



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

**SISTEMA DE GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES
RELATÓRIO 1.º SEMESTRE DE 2023**

Ficha Técnica

Título: Relatório do Sistema de Gestão de Reclamações, Elogios e Sugestões – 1.º Semestre de 2023

Editor: Entidade Reguladora da Saúde

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto

e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | *website*: www.ers.pt

Data: setembro de 2023

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2023

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência “Porto, Portugal”.

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Índice

Índice de Tabelas	4
Índice de Gráficos	5
Índice de Abreviaturas	6
Sumário Executivo	7
1. Introdução	9
2. Caracterização do universo de processos	13
2.1 Caracterização geral	13
2.2 Caracterização de processos REC com ocorrência no ano	15
3. Análise temática dos processos REC apreciados pela ERS	18
3.1 Análise temática de reclamações	18
3.1.1 Reclamações com ocorrência no ano por tipologia de prestador	19
3.1.2 Reclamações com ocorrência no ano por assunto visado	20
3.2 Análise temática de elogios e sugestões	23
3.2.1 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por tipologia de prestador	23
3.2.2 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por assunto visado	24
4. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde	26
4.1 Entidades com maior número de processos submetidos à ERS classificados como reclamação	27
4.2 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados como elogios e sugestões	28
5. Caracterização das decisões sobre processos REC	31
5.1. Processos REC com análise adicional	33
5.2. Processos REC com encaminhamento externo	34
5.3. Processos REC terminados	36
ANEXO I - Lista de Entidades com reclamações, elogios e sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência	13
Tabela 2 - Temas mencionados nas reclamações apreciadas pela ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência	18
Tabela 3 - Temas mencionados nas reclamações apreciadas pela ERS e com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por tipologia de prestador	19
Tabela 4 - Elogios e sugestões apreciados pela ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência.....	23
Tabela 5 - Elogios e sugestões apreciados pela ERS, por tipologia de prestador, com ocorrência no 1.º semestre de 2023	23
Tabela 6 – Entidades responsáveis por 75% dos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 classificados como reclamação.....	27
Tabela 7 – Entidades responsáveis por cerca de 75% dos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 com sugestões e elogios	29
Tabela 8 - Processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2023, por classificação e por ano de ocorrência	32
Tabela 9 – Decisões sobre processos REC no 1.º semestre de 2023.....	32
Tabela 10 – Resultado dos processos REC decididos no 1.º semestre de 2023 sujeitos a análise adicional, por ano de ocorrência.....	33
Tabela 11 – Intervenção regulatória adicional no 1.º semestre de 2023 em processos REC com análise adicional decididos.....	34
Tabela 12 - Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos no 1.º semestre de 2023.....	35
Tabela 13 - Resultados da decisão de processos REC terminados no 1.º semestre de 2023	36

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023	14
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por natureza jurídica de prestador	15
Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por tipologia de prestador	16
Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023	17
Gráfico 5 – Distribuição, por região de saúde, dos processos REC com ocorrência no 1.º semestre de 2023	17
Gráfico 6 – Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023.	20
Gráfico 7 – Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “Procedimentos Administrativos”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023.	21
Gráfico 8 - Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “Acesso a cuidados de saúde”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023	22
Gráfico 9 - Assuntos visados nos elogios com ocorrência no 1.º semestre de 2023.	24
Gráfico 10 - Assuntos visados nas sugestões com ocorrência no 1.º semestre de 2023	25

Índice de Abreviaturas

ADSE - Instituto de Proteção e Assistência na Doença

ARS LVT – Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

PPP – Parceria Público Privada

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

ROL – Reclamação online no sítio da Internet da ERS

RS – Região de Saúde

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

Sumário Executivo

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no presente documento divulga-se informação sobre as reclamações, elogios e sugestões dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da atuação da ERS.

No 1.º semestre de 2023 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 49.314 processos com factos ocorridos no 1º semestre do ano, sendo que 40.934 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 7.879 como elogios e 323 como sugestões. Os restantes 178 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 22.211 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o período homólogo do ano anterior, verificou-se um acréscimo de cerca de 21% no universo de processos com factos ocorridos no ano. Considerando a evolução anual destes processos, face ao 1º semestre do ano de 2022 verificou-se um aumento de, aproximadamente, 17% e 45% nos processos classificados exclusivamente como reclamações e elogios, respetivamente.

Da caracterização destes 49.314 processos REC (reclamações, elogios e/ ou sugestões), constatou-se:

- (i) que 62% dos processos (30.481 REC) diziam respeito a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada;
- (ii) os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos REC comparativamente com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador;
- (iii) e que aproximadamente 55% dos processos REC (27.173 REC) eram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, seguindo-se a Região de Saúde do Norte, com 29% (14.056 REC).

Dos processos classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados no 1º semestre do ano estavam relacionados com constrangimentos nos “cuidados de saúde e segurança do doente” (21,1%), no “acesso a cuidados de saúde” (18,8%) e em “procedimentos administrativos” (18,2%).

Por sua vez, os elogios foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (33%) e ao pessoal não clínico (22%), mas também estavam relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (23%), dos serviços clínicos (14%) e dos serviços administrativos (7%).

Sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo, verificou-se que os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por, aproximadamente, 75% das reclamações e elogios submetidos à ERS no período em análise correspondiam, respetivamente, a um total de 1.143 e 609 estabelecimentos. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

No 1.º semestre do ano, a ERS emitiu decisão relativamente a 48.064 processos REC, dos quais 22.463 diziam respeito a factos ocorridos em 2023.

Um processo REC pode ser objeto de várias ações de intervenção regulatória pela ERS e ser, simultaneamente ou não, encaminhado para uma ou várias entidades externas com competência na matéria em análise.

Assim, relativamente aos 48.064 processos REC decididos, a ERS

- (i) procedeu à análise adicional de 7.149 processos à luz das suas demais competências (2.004 com ocorrência em 2023);
- (ii) efetuou 1.077 encaminhamentos de processos para entidades externas (309 referentes a processos com ocorrência em 2023); e
- (iii) terminou 40.470 processos REC sem necessidade de análise adicional (20.333 com ocorrência em 2023).

1. Introdução

Considerando as atribuições e competências da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) relativamente à defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde, de entre as demais áreas de intervenção regulatória, esta Entidade Reguladora tem por incumbência apreciar as reclamações sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é dispensado pelos visados, em conformidade com seus Estatutos¹.

Ao abrigo do Regulamento n.º 65/2015², de 11 de fevereiro, diploma que estabelece as regras aplicáveis ao procedimento de tratamento de reclamações sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, visando a sua análise e monitorização, cabe ao prestador de cuidados de saúde remeter todas as suas reclamações, elogios e sugestões à ERS através do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) desta Entidade Reguladora. O prestador tem ainda a obrigação de assegurar o direito à reclamação e de garantir, em primeira linha, a análise, o tratamento e a resolução das suas reclamações, providenciando uma resposta adequada e perceptível ao utente.

A intervenção específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações que impendem sobre os prestadores de cuidados de saúde nesta matéria em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Assim, quando são detetados indícios de incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para a qualidade e segurança dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou não conformidades a nível processual, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir, procede-se a uma análise adicional da situação, através da realização de

¹ Os Estatutos da ERS foram aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf.

² Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, disponível no *website* da ERS em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.

diligências específicas junto dos prestadores e/ou da abertura de um processo de inquérito, de avaliação ou mesmo de contraordenação, ou da apensação da reclamação a outro processo já em curso na ERS. Nestas situações, é avaliada a necessidade de intervenção regulatória adicional.

O Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, define a denominação «REC» para os processos originados por *“toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, [...] de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento”*³.

Assim, cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

O procedimento de apreciação⁴ de processos REC pela ERS implica a leitura, análise e tratamento de todos os processos que lhe são submetidos sobre factos ocorridos no presente ano. Para isso, a ERS tem implementado um sistema automático de distribuição de processos REC por ordem de prioridade, atribuída segundo a gravidade do assunto e a contemporaneidade dos factos reclamados, promovendo o imediatismo na tomada de decisão dos processos identificados como prioritários.

A priorização das reclamações é definida pela criticidade dos temas e assuntos dos factos reclamados. Com efeito, o SGREC disponibiliza uma lista de dez temas, cada um contendo vários assuntos, que permitem a tipificação das reclamações, sendo esta uniforme e transversal a todo o setor da saúde, seja este público, privado, cooperativo ou social.

Os temas disponíveis para tipificação dos processos REC são os seguintes:

³ Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁴ A apreciação de um processo REC corresponde à análise (i) do conteúdo material da reclamação, (ii) da pertinência do seguimento dispensado pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e das respetivas medidas adotadas; (iii) da resposta endereçada ao reclamante, bem como (iv) à averiguação da necessidade de intervenção regulatória adicional.

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Acesso a cuidados de saúde; | b) Questões financeiras; |
| c) Cuidados de saúde e segurança do doente; | d) Tempos de espera |
| e) Focalização no utente; | f) Outros temas |
| g) Instalações e serviços complementares; | h) Elogios |
| i) Procedimentos administrativos; | j) Sugestões |

O sistema SGREC cruza informação com o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), associando automaticamente cada processo REC a um prestador registado, permitindo a recolha de informação por região de saúde, por setor e por tipologia de estabelecimento.

Em 2022, a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 5/2022⁵, de 21 de dezembro, com vista a alertar todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social para a obrigatoriedade de remeterem todas as reclamações, elogios e sugestões à ERS, bem como as suas alegações e a resposta endereçada ao reclamante, no prazo de 10 dias úteis. Esta intervenção reforça a importância de a ERS tomar conhecimento, em tempo útil, das reclamações apresentadas pelos utentes, assegurando-se a proteção dos seus direitos e interesses.

Nesta senda, em junho de 2023, a ERS atualizou e simplificou as funcionalidades do formulário de registo das reclamações, elogios e sugestões no SGREC da ERS, de acordo com a informação disponibilizada no seu *website*⁶ e devidamente divulgada na Newsletter n.º 2/2023⁷.

⁵ Ver Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro, disponível no *website* da ERS, em <https://www.ers.pt/media/vtgh1wo0/alerta-de-supervis%C3%A3on%C2%BA5-submiss%C3%A3o-de-reclama%C3%A7%C3%B5es-elogios-e-sugest%C3%B5es-%C3%A0-ers.pdf>.

⁶ Perguntas frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/perguntas-frequentes-sobre-a-submissao-de-reclamacoes-a-ers/>.

⁷ Newsletter n.º 2/2023 disponível no *website* da ERS, em <https://www.ers.pt/media/nyhnt1pc/junho2023.htm>.

Com efeito, as alterações introduzidas pressupõem que (i) as reclamações, elogios e/ ou sugestões só são registadas na ERS quando estas assumem a referência “REC Número/ Ano” e (ii) os utilizadores podem editar, a qualquer momento, os seus processos REC submetidos à ERS, no que diz respeito à introdução e/ ou alteração de documentos ou respetivas diligências.

No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC monitorizados pela ERS no 1.º semestre de 2023, em conformidade com o disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da ERS, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

O documento começa com uma caracterização do universo de processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023.

Nesta análise é possível verificar o volume de processos REC submetidos neste período, incluindo as reclamações, elogios e sugestões, desagregado por ano de ocorrência dos factos expostos. Por sua vez, a caracterização detalhada destes processos, por exemplo quanto à sua distribuição por natureza jurídica e tipologia dos prestadores de cuidados de saúde, é efetuada apenas para os processos REC com factos ocorridos no ano de 2023.

Nessa sequência, o capítulo 3 apresenta uma análise dos assuntos visados nas reclamações, elogios e sugestões com ocorrência no período em análise.

De seguida, e em conformidade com o disposto no artigo 27.º dos estatutos da ERS, o capítulo 4 visa disponibilizar informação sobre os prestadores de cuidados de saúde que foram objeto de mais reclamações, elogios e sugestões.

Por último, divulga-se ainda informação sobre o volume de processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2023 e respetivo resultado de decisão.

A informação constante do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação dos processos REC e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ERS.

2. Caracterização do universo de processos

2.1 Caracterização geral

Durante o 1.º semestre de 2023 foram submetidos à apreciação⁸ da ERS 71.525 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), incluindo processos com datas de ocorrência⁹ anteriores a 2023, sendo que aproximadamente 14% destes processos diziam respeito exclusivamente a elogios.

Tabela 1 - Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência

	Ano de ocorrência					2023		Nº REC submetidos	
	< 2019	2019	2020	2021	2022				
Reclamação	927	542	736	2.390	15.096	40.934	83,0%	60.625	84,8 %
Elogio	25	23	26	116	2.075	7.879	16,0%	10.144	14,2%
Sugestão	10	2	4	16	115	323	0,7%	470	0,7%
Mistas*	2	3	7	14	82	178	0,4%	286	0,4%
Total	964	570	773	2.536	17.368	49.314		71.525	
	1,3%	0,8%	1,1%	3,5%	24,3%	68,9%			

*Classificações mistas = (Reclamação + Elogio) + (Reclamação + Sugestão) + (Reclamação + Elogio + Sugestão) + (Elogio + Sugestão)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Neste âmbito, importa salientar que um processo REC pode ter sido submetido à ERS no ano de 2023, mas a reclamação, elogio ou sugestão que lhe deu origem referir-se a factos ocorridos, e expostos pelo utente, em anos anteriores.

Constatou-se, assim, que os processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 tinham ainda datas de ocorrência muito díspares, apesar de a maioria ser deste mesmo ano (aproximadamente 69%).

⁸ A apreciação de um processo REC corresponde à análise (i) do conteúdo material da reclamação, (ii) da pertinência do seguimento dispensado pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e das respetivas medidas adotadas; (iii) da resposta endereçada ao reclamante, bem como (iv) à averiguação da necessidade de intervenção regulatória adicional.

⁹ Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

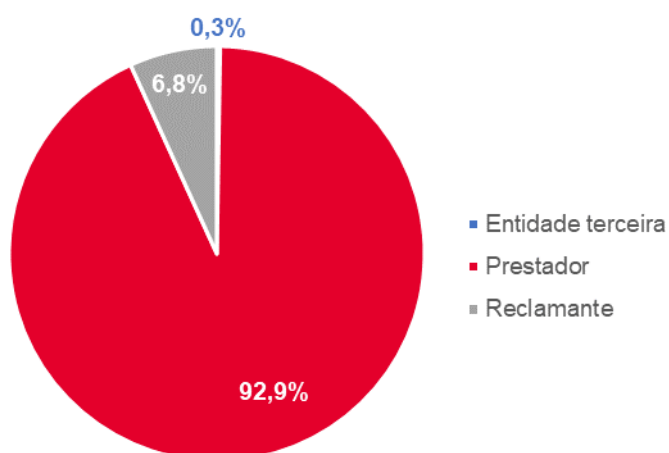
Comparativamente com o período homólogo do ano anterior, verificou-se um acréscimo de cerca de 21% no universo de processos com factos ocorridos no ano. Considerando a evolução anual destes processos, face ao 1.º semestre do ano de 2022 verificou-se um aumento de, aproximadamente, 17% e 45% nos processos classificados exclusivamente como reclamações e elogios, respetivamente.

Neste semestre foram finalizados pelos prestadores muitos processos antigos, verificando-se um esforço adicional, por parte de alguns deles, no sentido de submeterem os processos cujo registo da reclamação, elogio e/ou sugestão tinha sido iniciado no SGREC, mas não finalizado.

Por outro lado, **a 15 de junho de 2023 a ERS implementou medidas para eliminar a possibilidade serem criados registos provisórios de reclamações, elogios e/ ou sugestões sem a sua submissão imediata à ERS. As alterações implementadas poderão traduzir um aumento significativo no número de processos REC submetidos de imediato à ERS pelos prestadores de cuidados de saúde.**

Quanto à proveniência dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, independentemente das suas datas de ocorrência, verificou-se que cerca de 93% foram remetidos à ERS pelos próprios prestadores de cuidados de saúde, sendo que aproximadamente 7% foram enviados diretamente à ERS pelos reclamantes.

Gráfico 1 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

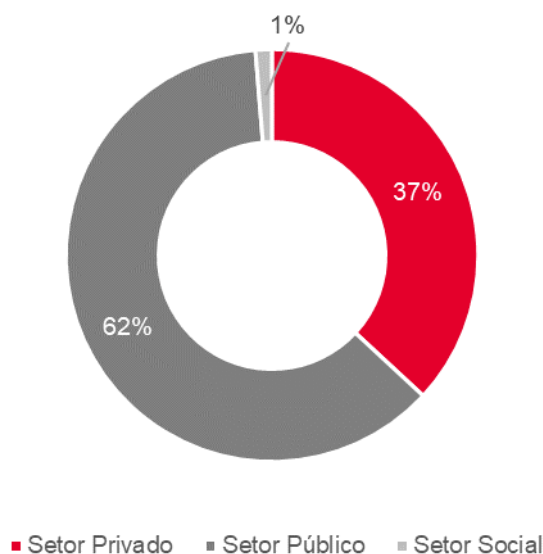
Face ao exposto *supra*, as análises que se apresentam de seguida relativas aos processos REC encontram-se desagregadas por ano de ocorrência, conforme sejam de 2023 ou de anos anteriores.

2.2 Caracterização de processos REC com ocorrência no ano

No que se refere à natureza jurídica, 62% (30.481 REC) dos processos REC com factos ocorridos em 2023 dizem respeito a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

Os resultados apresentados referem-se aos processos REC com ocorrência no 1.º semestre de 2023 por natureza jurídica do prestador sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

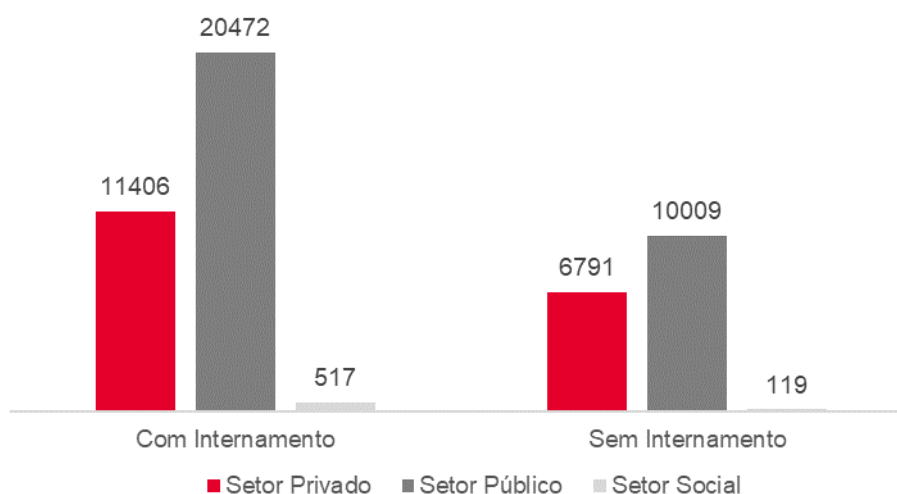
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por natureza jurídica de prestador



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Mais ainda, verificou-se um maior número de processos REC com ocorrência no 1.º semestre de 2023 nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com tipologia de internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador.

Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por tipologia de prestador

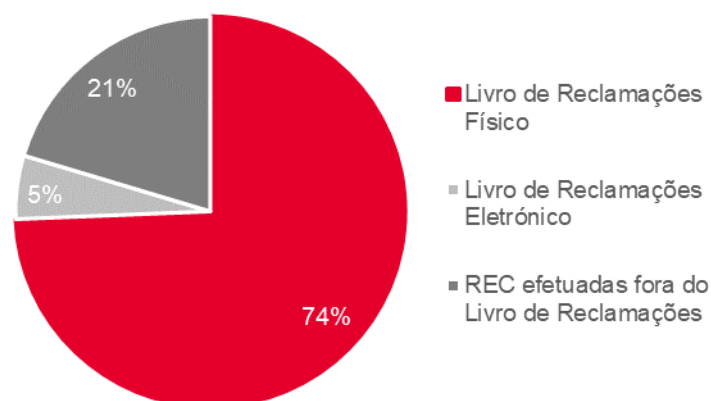


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Considerando apenas os processos REC com factos ocorridos em 2023, verificou-se que o meio mais utilizado pelos reclamantes para apresentar uma reclamação no 1.º semestre deste ano foi o livro de reclamações físico (74%). Quanto ao Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), sendo aplicável e obrigatório apenas para prestadores de cuidados de saúde dos setores privado e social, registou-se um volume não muito elevado de reclamações (aproximadamente 5%). Na expectativa de promover a utilização mais frequente do LRE, a ERS tem mantido a colaboração quer com a Direção-Geral do Consumidor, no que diz respeito aos prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, cooperativo e social, quer com a Agência para a Modernização Administrativa, com vista à implementação do Livro Amarelo Eletrónico (LAE) nos prestadores de cuidados de saúde do setor público.

Por outro lado, 21% das reclamações, elogios e/ ou sugestões foram efetuados por outras vias que não o livro de reclamações físico ou eletrónico, designadamente através de correio eletrónico, postal ou outros formulários, incluindo o formulário disponível no *website* da ERS para apresentação de reclamações on-line (ROL).

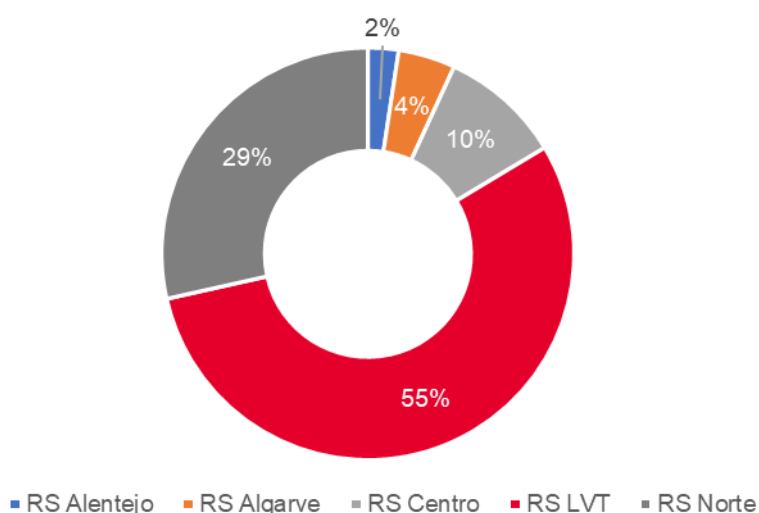
Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS, com ocorrência no 1.º semestre de 2023



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

A breve caracterização da distribuição dos processos REC por Região de Saúde (RS) permitiu constatar que aproximadamente 55% (n=27.173) dos processos submetidos à ERS com ocorrência no 1.º semestre de 2023 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, seguindo-se a Região de Saúde do Norte com 29% dos processos (n=14.056).

Gráfico 5 – Distribuição, por região de saúde, dos processos REC com ocorrência no 1.º semestre de 2023



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

3. Análise temática dos processos REC apreciados pela ERS

3.1 Análise temática de reclamações

O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, pelo que o número de menções aos temas, i.e., o número de vezes em que o tema é visado, é superior ao número de reclamações. A análise temática engloba todos os processos REC classificados como “Reclamação”.

Aqui estão incluídos os processos classificados exclusivamente com esta denominação, mas também aqueles que recaem na classificação “Mistas”, designadamente Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão e Reclamação+Elogio+Sugestão.

Tabela 2 - Temas mencionados nas reclamações apreciadas pela ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência

Temas mencionados	Total de Menções		Ocorrência em 2023		Ocorrência em anos anteriores a 2023	
Acesso a cuidados de saúde	9.536	18,8%	5.951	15,8%	3.585	27,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	10.661	21,0%	8.539	22,6%	2.122	16,4%
Focalização no utente	8.068	15,9%	5.851	15,5%	2.217	17,1%
Instalações e serviços complementares	1.132	2,2%	845	2,2%	287	2,2%
Procedimentos administrativos	9.206	18,2%	6.747	17,9%	2.459	19,0%
Questões financeiras	4.710	9,3%	4.066	10,8%	644	5,0%
Tempos de espera	5.219	10,3%	4.087	10,8%	1.132	8,7%
Outros Temas	2.178	4,3%	1.654	4,4%	524	4,0%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Relativamente aos processos REC com **factos ocorridos no 1.º semestre de 2023 e apreciados pela ERS**, os temas mais visados foram “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, “Procedimentos Administrativos” e “Acesso a Cuidados de Saúde” (cfr. valores assinalados com cor vermelha na tabela 2).

Das 12.970 reclamações com factos ocorridos em anos anteriores (até 31/12/2022) e apreciadas pela ERS no 1.º semestre de 2023, destacaram-se os temas “Acesso a Cuidados de Saúde”, “Procedimentos Administrativos” e “Focalização no Utente”.

3.1.1 Reclamações com ocorrência no ano por tipologia de prestador

Quando analisadas as reclamações **com data de ocorrência no 1.º semestre de 2023**, verifica-se uma variabilidade nos temas mais mencionados dependendo do setor (público, privado, cooperativo ou social) e da tipologia de prestador (com ou sem internamento).

Deste modo, o tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” destaca-se em prestadores do setor público¹⁰ com internamento, enquanto o tema “Acesso a cuidados de saúde” é o mais frequente nos prestadores do setor público sem internamento. Quanto ao setor privado, as “Questões financeiras” são o tema mais comum nos prestadores privados com internamento e o tema “Procedimentos Administrativos” é o mais comum nos prestadores privados sem internamento. Nos prestadores do setor cooperativo e social, o tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” é o mais mencionado, independentemente da tipologia dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Tabela 3 - Temas mencionados nas reclamações apreciadas pela ERS e com ocorrência no 1.º semestre de 2023, por tipologia de prestador

Temas mencionados	Total de Menções	Púb. c/ Intern. ^[a]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	5.951	1.694	3.755	222	232	32	16
Cuidados de saúde e segurança do doente	8.539	3.698	1.621	1.909	1.104	176	31
Focalização no utente	5.851	2.852	1.462	800	622	90	25
Instalações e serviços complementares	845	448	151	130	87	27	2
Procedimentos administrativos	6.747	1.760	2.204	1.318	1.361	78	26
Questões financeiras	4.066	225	46	2.661	1.103	29	2

¹⁰ Inclui estabelecimento integrado no SNS gerido em regime de parceria público-privada (PPP).

Temas mencionados	Total de Menções	Púb. c/ Intern. ^[a]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Tempos de espera	4.087	1.888	362	1.126	658	39	14
Outros Temas	1.654	400	230	528	450	40	6

^[a] Inclui-se nestes resultados o estabelecimento gerido em regime de PPP.

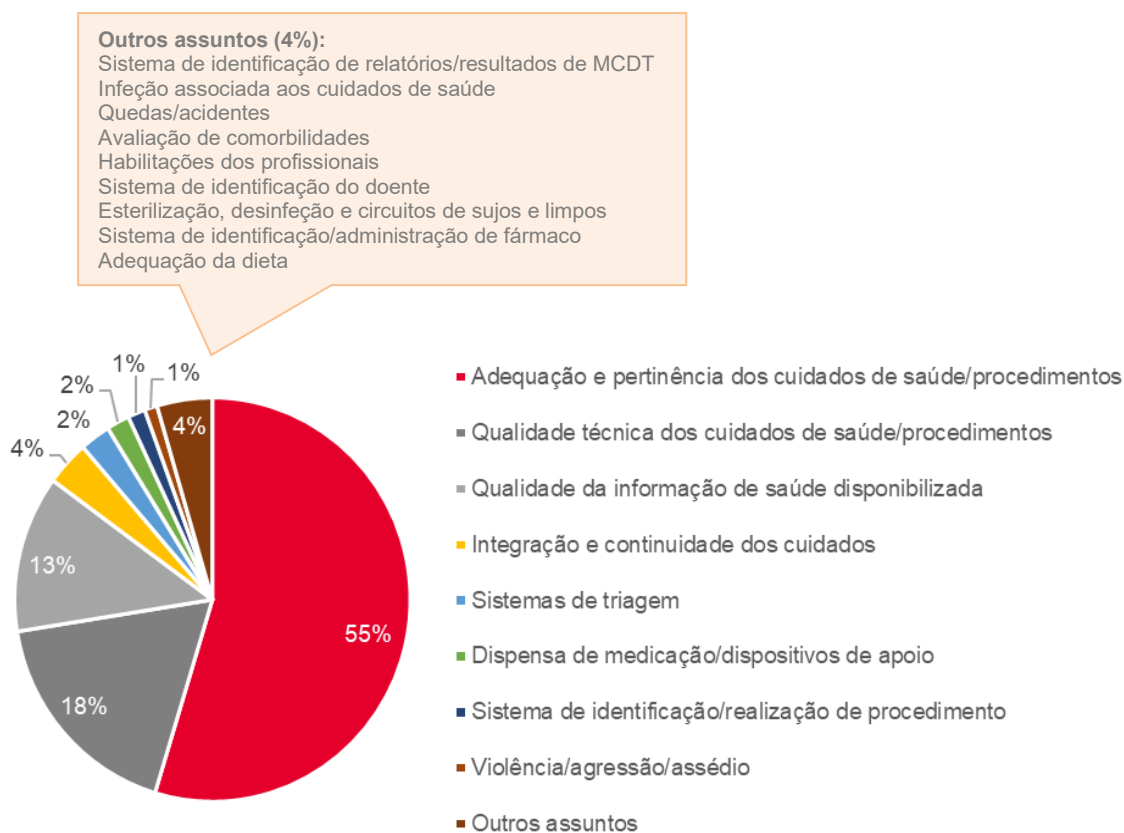
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

3.1.2 Reclamações com ocorrência no ano por assunto visado

1.º. Cuidados de saúde e segurança do doente

Relativamente ao tema “*Cuidados de saúde e segurança do doente*”, com 8.539 menções ao tema, destaca-se o assunto “*Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos*”, mencionado em aproximadamente 55% dos casos.

Gráfico 6 – Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “*Cuidados de saúde e segurança do doente*”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023.

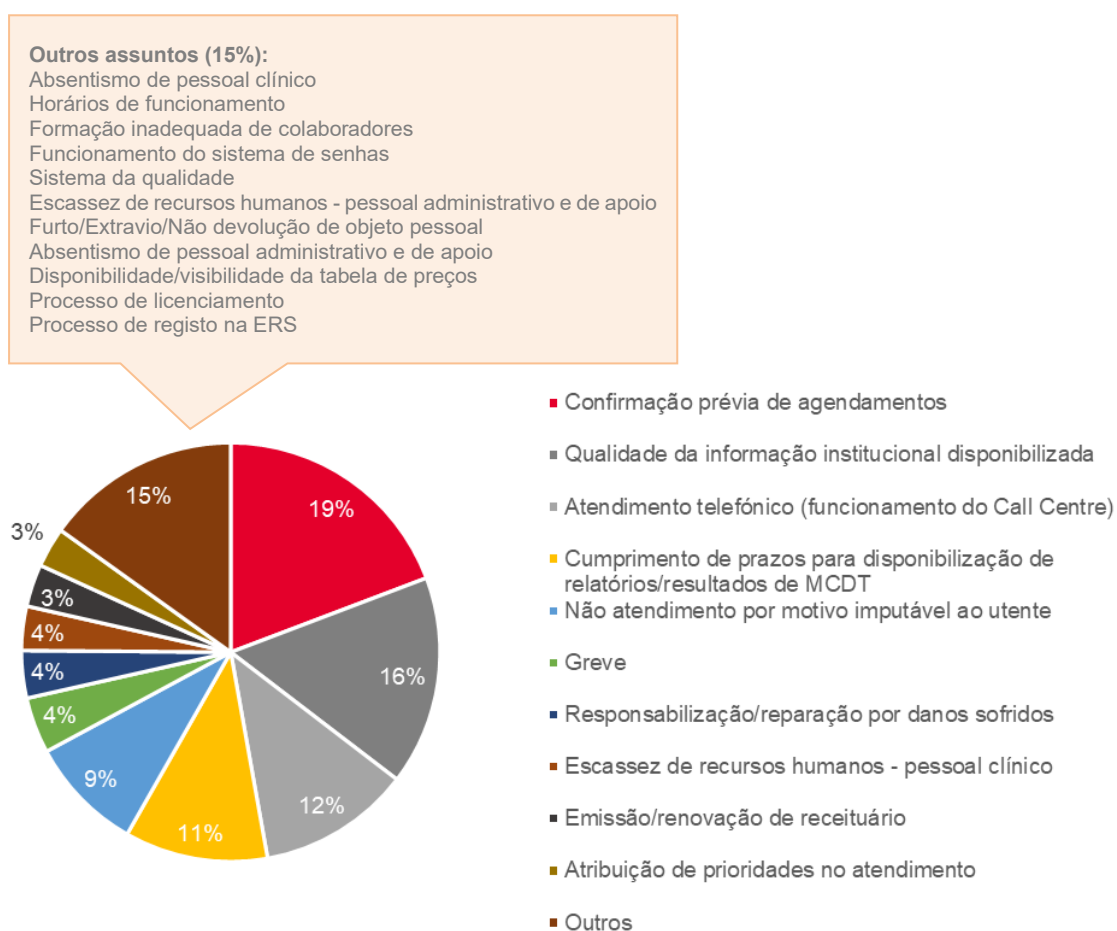


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

2º. Procedimentos administrativos

De entre as reclamações apreciadas pela ERS relativas ao tema “*Procedimentos Administrativos*”, com factos ocorridos no 1.º semestre de 2023, num total de 6.747 menções ao tema, salientam-se os assuntos “*Confirmação prévia de agendamentos*” e “*Qualidade da informação institucional disponibilizada*” mencionados em, respetivamente, 19% e 16% destas reclamações.

Gráfico 7 – Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “Procedimentos Administrativos”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023.



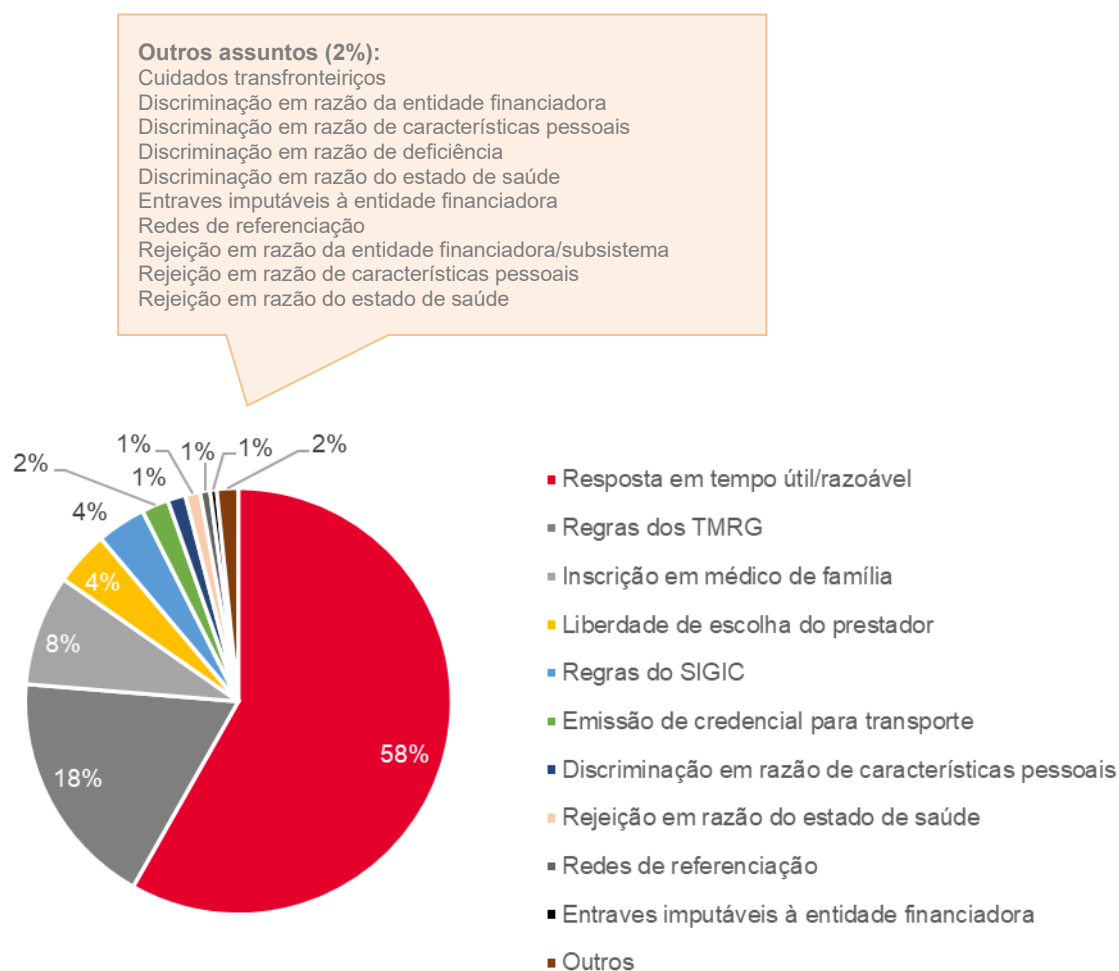
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

3º. Acesso a cuidados de saúde

De entre as reclamações apreciadas pela ERS relativas ao tema “*Acesso a cuidados de saúde*” com factos ocorridos no 1.º semestre de 2023, num total de 5.951 menções ao

tema, salienta-se o assunto “Resposta em tempo útil/ razoável” mencionado em aproximadamente 58% destas reclamações.

Gráfico 8 - Assuntos visados nas reclamações apreciadas pela ERS com tema “Acesso a cuidados de saúde”, com ocorrência no 1.º semestre de 2023



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

3.2 Análise temática de elogios e sugestões

Os dados seguidamente apresentados reportam-se aos elogios e sugestões mencionados nos processos que foram submetidos e **apreciados pela ERS no 1.º semestre de 2023**, independentemente da sua data de ocorrência. Nos dados apresentados infra incluem-se processos classificados como “mistos”.

Tabela 4 - Elogios e sugestões apreciados pela ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência

Tipo de processo	Total		Ocorrência em 2023		Ocorrência em anos anteriores	
Elogios	10.234	95,2%	7.940	95,8%	2.294	93,2%
Sugestões	518	4,8%	351	4,2%	167	6,8%
Total	10.752		8.291		2.461	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

No período homólogo do ano anterior foram apreciados pela ERS um total de 9.152 elogios e 340 sugestões (5.527 elogios e 277 sugestões com ocorrência no 1.º semestre de 2022), verificando-se, assim, um aumento no volume deste tipo de processos.

3.2.1 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por tipologia de prestador

Relativamente aos 8.291 elogios e sugestões com ocorrência no 1.º semestre de 2023, verificou-se que os mesmos tiveram maior expressão nos prestadores do setor público com internamento, nos quais se inclui o estabelecimento integrado no SNS gerido em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

Tabela 5 - Elogios e sugestões apreciados pela ERS, por tipologia de prestador, com ocorrência no 1.º semestre de 2023

Tipologia de estabelecimento	Elogios		Sugestões	
Setor público, com Internamento	3.631	45,7%	182	51,9%
Setor público, sem Internamento	1.471	18,5%	56	16,0%
Subtotal setor público ^[a]	5.102	64,3%	238	67,8%
Setor privado, com Internamento	1.914	24,1%	66	18,8%
Setor privado, sem Internamento	826	10,4%	46	13,1%
Subtotal setor privado	2.740	34,5%	112	31,9%
Setor social, com Internamento	80	1,0%	1	0,3%

Tipologia de estabelecimento	Elogios		Sugestões	
Setor social, sem Internamento	18	0,2%	0	0,0%
subtotal setor social	98	1,2%	1	0,3%
Total	7.940		351	

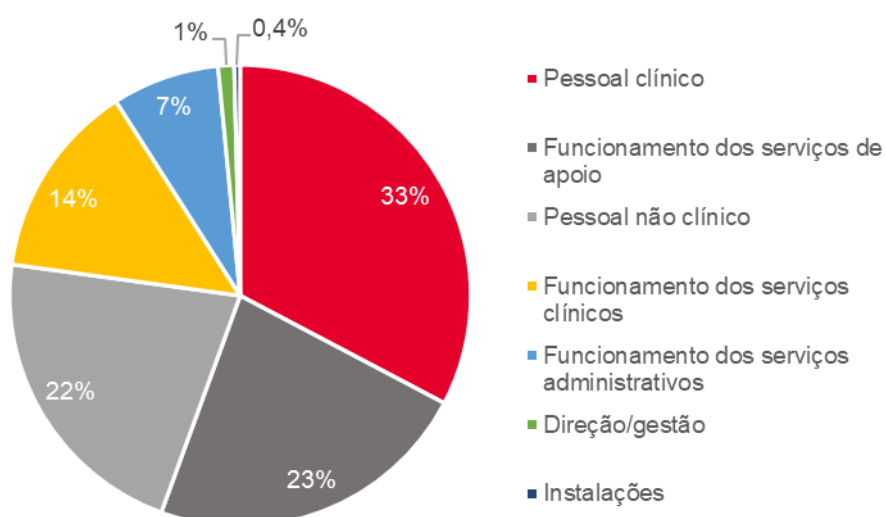
^[a] Inclui-se nestes resultados o estabelecimento gerido em regime de PPP.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

3.2.2 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por assunto visado

Os elogios com **ocorrência no 1.º semestre de 2023** foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (33%) e ao pessoal não clínico (22%), mas também estavam relacionados com o funcionamento dos serviços, designadamente dos serviços de apoio (23%), dos serviços clínicos (14%) e dos serviços administrativos com 7% dos elogios.

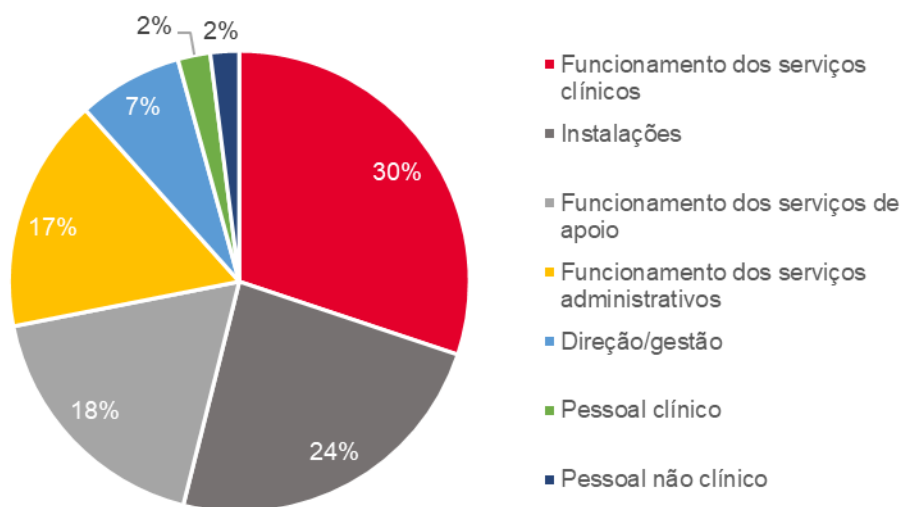
Gráfico 9 - Assuntos visados nos elogios com ocorrência no 1.º semestre de 2023.



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita às sugestões com **ocorrência no 1.º semestre de 2023**, o funcionamento dos serviços clínicos (30%) e as instalações (24%) foram os assuntos mais mencionados.

Gráfico 10 - Assuntos visados nas sugestões com ocorrência no 1.º semestre de 2023



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

4. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde

A ERS regula a atividade de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com dimensões, níveis de complexidade, valências e volume de produção muito díspares. **Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica e dimensão.**

No âmbito do cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora divulgar semestralmente um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação.

Nesse sentido, e em complemento à informação agora apresentada, salienta-se que a ERS divulga no seu *website*¹¹ informação sobre as entidades reclamadas e o respetivo volume de reclamações, elogios e sugestões com ocorrência no ano, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população-alvo.

No anexo I do presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

¹¹ Informação disponibilizada na área “Reclamações em Números”, disponível em <https://www.ers.pt/pt/reclamacoes-em-numeros/>.

4.1 Entidades com maior número de processos submetidos à ERS classificados como reclamação

Os resultados apresentados na tabela seguinte referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

As designações das entidades apresentadas estão conforme a inscrição no SRER pelos próprios prestadores.

Os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por, aproximadamente, 75% das reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2023 correspondem a um total de 1.143 estabelecimentos.

Tabela 6 – Entidades responsáveis por 75% dos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 classificados como reclamação

Entidades	Setor	Região de Saúde	% Total REC	Estabelecimentos reclamados	Nº REC com ocorrência em 2023	Nº REC com ocorrência em anos anteriores a 2023
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	Público	LVT	17,0%	347	3497	6880
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Público	Norte	7,2%	434	2223	2184
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	3,6%	2	1081	1112
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	2,8%	11	1389	319
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Público	Centro	2,7%	233	1210	430
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Público	Norte	2,6%	3	832	776
HOSPITAL CUF TEJO, SA	Privado	LVT	2,5%	4	1491	36
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	2,3%	6	1019	405
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	2,3%	5	1107	288
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privado	LVT	2,2%	3	1320	23
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Público	Algarve	2,0%	9	809	411
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Público	LVT	1,9%	1	986	168
HOSPITAL DE LOURES, E.P.E.	Público	LVT	1,9%	1	1050	96
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	1,7%	2	1020	5

Entidades	Sector	Região de Saúde	% Total REC	Estabelecimentos reclamados	Nº REC com ocorrência em 2023	Nº REC com ocorrência em anos anteriores a 2023
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Público	LVT	1,7%	2	652	368
CENTRO HOSPITALAR TONDELA-VISEU, E.P.E.	Público	Centro	1,7%	2	178	828
HOSPITAL CUF CASCAIS, S.A.	Privado	LVT	1,5%	4	904	26
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1,5%	1	868	25
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	1,4%	3	714	161
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	Público	Norte	1,4%	4	124	736
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Norte	1,3%	4	735	40
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	Público	LVT	1,3%	2	749	18
GALO SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A. ^[a]	Público	LVT	1,2%	1	487	271
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA - GUIMARÃES, EPE	Público	Norte	1,2%	1	320	405
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	Público	LVT	1,1%	1	658	24
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	1,1%	6	585	76
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	Público	Norte	1,0%	3	354	251
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	Público	Algarve	1,0%	18	425	158
CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	Privado	LVT	0,9%	3	517	59
H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S. A	Privado	Norte	0,8%	10	323	186
HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	Privado	Norte	0,8%	6	435	34
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Público	Norte	0,7%	9	359	87
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	0,7%	2	384	60
TOTAL			75,1%	1.143		

^[a] Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de PPP.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.2 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados como elogios e sugestões

Aproximadamente 75% dos elogios e sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 dizem respeito a um total de 609 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Tabela 7 – Entidades responsáveis por cerca de 75% dos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 com sugestões e elogios

Entidades	Setor	Região de Saúde	% Total processos com elogios e sugestões	Estabelecimentos visados	Nº processos ocorrência em 2023	Nº processos ocorrência em anos anteriores a 2023
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	Público	LVT	11,2%	200	581	642
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Público	Norte	7,6%	234	512	316
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Público	Norte	6,8%	2	452	293
HOSPITAL CUF TEJO, SA	Privado	LVT	4,4%	4	442	40
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	3,8%	3	323	88
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Público	Norte	3,8%	8	144	266
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privado	LVT	3,6%	2	369	27
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	3,2%	2	316	35
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	3,1%	3	306	30
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Público	LVT	2,7%	1	275	19
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	Público	LVT	2,7%	1	252	39
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	2,5%	6	249	24
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Público	Centro	2,2%	79	196	38
HOSPITAL CUF CASCAIS, S.A.	Privado	LVT	1,8%	3	190	6
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1,7%	1	151	30
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	1,5%	1	168	0
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Público	Algarve	1,4%	7	140	16
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	Público	Centro	1,4%	9	116	39
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Porto	1,4%	4	144	4
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	1,3%	6	122	16
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	Público	Norte	1,2%	4	38	88
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA	Privado	LVT	1,1%	10	115	4
GALO SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A. ^[a]	Público	LVT	1,1%	1	70	47
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	1,0%	2	108	5

Entidades	Setor	Região de Saúde	% Total processos com elogios e sugestões	Estabelecimentos visados	Nº processos ocorrência em 2023	Nº processos ocorrência em anos anteriores a 2023
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	Público	Algarve	1,0%	11	78	29
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Público	LVT	0,9%	1	84	19
CENTRO HOSPITALAR TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, E. P.E	Público	Norte	0,9%	4	101	2
TOTAL			75,3%	609		

^[a] Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de PPP.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5. Caracterização das decisões sobre processos REC

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações processa-se em dois níveis e implica uma análise qualitativa sobre a informação recebida, tanto ao nível da qualidade do processo, como da criticidade do conteúdo material da reclamação.

Por um lado, procede-se à monitorização do seguimento dado pelos prestadores às reclamações de que são objeto e do cumprimento dos requisitos legais a nível processual, i.e., na sequência da apresentação de uma reclamação, a ERS verifica se o prestador visado na mesma analisou a situação, se elaborou resposta fundamentada e orientada ao tema reclamado, se enviou, em tempo útil, essa resposta ao reclamante e à ERS e, quando adequado, se implementou medidas corretivas para resolução da situação e/ ou para prevenção da repetição da mesma.

Por outro lado, aprecia-se o conteúdo material de cada reclamação e a ERS averigua se se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, e/ou se é temática que necessite ser encaminhada para instituição com competências específicas sobre a questão reclamada.

A monitorização das questões processuais e apreciação material do conteúdo das reclamações é, só por si, uma intervenção regulatória. Quando não há qualquer tipo de incumprimento a assinalar, o processo REC é **Terminado**.

Quando são detetados indícios de incumprimento reiterado de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou não-conformidades a nível processual, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir, procede-se a uma avaliação adicional da situação, através de diligências específicas junto dos prestadores e/ ou da abertura de um novo processo ou da apensação da reclamação a outro processo já em curso na reguladora. Nestas situações, é avaliada a necessidade de intervenção adicional da ERS, correspondendo a processos REC com **análise adicional**.

Caso os factos reclamados não estejam incluídos nas atribuições da ERS, o processo é encaminhado para a instituição que se considere ter incumbências específicas para análise da matéria em causa, decisão que adota a designação de **encaminhamento externo**.

No 1.º semestre de 2023, a ERS emitiu decisão relativamente a 48.064 processos REC, dos quais 22.463 diziam respeito a processos REC com ocorrência no 1.º semestre de 2023.

Os dados que se apresentam de seguida encontram-se desagregados por ano de ocorrência, conforme sejam do 1.º semestre de 2023 ou de anos anteriores.

Conforme anteriormente mencionado, cada processo REC pode ser classificado como “Reclamação”, “Elogio” ou “Sugestão”, ou como mais do que uma destas opções em simultâneo (“Mistas”). O resultado das classificações atribuídas aos processos REC decididos pela ERS traduz-se num total de 37.060 processos que contêm reclamações, 10.343 com elogios, 497 com sugestões e 164 que recaem na classificação “Mistas”.

Tabela 8 - Processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2023, por classificação e por ano de ocorrência

Classificação dos processos REC	Total Geral		Ocorrência em 2023		Ocorrência em anos anteriores a 2023	
Reclamação	37.060	77,1%	14.287	29,7%	22.773	47,4%
Elogio	10.343	21,5%	7.798	16,2%	2.545	5,3%
Sugestão	497	1,0%	320	0,7%	177	0,4%
Mistas*	164	0,3%	58	0,1%	106	0,2%
Total	48.064		22.463		25.601	

*Classificações mistas = (Reclamação + Elogio) + (Reclamação + Sugestão) + (Reclamação + Elogio + Sugestão) + (Elogio + Sugestão)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Dos processos REC decididos pela ERS, aproximadamente 84% foram terminados, enquanto cerca de 15% continuaram a ser analisados à luz das demais competências desta Entidade Reguladora, no exercício dos seus poderes de regulação e supervisão. Por sua vez, 2,2% foram encaminhados externamente.

Tabela 9 – Decisões sobre processos REC no 1.º semestre de 2023

Tipo de Decisão	Total REC		Ocorrência em 2023		Ocorrência em anos anteriores a 2023	
Terminado	40.470	84,2%	20.333	42,3%	20.137	41,9%
Com análise adicional	6.517	13,6%	1.821	3,8%	4.696	9,8%
Encaminhamento externo ^[a]	445	0,9%	126	0,3%	319	0,7%
Com análise adicional + encaminhamento externo	632	1,3%	183	0,4%	449	0,9%
TOTAL	48.064		22.463		25.601	

[a] Exclui processos REC que tenham sido encaminhados para entidades externas, mas ainda sem decisão final da ERS.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

5.1. Processos REC com análise adicional

Dos 7.149¹² processos objeto de análise adicional, cerca de 25% foram terminados por, após avaliação suplementar, não ter sido considerada necessária uma intervenção regulatória adicional pela ERS. Por sua vez, aproximadamente 20% dos casos encontravam-se ainda em apreciação no final do 1.º semestre de 2023.

Tabela 10 – Resultado dos processos REC decididos no 1.º semestre de 2023 sujeitos a análise adicional, por ano de ocorrência

Resultado	Total REC		Ocorrência em 2023	Ocorrência em anos anteriores a 2023
Com intervenção regulatória adicional	3.873	54,2%	956	2.917
Sem intervenção regulatória adicional	1.828	25,6%	467	1.361
Em apreciação	1.448	20,3%	581	867
TOTAL	7.149		2.004	5.145

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Quanto aos restantes 54,2% dos processos REC com análise adicional pela ERS, em cerca de 1% dos casos revelou-se necessária a abertura de novos processos de inquérito, de contraordenação ou de propostas de mediação de conflitos.

Por outro lado, aproximadamente 93% das reclamações objeto de análise adicional pela ERS tiveram como destino a apensação a outros processos já em curso na ERS, quer sejam processos de inquérito, de contraordenação ou de monitorização. Sobre o assunto, salienta-se que esta apensação a outros processos já em curso deveu-se, na sua maioria, a falhas na tramitação das reclamações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e não a situações graves do ponto de vista material, i.e., gravidade associada aos factos

¹² Corresponde à totalidade dos processos com análise adicional, incluindo os processos simultaneamente sujeitos a análise adicional e encaminhamento externo.

reclamados. Com efeito, na sequência deste elevado número de falhas no tratamento de reclamações, e prosseguindo a estratégia já iniciada no ano de 2019 com o objetivo de encetar uma atuação concertada e global, a ERS tem dado continuidade à avaliação da recorrência do incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde neste âmbito, através de um processo de monitorização ao qual os processos REC foram apensados para garantia de alteração do comportamento dos prestadores.

Cumprе salientar que um processo REC que tenha sido objeto de análise adicional poderá conduzir a mais do que uma intervenção regulatória, pelo que o “total” apresentado na tabela seguinte não contabiliza o número de processos REC com análise adicional, mas sim a **totalidade de intervenções regulatórias originadas pelos processos REC decididos no 1.º semestre de 2023.**

Tabela 11 – Intervenção regulatória adicional no 1.º semestre de 2023 em processos REC com análise adicional decididos

Tipo de intervenção regulatória adicional	Total	Ocorrência em 2023	Ocorrência em anos anteriores a 2023
Resolução da situação/ adoção de medidas corretivas após intervenção adicional da ERS	246	6,4%	182
Abertura de processo de inquérito	25	0,6%	21
Abertura de processo de contraordenação	5	0,1%	3
Proposta de mediação de conflitos	9	0,2%	8
Apensação a processo (≠REC) já em curso	3.588	92,6%	2.703

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5.2. Processos REC com encaminhamento externo

Dos 1.077¹³ processos REC cuja decisão foi no sentido do encaminhamento para entidade externa, por conterem matéria que extravasava as competências da ERS, em 62% dos casos foram remetidos para a Ordem dos Médicos.

¹³ Corresponde à totalidade dos processos REC encaminhados para entidades externas, incluindo os processos simultaneamente sujeitos a análise adicional pela ERS.

Os processos REC podem ser simultaneamente encaminhados para mais do que uma entidade externa, pelo que cumpre salientar que o “total” apresentado na tabela seguinte não contabiliza o número de processos REC encaminhados, mas sim **a totalidade de encaminhamentos efetuados de processos REC decididos no 1.º semestre de 2023**.

Em concreto, contabilizaram-se 98 processos REC encaminhados com múltiplos destinatários.

Tabela 12 - Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos no 1.º semestre de 2023

Entidade/ Instituição	Total	Ocorrência em 2023	Ocorrência em anos anteriores a 2023
Autoridade da Segurança Alimentar e Económica	9	5	4
Autoridade Tributária e Aduaneira	1	1	0
Banco de Portugal	1	0	1
Comissão Nacional de Proteção de Dados	72	10	62
Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género	2	0	2
Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial	73	8	65
Departamento Saúde Pública – ARS LVT	2	1	1
Direção-Geral da Saúde	3	0	3
INFARMED	11	1	10
Inspeção-Geral das Atividades em Saúde	7	1	6
Instituto Nacional de Reabilitação	2	0	2
Instituto da Segurança Social	4	1	3
Instituto Nacional de Emergência Médica	8	1	7
Ministério Público	63	13	50
Ordem dos Enfermeiros	216	68	148
Ordem dos Fisioterapeutas	5	2	3
Ordem dos Médicos	671	221	450
Ordem dos Médicos Dentistas	29	8	21
Ordem dos Nutricionistas	1	0	1
Ordem dos Psicólogos	1	0	1

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Para além disso, importa referir que, no final do 1.º semestre de 2023, contabilizava-se um acréscimo de mais 20 encaminhamentos externos efetuados, referentes a 18 processos REC

que ainda permaneciam em análise pela ERS (dois processos encaminhados para duas entidades externas). Destes, 4 processos foram encaminhados para o Ministério Público, 2 para a Ordem dos Enfermeiros, 1 para a Ordem dos Médicos Dentistas e 13 para a Ordem dos Médicos.

5.3. Processos REC terminados

No 1.º semestre de 2023, 40.470 processos REC foram terminados sem necessidade de análise adicional pela ERS, para além da apreciação dos processos REC e da monitorização do seguimento que lhes foi dispensado pelos prestadores visados.

Destes, aproximadamente 25% diziam respeito a elogios e, em 8% dos casos, os processos foram terminados com alegada resolução da situação e/ ou garantia de medidas corretivas por parte dos prestadores de cuidados de saúde.

Tabela 13 - Resultados da decisão de processos REC terminados no 1.º semestre de 2023

Fundamentação	Total REC	Ocorrência em 2023	Ocorrência em anos anteriores a 2023
Terminado por não se justificar intervenção da ERS	25.539 63,1%	10.533	14.487
Terminado – elogio	10.343 25,6%	7.798	2.545
Terminado com resolução da situação ou garantia de medidas corretivas	3.242 8,0%	1.280	1.962
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	489 1,2%	456	33
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	755 1,9%	203	552
Terminado liminarmente - desistência da reclamação	71 0,2%	48	23
Terminado - sem fundamento/ não colaboração do reclamante	31 0,1%	15	16
TOTAL	40.470	20.333	20.137

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Em suma, no 1.º semestre de 2023, a ERS tomou decisão sobre 48.064 processos REC, dos quais 22.463 com ocorrência no mesmo ano.

Um processo REC pode ser objeto de várias ações de intervenção regulatória pela ERS e ser, simultaneamente ou não, encaminhado para uma ou várias entidades externas com competência na matéria em análise.

Mais ainda, para garantir a análise contemporânea dos factos reclamados e o eventual imediatismo da atuação das entidades externas com competência na matéria, sempre que aplicável, a ERS procede ao encaminhamento externo dos processos REC, mesmo que estes ainda se encontrem a aguardar a decisão final desta Entidade Reguladora.

No 1.º semestre de 2023 foram tomadas 7.149 decisões de análise adicional dos processos REC pela ERS, 1.077 decisões de encaminhamento externo e 40.470 decisões de processos REC sem necessidade de análise adicional.

ANEXO I - Lista de Entidades com reclamações, elogios e sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023

As designações das entidades estão conforme a inscrição no SRER pelos próprios prestadores de cuidados de saúde.

Os resultados apresentados referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, quer sejam reclamações, elogios ou sugestões, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	359	16,2%	4070	7503
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	477	7,3%	2727	2491
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	2	3,5%	1392	1146
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	3	3,2%	1269	1026
HOSPITAL CUF TEJO, SA	4	2,8%	1933	76
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	248	2,6%	1402	468
LUSÍADAS, S.A.	11	2,6%	1511	335
HOSPITAL DA LUZ, SA	5	2,5%	1429	376
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	3	2,4%	1686	50
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	6	2,4%	1259	425
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	1	2,0%	1255	187

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	9	1,9%	940	427
HOSPITAL DE LOURES, E.P.E.	1	1,7%	1128	101
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	3	1,7%	1014	191
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	2	1,7%	1186	5
HOSPITAL CUF CASCAIS, S.A.	4	1,6%	1093	32
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	2	1,6%	728	385
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	1	1,5%	1017	55
CENTRO HOSPITALAR TONDELA-UISEU, E.P.E.	2	1,5%	193	851
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	4	1,4%	161	824
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	1	1,4%	910	63
HOSPITAL CUF PORTO, SA	5	1,3%	879	44
GALO SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1	1,2%	555	318
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	10	1,2%	503	353
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	2	1,2%	811	24
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA - GUIMARÃES, E.P.E	1	1,1%	349	421
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	6	1,0%	654	85
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	18	1,0%	500	187
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	3	1,0%	425	262
CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	3	0,9%	586	59
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	2	0,8%	485	64

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	6	0,8%	511	34
H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	10	0,7%	327	187
CENTRO HOSPITALAR TÂMÉGA E SOUSA, EPE	2	0,7%	498	8
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	12	0,7%	335	159
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE	40	0,7%	381	110
CENTRO HOSPITALAR TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, E.P.E	4	0,6%	403	41
HOSPITAL DISTRITAL DA FIGUEIRA DA FOZ E.P.E.	1	0,6%	80	315
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO TEJO E.P.E.	3	0,5%	358	30
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO	15	0,5%	271	105
HOSPITAL DISTRITAL DE SANTARÉM, EPE	1	0,5%	148	225
HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO ÉVORA, EPE	2	0,5%	128	242
HOSPITAL DA LUZ – OEIRAS, S.A.	1	0,5%	335	10
CENTRO HOSPITALAR DO BAIXO VOUGA, EPE	3	0,5%	321	23
SINDICATO DA BANCA, SEGUROS E TECNOLOGIAS - MAIS SINDICATO	10	0,5%	324	16
LUSÍADAS ALGARVE, S.A.	3	0,5%	300	30
G.H.P.G. - GAIARTS, HOSPITAL PRIVADO DE GAIA, S.A.	1	0,4%	217	103
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, E.P.E	17	0,4%	165	141
HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	2	0,4%	280	21
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, E.P.E.	2	0,4%	267	18
CENTRO HOSPITALAR PÓVOA DE VARZIM - VILA DO CONDE, EPE	2	0,4%	258	26
HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE SA	7	0,4%	212	66

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA LISBOA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	1	0,4%	205	69
HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, S.A.	2	0,4%	232	30
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO EPE	15	0,4%	232	27
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALENTEJO, I.P.	27	0,3%	182	53
CENTRO HOSPITALAR DO OESTE, E. P.E.	3	0,3%	140	95
CLÍNICA CUF BELÉM, SA	1	0,3%	214	16
UNIDADE LOCAL DE SAUDE LITORAL ALENTEJANO, EPE	11	0,3%	203	24
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, EPE	16	0,3%	195	26
H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	2	0,3%	194	23
CLINICA CUF ALVALADE, SA	1	0,3%	207	6
HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA S.A.	1	0,3%	176	30
HOSPITAL DA LUZ AVEIRO, S.A.	3	0,3%	146	55
CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA, E.P.E.	2	0,3%	199	2
TSH AMADORA, S.A.	1	0,3%	132	55
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA	12	0,3%	171	10
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE	1	0,2%	154	20
H.P.B.N. - HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA, S.A.	1	0,2%	144	29
HOSPITAL CUF VISEU, S.A.	1	0,2%	166	3
HOSPITAL CUF SANTARÉM, S.A.	2	0,2%	149	7
JOAQUIM CHAVES, CLÍNICAS MÉDICAS, S.A	6	0,2%	143	3
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE	1	0,2%	82	60

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CVP - SOCIEDADE DE GESTÃO HOSPITALAR SA	1	0,2%	108	27
CLINICA MÉDICO-CIRÚRGICA SANTA TECLA, S.A.	2	0,2%	122	9
HOSPITAL DA LUZ COIMBRA S.A.	5	0,2%	119	11
HOSPITAL CUF COIMBRA, S.A.	2	0,2%	120	1
CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA DE SANTA MADALENA, LDA	19	0,2%	93	21
HOSPITAL DE S. FRANCISCO, S.A.	4	0,2%	99	9
FUNDAÇÃO ENSINO E CULTURA FERNANDO PESSOA	3	0,1%	101	2
CENTRO DE MEDICINA LABORATORIAL GERMANO DE SOUSA, S.A.	50	0,1%	75	24
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, EPE	1	0,1%	70	26
HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	2	0,1%	66	29
PHARMACONTINENTE - SAÚDE E HIGIENE, S.A	48	0,1%	87	2
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIATRICO DE LISBOA	1	0,1%	74	7
CINTRAMEDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	5	0,1%	74	4
H.P.V.R. - HOSPITAL PRIVADO DE VILA REAL, S.A	1	0,1%	68	7
MCCARE, SERVIÇOS DE SAÚDE, S.A.	16	0,1%	64	5
IMI - IMAGENS MÉDICAS INTEGRADAS S.A	5	0,1%	64	3
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	1	0,1%	64	1
CENTRO MÉDICO DA PRAÇA, LDA	3	0,1%	28	37
SANFIL - CASA DE SAÚDE DE SANTA FILOMENA, S.A.	5	0,1%	61	3
HOSPITAL DA LUZ - GUIMARÃES, S.A	2	0,1%	55	4
HL - HOSPITAL DE LOULÉ, SA	2	0,1%	56	2
TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	2	0,1%	57	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
FUNDAÇÃO SANTA MARIA	1	0,1%	37	18
HOSPITAIS SENHOR DO BONFIM, S.A.	1	0,1%	44	8
DR. CAMPOS COSTA - CONSULTÓRIO DE TOMOGRAFIA COMPUTORIZADA, S.A.	4	0,1%	47	3
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO	1	0,1%	46	4
DR. JOAQUIM CHAVES, LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS, S.A.	12	0,1%	47	0
MEDICINA LABORATORIAL DR. CARLOS DA SILVA TORRES, S.A.	27	0,1%	38	5
SMILE UP V - DENTAL CLINICS, S.A.	16	0,1%	42	1
CENTRO HOSPITAL DE LEIRIA, E.P.E	3	0,1%	30	13
CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	1	0,1%	38	4
HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	1	0,1%	31	11
SMILE UP, S.A.	16	0,1%	40	1
CLÍNICA DE SERVIÇOS DENTÁRIOS DR. CAUTELA, LDA.	2	0,1%	37	2
HOSPITAL CUF TRINDADE, S.A.	1	0,1%	38	1
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	1	0,1%	19	18
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE CASCAIS	1	0,1%	30	6
DIAMÉDICA - SOCIEDADE MÉDICA LDA	1	0,0%	31	2
DMIL - DIAGNÓSTICO MÉDICO POR IMAGEM, LDA	1	0,0%	23	9
HOSPITAL ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO	1	0,0%	28	3
HOSPITAL PARTICULAR DE VIANA DO CASTELO, LDA.	2	0,0%	30	1
TRUST - GESTÃO INTEGRADA DE SAÚDE, SA.	2	0,0%	24	7
SOERAD-SOCIEDADE DE ESTUDOS RADIOLOGICOS, LDA.	1	0,0%	28	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
GO DNL, S.A.	9	0,0%	20	9
CLÍNICA ORIENTAL DE CHELAS, LDA.	1	0,0%	27	1
HPA - HOSPITAL PARTICULAR DE ALMADA LDA	1	0,0%	27	1
SMIC-SERVIÇO MÉDICO DE IMAGEM COMPUTORIZADA, SA	1	0,0%	26	1
UCS, CUIDADOS INTEGRADOS DE SAÚDE, S. A.	2	0,0%	27	0
SMILE UP IV - DENTAL CLINICS, S.A.	15	0,0%	27	0
OPORTUNITY SIGN, LDA.	5	0,0%	19	8
CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE POLVOREIRA	1	0,0%	26	0
SDS - PORTUGAL SOCIEDADE SUIÇA DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS, LDA.	8	0,0%	23	3
SYNLABHEALTH II, S.A.	12	0,0%	22	3
CASA DE SAÚDE DE S. MATEUS, S.A.	2	0,0%	21	4
SAUDEL REPETIÇÃO - GESTÃO E SERVIÇOS, LDA	13	0,0%	23	2
CTD - CENTRO DE TRATAMENTO DE DOENTES, LDA	1	0,0%	22	2
HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO - OVAR	1	0,0%	19	5
QUIRÓNPREVENION, SEGURANÇA E SAUDE NO TRABALHO SA	2	0,0%	23	1
SERVIÇOS SOCIAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	1	0,0%	24	0
LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1	0,0%	0	24
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS	2	0,0%	14	10
ONE CLINICS SINTRA-ESTE, LDA.	1	0,0%	23	0
SANTA CASA MISERICÓRDIA DE FAFE	1	0,0%	21	1
CENTRO DE DIAGNOSTICO RADIOLOGICO E ECOGRAFICO DE ALGUEIRÃO-MEM MARTINS S.A.	3	0,0%	20	2

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
IRMANDADE SANTA CASA MISERICORDIA RIBA DE AVE	1	0,0%	20	1
MIMED - CUIDADOS DE SAÚDE, S.A.	6	0,0%	19	2
CLÍDIS - CLÍNICA DE DIAGNÓSTICOS DE SINES, SA	1	0,0%	16	4
ONE CLINICS TELHEIRAS, LDA	1	0,0%	20	0
CLÍNICA PARTICULAR DO ALGARVE, LDA	1	0,0%	14	6
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	1	0,0%	18	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	1	0,0%	17	2
RADIS, RADIOLOGIA E TECNICAS DE IMAGEM LDA	1	0,0%	19	0
MEGA SMILE - CLÍNICA DENTÁRIA, UNIPESSOAL LDA	5	0,0%	16	3
HDMA - HOSPITAL D. MANUEL DE AGUIAR UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	18	1
CARDIOTESTE, CLINICA CARDIOLÓGICA S.A.	1	0,0%	16	2
CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS	1	0,0%	18	0
PLANO OCLUSAL, LDA	3	0,0%	5	13
LIFEFOCUS II - GLOBAL SOLUTIONS, LDA	8	0,0%	17	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	2	0,0%	14	3
PAIVA RAPOSO & MARTINS PISCO – CONSULTORIO DE RADIOLOGIA, LDA	1	0,0%	17	0
CLIDIRAL-CLÍNICA DE DIAG. E RADIOLOGIA LDA	1	0,0%	16	1
MEDIFAX - CLÍNICAS DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO LDA.	2	0,0%	17	0
CLINIA-CLÍNICA MÉDICA DA LINHA, LDA	1	0,0%	17	0
CLINICA FISIATRICA DA QUINTA PEQUENA, LDA	1	0,0%	16	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOUSADA	1	0,0%	14	2

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
HORMOFUNCIONAL - CENTRO DE HORMONOLOGIA FUNCIONAL, LDA.	8	0,0%	16	0
FISIMAIA - CLINICA FISIÁTRICA DA MAIA, LDA	1	0,0%	0	16
VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	1	0,0%	15	1
BMAC - CLINICA LABORATORIAL DE LISBOA S.A.	3	0,0%	14	2
CLINICA DR. LUIS ALVARES, S.A.	1	0,0%	15	0
FUNDAÇÃO D. ANNA DE SOMMER CHAMPALIMAUD E DR. CARLOS MONTEZ CHAMPALIMAUD	1	0,0%	14	1
ATLANTICARE SERVIÇOS DE SAUDE, S.A.	4	0,0%	12	3
ALBERTO OCULISTA, SA	13	0,0%	14	1
CLÍNICA DA BAÍA, LDA.	1	0,0%	15	0
CONGREGAÇÃO DAS IRMÃS FRANCISCANAS HOSPITALEIRAS DA IMACULADA CONCEIÇÃO	1	0,0%	9	5
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FÃO	1	0,0%	12	2
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA MEALHADA	1	0,0%	12	2
SOMARDENTAL SERVIÇOS POLICLINICOS LDA	1	0,0%	14	0
INTERPREV-SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO SA	8	0,0%	14	0
RESIDÊNCIAS MONTEPIO - SERVIÇOS DE SAÚDE, S.A.	5	0,0%	12	2
HOSPITAL TERRA QUENTE S.A.	1	0,0%	10	4
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO ODISET, L.DA	1	0,0%	13	0
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	1	0,0%	13	0
MONTEPIO RAINHA DONA LEONOR - ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	1	0,0%	12	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA PÓVOA DE LANHOSO	1	0,0%	13	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA PARTICULAR DE BARCELOS, LDA	1	0,0%	3	10
SOLINCA CLASSIC, S.A.	9	0,0%	12	1
SÃO CAMILO SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	12	1
HOSPITAL NOSSA SENHORA DA ARRÁBIDA, S.A	1	0,0%	9	4
ONE CLINICS LARANJEIRO, LDA.	1	0,0%	12	0
CLINICA MÉDICA ARRIFANA DE SOUSA S.A.	4	0,0%	12	0
JUVENAL SOBRAL, LDA.	1	0,0%	12	0
ONE CLINICS QUELUZ, LDA.	1	0,0%	12	0
IMADIAGNOSIS, IMAGENS DIAGNÓSTICAS, SA	1	0,0%	12	0
CARDIOTESTE AVENIDA - CENTRO CARDIOVASCULAR, LIMITADA	1	0,0%	11	1
CDI - CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO PELA IMAGEM, S. A.	1	0,0%	12	0
INTERCIR -CENTRO CIRÚRGICO DE COIMBRA, S.A.	1	0,0%	11	1
SMIC DRAGÃO, LDA	1	0,0%	11	1
SMILE2IMPRESS, LDA	5	0,0%	12	0
COOPERATIVA ALMADENSE DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, CRL	1	0,0%	11	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MARCO DE CANAVESES	1	0,0%	9	2
DIATON - CENTRO DE TOMOGRAFIA COMPUTORIZADA S.A.	2	0,0%	11	0
RADELFE - CLÍNICA DE RADIOLOGIA DE PAÇOS DE FERREIRA, S.A.	3	0,0%	10	1
ONE CLINICS OEIRAS, LDA.	1	0,0%	11	0
ONE CLINICS PAREDE, LDA.	1	0,0%	11	0
JOÃO CARLOS COSTA - DIAGNÓSTICO POR IMAGEM, SA	2	0,0%	9	2

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CENTRO DE FISIOTERAPIA JORGE MANUEL CORREIA DIAS-SOCIEDADE DE MEDICINA FÍSICA DE REABILITAÇÃO, LDA.	1	0,0%	11	0
CMM - CENTRO MÉDICO DA MURTOSA MFR, LDA	2	0,0%	10	1
ENOLIS LDA	1	0,0%	10	1
NEPHROCARE PORTUGAL, S.A.	8	0,0%	10	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	1	0,0%	10	0
RUI MACHADO LDA	1	0,0%	10	0
ESTUDIRAX - GABINETE DE ESTUDOS RADIOLÓGICOS LDA	1	0,0%	10	0
MCCB - CLÍNICA MÉDICA, LDA.	1	0,0%	10	0
NRD - NÚCLEO DE RÁDIO DIAGNOSTICO, S.A.	1	0,0%	10	0
MEDICAPILAR TRANSPLANTES CAPILARES AVANÇADOS, LDA	3	0,0%	10	0
JOSTMILE, LDA.	3	0,0%	10	0
FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ	1	0,0%	8	1
CENTRO MEDICO E ENFERMAGEM DE PAÇOS DE FERREIRA , LDA	1	0,0%	8	1
SSCGD - SERVIÇOS SOCIAIS DA CAIXA GERAL DE DEPOSITOS	2	0,0%	5	4
MANUEL GUIMARÃES, LDA	1	0,0%	9	0
POLIDIAGNÓSTICO - CENTRO POLIVALENTE DE MEDICINA E DIAGNÓSTICO, LDA.	4	0,0%	9	0
CLÍNICA MÉDICA S. JOÃO, LDA	1	0,0%	8	1
CONSULPED CONSULTORIOS DE PEDIATRIA LDA	4	0,0%	7	2
IMASET - CLÍNICA IMAGIOLÓGIA DE SETÚBAL, UNIPESSOAL, LDA.	2	0,0%	8	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SMDI - SERVIÇOS MÉDICOS DE DIAGNÓSTICO PELA IMAGEM, S. A.	1	0,0%	9	0
MEDICAL ART CENTER - CLÍNICA MÉDICA, LDA	3	0,0%	9	0
DIAPERUM - INVESTIMENTOS E SERVIÇOS, LDA.	7	0,0%	9	0
ALBANO TOMÉ, LDA.	1	0,0%	7	1
ONE CLINICS CASCAIS, LDA.	1	0,0%	8	0
CIMB - CENTRO DE IMAGEM MÉDICA DE BARCELOS, LDA	1	0,0%	5	3
SEF - SERVIÇOS DE SAÚDE E FISIOTERAPIA S A	1	0,0%	8	0
CTB - CENTRO DE TOMOGRAFIA DE BRAGA, LDA	2	0,0%	7	1
CLINICA RADIOLÓGICA DO ROSÁRIO, LDA.	1	0,0%	2	6
CLINICA MÉDICO-DENTÁRIA DA AVª DE MATOSINHOS LDA	1	0,0%	7	1
IMAVIDA - CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO DA BAIXA DA BANHEIRA, UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	8	0
GESSA - CLINICA MEDICA DAS FONTAINHAS, LDA	3	0,0%	6	2
ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3	0,0%	8	0
CENTRO DE RADIOLOGIA DA MAIA - SERVIÇOS MÉDICOS, S.A.	1	0,0%	8	0
CLINIFÁTIMA - SERVIÇOS MÉDICOS, SA	2	0,0%	7	1
HOSPITAL MISERICÓRDIA DE PAREDES,S.A	1	0,0%	8	0
NATURIDADE PORTO SALVO	1	0,0%	8	0
MANUEL ESTEVES & LUÍS FRAZÃO, LDA.	1	0,0%	7	0
IRMANDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTO TIRSO	2	0,0%	7	0
FARINHA & OLIVEIRA LDA.	1	0,0%	4	3
CEDIR - CENTRO DE DIAGNÓSTICO RAIOS X, LDA.	3	0,0%	7	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CERAQUE - CENTRO DE RADIOLOGIA DE QUELUZ, LDA	1	0,0%	7	0
CANSADO CARVALHO LDA	2	0,0%	6	1
GAER-INSTITUTO MÉDICO DE RADIOLOGIA CLÍNICA S.A.	1	0,0%	7	0
ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNAÇÃO	1	0,0%	6	1
WIDEX - REABILITAÇÃO AUDITIVA UNIP., LDA.	7	0,0%	6	1
BONFIMED - CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO DO BONFIM, LDA.	2	0,0%	6	1
ORANGE CLINICS - MEDICINA DENTÁRIA, S.A.	5	0,0%	5	2
ONE CLINICS SACAEM, LDA.	1	0,0%	7	0
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	5	0,0%	5	1
VENERÁVEL ORDEM DA TERCEIRA DE S. FRANCISCO	1	0,0%	1	5
X GAIA - IMAGIOLOGIA MÉDICA, LDA.	1	0,0%	6	0
LABOCENTRO LABORATÓRIO DA PORTELA, SA	2	0,0%	6	0
VENERÁVEL ORDEM TERCEIRA DA PENITÊNCIA DE S. FRANCISCO A JESUS, IPSS	1	0,0%	4	2
INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS	3	0,0%	4	2
INSTITUTO DAS IRMÃS HOSPITALEIRAS DO SAGRADO CORAÇÃO DE JESUS	4	0,0%	5	1
SYNLABHEALTH PORTO, S.A.	6	0,0%	5	1
CRT - CENTRO DE RADIOLOGIA DE TOMAR, UNIPESSOAL, LDA.	2	0,0%	6	0
CARDIOTESTE BOAVISTA - CENTRO CARDIOVASULAR, S.A.	1	0,0%	6	0
PORTIFISIO,LD ^a	1	0,0%	6	0
SYNLABHEALTH ALGARVE, SA	4	0,0%	5	1
CRUZ VERDE-SERVIÇOS DE ASSISTENCIA MÉDICA, LDA.	1	0,0%	6	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CENTRO MÉDICO DE MOSCAVIDE, LDA	1	0,0%	6	0
IRE-CENTRO DE SENOLOGIA, S.A	1	0,0%	6	0
CLINICA DE PROFILAXIA E REABILITAÇÃO ORAL DA AVENIDA DE GAIA, LDA.	1	0,0%	6	0
CLINICA MÉDICA DENTÁRIA DR. ANTONIO ALEGRE, LDA	2	0,0%	6	0
CLIREMA - CLINICA DE REABILITAÇÃO E MASSAGEM, LDA.	1	0,0%	6	0
LIGA DE AMIGOS DO HOSPITAL GARCIA DE ORTA	1	0,0%	5	1
ECORAD-ECOGRAFIA E RADIOLOGIA, LDA	1	0,0%	5	1
CEDIMA - CENTRO DE IMAGIOLOGIA, S. A.	2	0,0%	5	1
CLINICA DE FISIOTERAPIA DE LAGOA LDA	1	0,0%	6	0
CLÍNICA DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA DO ALGARVE, LD ^a	1	0,0%	5	1
INSTITUTO PORTUGUÊS DE MICROCIRURGIA OCULAR	2	0,0%	6	0
SÂVIDA - MEDICINA APOIADA, SA	3	0,0%	6	0
ONE CLINICS AV EUA LDA	1	0,0%	6	0
SUCESO 24 HORAS, SA	1	0,0%	6	0
ECCO SALVA MEDICAL SERVICES LDA	2	0,0%	3	3
NBALANCE SOLUÇÕES INTEGRADAS DE EMAGRECIMENTO, S.A.	2	0,0%	4	2
MARINA DE PRAETERE E ALEXANDRA MARQUES MD CLINICA LDA	1	0,0%	6	0
RISOS CARINHOSOS MEDICINA DENTÁRIA UNIPessoal LDA	4	0,0%	6	0
M J SILVA DIAS CLINICS, SAÚDE E BEM ESTAR, LDA	1	0,0%	6	0
SORRISOCUMPRIDO - CLINICA DENTÁRIA, LDA	2	0,0%	5	1
DRONLINE, LDA	2	0,0%	2	4

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
H.P.V.L. - HOSPITAL PRIVADO DE VALENÇA, S.A.	1	0,0%	5	1
HPC, HOSPITAL PRIVADO DE CHAVES, S.A.	2	0,0%	5	1
ESPÍRITO VAIDOSO SAÚDE E NUTRIÇÃO LDA	1	0,0%	6	0
LABETO - CENTRO DE ANÁLISES BIOQUÍMICAS, S.A.	4	0,0%	5	0
JOÃO CARVALHO, S.A.	1	0,0%	4	1
LABORATÓRIO PATOLOGIA CLÍNICA DR. HILÁRIO DE LIMA, SA	2	0,0%	5	0
SOCIETE FRANÇAISE DE BIENFAISANCE	2	0,0%	5	0
CLINICA CHECK-UP, LDA	1	0,0%	4	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CANTANHEDE	1	0,0%	5	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SERPA	2	0,0%	5	0
BRIOSIA E GALA, S.A.	1	0,0%	1	4
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA EDGAR TAMEGÃO, LDA	1	0,0%	5	0
EURODIAL - CENTRO DE NEFROLOGIA E DIÁLISE DE LEIRIA, S.A.	2	0,0%	5	0
CENTROMEDIFÍSICA, LDA.	1	0,0%	5	0
DUARTE, JOÃO & JORGE, UNIPessoal, LDA.	2	0,0%	5	0
LABGARB - ANÁLISES CLÍNICAS, LDª	3	0,0%	5	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE IDANHA-A-NOVA	1	0,0%	3	2
T. PEREIRA, R. COSTA E J. FERREIRA LDA	1	0,0%	5	0
X-MAIA - IMAGIOLOGIA MÉDICA LDA	1	0,0%	5	0
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	1	0,0%	5	0
DIATRA-CENTRO DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO MÉDICO LDA.	2	0,0%	4	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA MÉDICA DA FOZ - MÉDICOS EM CASA, C.R.L.	2	0,0%	1	4
DIMAG SA	1	0,0%	5	0
ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	1	0,0%	4	1
ABRANCLINICA-DIAG. MÉDICO PELA IMAGEM, LDA	1	0,0%	5	0
A. BARBOSA NEVES - SERVIÇOS MÉDICOS, LDª	1	0,0%	5	0
CLINIGRANDE - CLINICA DA MARINHA GRANDE, LDA	1	0,0%	4	1
DIAGNÓSTICO IMAGIOLÓGICO DE AZEITÃO, LDA.	1	0,0%	5	0
CIMC - CENTRO DE IMAGIOLOGIA MÉDICA COMPUTORIZADA, SA	1	0,0%	4	1
AHIUM - IMAGEOLOGIA MÉDICA, S.A.	1	0,0%	5	0
PMV - POLICLINICA SA	2	0,0%	5	0
ABRISAÚDE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE CUIDADOS DE SAÚDE LDA	1	0,0%	5	0
FISICONTROL CLINICA DE REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	5	0
CM2C - CENTRO MÉDICO DE MICROCIRURGIA CAPILAR, UNIPESSOAL, LDA.	2	0,0%	4	1
JS CLÍNICA MÉDICA LDA	1	0,0%	2	3
GRUPO ACÇÃO CONTÍNUA, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	5	0
SAMER AMES SA	1	0,0%	3	2
HORA GENEROSA, LDA.	1	0,0%	3	2
SORRISOS CORDIAIS, LDA	1	0,0%	4	1
ACADEMIA LPP LDA	2	0,0%	5	0
GUERREIRO & NETO - MEDICINA DE REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	4	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SETÚBAL	1	0,0%	3	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CHAMBEL, GIL DE CANTOS, RUI FERREIRA E RIBAS DE FREITAS, LDA.	1	0,0%	4	0
NUNES DA FRANCA GIL DE CANTOS & CHAMBEL LDA	1	0,0%	4	0
MELRO,MARTINS,SALVADOR E GUIA, LDA.	2	0,0%	3	1
CARITAS DIOCESANA DE COIMBRA, IPSS	4	0,0%	4	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ESPOSENDE	1	0,0%	3	1
CEMEDICAL, CENTRO MÉDICO DIAGNÓSTICOS E RECUPERAÇÃO, LDA	1	0,0%	3	1
MARIA ANGELINA PEDROSA E FILHO, LDA	1	0,0%	4	0
CLINICA LUISA TODI, LDA	1	0,0%	3	1
CONSULTÓRIO RADIODIAGNÓSTICO DE ODIVELAS LDA	2	0,0%	3	1
FISIOGAIA-CLINICA RECUPERAÇÃO FUNCIONAL.LDA	2	0,0%	4	0
CIL - CLÍNICA DE IMAGIOLOGIA DA LAPA, LDA.	1	0,0%	4	0
KRUG DE NORONHA, LDA	1	0,0%	4	0
CLINICA JÁCOME, LDA	1	0,0%	0	4
CINTRAMÉDICA MAFRA, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	4	0
GENTAC-CENTRO DE TOMOGRAFIA COMPUTORIZADA DE AVEIRO, LDA	1	0,0%	4	0
DR. MESQUITA GUIMARÃES (FILHO) & ASSOCIADOS - CENTRO DE RADIOLOGIA E ECOGRAFIA DA AVENIDA DA REPÚBLICA, S. A.	1	0,0%	4	0
ECOFEIRA-CONSULTÓRIO DE ECOGRAFIA E RADIOLOGIA DA FEIRA,LDA	1	0,0%	3	1
ANGELO REBELO, ACTIVIDADES MÉDICAS E PARAMÉDICAS, S.A	1	0,0%	4	0
ECOSAÚDE – EDUCAÇÃO, INVESTIGAÇÃO E CONSULTORIA EM TRABALHO, SAÚDE E AMBIENTE, S.A.	2	0,0%	4	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
FISIMASSAGEM - CLÍNICA FISIATRICA DE BRAGA, LDA.	1	0,0%	4	0
LAP- LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA, LDA	1	0,0%	3	1
WE CARE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	2	0,0%	4	0
DOMUS FRATERNITAS - FUNDAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL	1	0,0%	1	3
CLINICA MÉDICA DENTÁRIA ORTO-M, LDA	2	0,0%	4	0
CLINICA PATRÃO-CLINICA MÉDICA, LDA	1	0,0%	4	0
D.AMARAL ASSISTÊNCIA E PREVENÇÃO DENTÁRIA LDA	1	0,0%	3	1
ASSOCIAÇÃO DE APOIO A PROFISSIONAIS DO HOSPITAL DE SANTA MARIA	1	0,0%	2	2
PRO-FN, SERVIÇOS DE SAÚDE, S.A.	1	0,0%	3	1
FDMK - MEDICINA DENTÁRIA & WELLNESS, LDA	2	0,0%	3	1
TRUECLINIC,LDA	1	0,0%	3	1
PIN - PARTNERS IN NEUROSCIENCE, LDA	2	0,0%	3	1
DIMECIR DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	2	2
SIMBIOSOXIGÉNIO, LDA	2	0,0%	3	1
JUBILASORRISO - CLINICA DENTÁRIA, LDA	4	0,0%	4	0
LABMED ORALDENT - CLÍNICAS MÉDICAS, LDA	3	0,0%	4	0
FOCO SAUDE, S.A.	1	0,0%	4	0
HB - HOSPITAL BRAGANÇA, S.A.	1	0,0%	4	0
PARIS CONCEPT , LDA	1	0,0%	4	0
ABOVE EXPECTATIONS, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	4
TESAL EXPLORACIÓN, SL- REPRESENTAÇÃO PERMANENTE	1	0,0%	4	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
FUNDAÇÃO NOSSA SENHORA DA GUIA	1	0,0%	3	0
CLÍNICA DE MONTES CLAROS, LDA.	1	0,0%	2	1
FERNANDO SANCHO, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	3	0
VALLE & RUAS SERVIÇOS MÉDICOS E DE DIAGNÓSTICO, LDA	1	0,0%	3	0
VENERÁVEL IRMANDADE DE NOSSA SENHORA DA LAPA	1	0,0%	3	0
CLIMAG LDA	1	0,0%	2	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PORTEL	1	0,0%	3	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALVAIÁZERE	2	0,0%	3	0
SALA DE RADIOLOGIA CENTRAL DE BRAGA, LDA.	1	0,0%	3	0
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE ESPINHO	1	0,0%	1	2
SAMS DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO NORTE	1	0,0%	3	0
LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MUTUO DE VILA NOVA DE GAIA	1	0,0%	3	0
MUNICÍPIO DE AMARANTE	1	0,0%	3	0
UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS JOÃO PAULO II - SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MIRANDELA	1	0,0%	3	0
ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MUTUOS DE S. MAMEDE DE INFESTA, IPSS	1	0,0%	3	0
CLINICA ECORADIOLÓGICA DO CARTAXO, LD ^a	1	0,0%	2	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONÇÃO	2	0,0%	3	0
POLICLINICA CENTRAL DA BENEDITA S.A.	1	0,0%	3	0
CLÍNICA DE SANTA MAFALDA, LDA	2	0,0%	3	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE	1	0,0%	3	0
FISIOCENTRO - CENTRO DE FISIOT. DA REBOLEIRA, LDA.	1	0,0%	3	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
M CARMO A CASTRO J MAURICIO E S ESTEVES, LDA	1	0,0%	3	0
CEPAME - CENTRO PARTICULAR DE MEDICINA E ENFERMAGEM, LDA	1	0,0%	3	0
CMV-INSTITUTO DE REABILITAÇÃO DE COIMBRA, LDA.	1	0,0%	3	0
C.R.A. CENTRO DE RADIOLOGIA, LDA.	1	0,0%	2	1
DIAGNOSTICUM - CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO DA FIGUEIRA DA FOZ, LDA	1	0,0%	3	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA COVILHÃ	1	0,0%	3	0
EXPRESSO À NOITE SERVIÇOS MÉDICOS URGÊNCIA LDA	1	0,0%	3	0
CORTEZ FERREIRA-CENTRO DE DIAGNÓSTICO PELA IMAGEM, LDA	1	0,0%	1	2
CLINICA DO CORAÇÃO DO ALENTEJO S.A.	1	0,0%	3	0
INSTITUTO PORTUGUÊS DO SANGUE E DA TRANSPLANTAÇÃO, IP	3	0,0%	3	0
CLÍNICA MÉDICO - DENTÁRIA NARCISO, LDA	1	0,0%	3	0
X-ECO DIAGNÓSTICO MÉDICO, LDA	1	0,0%	3	0
CENTRO RADIODIAGNÓSTICO DE OEIRAS, LDA	1	0,0%	3	0
CENTRO DE IMAGIOLOGIA DE QUELUZ, S.A.	1	0,0%	3	0
CENTRO MEDICO SANTO ANTONIO LDA	1	0,0%	3	0
MATERNUS - MEDICINA MATERNO FETAL E GINECOLOGIA PREVENTIVA, LDA.	1	0,0%	2	1
MALÓ CLINIC, SA	2	0,0%	1	2
ENDOSUL-ENDOSCOPIA DIGESTIVA E GASTROENTEROLOGIA, LDA	1	0,0%	3	0
CLINICA DO CORAÇÃO DE SETÚBAL,II DIAGNÓSTICO, LD ^a	1	0,0%	2	1
FISITROFA - CLINICA DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO, LDA.	2	0,0%	3	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA DENTÁRIA MARQUÊS DE TOMAR E DO MEDITERRÂNEO UNIPESOAAL, LDA	1	0,0%	3	0
N.P.SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS E ESTÉTICOS, SOC. UNIP. LDA	1	0,0%	2	1
EGAS MONIZ - COOPERATIVA DE ENSINO SUPERIOR, CRL	1	0,0%	2	1
CLIDIRAL II-CLINICA DE DIAG. E RADIOLOGIA LDA	1	0,0%	3	0
IBERICO FERREIRA SAUDE, LDA.	1	0,0%	3	0
CCRD - CENTRO CLÍNICO RADIOLÓGICO E DIAGNÓSTICO DA PÓVOA DE VARZIM, LDA.	1	0,0%	3	0
G.A.T - GRUPO DE ATIVISTAS EM TRATAMENTOS	2	0,0%	2	1
FISIOJOANE-CENTRO DE FISIOTERAPIA, LDA	1	0,0%	3	0
CLINICA CENTRAL DA AREOSA, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	3	0
ORALKLASSE - CLINICAS DENTÁRIAS, LDA.	2	0,0%	3	0
INSTITUTO DO CORAÇÃO SERVIÇOS MÉDICOS SA	1	0,0%	3	0
REMAGNA - RESSONÂNCIA MAGNÉTICA ABERTA, LDA.	1	0,0%	3	0
SABOR A CONQUISTA CLINICA MEDICA DENTARIA LDA	1	0,0%	1	2
CLÍNICA DE S. COSME DE GONDOMAR III - MEDICINA DENTÁRIA E PRÓTESE, S.A.	1	0,0%	2	1
SIIPEMOR-SOLUÇÕES DE INOVAÇÃO E INVESTIMENTO PESSOAL E EMPRESARIAL, LDA.	1	0,0%	3	0
LEMBRA-TE, UNIPESOAAL, LDA	1	0,0%	1	2
SAÚDE 365 DIAS, LDA.	1	0,0%	1	2
SHS - SMART HEALTHCARE SOLUTIONS, S. A.	1	0,0%	3	0
EPOPEIA POSITIVA SA	1	0,0%	3	0
PHYSIOHUB, LDA	2	0,0%	3	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
BUCO SMILE UNIPESSOAL, LDA.	2	0,0%	3	0
SAINT CLINIC, UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	3	0
LUXURY REVELATION LDA	1	0,0%	3	0
SORRISO REFRESCANTE, SOCIEDADE UNIPESSOAL LDA	3	0,0%	3	0
CLÍNICA GINEMED, SL - SUCURSAL EM PORTUGAL	1	0,0%	3	0
SMILE2IMPRESS, S.L., SOCIEDAD UNIPERSONAL - SUCURSAL EM PORTUGAL	1	0,0%	2	1
RENATO MIGUEL BARRA ASSUNÇÃO	1	0,0%	1	1
LINDE SAÚDE, LDA.	1	0,0%	2	0
CLÍNICA OFTALMOLOGICA RUFINO RIBEIRO, SA	1	0,0%	2	0
CENTRO DE MEDICINA LABORATORIAL GERMANO DE SOUSA VISEU, LIMITADA	2	0,0%	1	1
CIMACON - CLINICA DE IMAGIOLOGIA, LDA	1	0,0%	1	1
IMA-RAD - SERVIÇOS MÉDICOS, S.A.	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE ARCOS DE VALDEVEZ	1	0,0%	2	0
CELESTIAL ORDEM TERCEIRA DA SANTÍSSIMA TRINDADE	2	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE S. JOÃO DA MADEIRA	1	0,0%	0	2
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CASTELO BRANCO	1	0,0%	2	0
FUNDAÇÃO NOSSA SENHORA DO BOM SUCESSO	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA PÓVOA DE VARZIM	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO FUNDÃO	1	0,0%	1	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SEIA	1	0,0%	2	0
NEUROFISIO - CENTRO DE NEUROFISIOLOGIA CLÍNICA, LDA	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
GAMA OLIVEIRA & VIEIRA, LDA	2	0,0%	2	0
SCMAV-UCCI - FRANCISCO MARQUES ESTACA JÚNIOR	1	0,0%	1	1
LIGA PORTUGUESA CONTRA O CANCRO	2	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SERNANCELHE	1	0,0%	1	1
FISIEVE CENTRO DE MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO DE ÉVORA LDA.	1	0,0%	1	1
HEMOBIOLAB - LABORATÓRIO ANÁLISES CLÍNICAS, LDA.	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BENAVENTE	1	0,0%	2	0
POLICLÍNICA CENTRAL DA FIGUEIRA DA FOZ, LDA	1	0,0%	2	0
CINTRAMÉDICA CACÉM, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	2	0
IRMANDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE RESENDE	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE AROUCA	1	0,0%	2	0
DR.JOAQUIM CHAVES, LABORATÓRIO ANÁLISES CLÍNICAS ALENTEJO, LDA.	1	0,0%	2	0
CENTRO NEUROFTALMOLOGICO DE LISBOA	1	0,0%	1	1
LABNINURAS, LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS, LDA	1	0,0%	1	1
GUILHERME TRALHÃO-CENTRO DE DIAGNOSTICO RADIOLOGICO LDA	1	0,0%	2	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS VALE DO SOUSA, LDA.	2	0,0%	2	0
POLICLINICA CENTRAL DA FEIRA LDA.	1	0,0%	2	0
CLÍNICA DE NEUROLOGIA E FISIATRIA DA PÓVOA DE VARZIM, LDA	1	0,0%	2	0
CENTRO DE MEDICINA LABORATORIAL GERMANO DE SOUSA-COIMBRA, LDA	1	0,0%	2	0
ECOMEDICA - CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO, LDA	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PALMELA	1	0,0%	2	0
FARIA MOITA LDA	2	0,0%	1	1
CLINICA DE S. COSME DE GONDOMAR, S.A.	1	0,0%	2	0
CLINICA PARIS, LDA	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTEMOR-O-VELHO	1	0,0%	2	0
TAIPAS-TURITERMAS C.I.P.R.L.	1	0,0%	2	0
CENTRO DE RADIODIAGNÓSTICO DE ÉVORA, LDA	1	0,0%	2	0
CENTRO DE TOMOGRAFIA COMPUTORIZADA DE SETÚBAL, LDA	1	0,0%	2	0
FISIXIRA - CENTRO DE RECUPERAÇÃO DE VILA FRANCA DE XIRA, LDA	1	0,0%	2	0
POLICLINICA SÃO FILINTO, LDA	1	0,0%	0	2
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO DE ALVERCA DO RIBATEJO, LDA	2	0,0%	1	1
CENTRO DE MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO DO CARVALHIDO, LDA.	1	0,0%	2	0
CLINICA NOVA DE ALMADA, LDA.	1	0,0%	2	0
ARES DO PINHAL - ASSOCIAÇÃO DE RECUPERAÇÃO DE TOXICODEPENDENTES - IPSS	1	0,0%	1	1
CLÍNICA MÉDICO-CIRÚRGICA DO MARCO DE CANAVESES, S.A.	1	0,0%	1	1
DR. JOAQUIM CHAVES, LABORATÓRIO DE ANALISES CLÍNICAS DO ALGARVE, LDA	2	0,0%	2	0
ASSOCIAÇÃO INDIVERI COLUCCI	1	0,0%	2	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARRONCHES	1	0,0%	2	0
MANUEL MASSA LDA	1	0,0%	2	0
CLINICA DA RIBEIRA, SERVIÇOS MEDICOS LDA	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
ECONOVA, LDA	1	0,0%	2	0
CENTRO PARTICULAR DE SAÚDE DE ÉVORA, LDA	1	0,0%	1	1
GABIMATE - GABINETE DE IMAGIOLOGIA DE MATOSINHOS, LDA	1	0,0%	2	0
MOIFISA - SOCIEDADE DE REABILITAÇÃO FISICA DA MOITA, LDA	1	0,0%	2	0
CLINICA DENTARIA PROF. DR. FERNANDO ALMEIDA, LDA.	1	0,0%	2	0
CMLGS, LDA.	2	0,0%	2	0
SANTOS MONTEIRO LDA	1	0,0%	2	0
CLIAVE - CLINICA DO VALE DO AVE, LDA	1	0,0%	2	0
POLICLÍNICA DE S. PAULO LDª	1	0,0%	0	2
MEEMPRESA MEDICINA DE EMPRESA, SA	2	0,0%	2	0
TAVICLINICA MEDICA LDA	1	0,0%	2	0
TIAGOS CLÍNICA, LDA.	1	0,0%	2	0
RUI BRANCO & MIGUEL FERREIRA LDA	1	0,0%	1	1
IMAGEM DIAGNÓSTICA, CENTRO DE IMAGEM MÉDICA, S.A.	1	0,0%	2	0
PAULO NASCIMENTO&NASCIMENTO CLI. MED. LDA	1	0,0%	0	2
HELDER DE SOUSA MONTEIRO, LDA	1	0,0%	1	1
CLINICA DENTÁRIA ANTÓNIO SILVA CARDOSO, LDA	1	0,0%	2	0
HIDDEN HEARING (PORTUGAL), UNIPessoal, LDA	1	0,0%	2	0
AMPLIFON PORTUGAL, S.A.	2	0,0%	2	0
A ANTA ASSOCIAÇÃO CULTURAL E DE DESENVOLVIMENTO DA BEIRÃ	1	0,0%	2	0
PREVIMED - CENTRO DE MEDICINA DE TRABALHO, LDA.	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
KLINICA PERIO-IMPLANTOLOGICA RAINHA DONA LEONOR, LDA.	1	0,0%	1	1
CENTRO CLINICO DE AVEIRO, LDA	1	0,0%	1	1
CENTRO DE IMAGIOLOGIA DO PINHAL NOVO S.A.	1	0,0%	2	0
FISIOMATO - CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA, LDA.	1	0,0%	2	0
DLE INVESTIMENTOS LDA.	2	0,0%	2	0
GFS - SERVIÇOS MÉDICOS DO CORAÇÃO, LDA	1	0,0%	2	0
FISIORAD - CLÍNICA DE RADIOLOGIA E REABILITAÇÃO DE FELGUEIRAS, LDA.	1	0,0%	2	0
CLICÁRDIA-CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA, LD ^a .	1	0,0%	2	0
ATRYNS PORTUGAL DIAGNÓSTICO, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	1
GUIMADENT- CLÍNICA MÉDICA LDA	1	0,0%	2	0
CLINIMARTA	1	0,0%	1	1
CONSULTORIOS MEDICOS DE CALDAS DA RAINHA, LDA	1	0,0%	2	0
CLINICA MÉDICA DENTÁRIA DE S. JOÃO, LDA	2	0,0%	2	0
CIDIF-CENTRO DE IMAGIOLOGIA DIAGNOSTICA DE FAMALICÃO S.A.	1	0,0%	2	0
FERNANDA FERRÃO E VASCONCELOS- CLÍNICA CARDIOLÓGICA LDA.	1	0,0%	2	0
MEDIG- CLINICA MÉDICA E DIAGNÓSTICOS LDA	1	0,0%	0	2
ADVANCECARE - GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE S.A.	1	0,0%	1	1
PEDICLIN - CLINICA PEDIATRICA, LDA	1	0,0%	0	2
CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA SANTA MARGARIDA DA ESCÓCIA, LDA	2	0,0%	2	0
ALM - SERVIÇOS DE OFTALMOLOGIA MÉDICA E CIRÚRGICA, SA	1	0,0%	1	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
MEDICONDE-CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO, LDA	1	0,0%	2	0
WORKCARE - MEDICINA, HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO, LDA.	2	0,0%	0	2
CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO, DR. LÚCIO COELHO, LDA.	1	0,0%	2	0
GLOBALCARE, CUIDADOS MÉDICOS LDA.	1	0,0%	2	0
DR. CALDEIRA MIGUÉNS MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	2	0
CLÍNICA MÉDICO DENTÁRIA DA PRELADA, LDA	1	0,0%	2	0
SMILE UP III – DENTAL CLINICS, LDA.	1	0,0%	2	0
RXMED - IMAGEM MÉDICA UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	1
PEDOJOVEM - CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA LDA.	1	0,0%	2	0
RARISSIMAS - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFICIÊNCIAS MENTAIS E RARAS	1	0,0%	2	0
TECNIFISIO, FISIOTERAPIA UNIPessoal LDA.	1	0,0%	2	0
CARLOS MANUEL MONTEIRO - SERVIÇOS DENTÁRIOS LDA.	1	0,0%	0	2
CLINICA LUSO ESPANHOLA - SERVIÇOS MÉDICO - CIRURGICOS S.A.	1	0,0%	0	2
CCB - CENTRO DE CARDIOLOGIA DE BARCELOS, LDA	1	0,0%	2	0
CENTRO CLÍNICO - JUNTA DE FREGUESIA DE BENFICA	1	0,0%	2	0
SORRISO TOTAL - ASSISTÊNCIA MÉDICA E DENTÁRIA LDA	1	0,0%	2	0
GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, E.M-S.A	1	0,0%	2	0
JPJ ACTIVIDADES MÉDICAS UNIPessoal, LDA	1	0,0%	2	0
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PROMOTORA DE SAÚDE E HIGIENE ORAL	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
WORKVIEW, UNIPESSOAL, LDA.	2	0,0%	2	0
CLÍNICA ORTOPÉDICA DE ALGODEIA, LDA	1	0,0%	2	0
GSD, SERVIÇOS MÉDICOS LDA	1	0,0%	2	0
HOSPITAL RESIDENCIAL DO MAR, SA	1	0,0%	1	1
FISIOAVENIDA - CLÍNICA MÉDICA, LDA.	1	0,0%	2	0
PINHALFISIS - CLÍNICA DE SAÚDE E FISIOTERAPIA LDA	1	0,0%	2	0
CLÍNICA SOCIAL RAINHA SANTA A.C.E.	1	0,0%	2	0
SORRISO BEIRÃO LDA	2	0,0%	2	0
COSTA FAVEIRO - CLÍNICA MÉDICA DENTÁRIA, LDA.	1	0,0%	2	0
CENTRAL CLINICA CREUTZBURG, LDA	1	0,0%	2	0
POLICLÍNICA SANTO ANTÓNIO RIO MEÃO, LDA	1	0,0%	2	0
CLARA SAÚDE, LDA	2	0,0%	2	0
FISIOMOTION, LDA.	1	0,0%	2	0
IMDM- INSTITUTO MÉDICO DENTÁRIO DA MALATA, LDA	1	0,0%	1	1
SAÚDE VIÁVEL, S.A.	1	0,0%	2	0
CCES LDA	1	0,0%	2	0
CA4M CONSULTÓRIO MÉDICO, LDA.	1	0,0%	2	0
CLINICA MEDICA FATIMA SALVADO LDA	1	0,0%	2	0
FUNDAÇÃO ADFP -ASSISTÊNCIA,DESENVOLVIMENTO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL	1	0,0%	2	0
ONDA DE SORRISOS, LDA	1	0,0%	1	1
BELA SAÚDE - GESTÃO E CONSULTORIA NAS ÁREAS DA SAÚDE E BEM ESTAR LDA	1	0,0%	1	1
GRANDOSMILE, LDA	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA MÉDICA-DENTÁRIA GRIJÓDENTE, LDA	1	0,0%	2	0
GRUPO PRONTO DENTE, LDA.	1	0,0%	1	1
MORECLINIC - CENTRO MÉDICO E DENTÁRIO UNIPESOAL, LDA	1	0,0%	2	0
GANHASORRISO SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	2	0,0%	2	0
SORRISOVAIDOSO, UNIPESOAL, LDA	1	0,0%	2	0
SMILE COMET LDA	1	0,0%	2	0
SCOPE US, LDA.	1	0,0%	1	1
1013, LDA	1	0,0%	1	1
CSB - CLINICA DE SAÚDE DO BARREIRO	1	0,0%	2	0
BELAUDIÇÃO,LDA	2	0,0%	2	0
MARCADAMENTE - CLÍNICA ESPECIALIZADA EM SAÚDE MENTAL, UNIPESOAL, LDA	1	0,0%	2	0
MIGUEL ROCHA ALMEIDA MEDICINA DENTARIA UNIPESOAL LDA	1	0,0%	0	2
EMPATHY VOICES LDA.	2	0,0%	2	0
FISIOFREIXO UNIPESOAL LDA	1	0,0%	2	0
KNOKHEALTH PORTUGAL LDA	1	0,0%	0	2
SORRISOS SEM BARREIRAS, LDA.	1	0,0%	1	1
PARTICULAR INSTANTE IMAGENS DIAGNÓSTICAS, LDA.	1	0,0%	2	0
REPAIRSMILE - MEDICINA, LDA	1	0,0%	2	0
AZUL DESTEMIDO SA	1	0,0%	2	0
O SEU SORRISO - MEDICINA DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	1
INSTITUTO PORTUGUÊS DA FACE - IPF, LDA	1	0,0%	2	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
IPR - OFTALMOLOGISTAS ASSOCIADOS, LDA	1	0,0%	0	2
RECOVER LIFE, S.A.	1	0,0%	2	0
BAUEN DENTAL LISBOA, NLDC III, LDA	1	0,0%	2	0
INVOLVEVINHAIS, LDA	1	0,0%	1	1
MARIA GREGO ESTEVES - SAÚDE	1	0,0%	0	2
MAGNUS – IMAGENOLOGIA MÉDICA, LDA.	1	0,0%	2	0
CEMEARE II - CENTRO MÉDICO DE ASSISTÊNCIA À REPRODUÇÃO, LDA.	1	0,0%	2	0
CLÍNICA PRIVÉ LDA.	1	0,0%	2	0
SAÚDE CORP - CLINICA MÉDICA E DE FISIOTERAPIA, LDA	1	0,0%	0	2
ProAudioLab - Soluções Auditivas	1	0,0%	0	1
RUI MANUEL SANTOS GASPAR	1	0,0%	1	0
ANTONIO DOS SANTOS ALVES FERNANDES	1	0,0%	1	0
JOAO ANTONIO MARTA PIMENTEL	1	0,0%	1	0
MARIA TERESA BELA PEREIRA CAMPOS	1	0,0%	0	1
ELSA MARIA MACDONALD GAGO JORGE	1	0,0%	1	0
CRISTALINA DA CUNHA PEREIRA MONTEIRO DE AGUIAR	1	0,0%	1	0
ANA DE SOUSA COSTA LISBOA MARQUES COVAS	1	0,0%	1	0
PAULA NAVARRO INNOCENTI CANEIRO	1	0,0%	1	0
JACINTA ISABEL GODINHO FREIRE	1	0,0%	0	1
CASA DE REPOUSO E TRATAMENTOS DA LUZ, LDA	1	0,0%	0	1
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE BARCELOS	1	0,0%	0	1
HOSPITAL MONSANTO, LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
AEMINIUM, LDA.	1	0,0%	1	0
LUÍS MARINHO LABORATÓRIO ANÁLISES CLÍNICAS, LDA	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTA COMBA DÃO - UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS	1	0,0%	1	0
CONFRARIA DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ	1	0,0%	0	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO BARREIRO	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA	1	0,0%	1	0
CONTRASTE - RADIODIAGNÓSTICO E IMAGIOLOGIA, LDA.	1	0,0%	1	0
SYNLABHEALTH CENTRO, UNIPESSOAL, LDA	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TÁBUA	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE GUIMARÃES	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMARANTE	1	0,0%	1	0
FUNDAÇÃO JOAQUIM ANTÓNIO FRANCO E SEUS PAIS	1	0,0%	0	1
CONGREGAÇÃO DE NOSSA SENHORA DA CARIDADE	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VIZELA	1	0,0%	1	0
CLINICA DR. DÍDIO DE AGUIAR, S.A.	1	0,0%	1	0
LIGA DAS ASSOCIAÇÕES MUTUALISTAS DO PORTO	1	0,0%	1	0
CLÍNICAS MÉDICAS OLÍVIO DIAS, LDA	1	0,0%	1	0
JOSÉ FONTES, LDA	1	0,0%	1	0
CERDEIRA GUERRA, SANTOS CARVALHO & CA, LDA	1	0,0%	1	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS JOSÉ MANUEL CHAU, S.A.	1	0,0%	1	0
CENTRO DE RADIOLOGIA DE ALMEIRIM, LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
FISIAME - CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO, UNIPESSOAL LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO MÉDICO D. DINIS, LDA.	1	0,0%	1	0
MONTEPIO DE NOSSA SENHORA DA NAZARE	1	0,0%	1	0
IRMANDADE DE NOSSA SENHORA DAS NECESSIDADES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA NOVA DE POIARES	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS TIRSENSES	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PENELA	1	0,0%	0	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LAGOS	1	0,0%	0	1
SPORTING CLUBE CAMPOMAIorense	1	0,0%	1	0
CENTRO DE RADIOLOGIA DR. VILA REAL & MOREIRA DA CRUZ LDA	1	0,0%	1	0
LAR RESIDENCIAL Dª BARBARA TAVARES A SILVA	1	0,0%	1	0
CRX - CONSULTORIO DE RADIOLOGIA, LDA	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTIAGO DO CACÉM	1	0,0%	1	0
GAGO LEIRIA, LDA.	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FARO	1	0,0%	1	0
SANTA CASA MISERICORDIA ALMEIDA	1	0,0%	1	0
DURVAL GONCALVES LDA	1	0,0%	0	1
CLINICA DE REABILITAÇÃO D. AFONSO HENRIQUES LDA.	1	0,0%	1	0
LABORATÓRIO SOARES & FIGUEIREDO, SA	1	0,0%	1	0
PINTO E GAGO-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO DE FARO, LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO DE FISIOTERAPIA CENTRAL DE ALMADA LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
LAB. ANÁLISES CLÍNICAS GAIA DRA. ALBINA FILOMENA MARQUES LDA.	1	0,0%	0	1
GILENAMAR- CENTRO DE MEDICINA E ENFERMAGEM,LDA	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA POPULAR DE GOUVEIA	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO PARA RECUPERAÇÃO CIDADÃOS INADAPTADOS DA LOUSÃ (A.R.C.I.L.)	1	0,0%	1	0
POLICLINICA CENTRAL ESPINHO, LDA.	1	0,0%	1	0
CERADIL - CENTRO DE RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO, LDA.	1	0,0%	1	0
MONSERRATE - CENTRO DE MEDICINA E ENFERMAGEM, LDA.	1	0,0%	1	0
MARIA CELESTE FORMOSINHO FERNANDES,LDA	1	0,0%	1	0
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO - FISOERMESINDE, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICALGARVE - CENTRO CLINICO L.DA	1	0,0%	1	0
REABE, CENTRO DE REABILITAÇÃO DE BENFICA, LDA	1	0,0%	1	0
SYNLABHEALTH ALENTEJO, S.A.	1	0,0%	1	0
POLICLÍNICA E CENTRO DE REABILITAÇÃO SÃO GONÇALO DE AMARANTE, LDA	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MURÇA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA S. MARCOS SERVIÇOS MÉDICOS LDA	1	0,0%	1	0
SINDICATO NACIONAL DOS QUADROS E TÉCNICOS BANCÁRIOS	1	0,0%	1	0
UNIVERSIDADE DO PORTO	1	0,0%	1	0
SANTA CASA MISERICÓRDIA DE LOULÉ	1	0,0%	1	0
INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE DR. RICARDO JORGE (INSA)	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VALPAÇOS	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CEMEO - CENTRO MÉDICO E DE ECOGRAFIA DE OEIRAS, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA AMARANTE CA, S.A.	1	0,0%	1	0
FARMODIÉTICA-COSMÉTICA, DIETÉTICA E PRODUTOS FARMACÊUTICOS, S.A	1	0,0%	1	0
CLINICA MÉDICA DE SANTO ANTONIODE V. N. FAMILICÃO, LDA.	1	0,0%	0	1
MEDIECO - CENTRO MÉDICO DE ECOGRAFIA, LDA	1	0,0%	0	1
COMMEDICOS CUIDADOS MEDICOS LDª	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL DA PORTUGAL TELECOM	1	0,0%	1	0
SANTOS ALVES & ALVES LDª	1	0,0%	1	0
C.M.P. - CENTRO MÉDICO DE PATAIAS, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE REABILITAÇÃO FÍSICA IRMÃOS OLIVEIRA BASTOS, LDA,	1	0,0%	1	0
CEFIC - CENTRO CLÍNICO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO DE CARCAVELOS, LDA.	1	0,0%	1	0
N.D.T.-NUCLEO DIAG.TRATAM.OFTALM.DE COIMBRA,LDA	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO DIANOVA PORTUGAL - INTERVENÇÃO EM TOXICODÊPENDÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	0,0%	1	0
SMP - SERVIÇO MÉDICO PERMANENTE, S.A.	1	0,0%	0	1
CLINICA DE MEDICINA DENTARIA PIEDENSE,LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO CENTRAL DO MONTIJO, LDA.	1	0,0%	1	0
GRA-GABINETE DE RADIOLOGIA DE AZEMÉIS S.A.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MÉDICO-CIRÚRGICA NOSSA SENHORA DA GUIA, LDA.	1	0,0%	0	1
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS DR. J. LEITÃO SANTOS, LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CENTRO DIAGNÓSTICO CARDIOTORACICO, S.A.	1	0,0%	1	0
CLINICA SÃO DOMINGOS - CENTRO DE DIAGNÓSTICO ECOGRAFICO DE ABRANTES, LDA	1	0,0%	1	0
CENTRO CLINICO DE SANTIAGO DO CACEM LDA	1	0,0%	0	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DE REI	1	0,0%	1	0
ATOMEDICAL LABORATÓRIO MEDICINA NUCLEAR, S.A	1	0,0%	1	0
CLINICA RADIOLÓGICA DO SUL, LDA	1	0,0%	1	0
GABINETE DE RADIOLOGIA DE ESPINHO, S.A.	1	0,0%	1	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA BATALHA	1	0,0%	1	0
CLINICA CENTRAL DE GAIA, LDA.	1	0,0%	1	0
ABRANFIR-CLINICA MEDICA E DE REABILITAÇÃO	1	0,0%	1	0
CLINICA COSTA VERDE, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE MASSAMÁ LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE REABILITAÇÃO FÍSICA DE DULCÍDIO BASTOS, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA TERAPIA FISICA, LDA	1	0,0%	1	0
INSTITUTO CARDIOLOGIA PREVENTIVA ALMADA	1	0,0%	1	0
UOC-UNIDADE DE OFTALMOLOGIA DE COIMBRA, SA	1	0,0%	1	0
POLICLÍNICA FÁTIMA,LDA	1	0,0%	1	0
NDE - NÚCLEO DE DIAGNÓSTICO ECOGRÁFICO,LDA	1	0,0%	1	0
MEDIXIRA - CENTRO MÉDICO ENFERMAGEM E FISIOTERAPIA, LDA.	1	0,0%	1	0
JOSE MARIO BEÇA, LDA	1	0,0%	1	0
ECOBAL - ECOGRAFIA DE POMBAL, LDA.	1	0,0%	0	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SAÚDE ATLÂNTICA - GESTÃO HOSPITALAR S.A.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE MEDICINA DENTÁRIA DO BARREIRO	1	0,0%	1	0
CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S. TIAGO DE URRÁ	1	0,0%	1	0
CLINEFE-CLÍNICA MÉDICO CIRÚRGICA DE GUEIFÃES, S.A.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DOURALTO - SERVIÇOS MÉDICOS E DE DIAGNÓSTICO, LDA	1	0,0%	1	0
LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CLÍNICA DO PIOLEDO, S.A.	1	0,0%	1	0
G.A.TO. - GRUPO DE AJUDA A TOXICODEPENDENTES	1	0,0%	1	0
MEZO - MÉDICOS DA ZONA OESTE,LDA.	1	0,0%	1	0
ECOM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO PAROQUIAL DE PROMOÇÃO SOCIAL E CULTURAL DE DARQUE	1	0,0%	1	0
CENTRO CLÍNICO SÃO PEDRO DA BAIXA DE CORROIOS, LDA	1	0,0%	1	0
SANUS VITAE- CENTRO MÉDICO NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO L.DA	1	0,0%	1	0
CDESC-CENTRO DE DIAGNÓSTICO ECOGRÁFICO SINTRACACÉM, LDA	1	0,0%	1	0
SERAFIM RIBEIRINHO SOARES-PREST.SERV.MÉDICOS, LDA.	1	0,0%	1	0
FISIMAGNA-CLINICA DE REABILITAÇÃO FÍSICA, LDA	1	0,0%	0	1
DENTOPRAXIS-CLINICA MÉDICO DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	0	1
ONDINA BENTO, LDA	1	0,0%	1	0
ROSICLINICA - CENTRO MÉDICO E ENFERMAGEM, LDA.	1	0,0%	1	0
DORIAL - SAÚDE MENTAL, LDA.	1	0,0%	1	0
AQUALAB - LABORATÓRIO CLINICO E DE SAUDE PUBLICA,SA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
ULTRASONO - RADIOLOGIA, UNIPESSOAL LDA.	1	0,0%	1	0
TERESA RANGEL, SERVIÇOS MEDICOS DE GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA,LDA	1	0,0%	1	0
CEME – CENTRO DE EXAMES RADIOLÓGICOS E ECOGRÁFICOS, UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	1	0
BEL-DIAGNÓSTICO - MULTISERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A CUIDADOS DE SAÚDE, LDA.	1	0,0%	0	1
CIMV-CENTRO DE IMAGEM MÉDICA DE VIZELA, LDª	1	0,0%	1	0
CLINICA NUNO ÁLVARES - CUIDADOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	0	1
CENTRO CLINICO DE SÃO LUCAS LDª	1	0,0%	1	0
CLIFARO CLINICA MÉDICA FARENSE LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA CALDAS DA RAINHA, LDA	1	0,0%	1	0
CERMA - SERVIÇOS MÉDICOS E DE REABILITAÇÃO, LDA	1	0,0%	0	1
Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa - Clínica Universitária	1	0,0%	0	1
ADC MEDICINA FISICA E DE REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	1	0
ENDUL, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
DENTASERVE - CLINICAS MÉDICAS LIMITADA	1	0,0%	1	0
INSTITUTO DE REABILITAÇÃO ORAL, MCCP 2, LDA.	1	0,0%	0	1
FARORTOPEDICA LDA.	1	0,0%	0	1
CLINICA DE NOSSA SENHORA DO BOM SUCESSO - CENTRO DE ESTUDOS DE INFERTILIDADE E ESTERILIDADE, LDA	1	0,0%	1	0
POLICLINICA DA ROTUNDA DOS ARNEIROS, LDA.	1	0,0%	1	0
N.C.N. CENTRO DE PROFILAXIA E REABILITAÇÃO ORAL , SA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA DENTÁRIA DRS. GERMANO & MANUELA ROCHA LDA	1	0,0%	0	1
DENTEREAL-CLINICA DENTÁRIA DE VILA REAL,LDA	1	0,0%	1	0
REFILIS- REABILITAÇÃO FISICA DE LISBOA, LDA.	1	0,0%	1	0
ESUMÉDICA - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS MÉDICOS, S.A.	1	0,0%	1	0
PRETRAB - SOCIEDADE DE PREVENÇÃO E MEDICINA NO TRABALHO, LDA	1	0,0%	1	0
ACÇÃO CONTÍNUA CENTRO, LDA	1	0,0%	1	0
PINTO CAMELO MÉDICOS,CLINICA DE RECUPERAÇÃO FUNCIONAL SA.	1	0,0%	0	1
M.R.P.- CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E RECUPERAÇÃO DE MOURA	1	0,0%	1	0
FISIOPIRÂMIDE - CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO, LDA.	1	0,0%	1	0
HOTEL DO MONTE - ACTIVIDADES HOTELEIRAS, S.A.	1	0,0%	1	0
CLINICA MÉDICA DRA FÁTIMA PERALTA LDA	1	0,0%	0	1
J. MENDES & FELIX, LDA	1	0,0%	1	0
CCG-CENTRO CLÍNICO DE GAIA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA DENTARIA SAO JOAO DA TALHA, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
MEDICABULUM CLÍNICA CIRÚRGICO DENTÁRIA	1	0,0%	1	0
CLINICA MEDICA E CIRURGICA DA BOADELA, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA PEDIÁTRICA DE BRAGA, LDA	1	0,0%	1	0
FOCO SAÚDE (FIÃES), LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA DE STO. ANDRÉ, LDA	1	0,0%	1	0
ROSA BASTO, SAÚDE E FORMAÇÃO LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
FISIGLOBO REABILITAÇÃO, LDA	1	0,0%	1	0
CLIAVINTES, CLINICA DE SERVIÇOS MÉDICOS E ENFERMAGEM,LDA	1	0,0%	1	0
NOVA CLINICA GASTROFLAVIAE LDA.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA DIAS E MARTINS LDA	1	0,0%	1	0
3CL - REABILITAÇÃO MÉDICA, LDA.	1	0,0%	1	0
MIMOCLINICA SERVIÇOS DE SAÚDE LDA	1	0,0%	1	0
COPA-CLINICA OFTALMOLOGICA PEREIRA ALVES LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA Nº Sª SAÚDE II - MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO S.A.	1	0,0%	1	0
LEIRIVIDA-CUIDADOS MÉDICOS LDA	1	0,0%	1	0
GERMANO DE SOUSA - CENTRO DE DIAGNÓSTICO ANATOMOPATOLÓGICO-PORTO, LDA	1	0,0%	1	0
CENTRO DE IMAGIOLOGIA DR. PASSOS ANGELO, LDA	1	0,0%	1	0
EX VITAM - CLINICA SERV MED. FISIOTERAPIA E ENF. LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO CLINICO DE ALMANCIL, LDA.	1	0,0%	1	0
FERREIRA SIMÕES E PEREIRA-CUIDADOS DE SAÚDE , LDA	1	0,0%	1	0
CENTRO MÉDICO DENTARIO INTEGRADO. LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA MÉDICA E DENTÁRIA DR. CARLOS MADEIRA, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA MÉDICA SORRAIA, LDA	1	0,0%	1	0
SOCIEDADE FARMACEUTICA POMBALINA, LDA	1	0,0%	0	1
CENTRO DE RADIODIAGNOSTICO DE PORTALEGRE, LDA	1	0,0%	1	0
CEBI-FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DE ALVERCA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CIMAFE - CENTRO DE IMAGIOLOGIA MÉDICA DE FAFE UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
MEDOCUF - MEDICINA OCUPACIONAL DO FUNDÃO, LDA.	1	0,0%	1	0
CENTRO TÉCNICO DENTÁRIO LUSO, UNIPessoal, LDA.	1	0,0%	1	0
ALVES E PROENÇA, LDA	1	0,0%	1	0
CPN - CLÍNICA PRÉ-NATAL, LDA	1	0,0%	1	0
DENTAVIS - CLÍNICA DE AVIS, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA SANTA BÁRBARA, LDA.	1	0,0%	0	1
CENTRALMED - SAÚDE HIGIENE E SEGURANÇA, LDA	1	0,0%	1	0
NÚCLEO ODONTOLÓGICO ESPECIALIZADO LDA.	1	0,0%	0	1
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE SANTO ADRIÃO, LDA.	1	0,0%	1	0
MEDICANDO - MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO, LDA.	1	0,0%	0	1
POLICLINICA SÃO MAMEDE LIMITADA	1	0,0%	1	0
CLINICA DR. FERNANDO POVOAS, LDA.	1	0,0%	1	0
POLICLÍNICA DE MORTÁGUA ,LDA	1	0,0%	1	0
FLAVIMÉDICA, LDA.	1	0,0%	0	1
MUJER 2025, LDA	1	0,0%	1	0
FERMABE - MEDICINA E HIGIENE NO TRABALHO, S.A.	1	0,0%	1	0
CLINICA DE REABILITAÇÃO FUNCIONAL DE FELGUEIRAS , LDA	1	0,0%	1	0
GRANDOPTICAL PORTUGAL S.A	1	0,0%	1	0
NUCLEARMED - INSTITUTO DE MEDICINA NUCLEAR S.A.	1	0,0%	1	0
CLINICA DR. CÉSAR GOMES	1	0,0%	1	0
FISIDINAMICA REAB. LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
IMAG CARDIO, S.A.	1	0,0%	1	0
GABIECO - GABINETE DE ECOGRAFIA, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DE REABILITAÇÃO SANTA MARINHA LDA	1	0,0%	0	1
MEDIVENDAS - MÉDICOS AO DOMICÍLIO, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA NOVAS LUZES, FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO, LDA	1	0,0%	1	0
DENTALVIT-CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA LDA.	1	0,0%	1	0
4WORK - SEGURANÇA HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO, LDA	1	0,0%	1	0
CINICA DENTÁRIA DA COSTA VICENTINA, LDA	1	0,0%	0	1
CLINICA MÉDICA DENTÁRIA INTEGRADA LÚCIO FARIA,LDA	1	0,0%	1	0
DOURO CENTRO MEDICO, SA	1	0,0%	0	1
CENTRO DE IMAGIOLOGIA DO BAIXO ALENTEJO, LDA	1	0,0%	1	0
MEDICINA FISICA E DE REABILIT. DE SANTO AMARO DE OEIRAS,SA	1	0,0%	1	0
JOAQUIM CHAVES ONCOLOGIA, S.A.	1	0,0%	1	0
CHD-CLINICA DE HEMODIÁLISE DE GONDOMAR S.A.	1	0,0%	1	0
CLÁUDIA SIMÕES, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA DRA. ROSA & GUERREIRO, LDA	1	0,0%	1	0
PERONEO CENTRO TERAPÊUTICO, LDA.	1	0,0%	0	1
OTOROSMED, SERVIÇOS MÉDICOS, LDA.	1	0,0%	1	0
FUNDAÇÃO BEATRIZ SANTOS	1	0,0%	0	1
ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA DE SELMES E ALCARIA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA REUMATOLÓGICA DR. MELO GOMES - SOCIEDADE MÉDICA, LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CONSULTORIO MEDICO DRª SONIA COSTA LDA	1	0,0%	1	0
COMPANHIA DOS DENTES, SAÚDE DENTÁRIA UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DO CORAÇÃO DO ALGARVE	1	0,0%	1	0
P.R. MÉDICOS PREST CUID SAÚDE ORAL, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MÉDICA DENTÁRIA ODISSEIA DRº ELISABETE ROSADO FAUSTINO	1	0,0%	1	0
LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA DRA. ISABEL MACEDO PINTO, LDA.	1	0,0%	1	0
INSTITUTO MÉDICO DE CIRURGIA FACIAL, SA	1	0,0%	1	0
LABDIAGNÓSTICA PATOLOGISTAS CLINICOS ASSOCIADOS, LDA	1	0,0%	0	1
A.BARBOSA OFTALMOLOGIA CLINICA, LDA.	1	0,0%	1	0
ESAGE II - CLÍNICA FISIÁTRICA DA FOZ, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA MÉDICA E DENTÁRIA DR. PEDRO BRITO LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA MEDICO-DENTARIA CORETO, LDA	1	0,0%	1	0
DERMOMEDICAL-CLÍNICA DERMATOLÓGICA, LDA	1	0,0%	1	0
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PAIS E AMIGOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL DE COIMBRA	1	0,0%	1	0
FISINEME CLINICA FISIATRICA LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA CENTENARIUM, SERVIÇOS MÉDICOS DE SETUBAL, LDA	1	0,0%	1	0
FILOMENA NUNES, LDA.	1	0,0%	0	1
FISIOCARE, CENTRO MÉDICO DE REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	1	0
CENTRO CLINICO SANTOS & FERREIRA LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DE MEDICINA DENTÁRIA DR. JOÃO F. VEIGA, LDA	1	0,0%	0	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CARLA AGUIAR & ALEXANDRE SANTOS MÉDICOS DENTISTAS LDA	1	0,0%	1	0
SEMPRE A CRESCER, COOPERATIVA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, CRL	1	0,0%	1	0
PRESODENTE CONSULTORIO MÉDICO E DENTARIO,LDA	1	0,0%	1	0
CP DENTAL-CLINICA DE MEDICINA E PRÓTESE DENTÁRIA,LDA	1	0,0%	1	0
GOARMON PESSOA- CLÍNICAS MÉDICAS E DENTARIAS, LDA.	1	0,0%	1	0
CARDIOARQUI - CARDIOLOGIA E ARQUITETURA, LDA	1	0,0%	1	0
VILA SAÚDE-SERVIÇOS MÉDICOS, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA MEDICA DRA. ADELIA DIAS FORTUNA E DR. JOSÉ LOPES FORTUNA, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA MEDICO DENTARIA DRA. MARTA NOVAIS , LDA.	1	0,0%	0	1
CLÍNICA DENTÁRIA MOURA UNIPESSOAL, LD ^a .	1	0,0%	1	0
HYMY- CLÍNICA DENTÁRIA LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE MEDICINA DENTÁRIA JÚLIO PATRÍCIO, LDA	1	0,0%	1	0
MANOPH- LABORATÓRIO DE ENDOSCOPIA E MOTILIDADE DIGESTIVA LDA	1	0,0%	1	0
MEDICARMO - CENTRO CLINICO DO ALGARVE, LDA	1	0,0%	1	0
CLINSERT - POLICLÍNICA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA MED. DENTÁRIA DR. LUISA F. UNIP. LDA	1	0,0%	1	0
MEDISÃOROMÃO-CLÍNICA MEDICO-DENTÁRIA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA BARBOSA BARREIRA-SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA.	1	0,0%	1	0
MULTICLINICA DENTÁRIA MENEZES UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
INSTITUTO DENTÁRIO DO ALTO DAS AMOREIRAS, LDA	1	0,0%	0	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SALVI-DENT, SERVIÇOS MÉDICO-DENTÁRIOS,LDA	1	0,0%	1	0
J.P.CUNHA - OFTALMOLOGIA,LDA.	1	0,0%	0	1
PHYSIOCLEM, FISIOTERAPIA LDA.	1	0,0%	1	0
SORRIR MAIS, CLÍNICAS DENTÁRIAS LDA.	1	0,0%	1	0
DENTAL LOOK, MED DENT, LDA	1	0,0%	0	1
ATRY'S PORTUGAL MEDICINA MOLECULAR PORTO, S.A.	1	0,0%	0	1
Clínica Médica e Dentária Antigo Posto, Unipessoal Lda Lda.	1	0,0%	0	1
ORALMAR CLINICA MÉDICO DENTÁRIA LDA.	1	0,0%	1	0
ALVERSAÚDE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
DIAS PATRÍCIO - PSIQUIATRIA E MEDICINA LDA	1	0,0%	0	1
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA - GUIMARAES, EPE	1	0,0%	1	0
ELECTRÃO - CENTRO DE RADIODIAGNOSTICO LDA	1	0,0%	1	0
JAIR FERREIRA & ANA MARQUES, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MÉDICA GERAÇÕES MULHER E CRIANÇA, LDA	1	0,0%	1	0
DENTAL MAIS, CLÍNICA DENTÁRIA LDA.	1	0,0%	1	0
BOCA FELIZ - SERVIÇOS MÉDICOS DENTÁRIOS, LDA.	1	0,0%	1	0
MEDIFIDES, LDA	1	0,0%	1	0
POLICLINICA VILLAS DE PALMELA, LDA	1	0,0%	1	0
C.D.B.I. - CENTRO DE DIÁLISE DA BEIRA INTERIOR, S.A.	1	0,0%	0	1
FH - FUTURE HEALTHCARE, SA	1	0,0%	1	0
CRONOSAÚDE GESTÃO HOSPITALAR, SA	1	0,0%	1	0
CHP-CLÍNICA DE HEMODIÁLISE DO PORTO S.A.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
MEDILOGICS-SERVIÇOS MÉDICOS, SA	1	0,0%	1	0
CNP - CLINICA DE NUTRIÇÃO DO PORTO, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA CLÉRIGOS	1	0,0%	1	0
CENTRO DE FISIOTERAPIA DO PINHAL INTERIOR, LDA.	1	0,0%	0	1
AMADEU CAMPOS COSTA, SOCIEDADE UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	1	0
J ROGÉRIO ÓPTICAS LDA	1	0,0%	1	0
MUNICIPIO DO SABUGAL	1	0,0%	0	1
MEDI THALASSA, PRESTAÇÃO DE CUIDADOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DAS CONCHAS LDA	1	0,0%	1	0
INSTITUTO MÉDICO SCALABITANO, LDA.	1	0,0%	1	0
EMSAUDE CUIDADOS MEDICOS E PARAMÉDICOS UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
EMA - ESPAÇO MÉDICO ALMADA, LDA	1	0,0%	1	0
CANDIDA PINTO & CRISTINA GAMBOA, LDA	1	0,0%	1	0
DENTALPRESTIGE, CLÍNICA DE MEDICINA DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
SAÚDE E BEM ESTAR, LDA	1	0,0%	1	0
CINTRAMÉDICA ERICEIRA, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	1	0
LGF-DENTALCLINC LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DO JARDIM DAS AMOREIRAS	1	0,0%	1	0
PEDRO SILVA E LEOCÁDIA RIBEIRO - SOCIEDADE DE MÉDICOS DENTISTAS, LDA,	1	0,0%	1	0
CORGO, LANZINHA E MONTEIRO LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA DENTÁRIA DRA. SANDRA BASTOS DA SILVA, LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLÍNICA MÉDICO DENTÁRIA ALTO DAS TORRES,LDA	1	0,0%	0	1
CLINICA FERNANDO BRANDÃO - SERVIÇOS MEDICOS E DE REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	1	0
INSTITUTO VALENCIANO DE INFERTILIDADE - CLINICA DE REPRODUÇÃO ASSISTIDA, LDA	1	0,0%	1	0
PLENO SORRISO UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
DENTIBUS CLINICA MÉDICA E DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
ATRYs PORTUGAL CENTRO MÉDICO AVANÇADO, S.A.	1	0,0%	1	0
ATLANTICMED PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS E DENTÁRIOS LDA	1	0,0%	0	1
MARIA ISABEL GASPAR CARVALHO GAMELAS GONÇALVES DE CARVALHO	1	0,0%	1	0
HAIR & HAIR SOLUCOES CAPILARES UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
RUI M P GONÇALVES, ACTIVIDADES MEDICAS,LDA	1	0,0%	1	0
SABER EM DENTÁRIA	1	0,0%	1	0
BRAGA & BRAGA LDA	1	0,0%	0	1
VIANA DENTE CLINICA PESSOALLDA	1	0,0%	1	0
XAVIER, MANSILHA & MACEDO - CLÍNICA MÉDICA, LDA	1	0,0%	0	1
HUGO NOBRE BATISTA, SERVIÇOS MÉDICOS LDA	1	0,0%	1	0
DELAPO - ACOLHIMENTO, APOIO E ASSISTÊNCIA SOCIAL DE DELÃES, LDA.	1	0,0%	1	0
MIME - MEDICINA, IMAGEM E ESTÉTICA, LDA	1	0,0%	1	0
VERTENTE MÉDICA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
IRMÃOS OLIVEIRA - CENTRO DE RECUPERAÇÃO E REABILITAÇÃO, LDA.	1	0,0%	1	0
WHITE SMILE - SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
LABORLINE - SERVIÇOS DE ENGENHARIA, SEGURANÇA E HIGIENE, LDA.	1	0,0%	1	0
LORSENIOR - ACTIVIDADES SOCIAIS, LDA.	1	0,0%	1	0
ABINICIO-CLÍNICA MÉDICA MATERNO INFANTIL, LDA.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MEDICA JARDIM DA REPÚBLICA, LDA	1	0,0%	1	0
NVIDAS-SAUDEAODOMICILIO, LIMITADA	1	0,0%	1	0
QUEBRAR BARREIRAS - SERVIÇOS MÉDICOS, LDA.	1	0,0%	0	1
POLIDIAGNÓSTICO - EMPRESAS, LDA.	1	0,0%	1	0
ACÇÃO CONTINUA SUL, LDA	1	0,0%	1	0
FUTUREMED, LDA	1	0,0%	1	0
SMILE LINE, LDA	1	0,0%	1	0
CLASSINEUTRA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA DAS 5 BICAS, SOCIEDADE UNIPESSOAL, LDA	1	0,0%	1	0
CONCEPT CARE UNIPESSOAL, LDA.	1	0,0%	1	0
PEQUENOS GRANDES DOUTORES LDA	1	0,0%	1	0
ESPAÇO VIDA DUO, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA A. N., LDA	1	0,0%	0	1
ANTUNES CONDE - CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	0	1
SALUSCARE, LDA.	1	0,0%	1	0
ALBINO CARRILHO DE CARVALHO - CLÍNICA DENTÁRIA DE ALGÉS, LDA	1	0,0%	1	0
SISOMAXILO, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
FISIOGLOBAL - SAÚDE INTEGRAL	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SORRISOS DE PAPEL LDA	1	0,0%	0	1
ANGELSMILE - CLÍNICA DENTÁRIA, LDA.	1	0,0%	1	0
+ DENTE - CLÍNICA DE MEDICINA DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
IMPLANTOSORRISO, LDA	1	0,0%	1	0
NBO - MEDICINA DENTÁRIA, SA	1	0,0%	0	1
DENTAL COUNCIL, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DENTARIA DE GAMBELAS	1	0,0%	0	1
RISO ENCANTADOR, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
DREAMSMILE - HEALTHCARE SOLUTIONS, LDA	1	0,0%	0	1
CONCEPT PLUS, LDA	1	0,0%	1	0
MEDIALCARE-SAUDE PREVENÇÃO E BEM ESTAR, SA	1	0,0%	1	0
CMQ - CENTRO MEDICO DE QUARTEIRA, LDA	1	0,0%	1	0
GERIAVI 01A1, S.A.	1	0,0%	1	0
DERMO KORPUS SERVIÇOS DE SAUDE LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DE S. COSME DE GONDOMAR II - MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO, S.A.	1	0,0%	1	0
LUZ DE GLORIA LDA.	1	0,0%	1	0
AEPM - ASSOCIAÇÃO EQUITERAPÊUTICA DO PORTO E MATOSINHOS	1	0,0%	1	0
CMEP - SERVICOS MEDICOS LDA	1	0,0%	0	1
CLINICA MEDICA JULIO BARROS SOCIEDADE UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
PSILEXIS - CENTRO DE PSICOLOGIA E TERAPIA DA FALA	1	0,0%	1	0
ATLANTICLINIC II LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
NUNO PINTO LEITE, IMAGIOLOGIA UNIPESSOAL LDA.	1	0,0%	1	0
COSTA MATOS E CERVEIRA, SERVIÇOS MÉDICOS LDA	1	0,0%	1	0
REGRA SUPLEMENTAR, LDA	1	0,0%	1	0
VELEZ GRIFO - CÍNICA DENTÁRIA UNIPESSOAL LIMITADA	1	0,0%	1	0
DRA. SOFIA CORREIA - SERVIÇOS MÉDICOS E DENTÁRIOS, LDA	1	0,0%	1	0
CESPU - PARCERIAS, S.A.	1	0,0%	1	0
MARGARIDA RISCADO - TERAPIAS, FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA	1	0,0%	1	0
SEVENDERM, LDA	1	0,0%	1	0
MULTIORAL, LDA	1	0,0%	1	0
WELLMEDICALSPA,LDA	1	0,0%	1	0
CLINIFORMSAUDE, LDA	1	0,0%	1	0
CATARINA & CORREIA CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
PLENA TERAPIA, LDA	1	0,0%	1	0
SMILEALEGRE,LDA	1	0,0%	1	0
EME, MONTEIRO & MONTEIRO, LDA.	1	0,0%	1	0
MEDICAL ONE, LDA.	1	0,0%	1	0
NEUROCONSULTAS CAMPO GRANDE 382 - B, LDA	1	0,0%	1	0
FERNANDA, RUI E GRAÇA - ACTIVIDADES MÉDICAS, LDA	1	0,0%	1	0
PEDRO MIGUEL MOREIRA - MED DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
MD&E MAXILLOFACIAL, DENTAL AND ESTHETICS, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DENTÁRIA A. LAMAS, UNIPESSOAL LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
DR. MIGUEL AFONSO - GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA DIGESTIVA LDA.	1	0,0%	1	0
PAULO MATOS & ALICE ALVES, LDA	1	0,0%	1	0
NCM - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
TÂNIA CAPINHA - CLÍNICA DENTÁRIA, UNIPESSOAL, LDA	1	0,0%	1	0
VIDAMED LDA	1	0,0%	1	0
IHS CENTRO DESPORTIVO OLIVAIS S.A.	1	0,0%	1	0
SUNMTC, LDA	1	0,0%	1	0
FILIPA GASPAR - CLINICA MAIS ALVALADE LDA	1	0,0%	1	0
AGILIDADE, S.A.	1	0,0%	1	0
FLEXIPARADIGMA - MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO LDA	1	0,0%	1	0
BRIGHT CLINIC - CENTRO MÉDICO E DENTÁRIO ESPECIALIZADO, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DA VÁRZEA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLINICA DENTÁRIA MAR AZUL UNIPESSOAL, LDA	1	0,0%	1	0
ODICLINIC-CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	1	0
UNIDADE CLÍNICA DE AMBULATÓRIO S. MARCOS - BRAGA	1	0,0%	1	0
FOLLOW THE SMILE LDA	1	0,0%	1	0
TSPC - TROFA SAÚDE PATOLOGIA CLÍNICA, LDA	1	0,0%	0	1
CLÍNICA MÉDICO-DENTÁRIA PREMIER DENTALCENTER, LDA	1	0,0%	1	0
NOBRESORRISO CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
ANA MEXIA - CLÍNICA DENTÁRIA, LDA.	1	0,0%	1	0
CLÍNICA PAULO VI, LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
ELFOS - SOLUÇÕES AUDITIVAS, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
THE BEGINNING COUNSELING SERVICES UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
TRIVALE - CENTRO MÉDICO DE ALTO RENDIMENTO S.A.	1	0,0%	0	1
ABA, ANÁLISE COMPORTAMENTAL APLICADA, LDA.	1	0,0%	1	0
ANA PÓVOA LANHAS LOPES, LDA	1	0,0%	1	0
WALKING PASSION UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
DÉNTICA, UNIPessoal, LDA	1	0,0%	1	0
CLINICA DO JARDIM, JOÃO COELHO, LDA	1	0,0%	1	0
PSYHELP - CENTRO PSICOPEDAGÓGICO E PSICOTERAPEUTICO, LDA.	1	0,0%	1	0
VM - SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
JUSTCARE - CLINICA INTERNACIONAL DE VILAMOURA, LDA	1	0,0%	1	0
VITASLIM, UNIPessoal, LDA.	1	0,0%	1	0
FERRAZ & GONÇALVES - INDUSTRIA DOS OCULOS, LDA	1	0,0%	1	0
DETETARSORRISOS SERVIÇOS MÉDICOS E DENTÁRIOS UNIPessoal, LDA.	1	0,0%	1	0
SORRISOS AO VENTO LDA	1	0,0%	1	0
IDBL.INSTITUTO MEDICO DENTARIO DE BEJA,LDA	1	0,0%	1	0
ADRIANO CARREIRA - MEDICINA DENTÁRIA LDA.	1	0,0%	0	1
BIANCHI E REGIS, LDA	1	0,0%	1	0
JOÃO & CLARA SOUTO- SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	1	0,0%	1	0
REFLECTOSMILE CLÍNICA DENTÁRIA UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
SEDENTALMED, LDA.	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
SMILECOSMOS SERVIÇOS DE SAÚDE LDA	1	0,0%	1	0
SALUSLIVE - CENTRO TERAPEUTICO LDA.	1	0,0%	1	0
CRESCER COM AMOR - FISIOTERAPIA, LDA	1	0,0%	1	0
O SEU MÉDICO - INSTITUTO MÉDICO E DENTÁRIO, LDA	1	0,0%	1	0
NOVOEMPENHO - CENTRO TERAPÊUTICO, LDA.	1	0,0%	0	1
IBERÓPTICAS, LDA	1	0,0%	1	0
RUI JORGE ALMEIDA, UNIPESSOAL LIMITADA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA DRA. VÂNIA ROBUSTA	1	0,0%	1	0
BRUNA RAFAELA RAMOS ESTEVES, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
SEM DESAVENÇAS, LDA	1	0,0%	1	0
MORNINGABILITY, LDA	1	0,0%	1	0
ERMELINDA MATEUS BRAGA UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
ANA PATRICIA MACÁRIO, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
COM CORPUS - CLINIC, LDA.	1	0,0%	1	0
FÁBRICA DO SORRISO - CLINICAS MÉDICAS E DENTÁRIAS, LDA	1	0,0%	1	0
AMDCR - MEDICINA DENTÁRIA UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
SORRISOS EMERGENTES LDA	1	0,0%	1	0
MEMÓRIA FAMOSA UNIP.LDA	1	0,0%	1	0
UPCARE - MEDICAL CENTER, LDA.	1	0,0%	1	0
ORAL FERREIROS - CLINICA MÉDICA DENTÁRIA LDA	1	0,0%	1	0
CAIPEDL - CENTRO DE AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO PEDIÁTRICA E DO DESENVOLVIMENTO DE LEIRIA, LDA.	1	0,0%	0	1
JOÃO DIAS COSTA - CLÍNICA MÉDICA E DENTÁRIA, LDA	1	0,0%	0	1

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CLAUDIA CRISTINA FERNANDES UNIP LDA	1	0,0%	1	0
PILARES DA SAÚDE, LDA	1	0,0%	0	1
CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA UCP, UNIPESSOAL LDA. ^a	1	0,0%	1	0
SISOS & SORRISOS, LDA	1	0,0%	1	0
DENTAL CLINIC, DR. ANDRE R. MONTEIRO, LDA	1	0,0%	1	0
GOMES E BETTENCOURT LDA	1	0,0%	1	0
CATARINA LUCAS - PSICOLOGIA E DESENVOLVIMENTO, LDA.	1	0,0%	0	1
SORRISOS DO AREAL - MEDICINA DENTARIA, UNIPESSOAL, LDA	1	0,0%	1	0
GLOBOLARIA SERVICES, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA ALLURE, LDA.	1	0,0%	0	1
POTENTIALBENEFIT, UNIPESSOAL LDA.	1	0,0%	1	0
E-Fit, Unipessoal, Lda.	1	0,0%	1	0
ROMANTIKAVENUE, LDA	1	0,0%	1	0
LUÍS CARLOS BARBOSA-MEDICINA DENTÁRIA UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0
IIA-INSTITUTO DE IMPLANTOLOGIA DO ALENTEJO, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DERMATOLOGIA PROF. SOFIA MAGINA, LDA	1	0,0%	0	1
LUISA CABECEIRAS SERVIÇO DE SAÚDE LTDA	1	0,0%	1	0
EU HEALTH - INSTITUTO CLÍNICO DO VOUGA, LDA	1	0,0%	1	0
RESIDÊNCIA GERIÁTRICA DO VALE PEQUENO, UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	0	1
EUPHORY SMILE UNIPESSOAL LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CENTRO DE ORTODONTIA E REABILITACAO ORAL PROF DOUTOR CARLOS SILVA LDA	1	0,0%	1	0
SANTOSSORRISO - UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
DOTV, LDA	1	0,0%	0	1
NEURÓNIO CRISTALINO, LDA	1	0,0%	1	0
PROCIAR - CENTRO DE OBSTETRÍCIA E MEDICINA DE REPRODUÇÃO DO PORTO, LDA	1	0,0%	1	0
MOTIVOSAPIENTE, LDA.	1	0,0%	1	0
I9 MSCLINICS, LDA	1	0,0%	1	0
COURTESY PARAMETER SERVIÇOS MÉDICOS UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
ASTUTE CARAVEL UNIPessoal, LDA	1	0,0%	0	1
IAM IMPROVING AGING MEDICAL SOLUTIONS, LDA	1	0,0%	1	0
DENTORAL 2 - CLINICA DE MEDICINA DENTÁRIA LDA	1	0,0%	0	1
EUROCLIV- CLINICA LUSO-INTERNACIONAL DE VIZELA, UNIPessoal, LDA	1	0,0%	1	0
G3S UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA RIO ESTE, UNIPessoal, LDA.	1	0,0%	0	1
DERMALIFE, LDA	1	0,0%	1	0
SKILL_UP, LDA	1	0,0%	1	0
UP OVAR, LDA	1	0,0%	1	0
CLÍNICA DENTÁRIA DA RUA ALMEIDA GARRETT, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
ASISACARE PORTUGAL, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
HL PLAZA - CLÍNICA INTERNACIONAL DE TAVIRA, LDA	1	0,0%	1	0
GABINETE DE PSICOLOGIA ALIADOS, LDA	1	0,0%	1	0

Entidades	Estabelecimentos reclamados	% Total processos (reclamação/ sugestão/ elogio)	Nº processos Ocorrência em 2023	Nº processos Ocorrência em anos anteriores a 2023
CÉSAR, GUERREIRO & VILAS BOAS, LDA	1	0,0%	1	0
FHVC - FUTURE HEALTHCARE VIRTUAL CLINIC, UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
LOBÃO LOPES QUEIRÓZ - MEDICINA DENTÁRIA LDA	1	0,0%	1	0
SANUS LIFE, LDA.	1	0,0%	1	0
DOCTOR EM CASA, SERVIÇOS DE SAUDE, LDA	1	0,0%	0	1
BLUEBERRY HEALTH LDA	1	0,0%	1	0
CET - CENTRO DE ESPECIALIDADES TERAPÊUTICAS, LDA	1	0,0%	0	1
MARIA DELGADO & PEDRO ALMEIDA LDA	1	0,0%	1	0
MACHADO SAUDE INSTITUTO LUSO-BRITANICO DE SAUDE MENTAL, LDA	1	0,0%	1	0
CÁTIA DANIELA MARQUES UNIPessoal LDA	1	0,0%	1	0
SIMILARNEURON LDA	1	0,0%	1	0
DIAS & ALVES - PSICOLOGIA, LDA	1	0,0%	1	0
INSTITUTO ARELUNA MEDICINA DENTÁRIA AVANÇADA, LDA	1	0,0%	1	0
DUALCLINIC SALDANHA LDA	1	0,0%	1	0
CMLP - CLÍNICA MÉDICA, LDA	1	0,0%	1	0
RITMO100RETICÊNCIAS - SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	1	0,0%	1	0
COAMOR CRL	1	0,0%	1	0



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT