

Deliberação do **Conselho de Administração**

Dia: **24.04.2025**

ASSUNTO: Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2024

Aprovação do Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2024.

Despacho:

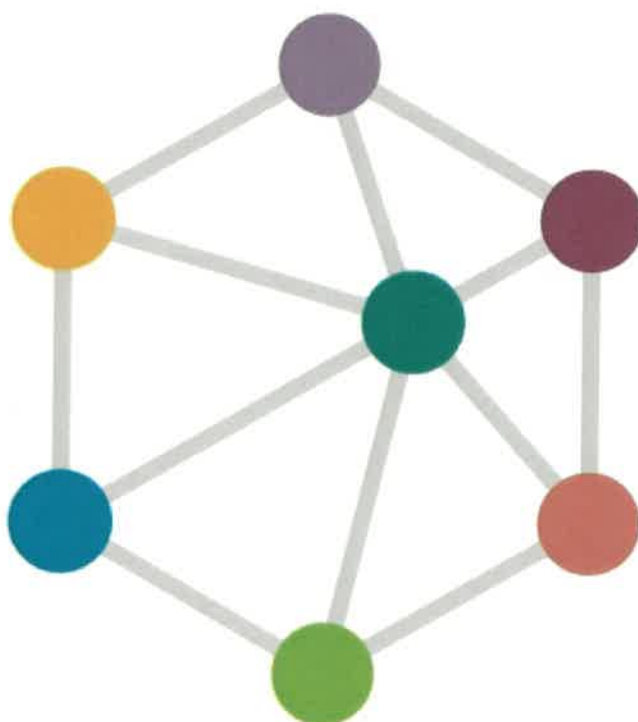


Entrada n.º 3770

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2024

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FG, EPE



RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FG, EPE

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
PARTE I	9
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	10
1.1 Identificação da entidade	10
1.2 Caraterização da entidade	11
1.3 Sistemas de Informação	13
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	16
2.1 Documentos de orientação	16
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso	17
PARTE II	19
1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	20
PARTE III	23
1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	24
2. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	25
2.1 Consulta externa	25
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)	28
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)	31
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	35
ANEXOS	36
ANEXO I. INDICADORES	37
ANEXO II. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES	41

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	11
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	13
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	14
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	15
Quadro 5. Descrição dos documentos de orientação	16
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	17
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários	20
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar	20
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	21
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	22
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024	24
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024	25
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024	26
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar a 31.12.2024 e 31.12.2023.....	28
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2023 (CTH e RSE SIGA)	29
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2023	30
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2024 e 31.12.2023	31
Quadro 18. Operados em 2024 e 2023.....	32
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2024 e 31.12.2023 ...	33
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2024 e 2023	34
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2024 e 2023	35
Quadro 22. Exemplo de Lista de espera para Consulta Externa.....	37
Quadro 23. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia	38
Quadro 24. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia - Neoplasias malignas	39
Quadro 25. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia e TMRG doentes operados	40
Quadro 26. Reclamações/sugestões por tema	41
Quadro 27. Reclamações/sugestões por serviço	42

Considerações prévias

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades devem elaborar apenas um relatório. Em todo o caso, as Unidades Locais de Saúde poderão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

O Relatório deverá ser disponibilizado no site da instituição, quando exista.

Sumário executivo

No domínio do acesso aos cuidados de saúde, o IPO Porto tem como objetivo não só implementar em pleno a carta dos direitos de acesso, mas também dotar a instituição das ferramentas informáticas e dos documentos de orientação facilitadores da acessibilidade aos cuidados prestados.

É, também, objetivo do IPO Porto garantir a prestação de cuidados de saúde dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG) definidos, tendo sido implementadas, ao longo do ano, várias medidas para dar resposta a esta premissa.

Em 2024, o IPO Porto registou 10 005 novos doentes, tendo este número sido acompanhado por um aumento da sua atividade assistencial em termos globais.

Assim, foram realizadas mais de 355 mil consultas, das quais 109 mil foram primeiras consultas (aumento de 7,6% face ao ano anterior). No final do ano, 311 pedidos estavam a aguardar consulta, o que representa uma diminuição de 39% face ao ano anterior. O tempo máximo de espera foi de 143 dias, verificando-se também uma redução de 159 dias face a 2023. O tempo médio de resposta aos pedidos via Consulta a Tempo e Horas (CTH) foi de 33 dias, tendo 89,6% das consultas sido realizadas dentro do TMRG.

No que se refere à cirurgia, face a 2023, regista-se um aumento do número de doentes em espera no final do ano, apesar do aumento de 9% no número de doentes operados. No que se refere à lista de espera para cirurgia, a mediana do tempo de espera aumentou, sendo de 1,8 meses, mas a percentagem de doentes cujo tempo de espera excede o TMRG diminuiu 17,7%. No caso das neoplasias malignas verifica-se uma estabilização do número de doentes em espera no final do ano, tendo o número de doentes operados aumentado 10%. Ainda nesta área, a mediana do tempo de espera dos doentes em LIC aumentou 7 dias assim como a percentagem de doentes cujo tempo de espera excede o TMRG, que teve um aumento de 11,7%.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O IPO Porto é uma Instituição de Saúde de referência nacional e internacional no domínio do tratamento, investigação e ensino do cancro. Posiciona-se na rede pública de cuidados hospitalares como Instituição altamente diferenciada, de cuidados especializados e de natureza muito específica. É, além disso, a unidade de referência de última linha em cuidados oncológicos da Região Norte de Portugal, para a qual são drenadas as situações mais complexas e dispendiosas, tendo uma área de referência com mais de 3,5 milhões de habitantes. No domínio do acesso aos cuidados de saúde tem como objetivo não só implementar em pleno a carta dos direitos de acesso, mas também dotar a instituição das ferramentas informáticas e dos documentos de orientação facilitadores da acessibilidade aos cuidados prestados.

1. Identificação e caraterização da entidade

Neste ponto é efetuada a caraterização do Instituto Português de Oncologia do Porto FG, EPE (IPO Porto), no que se refere aos órgãos de administração, direção, consulta e apoio e aos sistemas de informação.

1.1 Identificação da entidade

Designação	Instituto Português de Oncologia do Porto FG, E.P.E. (IPO Porto)
Localização da sede	Rua Dr. António Bernardino de Almeida 4200-072 Porto
Telefone	+351 22 508 40 00
e-mail	diripo@ipporto.min-saude.pt
Fax	+351 22 508 40 01
site	http://www.ipporto.pt/
Unidades de saúde integradas na entidade	Não aplicável
Localização	Não aplicável
Telefone	Não aplicável
e-mail	Não aplicável

1.2 Caraterização da entidade

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref e/ou Observações
Administração / Direção	Conselho de Administração Presidente: Dr. Júlio Manuel Ramos Maia de Oliveira ¹ Diretora Clínica: até 31/05/2024: Dra. Ana Isabel Vieira do Espírito Santo ¹ após 01/08/2024: Dra. Donzília de Sousa Brito ² Enfermeiro diretor: Enf. Fernando Gonçalves Monteiro ¹ Vogais: Dra. Sónia Cristina Duarte Cruz ¹ Dr. Ilídio Renato Garrido Matos Pereira ¹	¹ Despacho conjunto das Finanças e Saúde, n.º 11921/2022, de 11 de outubro ² Despacho conjunto das Finanças e Saúde, n.º 11005/2024, de 19 de setembro Após renúncia de cargo da Dra. Ana Isabel Vieira Espírito Santo, assumiu interinamente as funções de Diretor Clínico o Dr. Júlio Manuel Ramos Maia de Oliveira, Presidente do Conselho de Administração.
	Conselho Fiscal O IPO Porto não teve Conselho Fiscal durante o ano de 2024	Conselho Fiscal O conselho fiscal cessou funções em 2022, não tendo sido efetuada nova nomeação pela Tutela.
Fiscalização	Revisor Oficial de Contas Sociedade Santos Carvalho & Associados, SROC, S.A., representada pelo Revisor Oficial de Contas André Miguel Andrade e Silva Junqueira Mendonça	Revisor Oficial de Contas Despacho Conjunto das Finanças e Saúde de novembro 2018; renovação do mandato em janeiro de 2022
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo - Personalidade (Representante de) Presidente: Prof. Doutor João Tiago Guimarães (Área Metropolitana do Porto) Prof. Doutora Maria Amélia Ferreira (Ministério da Saúde) Dr. Álvaro Pereira (ACES) Dr. Germano Cardoso (Trabalhadores) Carolina Garcez Martins (Utentes), nomeada a 21/03/2025 Dra. Maria Amélia Martins (Voluntários LPPC-Norte) Prof. Doutor António Sousa Pereira (Conselho de Administração) Dra. Maria de Belém Roseira (Conselho de Administração)	A composição, competências e funcionamento do Conselho Consultivo está consagrada nos artigos 83.º, 84.º e 85.º do Decreto-Lei 52/2022, de 4 de agosto.
	Conselho Consultivo dos Utentes do IPO Porto A apresentação de candidaturas para integrar o Conselho Consultivo decorreu durante o último trimestre de 2024. A aprovação dos elementos que integram este órgão ocorreu a 21/03/2025. A tomada de posse ocorreu a 14/04/2025.	Órgão de consulta, que tem como missão apresentar contributos sobre o modo de melhorar a experiência dos utentes/doentes em todas as fases da prestação de cuidados de saúde no IPO Porto, estando envolvidos na co-criação de iniciativas e projetos inovadores neste domínio.

PARTE I | IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (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)	Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA)	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Catástrofe e Emergência; Comissão de Ética; Comissão de Farmácia e Terapêutica; Comissão de Humanização; Comissão de Normalização de Produtos e Equipamentos; Comissão da Qualidade e Segurança; Comissão de Risco Hospitalar; Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho; Comissão de Voluntariado; Comissão dos Técnicos Superiores de Saúde; Comissão Hospitalar de Transfusão; Comissão Local de Informatização Clínica; Comissão Médica; Comité de Risco e Segurança da Informação; Conselho técnico dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica; Equipa de Emergência Médica Intra-Hospitalar; Equipa de Gestão de Altas; Equipa de Prevenção de Violência em Adultos; Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos; Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos – Pediátrica; Governação Clínica; Grupo Coordenador Institucional da Violência Contra Profissionais de Saúde no Local de Trabalho; Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos; Núcleo Hospitalar de Crianças e Jovens em Risco.	
Gabinete do Utente	Gabinete de Apoio ao Doente	
Telefone	+351 225 084 000	
e-mail	Não Aplicável	
Fax	+351 225 084 015	

Fonte: IPO Porto

1.3 Sistemas de Informação

Neste ponto são apresentados os sistemas de informação existentes no IPO Porto, assim como os métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes.

Aplicações informáticas Gerais

Indicação das aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E./Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	x
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	x
6. RSE SIGA	Plataforma de Referenciação do Sistema Integrado de Gestão do Acesso	x
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	x
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	x
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	x
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	x
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	x
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	x
13. SGTD	Sistema de gestão de Transporte de Doentes	x

Fonte: Serviço de Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação

Aplicações informáticas específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no sector que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
1. ANAPAT	Sistema de Gestão de Anatomia Patológica	Anatomia, Epidemiologia e Genética
2. ARIA	Sistema de Informação do Serviço de Radioncologia	Radioncologia
3. Banco de tumores	Gestão de arcas de amostras biológicas	Todos os serviços clínicos
4. BMK (Kiosks)	Solução de gestão de atendimento e comunicação nas salas espera	Todos os serviços
5. BMK online	Plataforma online de interação entre doente e hospital. Permite efetuar pedidos, consulta de eventos agendados, relatórios e declarações	Todos os serviços
6. BTRAC	Gestão de transfusões	Todos os serviços de Internamento
7. B-Quality	Plataforma de análise de qualidade	Todos os serviços clínicos
8. Consentimento Informado	Solução para captura de assinatura digital e desmaterializada e aposição em documentos clínicos e/ou administrativos	Vários serviços clínicos/administrativos
9. DermaGraphix	Solução de Aquisição de imagens dermatologia, arquivo e análise das imagens	Dermatologia
10. DIET	Gestão da nutrição do doente	Nutrição
11. e-DeiaLab	Gestão de análises clínicas	Todos os serviços clínicos
12. Electa	Plataforma de tratamentos de braquiterapia	Braquiterapia
13. EPR	Plataforma de registos clínicos	Clínicos, auditoria interna
14. e-Requisições	Gestão de requisições de exames laboratoriais	Todos os serviços clínicos
15. eResults	Plataforma de consulta online de meios auxiliares de diagnóstico. Repositório de documentos clínicos	Todos os serviços clínicos
16. Fotofinder-Dermatologia	Plataforma de registos clínicos de dermatologia	Dermatologia
17. Geneticist Assistant	Gestão, controlo, visualização, interpretação funcional e banco de dados de conhecimento	Genética
18. Gestão Hospitalar	Gestão de utentes, agendas e marcações	Todos os serviços
19. GIH	Gestão de instalações hospitalares	SIET
20. GISS	Gestão integrada de serviço social	Serviço Social
21. HEPIC	Sistema de informação de vigilância epidemiológica	Todos os serviços clínicos
22. Hospital de Dia	Gestão de marcações e unidades de tratamento	Hospital de Dia
23. HS-Nefro	Sistema para gestão do serviço de nefrologia (diálises)	Clínicos
24. IDS7 (PACS)	Sistema de Comunicação e Arquivo de Imagens	Todos os serviços clínicos
25. Invox	Sistema de reconhecimento de voz	Serviços Clínicos
26. IPLANNET	Sistema de planeamento de radioncologia	Radioncologia
27. NextGENe	Software para análise de dados analíticos	Genética
28. OpQoL	Plataforma de qualidade de vida	Clínicos
29. Progeny	Aplicativo para gestão da história familiar, avaliando riscos e determinando opções de tratamento para os doentes	Genética
30. Qualivida	Plataforma de qualidade de vida	Clínicos e Outcomes Research Lab
31. Riverain AI	Solução análise nódulos do pulmão projeto oncolog(ia)	Radiologia
32. SGICM - Farmácia	Sistema de Gestão de Farmácia	Farmácia
33. SGICM - Prescrição	Prescrição interna	Clínicos, auditoria interna

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
34. SGTD - Transportes	Registo de credenciais em ambulância	Transportes
35. Sibas e Sislab	Gestão de Bancos e Dadores de Sangue	Imunoterapia
36. SiIMA Cardiologia	Plataforma de registos clínicos de Cardiologia	Cardiologia
37. SiIMA Gastro	Plataforma de registos clínicos de Gastroenterologia	Gastroenterologia
38. SiIMA Ginecologia	Plataforma de registos clínicos de Ginecologia	Ginecologia
39. SiIMA Med. Nuclear	Plataforma de registos clínicos de Medicina Nuclear	Medicina Nuclear
40. SiIMA MFR	Plataforma de registos clínicos de Medicina Física e de Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação
41. SiIMA ORL	Plataforma de registos clínicos de Otorrinolaringologia	Otorrinolaringologia
42. SiIMA Pneumologia	Plataforma de registos clínicos de Pneumologia	Pneumologia
43. SiIMA Radiologia	Plataforma de registos clínicos de Radiologia	Radiologia
44. SiIMA Web Histórico	Plataforma de acesso a relatórios clínicos	Todos os serviços clínicos
45. SiIMA Web Requisições	Plataforma de registo de MCDT's	Todos os serviços clínicos
46. Simedia QAP 10	Plataforma da gestão de citaféreses	Terapia celular
47. Sparkyway	Sistema de Gestão do Doente Cirúrgico	Bloco Operatório
48. TAOnet	Gestão de doentes da Consulta de Imuno-hemoterapia em terapêutica antitrombótica	Clínicos

Fonte: Serviço de Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação

Segurança da informação

Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

Para salvaguarda da confidencialidade/Integridade/autenticidade, os acessos aos sistemas de informação em vigor no IPO Porto encontram-se protegidos com sistema de autenticação individual, composto por *login* e *password* atribuídos por um sistema interno de gestão de identidades (gere o ciclo de vida dos colaboradores). Existe também um portal interno, *intranet*, que disponibiliza um sistema de *single sign-on* para que o acesso a aplicações *web* seja efetuado de forma mais rápida sem comprometer a componente de segurança. 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. O IPO Porto tem implementado, gradualmente, medidas de segurança efetivas, concretamente, auditorias de segurança, prevenção, deteção e de correção de vulnerabilidades nos ativos.

São usadas técnicas criptográficas para proteger os dados em trânsito dos utentes/doentes, bem como realizados *backups* regulares para garantir a integridade/disponibilidade da informação.

Para melhorar a postura de segurança dos colaboradores foi adicionada uma formação obrigatória nesta temática bem como na Proteção de Dados.

2. Regulação, organização e controlo interno

Neste ponto são apresentados os documentos de orientação e avaliada a implementação da carta de direitos de acesso.

2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. Descrição dos documentos de orientação

Documentos de orientação	Sim	Não	Refª e/ou Observações
1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	x		
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	x		
1.3. 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		
1.4. 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)			
1. Regulamento Interno do Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, EPE			
2. Código de Conduta Ética do IPO Porto			
3. Guia do Utente			
4. Política de Admissão e Referenciação de Doentes ao IPO Porto			
5. Procedimento de Referenciação para a Primeira Consulta no IPO Porto			
6. Regulamento Supletivo de Admissão de Doentes			
7. Procedimento de Acolhimento do Utente na Instituição			
8. Procedimento do Consentimento Informado			
9. Procedimento de Gestão de Camas e Regras a Observar para o Internamento de Doentes			
10. Procedimento com os Critérios para Referenciação aos Serviços de Apoio do IPO Porto			
11. Regulamento para Guarda de Valores e do Espólio de Doentes Internados			
12. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Doente (GAD)			
13. Regulamento do Gabinete de Apoio ao Internamento (GAI)			
14. Regulamento Interno do Responsável pelo Acesso à Informação (RAI)			
15. Regulamento do Serviço Social			
16. Regulamento do Utente no Serviço de Pediatria			
17. Regulamento do Serviço de Cuidados Paliativos			
18. Procedimento com Critérios de Admissão e Alta ao Serviço de Medicina Intensiva			
19. Regulamento Interno da Emergência Médica Intra-Hospitalar			
20. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NHACJR)			
21. Regulamento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa (SAER)			
22. Procedimento de Receção e Encaminhamento dos Assistentes Espirituais e Religiosos			
23. Regulamento Interno do Serviço de Patologia Clínica			
24. Procedimento para Pessoas com Suspeita ou Confirmação de Infecção por SARS-COV-2			
25. Procedimento de Referenciações Normais e Urgentes ao Serviço de Radioterapia Externa			

Documentos de orientação	Sim	Não	Refª e/ou Observações
26. Procedimento de Referenciação de Doentes à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados			
27. Procedimento de Transporte de Doentes em Ambulância para Atos de Ambulatório			
28. Procedimento de Tratamento de Exposições/Reclamações			
29. Política de Acesso à Rede Wireless para Utentes, Familiares/Cuidadores e Visitantes			
30. Regulamento do Serviço de Gestão Financeira			
31. Contrato programa			
32. Programa de rastreio do cancro com a DE-SNS			
Principais Protocolos estabelecidos:			
1. Unidade Local de Saúde de Matosinhos (ULSM)			
2. Centro Hospitalar do Médio Ave (CHMA)			
3. Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga (CHEDV)			
4. Centro Hospitalar Póvoa de Varzim / Vila do Conde (CHPVV)			
5. Instituto Português de Oncologia de Coimbra, FG (IPO Coimbra)			
6. Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa (CHTS)			
7. Centro Hospitalar Universitário do Porto (CHUPorto)			
8. Centro Histocompatibilidade do Norte			
9. Unidade Local de Saúde do Nordeste (ULSNE)			
10. Hospital de Santa Maria Maior – Barcelos			
11. Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro (CHTMAD)			
12. Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia / Espinho (CHVNGE)			
13. Centro Hospitalar Universitário do Algarve (CHUA)			
14. Protocolo na Oncologia Pediátrica com o Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra (CHUC)			
15. Protocolo na Oncologia Pediátrica com o Centro Hospitalar Universitário de São João (CHUSJ)			
16. Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST)			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		Direção Clínica, Direção de Enfermagem, Governação Clínica, Gabinete de Qualidade e Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA)
2.2.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		A composição da ULGA foi aprovada por deliberação do Conselho de Administração de 30 de junho de 2022
2.2.3. 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? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		Ver Anexo I
2.2.4. 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		
2.2.5. 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
2.2.6. A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?	X		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.7. 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
2.2.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
2.2.9. 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
2.2.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11. Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo	X		Ver parte II do presente relatório
2.2.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
2.2.14. 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 http://www.ipoporto.pt/informacao-ao-utente/tempo-maximo-de-resposta/
2.2.15. 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
2.2.16. 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
2.2.17. 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 respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar		X	Dada a sua posição na Rede de Referenciação, o IPO Porto não referencia por regra doentes para outros estabelecimentos de saúde
2.2.18. 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		
2.2.19. 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		Ver anexo II
2.2.20. 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		
2.2.21. 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	Ao longo do ano, o IPO Porto recebeu reclamações com via de entrada ERS, que receberam o tratamento tido por adequado e sem necessidade de qualquer intervenção por parte da ERS
2.2.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso 2023 foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

É objetivo do IPO Porto garantir a prestação de cuidados de saúde dentro dos Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG) definidos. No que se refere ao ano de 2024 a média/mediana do tempo de resposta é inferior ao TMRG, na maioria das situações.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, assim como a dos Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2024.

De referir que o TR da primeira consulta em situação de doença oncológica é inflacionado pela especialidade de Genética Médica, em que o TR médio foi superior a 147 dias em 2024. Se forem excluídos esses casos, o TR para os casos de prioridade de nível 2 é 10.9 dias, e para a prioridade de nível 1 (normal) é de 6 dias.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Primários

Não aplicável.

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	Não aplicável	Não aplicável
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	Não aplicável	Não aplicável
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias ^{a)}	30 dias ^{a)}	Não aplicável
Prioritária	60 dias ^{a)}	60 dias ^{a)}	Não aplicável
Prioridade normal	120 dias ^{a)}	120 dias ^{a)}	Não aplicável
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	Não aplicável
Muito prioritária (nível 3)	7 dias ^{b)}	7 dias ^{b)}	Não aplicável ^{c)}
Prioritária (nível 2)	15 dias ^{b)}	15 dias ^{b)}	12,4 dias ^{c)}
Prioridade normal (nível 1)	30 dias ^{b)}	30 dias ^{b)}	46,8 dias ^{c)}

a) seguidos, contados do registo do pedido da consulta efetuado pelo médico assistente da unidade funcional do ACES, através do SIGA SNS

b) seguidos, contados da receção do pedido de consulta

c) Fonte: Sistema de Informação Interno IPO Porto

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2024
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas ^{a)}	Não aplicável	Não aplicável
Muito prioritário (prioridade 3)	7 dias ^{b)}	7 dias ^{b)}	Não disponível
Prioritário (prioridade 2)	30 dias ^{b)}	30 dias ^{b)}	Não disponível
Normal (prioridade 1)	60 dias ^{b)}	60 dias ^{b)}	Não disponível
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (prioridade 4)	72 horas ^{c)}	72 horas ^{c)}	29 horas*
Muito prioritário (prioridade 3)	15 dias ^{d)}	15 dias ^{d)}	7 dias*
Prioritário (prioridade 2)	60 dias ^{d)}	60 dias ^{d)}	41,4 dias*
Normal (prioridade 1)	180 dias ^{a)}	180 dias ^{a)}	56,1 dias *
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	72 horas ^{a)}	72 horas ^{d)}	0 horas*
Muito prioritário (prioridade 3)	15 dias ^{d)}	15 dias ^{d)}	9 dias*
Prioritário (prioridade 2)	45 dias ^{d)}	45 dias ^{d)}	43,2 dias*
Normal (prioridade 1)	60 dias ^{d)}	60 dias ^{d)}	40,8 dias*
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	180 dias ^{d)}	Não aplicável	Não aplicável
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias ^{d)}	Não aplicável	Não aplicável
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-geral de Saúde	Não aplicável	Não aplicável
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias ^{d)}	Não aplicável	Não aplicável
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-geral de Saúde	Não aplicável	Não aplicável

* Fonte: SIGLIC

Nota: o tempo de resposta para procedimentos hospitalares cirúrgicos é a mediana do tempo de espera.

- a) Contadas do 1º contacto com a instituição
- b) Seguidos, contados da 1ª consulta da especialidade
- c) Contadas da indicação cirúrgica
- d) Seguidos, contados da indicação cirúrgica
- e) Seguidos, contados da indicação clínica

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2024 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2024
Cateterismo cardíaco	30 dias ^{a)}	Não aplicável	Não aplicável
Pacemaker cardíaco	30 dias ^{a)}	Não aplicável	Não aplicável
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias ^{a)}	90 dias ^{a)}	Não disponível
Exames de Medicina Nuclear	30 dias ^{a)}	30 dias ^{a)}	28 dias*
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias ^{a)}	90 dias ^{a)}	7 dias*
Ressonâncias Magnéticas	90 dias ^{a)}	90 dias ^{a)}	16 dias*
Angiografia diagnóstica	30 dias ^{a)}	30 dias ^{a)}	30 dias*
Tratamentos de Radioterapia	15 dias ^{a)}	15 dias ^{a)}	Ver quadro abaixo
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	b)	b)	Não disponível

* Fonte: Sistema de Informação Interno IPO Porto

- a) Seguidos, contados da indicação clínica
- b) A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)

Tempo de resposta Radioterapia - Doentes que iniciaram tratamento em 2024

	Prioridade			
	Emergência	Urgência	Crescimento rápido	Crescimento lento
Dentro do TMR	100%	85%	98%	85%
Fora do TMR	0%	15%	2%	15%
Total de Doentes	46	821	1641	2051

Fonte: Sistema de informação interno IPO Porto
Nota: A partir da referenciação ao serviço de Radioterapia do IPO Porto

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES PRESTADORAS DE CUIDADOS DE SAÚDE

No ano de 2024 foram realizadas mais de 355 mil consultas, das quais 109 mil foram primeiras consultas (aumento de 7,6% face ao ano anterior). No final do ano, 311 pedidos estavam a aguardar consulta, o que representa uma diminuição de 39% face ao ano anterior. O tempo máximo de espera foi de 161 dias, verificando-se também uma redução de 159 dias face a 2023. O tempo médio de resposta aos pedidos via Consulta a Tempo e Horas (CTH) foi de 33 dias, tendo 89,6% das consultas sido realizadas dentro do TMRG.

No que se refere à cirurgia, face a 2023, regista-se um aumento do número de doentes em espera no final do ano, apesar do aumento de 9% no número de doentes operados. No que se refere à lista de espera para cirurgia, a mediana do tempo de espera aumentou, sendo de 1,8 meses, mas a percentagem de doentes cujo tempo de espera excede o TMRG diminuiu 17,7%. No caso das neoplasias malignas verifica-se uma estabilização do número de doentes em espera no final do ano, tendo o número de doentes operados aumentado 10%. Ainda nesta área, a mediana do tempo de espera dos doentes em LIC aumentou 7 dias assim como a percentagem de doentes cujo tempo de espera excede o TMRG, que teve um aumento de 11,7%.

Em 2024 registaram-se 10 005 novos doentes no IPO Porto, menos 2.7% face a 2023.

1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2024

Não aplicável.

2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2024, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2024

Valência	2024	2023	2022	Δ 2024/2023		Δ 2024/2022	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Anestesiologia	6 265	5 834	5 901	431	7%	364	6%
Braquiterapia	1 885	2 187	2 070	-302	-14%	-185	-9%
Cardiologia	2 068	1 411	1 010	657	47%	1 058	105%
Cirurgia cardio-torácica	3 512	2 362	1 562	1 150	49%	1 950	125%
Cirurgia pediátrica	114	92	83	22	24%	31	37%
Cirurgia plástica e reconstrutiva e estética	10 056	8 348	9 342	1 708	20%	714	8%
Cirurgia vascular	86	22		64	291%	86	n.a.
Consultas a pessoal (medicina do trabalho)	3 121	2 796	1988	325	12%	1 133	57%
Consultas de atendimento não programado	19 624	19 102	18 698	522	3%	926	5%
Consultas de Grupo Multidisciplinar	24 948	24 893	24 695	55	0%	253	1%
Dermato-venereologia	2 710	3 782	7 265	-1 072	-28%	-4 555	-63%
Dor	1 796	1 303	1 244	493	38%	552	44%
Endocrinologia e nutrição	11 140	8 816	7 432	2 324	26%	3 708	50%
Ensaio clínicos	594			594	n.a.	594	n.a.
Estomatologia	7 034	5 851	5 789	1 183	20%	1 245	22%
Gastroenterologia	3 008	2 882	3 372	126	4%	-364	-11%
Genética médica	2 688	2 073	1 785	615	30%	903	51%
Ginecologia	5 591	5 231	5 088	360	7%	503	10%
Hematologia	17 146	17 705	16 986	-559	-3%	160	1%
Hospital de Dia de Quimioterapia - Adultos	18 257	13 707	5 876	4 550	33%	12 381	211%
Imuno-hemoterapia	16 700	17 500	17 309	-800	-5%	-609	-4%
Infeccologia - outros doentes	2 385			2 385	n.a.	2 385	n.a.
Medicina física e reabilitação	4 435	4 437	5 281	-2	0%	-846	-16%
Medicina intensiva	301	249	148	52	21%	153	103%
Medicina interna	7 404	8 342	7 404	-938	-11%	-1 292	-15%
Medicina nuclear	328	305	373	23	8%	-45	-12%
Medicina Paliativa	3 813	3 540	3 179	273	8%	634	20%
Nefrologia	2 884	2 269	2 102	615	27%	782	37%

¹ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023;

² Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) / N° consultas 2023 x 100

³ Δ 2024/2022 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2022

⁴ Δ 2024/2022 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2022) / N° consultas 2022 x 100

Valência	2024	2023	2022	Δ 2024/2023		Δ 2024/2022	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Neurocirurgia	1 812	1 488	1 514	324	22%	298	20%
Neurologia	2 392	1 734	1 978	658	38%	414	21%
Oftalmologia	2 391	2 296	2 486	95	4%	-95	-4%
Oncologia cirúrgica	31 819	30 894	30 855	925	3%	964	3%
Oncologia médica	65 705	61 245	58 886	4 460	7%	6 819	12%
Ortopedia	498	339	910	159	47%	-412	-45%
Otorrinolaringologia	4 474	4 377	4 152	97	2%	322	8%
Pediatria	10 700	10 183	8 980	517	5%	1 720	19%
Pneumologia	3 391	2 748	2 836	643	23%	555	20%
Psiquiatria	5 338	4 736	2 999	602	13%	2 339	78%
Radiologia de Intervenção	112	156	113	-44	-28%	-1	-1%
Radioncologia	28 752	28 976	29 299	-224	-1%	-547	-2%
Terapia Celular	2 753	1 789	1 434	964	54%	1 319	92%
Transplantes de Medula	6 456	6 614	8 021	-158	-2%	-1 565	-20%
Urologia	9 163	8 591	8 471	572	7%	692	8%
Total Entidade	355 649	331 205	320 208	24 444	7%	35 441	11%

Fonte: Sistema de informação interno IPO Porto.

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2024

Valência	2024	2023	2022	Δ 2024/2023		Δ 2024/2022	
				Valor ⁵	% ⁶	Valor ⁷	% ⁸
Anestesiologia	6 265	5 834	5 901	431	7%	364	6%
Braquiterapia	618	573	596	45	8%	22	4%
Cardiologia	995	782	605	213	27%	390	64%
Cirurgia cardio-torácica	1 343	1 031	649	312	30%	694	107%
Cirurgia pediátrica	61	64	43	-3	-5%	18	42%
Cirurgia plástica e reconstrutiva e estética	3 668	2 872	2 670	796	28%	998	37%
Cirurgia vascular	58	18		40	222%	58	n.a.
Consultas a pessoal (medicina do trabalho)	233	305	164	-72	-24%	69	42%
Consultas de atendimento não programado	19 624	19 102	18 698	522	3%	926	5%
Consultas de Grupo Multidisciplinar	10 450	10 512	10 685	-62	-1%	-235	-2%
Dermato-venereologia	1 007	1 368	2 690	-361	-26%	-1 683	-63%
Dor	441	278	252	163	59%	189	75%
Endocrinologia e nutrição	3 009	2 353	2 028	656	28%	981	48%
Ensaio clínicos	320			320	n.a.	320	n.a.
Estomatologia	1 793	1 413	1 360	380	27%	433	32%
Gastroenterologia	842	856	956	-14	-2%	-114	-12%

⁵ Δ 2024/2023 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2023

⁶ Δ 2024/2023 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2023) / N° consultas 2023 x 100

⁷ Δ 2024/2022 Valor = N° consultas 2024 – N° consultas 2022

⁸ Δ 2024/2022 % = (N° consultas 2024 – N° consultas 2022) / N° consultas 2022 x 100

Valência	2024	2023	2022	Δ 2024/2023		Δ 2024/2022	
				Valor ⁶	% ⁶	Valor ⁷	% ⁸
Genética médica	2 065	1 506	1281	559	37%	784	61%
Ginecologia	1 535	1 418	1339	117	8%	196	15%
Hematologia	942	936	916	6	1%	26	3%
Hospital de Dia de Quimioterapia - Adultos	4 092	3 766	2 494	326	9%	1 598	64%
Imuno-hemoterapia	5 161	5 137	4 684	24	0%	477	10%
Infecçologia - outros doentes	704			704	n.a.	704	n.a.
Medicina física e reabilitação	1 483	1 311	1 526	172	13%	-43	-3%
Medicina intensiva	233	210	109	23	11%	124	114%
Medicina interna	5 478	6 005	6 465	-527	-9%	-987	-15%
Medicina nuclear	171	186	242	-15	-8%	-71	-29%
Medicina Paliativa	1 651	1 368	1 444	283	21%	207	14%
Nefrologia	739	434	386	305	70%	353	91%
Neurocirurgia	809	485	446	324	67%	363	81%
Neurologia	900	566	527	334	59%	373	71%
Oftalmologia	636	650	646	-14	-2%	-10	-2%
Oncologia cirúrgica	10 731	10 613	10 796	118	1%	-65	-1%
Oncologia médica	7 282	6 688	6 108	594	9%	1 174	19%
Ortopedia	203	110	204	93	85%	-1	0%
Otorrinolaringologia	1 133	1 101	1 128	32	3%	5	0%
Pediatria	401	472	506	-71	-15%	-105	-21%
Pneumologia	1 232	735	693	497	68%	539	78%
Psiquiatria	1 437	1 428	380	9	1%	1 057	278%
Radiologia de Intervenção	85	116	86	-31	-27%	-1	-1%
Radioncologia	5 270	4 979	4 579	291	6%	691	15%
Terapia Celular	920	715	630	205	29%	290	46%
Transplantes de medula	284	316	378	-32	-10%	-94	-25%
Urologia	2 629	2 608	2 652	21	1%	-23	-1%
Total Entidade	108 933	101 220	97 942	7 713	8%	10 991	11%

Fonte: Sistema de informação interno IPO Porto.

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar a 31.12.2024 e 31.12.2023

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023
Braquiterapia	0	1	-1	n.a.	51,0	n.a.	n.a.	51	n.a.
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	9	8	1	43,4	30,1	13,3	50	184	-134
Cirurgia Torácica	1	2	-1	20,0	16,5	3,5	20	17	3
Consulta de Grupo Multidisciplinar	29	42	-13	45,7	34,4	11,3	62	69	-7
Dermatologia	7	0	7	149,6	n.a.	n.a.	161	n.a.	n.a.
Endocrinologia	1	3	-2	12,0	39,0	-27,0	12	43	-31
Gastroenterologia	6	4	2	30,5	36,8	-6,3	47	60	-13
Genética Médica	108	352	-244	67,9	236,3	-168,4	92	320	-228
Ginecologia	16	7	9	22,0	21,0	1,0	28	24	4
Medicina Nuclear	10	3	7	38,7	33,3	5,4	47	40	7
Neurocirurgia	3	0	3	17,0	n.a.	n.a.	21	n.a.	n.a.
Onco-hematologia	8	3	5	23,6	16,3	7,3	45	29	16
Oncologia Cirúrgica	51	38	13	18,7	14,8	3,9	50	47	3
Oncologia Médica	17	7	10	19,3	24,0	-4,7	44	61	-17
ORL	2	7	-5	7,0	15,3	-8,3	10	29	-19
Ortopedia	0	1	-1	n.a.	120,0	n.a.	n.a.	120	n.a.
Pneumologia	5	0	5	24,8	n.a.	n.a.	27	n.a.	n.a.
Radio Oncologia	22	25	-3	36,6	32,8	3,8	143	132	11
Urologia	16	3	13	13,0	12,7	0,3	22	16	6
Total Entidade	311	506	-195	44,1	172,6	-128,4	161	320	-132

Fonte: Dados Internos IPO Porto (lista espera enviada para ARS Norte)

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2023 (CTH e RSE SIGA)

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	1 804	2 228	-424	1 527	1 862	-335	26	13	13	7,9	7,7	0,2
Cirurgia Plástica Reconstructiva	735	803	-68	552	554	-2	52	16	36	30,7	24,2	6,5
Cirurgia Torácica	17	40	-23	11	33	-22	1	0	1	16,4	11,3	5,1
Dermatovenereologia	343	226	117	120	122	-2	34	12	22	31,7	35,1	-3,4
Endocrinologia e Nutrição	32	31	1	10	16	-6	1	0	1	12,7	12,7	0
Estomatologia	45	44	1	21	28	-7	1	0	1	7,7	12,8	-5,1
Gastroenterologia	189	227	-38	95	91	4	4	3	1	21,6	27,7	-6,1
Genética Médica	378	502	-124	476	349	127	255	328	-73	169,7	227,6	-57,9
Ginecologia	184	196	-12	121	124	-3	9	0	9	14,2	11,9	2,3
Hematologia clínica	66	41	25	34	5	29	3	1	2	17	30,6	-13,6
Neurocirurgia	47	51	-4	23	28	-5	4	0	4	17,9	12,5	5,4
Oftalmologia	13	15	-2	2	6	-4	1	0	1	134	11,6	122,4
Oncologia Médica	1 019	1 002	17	519	568	-49	17	4	13	13,5	14,5	-1
Ortopedia	42	37	5	16	14	2	5	1	4	33,7	21,7	12
Otorrinolaringologia	123	130	-7	96	85	11	4	2	2	14,5	11,3	3,2
Pediatria	4	4	0	1	2	-1	0	0	0	13	13	0
Pneumologia	72	58	14	31	23	8	5	0	5	19,5	16,7	2,8
Urologia	783	866	-83	461	494	-33	5	1	4	11,2	10,9	0,3
Total Entidade	5 896	6 501	-605	4 116	4 404	-288	427	381	46	32,5	30	2,5

Fonte: ARS Norte

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas, em 2024 e 2023

Especialidade	Consultas P3 TE≤7 dias			Consultas P2 TE≤15 dias			Consultas P1 TE≤30 dias		
	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023	2024	2023	Δ 2024/2023
Cirurgia Geral	0	0	0	1527	1861	-334	0	1	-1
Cirurgia Plástica Reconstructiva	0	0	0	552	554	-2	0	0	0
Cirurgia Torácica	0	0	0	11	33	-22	0	0	0
Dermatovenereologia	0	0	0	119	122	-3	1	0	1
Endocrinologia e Nutrição	0	0	0	10	16	-6	0	0	0
Estomatologia	0	0	0	21	28	-7	0	0	0
Gastroenterologia	0	0	0	95	91	4	0	0	0
Genética Médica	0	0	0	34	159	-125	442	190	252
Ginecologia	0	0	0	121	124	-3	0	0	0
Hematologia Clínica	0	0	0	34	5	29	0	0	0
Neurocirurgia	0	0	0	23	27	-4	0	1	-1
Oftalmologia	0	0	0	2	6	-4	0	0	0
Oncologia Médica	0	1	-1	519	564	-45	0	3	-3
Ortopedia	0	0	0	16	14	2	0	0	0
Otorrinolaringologia	0	0	0	96	85	11	0	0	0
Pediatria	0	0	0	1	2	-1	0	0	0
Pneumologia	0	0	0	30	23	7	1	0	1
Urologia	0	0	0	461	494	-33	0	0	0
Total Entidade	0	1	-1	3672	4 208	-536	444	195	249

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal; P2 – Prioridade Clínica Prioritária; P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária.

Fonte: ARS Norte

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2024 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %
Cirurgia Cabeça e Pescoço	14	23	-39,1%	0,8	0,5	56,3%	0,00%	0,00%	n.a.
Cirurgia Cardiorádica	43	45	-4,4%	1,0	1,0	-6,5%	32,56%	37,78%	-13,8%
Cirurgia Geral	450	381	18,1%	1,1	0,6	73,7%	1,56%	1,31%	18,5%
Cirurgia Pediátrica	3	19	-84,2%	0,9	2,0	-55,9%	0,00%	36,80%	-100,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	911	715	27,4%	2,8	3,6	-22,4%	52,14%	51,19%	1,9%
Dermatologia	49	71	-31,0%	1,9	1,6	21,3%	6,12%	33,80%	-81,9%
Estomatologia	89	42	111,9%	1,4	4,0	-64,9%	3,37%	26,19%	-87,1%
Ginecologia	98	135	-27,4%	1,6	2,5	-37,5%	5,10%	13,33%	-61,7%
Neurocirurgia	25	24	4,2%	1,4	1,5	-3,4%	28,00%	45,83%	-38,9%
Oftalmologia	131	70	87,1%	4,0	2,1	93,5%	19,85%	20,00%	-0,8%
Ortopedia	1	5	-80,0%	0,5	6,4	-92,7%	0,00%	80,00%	-100,0%
Otorrinolaringologia	64	91	-29,7%	0,9	1,6	-40,4%	7,81%	48,35%	-83,8%
Braquiterapia	46	33	39,4%	0,3	0,4	-27,3%	2,17%	2,17%	0,0%
Oncologia Cirúrgica - Mama	87	142	-38,7%	0,9	0,6	47,4%	4,60%	0,70%	552,9%
Urologia	187	220	-15,0%	1,1	2,3	-51,8%	15,51%	55,91%	-72,3%
Total Entidade	2 198	2 016	9,0%	1,8	1,6	12,8%	26,34%	31,99%	-17,7%

Fonte: SIGLIC - Indicadores oficiais de 2023 extraídos a 17-02-2024, LIC a 31-12-2023 extraída a 17-02-2024; Indicadores de 01-01-2024 a 31-12-2024 extraídos a 08-03-2025

Quadro 18. Operados em 2024 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %
Cirurgia Cabeça e Pescoço	225	193	16,6%	0,9	0,8	14,2%	4,0%	0,5%	672,0%
Cirurgia Cardiorádica	422	333	26,7%	1,1	1,0	8,2%	30,6%	21,0%	45,4%
Cirurgia Geral	3 988	4 066	-1,9%	1,1	0,9	18,3%	2,9%	2,8%	2,9%
Cirurgia Pediátrica	179	176	1,7%	0,9	0,5	85,9%	2,8%	2,8%	-1,7%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1 972	1 492	32,2%	3,3	4,0	-17,3%	44,5%	50,2%	-11,3%
Dermatologia	370	403	-8,2%	1,5	1,8	-15,9%	21,1%	38,7%	-45,5%
Estomatologia	173	99	74,7%	3,0	2,3	29,4%	11,0%	7,1%	55,3%
Ginecologia	463	356	30,1%	3,0	3,2	-7,2%	23,8%	21,3%	11,3%
Neurocirurgia	140	105	33,3%	1,9	0,7	159,6%	34,3%	9,5%	260,0%
Oftalmologia	173	157	10,2%	3,7	4,6	-19,3%	15,6%	31,8%	-51,0%
Ortopedia	11	8	37,5%	1,6	1,3	28,1%	9,1%	25,0%	-63,6%
Otorrinolaringologia	364	305	19,3%	1,7	1,8	-2,6%	36,5%	47,5%	-23,1%
Braquiterapia	625	630	-0,8%	0,4	0,4	2,0%	0,0%	0,0%	n.a.
Oncologia Cirúrgica - Mama	1 098	1 060	3,6%	1,2	1,1	5,7%	6,9%	7,5%	-8,3%
Urologia	738	660	11,8%	2,5	2,4	2,7%	45,0%	66,4%	-32,2%
Total Entidade	10 941	10 043	8,9%	1,7	1,7	4,5%	17,9%	18,9%	-5,5%

Fonte: SIGLIC - Indicadores oficiais de 2023 extraídos a 17-02-2024, LIC a 31-12-2023 extraída a 17-02-2024; Indicadores de 01-01- 2024 a 31-12-2024 extraídos a 08-03-2025

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2024 e 31.12.2023

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %
Cirurgia Cabeça e Pescoço	10	21	-52,4%	26	16	62,5%	0,0%	0,0%	n.a.
Cirurgia Cardiotorácica	38	41	-7,3%	28	34	-17,6%	36,8%	41,5%	-11,1%
Cirurgia Geral	135	184	-26,6%	20	17	17,6%	5,2%	1,6%	218,0%
Cirurgia Pediátrica		1	-100,0%	0	50	-100,0%		100,0%	n.a.
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	506	279	81,4%	62,5	46	35,9%	53,0%	40,9%	29,6%
Dermatologia	2	58	-96,6%	121	41	195,1%	100,0%	31,0%	222,2%
Ginecologia	33	38	-13,2%	34	32	6,2%	9,1%	13,2%	-30,9%
Neurocirurgia	9	10	-10,0%	70	29	145,6%	55,6%	30,0%	85,2%
Ortopedia		1	-100,0%	0	0	n.a.	0,0%	100,0%	n.a.
Otorrinolaringologia	38	75	-49,3%	25	44	-43,2%	0,0%	48,0%	-100,0%
Braquiterapia	5	3	66,7%	34	12	183,3%	0,0%	0,0%	n.a.
Oncologia Cirúrgica - Mama	79	125	-36,8%	22	19	15,8%	5,1%	0,8%	532,9%
Urologia	141	159	-11,3%	25	54	-53,7%	14,2%	56,6%	-74,9%
Total Entidade	996	995	0,1%	34	27	25,9%	32,4%	29,0%	11,7%

Fonte: SIGLIC - Indicadores oficiais de 2023 extraídos a 17-02-2024, LIC a 31-12-2023 extraída a 17-02-2024; Indicadores de 01-01-2024 a 31-12-2024 extraídos a 08-03-2025

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2024 e 2023

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em meses)			% Operados NM TE>TMRG		
	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %	2024	2023	Δ 2024/2023 %
Cirurgia Cabeça e Pescoço	181	160	13,1%	28	24	13,3%	4,4%	0,6%	607,2%
Cirurgia Cardiorácica	355	299	18,7%	36	31	15,3%	36,3%	23,1%	57,5%
Cirurgia Geral	2 028	1 979	2,5%	24	25	-2,9%	4,5%	5,1%	-11,2%
Cirurgia Pediátrica	26	34	-23,5%	4	6	-32,2%	0,0%	2,90%	-100,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1440	1 066	35,1%	60	61	-2,3%	49,2%	56,5%	-12,8%
Dermatologia	246	353	-30,3%	45	50	-10,0%	30,1%	42,5%	-29,2%
Ginecologia	232	155	49,7%	54	49	9,4%	31,5%	19,4%	62,6%
Neurocirurgia	72	42	71,4%	35	18	97,4%	37,5%	11,9%	215,0%
Oftalmologia	9	5	80,0%	23	47	-51,5%	11,1%	11,1%	0,0%
Ortopedia	3	6	-50,0%	15	48	-69,0%	0,0%	33,3%	-100,0%
Otorrinolaringologia	325	259	25,5%	46	51	-10,6%	37,5%	52,9%	-29,0%
Braquiterapia	30	52	-42,3%	13	17	-20,2%	0,0%	0,0%	n.a.
Oncologia Cirúrgica - Mama	1 021	996	2,5%	34	32	5,0%	7,4%	8,0%	-7,3%
Urologia	661	611	8,2%	61	70	-12,9%	68,0%	104,5%	-34,9%
Total Entidade	6 629	6 017	10,2%	41	41	0,4%	24,2%	26,5%	-8,8%

Fonte: SIGLIC - Indicadores oficiais de 2023 extraídos a 17-02-2024, LIC a 31-12-2023 extraída a 17-02-2024; Indicadores de 01-01-2024 a 31-12-2024 extraídos a 08-03-2025

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2024 e 2023

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2024	31.12.2023	Δ 31.12.2024/ 31.12.2023	2024	2023	Δ 2024/2023
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	12	n.a.	n.a.
Colonoscopia*	n.d.	n.d.	n.d.	2 068	1 900	168
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	2 144	1 720	424
Colposcopia com citologia	n.d.	n.d.	n.d.	12	17	-5
Exames de Tomografia Computorizada	735	523	212	58 795	51 079	7 716
Ressonâncias Magnéticas	197	187	10	8 111	7 555	556
Tomografia de Emissão de positrões (PET)	179	98	81	6 300	5 544	756
Angiografia diagnóstica	0	1	-1	239	239	0
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	72 656	73 239	-583
Outras	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Fonte: Sistema de Informação Interno IPO Porto

*Não contabilizadas as colonoscopias realizadas no âmbito do Programa de Rastreio do Cancro Colorretal

Nota: Não foram incluídos os suplementos de contraste nos exames de Ressonância Magnética e Tomografia Axial Computorizada.

Anexos

Anexo I. Indicadores

Indicadores Contrato Programa

Ver Acordo Modificativo de 2024 ao Contrato-Programa, estabelecido entre o IPO Porto e o Ministério da Saúde.

Exemplo de Indicadores Internos

Consulta Externa

Quadro 22. Exemplo de Lista de espera para Consulta Externa

Especialidade	31 do mês N-1 (1)			31 do mês N (2)			Variação (3)=(2)-(1)		
	Inscritos	Máximo de TE (dias)	Mediana de TE (dias)	Inscritos	Máximo de TE (dias)	Mediana de TE (dias)	Inscritos	Máximo de TE (dias)	Mediana de TE (dias)
Anestesiologia									
Braquiterapia									
Cirurgia Plástica e Reconstructiva									
Cirurgia Torácica									
Consulta de Grupo Multidisciplinar									
Dermatologia									
Endocrinologia									
Estomatologia									
Gastroenterologia									
Ginecologia									
Medicina Física e Reabilitação									
Medicina Nuclear									
Neurocirurgia									
Neurologia									
Oftalmologia									
Onco-hematologia									
Oncologia Cirúrgica									
Oncologia Médica									
ORL									
Ortopedia									
Pediatria									
Pneumologia									
Radio Oncologia									
Transplante de Progenitores Hematopoiéticos									
Urologia									
Total Geral									
Genética Médica									

Cirurgia Programada

Quadro 23. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia

Ano:

Mês:

Serviço	Nº Inscritos	Mediana TE (meses)
Braquiterapia-Geral		
Onc. Cirúrgica-C. Cabeça e Pescoço		
Onc. Cirúrgica-Geral		
Cirurgia Pediátrica		
C. Plást. Reconstructiva-Geral		
Cirurgia Torácica-Geral		
Dermatologia-C. Pele		
Estomatologia-Geral		
Ginecologia-Geral		
Neurocirurgia-Geral		
Oftalmologia-Geral		
Onc. Cirúrgica-C. Pele		
Onc. Cirúrgica-C. Endócrino		
Onc. Cirúrgica-C. Digestivo		
Onc. Cirúrgica-C. Mama		
Onc. Cirúrgica-C. Tecido Conjuntivo Osso		
ORL-Geral		
Urologia-Geral		
Ortopedia-Geral		
Total		

Fonte: SIGLIC

Quadro 24. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia - Neoplasias malignas

Ano:

Mês:

Serviço	Nº Inscritos	Mediana TE (meses)
Onc. Cirúrgica-C. Cabeça e Pescoço		
C. Plást. Reconstructiva-Geral		
Cirurgia Torácica-Geral		
Dermatologia-C. Pele		
Ginecologia-Geral		
Neurocirurgia-Geral		
Oftalmologia-Geral		
Onc. Cirúrgica-C. Pele		
Onc. Cirúrgica-C. Endócrino		
Onc. Cirúrgica-C. Digestivo		
Onc. Cirúrgica-C. Mama		
Onc. Cirúrgica-C. Tecido Conjuntivo Osso		
ORL-Geral		
Urologia-Geral		
Ortopedia-Geral		
Total		

Fonte: SIGLIC

Nota: São consideradas neoplasias malignas as LIC com informação no SIGLIC: *INDICADOR_ONC = S*

Quadro 25. Exemplo de lista de inscritos para cirurgia e TMRG doentes operados

Serviço	Lista de Inscritos para Cirurgia				% Doentes operados dentro do TMRG (a)
	Mês n-1		Mês n		
	Nº Inscritos	Mediana (meses)	Nº Inscritos	Mediana (meses)	
Braquiterapia-Geral					
Cirurgia Pediátrica					
C. Plást. Reconstructiva-Geral					
Cirurgia Torácica-Geral					
Dermatologia-C. Pele					
Estomatologia-Geral					
Ginecologia-Geral					
Neurocirurgia-Geral					
Oftalmologia-Geral					
Onc. Cirúrgica-C. Cabeça e Pescoço					
Onc. Cirúrgica-C. Digestivo					
Onc. Cirúrgica-C. Endócrino					
Onc. Cirúrgica-C. Mama					
Onc. Cirúrgica-C. Pele					
Onc. Cirúrgica-C. Tecido Conjuntivo Osso					
Onc. Cirúrgica-Geral					
ORL-Geral					
Ortopedia-Geral					
Urologia-Geral					
Total					

Fonte: SIGLIC

(a) Doentes operados nos últimos 3 meses; Fonte: SIGLIC

Anexo II. Análise de reclamações/sugestões

Quadro 26. Reclamações/sugestões por tema

Tema	Quantidade
Focalização do utente	72
Acesso a Cuidados de Saúde	70
Tempos de espera	18
Procedimentos administrativos	12
Outros temas	10
Instalações e serviços complementares	6
Cuidados de saúde e segurança do doente	2
Total	190

Fonte: Sistema de informação interno IPO Porto

Quadro 27. Reclamações/sugestões por serviço

Serviço	Quantidade
Radiologia	18
Dermatologia	17
Oncologia Médica	17
Serviço de Gestão de Doentes	11
Hospital de Dia	10
Serviço de Gestão de Transporte de Doentes	10
Oncologia Cirúrgica	8
Serviços Farmacêuticos	7
Conselho de Administração	6
Digestivos	6
Serviço de Gestão Hoteleira	6
Urologia	6
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	5
Pulmão	5
SANP	5
Gastroenterologia	4
Ginecologia	4
Radioterapia	4
Outros	41
Total	190

Fonte: Sistema de informação interno IPO Porto

Em 2024, a mediana do tempo de resposta às reclamações foi de 23 dias, sendo que das 190 reclamações recebidas, 140 tiveram resposta em menos de 30 dias.

O Conselho de Administração

Dr. Júlio Manuel Ramos Maia de Oliveira

Dra. Donzília de Sousa Brito

Enf. Fernando Gonçalves Monteiro

Dra. Sónia Cristina Duarte Cruz

Dr. Ilídio Renato Garrido Matos Pereira

