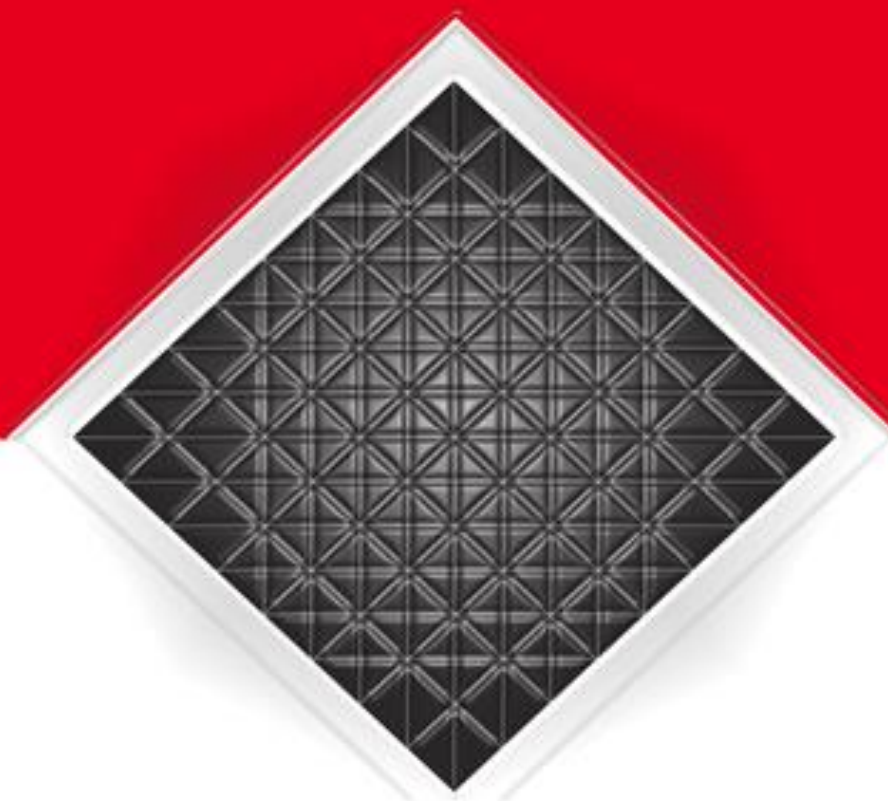


Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano de 2013

Setores Privado e Social



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Índice

1.	Retrato estatístico	9
1.1	Panorama geral nacional	9
1.1.1	Evolução do volume de reclamações recebidas.....	9
1.1.2	Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013.....	10
1.1.3	Proveniência das reclamações recebidas em 2013	11
1.1.4	Reclamações recebidas em 2013 por região de saúde.....	12
1.1.5	Reclamações recebidas em 2013, por natureza jurídica do prestador.....	13
1.1.6	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador.....	14
1.1.7	Reclamações recebidas em 2013 por região e natureza jurídica do prestador	15
1.1.8	Reclamações recebidas em 2013 por região e tipo de prestador	15
1.1.9	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado.....	16
1.1.10	Reclamações recebidas em 2013 por região e assunto visado	17
1.1.11	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador	18
1.1.12	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador	20
2.	Regiões de Saúde	21
2.1	Região Norte	21
2.1.1	Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Norte.....	21
2.1.2	Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Norte	23
2.1.3	Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Norte	24
2.1.4	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Norte.....	25
2.1.5	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Norte.....	26
2.1.6	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Norte.....	27
2.1.7	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Norte	29
2.2	Região Centro.....	30
2.2.1	Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Centro	30
2.2.2	Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Centro.....	32
2.2.3	Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Centro	33
2.2.4	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Centro	34
2.2.5	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Centro	35
2.2.6	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Centro	36
2.2.7	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Centro.....	38
2.3	Região Lisboa de Vale do Tejo (LVT)	39
2.3.1	Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região LVT	39
2.3.2	Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região LVT.....	41
2.3.3	Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região LVT	42
2.3.4	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região LVT	43

2.3.5	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região LVT	44
2.3.6	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região LVT	45
2.3.7	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região LVT	47
2.4	Região Alentejo	48
2.4.1	Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Alentejo.....	48
2.4.2	Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Alentejo	50
2.4.3	Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Alentejo.....	51
2.4.4	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Alentejo.....	52
2.4.5	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Alentejo.....	53
2.4.6	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Alentejo....	54
2.4.7	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Alentejo	56
2.5	Região Algarve.....	57
2.5.1	Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Algarve	57
2.5.2	Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Algarve.....	59
2.5.3	Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Algarve	60
2.5.4	Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Algarve	61
2.5.5	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Algarve	62
2.5.6	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Algarve	63
2.5.7	Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Algarve.....	65
3.	Assuntos mais visados nas reclamações de 2013.....	66
3.1	Qualidade da Assistência Administrativa.....	67
3.1.1	Reclamações sobre <i>Qualidade da Assistência Administrativa</i> em 2013, por região de saúde.....	67
3.1.2	Reclamações sobre Qualidade da Assistência Administrativa em 2013, por tipo de prestador	68
3.1.3	Proveniência das reclamações de 2013 sobre <i>Qualidade da Assistência Administrativa</i>	69
3.2	Tempos de Espera para Atendimento	70
3.2.1	Reclamações sobre <i>Tempos de Espera para Atendimento</i> em 2013, por região de saúde.....	70
3.2.2	Reclamações sobre <i>Tempos de Espera para Atendimento</i> em 2013, por tipo de prestador	71
3.2.3	Proveniência das reclamações de 2013 sobre <i>Tempos de Espera para Atendimento</i>	72
3.3	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde	73
3.3.1	Reclamações sobre <i>Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde</i> em 2013, por região de saúde.....	73
3.3.2	Reclamações sobre <i>Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde</i> em 2013, por tipo de prestador	74
3.3.3	Proveniência das reclamações de 2013 sobre <i>Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde</i>	75
4.	Arquivamentos no ano de 2013	76
4.1	Processos entrados na ERS entre 2008 e 2011 terminados durante o ano de 2013	77
4.2	Processos entrados na ERS em 2012 terminados durante o ano de 2013.....	78
4.3	Processos de 2013 terminados durante o ano de 2013.....	79
	Índice Remissivo (Arquivamentos).....	80

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas	9
Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013	10
Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2013	11
Tabela 4 – Reclamações recebidas por região de saúde	12
Tabela 5 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador	13
Tabela 6 – Reclamações recebidas por tipo de prestador	14
Tabela 7 – Reclamações recebidas por região e natureza jurídica do prestador	15
Tabela 8 – Reclamações recebidas por região e tipo de prestador	15
Tabela 9 – Reclamações recebidas por assunto visado	16
Tabela 10 – Reclamações recebidas por região e assunto visado	17
Tabela 11 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica do prestador	18
Tabela 12 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador	20
Tabela 13 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Norte	21
Tabela 14 – Proveniência das reclamações – Região Norte	23
Tabela 15 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Norte	24
Tabela 16 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Norte	25
Tabela 17 – Reclamações recebidas por assunto – Norte	26
Tabela 18 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Norte	27
Tabela 19 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Norte	29
Tabela 20 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Centro	30
Tabela 21 – Proveniência das reclamações – Região Centro	32
Tabela 22 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Centro	33
Tabela 23 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Centro	34
Tabela 24 – Reclamações recebidas por assunto – Centro	35
Tabela 25 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Centro	36
Tabela 26 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Centro	38
Tabela 27 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região LVT	39
Tabela 28 – Proveniência das reclamações – Região LVT	41
Tabela 29 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – LVT	42
Tabela 30 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – LVT	43
Tabela 31 – Reclamações recebidas por assunto – LVT	44
Tabela 32 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – LVT	45
Tabela 33 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – LVT	47
Tabela 34 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Alentejo	48
Tabela 35 – Proveniência das reclamações – Região Alentejo	50
Tabela 36 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Alentejo	51
Tabela 37 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Alentejo	52
Tabela 38 – Reclamações recebidas por assunto – Alentejo	53
Tabela 39 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Alentejo	54
Tabela 40 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Alentejo	56
Tabela 41 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Algarve	57
Tabela 42 – Proveniência das reclamações – Região Algarve	59
Tabela 43 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Algarve	60
Tabela 44 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve	61
Tabela 45 – Reclamações recebidas por assunto – Algarve	62
Tabela 46 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Algarve	63
Tabela 47 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Algarve	65
Tabela 48 – Assuntos mais visados - reclamações de 2013	66

Tabela 49 – Qualidade da assistência administrativa, por região	67
Tabela 50 – Qualidade da assistência administrativa, por tipo de prestador	68
Tabela 51 – Qualidade da assistência administrativa - proveniência	69
Tabela 52 – Tempos de espera para atendimento, por região	70
Tabela 53 – Tempos de espera para atendimento, por tipo de prestador	71
Tabela 54 – Tempos de espera para atendimento - proveniência	72
Tabela 55 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por região	73
Tabela 56 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por tipo de prestador	74
Tabela 57 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde - proveniência	75
Tabela 58 - Processos REC arquivados durante o ano de 2013	76
Tabela 59 - Processos entrados entre 2008 e 2011 terminados durante o ano de 2013	77
Tabela 60 - Processos de 2012 terminados em 2013	78
Tabela 61 - Processos de 2013 terminados durante o ano de 2013	79

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução anual do volume de reclamações recebidas.....	9
Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013	10
Gráfico 3 - Proveniência das reclamações recebidas em 2013	11
Gráfico 4 – Distribuição das reclamações recebidas por região de saúde.....	12
Gráfico 5 – distribuição das reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador	13
Gráfico 6 – Distribuição das reclamações recebidas por tipo de prestador	14
Gráfico 7 – Reclamações recebidas por assunto visado	16
Gráfico 8 – Reclamações recebidas de prestadores do setor privado, por assunto.....	18
Gráfico 9 – Reclamações recebidas de prestadores do setor social, por assunto.....	19
Gráfico 10 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Norte.....	21
Gráfico 11 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região Norte	22
Gráfico 12 – Proveniência das reclamações – Região Norte.....	23
Gráfico 13 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Norte.....	24
Gráfico 14 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Norte.....	25
Gráfico 15 – Reclamações recebidas por assunto – Norte	26
Gráfico 16 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Norte	27
Gráfico 17 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Norte	28
Gráfico 18 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Centro	30
Gráfico 19 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região Centro.....	31
Gráfico 20 – Proveniência das reclamações – Região Centro	32
Gráfico 21 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Centro	33
Gráfico 22 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Centro	34
Gráfico 23 – Reclamações recebidas por assunto – Centro.....	35
Gráfico 24 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Centro.....	36
Gráfico 25 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Centro.....	37
Gráfico 26 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região LVT	39
Gráfico 27 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região LVT.....	40
Gráfico 28 – Proveniência das reclamações – Região LVT	41
Gráfico 29 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – LVT	42
Gráfico 30 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – LVT	43
Gráfico 31 – Reclamações recebidas por assunto – LVT.....	44
Gráfico 32 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – LVT	45
Gráfico 33 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – LVT.....	46
Gráfico 34 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Alentejo.....	48
Gráfico 35 – Evolução mensal de reclamações recebidas em 2013- Região Alentejo.....	49
Gráfico 36 – Proveniência das reclamações – Região Alentejo.....	50
Gráfico 37 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Alentejo.....	51
Gráfico 38 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Alentejo.....	52
Gráfico 39 – Reclamações recebidas por assunto – Alentejo	53
Gráfico 40 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Alentejo	54
Gráfico 41 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Alentejo	55
Gráfico 42 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Algarve	57
Gráfico 43 – Evolução mensal de reclamações recebidas em 2013- Região Algarve	58
Gráfico 44 – Proveniência das reclamações – Região Algarve.....	59
Gráfico 45 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Algarve	60
Gráfico 46 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve	61
Gráfico 47 – Reclamações recebidas por assunto – Algarve.....	62

Gráfico 48 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Algarve	63
Gráfico 49 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Algarve.....	64
Gráfico 50 – Assuntos mais visados em 2013, por natureza jurídica do prestador	66
Gráfico 51 – Qualidade da assistência administrativa, por região	67
Gráfico 52 – Qualidade da assistência administrativa, por tipo de prestador	68
Gráfico 53 – Qualidade da assistência administrativa - proveniência	69
Gráfico 54 – Tempos de espera para atendimento, por região	70
Gráfico 55 – Tempos de espera para atendimento, por tipo de prestador	71
Gráfico 56 – Tempos de espera para atendimento - proveniência	72
Gráfico 57 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por região	73
Gráfico 58 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por tipo de prestador	74
Gráfico 59 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde - proveniência	75
Gráfico 60 – Processos terminados durante o ano de 2013	76
Gráfico 61 – Destinatários das transferências externas em 2013 de processos de 2012	78
Gráfico 62 – Destinatários das transferências externas em 2013 de processos de 2013	79

Índice de Abreviaturas

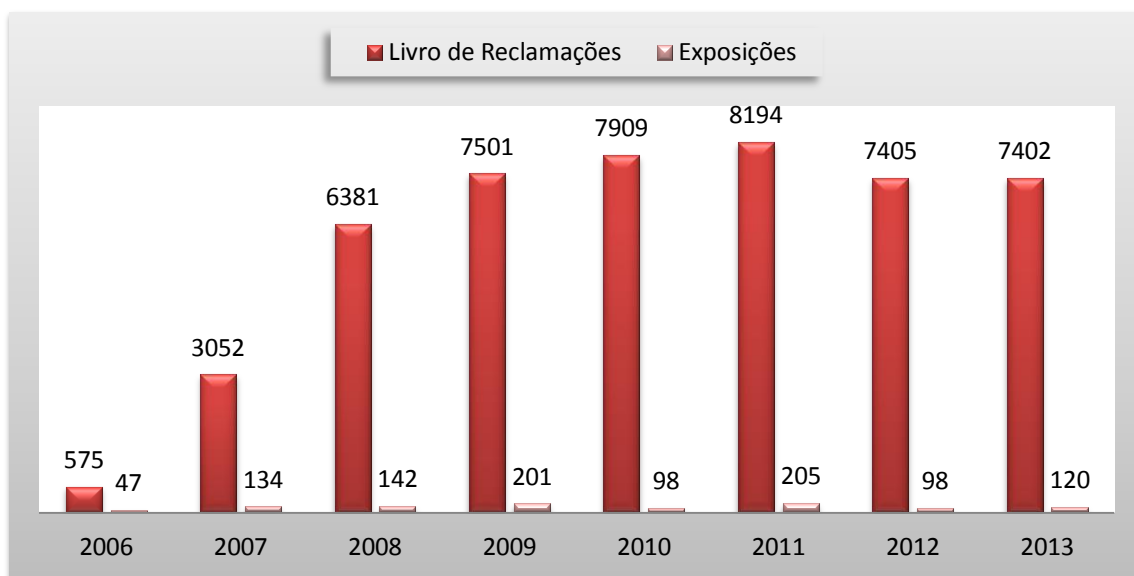
- ERS – Entidade Reguladora da Saúde
- ARS – Administração Regional de Saúde
- ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
- DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- DGS – Direção Geral da Saúde
- IGAS – Inspeção Geral das Atividades em Saúde
- IGT – Inspeção Geral do Trabalho
- INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
- Infarmed – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
- ISP – Instituto de Seguros de Portugal
- ISS – Instituto da Segurança Social
- LVT – Lisboa e Vale do Tejo
- PSP – Polícia de Segurança Pública

1. Retrato estatístico

1.1 Panorama geral nacional

1.1.1 Evolução do volume de reclamações recebidas

Gráfico 1 – Evolução anual do volume de reclamações recebidas



Ano	Semestre	Livro reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1.º Semestre	144	9	622
	2.º Semestre	431	38	
2007	1.º Semestre	1467	58	3186
	2.º Semestre	1585	76	
2008	1.º Semestre	3408	77	6523
	2.º Semestre	2973	65	
2009	1.º Semestre	3671	96	7702
	2.º Semestre	3830	105	
2010	1.º Semestre	4042	43	8007
	2.º Semestre	3867	55	
2011	1.º Semestre	4276	87	8399
	2.º Semestre	3918	118	
2012	1.º Semestre	3996	34	7503
	2.º Semestre	3409	64	
2013	1.º Semestre	3736	59	7522
	2.º Semestre	3666	61	
Total Geral		48419	1045	49464

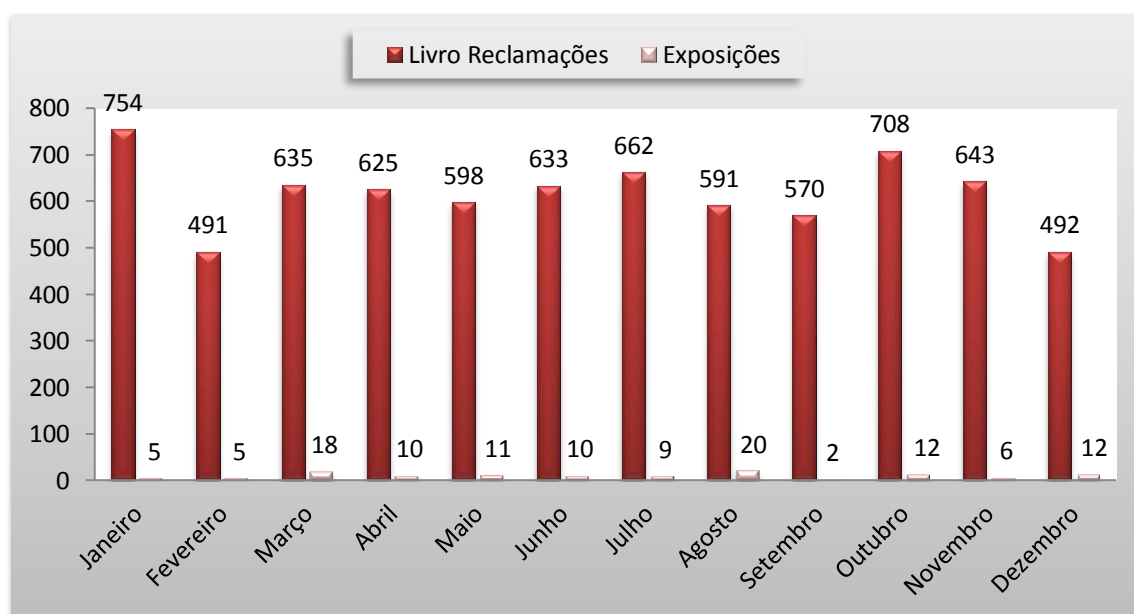
Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

1.1.2 Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013

Meses	Livro Reclamações	Exposições	Total
Janeiro	754	5	759
Fevereiro	491	5	496
Março	635	18	653
Abril	625	10	635
Maio	598	11	609
Junho	633	10	643
Julho	662	9	671
Agosto	591	20	611
Setembro	570	2	572
Outubro	708	12	720
Novembro	643	6	649
Dezembro	492	12	504
Total Geral	7402	120	7522

Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013

Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013



1.1.3 Proveniência das reclamações recebidas em 2013

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	3	2	5	0,07%
ARS Algarve	8	3	11	0,15%
ARS Centro	8	4	12	0,16%
ARS Lisboa e Vale do Tejo	47	2	49	0,65%
ARS Norte	40	0	40	0,53%
ASAE	10	3	13	0,17%
Autarquias Locais	0	1	1	0,01%
DECO	2	0	2	0,03%
DGS	20	13	33	0,44%
IGAS	3	2	5	0,07%
Ministério da Saúde	2	2	4	0,05%
Ordem dos Médicos	1	1	2	0,03%
Prestador	6870	21	6891	91,61%
PSP	0	1	1	0,01%
Reclamante	357	62	419	5,57%
Outro	31	3	34	0,45%
Total	7402	120	7522	100%

Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2013

Gráfico 3 - Proveniência das reclamações recebidas em 2013

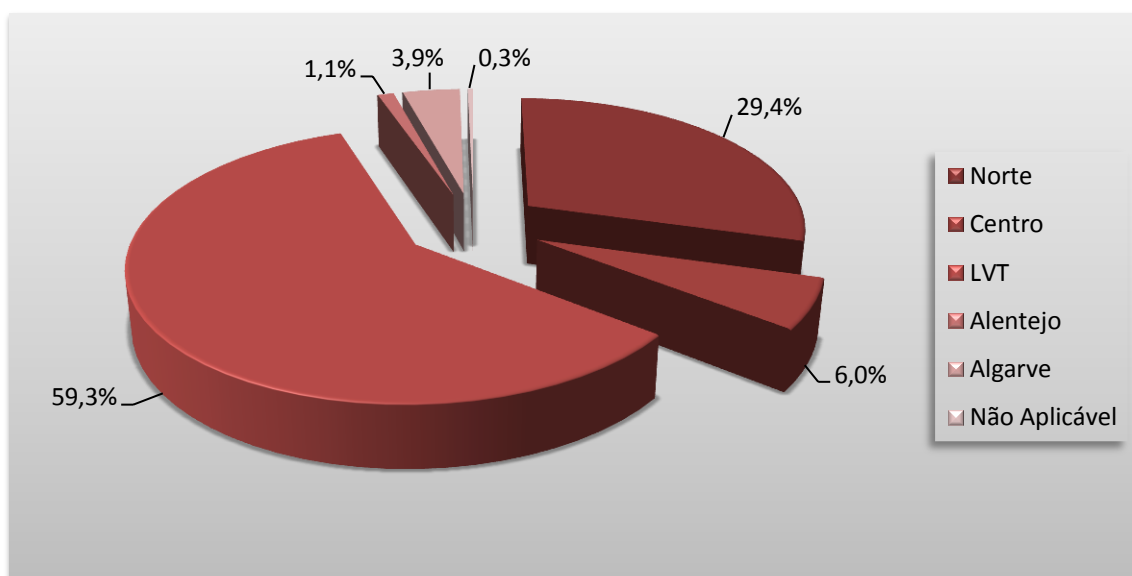


1.1.4 Reclamações recebidas em 2013 por região de saúde

Região de Saúde	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Norte	2180	31	2211	29,4%
Centro	440	13	453	6,0%
LVT	4395	62	4457	59,3%
Alentejo	79	3	82	1,1%
Algarve	286	7	293	3,9%
Não Aplicável	22	4	26	0,3%
Total Geral	7402	120	7522	100,0%

Tabela 4 – Reclamações recebidas por região de saúde

Gráfico 4 – Distribuição das reclamações recebidas por região de saúde

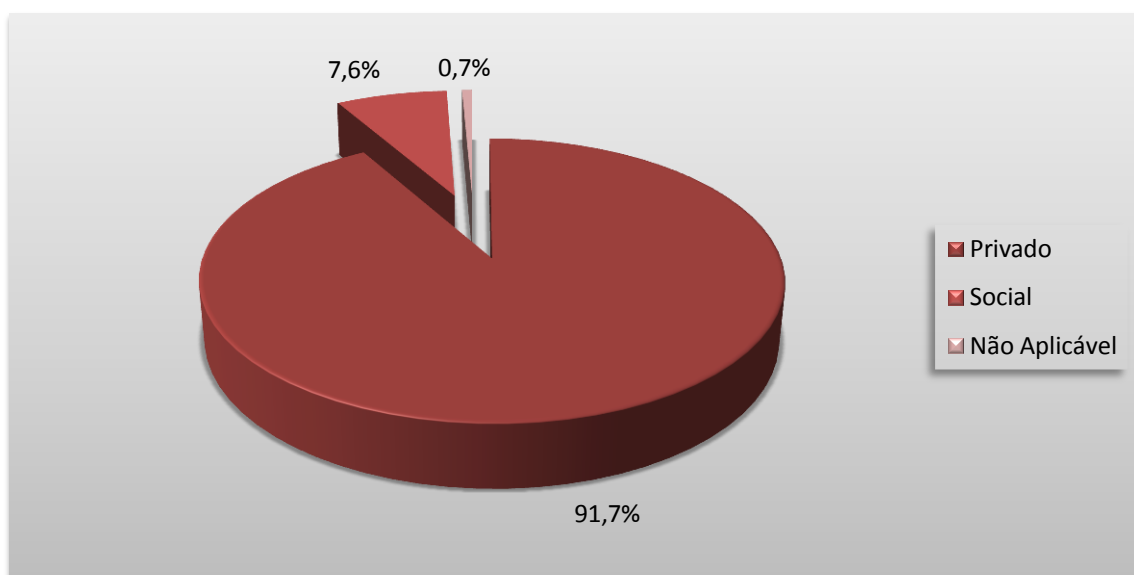


1.1.5 Reclamações recebidas em 2013, por natureza jurídica do prestador

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	6794	107	6901	91,7%
Social	560	9	569	7,6%
Não Aplicável	48	4	52	0,7%
Total Geral	7402	120	7522	100,0%

Tabela 5 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador

Gráfico 5 – distribuição das reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador

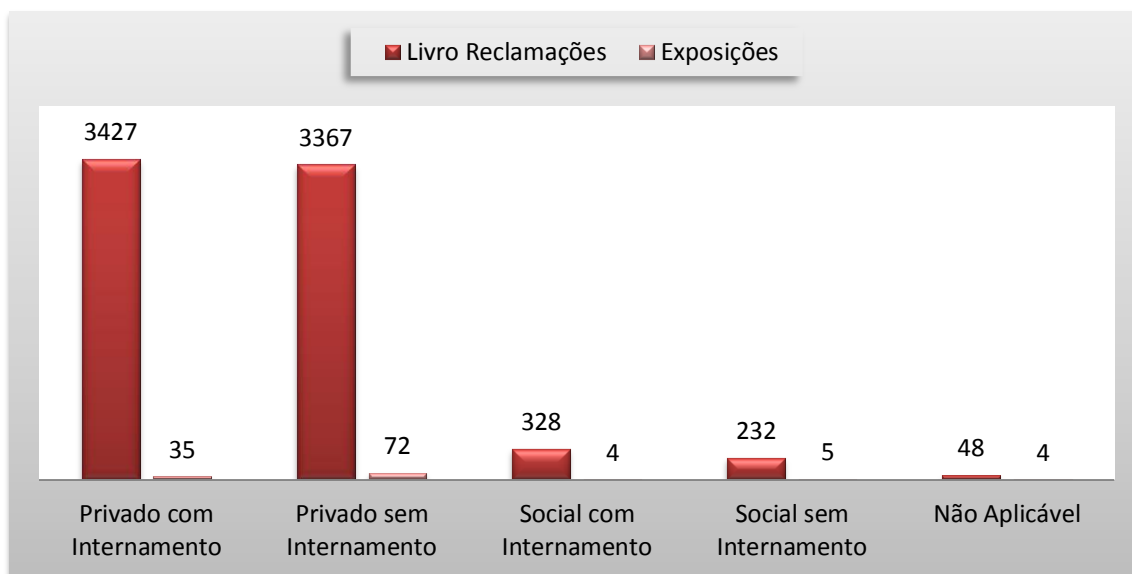


1.1.6 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	3427	35	3462	46,0%
Privado sem Internamento	3367	72	3439	45,7%
Social com Internamento	328	4	332	4,4%
Social sem Internamento	232	5	237	3,2%
Não Aplicável	48	4	52	0,7%
Total Geral	7402	120	7522	100,0%

Tabela 6 – Reclamações recebidas por tipo de prestador

Gráfico 6 – Distribuição das reclamações recebidas por tipo de prestador



1.1.7 Reclamações recebidas em 2013 por região e natureza jurídica do prestador

Setor	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	N/A	Total
Privado	1975	417	4147	73	288	1	6901
Social	235	29	292	8	5	-	569
Não Aplicável	1	7	18	1	-	25	52
Total Geral	2211	453	4457	82	293	26	7522

Tabela 7 – Reclamações recebidas por região e natureza jurídica do prestador

1.1.8 Reclamações recebidas em 2013 por região e tipo de prestador

Tipo de Prestador	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	N/A	Total
Privado com Internamento	1013	175	2121	28	125	-	3462
Privado sem Internamento	962	242	2026	45	163	1	3439
Social com Internamento	171	14	139	4	4	-	332
Social sem Internamento	64	15	153	4	1	-	237
Não Aplicável	1	7	18	1	-	25	52
Total Geral	2211	453	4457	82	293	26	7522

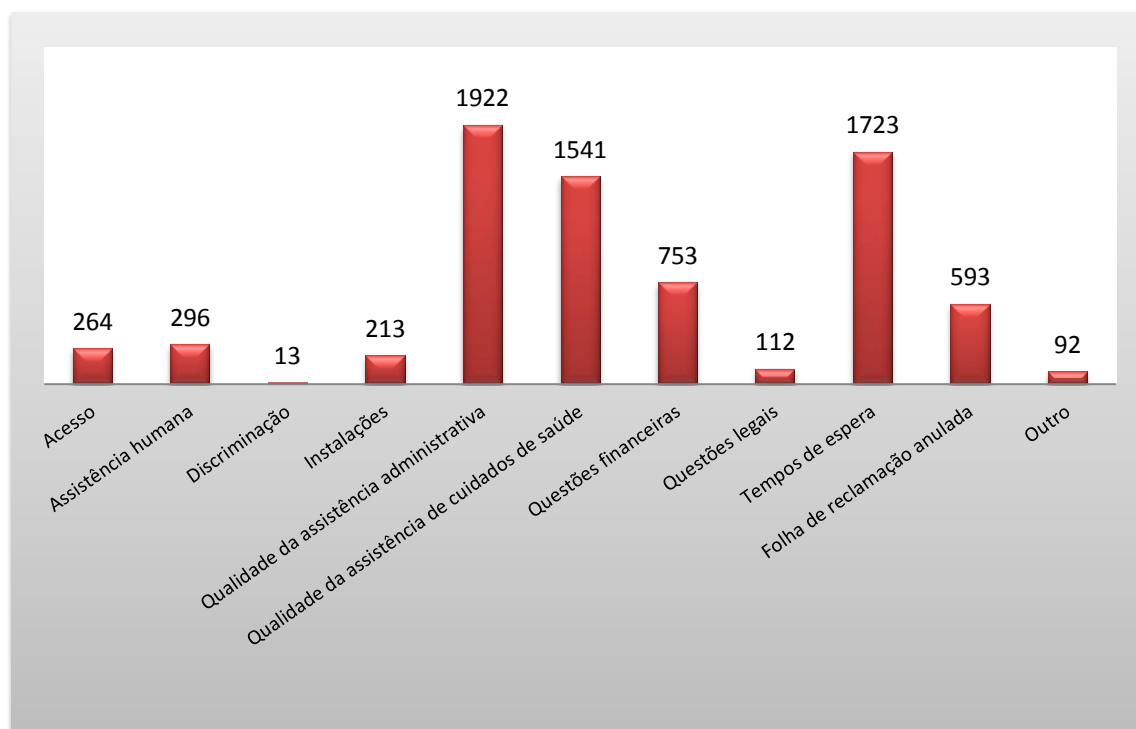
Tabela 8 – Reclamações recebidas por região e tipo de prestador

1.1.9 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	263	1	264	3,5%
Assistência humana	293	3	296	3,9%
Discriminação	13	-	13	0,2%
Instalações	206	7	213	2,8%
Qualidade da assistência administrativa	1913	9	1922	25,6%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	1464	77	1541	20,5%
Questões financeiras	741	12	753	10,0%
Questões legais	107	5	112	1,5%
Tempos de espera	1720	3	1723	22,9%
Folha de reclamação anulada	593	-	593	7,9%
Outro	89	3	92	1,2%
Total Geral	7402	120	7522	100,0%

Tabela 9 – Reclamações recebidas por assunto visado

Gráfico 7 – Reclamações recebidas por assunto visado



1.1.10 Reclamações recebidas em 2013 por região e assunto visado

Assunto Visado	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Não Aplicável	Total
Acesso	87	19	148	3	5	2	264
Assistência humana	86	21	170	4	15	-	296
Discriminação	4	1	8	-	-	-	13
Instalações	77	18	103	7	7	1	213
Qualidade da assistência administrativa	493	109	1247	17	56	-	1922
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	503	114	805	21	95	3	1541
Questões financeiras	297	35	387	4	30	-	753
Questões legais	31	9	66	1	3	2	112
Tempos de espera	429	96	1138	21	37	2	1723
Folha de reclamação anulada	176	25	349	1	42	-	593
Outro	28	6	36	3	3	16	92
Total Geral	2211	453	4457	8200,0%	293	26	7522

Tabela 10 – Reclamações recebidas por região e assunto visado

1.1.11 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador

Assunto Visado	Privado	Social	Não Aplicável	Total
Acesso	232	29	3	264
Assistência Humana	266	30	-	296
Discriminação	9	4	-	13
Instalações	196	16	1	213
Qualidade da assistência administrativa	1764	154	4	1922
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	1389	149	3	1541
Questões financeiras	721	32	-	753
Questões legais	97	13	2	112
Tempos de espera	1622	97	4	1723
Folha de reclamação anulada	541	33	19	593
Outro	64	12	16	92
Total Geral	6901	569	52	7522

Tabela 11 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica do prestador

Gráfico 8 – Reclamações recebidas de prestadores do setor privado, por assunto

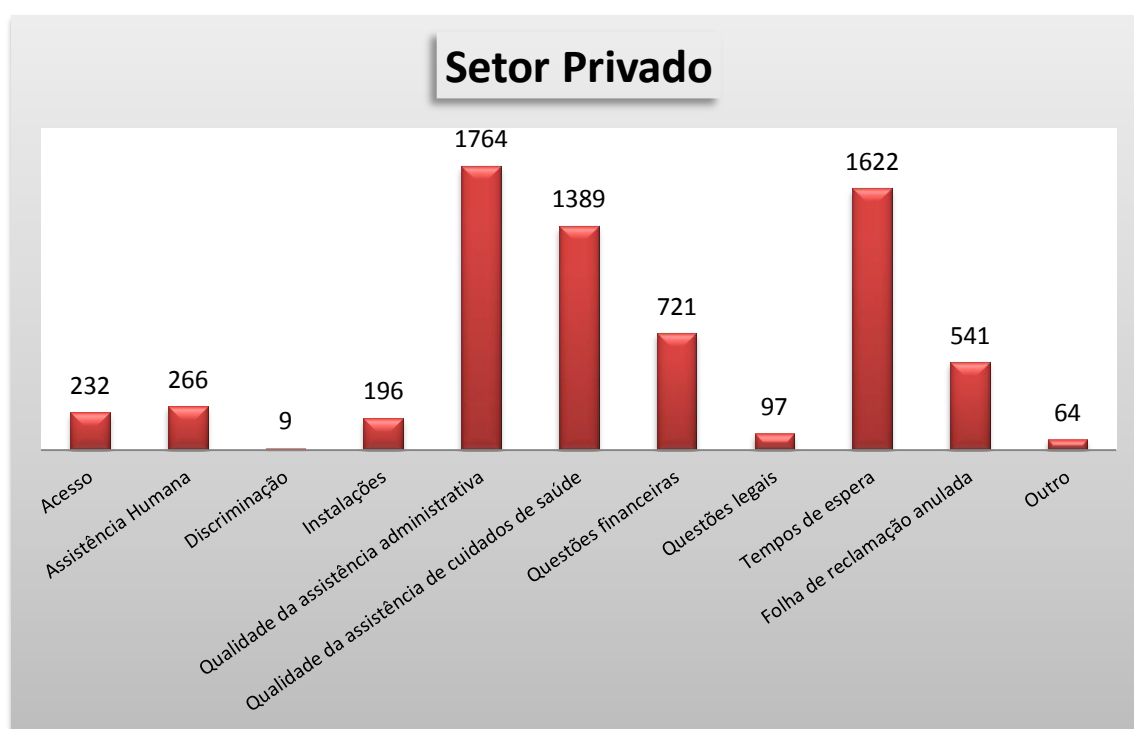
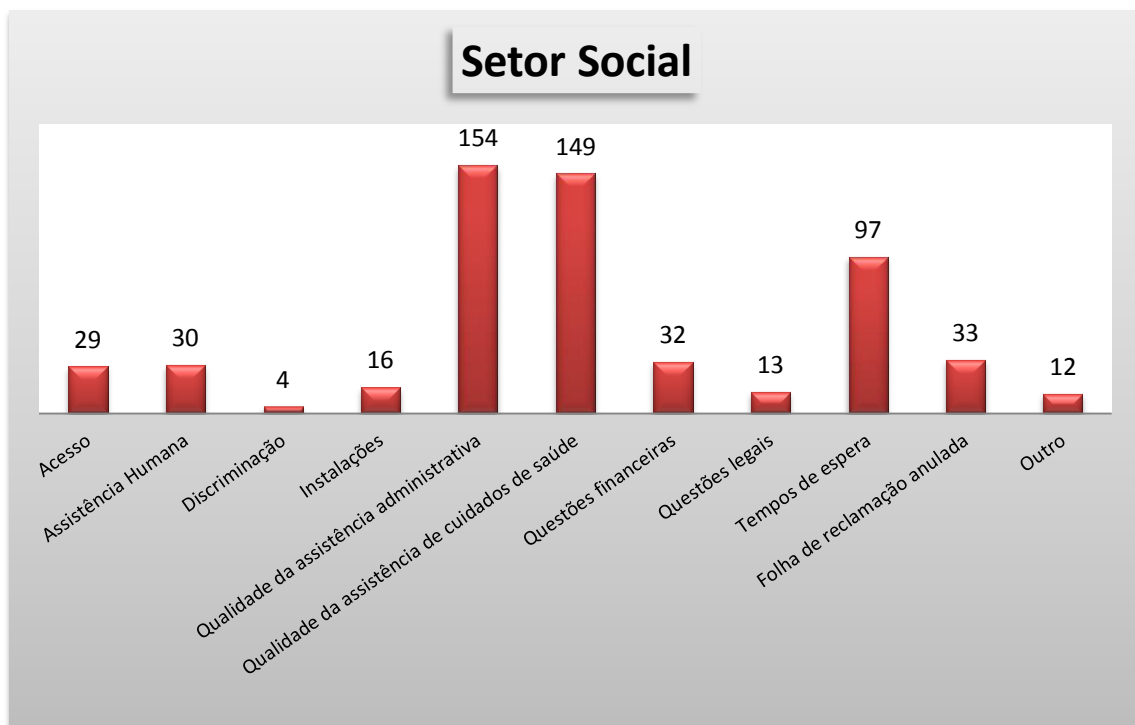


Gráfico 9 – Reclamações recebidas de prestadores do setor social, por assunto



1.1.12 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador

Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Não Aplicável	Total
Acesso	103	129	20	9	3	264
Assistência humana	133	133	18	12	-	296
Discriminação	7	2	4	-	-	13
Instalações	86	110	11	5	1	213
Qualidade da assistência administrativa	776	988	83	71	4	1922
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	589	800	96	53	3	1541
Questões financeiras	386	335	11	21	-	753
Questões legais	24	73	7	6	2	112
Tempos de espera	932	690	48	49	4	1723
Folha de reclamação anulada	396	145	26	7	19	593
Outro	30	34	8	4	16	92
Total Geral	3462	3439	332	237	52	7522

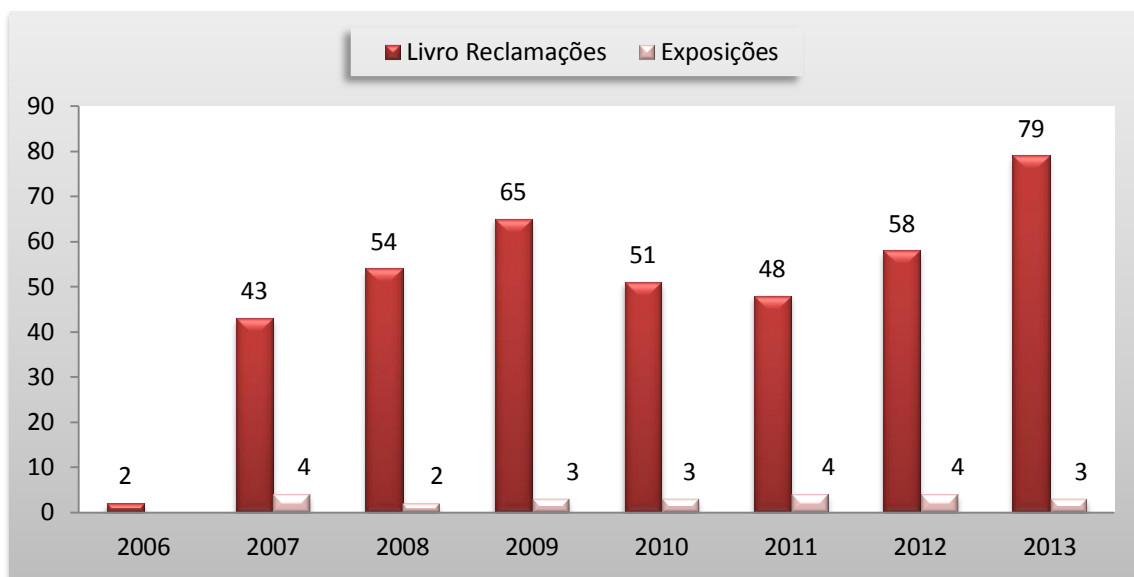
Tabela 12 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador

2. Regiões de Saúde

2.1 Região Norte

2.1.1 Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Norte

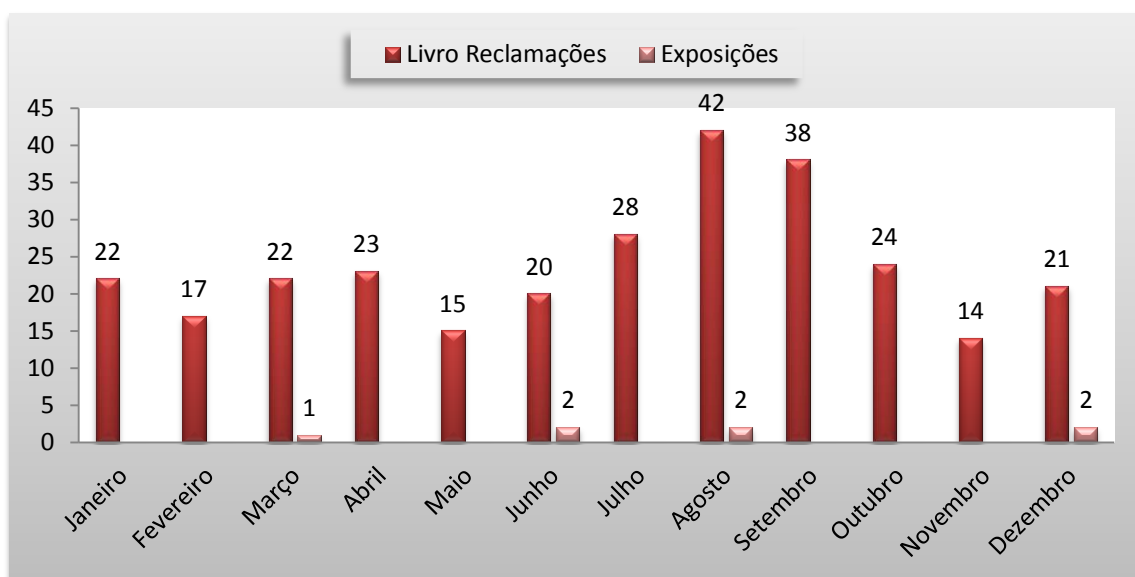
Gráfico 10 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Norte



Ano	Semestre	Livro reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1	59	3	264
	2	185	17	
2007	1	383	7	842
	2	423	29	
2008	1	792	22	1415
	2	589	12	
2009	1	750	26	1715
	2	903	36	
2010	1	928	9	1918
	2	970	11	
2011	1	1036	21	2162
	2	1067	38	
2012	1	1099	13	2125
	2	996	17	
2013	1	1110	11	2211
	2	1070	20	
Total Geral		12360	292	12652

Tabela 13 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Norte

Gráfico 11 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região Norte

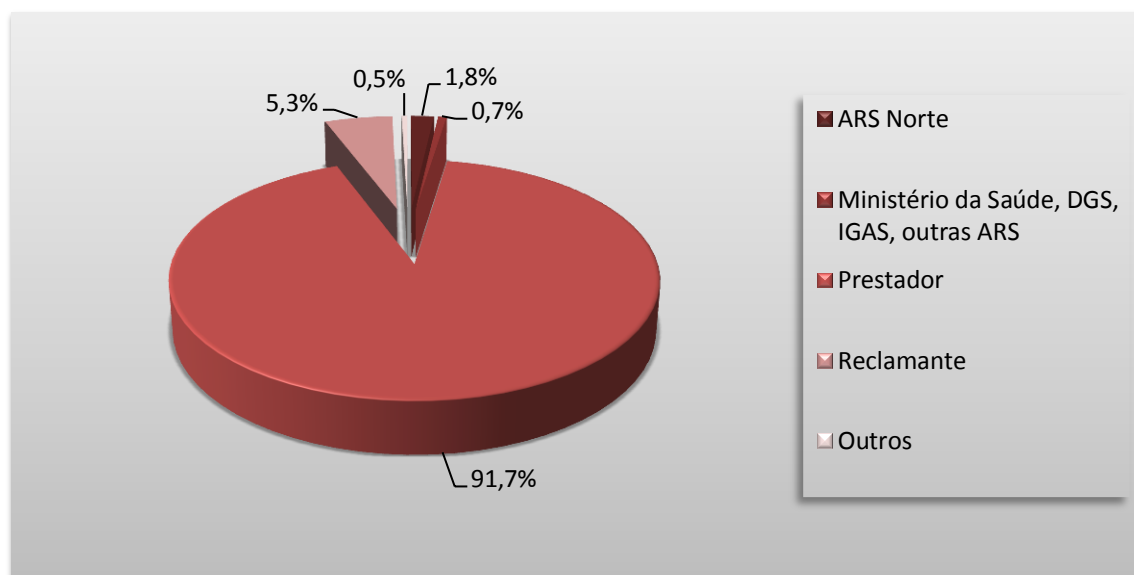


2.1.2 Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Norte

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Algarve	-	1	1	0,05%
ARS Centro	1	-	1	0,05%
ARS Lisboa e Vale do Tejo	1	-	1	0,05%
ARS Norte	40	-	40	1,81%
ASAE	2	1	3	0,14%
DGS	5	4	9	0,41%
IGAS	2	1	3	0,14%
Ordem dos Médicos	-	1	1	0,05%
Prestador	2021	7	2028	91,72%
Reclamante	102	16	118	5,34%
Outro	6	-	6	0,27%
Total Geral	2180	31	2211	100%

Tabela 14 – Proveniência das reclamações – Região Norte

Gráfico 12 – Proveniência das reclamações – Região Norte

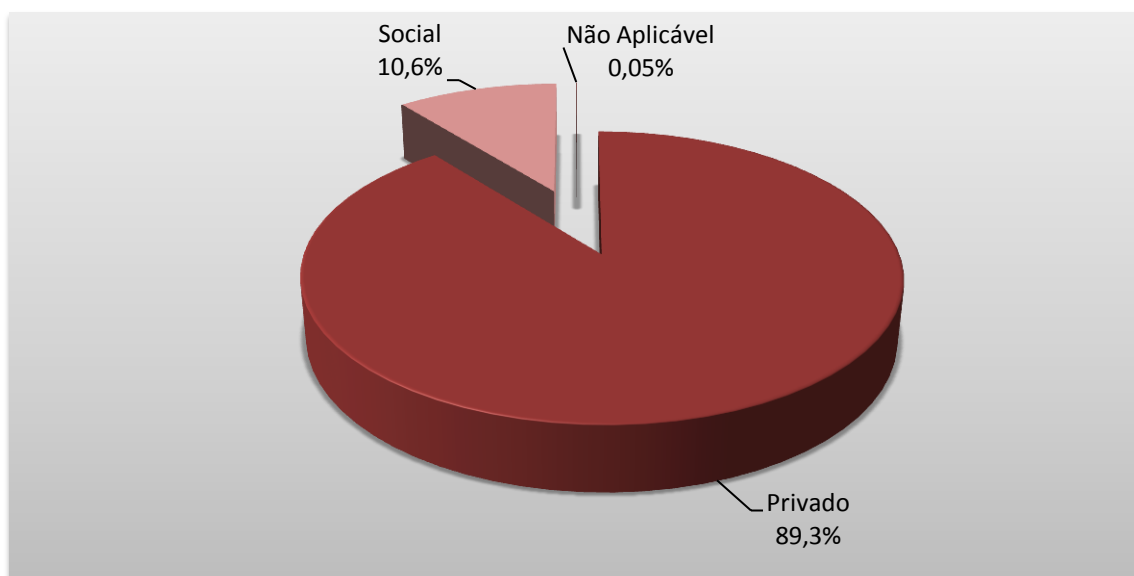


2.1.3 Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Norte

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	1949	26	1975	89,3%
Social	230	5	235	10,6%
Não Aplicável	1	-	1	0,05%
Total Geral	2180	31	2211	100,0%

Tabela 15 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Norte

Gráfico 13 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Norte

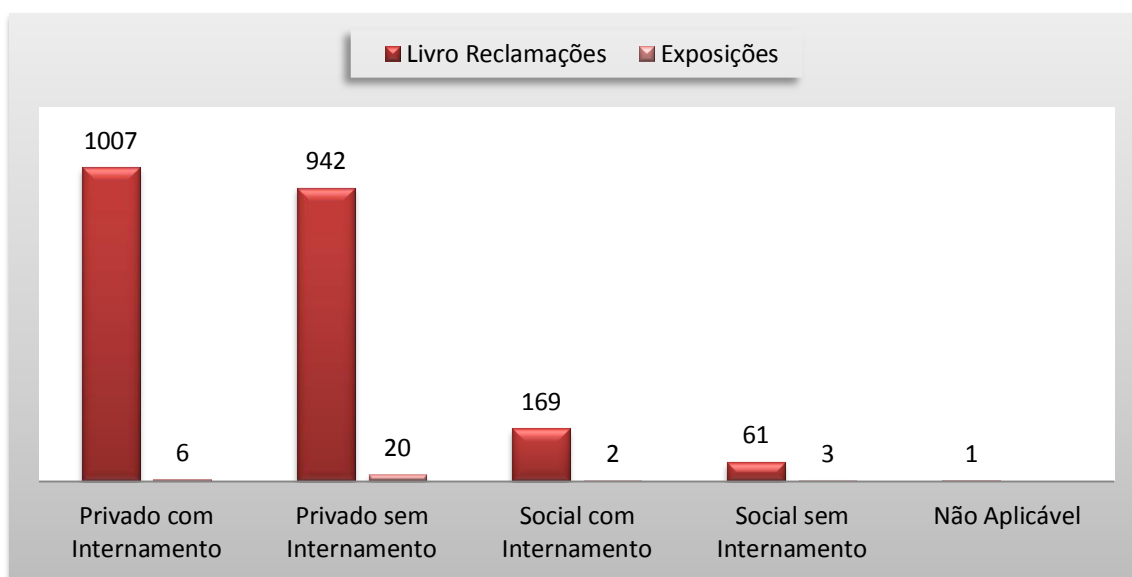


2.1.4 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Norte

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	1007	6	1013	13,5%
Privado sem Internamento	942	20	962	12,8%
Social com Internamento	169	2	171	2,3%
Social sem Internamento	61	3	64	0,9%
Não Aplicável	1	-	1	0,01%
Total Geral	2180	31	2211	29,4%

Tabela 16 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Norte

Gráfico 14 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Norte

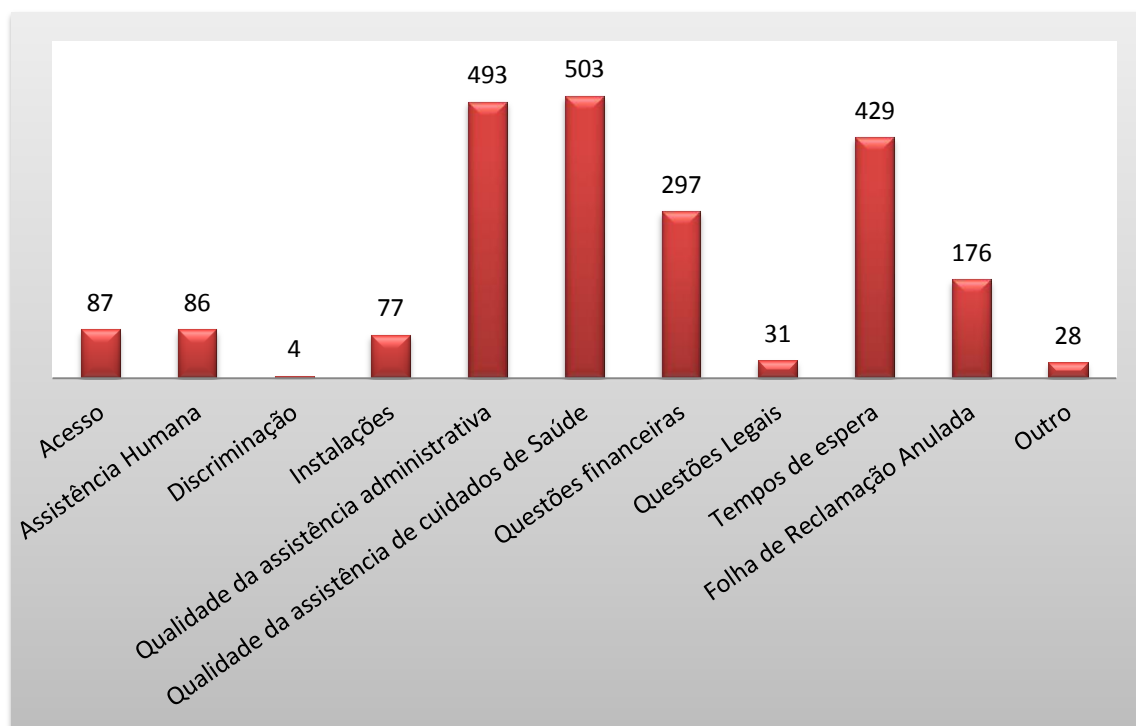


2.1.5 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Norte

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	87	-	87	3,9%
Assistência humana	86	-	86	3,9%
Discriminação	4	-	4	0,2%
Instalações	71	6	77	3,5%
Qualidade da assistência administrativa	490	3	493	22,3%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	487	16	503	22,7%
Questões financeiras	293	4	297	13,4%
Questões legais	29	2	31	1,4%
Tempos de espera	429	-	429	19,4%
Folha de reclamação anulada	176	-	176	8,0%
Outro	28	-	28	1,3%
Total Geral	2180	31	2211	100,0%

Tabela 17 – Reclamações recebidas por assunto – Norte

Gráfico 15 – Reclamações recebidas por assunto – Norte



2.1.6 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Norte

Assunto Visado	Privado	Social	Não Aplicável	Total
Acesso	74	13	-	87
Assistência humana	74	12	-	86
Discriminação	2	2	-	4
Instalações	69	8	-	77
Qualidade da assistência administrativa	444	49	-	493
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	429	74	-	503
Questões financeiras	276	21	-	297
Questões legais	23	8	-	31
Tempos de espera	394	35	-	429
Folha de reclamação anulada	166	9	1	176
Outro	24	4	-	28
Total Geral	1975	235	1	2211

Tabela 18 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Norte

Gráfico 16 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Norte

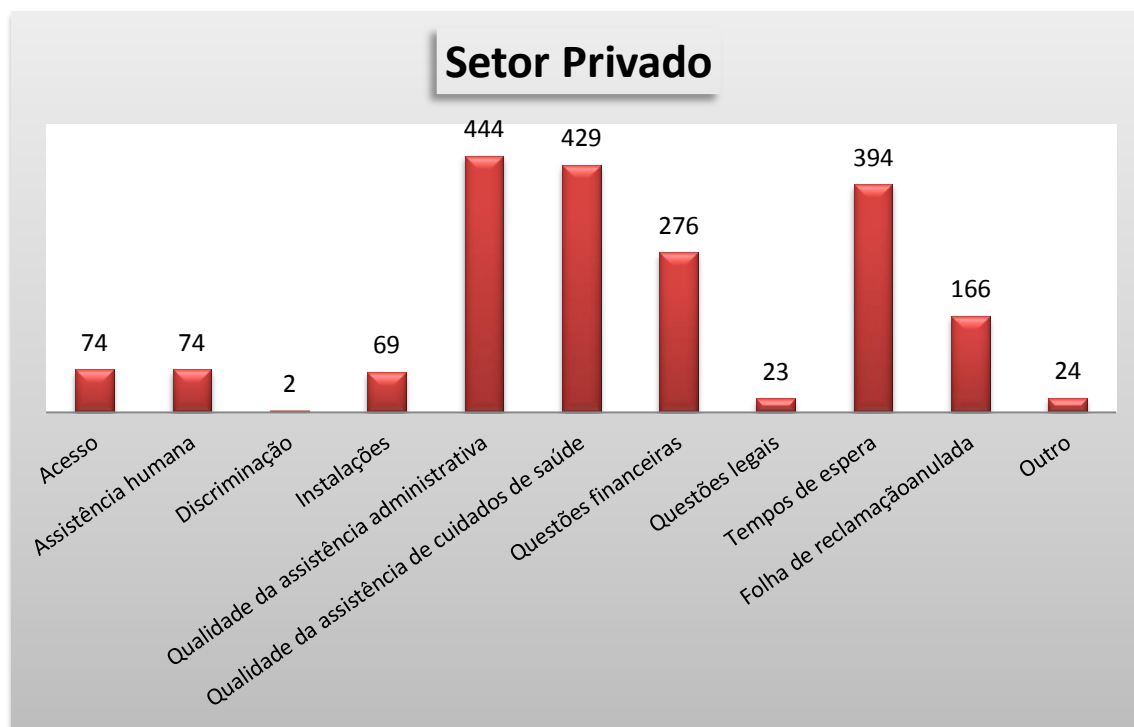
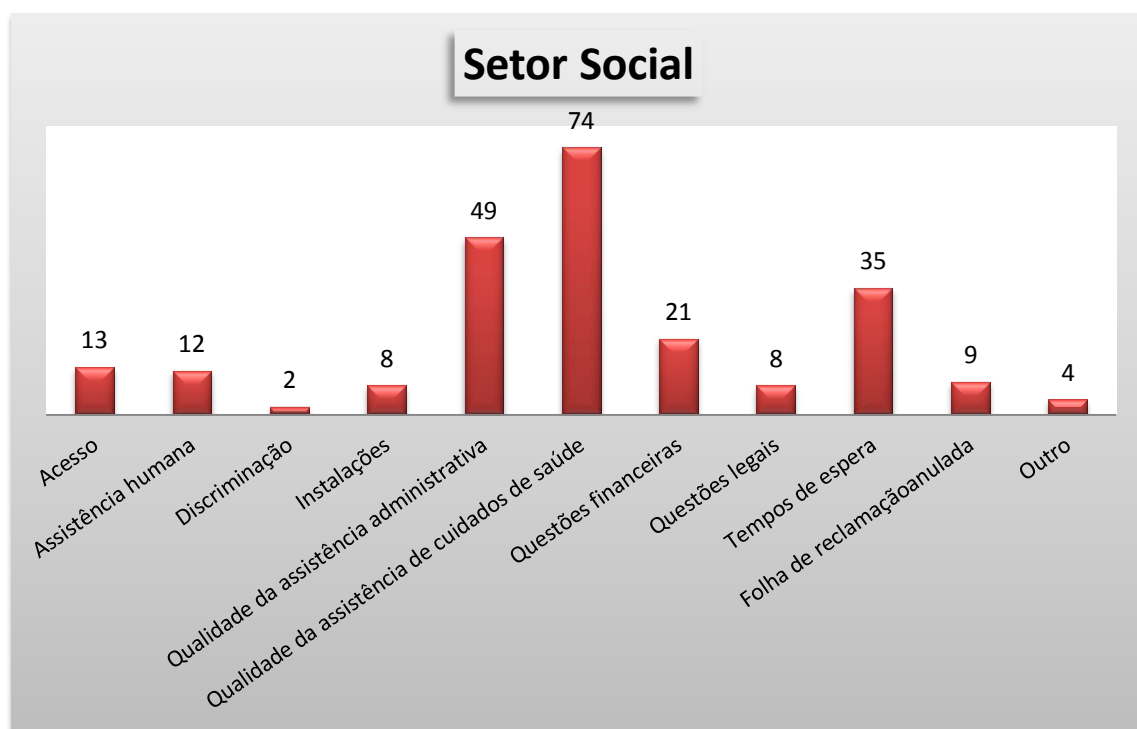


Gráfico 17 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Norte



2.1.7 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Norte

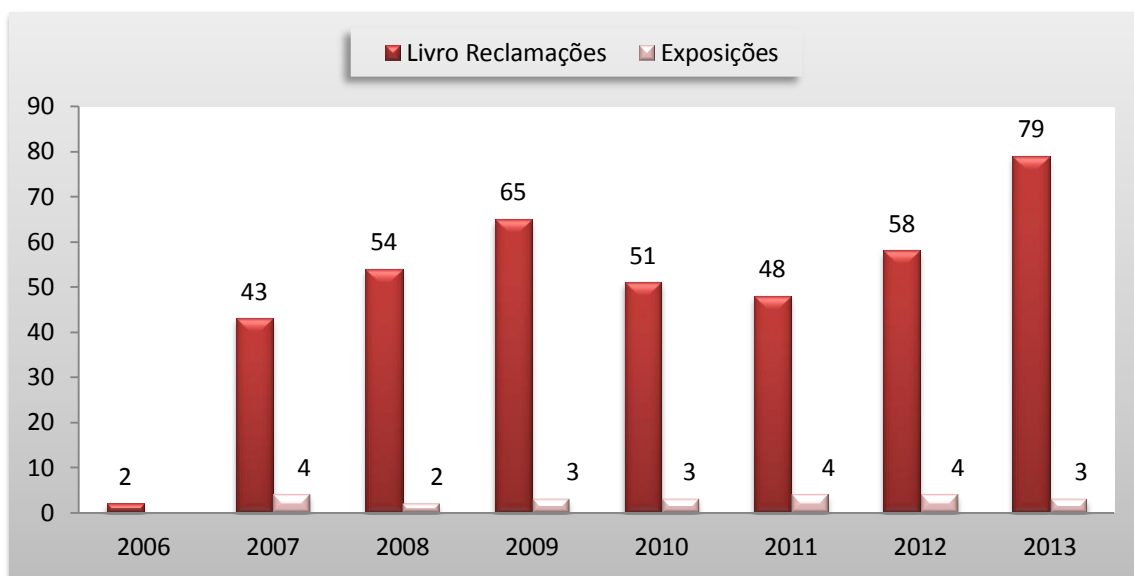
Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Não Aplicável	Total
Acesso	32	42	8	5	-	87
Assistência humana	37	37	11	1	-	86
Discriminação	1	1	2	-	-	4
Instalações	26	43	7	1	-	77
Qualidade da assistência administrativa	179	265	40	9	-	493
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	195	234	51	23	-	503
Questões financeiras	172	104	10	11	-	297
Questões legais	7	16	5	3	-	31
Tempos de espera	217	177	24	11	-	429
Folha de reclamação anulada	136	30	9	-	1	176
Outro	11	13	4	-	-	28
Total Geral	1013	962	171	64	1	2211

Tabela 19 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Norte

2.2 Região Centro

2.2.1 Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Centro

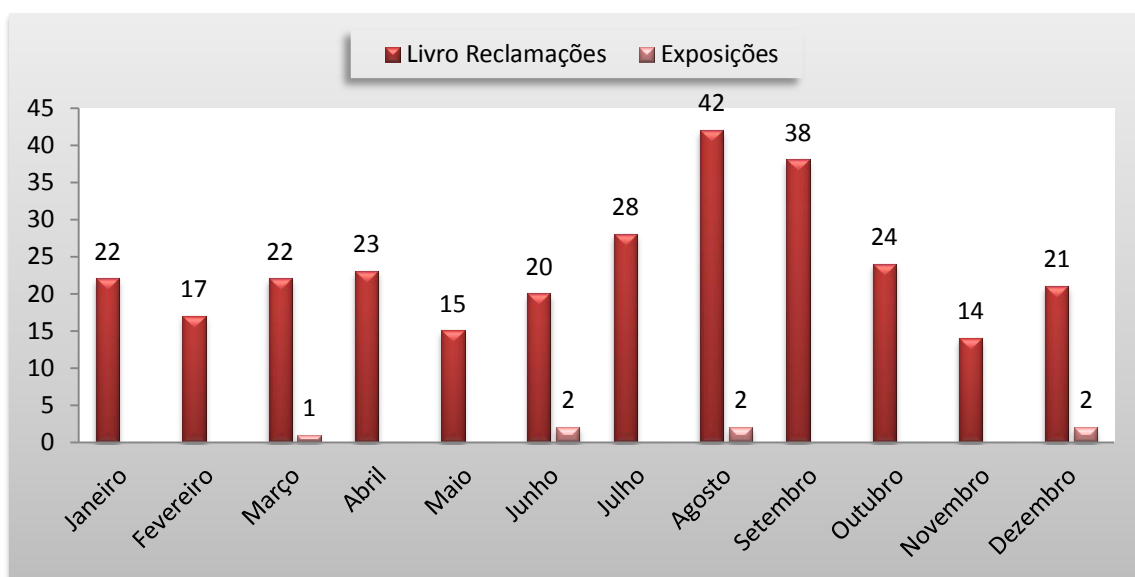
Gráfico 18 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Centro



Ano	Semestre	Livre reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1	5	-	63
	2	57	1	
2007	1	129	8	243
	2	102	4	
2008	1	169	4	289
	2	110	6	
2009	1	187	7	380
	2	182	4	
2010	1	194	2	442
	2	241	5	
2011	1	245	8	453
	2	193	7	
2012	1	168	1	334
	2	162	3	
2013	1	205	6	453
	2	235	7	
Total Geral		2584	73	2657

Tabela 20 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Centro

Gráfico 19 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região Centro

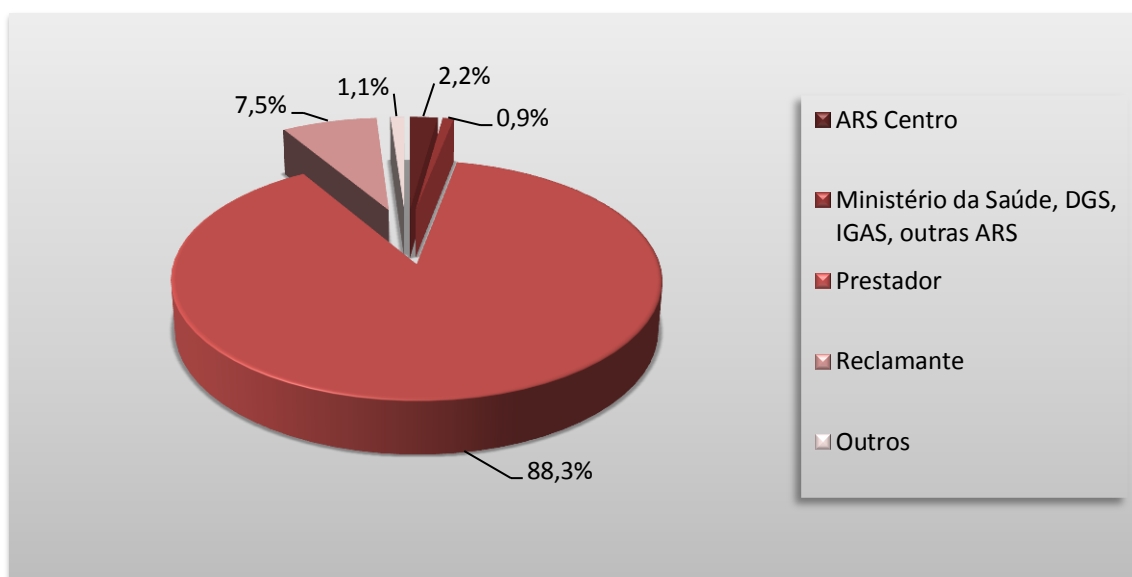


2.2.2 Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Centro

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Centro	6	4	10	2,2%
ARS LVT	2	-	2	0,4%
ASAE	2	-	2	0,4%
DGS	-	2	2	0,4%
Prestador	398	2	400	88,3%
PSP	-	1	1	0,2%
Reclamante	30	4	34	7,5%
Outro	2	-	2	0,4%
Total Geral	440	13	453	100%

Tabela 21 – Proveniência das reclamações – Região Centro

Gráfico 20 – Proveniência das reclamações – Região Centro

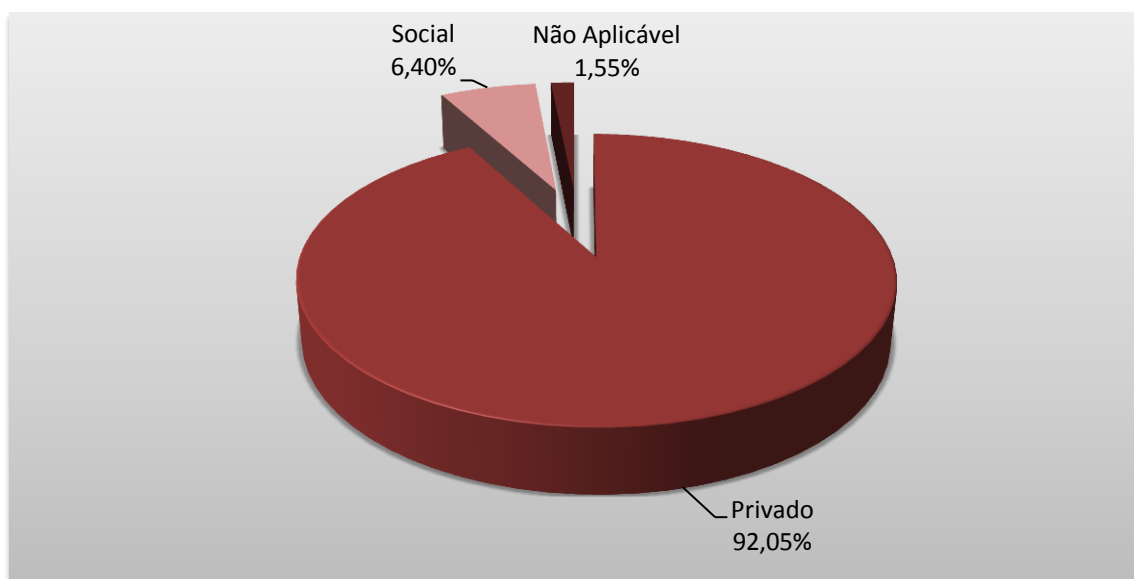


2.2.3 Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Centro

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	405	12	417	92,1%
Social	28	1	29	6,4%
Não Aplicável	7	-	7	1,55%
Total Geral	440	13	453	100%

Tabela 22 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Centro

Gráfico 21 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Centro

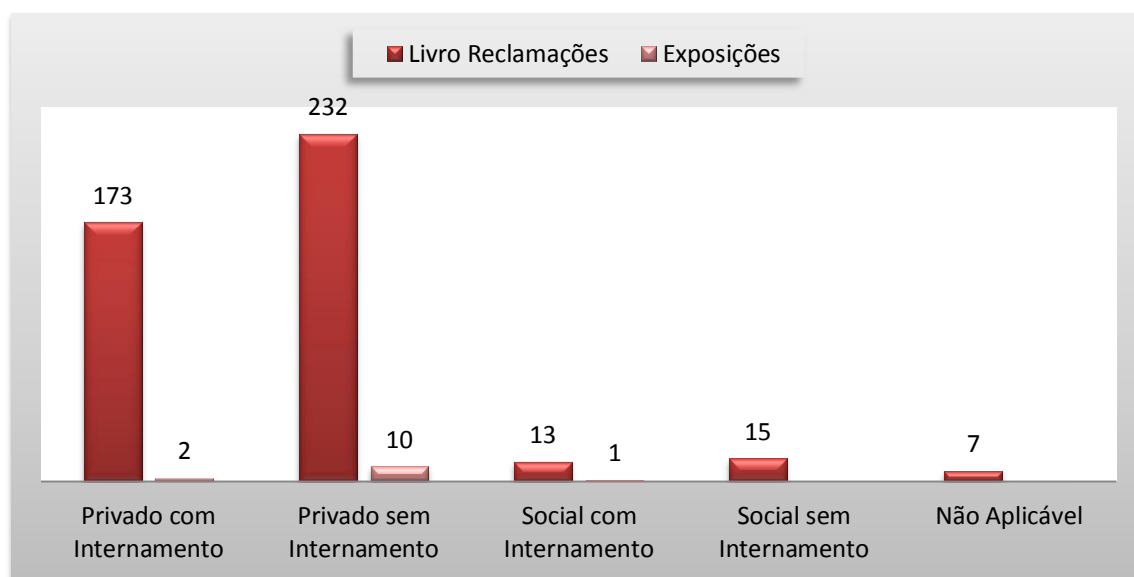


2.2.4 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Centro

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	173	2	175	38,6%
Privado sem Internamento	232	10	242	53,4%
Social com Internamento	13	1	14	3,1%
Social sem Internamento	15	-	15	3,3%
Não Aplicável	7	-	7	1,5%
Total Geral	440	13	453	100,0%

Tabela 23 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Centro

Gráfico 22 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Centro

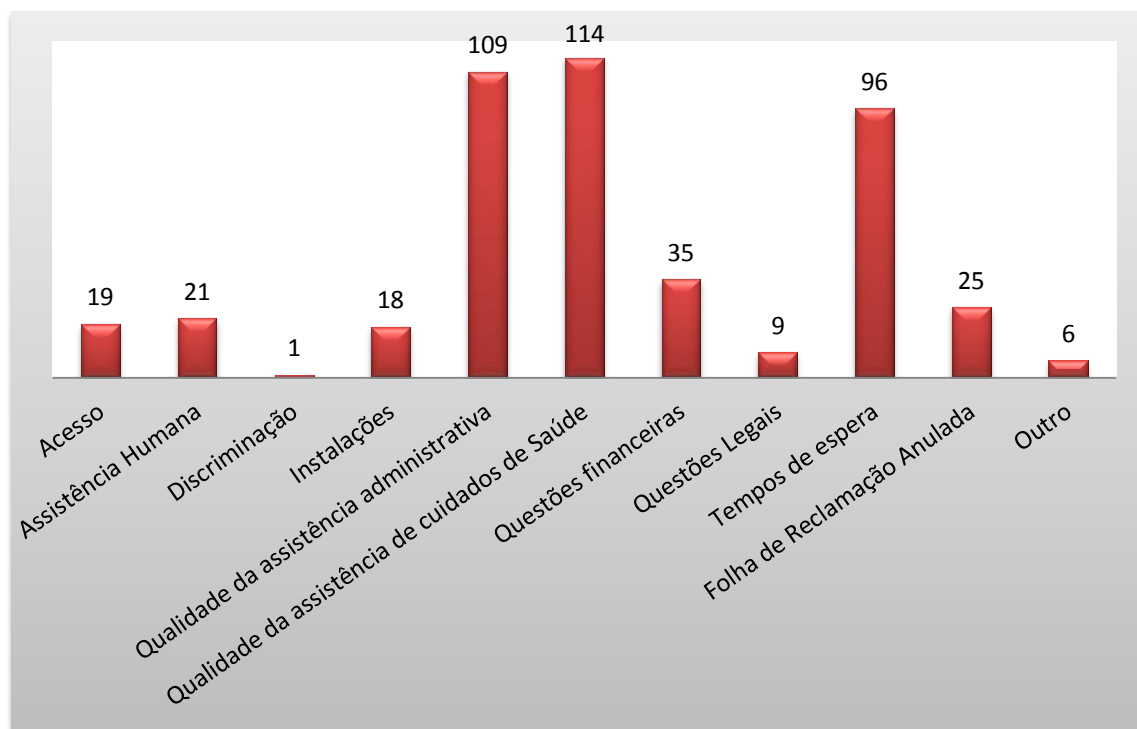


2.2.5 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Centro

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	19	-	19	4,2%
Assistência humana	21	-	21	4,6%
Discriminação	1	-	1	0,2%
Instalações	18	-	18	4,0%
Qualidade da assistência administrativa	107	2	109	24,1%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	105	9	114	25,2%
Questões financeiras	34	1	35	7,7%
Questões legais	9	-	9	2,0%
Tempos de espera	96	-	96	21,2%
Folha de reclamação anulada	25	-	25	5,5%
Outro	5	1	6	1,3%
Total Geral	440	13	453	100,0%

Tabela 24 – Reclamações recebidas por assunto – Centro

Gráfico 23 – Reclamações recebidas por assunto – Centro



2.2.6 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Centro

Assunto Visado	Privado	Social	Não Aplicável	Total
Acesso	16	2	1	19
Assistência humana	17	4	-	21
Discriminação		1	-	1
Instalações	17	1	-	18
Qualidade da assistência administrativa	99	8	2	109
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	111	3	-	114
Questões financeiras	33	2	-	35
Questões legais	9		-	9
Tempos de espera	87	6	3	96
Folha de reclamação anulada	23	1	1	25
Outro	5	1	-	6
Total Geral	417	29	7	453

Tabela 25 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Centro

Gráfico 24 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Centro

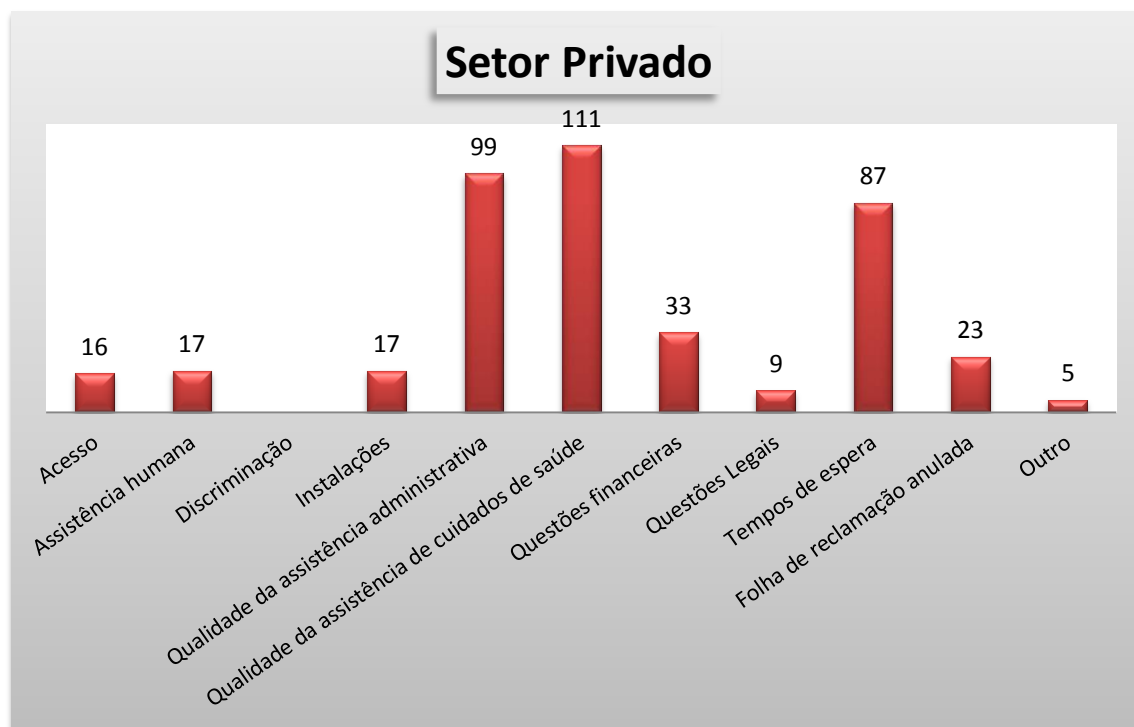
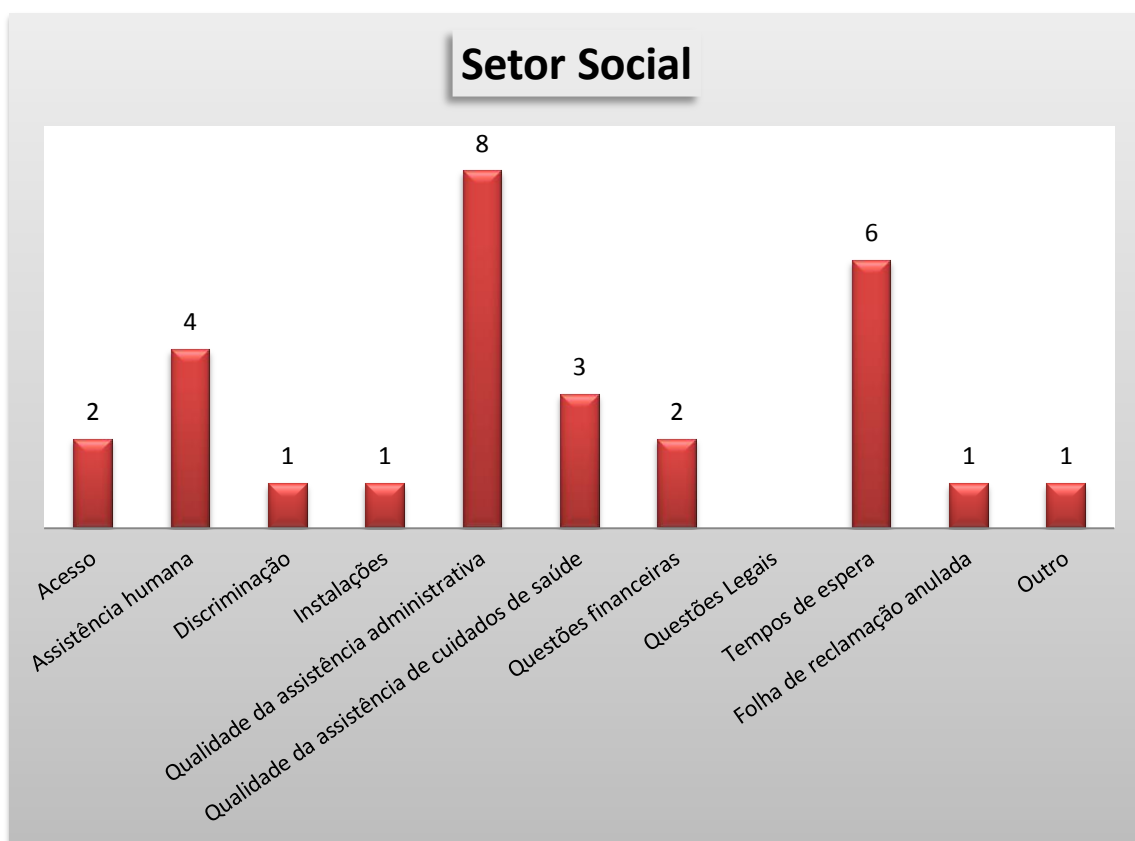


Gráfico 25 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Centro



2.2.7 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Centro

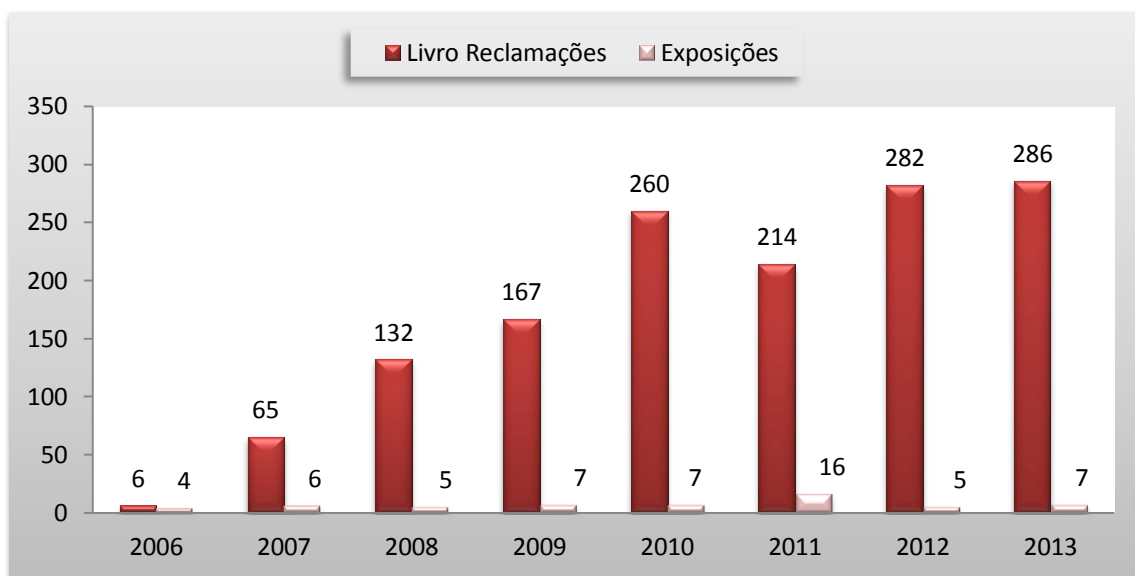
Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Não Aplicável	Total
Acesso	5	11	2	-	1	19
Assistência humana	8	9	-	4	-	21
Discriminação	-	-	1	-	-	1
Instalações	8	9	1	-	-	18
Qualidade da assistência administrativa	40	59	3	5	2	109
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	44	67	2	1	-	114
Questões financeiras	8	25	1	1	-	35
Questões legais	-	9	-	-	-	9
Tempos de espera	47	40	3	3	3	96
Folha de reclamação anulada	13	10	1	-	1	25
Outro	2	3	-	1	-	6
Total Geral	175	242	14	15	7	453

Tabela 26 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Centro

2.3 Região Lisboa de Vale do Tejo (LVT)

2.3.1 Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região LVT

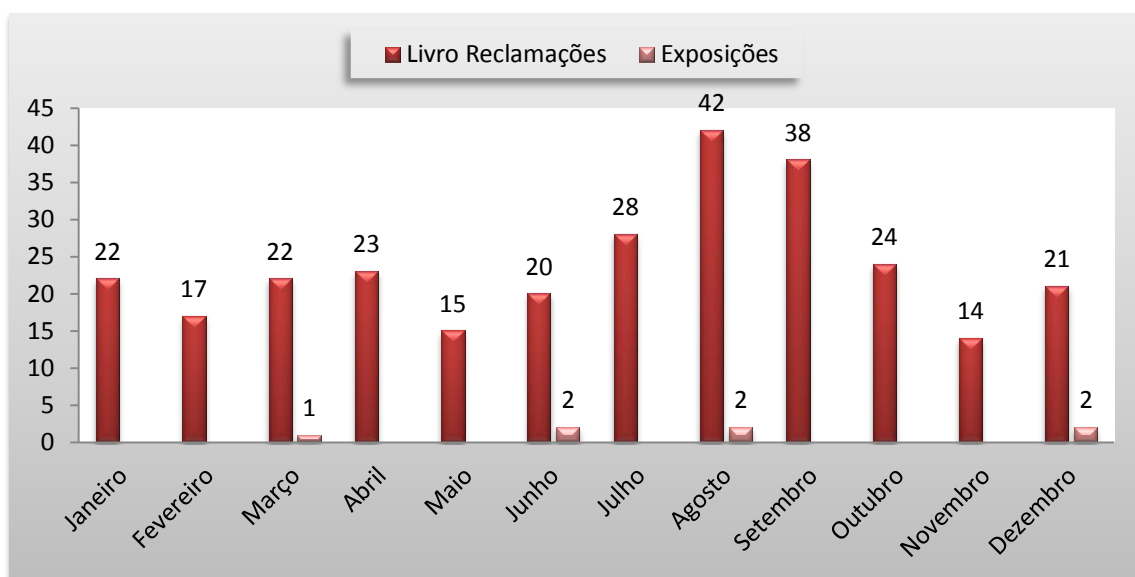
Gráfico 26 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região LVT



Ano	Semestre	Livro reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1	76	5	283
	2	185	17	
2007	1	912	40	1983
	2	995	36	
2008	1	2350	49	4612
	2	2172	41	
2009	1	2617	55	5339
	2	2609	58	
2010	1	2771	27	5302
	2	2473	31	
2011	1	2860	52	5487
	2	2519	56	
2012	1	2552	14	4680
	2	2075	39	
2013	1	2248	34	4457
	2	2147	28	
Total Geral		31561	582	32143

Tabela 27 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região LVT

Gráfico 27 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2013- Região LVT

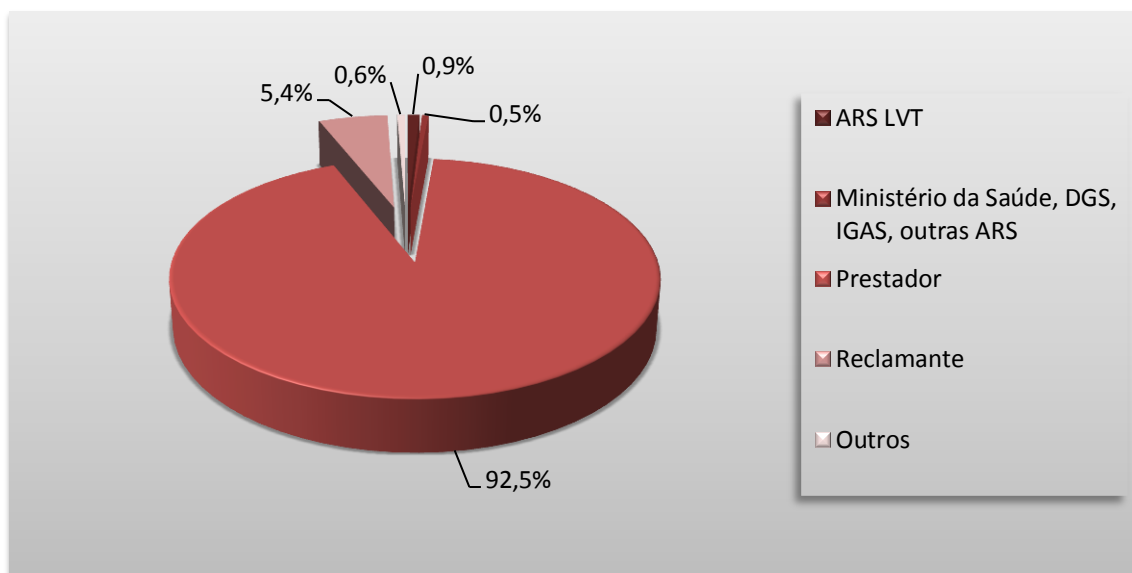


2.3.2 Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região LVT

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Centro	1	-	1	0,02%
ARS LVT	40	2	42	0,94%
ASAE	6	2	8	0,18%
Autarquias Locais	-	1	1	0,02%
DECO	2	-	2	0,04%
DGS	12	5	17	0,38%
IGAS	1	-	1	0,02%
Ministério da Saúde	2	2	4	0,09%
Prestador	4111	11	4122	92,48%
Reclamante	203	39	242	5,43%
Outro	17	-	17	0,38%
Total Geral	4395	62	4457	100%

Tabela 28 – Proveniência das reclamações – Região LVT

Gráfico 28 – Proveniência das reclamações – Região LVT

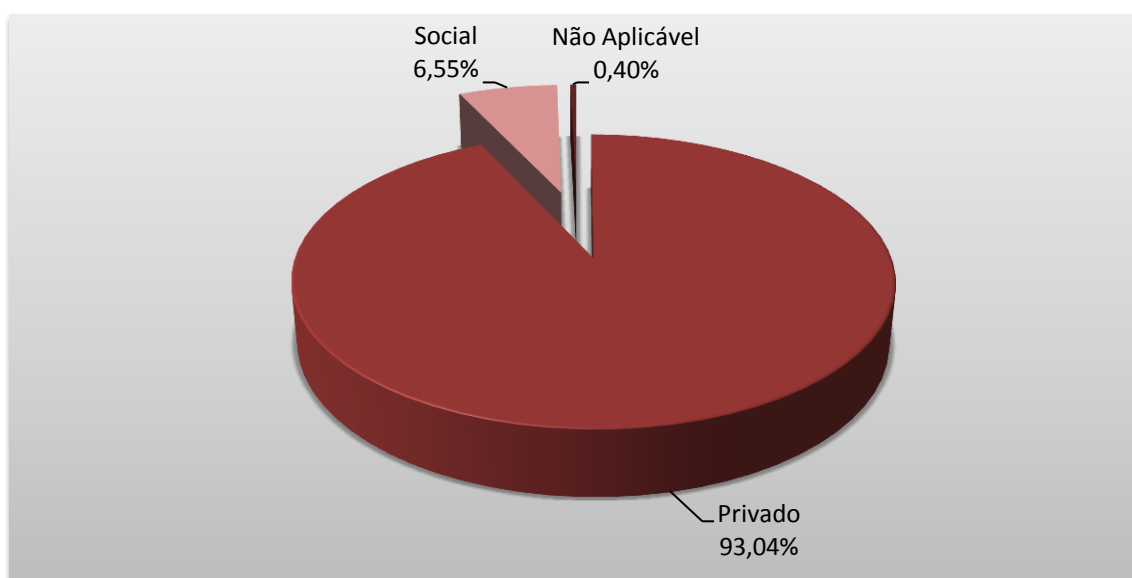


2.3.3 Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região LVT

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	4088	59	4147	93,0%
Social	289	3	292	6,6%
Não Aplicável	18	-	18	0,40%
Total Geral	4395	62	4457	100%

Tabela 29 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – LVT

Gráfico 29 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – LVT

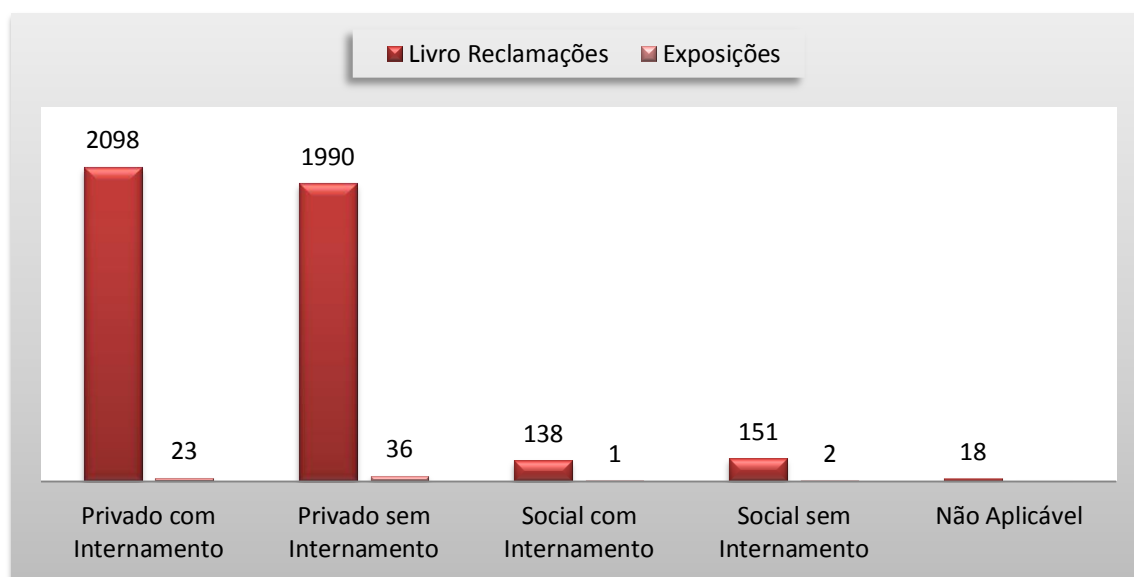


2.3.4 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região LVT

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	2098	23	2121	47,6%
Privado sem Internamento	1990	36	2026	45,5%
Social com Internamento	138	1	139	3,1%
Social sem Internamento	151	2	153	3,4%
Não Aplicável	18	-	18	0,4%
Total Geral	4395	62	4457	100,0%

Tabela 30 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – LVT

Gráfico 30 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – LVT

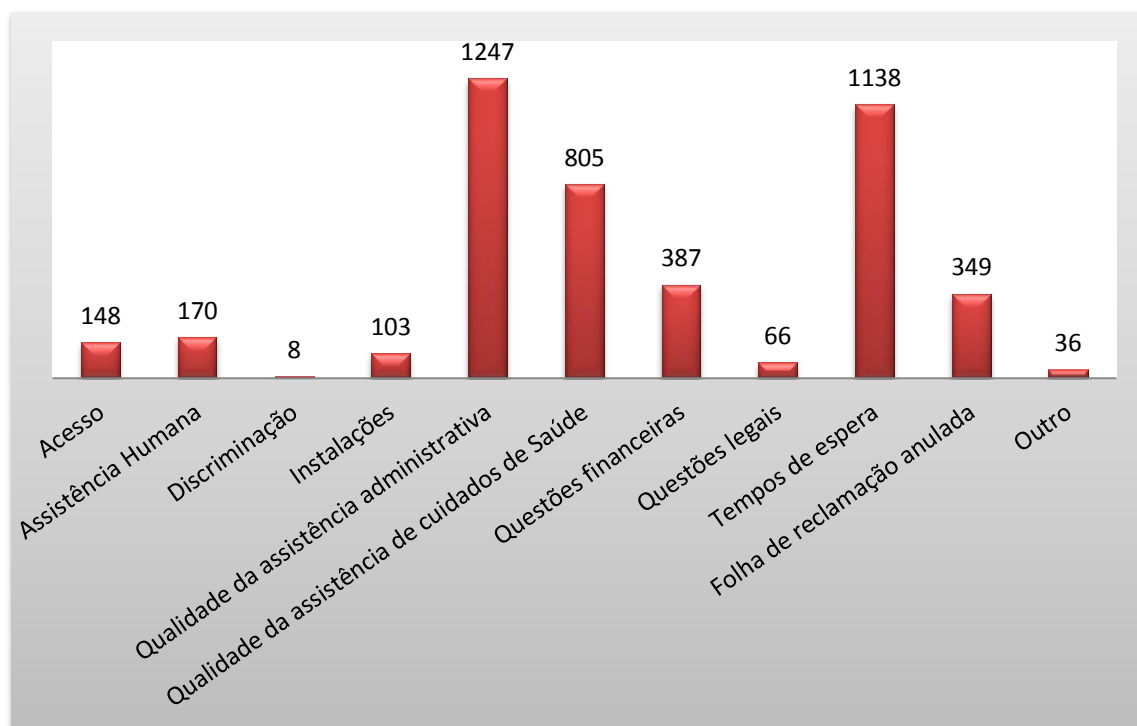


2.3.5 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região LVT

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	147	1	148	3,3%
Assistência humana	167	3	170	3,8%
Discriminação	8	-	8	0,2%
Instalações	102	1	103	2,3%
Qualidade da assistência administrativa	1245	2	1247	28,0%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	764	41	805	18,1%
Questões financeiras	380	7	387	8,7%
Questões legais	63	3	66	1,5%
Tempos de espera	1135	3	1138	25,5%
Folha de reclamação anulada	349	-	349	7,8%
Outro	35	1	36	0,8%
Total Geral	4395	62	4457	100,0%

Tabela 31 – Reclamações recebidas por assunto – LVT

Gráfico 31 – Reclamações recebidas por assunto – LVT



2.3.6 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região LVT

Assunto Visado	Privado	Social	Não Aplicável	Total
Acesso	135	13	-	148
Assistência humana	158	12	-	170
Discriminação	7	1	-	8
Instalações	96	7	-	103
Qualidade da assistência administrativa	1149	96	2	1247
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	740	65	-	805
Questões financeiras	379	8	-	387
Questões legais	61	5	-	66
Tempos de espera	1082	56	-	1138
Folha de reclamação anulada	310	23	16	349
Outro	30	6	-	36
Total Geral	4147	292	18	4457

Tabela 32 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – LVT

Gráfico 32 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – LVT

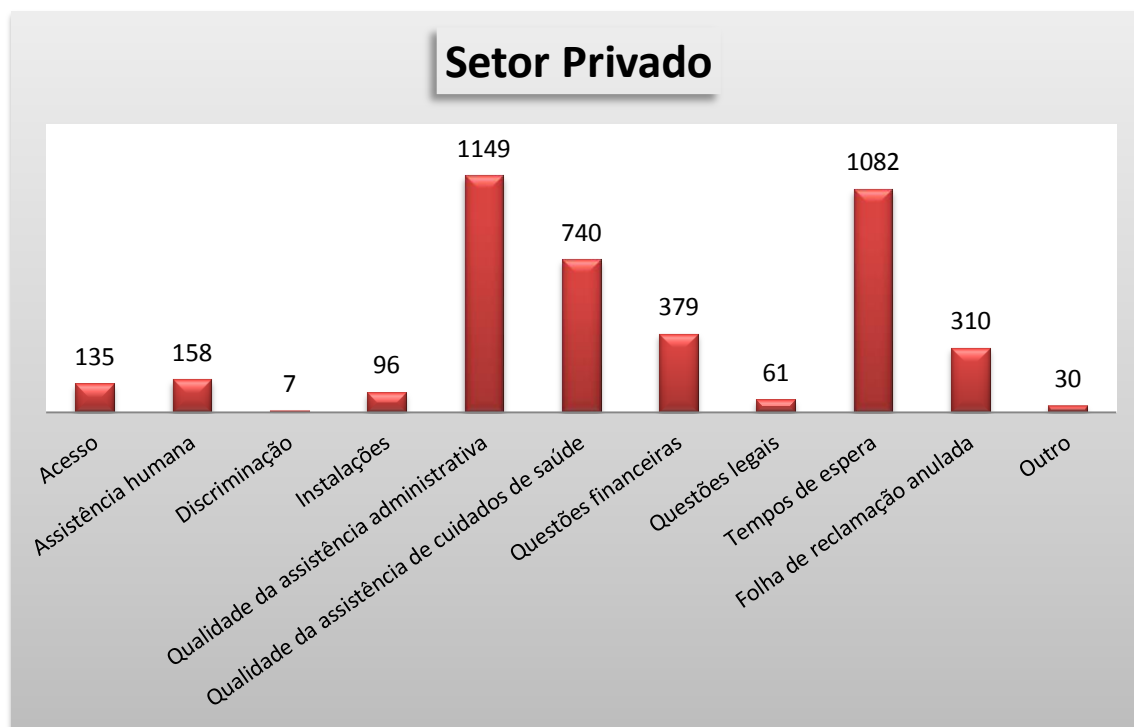
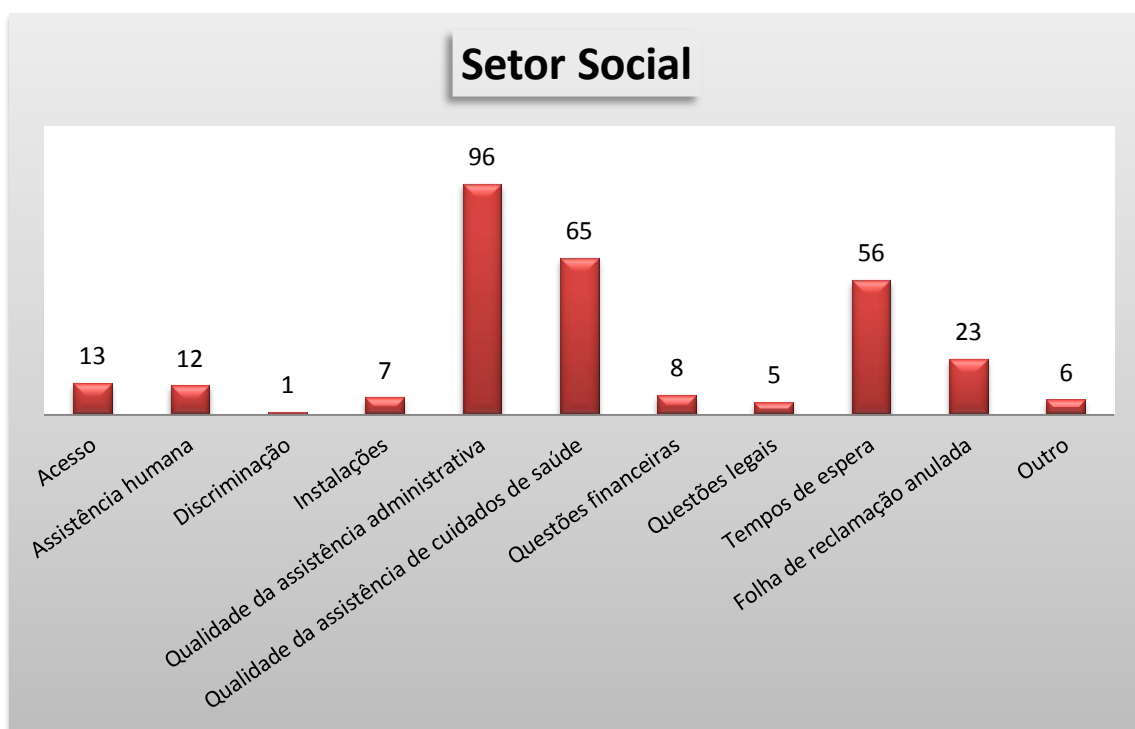


Gráfico 33 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – LVT



2.3.7 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região LVT

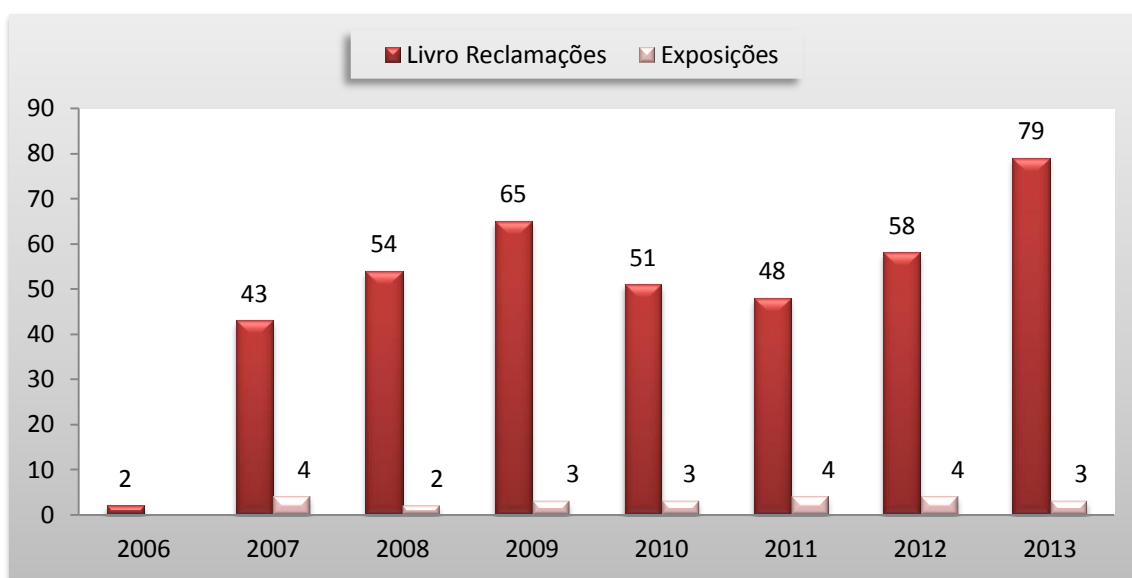
Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Não Aplicável	Total
Acesso	63	72	9	4	-	148
Assistência humana	82	76	6	6	-	170
Discriminação	6	1	1	-	-	8
Instalações	50	46	3	4	-	103
Qualidade da assistência administrativa	532	617	40	56	2	1247
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	309	431	38	27	-	805
Questões financeiras	193	186	-	8	-	387
Questões legais	17	44	2	3	-	66
Tempos de espera	635	447	21	35	-	1138
Folha de reclamação anulada	219	91	16	7	16	349
Outro	15	15	3	3	-	36
Total Geral	2121	2026	139	153	18	4457

Tabela 33 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – LVT

2.4 Região Alentejo

2.4.1 Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Alentejo

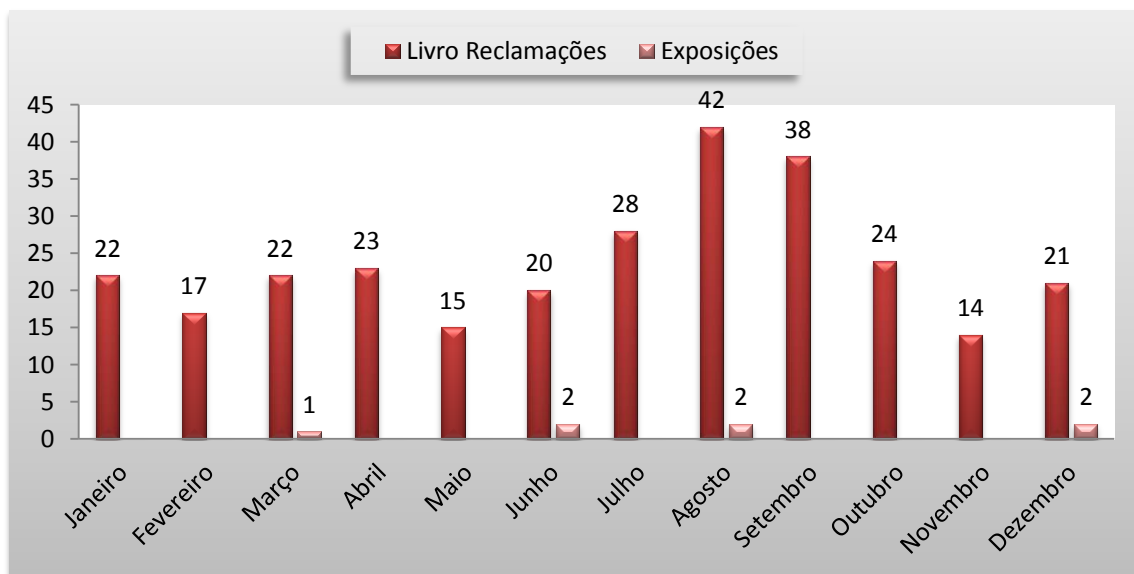
Gráfico 34 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Alentejo



Ano	Semestre	Livre reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1	-	-	2
	2	2	-	
2007	1	14	1	47
	2	29	3	
2008	1	31	0	56
	2	23	2	
2009	1	33	2	68
	2	32	1	
2010	1	25	1	54
	2	26	2	
2011	1	12	1	52
	2	36	3	
2012	1	31	3	62
	2	27	1	
2013	1	45	1	82
	2	34	2	
Total Geral		400	23	423

Tabela 34 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Alentejo

Gráfico 35 – Evolução mensal de reclamações recebidas em 2013- Região Alentejo

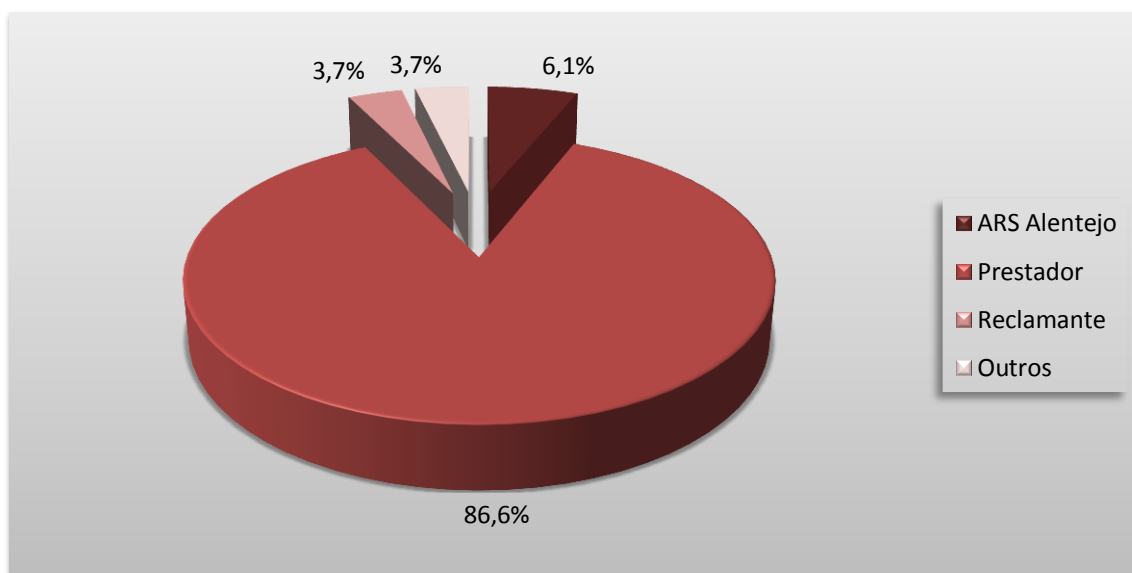


2.4.2 Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Alentejo

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	3	2	5	6,1%
Prestador	71		71	86,6%
Reclamante	3		3	3,7%
Outro	2	1	3	3,7%
Total Geral	79	3	82	100%

Tabela 35 – Proveniência das reclamações – Região Alentejo

Gráfico 36 – Proveniência das reclamações – Região Alentejo

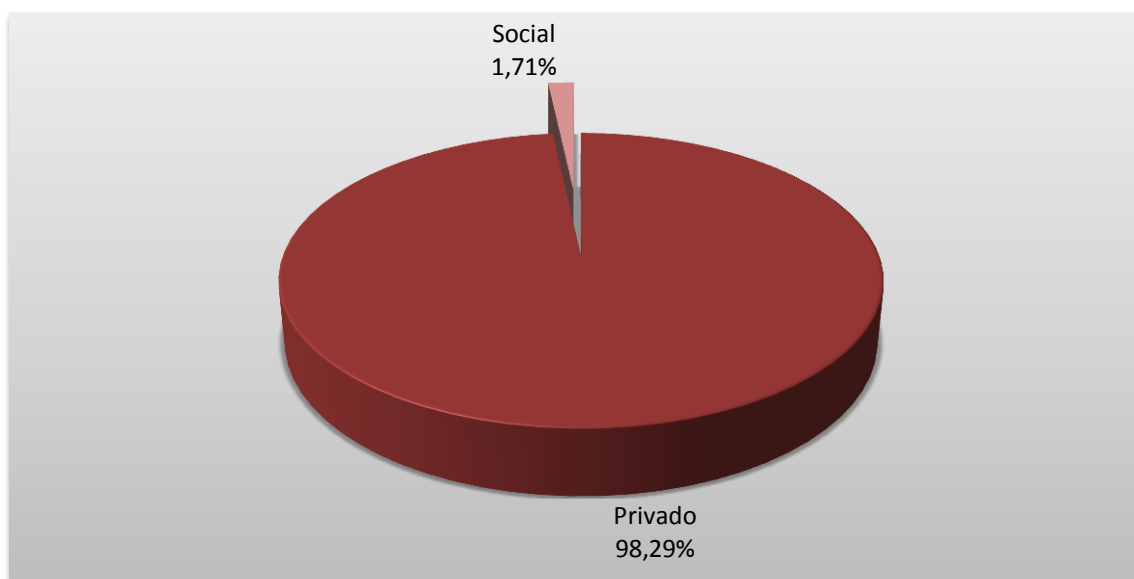


2.4.3 Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Alentejo

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	70	3	73	89,0%
Social	8	-	8	9,8%
Não Aplicável	1	-	1	1,22%
Total Geral	79	3	82	100%

Tabela 36 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Alentejo

Gráfico 37 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Alentejo

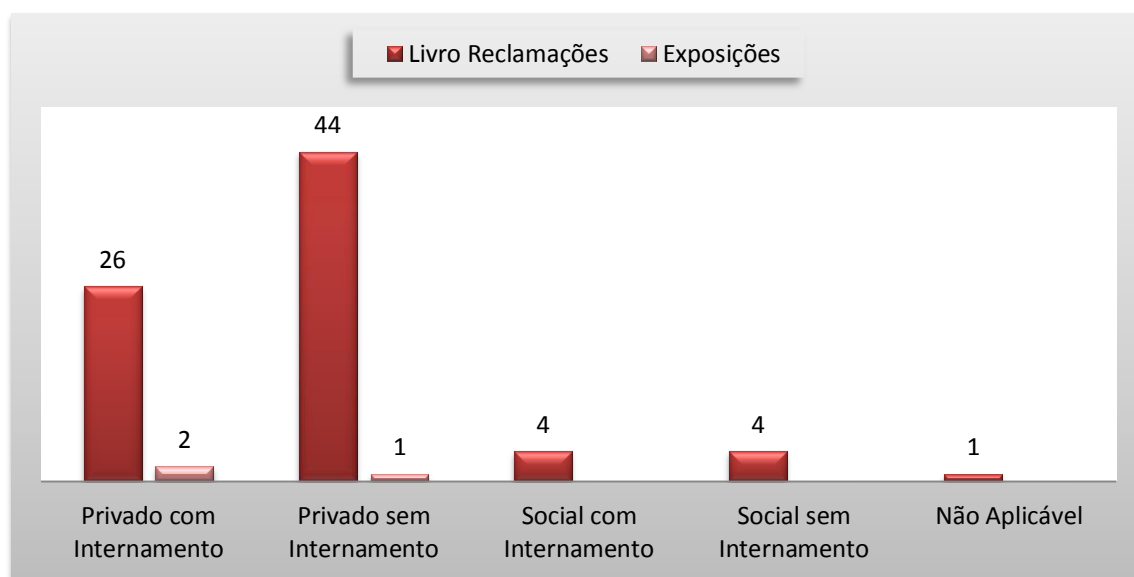


2.4.4 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Alentejo

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	26	2	28	34,1%
Privado sem Internamento	44	1	45	54,9%
Social com Internamento	4	-	4	4,9%
Social sem Internamento	4	-	4	4,9%
Não Aplicável	1	-	1	1,2%
Total Geral	79	3	82	100,0%

Tabela 37 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Alentejo

Gráfico 38 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Alentejo

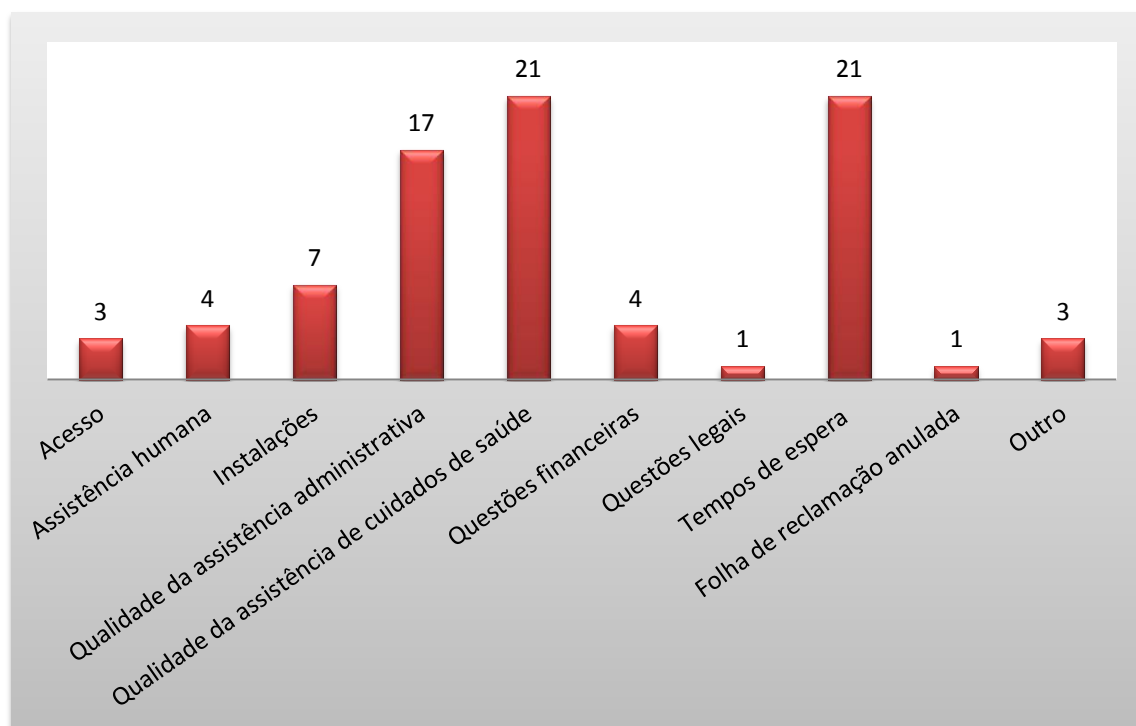


2.4.5 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Alentejo

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	3	-	3	3,7%
Assistência humana	4	-	4	4,9%
Instalações	7	-	7	8,5%
Qualidade da assistência administrativa	17	-	17	20,7%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	18	3	21	25,6%
Questões financeiras	4	-	4	4,9%
Questões legais	1	-	1	1,2%
Tempos de espera	21	-	21	25,6%
Folha de reclamação anulada	1	-	1	1,2%
Outro	3	-	3	3,7%
Total Geral	79	3	82	100,0%

Tabela 38 – Reclamações recebidas por assunto – Alentejo

Gráfico 39 – Reclamações recebidas por assunto – Alentejo



2.4.6 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Alentejo

Assunto Visado	Privado	Social	Não Aplicável	Total
Acesso	3	-	-	3
Assistência humana	3	1	-	4
Instalações	7	-	-	7
Qualidade da assistência administrativa	16	1	-	17
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	16	5	-	21
Questões financeiras	4	-	-	4
Questões legais	1	-	-	1
Tempos de espera	21	-	-	21
Folha de reclamação anulada		-	1	1
Outro	2	1	-	3
Total Geral	73	8	1	82

Tabela 39 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Alentejo

Gráfico 40 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Alentejo

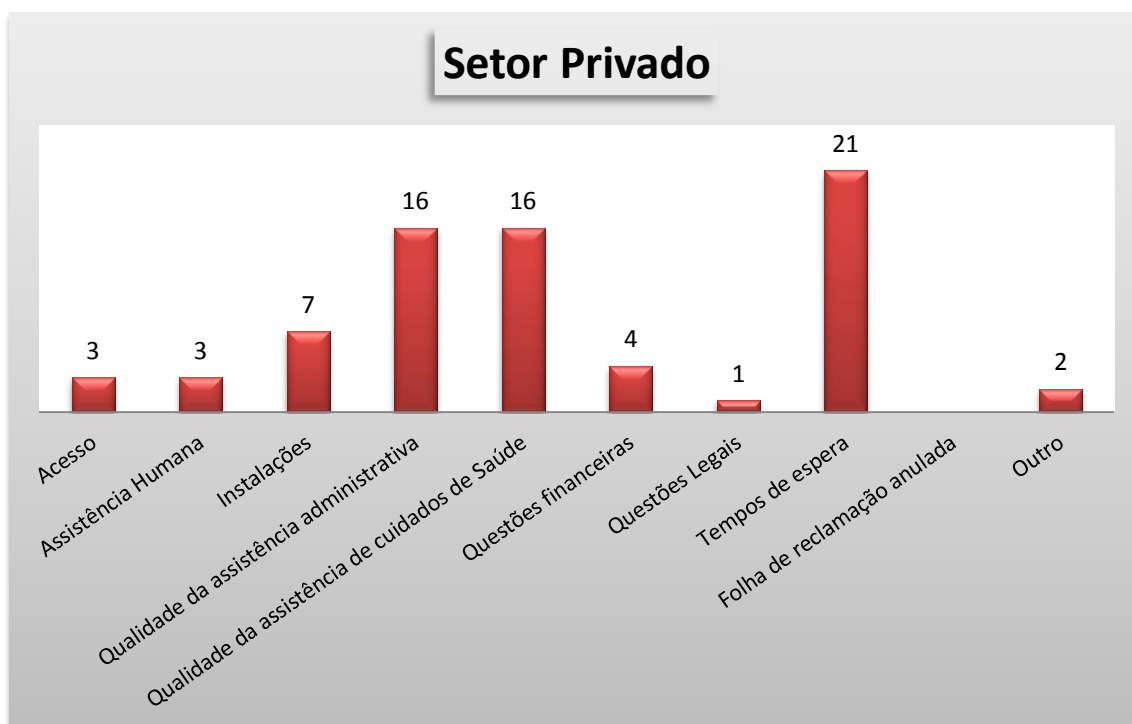
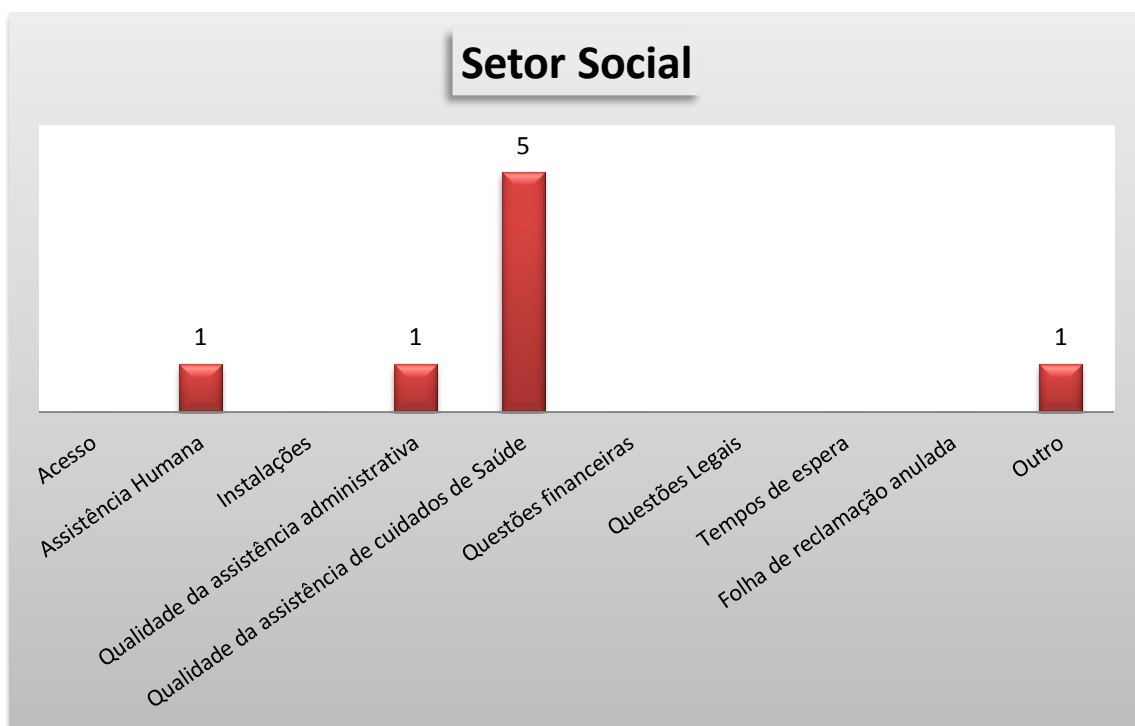


Gráfico 41 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Alentejo



2.4.7 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Alentejo

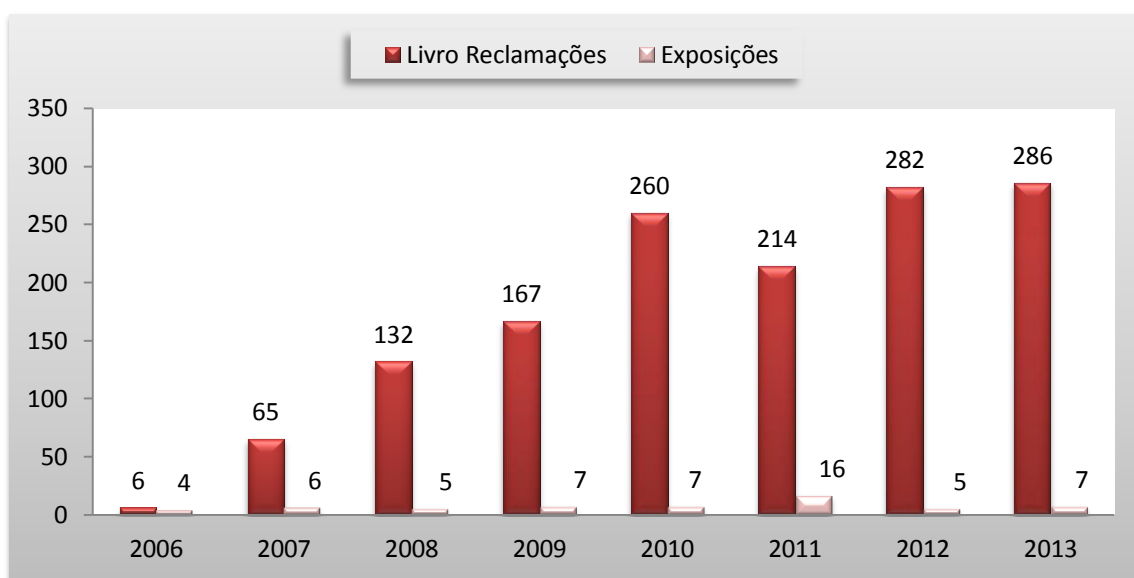
Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Não Aplicável	Total
Acesso	1	2	-	-	-	3
Assistência humana	2	1	-	1	-	4
Instalações	1	6	-	-	-	7
Qualidade da assistência administrativa	8	8	-	1	-	17
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	4	12	3	2	-	21
Questões financeiras	1	3	-	-	-	4
Questões legais	-	1	-	-	-	1
Tempos de espera	11	10	-	-	-	21
Folha de reclamação anulada	-	-	-	-	1	1
Outro	-	2	1	-	-	3
Total Geral	28	45	4	4	1	82

Tabela 40 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Alentejo

2.5 Região Algarve

2.5.1 Evolução do volume de reclamações recebidas - Prestadores da região Algarve

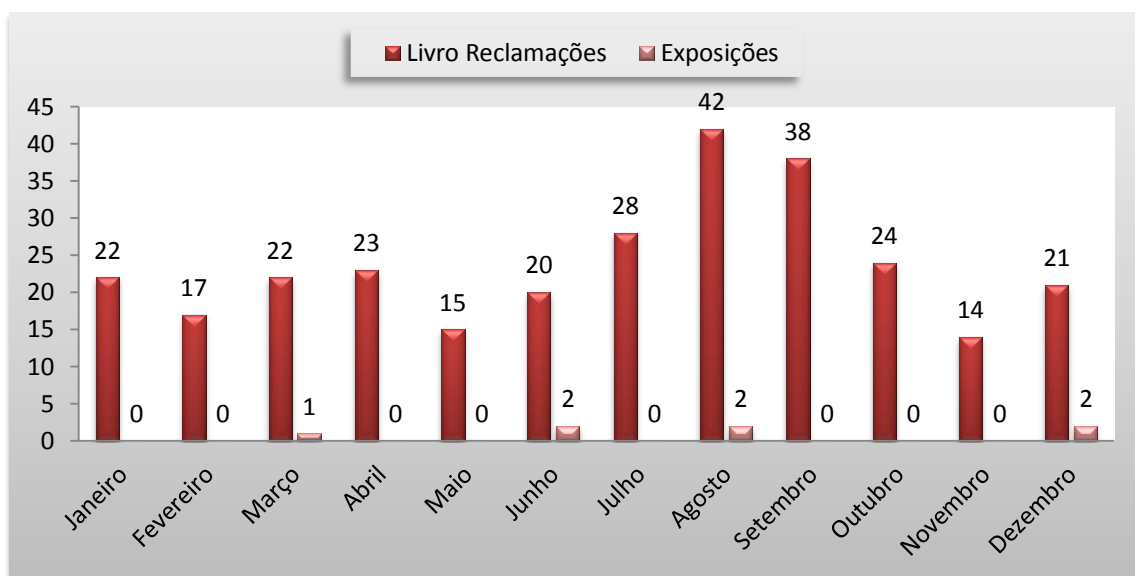
Gráfico 42 – Evolução anual de reclamações recebidas - Região Algarve



Ano	Semestre	Livro reclamações	Exposições	Total/Ano
2006	1	4	1	10
	2	2	3	
2007	1	29	2	71
	2	36	4	
2008	1	63	2	137
	2	69	3	
2009	1	79	5	174
	2	88	2	
2010	1	109	1	267
	2	151	6	
2011	1	116	5	230
	2	98	11	
2012	1	141	2	287
	2	141	3	
2013	1	119	3	293
	2	167	4	
Total Geral		1412	57	1469

Tabela 41 – Evolução semestral de reclamações recebidas - Região Algarve

Gráfico 43 – Evolução mensal de reclamações recebidas em 2013- Região Algarve

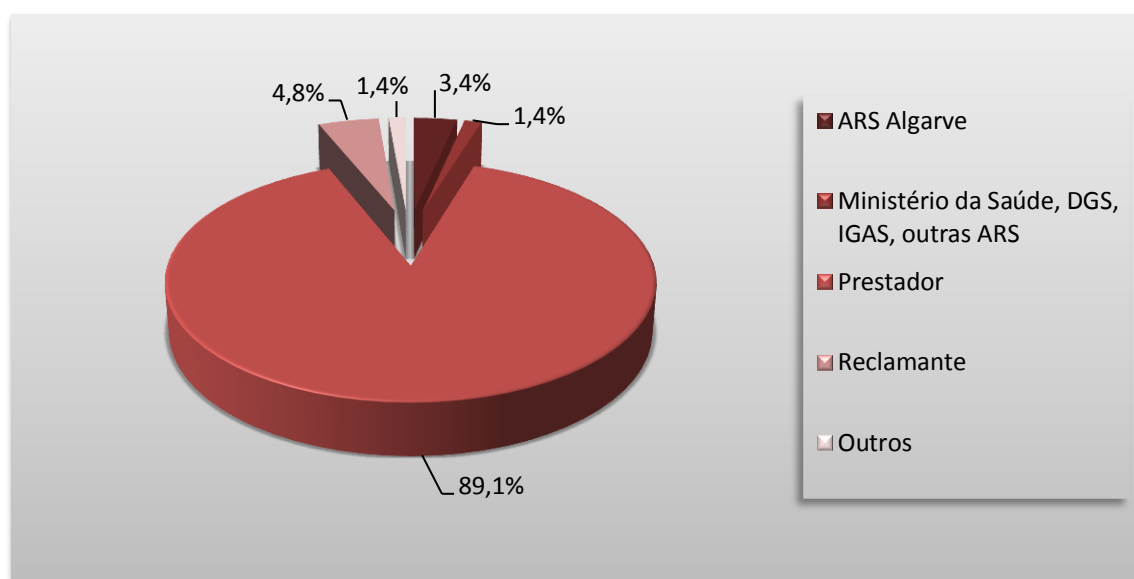


2.5.2 Proveniência das reclamações recebidas em 2013 – Prestadores da região Algarve

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Algarve	8	2	10	3,4%
ARS LVT	1		1	0,3%
DGS	1	2	3	1,0%
Prestador	261		261	89,1%
Reclamante	12	2	14	4,8%
Outro	3	1	4	1,4%
Total Geral	286	7	293	100%

Tabela 42 – Proveniência das reclamações – Região Algarve

Gráfico 44 – Proveniência das reclamações – Região Algarve

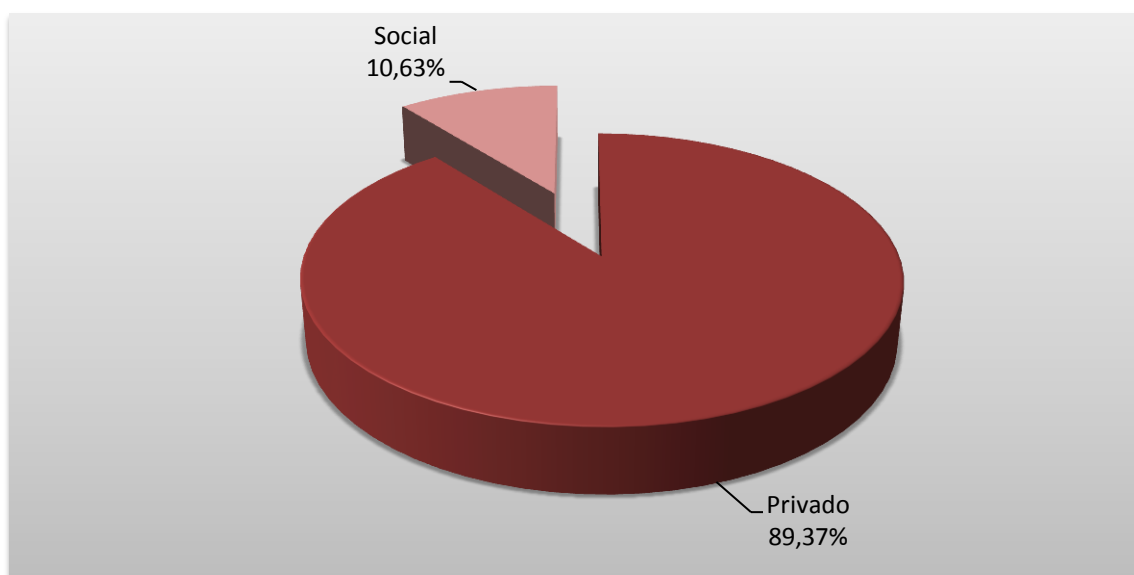


2.5.3 Reclamações recebidas em 2013 por natureza jurídica do prestador – Região Algarve

Setor	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	281	7	288	98,3%
Social	5		5	1,7%
Total Geral	286	7	293	100%

Tabela 43 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Algarve

Gráfico 45 – Reclamações recebidas por natureza jurídica do prestador – Algarve



2.5.4 Reclamações recebidas em 2013 por tipo de prestador – Região Algarve

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	123	2	125	42,7%
Privado sem Internamento	158	5	163	55,6%
Social com Internamento	4	-	4	1,4%
Social sem Internamento	1	-	1	0,3%
Total Geral	286	7	293	100,0%

Tabela 44 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

Gráfico 46 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

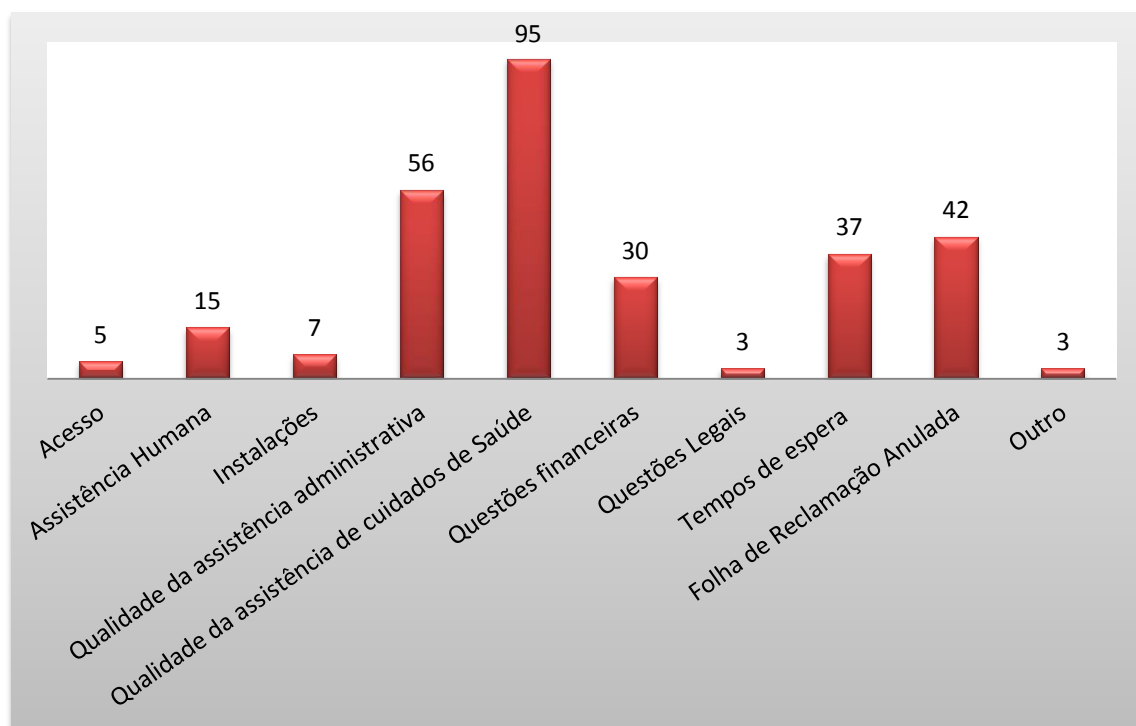


2.5.5 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado – Região Algarve

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	5	-	5	1,7%
Assistência humana	15	-	15	5,1%
Instalações	7	-	7	2,4%
Qualidade da assistência administrativa	54	2	56	19,1%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	90	5	95	32,4%
Questões financeiras	30	-	30	10,2%
Questões legais	3	-	3	1,0%
Tempos de espera	37	-	37	12,6%
Folha de reclamação anulada	42	-	42	14,3%
Outro	3	-	3	1,0%
Total Geral	286	7	293	100,0%

Tabela 45 – Reclamações recebidas por assunto – Algarve

Gráfico 47 – Reclamações recebidas por assunto – Algarve



2.5.6 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e natureza jurídica do prestador – Região Algarve

Assunto Visado	Privado	Social	Total
Acesso	4	1	5
Assistência humana	14	1	15
Instalações	7	-	7
Qualidade da assistência administrativa	56	-	56
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	93	2	95
Questões financeiras	29	1	30
Questões legais	3	-	3
Tempos de espera	37	-	37
Folha de reclamação anulada	42	-	42
Outro	3	-	3
Total Geral	288	5	293

Tabela 46 – Reclamações recebidas por assunto e natureza jurídica – Algarve

Gráfico 48 – Reclamações recebidas por assunto no setor privado – Algarve

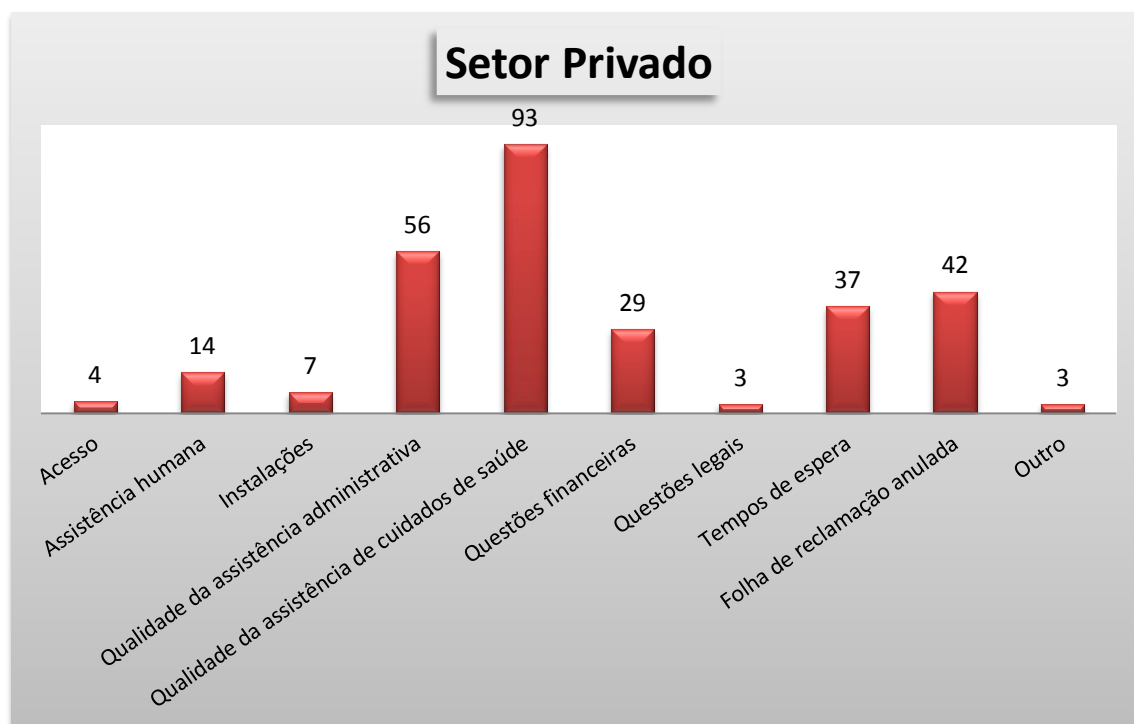


Gráfico 49 – Reclamações recebidas por assunto no setor social – Algarve



2.5.7 Reclamações recebidas em 2013 por assunto visado e tipo de prestador – Região Algarve

Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total
Acesso	2	2	1	-	5
Assistência humana	4	10	1	-	15
Instalações	1	6	-	-	7
Qualidade da assistência administrativa	17	39	-	-	56
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	37	56	2	-	95
Questões financeiras	12	17	-	1	30
Questões legais	-	3	-	-	3
Tempos de espera	22	15	-	-	37
Folha de reclamação anulada	28	14	-	-	42
Outro	2	1	-	-	3
Total Geral	125	163	4	1	293

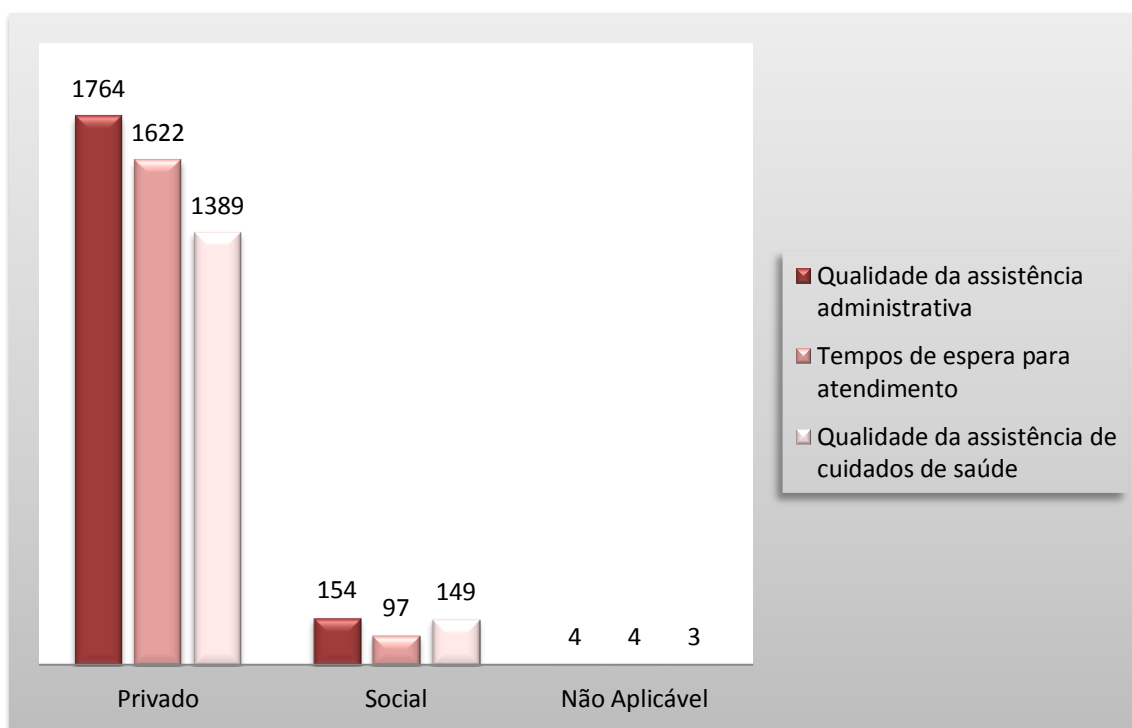
Tabela 47 – Reclamações recebidas por assunto e tipo de prestador – Algarve

3. Assuntos mais visados nas reclamações de 2013

Assunto Visado	Livro de Reclamações	Exposições	Total	% (total ano)
Qualidade da assistência administrativa	1913	9	1922	25,6%
Tempos de espera para atendimento	1720	3	1723	22,9%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	1464	77	1541	20,5%
Total			5186	68,9%
Total ano			7522	100%

Tabela 48 – Assuntos mais visados - reclamações de 2013

Gráfico 50 – Assuntos mais visados em 2013, por natureza jurídica do prestador



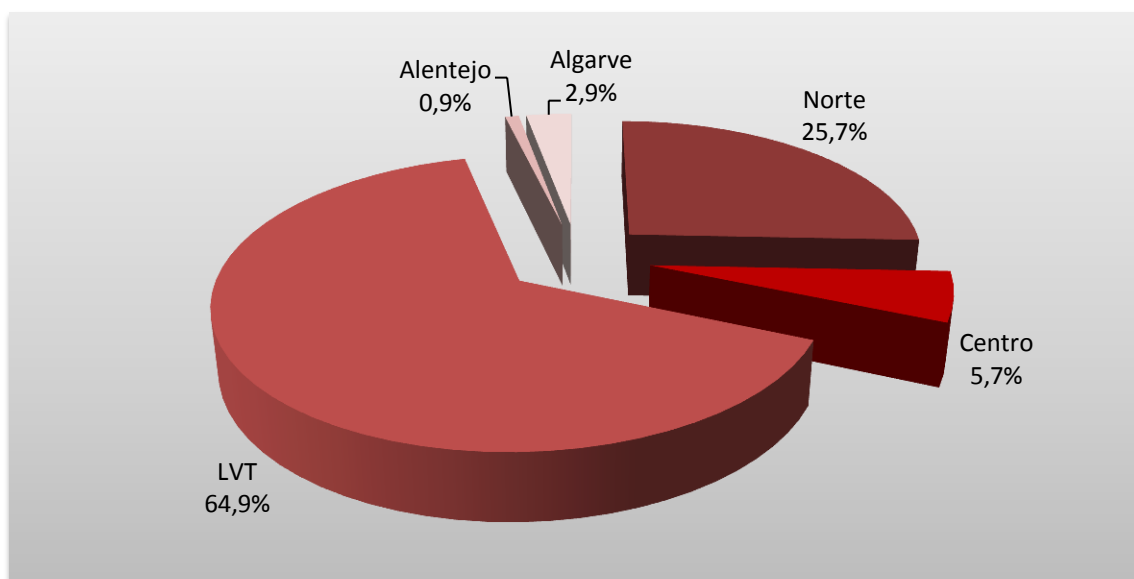
3.1 Qualidade da Assistência Administrativa

3.1.1 Reclamações sobre *Qualidade da Assistência Administrativa* em 2013, por região de saúde

Região	N.º Processos	%
Norte	493	25,7%
Centro	109	5,7%
LVT	1247	64,9%
Alentejo	17	0,9%
Algarve	56	2,9%
Total	1922	100,0%

Tabela 49 – Qualidade da assistência administrativa, por região

Gráfico 51 – Qualidade da assistência administrativa, por região

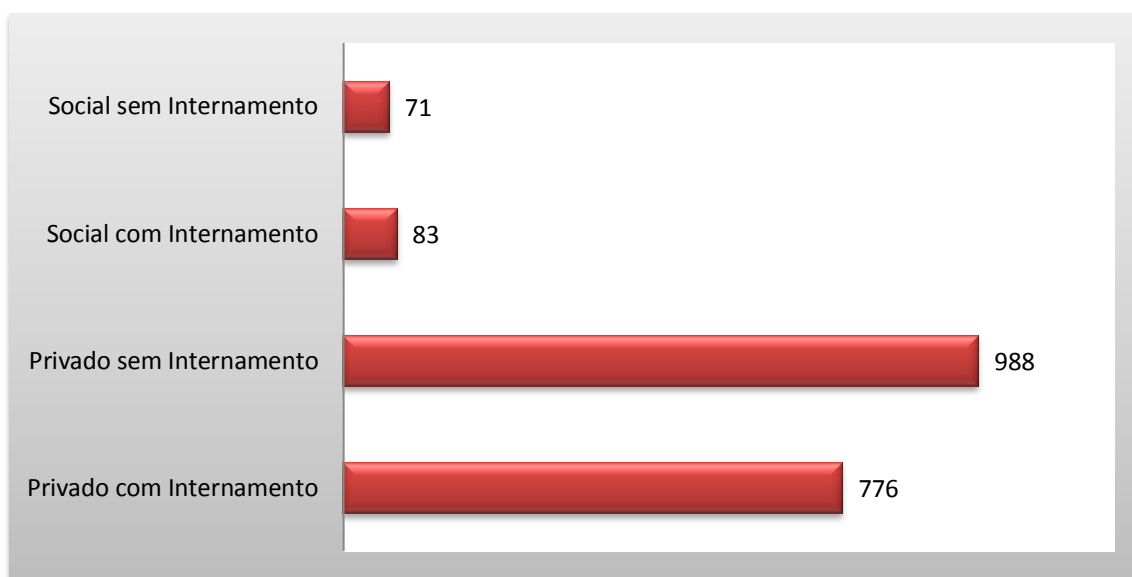


3.1.2 Reclamações sobre Qualidade da Assistência Administrativa em 2013, por tipo de prestador

Tipo de Prestador	N.º processos	%
Privado com Internamento	776	40,4%
Privado sem Internamento	988	51,4%
Social com Internamento	83	4,3%
Social sem Internamento	71	3,7%
Não Aplicável	4	0,2%
Total	1922	100%

Tabela 50 – Qualidade da assistência administrativa, por tipo de prestador

Gráfico 52 – Qualidade da assistência administrativa, por tipo de prestador

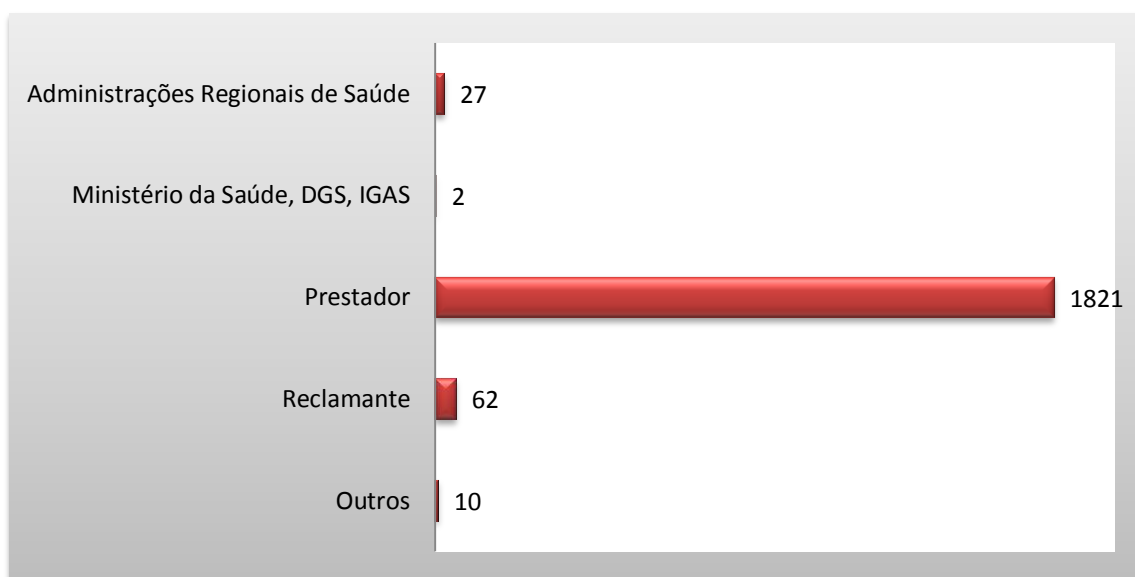


3.1.3 Proveniência das reclamações de 2013 sobre *Qualidade da Assistência Administrativa*

Proveniência	N.º Processos	%
Administrações Regionais de Saúde	27	1,4%
Ministério da Saúde, DGS, IGAS	2	0,1%
Prestador	1821	94,7%
Reclamante	62	3,2%
Outros	10	0,5%
Total	1922	100%

Tabela 51 – Qualidade da assistência administrativa - proveniência

Gráfico 53 – Qualidade da assistência administrativa - proveniência



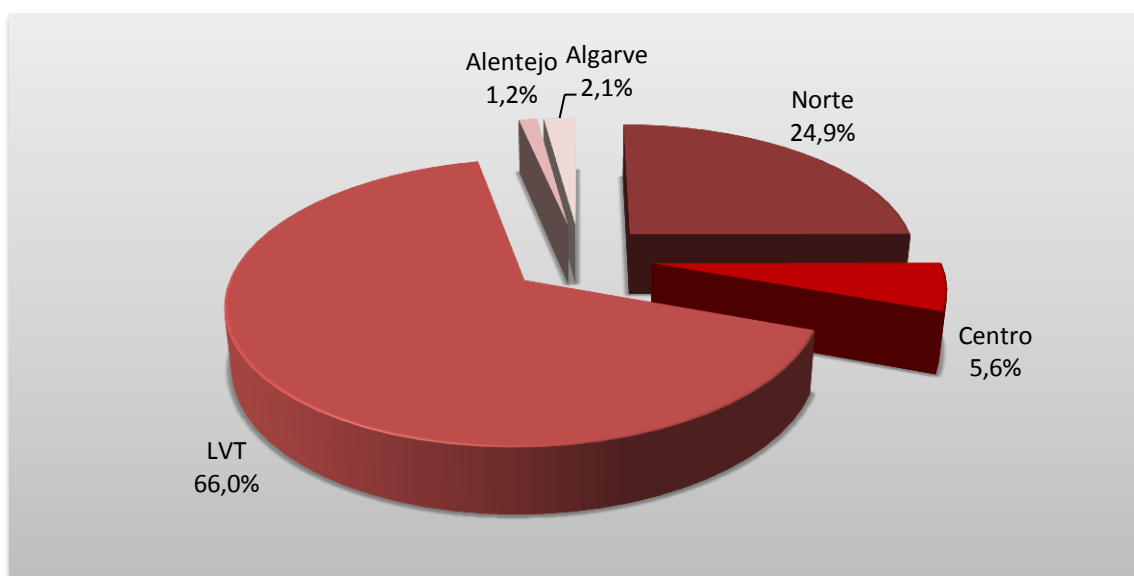
3.2 Tempos de Espera para Atendimento

3.2.1 Reclamações sobre *Tempos de Espera para Atendimento* em 2013, por região de saúde

Região	N.º Processos	%
Norte	429	24,9%
Centro	96	5,6%
LVT	1138	66,0%
Alentejo	21	1,2%
Algarve	37	2,1%
Não Aplicável	2	0,1%
Total	1723	100,0%

Tabela 52 – Tempos de espera para atendimento, por região

Gráfico 54 – Tempos de espera para atendimento, por região

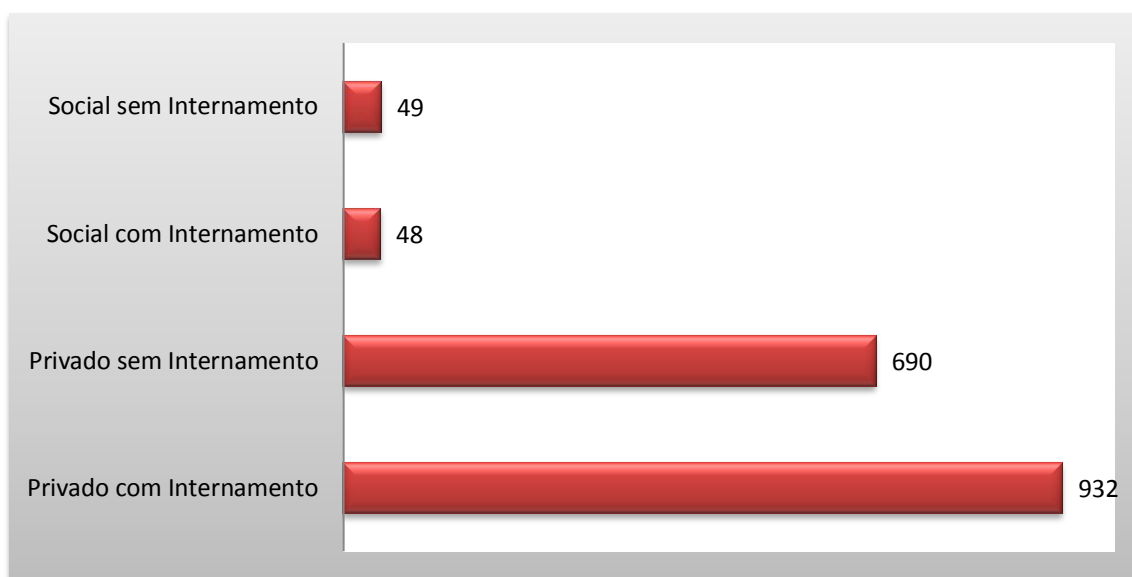


3.2.2 Reclamações sobre *Tempos de Espera para Atendimento* em 2013, por tipo de prestador

Tipo de Prestador	N.º processos	%
Privado com Internamento	932	54,1%
Privado sem Internamento	690	40,0%
Social com Internamento	48	2,8%
Social sem Internamento	49	2,8%
Não Aplicável	4	0,2%
Total	1723	100%

Tabela 53 – Tempos de espera para atendimento, por tipo de prestador

Gráfico 55 – Tempos de espera para atendimento, por tipo de prestador

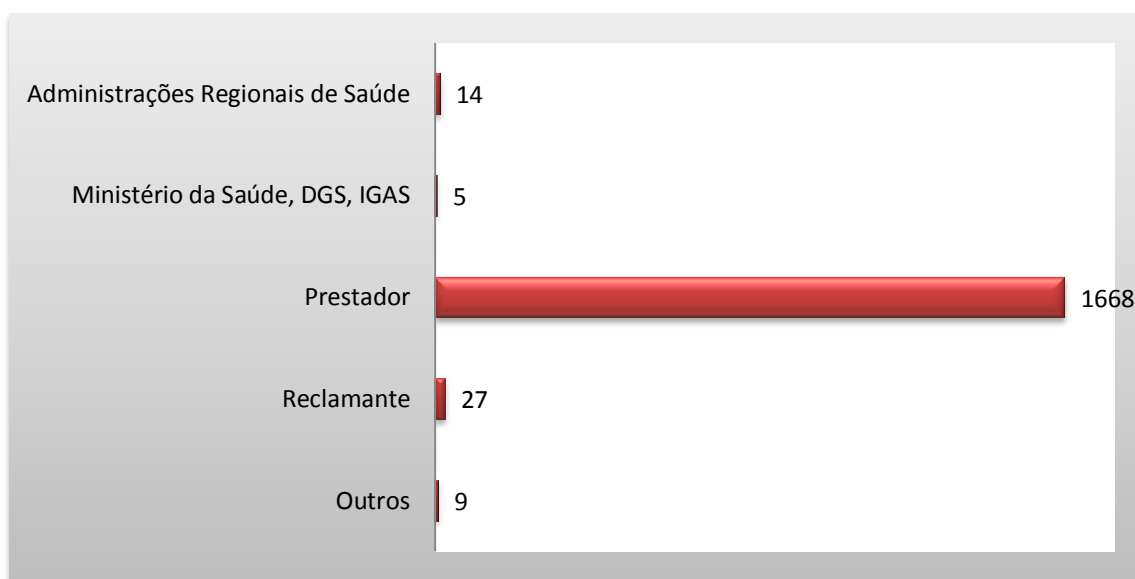


3.2.3 Proveniência das reclamações de 2013 sobre *Tempos de Espera para Atendimento*

Proveniência	N.º Processos	%
Administrações Regionais de Saúde	14	0,8%
Ministério da Saúde, DGS, IGAS	5	0,3%
Prestador	1668	96,8%
Reclamante	27	1,6%
Outros	9	0,5%
Total	1723	100%

Tabela 54 – Tempos de espera para atendimento - proveniência

Gráfico 56 – Tempos de espera para atendimento - proveniência



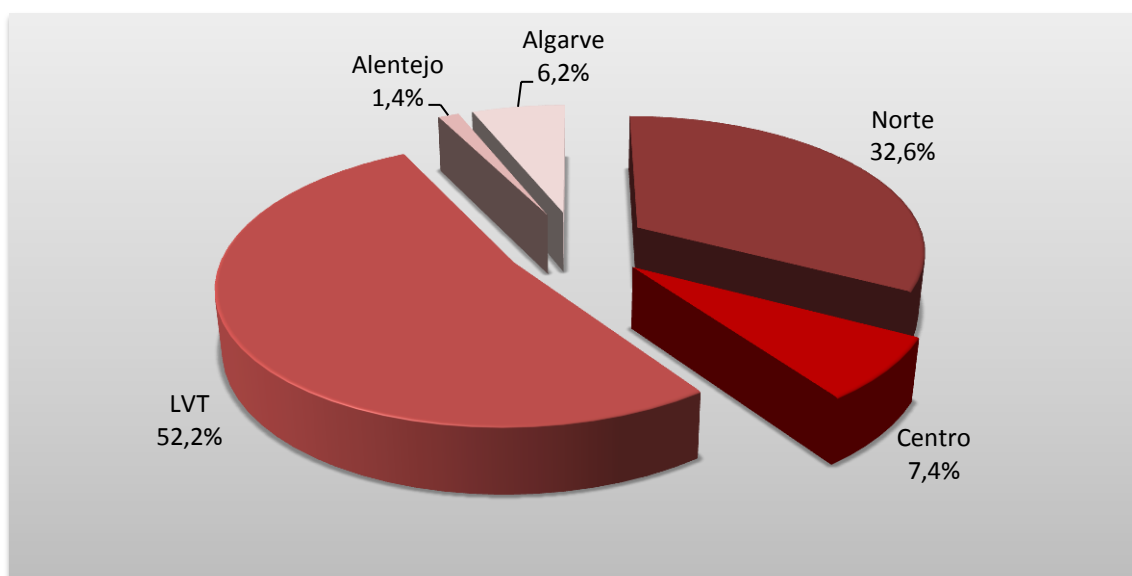
3.3 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

3.3.1 Reclamações sobre *Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde* em 2013, por região de saúde

Região	N.º Processos	%
Norte	503	32,6%
Centro	114	7,4%
LVT	805	52,2%
Alentejo	21	1,4%
Algarve	95	6,2%
Não Aplicável	3	0,2%
Total	1541	100,0%

Tabela 55 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por região

Gráfico 57 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por região

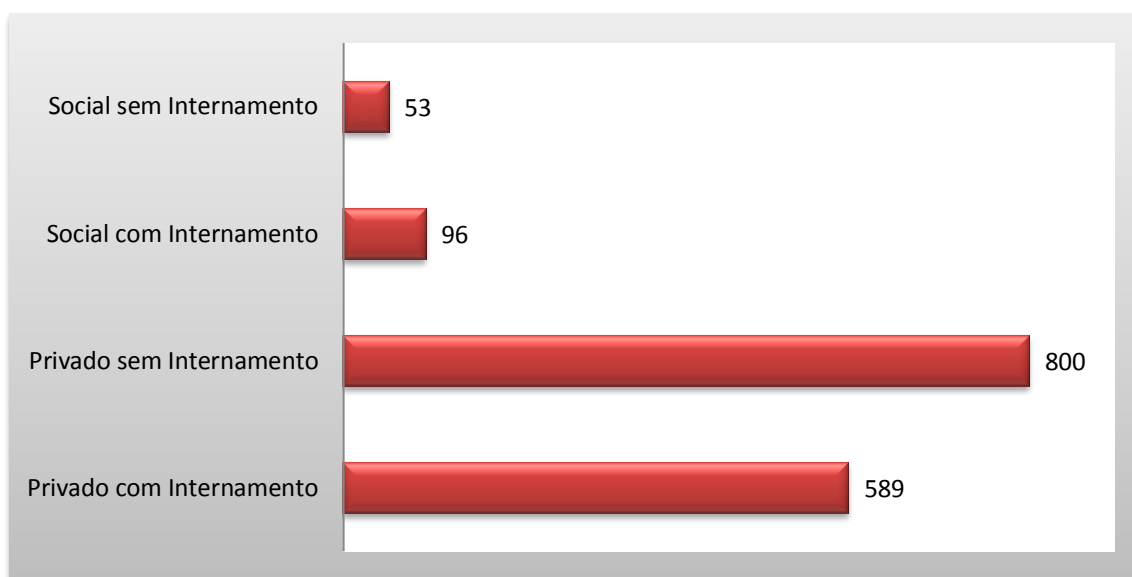


3.3.2 Reclamações sobre *Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde* em 2013, por tipo de prestador

Tipo de Prestador	N.º processos	%
Privado com Internamento	589	38,2%
Privado sem Internamento	800	51,9%
Social com Internamento	96	6,2%
Social sem Internamento	53	3,4%
Não Aplicável	3	0,2%
Total	1541	100%

Tabela 56 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por tipo de prestador

Gráfico 58 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde, por tipo de prestador

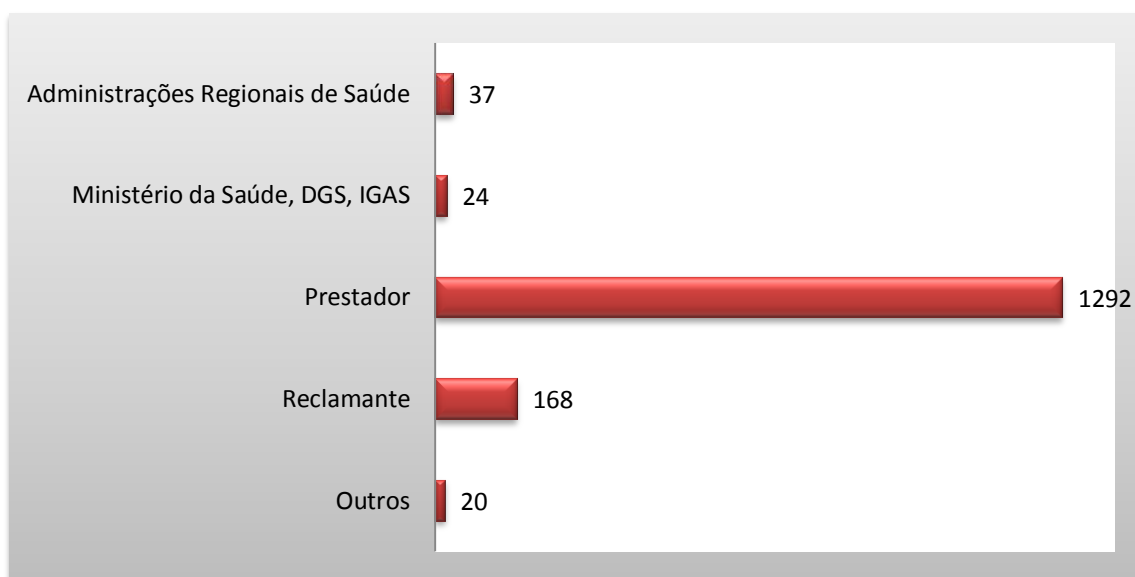


3.3.3 Proveniência das reclamações de 2013 sobre *Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde*

Proveniência	N.º Processos	%
Administrações Regionais de Saúde	37	2,4%
Ministério da Saúde, DGS, IGAS	24	1,6%
Prestador	1292	83,8%
Reclamante	168	10,9%
Outros	20	1,3%
Total	1541	100%

Tabela 57 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde - proveniência

Gráfico 59 – Qualidade da assistência de cuidados de saúde - proveniência

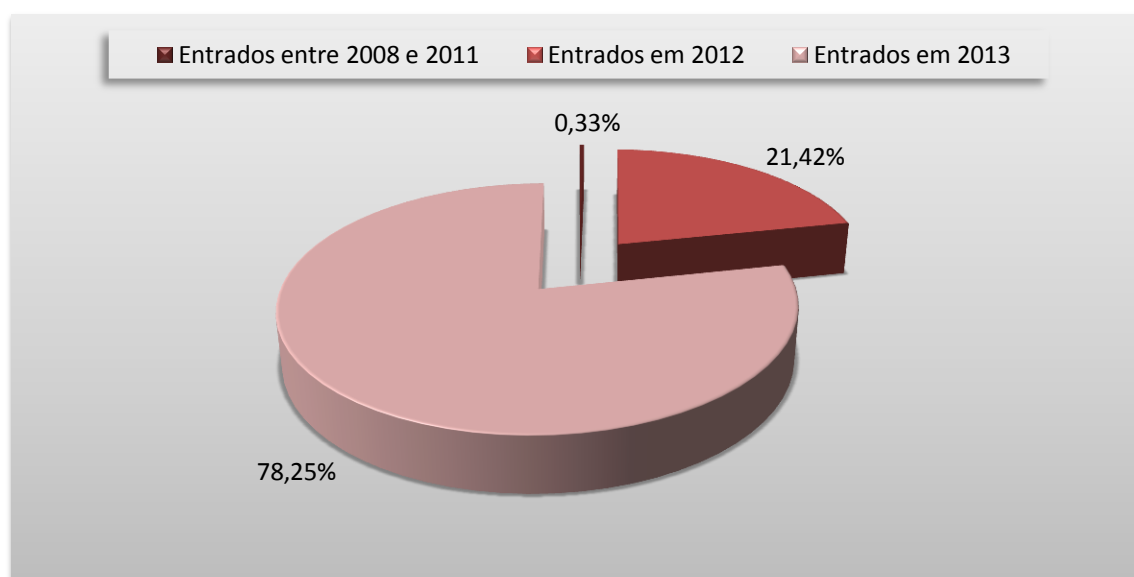


4. Arquivamentos no ano de 2013

Resultado do Arquivamento	Ano de entrada na ERS						Total	%
	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
Arquivamento liminar	-	-	-	-	15	782	797	9,8%
Arquivamento sumário	5	10	4	4	1420	5182	6625	81,4%
Com sugestão de melhoria	-	-	-	-	7	5	12	0,1%
Garantia de medidas corretivas	-	-	-	-	81	147	228	2,8%
Pretensão atendida	-	-	-	-	8	21	29	0,4%
Sem fundamento	-	-	-	-	1	-	1	0,0%
Situação ultrapassada	1	1	-	-	24	52	78	1,0%
Transferência externa	-	1	-	1	169	166	337	4,1%
Originou processo de inquérito	-	-	-	-	19	17	36	0,4%
Total Geral	6	12	4	5	1744	6372	8143	100%

Tabela 58 - Processos REC arquivados durante o ano de 2013

Gráfico 60 – Processos terminados durante o ano de 2013



4.1 Processos entrados na ERS entre 2008 e 2011 terminados durante o ano de 2013

Resultado do Arquivamento	N.º Processos	%
Arquivamento sumário	23	85,2%
Situação ultrapassada	2	7,4%
Transferência externa	2	7,4%
Total Geral	27	100%

Tabela 59 - Processos entrados entre 2008 e 2011 terminados durante o ano de 2013

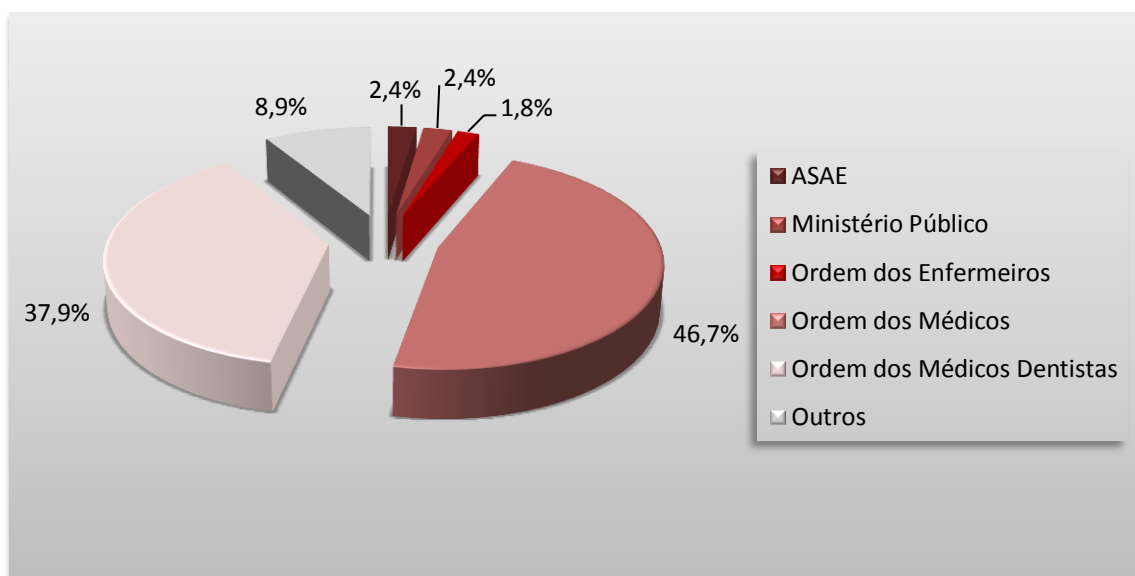
Ambos os processos objeto de transferência externa foram encaminhados para a Ordem dos Médicos

4.2 Processos entrados na ERS em 2012 terminados durante o ano de 2013

Resultado do Arquivamento	N.º Processos	%
Arquivamento liminar	15	0,9%
Arquivamento sumário	1420	81,4%
Com sugestão de melhoria	7	0,4%
Garantia de medidas corretivas	81	4,6%
Pretensão atendida	8	0,5%
Sem fundamento	1	0,1%
Situação ultrapassada	24	1,4%
Transferência externa	169	9,7%
Originou processo de inquérito	19	1,1%
Total Geral	1744	100%

Tabela 60 - Processos de 2012 terminados em 2013

Gráfico 61 – Destinatários das transferências externas em 2013 de processos de 2012

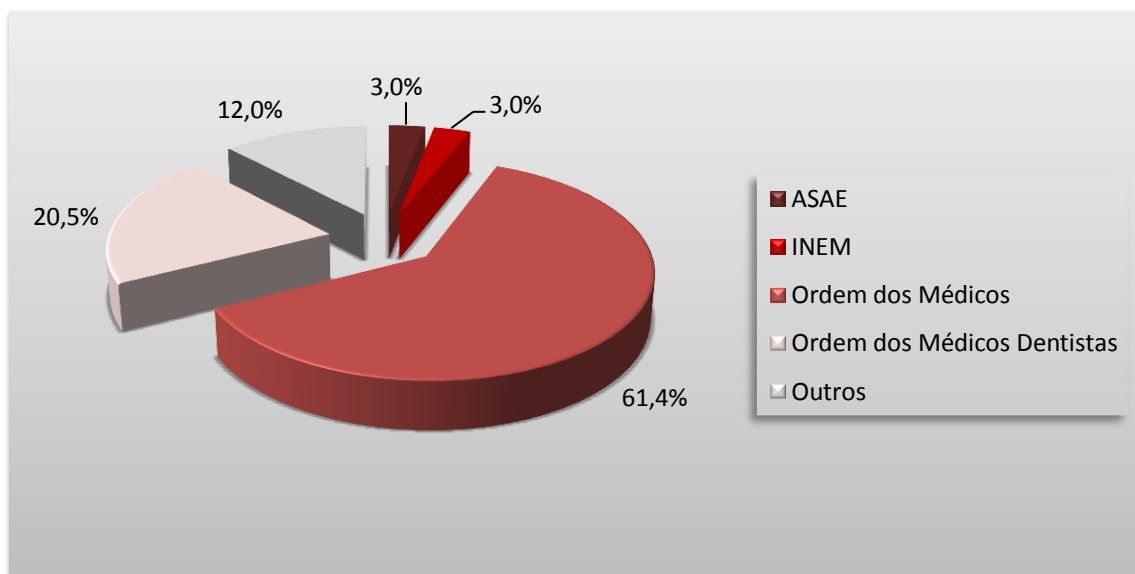


4.3 Processos de 2013 terminados durante o ano de 2013

Resultado do Arquivamento	N.º Processos	%
Arquivamento liminar	782	12,3%
Arquivamento sumário	5182	81,3%
Com sugestão de melhoria	5	0,1%
Garantia de medidas corretivas	147	2,3%
Pretensão atendida	21	0,3%
Situação Ultrapassada	52	0,8%
Transferência Externa	166	2,6%
Originou processo de inquérito	17	0,3%
Total Geral	6372	100,0%

Tabela 61 - Processos de 2013 terminados durante o ano de 2013

Gráfico 62 – Destinatários das transferências externas em 2013 de processos de 2013



Índice Remissivo (Arquivamentos)

Arquivamento liminar

Foi constatado tratar-se de 2ª via de processo já examinado e tratado pelos serviços da ERS. **ou** Tratou-se de situação em que a folha do Livro de Reclamações continha menção, expressa pelo reclamante, de pretender desistir da mesma. **ou** A informação constante da exposição não continha elementos que permitissem o seu cabal tratamento.

Arquivamento sumário

Foi considerado que a situação não era suscetível de atuação regulatória acrescida.

Com sugestão de melhoria

O objeto da reclamação mereceu por parte da ERS a emissão de uma sugestão de melhoria da qualidade dos serviços à entidade reclamada.

Garantia de medidas corretivas

Houve garantia, por parte do prestador, de que seriam adotadas medidas corretivas/preventivas que evitem a repetição da situação.

Pretensão atendida

Após as diligências efetuadas pela ERS, a vontade do utente foi ouvida e atendida.

Reclamação sem fundamento

Foi constatada a inexistência de matéria suscetível de determinar a intervenção da ERS.

Situação ultrapassada

Foi constatado que a situação originadora da queixa em apreço foi ultrapassada.

Transferência externa

A exposição versava sobre assunto que não cabia nas competências regulatórias da ERS, tendo portanto sido reencaminhada para a entidade legalmente competente para tal.

Originou processo de inquérito

Foi considerado que o assunto revestia de especial gravidade, tornando-se necessária uma intervenção mais ativa por parte da ERS

.



ERS