



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA

FRANCISCO GENTIL, E.P.E.

Gabinete do Utente  
9094357

Processo N.º GU/12/2009 e SGSR

**AUDIÇÃO**

Exmo. Senhor  
Director do Serviço de Gestão e Informação ao Utente  
Dr. Pedro Filipe Simões

Exponente:

Utente:

2009-Fev.-05

Data:

<b>Tipo de Ocorrência:</b> Reclamação <b>Data da Ocorrência:</b> 2009-Jan.-21 <b>Data da Exposição:</b> 2009-Jan.-21	<b>Área/Problema:</b> Nível I – Prestação de Cuidados de Saúde Nível II – Tempo de espera para cuidados <b>Causa: Tempo de espera para consulta de especialidade</b> <b>Serviço(s) visado(s): Dermatologia</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A audição destina-se a colher informações para detectar deficiências organizacionais ou deficiente cumprimento de procedimentos estabelecidos.

Apresentamos indicadores relacionados coma actividade do IPOCFG, E.P.E., e de tempo de resposta. A redução da percentagem de processos com tempo de resposta superior a trinta dias depende do seu empenho pessoal.

Solicitamos a informação apenas às questões que pontualmente seguem e que as **respostas** sejam transmitidas ao GU **até 2009-Fev.-12.**

Recordamos que nos termos do número 2.4 do procedimento sobre “Exposições de Cidadãos – Tratamento”, aprovado pela Ordem de Serviço número 67/2008 de 7 de Outubro, as respostas à audição devem ser remetidas ao coordenador do GU, Carlos Paiva, **no prazo de cinco dias.**

Junta-se o modelo de “*informação interna*”, gerado pela aplicação informática do SGSR, destinado às respostas à audição.

Se o modelo referido se mostrar adequado, pode ser utilizado para as respostas à audição.

## ***Descrição da Ocorrência***

### **Síntese da exposição**

A presente exposição foi apresentada no livro de reclamações e foi recebida pelo GU em 2009-Jan.-23, na qual a exponente refere o que pontualmente segue.

1 – Veio acompanhar a sua mãe, D. Guilhermina Conceição Almeida Oliveira, “a uma consulta de dermatologia”, que “estava marcada para as 9 horas”.

2 – A sua mãe “foi atendida às 11h 45, porque o processo (...) nunca mais chegava”.

3 – Considera inadmissível “um processo demorar cerca de 3 horas a chegar, quando a consulta estava marcada há mais de 2 meses”

4 – Questiona como é que “numa altura em que se pede aos médicos que não demorem tanto a atenderem os seus pacientes”, como é que “o processo demora tanto”.

5 – Gostava “que apurassem as responsabilidades da pessoa em questão (responsável por levar os processos) porque o médico esteve a fazer tempo no gabinete porque não tinha pacientes” e a exponente “há 2 horas à espera”.

.../...



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA

FRANCISCO GENTIL, E.P.E.

Gabinete do Utente

6 – Considera que “não é pelo simples facto de” se encontrarem “numa instituição pública” que não têm “o direito de ser bem tratadas e devidamente assistidas”.

7 - Aguarda que se averigúe “de onde parte o problema em questão”.

***Informações Complementares***

**Circunstâncias relevantes**

**Nesta data está a ser auditado o serviço de dermatologia.**

**Entrevista da exponente**

No dia 2009-Jan.-21, a exponente dirigiu-se ao gabinete do utente para apresentar uma reclamação sobre o tempo de espera para a consulta de dermatologia, de sua mãe, por ausência do processo clínico.

***Indicadores gerais do GU entre 1 de Janeiro de 2008 e 31 de Dezembro de 2008***

Número de exposições relacionada com “ <i>Tempo de espera para consulta de especialidade</i> ”	
IPOCFG, E.P.E.	Serviço de Dermatologia
<b>16</b>	<b>1</b>

**O Gabinete do Utente**

**(Dr. Alcides Costa)**

**(Dr. Carlos Paiva  
Simões)**

**(Dr.<sup>a</sup> Maria Manuela**



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA

FRANCISCO GENTIL, E.P.E.

**Exmo. Senhor**

**Coordenador do Gabinete do Utente**

**Processo: GU/12/2009 e SGSR 9094357**

Audição

1 – Na data da ocorrência, o serviço de dermatologia informou da falta do processo clínico (227041) da doente referida na exposição e solicitou a sua busca?

No dia 16/01, o Serviço de Dermatologia solicitou ao Arquivo o processo clínico em questão, para uma consulta a ser efectuada no dia 21/01, processo esse que não se encontrava no Arquivo, mas sim no Serviço de Radioterapia para relatório. Esta informação foi registada na requisição e enviada ao Serviço de Dermatologia juntamente com todos os outros processos solicitados.

No dia 19/01 o processo clínico 227041 regressou do Serviço de Radioterapia para o Arquivo.

No dia da consulta, dia 21/01, o Serviço de Oncologia Médica solicitou o processo com vista à colagem de exames. Nesse mesmo dia, voltou a chegar ao Arquivo a requisição do processo clínico para a referida consulta de Dermatologia. Nessa altura, o processo já não se encontrava no Arquivo, mas sim no Serviço de Oncologia Médica, tendo sido dado conhecimento desta situação ao Serviço de Dermatologia.

2 – O SGIU tem conhecimento do local onde se encontrava o processo clínico em falta?

Sim, o SGIU tinha conhecimento do local onde o processo clínico se encontrava. Informação esta que foi comunicada ao Serviço de Dermatologia, sempre que o processo em questão foi solicitado.

.../...



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA

FRANCISCO GENTIL, E.P.E.

.../...

3 – Outras informações úteis para a resolução da presente ocorrência.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4 – Proposta(s) do serviço para evitar a repetição de ocorrências semelhantes.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data: |\_|\_|\_|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|\_|.

**O Director do Serviço de Gestão e Informação ao Utente**

.....