

# Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano 2012

**Sector Privado e Social**

## Índice

1.	Retrato Estatístico .....	9
1.1	Panorama Geral Nacional .....	9
1.1.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
1.1.2	Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012 .....	10
1.1.3	Proveniência das reclamações recebidas .....	11
1.1.4	Reclamações recebidas por Região .....	12
1.1.5	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador .....	13
1.1.6	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador .....	14
1.1.7	Reclamações recebidas por Região e Natureza Jurídica do Prestador .....	15
1.1.8	Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador .....	15
1.1.9	Reclamações recebidas por Assunto Visado .....	16
1.1.10	Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado .....	17
1.1.11	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Natureza Jurídica do Prestador .....	17
1.1.12	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador .....	19
2.	Regiões de Saúde .....	20
2.1	Região Norte .....	20
2.1.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte .....	20
2.1.2	Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	21
2.1.3	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Norte .....	22
2.1.4	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte .....	23
2.1.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte .....	24
2.1.6	Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Norte .....	25
2.1.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Norte .....	26
2.2	Região Centro .....	27
2.2.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro .....	27
2.2.2	Proveniência das reclamações recebidas – Centro .....	28
2.2.3	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro .....	29
2.2.4	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro .....	30
2.2.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	31
2.2.6	Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro .....	32
2.2.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Centro .....	33
2.3	Região LVT .....	34
2.3.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT .....	34
2.3.2	Proveniência das reclamações recebidas – LVT .....	35
2.3.3	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	36
2.3.4	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	37

2.3.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado – LVT.....	38
2.3.6	Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	39
2.3.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – LVT .....	40
2.4	Região Alentejo .....	41
2.4.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo.....	41
2.4.2	Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo.....	42
2.4.3	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo .....	43
2.4.4	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo .....	44
2.4.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Alentejo .....	45
2.4.6	Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo .....	46
2.4.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Alentejo.....	47
2.5	Região Algarve.....	48
2.5.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve .....	48
2.5.2	Proveniência das reclamações recebidas – Algarve .....	49
2.5.3	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve.....	50
2.5.4	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Algarve.....	51
2.5.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	52
2.5.6	Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve .....	53
2.5.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Algarve .....	54
3.	Assuntos mais visados nos Processos de Reclamação .....	55
3.1	Qualidade da Assistência Administrativa.....	56
3.1.1	Qualidade da Assistência Administrativa, por Região .....	56
3.1.2	Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador .....	57
3.1.3	Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência Administrativa .....	58
3.2	Tempo de Espera Superior a 1 hora .....	59
3.2.1	Tempo de Espera Superior a 1 hora, por Região.....	59
3.2.2	Tempo de Espera Superior a uma hora, por Tipo de Prestador.....	60
3.2.3	Proveniência dos Processos - Tempo de Espera Superior a 1 hora.....	61
3.3	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde .....	62
3.3.1	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região.....	62
3.3.2	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde por Tipo de Prestador .....	63
3.3.3	Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde.....	64
4.	Arquivamentos .....	65
4.1	Processos de 2009 terminados durante o ano de 2012 .....	66
4.2	Processos de 2010 terminados durante o ano de 2012 .....	66
4.3	Processos de 2011 terminados durante o ano de 2012 .....	67
4.4	Processos de 2012 terminados durante o ano de 2012 .....	68

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012.....	10
Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012 .....	11
Tabela 4 – Reclamações recebidas por Região.....	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 .....	17
Tabela 12 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador.....	19
Tabela 13 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte .....	20
Tabela 14 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	21
Tabela 15 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte.....	22
Tabela 16 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte .....	23
Tabela 17 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte.....	24
Tabela 18 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Norte.....	25
Tabela 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Norte .....	26
Tabela 20 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro .....	27
Tabela 21 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro.....	28
Tabela 22 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro .....	29
Tabela 23 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro .....	30
Tabela 24 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	31
Tabela 25 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Centro .....	32
Tabela 26 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Centro .....	33
Tabela 27 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT.....	34
Tabela 28 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT.....	35
Tabela 29 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	36
Tabela 30 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	37
Tabela 31 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT .....	38

Tabela 32 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	39
Tabela 33 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – LVT .....	40
Tabela 34 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo .....	41
Tabela 35 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo .....	42
Tabela 36 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo.....	43
Tabela 37 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo.....	44
Tabela 38 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo.....	45
Tabela 39 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo.....	46
Tabela 40 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Alentejo.....	47
Tabela 41 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve.....	48
Tabela 42 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve.....	49
Tabela 43 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve .....	50
Tabela 44 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve.....	51
Tabela 45 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	52
Tabela 46 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve .....	53
Tabela 47 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Algarve .....	54
Tabela 48 – Assuntos mais visados nos processos de reclamação.....	55
Tabela 49 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região.....	56
Tabela 50 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador.....	57
Tabela 51 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência .....	58
Tabela 52 – Tempo de Espera > 1 hora por Região .....	59
Tabela 53 – Tempo de Espera > 1 hora por Tipo de Prestador .....	60
Tabela 54 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência.....	61
Tabela 55 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região .....	62
Tabela 56 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador .....	63
Tabela 57 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência.....	64
Tabela 58 – Processos arquivados durante o ano de 2012.....	65
Tabela 59 – Processos de 2009 arquivados durante o ano de 2012 .....	66
Tabela 60 – Processos de 2010 arquivados durante o ano de 2012 .....	66
Tabela 61 – Processos de 2011 arquivados durante o ano de 2012 .....	67

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012 .....	10
Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012 .....	11
Gráfico 4 – Reclamações recebidas por Região.....	12
Gráfico 5 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador.....	13
Gráfico 6 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador.....	14
Gráfico 7 – Reclamações recebidas por Assunto Visado .....	16
Gráfico 8 – Reclamações recebidas de Prestadores Privados, por Assunto .....	18
Gráfico 9 – Reclamações recebidas de Prestadores Sociais, por Assunto .....	18
Gráfico 10 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte.....	20
Gráfico 11 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	21
Gráfico 12 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte.....	22
Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte .....	23
Gráfico 14 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte .....	24
Gráfico 15 – Reclamações recebidas, por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Norte.....	25
Gráfico 16 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Centro.....	27
Gráfico 17 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro.....	28
Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro .....	29
Gráfico 19 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro .....	30
Gráfico 20 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	31
Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro .....	32
Gráfico 22 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - LVT.....	34
Gráfico 23 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT.....	35
Gráfico 24 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	36
Gráfico 25 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	37
Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT .....	38
Gráfico 27 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT .....	39
Gráfico 28 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo .....	41
Gráfico 29 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo .....	42
Gráfico 30 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo.....	43
Gráfico 31 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo .....	44

Gráfico 32 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo .....	45
Gráfico 33 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Alentejo .....	46
Gráfico 34 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo .....	48
Gráfico 35 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve.....	49
Gráfico 36 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve .....	50
Gráfico 37 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve .....	51
Gráfico 38 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	52
Gráfico 39 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve .....	53
Gráfico 40 – Assuntos mais visados, por Natureza Jurídica dos Prestadores .....	55
Gráfico 41 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região.....	56
Gráfico 42 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador.....	57
Gráfico 43 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência .....	58
Gráfico 44 – Tempo de Espera > 1 hora, por Região .....	59
Gráfico 45 – Tempo de Espera > 1 hora, por Tipo de Prestador .....	60
Gráfico 46 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência.....	61
Gráfico 47 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região .....	62
Gráfico 48 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador .....	63
Gráfico 49 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência.....	64
Gráfico 50 – Processos arquivados durante o ano de 2012.....	65
Gráfico 51 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2011.....	67
Gráfico 52 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2012.....	68

## Índice de Abreviaturas

- SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações.
- ARS – Administração Regional de Saúde.
- AV – Processo de avaliação – reclamações/exposições com proveniência diferente da folha original do Livro de Reclamações.
- DGS – Direção Geral da Saúde.
- ROL – Reclamação Online – Reclamação proveniente do livro de reclamações existente no *site* da Entidade Reguladora da Saúde.
- LVT – Lisboa e Vale do Tejo.
- PCO – Processo de Contraordenação.
- INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica.
- ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- IGT – Inspeção Geral do Trabalho.

# 1. Retrato Estatístico

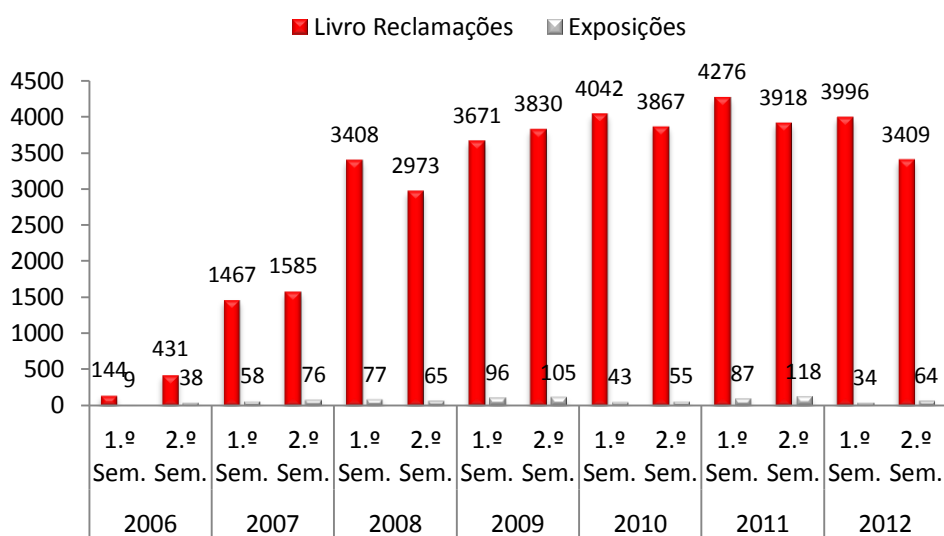
## 1.1 Panorama Geral Nacional

### 1.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	144	9	622
	2.º Sem.	431	38	
2007	1.º Sem.	1467	58	3186
	2.º Sem.	1585	76	
2008	1.º Sem.	3408	77	6523
	2.º Sem.	2973	65	
2009	1.º Sem.	3671	96	7702
	2.º Sem.	3830	105	
2010	1.º Sem.	4042	43	8007
	2.º Sem.	3867	55	
2011	1.º Sem.	4276	87	8399
	2.º Sem.	3918	118	
2012	1.º Sem.	3996	34	7503
	2.º Sem.	3409	64	
Total Geral		41017	925	41942

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

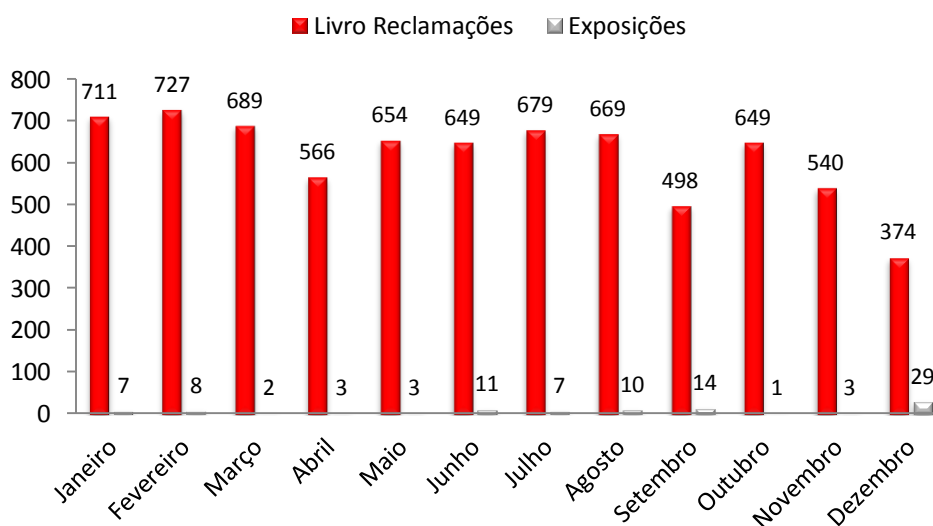


## 1.1.2 Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

Ano	Livro Reclamações	Exposições	Total
Janeiro	711	7	718
Fevereiro	727	8	735
Março	689	2	691
Abril	566	3	569
Maio	654	3	657
Junho	649	11	660
Julho	679	7	686
Agosto	669	10	679
Setembro	498	14	512
Outubro	649	1	650
Novembro	540	3	543
Dezembro	374	29	403
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>

Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

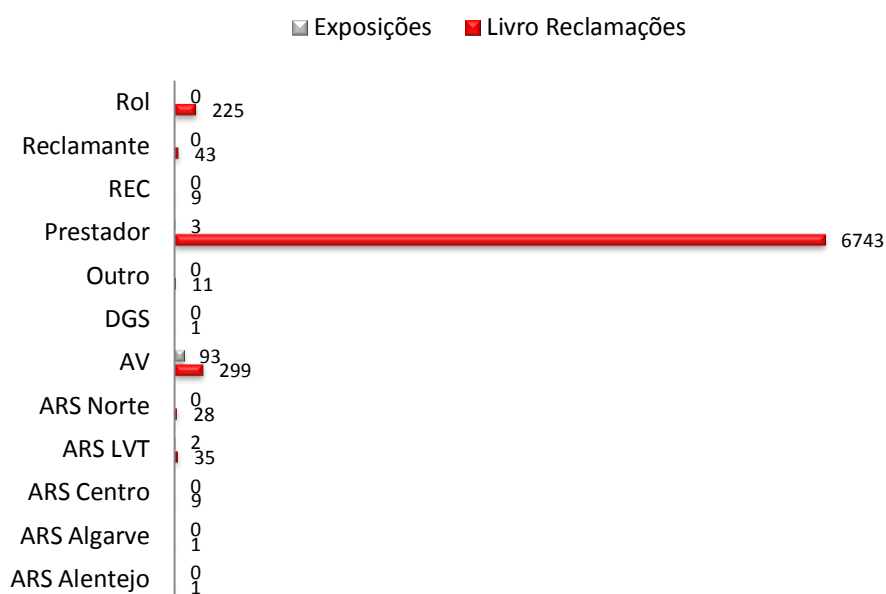


### 1.1.3 Proveniência das reclamações recebidas

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	1	0	1	0,0%
ARS Algarve	1	0	1	0,0%
ARS Centro	9	0	9	0,1%
ARS LVT	35	2	37	0,5%
ARS Norte	28	0	28	0,4%
AV	299	93	392	5,2%
DGS	1	0	1	0,0%
Outro	11	0	11	0,1%
Prestador	6743	3	6746	89,9%
REC	9	0	9	0,1%
Reclamante	43	0	43	0,6%
Rol <sup>1</sup>	225	0	225	3,0%
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012

Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012



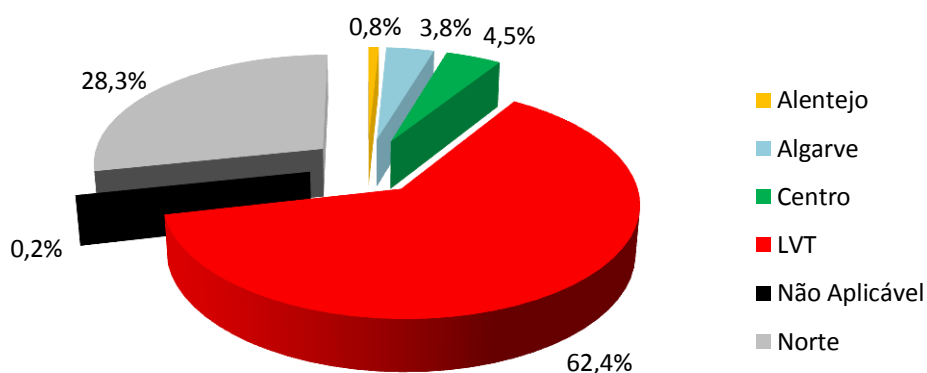
<sup>1</sup> Cf. Índice de Abreviaturas.

### 1.1.4 Reclamações recebidas por Região

Região de Saúde	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Alentejo	58	4	62	0,8%
Algarve	282	5	287	3,8%
Centro	330	4	334	4,5%
LVT	4627	53	4680	62,4%
Não Aplicável	13	2	15	0,2%
Norte	2095	30	2125	28,3%
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Reclamações recebidas por Região

Gráfico 4 – Reclamações recebidas por Região

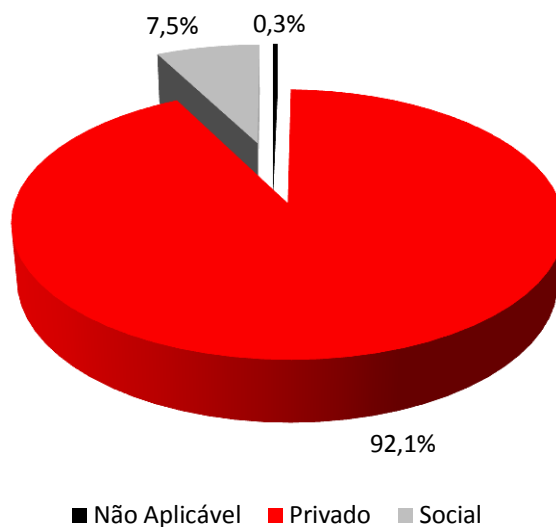


### 1.1.5 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	24	2	26	0,3%
Privado	6828	85	6913	92,1%
Social	553	11	564	7,5%
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

Gráfico 5 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

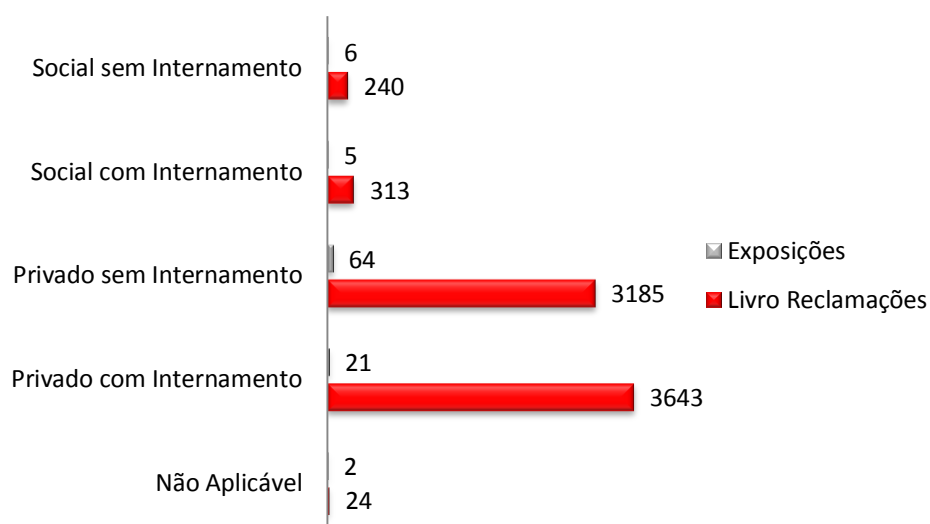


## 1.1.6 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	24	2	26	0,3%
Privado com Internamento	3643	21	3664	48,8%
Privado sem Internamento	3185	64	3249	43,3%
Social com Internamento	313	5	318	4,2%
Social sem Internamento	240	6	246	3,3%
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Gráfico 6 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador



### 1.1.7 Reclamações recebidas por Região e Natureza Jurídica do Prestador

Tipo de Prestador	Alentejo	Algarve	Centro	LVT	Não Aplicável	Norte	Total Geral	%
Não Aplicável	1	0	0	5	15	5	26	0,3%
Privado	55	284	301	4434	0	1839	6913	92,1%
Social	6	3	33	241	0	281	564	7,5%
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>287</b>	<b>334</b>	<b>4680</b>	<b>15</b>	<b>2125</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 7 – Reclamações recebidas por Região e Natureza Jurídica do Prestador

### 1.1.8 Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Alentejo	Algarve	Centro	LVT	Não Aplicável	Norte	Total Geral	%
Não Aplicável	1	0	0	5	15	5	26	0,3%
Privado com Internamento	16	154	99	2470	0	925	3664	48,8%
Privado sem Internamento	39	130	202	1964	0	914	3249	43,3%
Social com Internamento	4	2	15	113	0	184	318	4,2%
Social sem Internamento	2	1	18	128	0	97	246	3,3%
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>287</b>	<b>334</b>	<b>4680</b>	<b>15</b>	<b>2125</b>	<b>7503</b>	<b>100%</b>

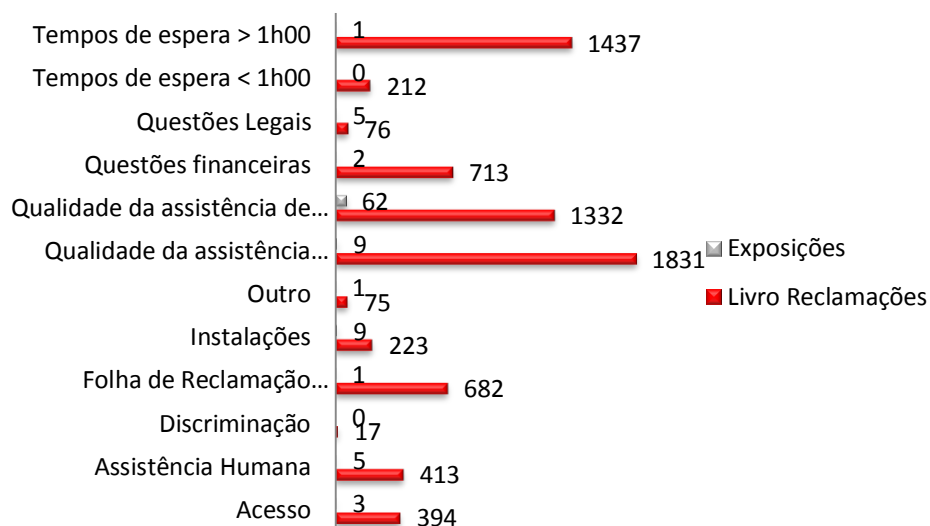
Tabela 8 – Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

### 1.1.9 Reclamações recebidas por Assunto Visado

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	394	3	397	5,3%
Assistência Humana	413	5	418	5,6%
Discriminação	17	0	17	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	682	1	683	9,1%
Instalações	223	9	232	3,1%
Outro	75	1	76	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	1831	9	1840	24,5%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	1332	62	1394	18,6%
Questões financeiras	713	2	715	9,5%
Questões Legais	76	5	81	1,1%
Tempos de espera < 1h00	212	0	212	2,8%
Tempos de espera > 1h00	1437	1	1438	19,2%
<b>Total Geral</b>	<b>7405</b>	<b>98</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Reclamações recebidas por Assunto Visado

Gráfico 7 – Reclamações recebidas por Assunto Visado



### 1.1.10 Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

Assunto Visado	Alentejo	Algarve	Centro	LVT	N/A	Norte	Total	%
Acesso	0	15	14	233	1	134	397	5,3%
Assistência Humana	5	17	23	250	1	122	418	5,6%
Discriminação	0	1	0	10	0	6	17	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	7	45	16	434	0	181	683	9,1%
Instalações	4	7	17	130	1	73	232	3,1%
Outro	0	3	5	45	6	17	76	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	12	58	77	1225	0	468	1840	24,5%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	16	65	82	786	3	442	1394	18,6%
Questões financeiras	6	25	35	447	2	200	715	9,5%
Questões Legais	2	6	4	43	0	26	81	1,1%
Tempos de espera <1h00	2	7	10	128	0	65	212	2,8%
Tempos de espera > 1h00	8	38	51	949	1	391	1438	19,2%
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>287</b>	<b>334</b>	<b>4680</b>	<b>15</b>	<b>2125</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

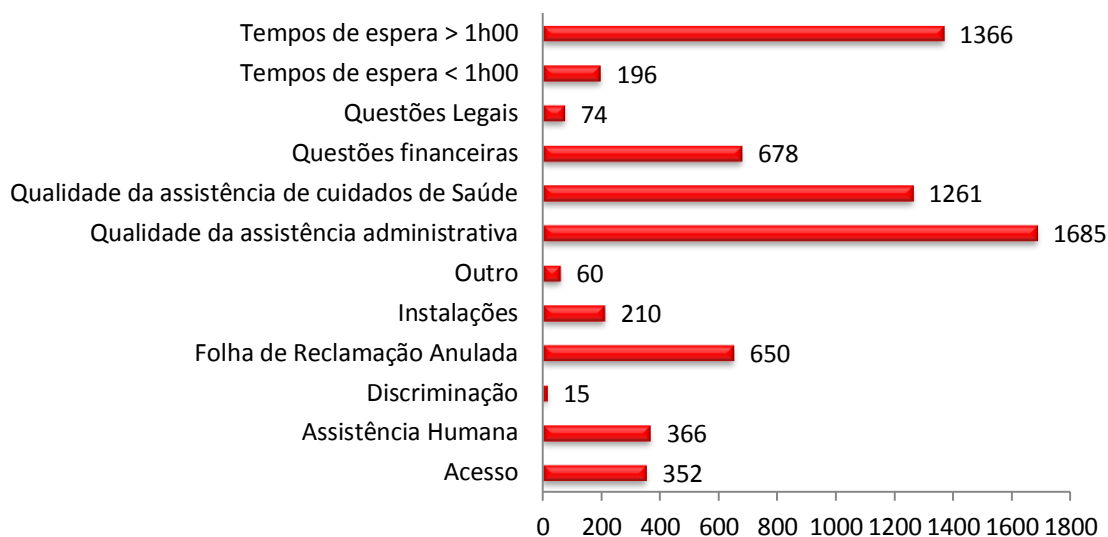
Tabela 10 – Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

### 1.1.11 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Natureza Jurídica do Prestador

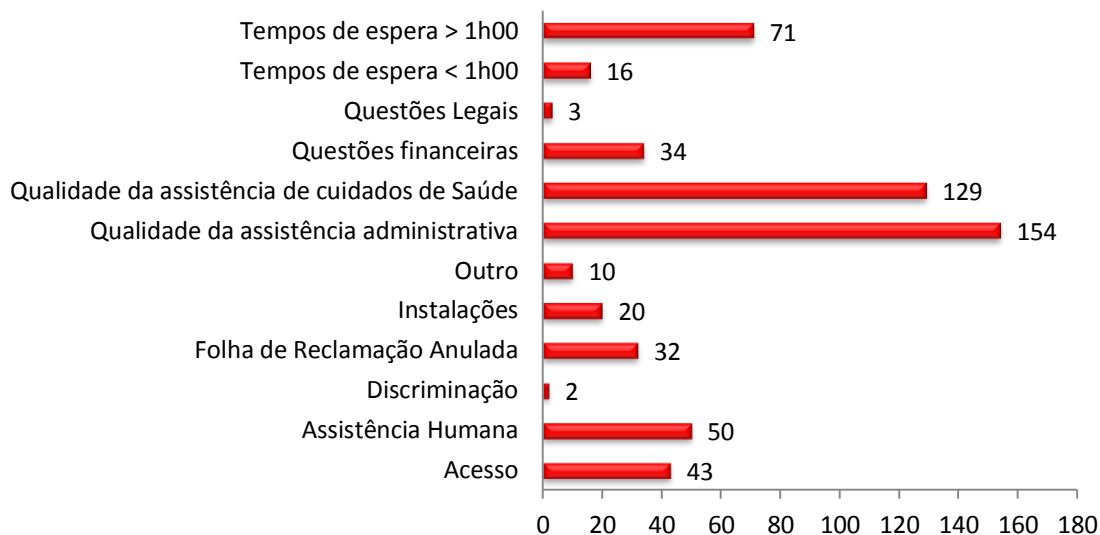
Assunto Visado	N/A	Privado	Social	Total Geral	%
Acesso	2	352	43	397	5,3%
Assistência Humana	2	366	50	418	5,6%
Discriminação	0	15	2	17	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	1	650	32	683	9,1%
Instalações	2	210	20	232	3,1%
Outro	6	60	10	76	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	1	1685	154	1840	24,5%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	4	1261	129	1394	18,6%
Questões financeiras	3	678	34	715	9,5%
Questões Legais	4	74	3	81	1,1%
Tempos de espera <1h00	0	196	16	212	2,8%
Tempos de espera > 1h00	1	1366	71	1438	19,2%
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>	<b>6913</b>	<b>564</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 11 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador

**Gráfico 8 – Reclamações recebidas de Prestadores Privados, por Assunto**



**Gráfico 9 – Reclamações recebidas de Prestadores Sociais, por Assunto**



### 1.1.12 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador

Assunto Visado	N/A	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total Geral	%
Acesso	2	188	164	22	21	397	5,3%
Assistência Humana	2	201	165	34	16	418	5,6%
Discriminação	0	8	7	0	2	17	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	1	472	178	20	12	683	9,1%
Instalações	2	88	122	9	11	232	3,1%
Outro	6	21	39	4	6	76	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	1	876	809	79	75	1840	24,5%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	4	520	741	79	50	1394	18,6%
Questões financeiras	3	354	324	22	12	715	9,5%
Questões Legais	4	11	63	2	1	81	1,1%
Tempos de espera <1h00	0	101	95	9	7	212	2,8%
Tempos de espera > 1h00	1	824	542	38	33	1438	19,2%
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>	<b>3664</b>	<b>3249</b>	<b>318</b>	<b>246</b>	<b>7503</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador

## 2. Regiões de Saúde

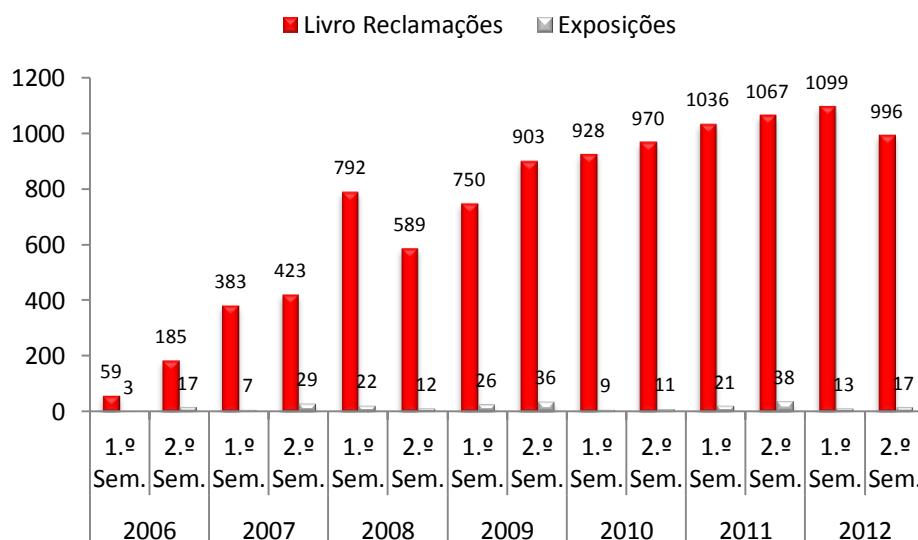
### 2.1 Região Norte

#### 2.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	59	3	264
	2.º Sem.	185	17	
2007	1.º Sem.	383	7	842
	2.º Sem.	423	29	
2008	1.º Sem.	792	22	1415
	2.º Sem.	589	12	
2009	1.º Sem.	750	26	1715
	2.º Sem.	903	36	
2010	1.º Sem.	928	9	1918
	2.º Sem.	970	11	
2011	1.º Sem.	1036	21	2162
	2.º Sem.	1067	38	
2012	1.º Sem.	1099	13	2125
	2.º Sem.	996	17	
<b>Total Geral</b>		<b>10180</b>	<b>261</b>	<b>10441</b>

Tabela 13 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

Gráfico 10 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

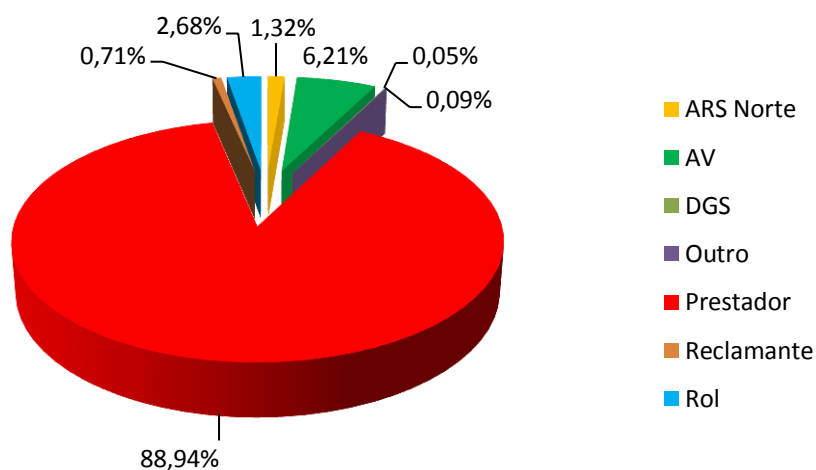


## 2.1.2 Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Norte	28	0	28	1,3%
AV	102	30	132	6,2%
DGS	1	0	1	0,0%
Outro	2	0	2	0,1%
Prestador	1890	0	1890	88,9%
Reclamante	15	0	15	0,7%
Rol	57	0	57	2,7%
<b>Total Geral</b>	<b>2095</b>	<b>30</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 14 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Gráfico 11 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

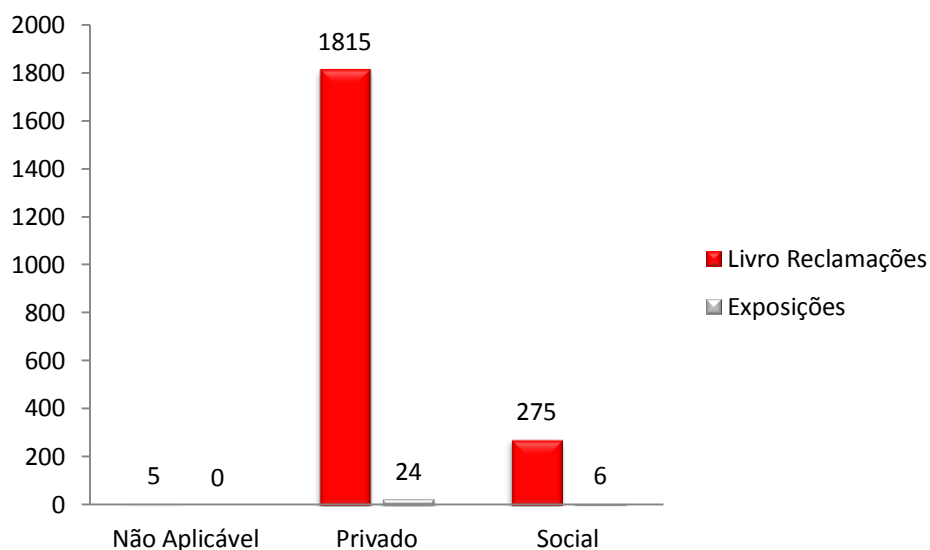


### 2.1.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Norte

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	5	0	5	0,2%
Privado	1815	24	1839	86,5%
Social	275	6	281	13,2%
<b>Total Geral</b>	<b>2095</b>	<b>30</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 15 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte

Gráfico 12 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte

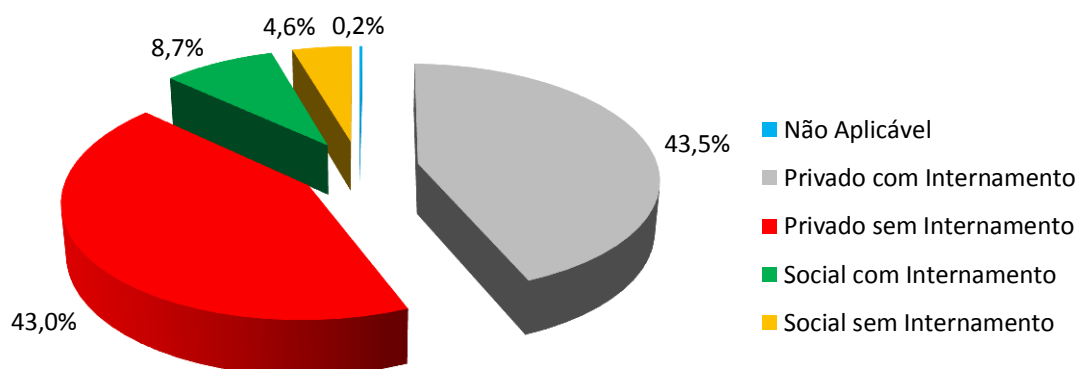


## 2.1.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	5	0	5	0,2%
Privado com Internamento	920	5	925	43,5%
Privado sem Internamento	895	19	914	43,0%
Social com Internamento	181	3	184	8,7%
Social sem Internamento	94	3	97	4,6%
<b>Total Geral</b>	<b>2095</b>	<b>30</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 16 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte

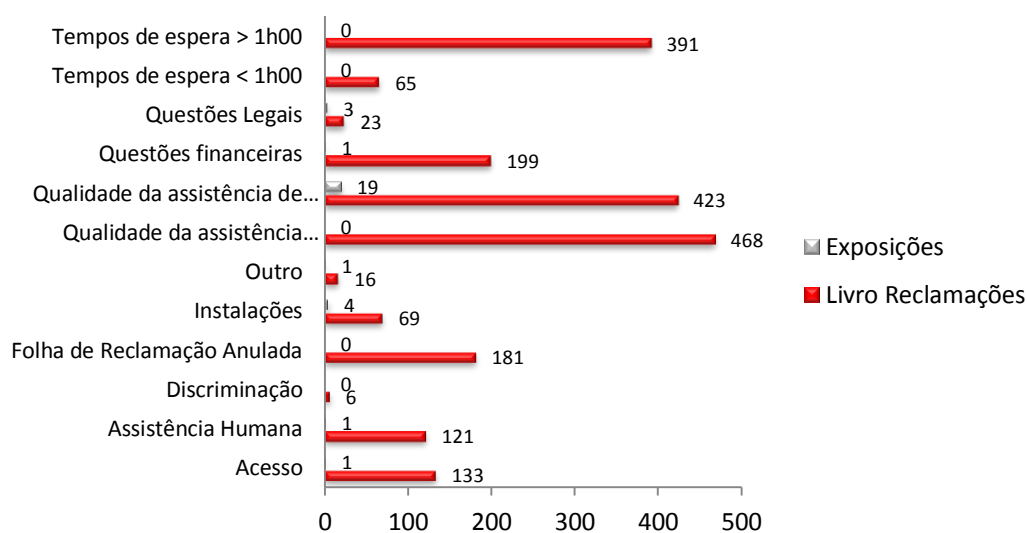


## 2.1.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	133	1	134	6,3%
Assistência Humana	121	1	122	5,7%
Discriminação	6	0	6	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	181	0	181	8,5%
Instalações	69	4	73	3,4%
Outro	16	1	17	0,8%
Qualidade da assistência administrativa	468	0	468	22,0%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	423	19	442	20,8%
Questões financeiras	199	1	200	9,4%
Questões Legais	23	3	26	1,2%
Tempos de espera < 1h00	65	0	65	3,1%
Tempos de espera > 1h00	391	0	391	18,4%
<b>Total Geral</b>	<b>2095</b>	<b>30</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 17 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Gráfico 14 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

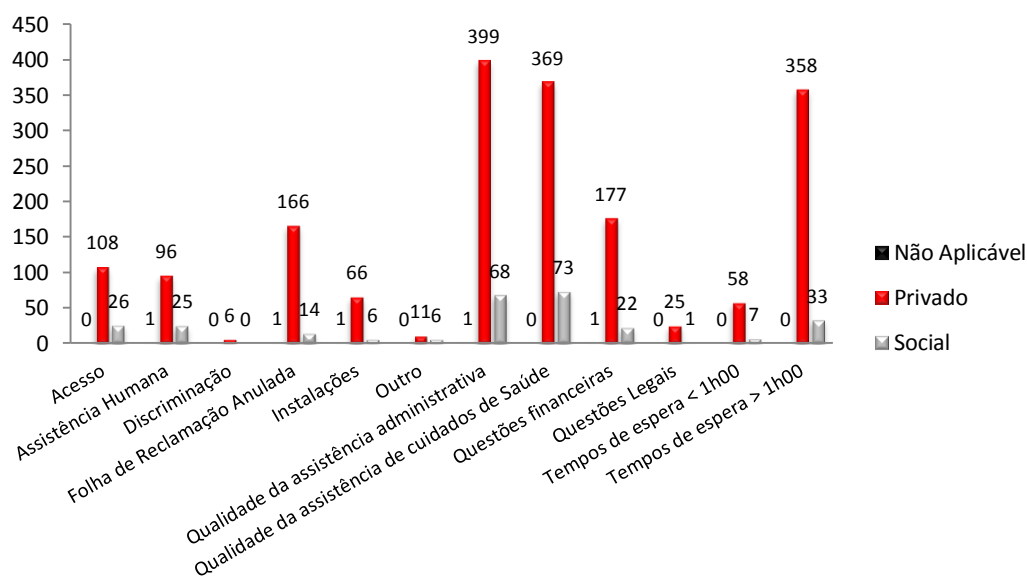


## 2.1.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Norte

Assunto Visado	Não Aplicável	Privado	Social	Total	%
Acesso	0	108	26	134	6,3%
Assistência Humana	1	96	25	122	5,7%
Discriminação	0	6	0	6	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	1	166	14	181	8,5%
Instalações	1	66	6	73	3,4%
Outro	0	11	6	17	0,8%
Qualidade da assistência administrativa	1	399	68	468	22,0%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	0	369	73	442	20,8%
Questões financeiras	1	177	22	200	9,4%
Questões Legais	0	25	1	26	1,2%
Tempos de espera < 1h00	0	58	7	65	3,1%
Tempos de espera > 1h00	0	358	33	391	18,4%
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>1839</b>	<b>281</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 18 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Norte

Gráfico 15 – Reclamações recebidas, por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Norte



## 2.1.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Norte

Assunto Visado	N/A	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total	%
Acesso	0	54	54	15	11	134	6,3%
Assistência Humana	1	60	36	18	7	122	5,7%
Discriminação	0	3	3	0	0	6	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	1	120	46	8	6	181	8,5%
Instalações	1	28	38	3	3	73	3,4%
Outro	0	5	6	4	2	17	0,8%
Qualidade da assistência administrativa	1	206	193	45	23	468	22,0%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	0	128	241	49	24	442	20,8%
Questões financeiras	1	91	86	14	8	200	9,4%
Questões Legais	0	5	20	1	0	26	1,2%
Tempos de espera < 1h00	0	25	33	4	3	65	3,1%
Tempos de espera > 1h00	0	200	158	23	10	391	18,4%
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>925</b>	<b>914</b>	<b>184</b>	<b>97</b>	<b>2125</b>	<b>100%</b>

Tabela 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Norte

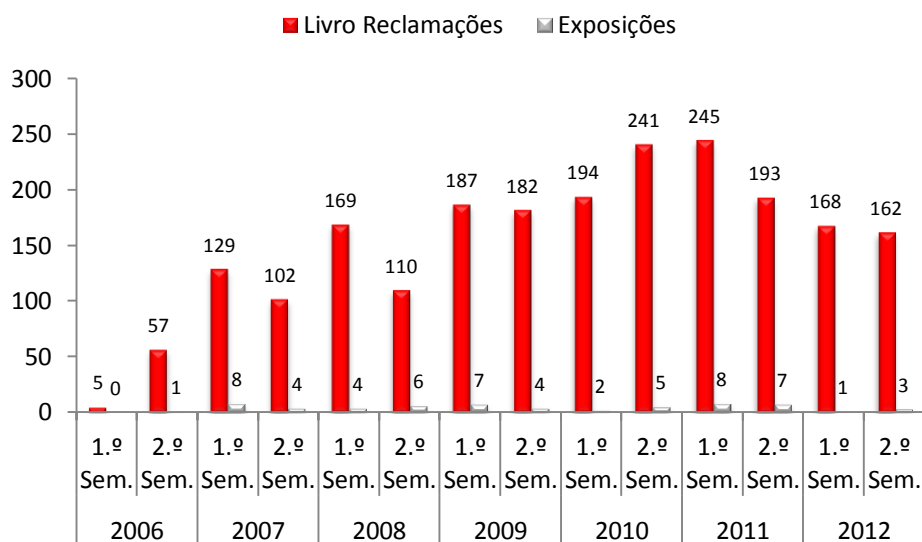
## 2.2 Região Centro

### 2.2.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	5	0	63
	2.º Sem.	57	1	
2007	1.º Sem.	129	8	243
	2.º Sem.	102	4	
2008	1.º Sem.	169	4	289
	2.º Sem.	110	6	
2009	1.º Sem.	187	7	380
	2.º Sem.	182	4	
2010	1.º Sem.	194	2	442
	2.º Sem.	241	5	
2011	1.º Sem.	245	8	453
	2.º Sem.	193	7	
2012	1.º Sem.	168	1	334
	2.º Sem.	162	3	
<b>Total Geral</b>		<b>2144</b>	<b>60</b>	<b>2204</b>

Tabela 20 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro

Gráfico 16 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Centro

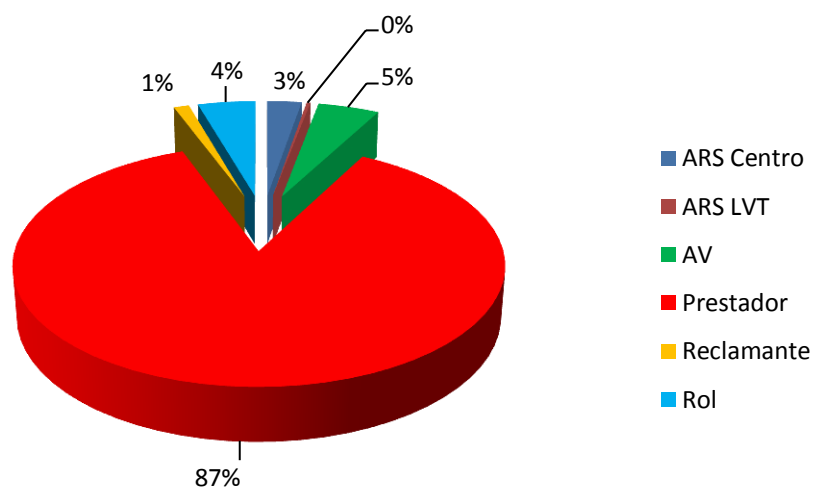


## 2.2.2 Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Centro	9	0	9	2,7%
ARS LVT	1	0	1	0,3%
AV	13	3	16	4,8%
Prestador	288	1	289	86,5%
Reclamante	4	0	4	1,2%
Rol	15	0	15	4,5%
<b>Total Geral</b>	<b>330</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 21 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Gráfico 17 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

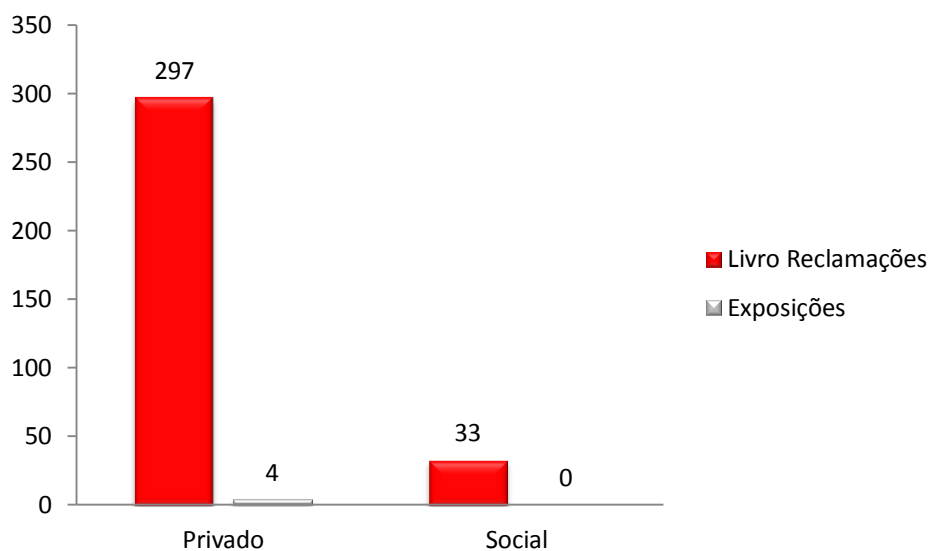


### 2.2.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	297	4	301	90,1%
Social	33	0	33	9,9%
<b>Total Geral</b>	<b>330</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 22 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro

Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro

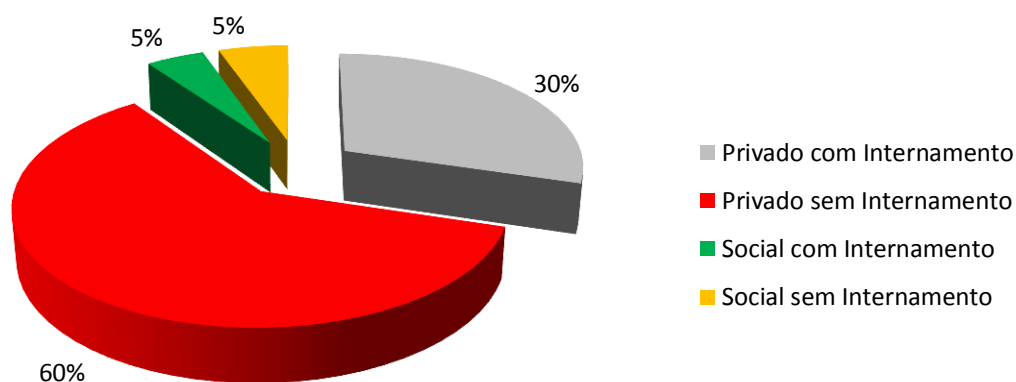


## 2.2.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	98	1	99	29,6%
Privado sem Internamento	199	3	202	60,5%
Social com Internamento	15	0	15	4,5%
Social sem Internamento	18	0	18	5,4%
<b>Total Geral</b>	<b>330</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 23 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Gráfico 19 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro

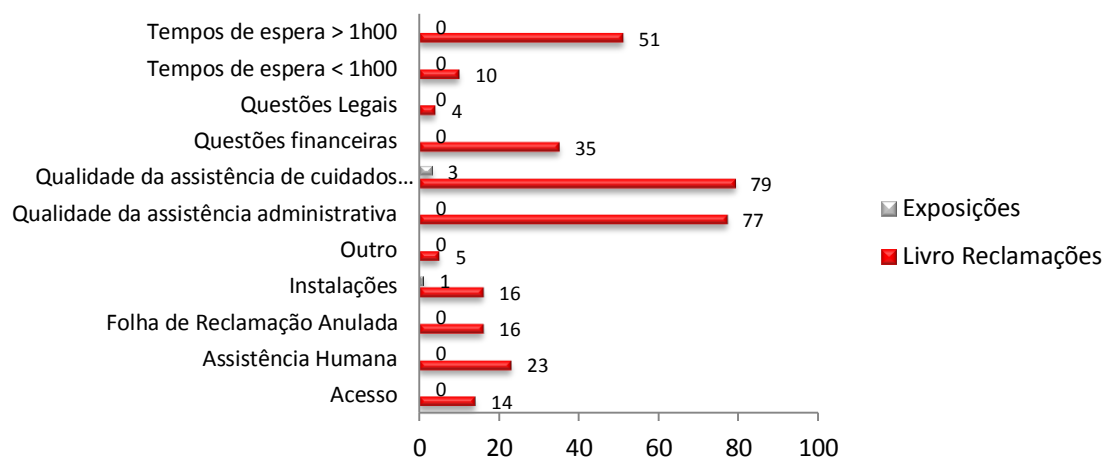


## 2.2.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	14	0	14	4,2%
Assistência Humana	23	0	23	6,9%
Folha de Reclamação Anulada	16	0	16	4,8%
Instalações	16	1	17	5,1%
Outro	5	0	5	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	77	0	77	23,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	79	3	82	24,6%
Questões financeiras	35	0	35	10,5%
Questões Legais	4	0	4	1,2%
Tempos de espera < 1h00	10	0	10	3,0%
Tempos de espera > 1h00	51	0	51	15,3%
<b>Total Geral</b>	<b>330</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 24 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Gráfico 20 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

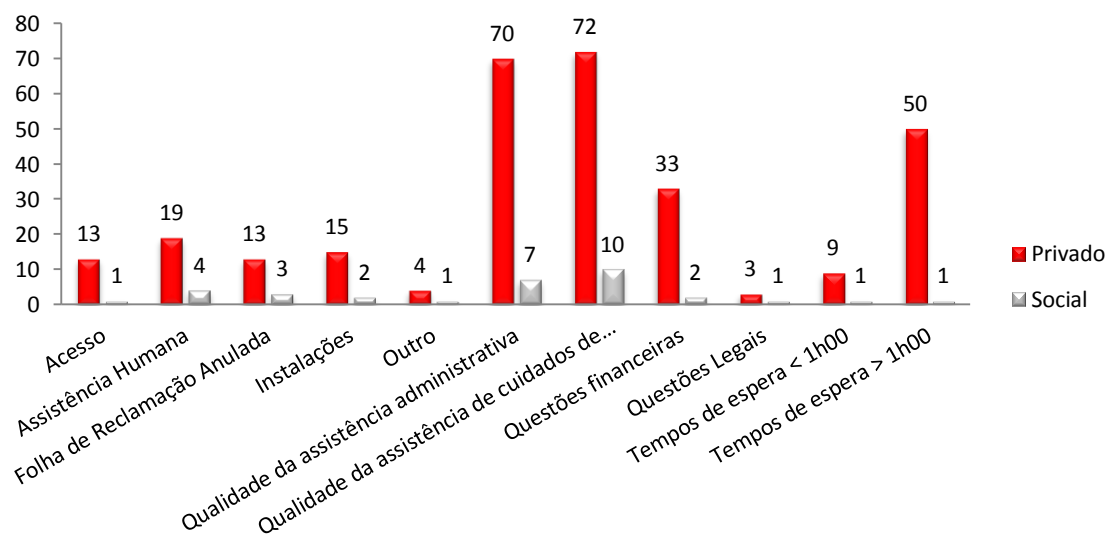


## 2.2.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro

Assunto Visado	Privado	Social	Total	%
Acesso	13	1	14	4,2%
Assistência Humana	19	4	23	6,9%
Folha de Reclamação Anulada	13	3	16	4,8%
Instalações	15	2	17	5,1%
Outro	4	1	5	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	70	7	77	23,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	72	10	82	24,6%
Questões financeiras	33	2	35	10,5%
Questões Legais	3	1	4	1,2%
Tempos de espera < 1h00	9	1	10	3,0%
Tempos de espera > 1h00	50	1	51	15,3%
<b>Total Geral</b>	<b>301</b>	<b>33</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 25 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Centro

Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro



## 2.2.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Centro

Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total	%
Acesso	3	10	1	0	14	4,2%
Assistência Humana	9	10	2	2	23	6,9%
Folha de Reclamação Anulada	5	8	1	2	16	4,8%
Instalações	4	11	2	0	17	5,1%
Outro	1	3	0	1	5	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	19	51	4	3	77	23,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	21	51	4	6	82	24,6%
Questões financeiras	9	24	1	1	35	10,5%
Questões Legais	1	2	0	1	4	1,2%
Tempos de espera < 1h00	5	4	0	1	10	3,0%
Tempos de espera > 1h00	22	28	0	1	51	15,3%
<b>Total Geral</b>	<b>99</b>	<b>202</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabela 26 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Centro

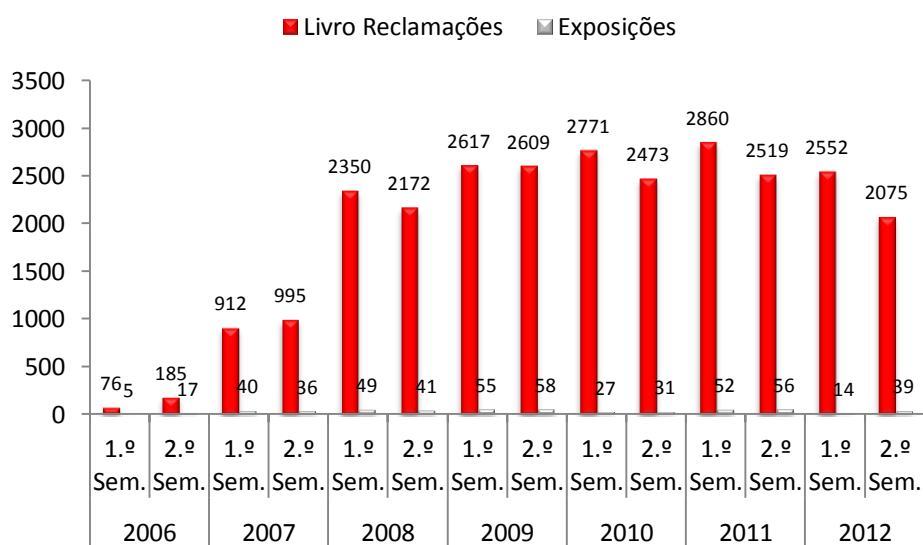
## 2.3 Região LVT

### 2.3.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	76	5	283
	2.º Sem.	185	17	
2007	1.º Sem.	912	40	1983
	2.º Sem.	995	36	
2008	1.º Sem.	2350	49	4612
	2.º Sem.	2172	41	
2009	1.º Sem.	2617	55	5339
	2.º Sem.	2609	58	
2010	1.º Sem.	2771	27	5302
	2.º Sem.	2473	31	
2011	1.º Sem.	2860	52	5487
	2.º Sem.	2519	56	
2012	1.º Sem.	2552	14	4680
	2.º Sem.	2075	39	
<b>Total Geral</b>		<b>27166</b>	<b>520</b>	<b>27686</b>

Tabela 27 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT

Gráfico 22 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - LVT

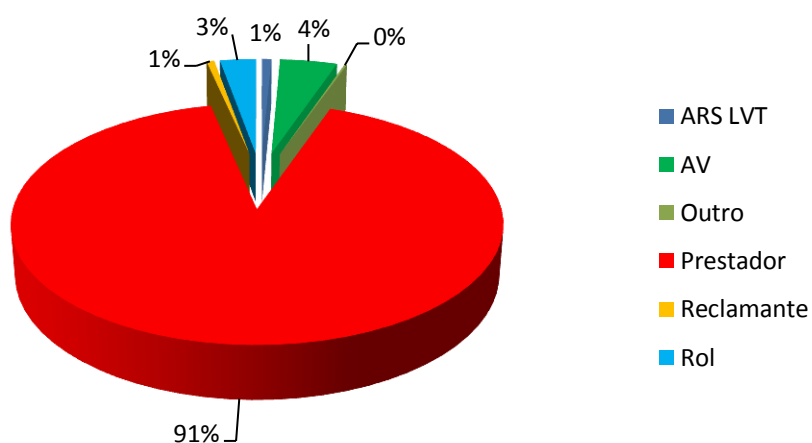


## 2.3.2 Proveniência das reclamações recebidas – LVT

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS LVT	33	2	35	0,7%
AV	160	49	209	4,5%
Outro	9	0	9	0,2%
Prestador	4264	2	4266	91,2%
Reclamante	29	0	29	0,6%
Rol	132	0	132	2,8%
<b>Total Geral</b>	<b>4627</b>	<b>53</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 28 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

Gráfico 23 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

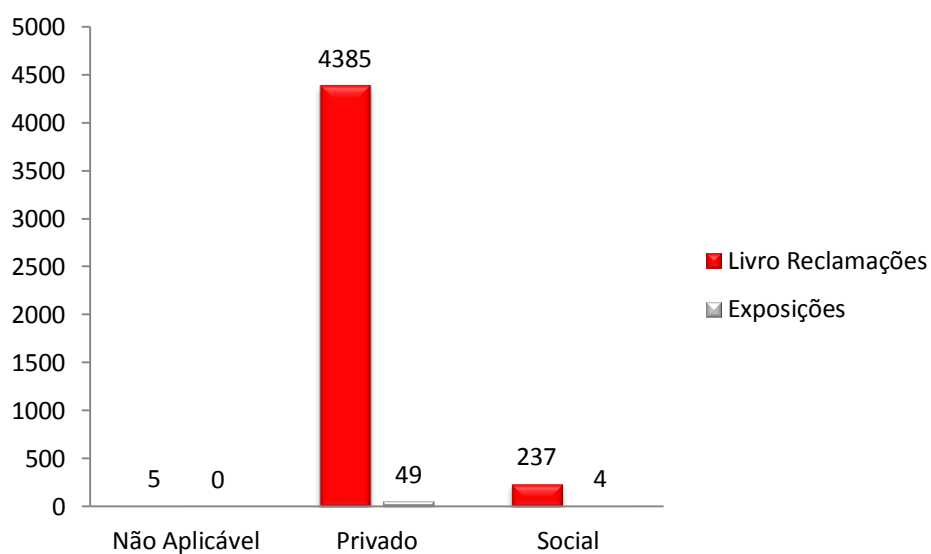


### 2.3.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	5	0	5	0,1%
Privado	4385	49	4434	94,7%
Social	237	4	241	5,1%
<b>Total Geral</b>	<b>4627</b>	<b>53</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 29 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT

Gráfico 24 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT

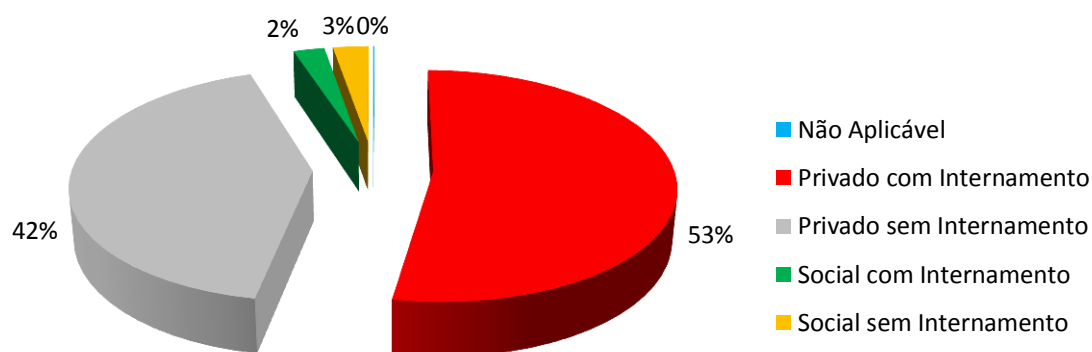


### 2.3.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	5	0	5	0,1%
Privado com Internamento	2457	13	2470	52,8%
Privado sem Internamento	1928	36	1964	42,0%
Social com Internamento	112	1	113	2,4%
Social sem Internamento	125	3	128	2,7%
<b>Total Geral</b>	<b>4627</b>	<b>53</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 30 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Gráfico 25 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

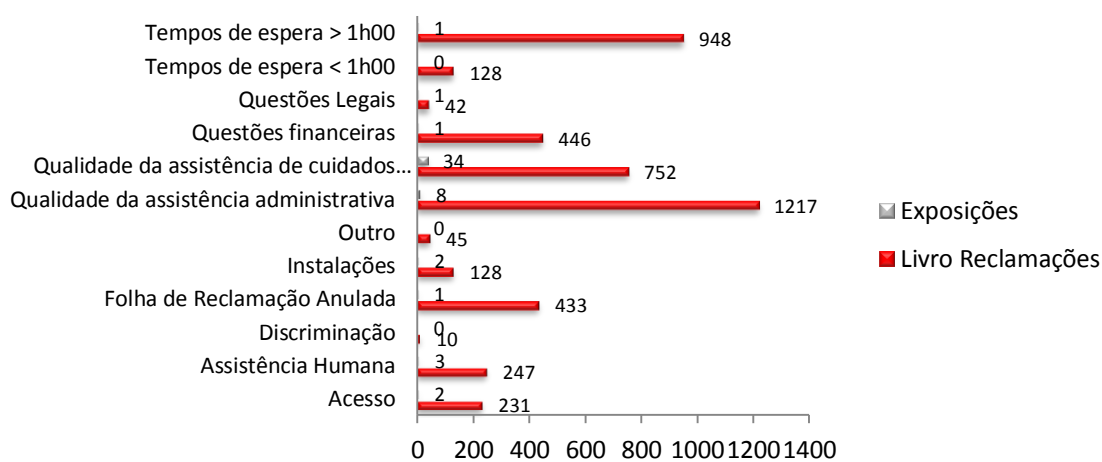


### 2.3.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – LVT

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	231	2	233	5,0%
Assistência Humana	247	3	250	5,3%
Discriminação	10	0	10	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	433	1	434	9,3%
Instalações	128	2	130	2,8%
Outro	45	0	45	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	1217	8	1225	26,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	752	34	786	16,8%
Questões financeiras	446	1	447	9,6%
Questões Legais	42	1	43	0,9%
Tempos de espera < 1h00	128	0	128	2,7%
Tempos de espera > 1h00	948	1	949	20,3%
<b>Total Geral</b>	<b>4627</b>	<b>53</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 31 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT

Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT

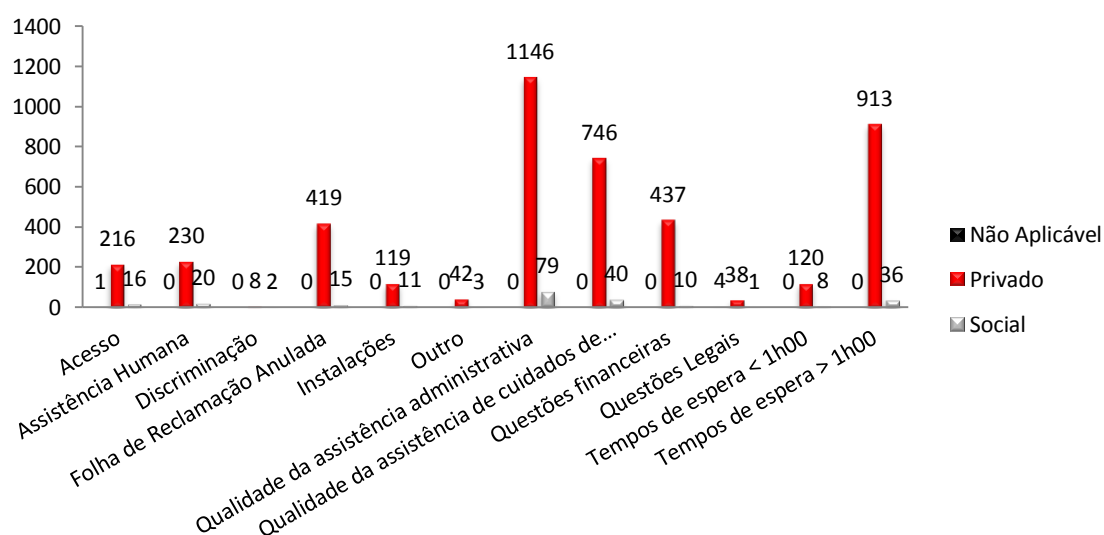


### 2.3.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT

Assunto Visado	Não Aplicável	Privado	Social	Total	%
Acesso	1	216	16	233	5,0%
Assistência Humana	0	230	20	250	5,3%
Discriminação	0	8	2	10	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	0	419	15	434	9,3%
Instalações	0	119	11	130	2,8%
Outro	0	42	3	45	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	0	1146	79	1225	26,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	0	746	40	786	16,8%
Questões financeiras	0	437	10	447	9,6%
Questões Legais	4	38	1	43	0,9%
Tempos de espera < 1h00	0	120	8	128	2,7%
Tempos de espera > 1h00	0	913	36	949	20,3%
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>4434</b>	<b>241</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 32 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT

Gráfico 27 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT



## 2.3.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – LVT

Assunto Visado	N/A	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total	%
Acesso	1	122	94	6	10	233	5,0%
Assistência Humana	0	120	110	13	7	250	5,3%
Discriminação	0	5	3	0	2	10	0,2%
Folha de Reclamação Anulada	0	313	106	11	4	434	9,3%
Instalações	0	53	66	4	7	130	2,8%
Outro	0	15	27	0	3	45	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	0	621	525	30	49	1225	26,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	0	332	414	21	19	786	16,8%
Questões financeiras	0	245	192	7	3	447	9,6%
Questões Legais	4	5	33	1	0	43	0,9%
Tempos de espera < 1h00	0	65	55	5	3	128	2,7%
Tempos de espera > 1h00	0	574	339	15	21	949	20,3%
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>2470</b>	<b>1964</b>	<b>113</b>	<b>128</b>	<b>4680</b>	<b>100%</b>

Tabela 33 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – LVT

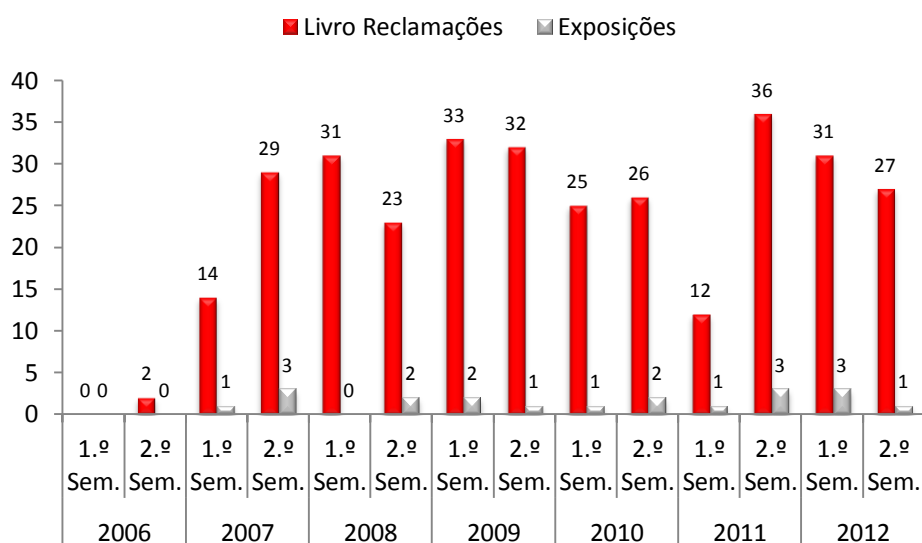
## 2.4 Região Alentejo

### 2.4.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	0	2
	2.º Sem.	2	0	
2007	1.º Sem.	14	1	47
	2.º Sem.	29	3	
2008	1.º Sem.	31	0	56
	2.º Sem.	23	2	
2009	1.º Sem.	33	2	68
	2.º Sem.	32	1	
2010	1.º Sem.	25	1	54
	2.º Sem.	26	2	
2011	1.º Sem.	12	1	52
	2.º Sem.	36	3	
2012	1.º Sem.	31	3	62
	2.º Sem.	27	1	
<b>Total Geral</b>		<b>321</b>	<b>20</b>	<b>341</b>

Tabela 34 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo

Gráfico 28 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo

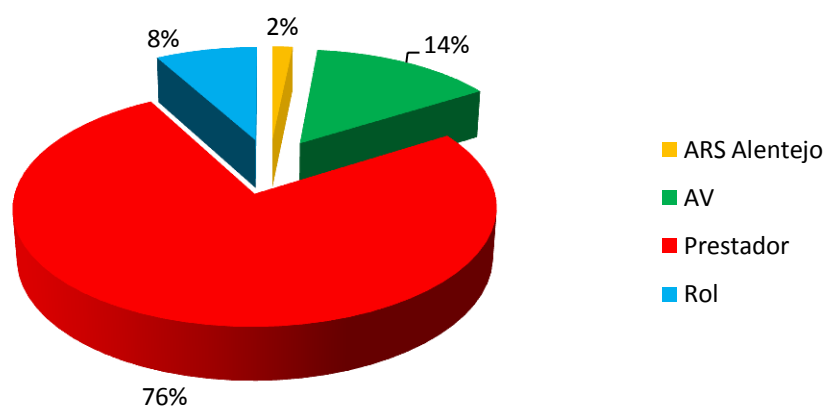


## 2.4.2 Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	1	0	1	1,6%
AV	5	4	9	14,5%
Prestador	47	0	47	75,8%
Rol	5	0	5	8,1%
<b>Total Geral</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 35 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Gráfico 29 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

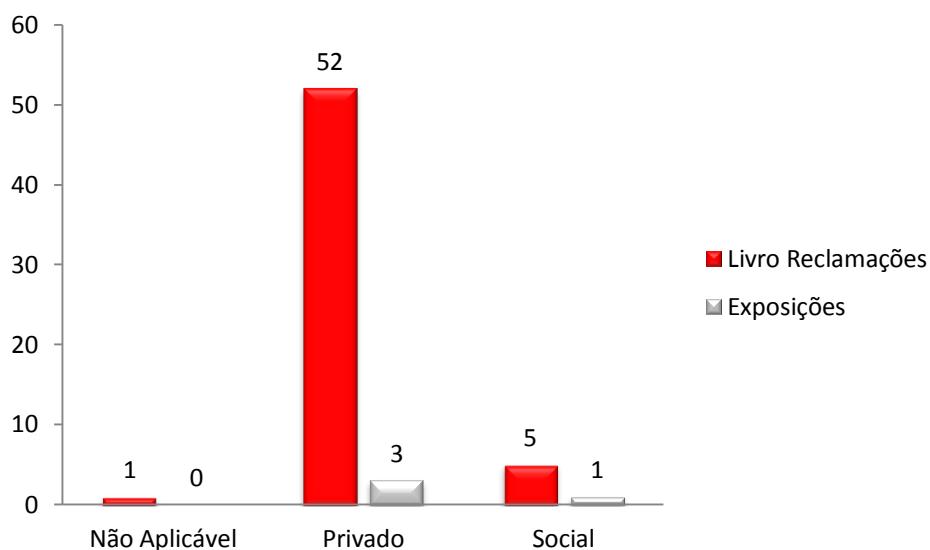


### 2.4.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	1	0	1	1,6%
Privado	52	3	55	88,7%
Social	5	1	6	9,7%
<b>Total Geral</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 36 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

Gráfico 30 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

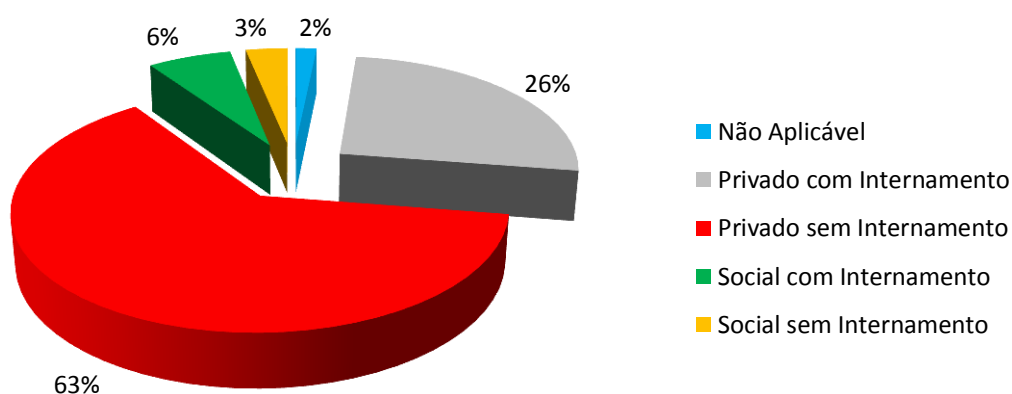


## 2.4.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	1	0	1	1,6%
Privado com Internamento	16	0	16	25,8%
Privado sem Internamento	36	3	39	62,9%
Social com Internamento	3	1	4	6,5%
Social sem Internamento	2	0	2	3,2%
<b>Total Geral</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 37 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Gráfico 31 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

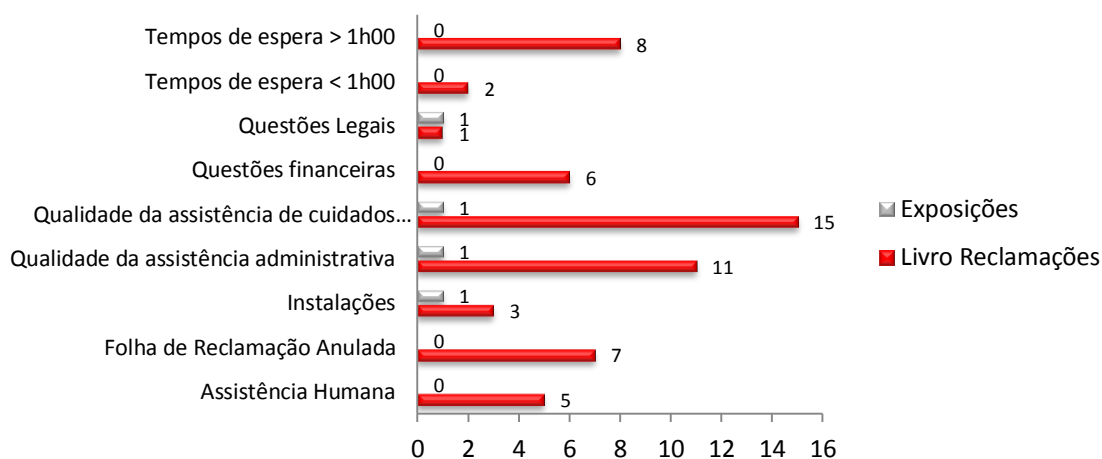


## 2.4.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Alentejo

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Assistência Humana	5	0	5	8,1%
Folha de Reclamação Anulada	7	0	7	11,3%
Instalações	3	1	4	6,5%
Qualidade da assistência administrativa	11	1	12	19,4%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	15	1	16	25,8%
Questões financeiras	6	0	6	9,7%
Questões Legais	1	1	2	3,2%
Tempos de espera < 1h00	2	0	2	3,2%
Tempos de espera > 1h00	8	0	8	12,9%
<b>Total Geral</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 38 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo

Gráfico 32 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo

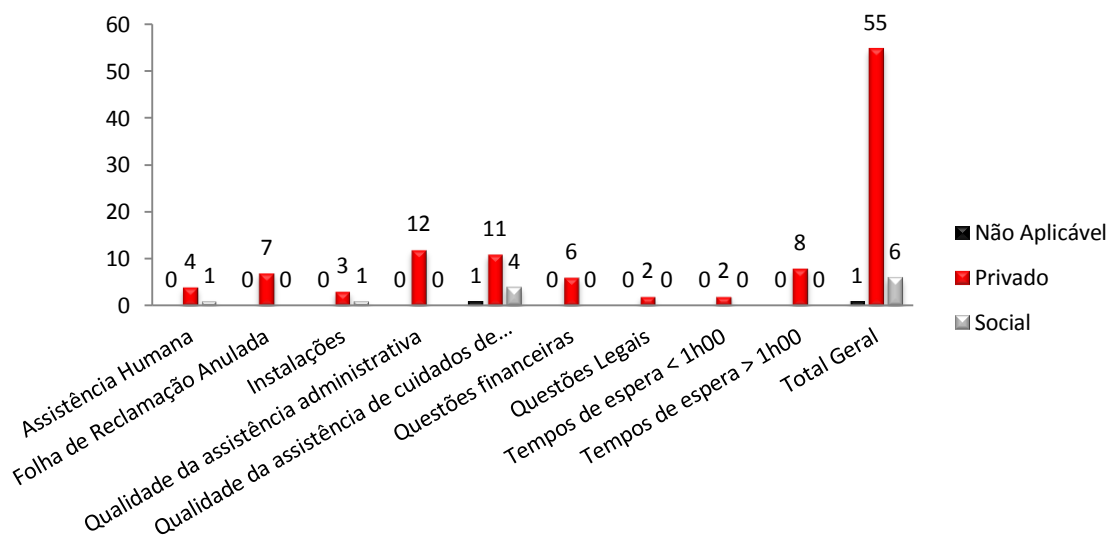


## 2.4.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

Assunto Visado	Não Aplicável	Privado	Social	Total	%
Assistência Humana	0	4	1	5	8,1%
Folha de Reclamação Anulada	0	7	0	7	11,3%
Instalações	0	3	1	4	6,5%
Qualidade da assistência administrativa	0	12	0	12	19,4%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	1	11	4	16	25,8%
Questões financeiras	0	6	0	6	9,7%
Questões Legais	0	2	0	2	3,2%
Tempos de espera < 1h00	0	2	0	2	3,2%
Tempos de espera > 1h00	0	8	0	8	12,9%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 39 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

Gráfico 33 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Alentejo



## 2.4.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Alentejo

Assunto Visado	N/A	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total	%
Assistência Humana	0	0	4	1	0	5	8,1%
Folha de Reclamação Anulada	0	2	5	0	0	7	11,3%
Instalações	0	1	2	0	1	4	6,5%
Qualidade da assistência administrativa	0	2	10	0	0	12	19,4%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	1	5	6	3	1	16	25,8%
Questões financeiras	0	1	5	0	0	6	9,7%
Questões Legais	0	0	2	0	0	2	3,2%
Tempos de espera < 1h00	0	1	1	0	0	2	3,2%
Tempos de espera > 1h00	0	4	4	0	0	8	12,9%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Tabela 40 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Alentejo

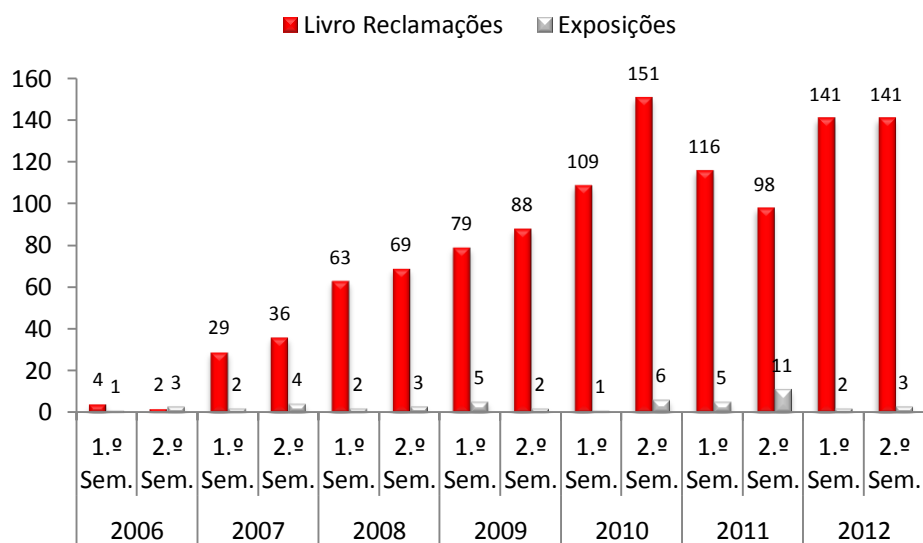
## 2.5 Região Algarve

### 2.5.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	4	1	10
	2.º Sem.	2	3	
2007	1.º Sem.	29	2	71
	2.º Sem.	36	4	
2008	1.º Sem.	63	2	137
	2.º Sem.	69	3	
2009	1.º Sem.	79	5	174
	2.º Sem.	88	2	
2010	1.º Sem.	109	1	267
	2.º Sem.	151	6	
2011	1.º Sem.	116	5	230
	2.º Sem.	98	11	
2012	1.º Sem.	141	2	287
	2.º Sem.	141	3	
<b>Total Geral</b>		<b>1126</b>	<b>50</b>	<b>1176</b>

Tabela 41 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve

Gráfico 34 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo

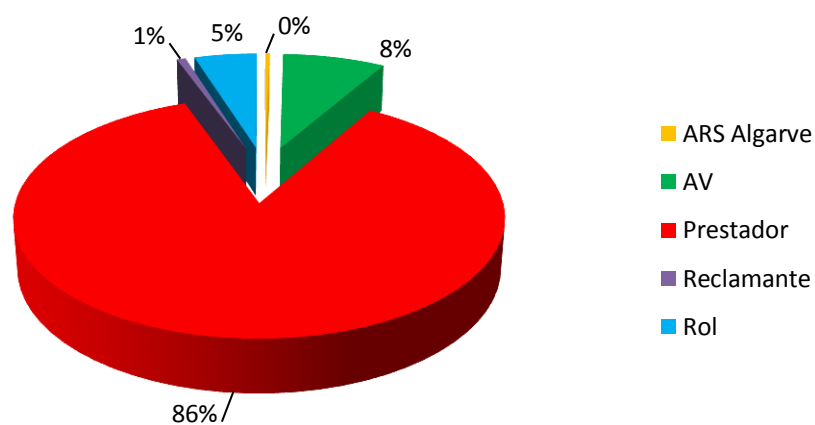


## 2.5.2 Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Algarve	1	0	1	0,3%
AV	18	5	23	8,0%
Prestador	247	0	247	86,1%
Reclamante	2	0	2	0,7%
Rol	14	0	14	4,9%
<b>Total Geral</b>	<b>282</b>	<b>5</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabela 42 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Gráfico 35 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

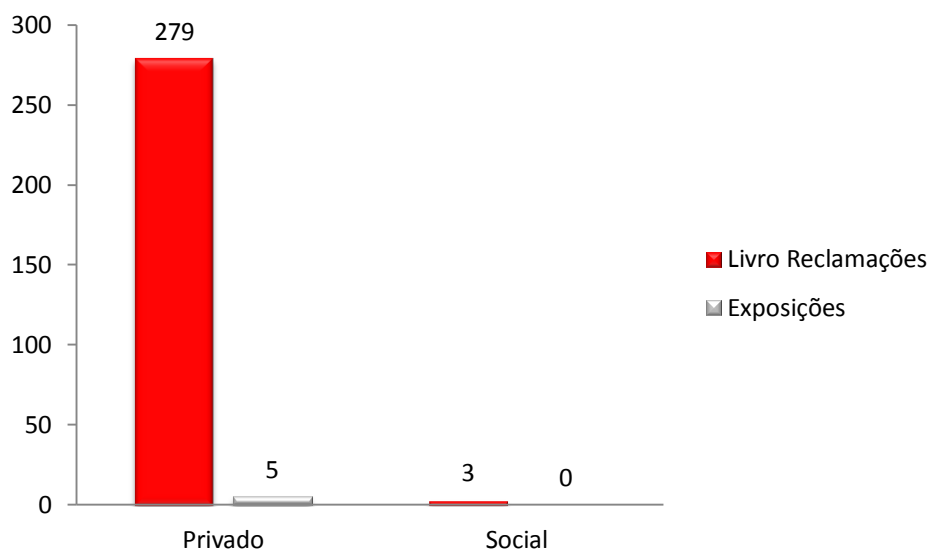


### 2.5.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	279	5	284	99,0%
Social	3	0	3	1,0%
<b>Total Geral</b>	<b>282</b>	<b>5</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabela 43 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

Gráfico 36 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

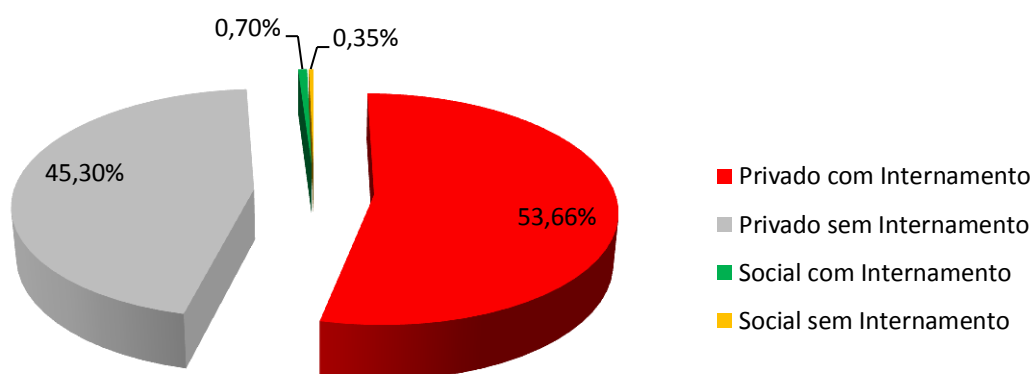


## 2.5.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Algarve

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	152	2	154	53,7%
Privado sem Internamento	127	3	130	45,3%
Social com Internamento	2	0	2	0,7%
Social sem Internamento	1	0	1	0,3%
<b>Total Geral</b>	<b>282</b>	<b>5</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabela 44 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

Gráfico 37 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

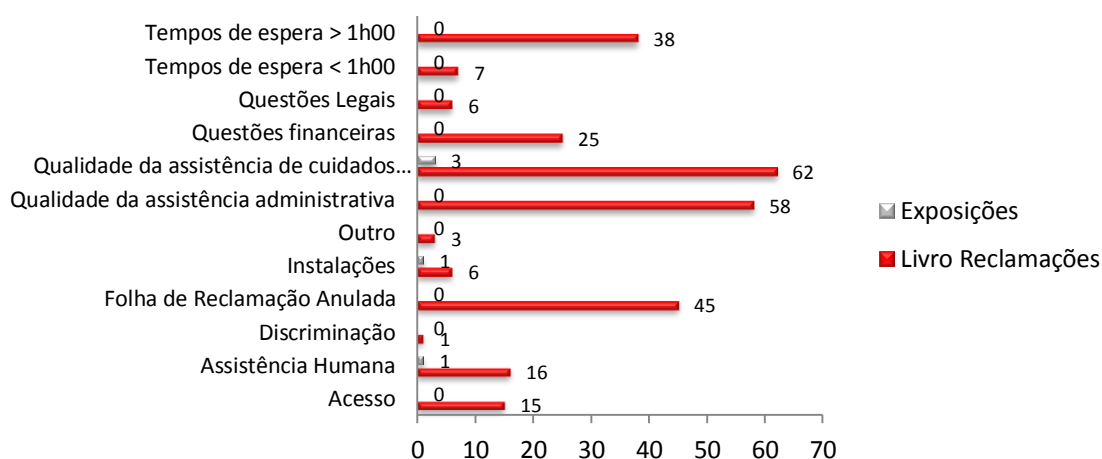


## 2.5.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	15	0	15	5,2%
Assistência Humana	16	1	17	5,9%
Discriminação	1	0	1	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	45	0	45	15,7%
Instalações	6	1	7	2,4%
Outro	3	0	3	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	58	0	58	20,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	62	3	65	22,6%
Questões financeiras	25	0	25	8,7%
Questões Legais	6	0	6	2,1%
Tempos de espera < 1h00	7	0	7	2,4%
Tempos de espera > 1h00	38	0	38	13,2%
<b>Total Geral</b>	<b>282</b>	<b>5</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabela 45 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Gráfico 38 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

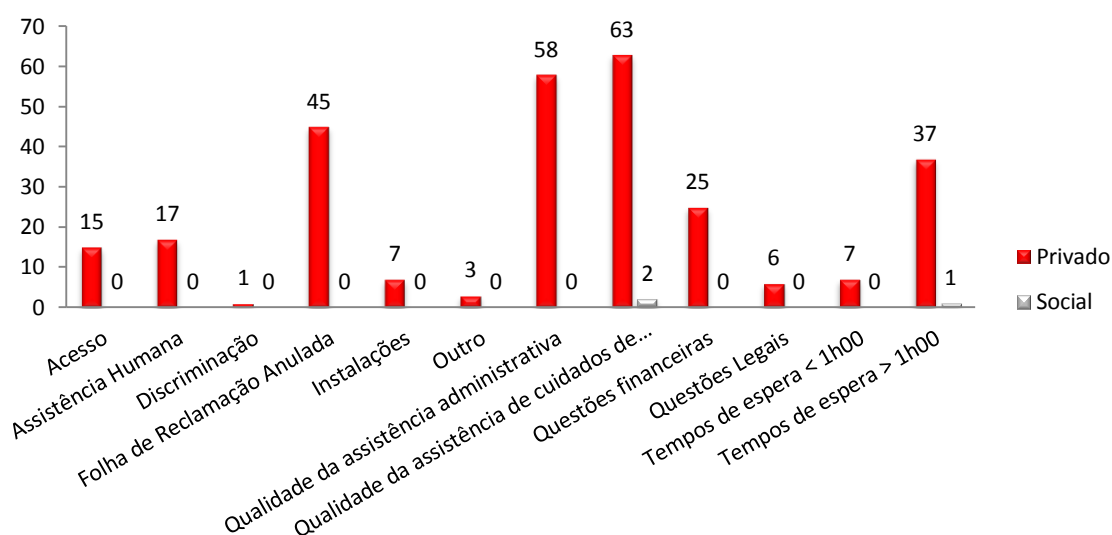


## 2.5.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

Assunto Visado	Privado	Social	Total	%
Acesso	15	0	15	5,2%
Assistência Humana	17	0	17	5,9%
Discriminação	1	0	1	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	45	0	45	15,7%
Instalações	7	0	7	2,4%
Outro	3	0	3	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	58	0	58	20,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	63	2	65	22,6%
Questões financeiras	25	0	25	8,7%
Questões Legais	6	0	6	2,1%
Tempos de espera < 1h00	7	0	7	2,4%
Tempos de espera > 1h00	37	1	38	13,2%
<b>Total Geral</b>	<b>284</b>	<b>3</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabela 46 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

Gráfico 39 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve



## 2.5.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Algarve

Assunto Visado	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total	%
Acesso	9	6	0	0	15	5,2%
Assistência Humana	12	5	0	0	17	5,9%
Discriminação	0	1	0	0	1	0,3%
Folha de Reclamação Anulada	32	13	0	0	45	15,7%
Instalações	2	5	0	0	7	2,4%
Outro	0	3	0	0	3	1,0%
Qualidade da assistência administrativa	28	30	0	0	58	20,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	34	29	2	0	65	22,6%
Questões financeiras	8	17	0	0	25	8,7%
Questões Legais	0	6	0	0	6	2,1%
Tempos de espera < 1h00	5	2	0	0	7	2,4%
Tempos de espera > 1h00	24	13	0	1	38	13,2%
<b>Total Geral</b>	<b>154</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

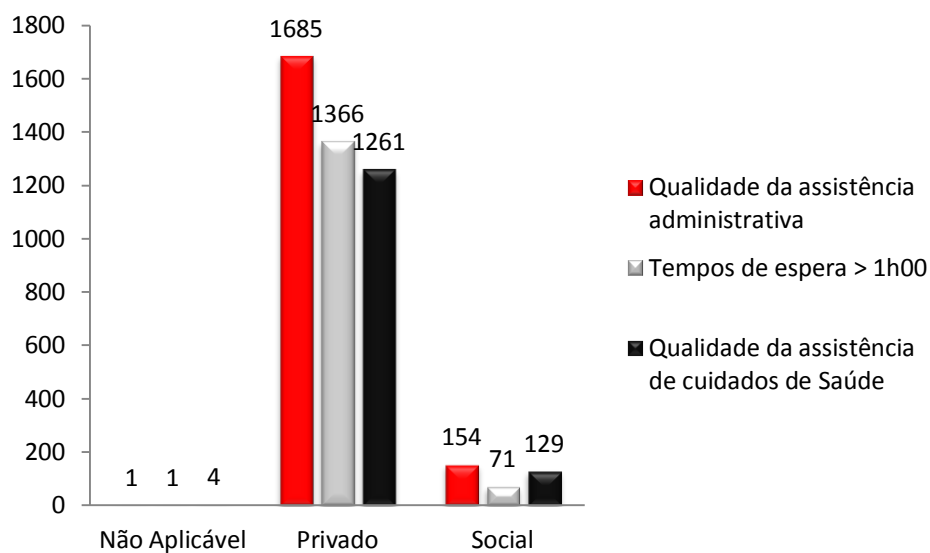
Tabela 47 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Algarve

### 3. Assuntos mais visados nos Processos de Reclamação

Assunto Visado	N.º de Reclamações	% do total de 2012
Qualidade da assistência administrativa	1840	24,5%
Tempos de espera > 1h00	1438	19,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	1394	18,6%
<b>Total</b>	<b>4672</b>	<b>62,3%</b>

Tabela 48 – Assuntos mais visados nos processos de reclamação

Gráfico 40 – Assuntos mais visados, por Natureza Jurídica dos Prestadores



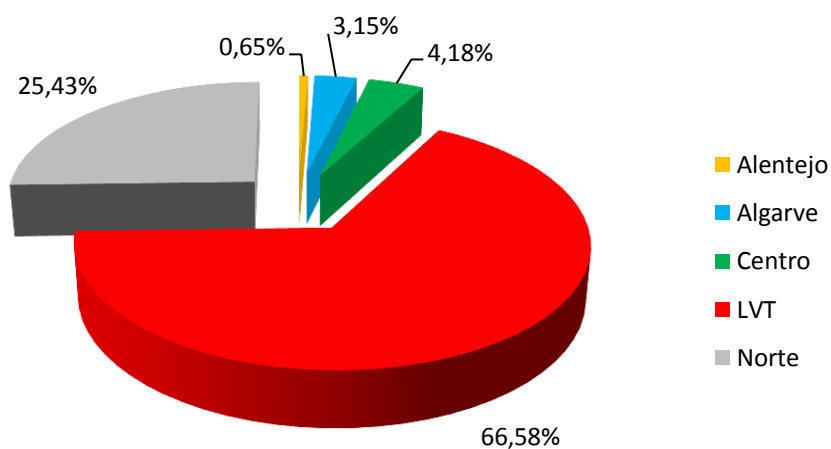
### 3.1 Qualidade da Assistência Administrativa

#### 3.1.1 Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	12	0,7%
Algarve	58	3,2%
Centro	77	4,2%
LVT	1225	66,6%
Norte	468	25,4%
<b>Total</b>	<b>1840</b>	<b>100%</b>

Tabela 49 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

Gráfico 41 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

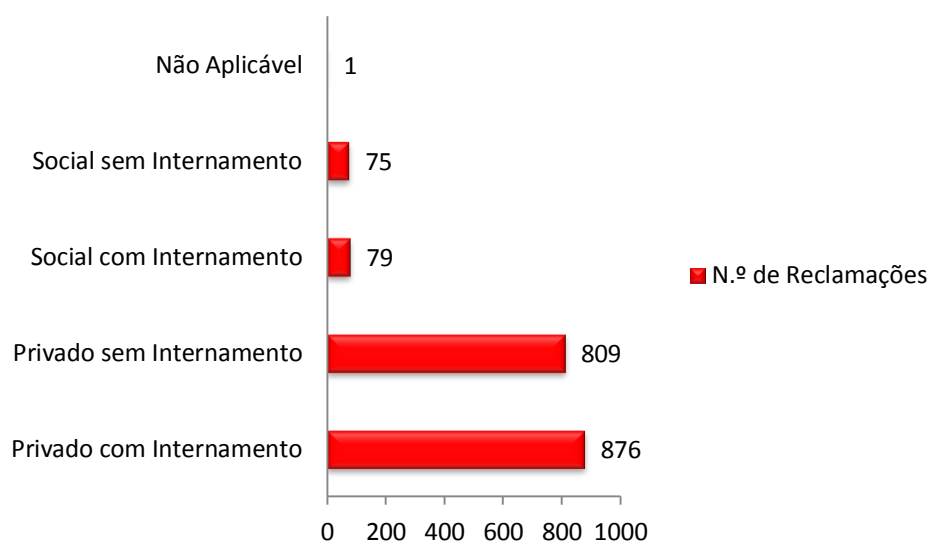


### 3.1.2 Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	N.º de Reclamações	%
Privado com Internamento	876	47,6%
Privado sem Internamento	809	44,0%
Social com Internamento	79	4,3%
Social sem Internamento	75	4,1%
Não Aplicável	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1840</b>	<b>100%</b>

Tabela 50 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador

Gráfico 42 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador

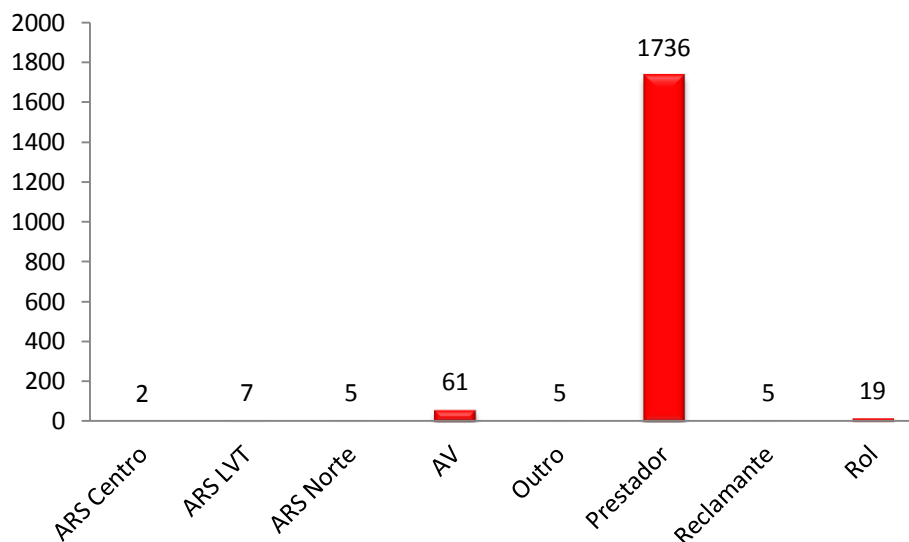


### 3.1.3 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência Administrativa

Proveniência	N.º de Reclamações	%
ARS Centro	2	0,1%
ARS LVT	7	0,4%
ARS Norte	5	0,3%
AV	61	3,3%
Outro	5	0,3%
Prestador	1736	94,3%
Reclamante	5	0,3%
Rol	19	1,0%
<b>Total</b>	<b>1840</b>	<b>100%</b>

Tabela 51 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência

Gráfico 43 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência



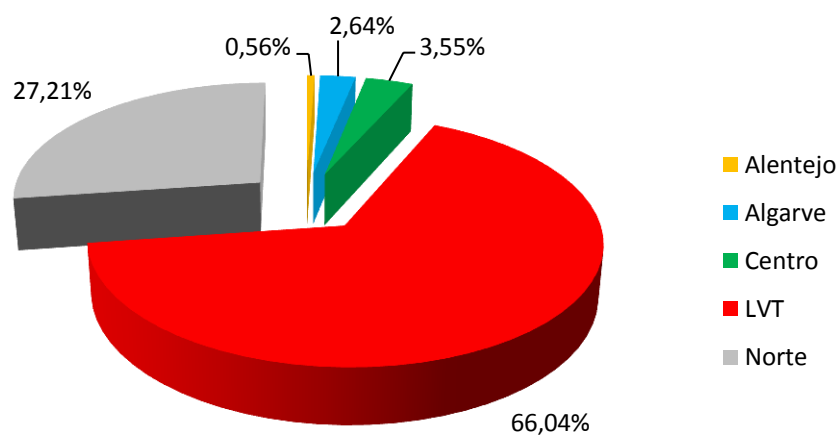
## 3.2 Tempo de Espera Superior a 1 hora

### 3.2.1 Tempo de Espera Superior a 1 hora, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	8	0,6%
Algarve	38	2,6%
Centro	51	3,5%
LVT	949	66,0%
Norte	391	27,2%
Não Aplicável	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1438</b>	<b>100%</b>

Tabela 52 – Tempo de Espera > 1 hora por Região

Gráfico 44 – Tempo de Espera > 1 hora, por Região

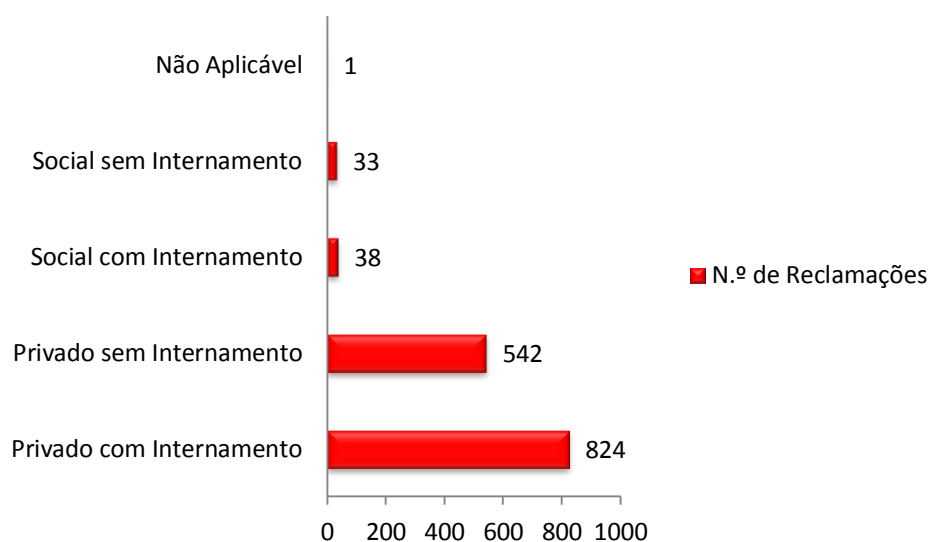


### 3.2.2 Tempo de Espera Superior a uma hora, por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	N.º de Reclamações	%
Privado com Internamento	824	57,3%
Privado sem Internamento	542	37,7%
Social com Internamento	38	2,6%
Social sem Internamento	33	2,3%
Não Aplicável	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1438</b>	<b>100%</b>

Tabela 53 – Tempo de Espera > 1 hora por Tipo de Prestador

Gráfico 45 – Tempo de Espera > 1 hora, por Tipo de Prestador

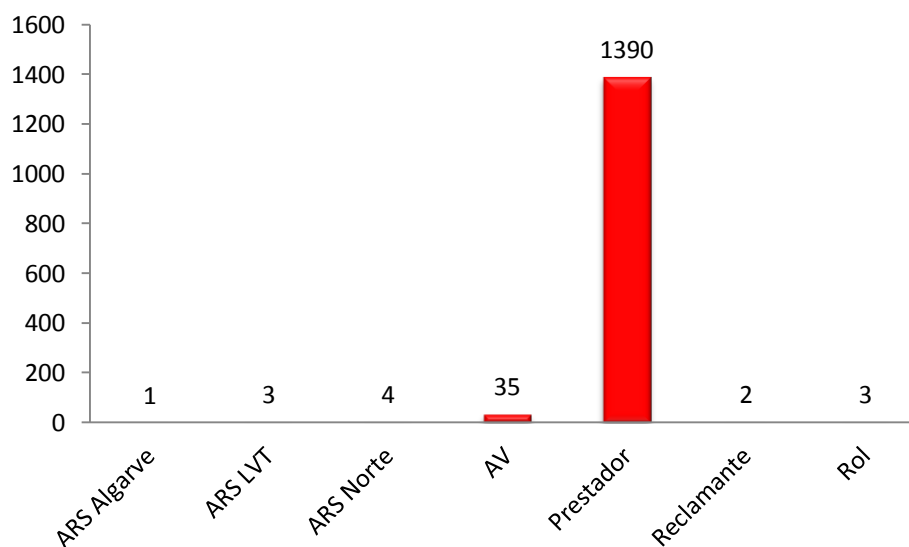


### 3.2.3 Proveniência dos Processos - Tempo de Espera Superior a 1 hora

Proveniência	N.º de Reclamações	%
ARS Algarve	1	0,1%
ARS LVT	3	0,2%
ARS Norte	4	0,3%
AV	35	2,4%
Prestador	1390	96,7%
Reclamante	2	0,1%
Rol	3	0,2%
<b>Total</b>	<b>1438</b>	<b>100%</b>

Tabela 54 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência

Gráfico 46 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência



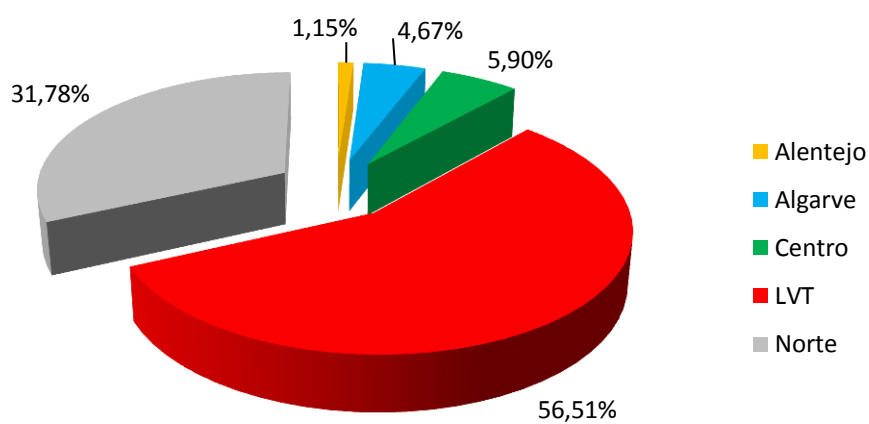
### 3.3 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

#### 3.3.1 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	16	1,1%
Algarve	65	4,7%
Centro	82	5,9%
LVT	786	56,4%
Norte	442	31,7%
Não Aplicável	3	0,2%
<b>Total</b>	<b>1394</b>	<b>100%</b>

Tabela 55 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

Gráfico 47 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

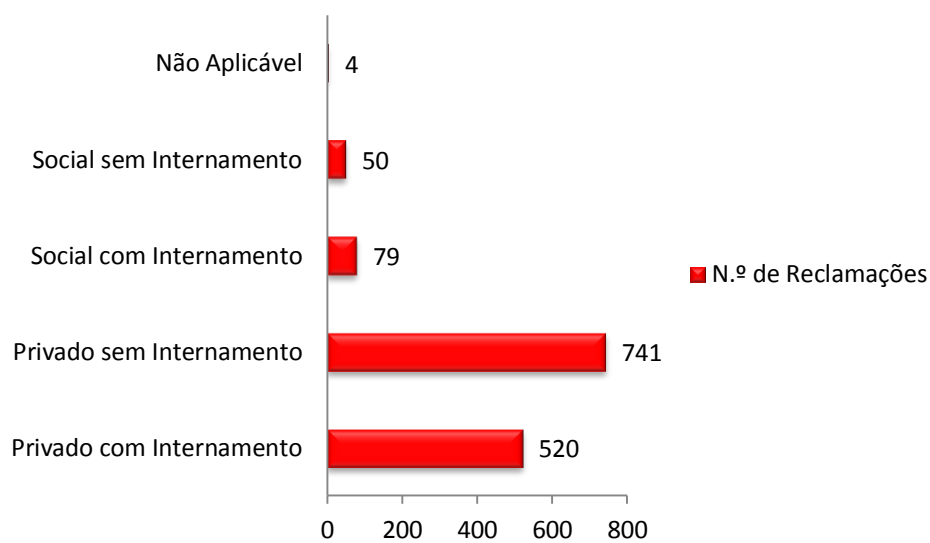


### 3.3.2 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	N.º de Reclamações	%
Privado com Internamento	520	37,3%
Privado sem Internamento	741	53,2%
Social com Internamento	79	5,7%
Social sem Internamento	50	3,6%
Não Aplicável	4	0,3%
<b>Total</b>	<b>1394</b>	<b>100%</b>

Tabela 56 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador

Gráfico 48 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador

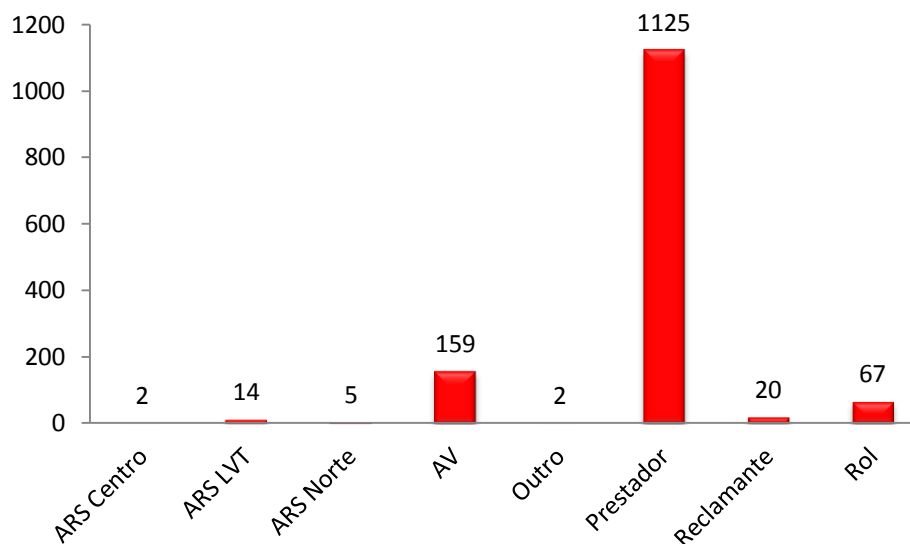


### 3.3.3 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

Proveniência	N.º de Reclamações	%
ARS Centro	2	0,1%
ARS LVT	14	1,0%
ARS Norte	5	0,4%
AV	159	11,4%
Outro	2	0,1%
Prestador	1125	80,7%
Reclamante	20	1,4%
Rol	67	4,8%
<b>Total</b>	<b>1394</b>	<b>100%</b>

Tabela 57 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência

Gráfico 49 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência

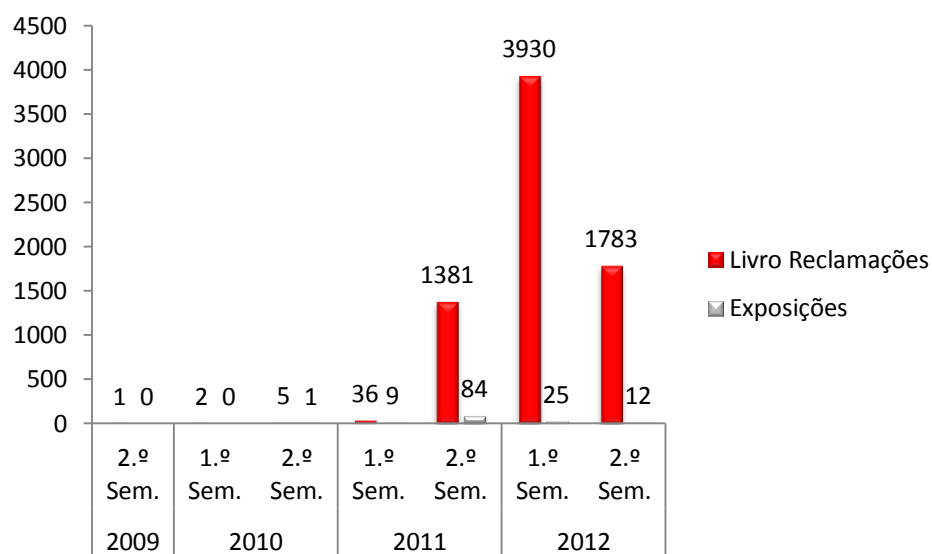


## 4. Arquivamentos

Ano de origem	Semestre de origem	Livro Reclamações	Exposições	Total
2009	2.º Sem.	1	0	1
2010	1.º Sem.	2	0	8
	2.º Sem.	5	1	
2011	1.º Sem.	36	9	1510
	2.º Sem.	1381	84	
2012	1.º Sem.	3930	25	5750
	2.º Sem.	1783	12	
<b>Total Geral</b>		<b>7138</b>	<b>131</b>	<b>7269</b>

Tabela 58 – Processos arquivados durante o ano de 2012

Gráfico 50 – Processos arquivados durante o ano de 2012



## 4.1 Processos de 2009 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Sumário	1	0	1	100,0%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Tabela 59 – Processos de 2009 arquivados durante o ano de 2012

## 4.2 Processos de 2010 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Sumário	2	1	3	37,5%
Em PCO	3	0	3	37,5%
Transferência Externa	2	0	2	25,0%
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabela 60 – Processos de 2010 arquivados durante o ano de 2012

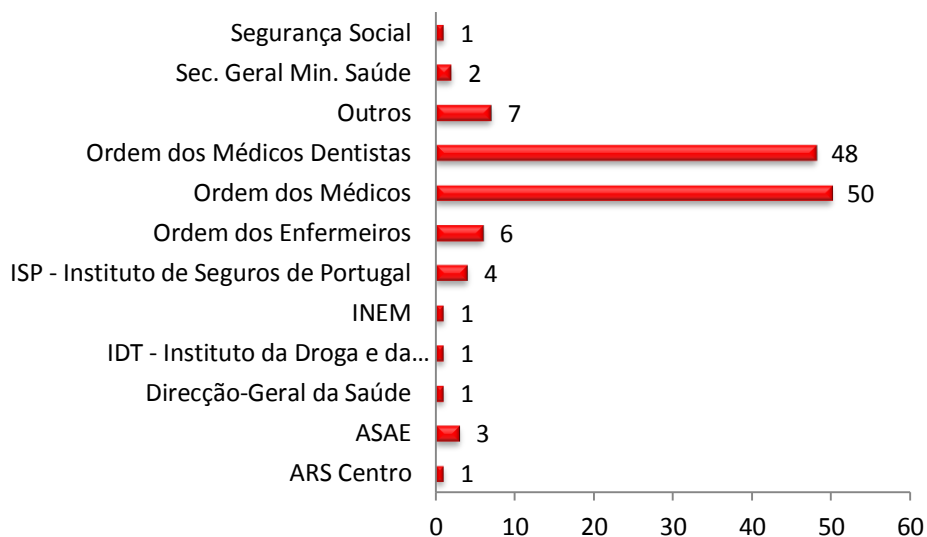
Os processos iniciados em 2010 objeto de transferência externa em 2012 foram encaminhados um para a Ordem dos Médicos e o outro para a Ordem dos Enfermeiros.

### 4.3 Processos de 2011 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Liminarmente	16	6	22	1,5%
Arquivado Sumário	1124	49	1173	77,7%
Com sugestão de melhoria	20	0	20	1,3%
Em PCO	2	0	2	0,1%
Garantia de medidas correctivas	97	3	100	6,6%
Pretensão atendida	19	1	20	1,3%
Sem fundamento	6	0	6	0,4%
Situação Ultrapassada	25	6	31	2,1%
Transferência Externa	99	26	125	8,3%
Transformado em ERS	9	2	11	0,7%
<b>Total Geral</b>	<b>1417</b>	<b>93</b>	<b>1510</b>	<b>100%</b>

Tabela 61 – Processos de 2011 arquivados durante o ano de 2012

Gráfico 51 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2011

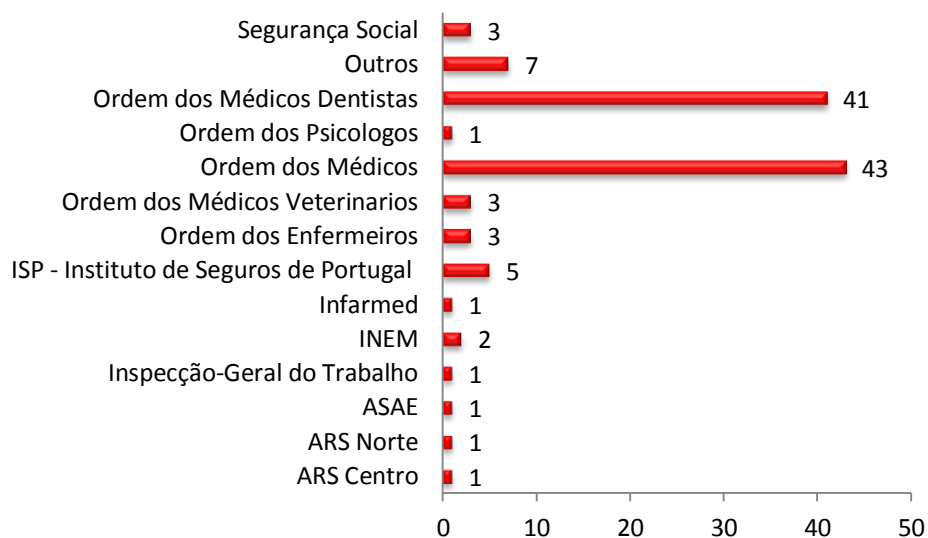


## 4.4 Processos de 2012 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Liminarmente	857	5	862	15,0%
Arquivado Sumário	4266	24	4290	74,6%
Com sugestão de melhoria	20	0	20	0,3%
Garantia de medidas correctivas	321	3	324	5,6%
Pretensão atendida	32	0	32	0,6%
Sem fundamento	3	0	3	0,1%
Situação Ultrapassada	91	0	91	1,6%
Transferência Externa	108	5	113	2,0%
Transformado em ERS	15	0	15	0,3%
<b>Total Geral</b>	<b>5713</b>	<b>37</b>	<b>5750</b>	<b>100%</b>

Tabela 62 – Processos de 2012 arquivados durante o ano de 2012

Gráfico 52 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2012



## Índice Remissivo (Arquivamentos)

### **Arquivado Liminarmente**

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.

### **Arquivado Sumário**

Foi considerado que a situação não era suscetível de outra atuação que não a já garantida.

### **Com sugestão de melhoria**

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

### **Garantia de medidas corretivas**

Houve garantia, por parte do prestador, de que seriam adotadas medidas corretivas 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 despoletadora 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.

### **Transformação em ERS**

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

Fonte: Elaboração própria com base nos dados obtidos a partir do SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde.

