

# Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

2017



# IPOPORTO



# **Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde**

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO  
FG, EPE



# Índice

## **PARTE I**

### **IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE..... 6**

#### **1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE..... 7**

#### **2. CARATERIZAÇÃO GERAL (ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO, DIREÇÃO, CONSULTA E APOIO) ..... 8**

## **PARTE II**

### **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO ..... 9**

#### **1. APLICAÇÕES INFORMÁTICAS ..... 10**

#### **2. OUTROS ASPETOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE ..... 13**

## **PARTE III**

### **IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIRETOS DE ACESSO..... 14**

## **PARTE IV**

### **ANÁLISE DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS..... 17**

#### **1. ANÁLISE GLOBAL..... 18**

##### **1.1. Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde... 18**

##### **1.2. Cirurgia programada ..... 18**

#### **2. ANÁLISE ESPECÍFICA..... 19**

##### **2.1. Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde... 19**

##### **2.2. Cirurgia programada ..... 21**

##### **2.3. Meios complementares de diagnóstico e terapêutica ..... 24**

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 - INDICADORES..... 26**

### **ANEXO 2 – TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS IPO PORTO..... 29**

### **ANEXO 3 – ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES..... 30**

## *Parte I*

# **Identificação e caracterização da Entidade**

## 1. Identificação da Entidade

---

<b>Designação</b>	Instituto Português de Oncologia do Porto, Francisco Gentil E.P.E. (IPO Porto)
<b>Localização da sede:</b>	Rua Dr. António Bernardino de Almeida 4200-072 Porto
<b>Telefone:</b>	+351 22 508 40 00
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:diripo@ipoporto.min-saude.pt">diripo@ipoporto.min-saude.pt</a>
<b>Fax:</b>	+351 22 508 40 01
<b>Site:</b>	<a href="http://www.ipoportor.pt/">http://www.ipoportor.pt/</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade:</b>	Não aplicável.

---

## 2. Caracterização geral (Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio)

Órgãos	Constituição / Nomeação	Referência e/ou Observações
<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</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>	Resolução n.º 12/2014 do Conselho de Ministros de 31 março de 2014
<b>Fiscalização</b>	Fiscal Único: Rodrigo, Gregório & Associados, SROC, Lda., representada por Rodrigo Mário Oliveira Carvalho	
<b>Participação/Consulta</b>	Conselho Consultivo	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b>	ULGA	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b>	Ética, Qualidade e Segurança do Doente, Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecções 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>	Gabinete de Apoio ao Doente	
<b>Telefone</b>	225 084 000 (Extensão 3494)	
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:apoio.doente@ipoporto.min-saude.pt">apoio.doente@ipoporto.min-saude.pt</a>	



## *Parte II*

# **Sistemas de Informação e Aspetos de Regulação, Organização e Controlo Interno**

## 1. Aplicações informáticas

No quadro infra estão assinaladas (X) as aplicações informáticas existentes no IPO Porto, 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.

Aplicação		
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

O IPO Porto também utiliza os seguintes aplicativos clínicos que envolvem o acesso a cuidados de saúde:

---

## Aplicação

---

1. Aria (Radioterapia)
  2. Mural (Processo Clínico Eletrónico)
  3. Banco de Tumores
  4. Oásis (Gestão Hospitalar)
  5. BPOC
  6. Qualivida - Qualidade de Vida
  7. B-Quality
  8. Atlas
  9. Criolab
  10. SHSTGEST (Saúde Ocupacional)
  11. E-Deialab
  12. SIBAS
  13. E-Requisições
  14. SiiMA – Cardiologia
  15. Folha Verde
  16. SiiMA - Gastroenterologia
  17. Fotofinder (Dermatologia)
  18. SiiMA - Ginecologia
  19. Gestão Filas de Espera
  20. SiiMA - Medicina Física e Reabilitação
  21. Hospital de Dia
  22. SiiMA - Medicina Nuclear
  23. HS – Dietética
  24. SiiMA – Pneumologia
  25. HS – Nefrologia
  26. SiiMA – Rastreios
  27. HS-ANAPAT
  28. SIIMA, RIS - Radiologia e Radiologia de intervenção
  29. IDS (PACS)
  30. SISLAB
  31. IPLANNET
  32. TAOnet (Hospital Dia Imuno-hemoterapia)
  32. APP Bem-Me-Ker
  33. DÜRR DENTAL
-

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):

Para salvaguarda da confidencialidade e segurança, o acesso aos sistemas de informação em vigor no IPO-Porto encontram-se protegidos com sistema de autenticação individual, composto por *login* e *password*. Existe também um portal interno, *intranet*, que disponibiliza um sistema de sigle *sign-on* para que o acesso a aplicações *web* seja mais direto. Para as aplicações em cliente-servidor os acessos são atribuídos individualmente, ou seja, por aplicação. Cada utilizador tem um perfil associado de forma a limitar o acesso às opções disponibilizadas pelas aplicações.

Visando o enfoque na segurança, face ao valor que os dados de saúde representam, encontra-se em fase de implementação *firewalls* aplicacionais.

## 2. Outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde

Documentos de Orientação	S	N	Referência e/ou Observações
2.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
2.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
2.3. 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 (quando aplicável)?	X		
2.4. 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/ Contratação, ...)			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de referenciação e admissão à Instituição</li> <li>2. Critérios de admissão Serviço de Pediatria</li> <li>3. Regulamento Supletivo de Admissão de Doentes</li> <li>4. Encaminhamentos urgentes ao serviço de Radioterapia Externa (procedimento)</li> <li>5. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Doente (GAD)</li> <li>6. Guia do Utente</li> <li>7. Critérios de Admissão ao Serviço de Cuidados Intensivos</li> <li>8. Critérios de Admissão do Serviço de Cuidados Paliativos</li> <li>9. Contrato programa com a ARS – Norte</li> <li>10. Rastreio do cancro com a ARS – Norte</li> </ol>			
Protocolos com:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>11. ULSM (Unidade Local de Saúde de Matosinhos)</li> <li>12. Centro Hospitalar do Médio Ave</li> <li>13. Centro Hospitalar Douro e Vouga</li> <li>14. Hospital de Santa Maria (Porto)</li> <li>15. IPO Coimbra</li> <li>16. Centro Hospitalar Tâmega e Sousa</li> <li>17. Centro Hospitalar do Porto</li> <li>18. Centro Histocompatibilidades do Porto</li> <li>19. Centro Hospitalar do Nordeste</li> <li>20. Centro Hospitalar Leiria e Pombal</li> <li>21. Centro Hospitalar de Trás os Montes e Alto Douro</li> <li>22. Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia</li> <li>23. Centro Hospitalar do Algarve</li> <li>24. Protocolo na área da oncologia pediátrica com o CHUC – Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra</li> <li>25. Protocolo na área da oncologia pediátrica com o CHSJ – Centro Hospitalar de São João</li> </ol>			

## *Parte III*

# **Implementação da Carta dos Direitos de Acesso**

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
<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		Direção Clínica, Direção de Enfermagem, Governação Clínica, Gabinete de Qualidade e ULGA.
<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		ULGA nomeada por deliberação do CA de 2017. 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 atividades e de desempenho?	X		
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direcionados 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 efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 153/2017, de 4 de maio)?	X		
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Após análise dos desvios o Conselho de Administração reúne com os serviços para implementar medidas corretivas.
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva 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)		N.a.	Ver Anexo 2
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	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 atualizada 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://www.ipoporto.pt/informacao-ao-utente/tempo-maximo-de-resposta/">http://www.ipoporto.pt/informacao-ao-utente/tempo-maximo-de-resposta/</a>

Medidas implementadas	Sim	Não	Referência e/ou Observações
<b>1.15</b> Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos 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 ato 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 respetivos 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 Atividades e/ou do Plano de desempenho?	X		
<b>1.19</b> As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)?  Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, 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 correção?	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 objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
<b>1.24</b> 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



*Parte IV*

**Análise de Tempos Máximos de Resposta  
Garantidos no SNS**

## 1. Análise global

### 1.1. Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde

Descrição	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas Realizadas
Muito Prioritário	10,3	7
Prioritário	10,8	2 872
Normal	22,9	1 127
<b>Total Geral</b>	<b>14,2</b>	<b>4 006</b>

Fonte dos dados: ADW-CTH (informação disponibilizada pela ACSS)

Os tempos de resposta garantidos respeitam o definido na Portaria n.º 153/2017 de 4 de maio.

### 1.2. Cirurgia programada

Grupo de Patologia	Oncologia	Var 2017/2016 (%)	Total produção	Var 2017/2016 (%)	
<b>TR da entidade 2016</b>	Prioridade 1	0,99	9,35	1,34	-1,48
	Prioridade 2	1,18	-8,62	1,04	-10,28
	Prioridade 3	0,18	-39,71	0,19	-3,36
	Prioridade 4			0,07	-49,73

Fonte dos dados: SIGLIC (Indicadores provisórios 2017 (05/02/2018))

Os tempos de resposta garantidos respeitam o definido na Portaria n.º 153/2017 de 4 de maio.

## 2. Análise específica

### 2.1. Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde

Primeiras consultas de especialidade em 2017 – Sistema CTH

Última especialidade do pedido	Pedidos agendados Tempos de resposta (dias)			Consultas Realizadas				
	N.º	Tempo médio	Tempo máximo	N.º	Muito Prioritárias dentro TMRG	Prioritárias dentro TMRG	Normal dentro TMRG	Fora TMRG
Cirurgia Geral	18	12,8	23,9	1 959	2	1 678	277	2
Cirurgia Plástica Reconstructiva	19	27,8	69,9	354	0	81	273	0
Dermatologia	18	69,8	93,6	69	1	1	67	0
Endocrinologia	1	34,9	34,9	22	0	3	19	0
Estomatologia	0	0,0	0,0	49	1	3	45	0
Gastroenterologia	2	19,1	23,2	76	0	16	60	0
Genética Médica	28	64,0	92,9	244	0	4	238	2
Ginecologia	2	20,5	28,9	175	1	159	13	2
Neurocirurgia	0	0,0	0,0	43	0	22	21	0
Oftalmologia	0	0,0	0,0	9	0	2	7	0
Oncologia Médica	18	21,0	34,1	442	1	390	46	5
Ortopedia	0	0,0	0,0	19	0	13	6	0
Otorrinolaringologia	1	14,0	14,0	81	0	60	20	1
Pediatria	0	0,0	0,0	4	0	2	2	0
Pneumologia	1	21,8	21,8	37	0	33	4	0
Urologia	7	26,2	66,9	423	1	393	29	0
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>39,3</b>	<b>93,6</b>	<b>4 006</b>	<b>7</b>	<b>2 860</b>	<b>1 127</b>	<b>12</b>

Fonte dos dados: ADW-CTH (informação disponibilizada pela ACSS)

Consultas externas médicas realizadas em 2016 e 2017

Especialidade	Nº 1 <sup>as</sup> Consultas			Total Consultas		
	2017	2016	Var. % 16/17	2017	2016	Var. % 16/17
Anestesiologia	5 524	5 468	1%	5 598	5 523	1%
Cardiologia	641	693	-8%	1 834	1 920	-4%
Cirurgia Geral	8 976	9 620	-7%	29 476	30 187	-2%
Cirurgia Pediátrica	40	59	-32%	96	118	-19%
Cir. Plást Rec. e Estética	2 542	2 181	17%	8 683	8 423	3%
Dermato-Venereologia	2 409	2 846	-15%	6 575	7 107	-7%
Dor	359	433	-17%	1 131	1 295	-13%
Endocrinologia e Nutrição	1 553	1 996	-22%	5 990	6 573	-9%
Estomatologia	1 722	1 974	-13%	7 383	7 392	0%
Gastroenterologia	894	1 038	-14%	2 984	2 967	1%
Genética Médica	1 236	1 204	3%	1 680	1 502	12%
Ginecologia	1 523	1 582	-4%	5 715	5 802	-1%
Imuno-hemoterapia	5 696	6 070	-6%	20 704	20 395	2%
Medicina Física e Reabilitação	1 229	1 238	-1%	4 613	4 863	-5%
Medicina Interna	4 433	4 466	-1%	5 225	5 274	-1%
Nefrologia	231	290	-20%	1 499	1 657	-10%
Neurocirurgia	639	723	-12%	2 043	2 052	0%
Neurologia	459	475	-3%	2 055	1 282	60%
Oftalmologia	1 543	1 892	-18%	5 380	5 588	-4%
Oncologia Médica	5 314	5 429	-2%	48 567	49 110	-1%
Ortopedia	223	281	-21%	765	882	-13%
Otorrinolaringologia	1 214	1 480	-18%	4 828	5 265	-8%
Pediatria	471	562	-16%	6 713	6 729	0%
Pneumologia	614	659	-7%	2 873	3 019	-5%
Psiquiatria	404	446	-9%	2 858	3 043	-6%
Urologia	1 524	1 866	-18%	6 906	7 165	-4%
Consultas Medicina do Trabalho	94	105	-10%	912	1 076	-15%
Hematologia	691	648	7%	15 034	14 292	5%
Transplantes de Medula	398	435	-9%	8 260	8 176	1%
Radioncologia Externa	4 114	3 940	4%	26 947	27 245	-1%
Radioncologia - Braquiterapia	587	740	-21%	2 378	2 295	4%
Radiologia de Intervenção	50	56	-11%	82	85	-4%
Medicina Nuclear	407	447	-9%	650	695	-6%
Consultas de Grupo	13 344	14 288	-7%	28 236	29 075	-3%
Consultas SANP	15 014	15 576	-4%	15 066	15 668	-4%
<b>Total</b>	<b>86 112</b>	<b>91 206</b>	<b>-6%</b>	<b>289 739</b>	<b>293 740</b>	<b>-1%</b>

Fonte dos dados: SICA.

## 2.2. Cirurgia programada

Tempo de espera por nível de prioridade em 2017

### Cirurgia Oncológica

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 60d		Operados P2 ≤ 45d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2017	Var. 17/ 16 (%)	2017	Var. 17/ 16 (%)	2017	Var. 17/ 16 (%)	2017	Var. 17/ 16 (%)	2017	Var. 17/ 16 (%)	2017	Var. 17/ 16 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	137	-19,88	14	-36,36	81	131,43	40	-63,96	2	-33,33	0	0
Cirurgia Cardiorácica	89	-4,3	7	250	80	-10,11	2	0	0	0	0	0
Cirurgia Geral	1744	-3,86	193	-68,72	1038	249,49	504	-43,37	9	-10	0	0
Cirurgia Pediátrica	20	-4,76	0	0	0	-100	1	-90	19	90	0	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	767	12,63	26	100	685	4,26	55	400	1	0	0	0
Radioterapia	718	-17,38	4	-50	714	-16,78	0	-100	0	0	0	0
Dermatologia	502	-14,92	25	4,17	471	-16,34	5	66,67	1	0	0	0
Estomatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ginecologia	132	-5,04	8	166,67	124	-7,46	0	-100	0	0	0	-100
Neurocirurgia	56	0	3	0	13	-13,33	40	-2,44	0	0	0	0
Oftalmologia	2	100	0	0	2	0	0	-100	0	0	0	0
Ortopedia	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Otorrinolaringologia	323	13,33	16	60	306	12,09	0	-100	1	0	0	-100
Onc Cirúrgica - Mama	1158	11,35	133	-61,56	788	405,13	237	-55,87	0	-100	0	0
Transplante Medula Óssea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urologia	455	-4,81	330	5,1	41	-29,31	83	-17,82	1	-50	0	-100

Fonte dos dados: SIGLIC (Indicadores provisórios 2017 (05/02/2018))

## Outras Patologias

Serviço	Operados		Operados > TMRG		Operados P1 ≤ 60d		Operados P2 ≤ 45d		Operados P3 ≤ 15d		Operados P4 ≤ 3d	
	2017	Var. 17/16 (%)	2017	Var. 17/16 (%)	2017	Var. 17/16 (%)	2017	Var. 17/16 (%)	2017	Var. 17/16 (%)	2017	Var. 17/16 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	64	-39,05	1	-83,33	48	-14,29	13	-69,05	2	100	0	0
Cirurgia Cardiotorácica	32	-8,57	0	0	32	0	0	-100	0	0	0	0
Cirurgia Geral	2640	2,64	32	-57,89	2119	26,81	471	-41,49	15	-21,05	3	200
Cirurgia Pediátrica	153	13,33	3	50	12	-33,33	5	-84,38	133	60,24	0	0
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	622	14,13	101	9,78	480	11,63	38	72,73	3	200	0	0
Radioterapia	0	-100	0	0	0	-100	0	-100	0	0	0	0
Dermatologia	572	2,51	0	0	565	1,62	7	250	0	0	0	0
Estomatologia	44	0	0	0	43	0	1	0	0	0	0	0
Ginecologia	245	-7,2	0	0	245	-6,49	0	-100	0	0	0	-100
Neurocirurgia	97	11,49	1	0	45	-4,26	49	25,64	2	100	0	0
Oftalmologia	946	-5,12	0	0	940	-4,86	2	-66,67	4	33,33	0	0
Ortopedia	14	-6,67	0	0	7	-36,36	7	75	0	0	0	0
Otorrinolaringologia	97	-43,93	0	0	94	-44,05	2	-60	1	0	0	0
Onc. Cirúrgica - Mama	142	-12,35	0	-100	123	3,36	19	-52,5	0	-100	0	0
Transplante Medula Óssea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urologia	151	11,85	30	-14,29	107	33,75	10	-23,08	1	-66,67	3	-25

Fonte dos dados: SIGLIC (Indicadores provisórios 2017 (05/02/2018))

## Atividade cirúrgica em 2016 e 2017

Serviço	Operados			Entradas LIC			Mediana TE da LIC (meses)		
	2017	2016	Var. 17/16 (%)	2017	2016	Var. 17/16 (%)	2017	2016	Var. 17/16 (%)
Onc Cirúrgica -Cab. e Pescoço	201	276	-27,17	226	323	-30,03	1,03	1,03	0
Cirurgia Cardiorácica	121	128	-5,47	144	136	5,88	1,25	0,8	56,25
Cirurgia Geral	4384	4386	-0,05	4751	4955	-4,12	1,03	1,03	0
Cirurgia Pediátrica	173	156	10,9	178	171	4,09	0,57	0,3	90
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1389	1226	13,3	1789	1596	12,09	11,53	10,03	14,96
Radioterapia	718	872	-17,66	756	904	-16,37	0,37	1,2	-69,17
Dermatologia	1074	1148	-6,45	1279	1338	-4,41	2,67	1,53	74,51
Estomatologia	44	44	0	46	56	-17,86	0,85	1,65	-48,48
Ginecologia	377	403	-6,45	421	437	-3,66	0,83	0,8	3,75
Neurocirurgia	153	143	6,99	155	154	0,65	0,07	0,83	-91,57
Oftalmologia	948	998	-5,01	1010	1108	-8,84	1,07	1,43	-25,17
Ortopedia	16	15	6,67	16	19	-15,79	4,17	2,27	83,7
Otorrinolaringologia	420	458	-8,3	486	510	-4,71	0,9	0,53	69,81
Onc Cirúrgica - Mama	1300	1202	8,15	1290	1322	-2,42	0,63	0,73	-13,7
Transplante Medula Óssea	0	3	0	6	9	-33,33	0	0	0
Urologia	606	613	-1,14	757	771	-1,82	2,93	2,27	29,07

Fonte dos dados: SIGLIC (Indicadores provisórios 2017 (05/02/2018))

## 2.3. Meios complementares de diagnóstico e terapêutica

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames 2017	Nº de exames 2016	Var. % 16/17	%de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2017 (*)
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<i>Pacemaker</i> cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Colonoscopia	2 255	2 458	-8%	100% (**)
Endoscopia digestiva alta	1 937	1 987	-3%	100% (**)
Histeroscopia	121	204	-41%	100%
Colposcopia	77	44	75%	100%
Colposcopia com biópsia	76	56	36%	100%
Vaginoscopia	34	24	42%	100%
Vulvoscopia	9	5	80%	100%
TAC	35 740	37 018	-3%	75%
RM	6 240	6 178	1%	75%
PET	4 661	4 585	2%	98%

(\*) Valores estimados.

(\*\*) Com exceção dos que necessitam de sedação anestésica.

Fonte dos dados: sistema de informação interno.



## Anexos

## Anexo 1 - Indicadores

### Indicadores Contrato Programa

Ver Contrato-Programa 2017-2019 estabelecido entre o IPO Porto e o Ministério da Saúde.

### Exemplo de Indicadores Internos

#### Consulta Externa

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>									

## Cirurgia Programada

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									

Tempo Médio de Resposta Garantido (TMRG) da UC

Mês: Maio

Ambio	Grupo de Patologia	Serviço O.S.S	Muito Prioritário			Prioritário			Normal		
			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 Pediátrica-Genl			●						●
		Cirurgia Torácica-Genl			●						●
		Ginecologia-Genl			●						●
		Neurocirurgia-Genl			●						●
		Onc. Cirúrgico Cabeça e Pescoço			●						●
		Onc. Cirúrgico Digestivo			●						●
		Onc. Cirúrgico Endócrino			●						●
		Onc. Cirúrgico Mama			●						●
		Onc. Cirúrgico Pele			●						●
		Onc. Cirúrgico Tecido Conjuntivo Osso			●						●
		Ofto-Genl			●						●
		Ortopedia-Genl			●						●
		Transplante Prog. Hematop.-Genl			●						●
		Urologia-Genl			●						●
		Oncologia Total					●				
Internamento Total					●					●	
Ambulatório	Catarata	Oftalmologia-Genl			●						●
		Catarata Total			●						●
	Oncologia	C. Plast. Rec.-Geral			●						●
		Dermatologia-Genl			●						●
		Estomatologia-Genl			●						●
		Ginecologia-Genl			●						●
		Oftalmologia-Genl			●						●
		Onc. Cirúrgico Cabeça e Pescoço			●						●
		Onc. Cirúrgico Digestivo			●						●
		Onc. Cirúrgico Endócrino			●						●
		Onc. Cirúrgico Mama			●						●
		Onc. Cirúrgico Pele			●						●
		Onc. Cirúrgico Tecido Conjuntivo Osso			●						●
		Transplante Prog. Hematop.-Genl			●						●
		Urologia-Genl			●						●
		Oncologia Total					●				
Ambulatório Total					●					●	
Total					●					●	

## Anexo 2 – Tempos Máximos de Resposta Garantidos IPO Porto

### Tempos de Resposta Garantidos do IPO Porto – EPE

Consulta Externa – situação de doença oncológica

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.

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 de reclamações

### Reclamações por tema

<b>Tema</b>	<b>Quantidade</b>
Prestação de Cuidados de Saúde	30
Outros Temas	28
Focalização no Utente	15
Acesso a Cuidados de Saúde	11
Instalações e Serviços Complementares	10
Atos Administrativos/Gestão	8
Relacionais/Comportamentais	8
<b>Total</b>	<b>110</b>

Fonte dos dados: sistema de informação interno.

## Reclamações por serviço

Serviço	Quantidade
Hospital Dia	20
Imagiologia	13
SGH	9
SANP	8
DC	7
SGD	7
Clínica de Mama	4
Radioterapia	4
Administração	4
Internamento	4
Cuidados Paliativos	3
Oncologia Médica	3
Oncologia Cirúrgica	3
ORL	3
Urologia	2
Ginecologia	2
Oftalmologia	2
Psiquiatria	2
Anatomia Patológica	1
Quimioterapia	1
Farmácia	1
Digestivos	1
Análises	1
Assistência Social	1
Radiologia	1
Central de Colheitas	1
Central de Colheitas sangue	1
Pneumologia	1
<b>Total</b>	<b>110</b>

Fonte dos dados: sistema de informação interno.

### Tempo de resposta reclamações

A percentagem de reclamações respondidas até 30 dias foi de 99%.