	77	0	61	7	9
Hematologia Clínica	5	23	30	99	1	89	9	0
Medicina Interna	0	0	0	2	0	2	0	0
Neurocirurgia	0	0	0	5	1	3	0	1
Neurologia	0	0	0	6	0	5	0	1
Oftalmologia	0	0	0	5	0	5	0	0
Oncologia Médica	1	5	5	133	1	114	1	17
ORL	1	8	8	51	0	42	6	3
Ortopedia	0	0	0	2	1	1	0	0
Pediatria	0	0	0	5	0	4	1	0
Pneumologia	0	0	0	1	0	1	0	0
Urologia	3	17	26	216	5	193	4	14
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>168</b>	<b>2.094</b>	<b>18</b>	<b>1.318</b>	<b>608</b>	<b>150</b>

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



## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Produção em 2010 e 2009

(Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

	Operados 2009	Operados 2010	Varição Operados (20010/2009)	Mediana TE da LIC 2009	Mediana TE da LIC 2010	Varição Mediana TE da LIC (20010/2009)
Onc. Cirúrgica-C. Cabeça e Pescoço	476	537	12,82%	1,20	1,18	-1,37%
Dermatologia	836	1.049	25,48%	0,00	0,46	
Onc. Cirúrgica-C. Digestivo	1.126	1.730	53,64%	1,03	0,59	-42,55%
Onc. Cirúrgica-C. Endócrino	278	302	8,63%	0,85	1,87	120,47%
Estomatologia	50	444	788,00%	2,33	0,82	-64,72%
Ginecologia	392	412	5,10%	1,03	1,41	37,25%
Onc. Cirúrgica-C. Mama	1.638	2.196	34,07%	1,13	1,05	-6,90%
Onc. Cirúrgica-C. Pele	357	439	22,97%	0,97	1,02	5,07%
Neurocirurgia	153	148	-3,27%	2,27	0,79	-65,24%
Oftalmologia	653	698	6,89%	1,40	1,84	31,51%
ORL	418	447	6,94%	1,03	0,69	-32,97%
Ortopedia	19	20	5,26%	1,85		
Cirurgia Pediátrica	115	124	7,83%	0,40	1,38	245,21%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	919	1.134	23,39%	14,28	5,72	-59,94%
Onc. Cirúrgica-C. Tecido Conjuntivo Osso	165	272	64,85%	0,80	0,71	-11,64%
STMO	36	83	130,56%	0,70	0,36	-48,34%
Cirurgia Torácica	86	100	16,28%	0,47	1,18	151,82%
Urologia	483	606	25,47%	1,43	2,33	63,23%
Cirurgia Vasculuar	24	19	-20,83%	0,00		

**Fonte:****Ano 2009:** Relatório de Acesso a Cuidados de Saúde IPO Porto**Ano 2010:** Doentes Operados - extracção de dados do SIGLIC a 18-3-2011; Mediana do Tempo de Espera da LIC a 31-12-2010: Sistema de Indicadores de Gestão do IPO Porto

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade em 2010 (Fonte: UCGIC e Sistema Informático da Instituição)

Grupo patologia	Prioridade nível 1	Prioridade nível 2	Prioridade nível 3	Prioridade nível 4	Operados 2010	Média TE (meses) operados 2010
	Média TE (meses)	Média TE (meses)	Média TE (meses)	Média TE (meses)		
Cataratas	2,87	0,40			653	2,87
Oncologico	0,38	0,95	0,37	0,10	4.452	0,80
Restante Patologias	1,43	0,81	0,35	0,08	5.654	1,23

Fonte: SIGLIC dados extraídos a 18-3-2011; criterios para grupo de patologia fornecidos pelo SIGIC

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM  
DOENÇAS CARDIOVASCULARES em 2010 e 2009

(Fonte: Registo Nacional de Doenças Cardiovasculares)

**Não aplicável**

## **Anexo 1**

### Indicadores Contrato Programa

Ver acordo modificativo para 2009 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>									
<b>Total Geral sem Genética</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>									
<b>Total Geral sem Genética</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

Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2010

Tempo Médio de Resposta garantido (TMRG) da UC

Mês: Maio

Ambito	Grupo de Patologia	Serviço O.ás	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. 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 3 – Análise Reclamações

## A. Reclamações por tipo de problema

Problema	N.º
Prestação de Cuidados de Saúde	69
Tempo de espera para cuidados	50
Doente sem cuidados	14
Cuidados desadequados	5
Actos Administrativos/ Gestão	34
Infraestruturas/ Amenidades	15
Relacionais/ Comportamentais	27

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

## B. Reclamações por causa para o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

Causa	N.º
TEMPO DE ESPERA PARA TRATAMENTO MÉDICO	14
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	13
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS DE ESPECIALIDADE	8
MÁ PRÁTICA	5
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA EM TEMPO ÚTIL	4
RECUSA DE CONSULTA POR FALTA DE PROCESSO CLÍNICO	4
OUTRAS	28

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

## Anexo 3

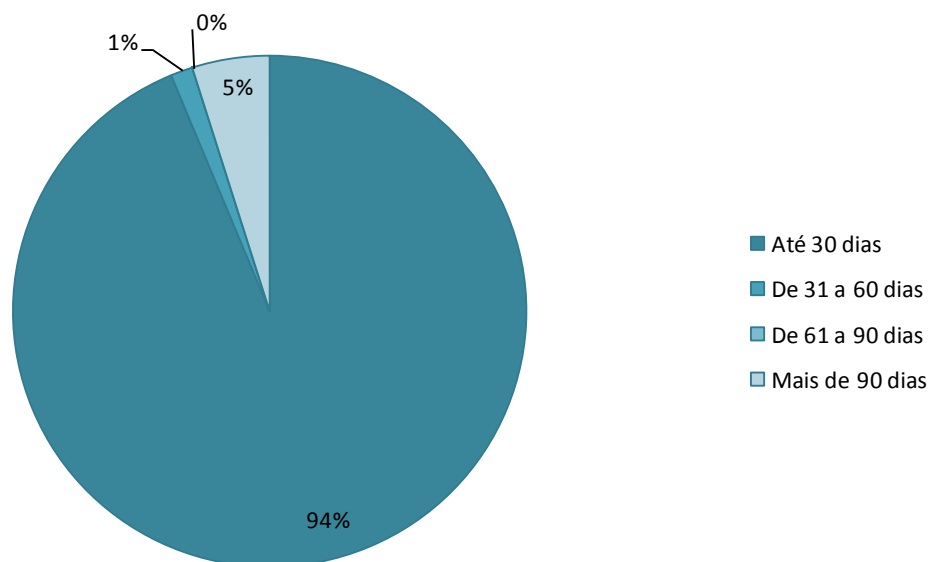
## C. Reclamações por Serviço o problema “Prestação de Cuidados de Saúde”

Serviço	N.º
CONSULTA EXTERNA	19
URGÊNCIA GERAL	7
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	4
RADIOLOGIA	4
CIRURGIA GERAL	3
FARMÁCIA	3
HOSPITAL DIA	3
QUIMIOTERAPIA	3
RADIOTERAPIA	3
SERVIÇO DE TRANSPORTES	3
OUTROS	17

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.

### Anexo 3

#### D. Tempo de resposta reclamações



N.º Reclamações = 143

Fonte: programa *SIM-Cidadão*.