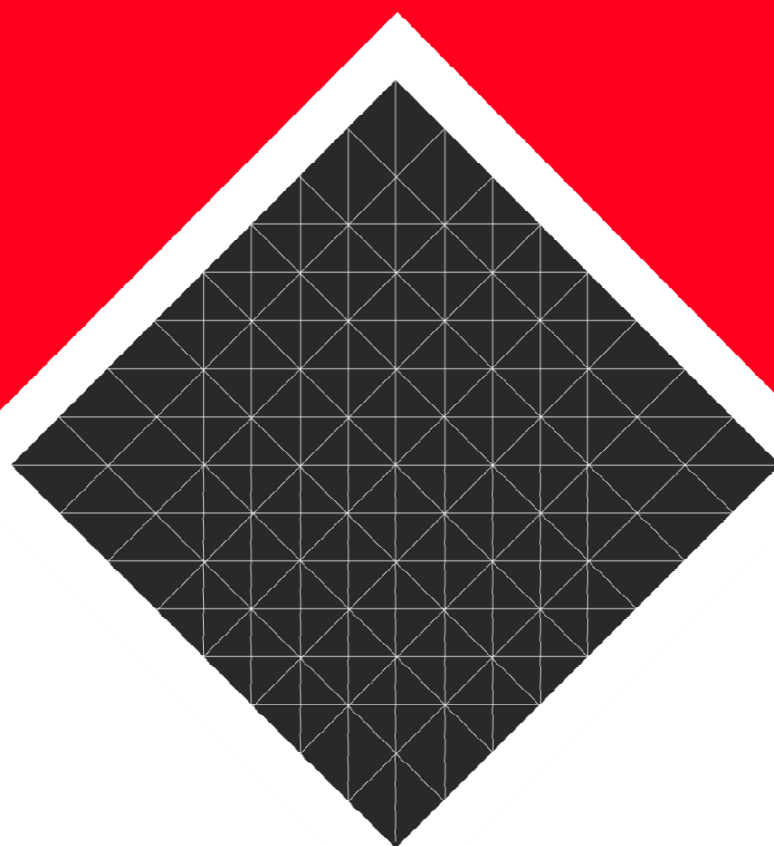


Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano de 2006



Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano de 2006

Índice

1.Tratamento Estatístico.....	9
1.1 Proveniência das Reclamações Entradas na ERS.....	9
1.1.1 Considerando apenas as reclamações tratadas inteiramente pelo DPQ.....	9
1.1.2 Considerando todas as reclamações entradas no DPQ:.....	10
1.2 Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador.....	10
1.2.1 Tipo de Prestador – quanto à sua natureza.....	10
1.2.2 Tipo de Prestador Desagregado.....	11
1.3 Evolução Mensal das Reclamações Entradas na ERS, por Tipo de Prestador.....	12
1.3.1 Tipo de Prestador Agregado.....	12
1.3.2 Tipo de Prestador Desagregado.....	13
1.4 Evolução Mensal das Reclamações Entradas na ERS por NUT's II.....	14
1.5 Reclamações por Região (NUT's II) e por tipo de Prestador.....	15
1.5.1 Relação entre o número de REC's e a Pop. Residente (10.000).....	17
1.6 Assuntos Visados.....	17
1.6.1 Distribuição dos assuntos visados.....	17
1.6.1.1 Assuntos Visados por Tipo de Prestador.....	19
1.6.2 Entidades sobre as quais recai maior número de reclamações.....	21
1.6.2.1 TOP 10.....	21
1.6.2.2 TOP 5 por Região.....	21
1.6.2.3 Assuntos Visados por Região.....	22
1.7 Estado dos Processos de Reclamação Tratados Inteiramente pelo DPQ.....	23
1.7.1 Resultados do Processo de Arquivamento.....	24
1.7.1.1 Modo de Arquivamento, segundo os assuntos visados.....	25
1.7.1.2 Encaminhamentos externos, segundo assuntos visados.....	26
1.7.1.3 Processos de Inquérito, segundo assuntos visados.....	27

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Proveniência das Reclamações inteiramente tratadas no DPQ	9
Tabela 2 – Proveniência de todas as reclamações entradas no DPQ.....	10
Tabela 3 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza	10
Tabela 4 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Desagregado	11
Tabela 5 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Agregado.....	12
Tabela 6 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Desagregado.....	13
Tabela 7 – Evolução Mensal das Reclamações, por NUT's II.....	14
Tabela 8 – Relação entre o n.º de reclamações por Região e Tipo de Prestador	15
Tabela 9 – N.º de REC's por população residente	17
Tabela 10 – Caracterização educacional por NUT's II	17
Tabela 11 – N.º de Médicos por 1000 Habitantes	17
Tabela 12 – Assuntos Visados nas reclamações	17
Tabela 13 – Assuntos Visados Por tipo de Prestador	19
Tabela 14 – As 10 entidades com maior n.º de reclamações.....	21
Tabela 15 – As cinco entidades que mais reclamações receberam, por Região	21
Tabela 16 – Estado dos Processos de Reclamação	23
Tabela 17 – Resultado dos Processos de Arquivamento	24

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – Proveniência das Reclamações inteiramente tratadas no DPQ.....	9
Ilustração 2 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza .	10
Ilustração 3 – Distribuição do n.º de Reclamações por Tipo de Prestador – Desagregado.....	11
Ilustração 4 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Agregado.....	12
Ilustração 5 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Desagregado.....	13
Ilustração 6 – Evolução Mensal das Reclamações, por NUT's II	14
Ilustração 7 – Relação entre o n.º de reclamações por Região e Tipo de Prestador	16
Ilustração 8 – Distribuição dos Assuntos Visados	18
Ilustração 9 – Assuntos Visados por Tipo de Prestador	20
Ilustração 10 – Assuntos visados por região	22
Ilustração 11 – Estado dos Processos de Reclamação.....	23
Ilustração 12 – Resultado dos Processos de Arquivamento.....	24
Ilustração 13 – Tipo de Arquivamento, Segundo os assuntos visados.....	25
Ilustração 14 – Encaminhamentos externos, segundo o assunto visado	26
Ilustração 15 – Processos de inquérito, segundo assuntos visados.....	27



1. Tratamento Estatístico

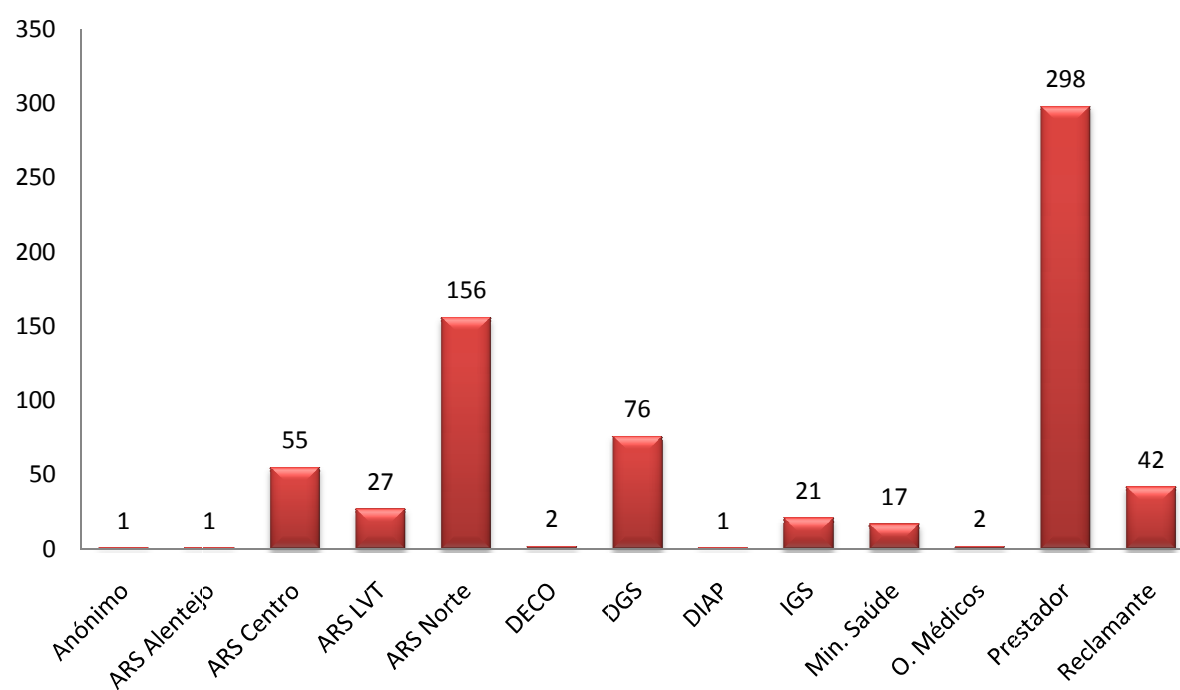
1.1 Proveniência das Reclamações Entradas na ERS

1.1.1 Considerando apenas as reclamações tratadas inteiramente pelo DPQ

Tabela 1 – Proveniência das Reclamações inteiramente tratadas no DPQ

Proveniência	Total	%
Anónimo	1	0,14%
ARS Alentejo	1	0,14%
ARS Centro	55	7,87%
ARS LVT	27	3,86%
ARS Norte	156	22,32%
DECO	2	0,29%
DGS	76	10,87%
DIAP	1	0,14%
IGS	21	3,00%
Min. Saúde	17	2,43%
O. Médicos	2	0,29%
Prestador	298	42,63%
Reclamante	42	6,01%
Total Geral	699	100,00%

Ilustração 1 – Proveniência das Reclamações inteiramente tratadas no DPQ



1.1.2 Considerando todas as reclamações entradas no DPQ:

Tabela 2 – Proveniência de todas as reclamações entradas no DPQ

Proveniência	Total	%
Anónimo	1	0,04%
ARS Alentejo	1	0,04%
ARS Centro	55	2,31%
ARS LVT	27	1,13%
ARS Norte	156	6,55%
DECO	2	0,08%
DGS	1759	73,85%
DIAP	1	0,04%
IGS	21	0,88%
Min. Saúde	17	0,71%
O. Médicos	2	0,08%
Prestador	298	12,51%
Reclamante	42	1,76%
Total Geral	2382	100,00%

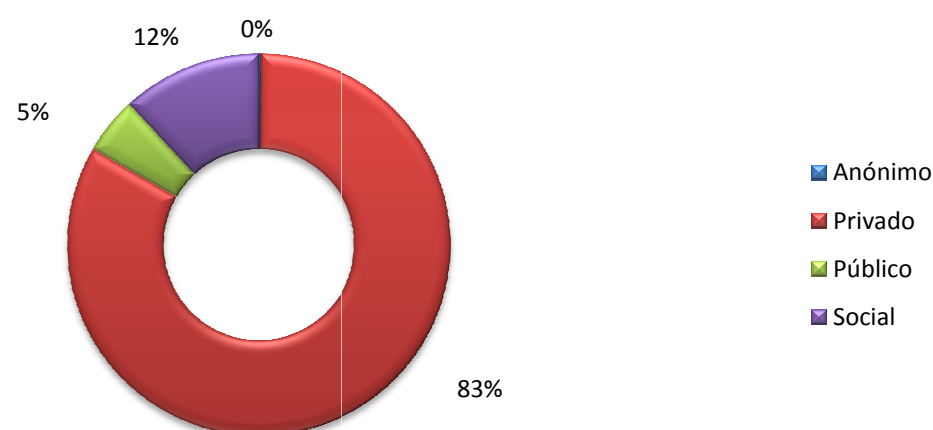
1.2 Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador

1.2.1 Tipo de Prestador – quanto à sua natureza

Tabela 3 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza

Tipo de Prestador	Total	%
Anónimo	4	0,17%
Privado	1981	83,17%
Público	115	4,83%
Social	282	11,83%
Total Geral	2382	100,00%

Ilustração 2 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza

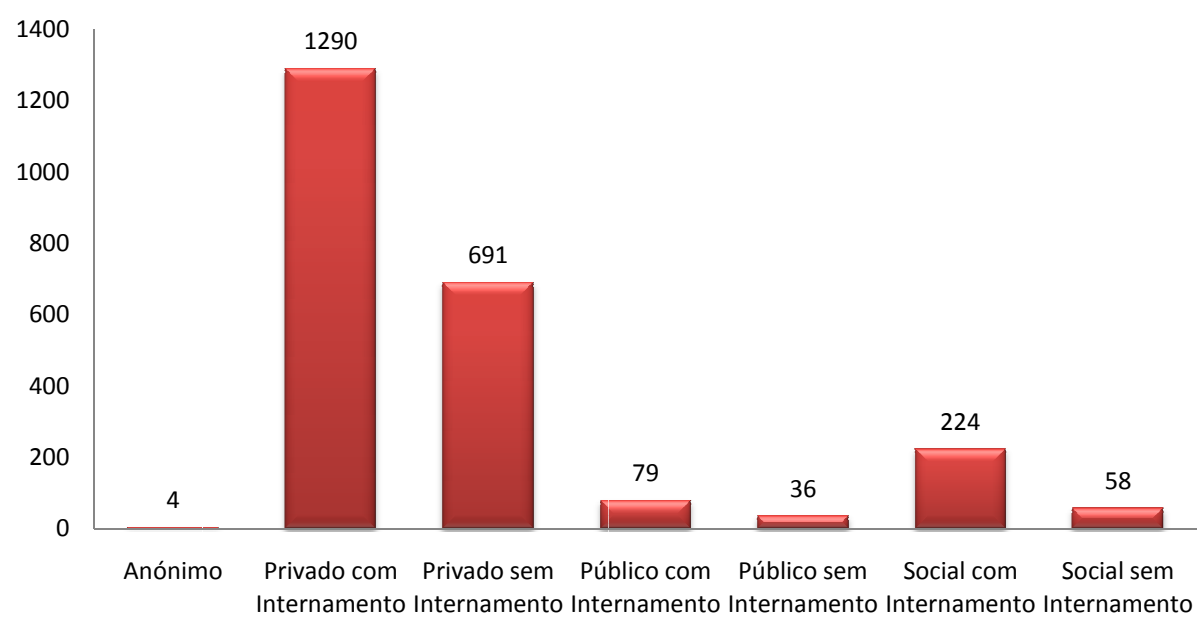


1.2.2 Tipo de Prestador Desagregado

Tabela 4 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Desagregado

Tipo de Prestador	Total	%
Anónimo	4	0,17%
Privado com Internamento	1290	54,16%
Privado sem Internamento	691	29,01%
Público com Internamento	79	3,32%
Público sem Internamento	36	1,51%
Social com Internamento	224	9,40%
Social sem Internamento	58	2,43%
Total Geral	2382	100,00%

Ilustração 3 – Distribuição do n.º de Reclamações por Tipo de Prestador – Desagregado



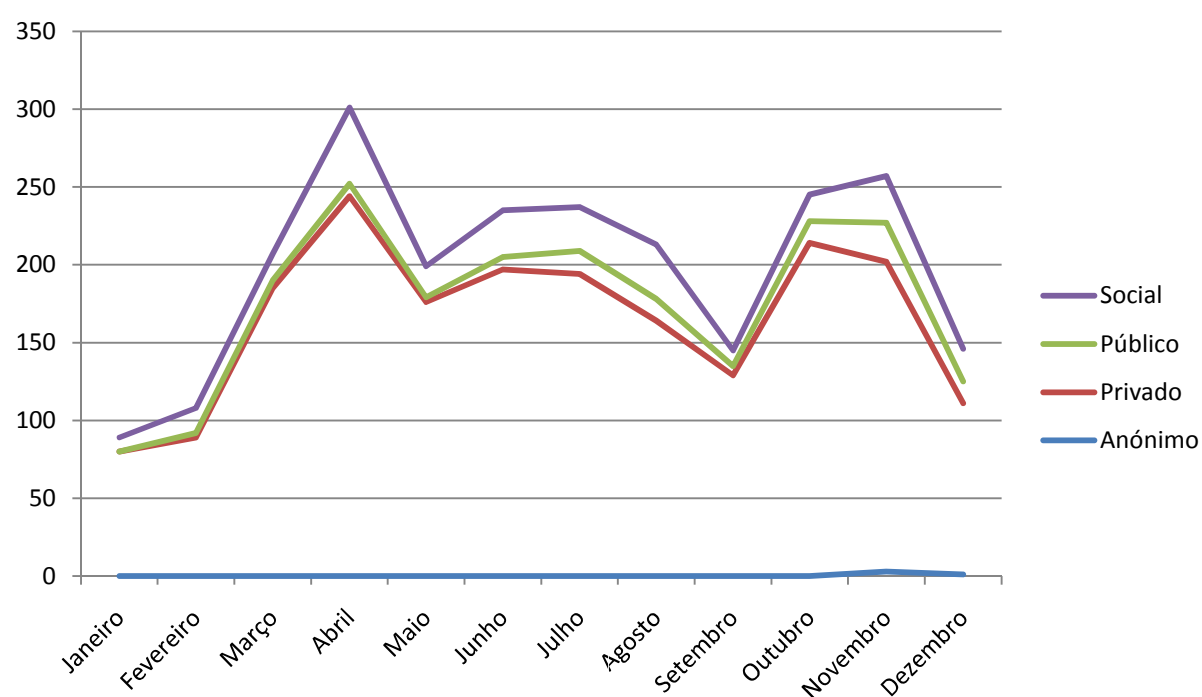
1.3 Evolução Mensal das Reclamações Entradas na ERS, por Tipo de Prestador

1.3.1 Tipo de Prestador Agregado

Tabela 5 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Agregado

Mês	Anónimo	Privado	Público	Social	Total
Janeiro	0	80	0	9	89
Fevereiro	0	89	3	16	108
Março	0	185	5	17	207
Abril	0	244	8	49	301
Maio	0	176	3	20	199
Junho	0	197	8	30	235
Julho	0	194	15	28	237
Agosto	0	164	14	35	213
Setembro	0	129	6	10	145
Outubro	0	214	14	17	245
Novembro	3	199	25	30	257
Dezembro	1	110	14	21	146
Total Geral	4	1981	115	282	2382

Ilustração 4 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Agregado

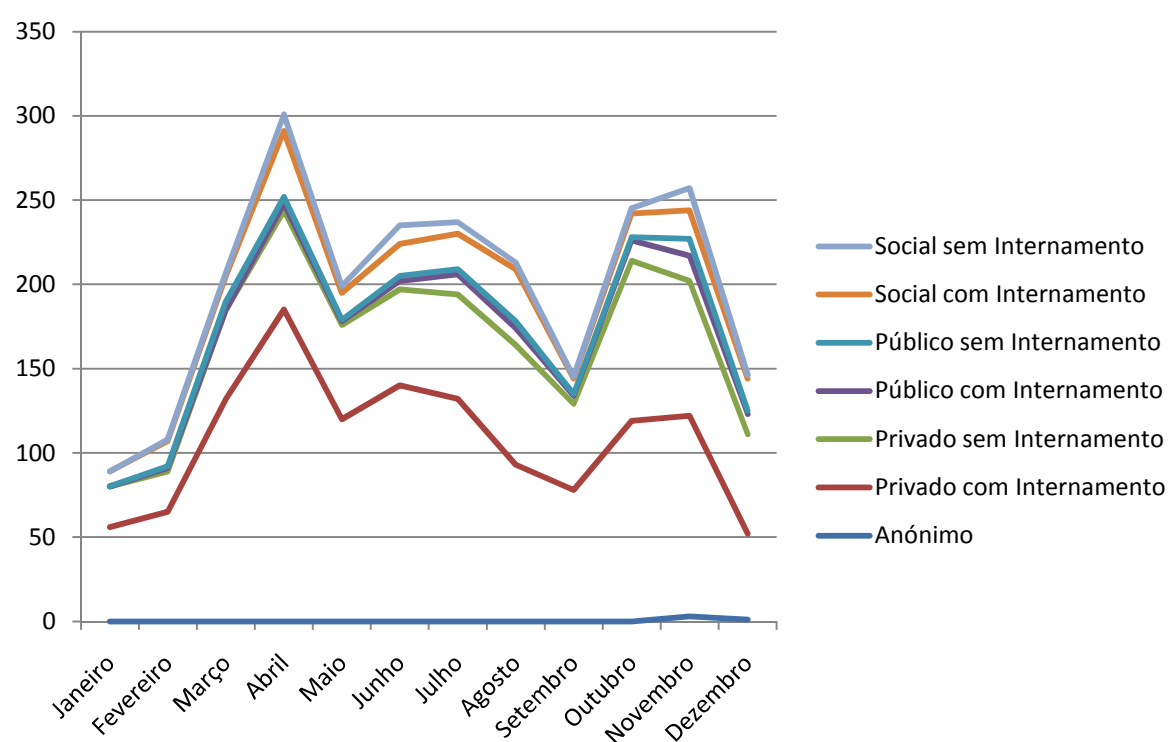


1.3.2 Tipo de Prestador Desagregado

Tabela 6 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Desagregado

Mês	Anônimo	Privado com Internamento	Privado sem Internamento	Público com Internamento	Público sem Internamento	Social com Internamento	Social sem Internamento	Total
Jan	0	56	24	0	0	9	0	89
Fev	0	65	24	2	1	15	1	108
Mar	0	132	53		5	15	2	207
Abr	0	185	59	4	4	39	10	301
Mai	0	120	56	2	1	16	4	199
Jun	0	140	57	5	3	19	11	235
Jul	0	132	62	12	3	21	7	237
Ago	0	93	71	10	4	31	4	213
Set	0	78	51	5	1	9	1	145
Out	0	119	95	12	2	14	3	245
Nov	3	119	80	15	10	17	13	257
Dez	1	51	59	12	2	19	2	146
Total	4	1292	689	79	36	224	58	2382

Ilustração 5 – Evolução Mensal das Reclamações, por Tipo de Prestador – Desagregado

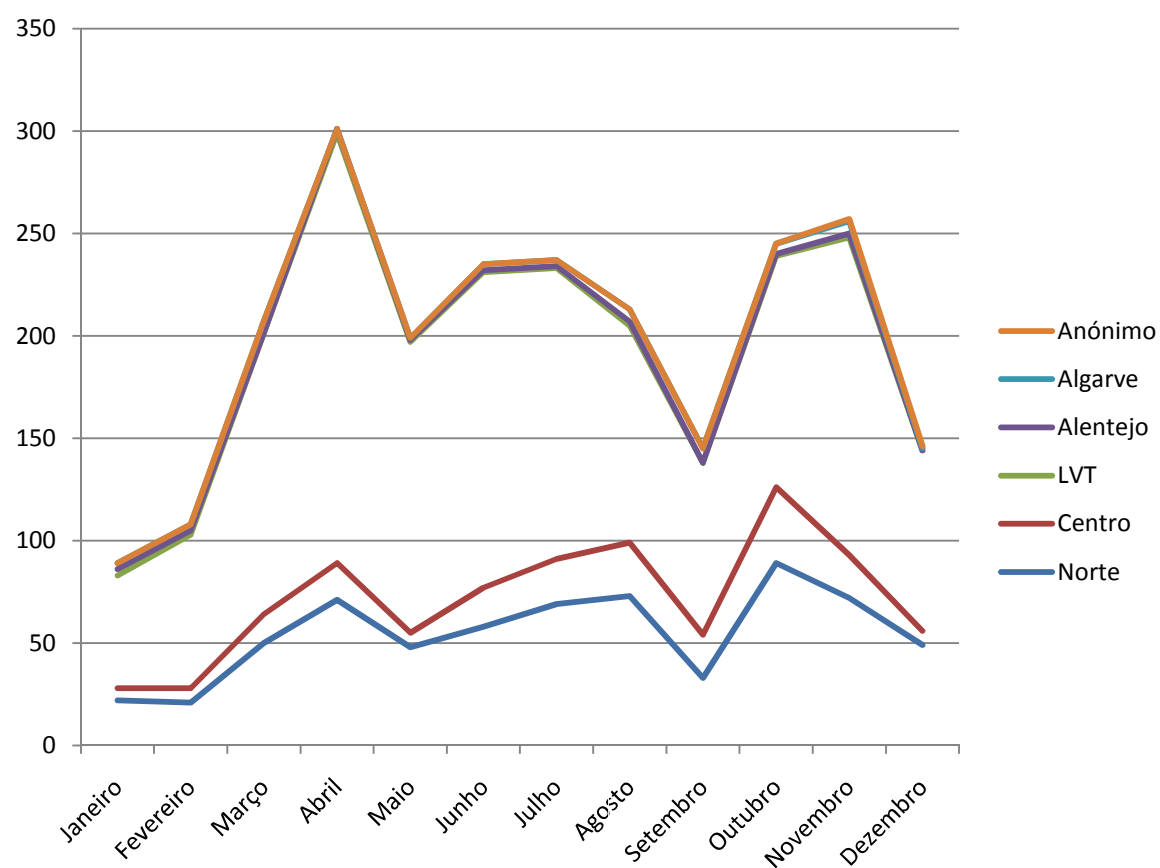


1.4 Evolução Mensal das Reclamações Entradas na ERS por NUT's II

Tabela 7 – Evolução Mensal das Reclamações, por NUT's II

Mês	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Anónimo	Total Geral	%
Jan	22	6	55	3	3	0	89	3,74%
Fev	21	7	75	2	3	0	108	4,53%
Mar	50	14	137	0	6	0	207	8,69%
Abr	71	18	210	2	0	0	301	12,64%
Mai	48	7	142	1	1	0	199	8,35%
Jun	58	19	154	1	3	0	235	9,87%
Jul	69	22	142	1	3	0	237	9,95%
Ago	73	26	106	2	6	0	213	8,94%
Set	33	21	84	0	7	0	145	6,09%
Out	89	37	113	1	5	0	245	10,29%
Nov	72	21	155	2	6	1	257	10,79%
Dez	49	7	88	0	1	1	146	6,13%
Total	655	205	1461	15	44	2	2382	100,00%

Ilustração 6 – Evolução Mensal das Reclamações, por NUT's II

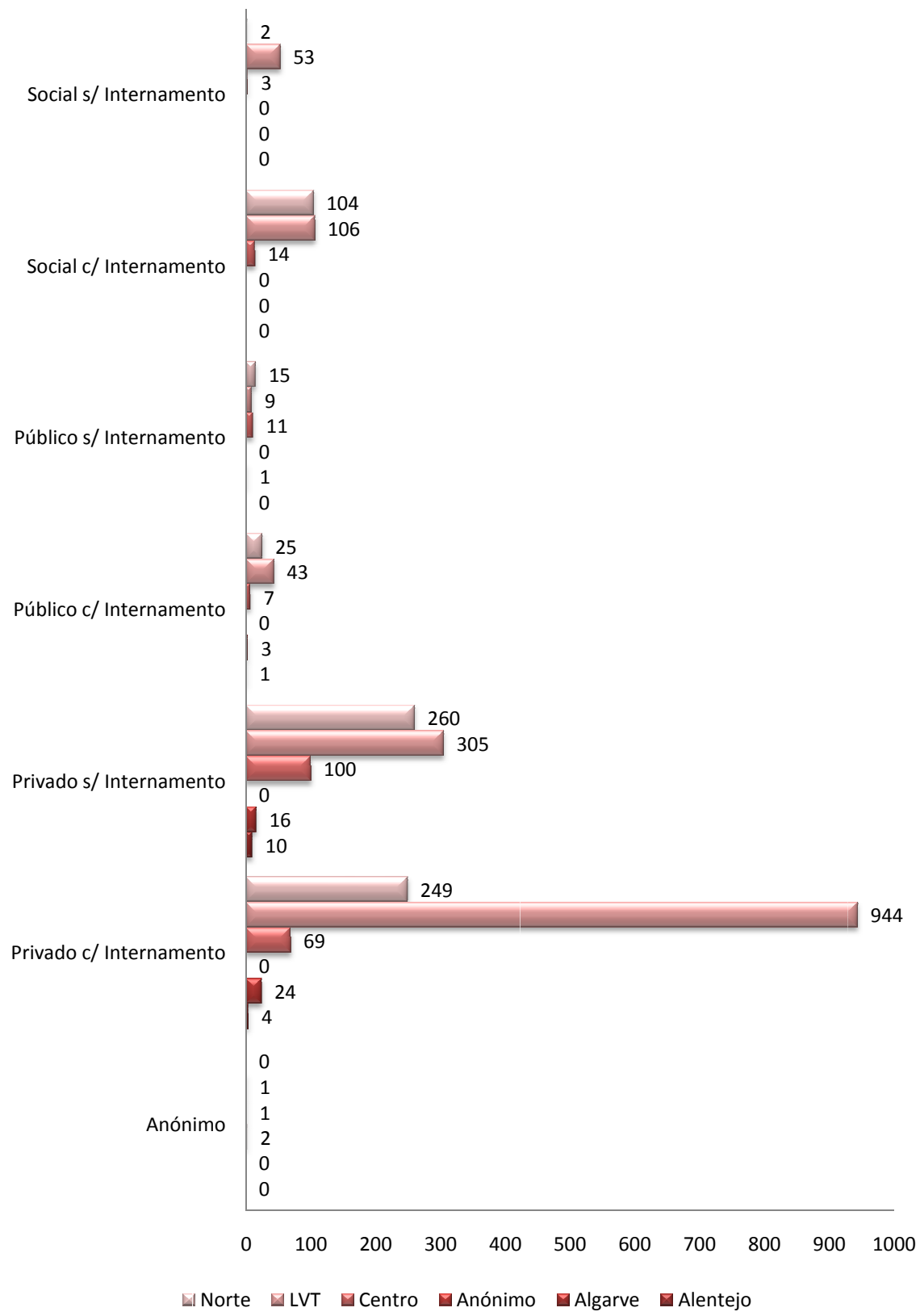


1.5 Reclamações por Região (NUT's II) e por tipo de Prestador

Tabela 8 – Relação entre o n.º de reclamações por Região e Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Alentejo	Algar-ve	Anónimo	Centro	LVT	Norte	Total Geral	%
Anónimo	0	0	2	1	1	0	4	0,17%
Privado c/ Internamento	4	24	0	69	944	249	1292	54,24%
Privado s/ Internamento	10	16	0	100	305	260	689	28,93%
Público c/ Internamento	1	3	0	7	43	25	79	3,32%
Público s/ Internamento	0	1	0	11	9	15	36	1,51%
Social c/ Internamento	0	0	0	14	106	104	224	9,40%
Social s/ Internamento	0	0	0	3	53	2	58	2,43%
Total Geral	15	44	2	205	1461	655	2382	100,00%
	0,63%	1,85%	0,08%	8,61%	61,34%	27,50%	100,00%	

Ilustração 7 – Relação entre o n.º de reclamações por Região e Tipo de Prestador



1.5.1 Relação entre o número de REC's e a Pop. Residente (10.000)

Tabela 9 – N.º de REC's por população residente

	Reclamações	População Residente	N.º REC / 10.000 Hab.
	N.º	Total	
Norte	655	3687293	1,78
Centro	205	2348397	0,87
LVT	1461	2661850	5,49
Alentejo	15	776585	0,19
Algarve	44	395218	1,11

Tabela 10 – Caracterização educacional por NUT's II

	Nível de Qualificação		Nenhum		Basico + Secundario + Superior	
	Analfabetos		N.º	%	N.º	%
	N.º	%				
Norte	272547	7,39%	988277	26,80%	2699016	73,20%
Centro	231406	9,85%	683215	29,09%	1665182	70,91%
LVT	137451	5,16%	556202	20,90%	2105648	79,10%
Alentejo	112330	14,46%	247961	31,93%	528624	68,07%
Algarve	37309	9,44%	106384	26,92%	288834	73,08%

Tabela 11 – N.º de Médicos por 1000 Habitantes

	Médicos	por 1000 Hab.
	N.º	
Norte	11348	3,08
Centro	6710	2,86
LVT	13724	5,16
Alentejo	1367	1,76
Algarve	1106	2,8

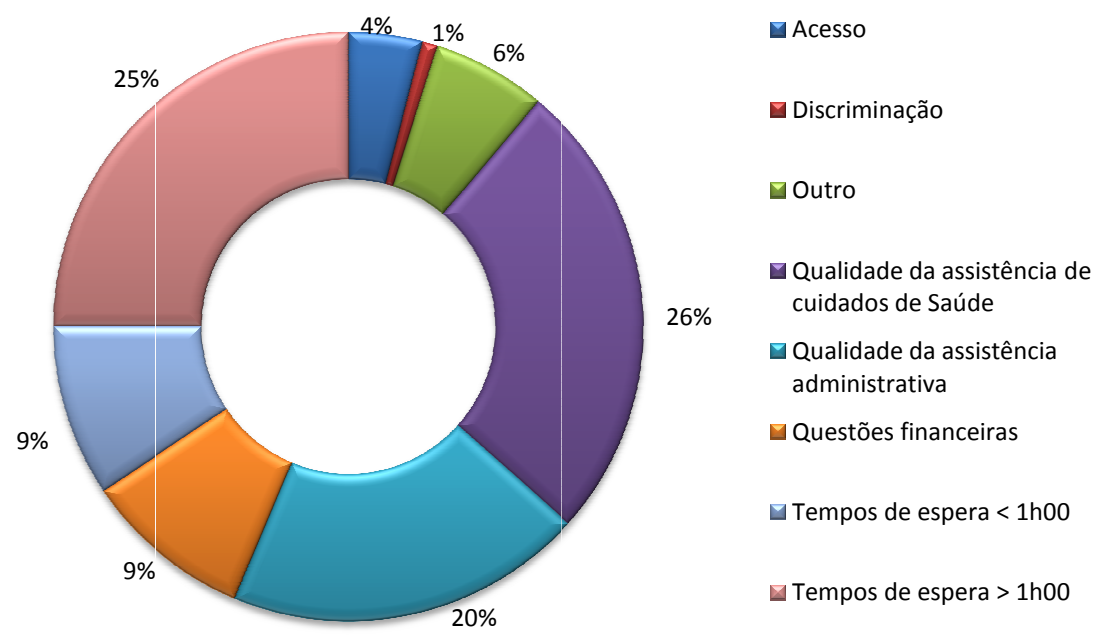
1.6 Assuntos Visados

1.6.1 Distribuição dos assuntos visados

Tabela 12 – Assuntos Visados nas reclamações

Assunto Visado	Total	%
Acesso	96	0,0403
Discriminação	20	0,0084
Outro	149	0,0626
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	608	0,2552
Qualidade da assistência administrativa	468	0,1965
Questões financeiras	221	0,0928
Tempos de espera < 1h00	225	0,0945
Tempos de espera > 1h00	595	0,2497
Total Geral	2382	1

Ilustração 8 – Distribuição dos Assuntos Visados

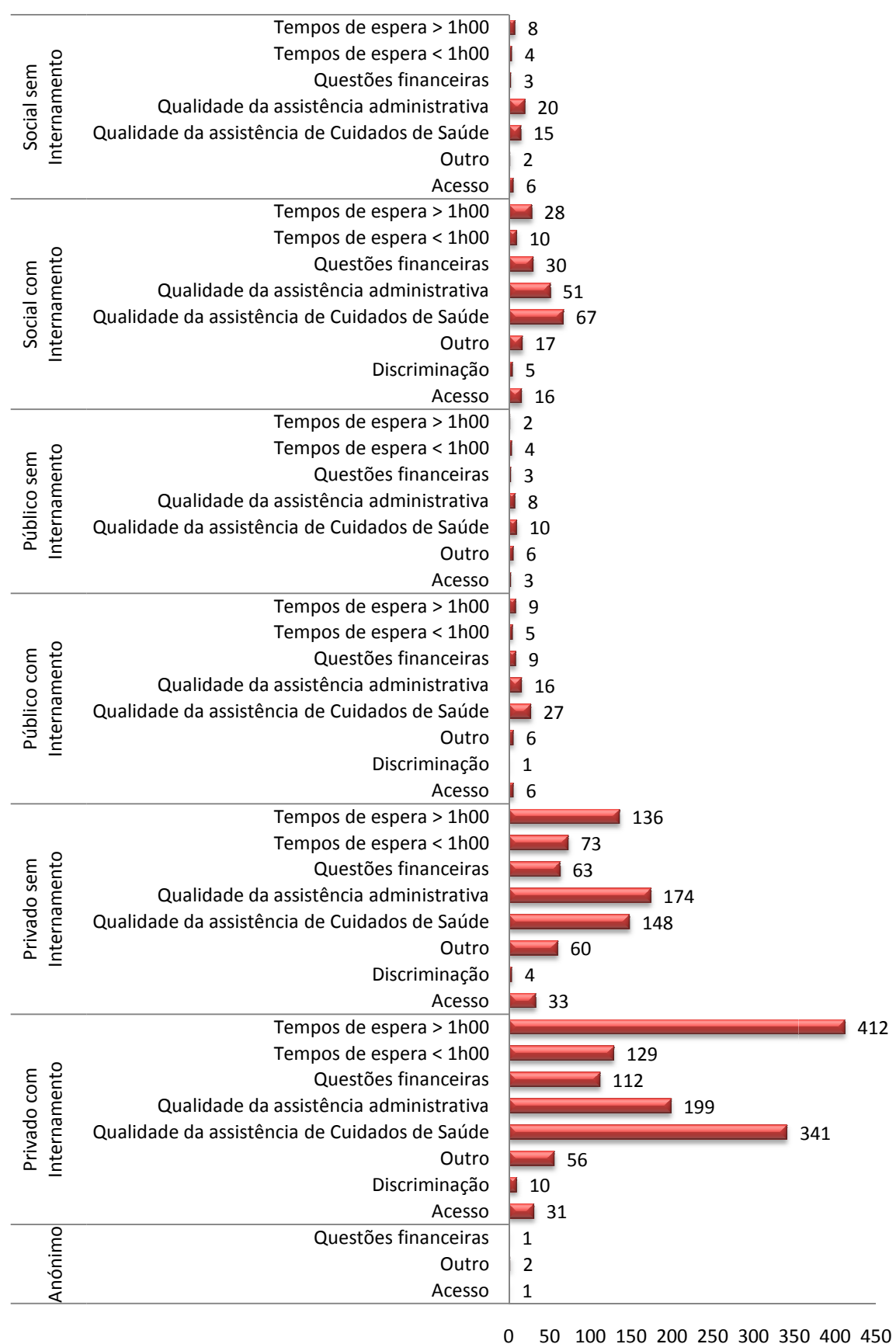


1.6.1.1 Assuntos Visados por Tipo de Prestador

Tabela 13 – Assuntos Visados Por tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Assunto Visado	Total
Anônimo	Acesso	1
	Outro	2
	Questões financeiras	1
Anônimo Total		4
Privado com Internamento	Acesso	31
	Discriminação	10
	Outro	56
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	341
	Qualidade da assistência administrativa	199
	Questões financeiras	112
	Tempos de espera < 1h00	129
Tempos de espera > 1h00	412	
Privado com Internamento Total		1290
Privado sem Internamento	Acesso	33
	Discriminação	4
	Outro	60
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	148
	Qualidade da assistência administrativa	174
	Questões financeiras	63
	Tempos de espera < 1h00	73
Tempos de espera > 1h00	136	
Privado sem Internamento Total		691
Público com Internamento	Acesso	6
	Discriminação	1
	Outro	6
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	27
	Qualidade da assistência administrativa	16
	Questões financeiras	9
	Tempos de espera < 1h00	5
Tempos de espera > 1h00	9	
Público com Internamento Total		79
Público sem Internamento	Acesso	3
	Outro	6
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	10
	Qualidade da assistência administrativa	8
	Questões financeiras	3
	Tempos de espera < 1h00	4
Tempos de espera > 1h00	2	
Público sem Internamento Total		36
Social com Internamento	Acesso	16
	Discriminação	5
	Outro	17
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	67
	Qualidade da assistência administrativa	51
	Questões financeiras	30
	Tempos de espera < 1h00	10
Tempos de espera > 1h00	28	
Social com Internamento Total		224
Social sem Internamento	Acesso	6
	Outro	2
	Qualidade da assistência de Cuidados de Saúde	15
	Qualidade da assistência administrativa	20
	Questões financeiras	3
	Tempos de espera < 1h00	4
Tempos de espera > 1h00	8	
Social sem Internamento Total		58

Ilustração 9 – Assuntos Visados por Tipo de Prestador



1.6.2 Entidades sobre as quais recai maior número de reclamações

1.6.2.1 TOP 10

Tabela 14 – As 10 entidades com maior n.º de reclamações

Região	Entidade	N.º	% sob Região
Norte	Hospitais Privados de Portugal Norte, SA	43	6,56%
	Hospital da Trofa	51	7,79%
	Hospor - Hospitais Portugueses, S.A. (Clipóvoa)	77	11,76%
Centro	Termalstur - Termas de São Pedro do Sul	37	18,05%
	Cliria - Hospital Privado de Aveiro	28	13,66%
LVT	Clisa- Clínica de Santo António, S. A.	70	4,79%
	Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas	92	6,30%
	Hospor Santiago S.A.	117	8,01%
	Hospital CUF Infante Santo	158	10,81%
Total	Hospital CUF- Descobertas	417	28,54%
		1090	

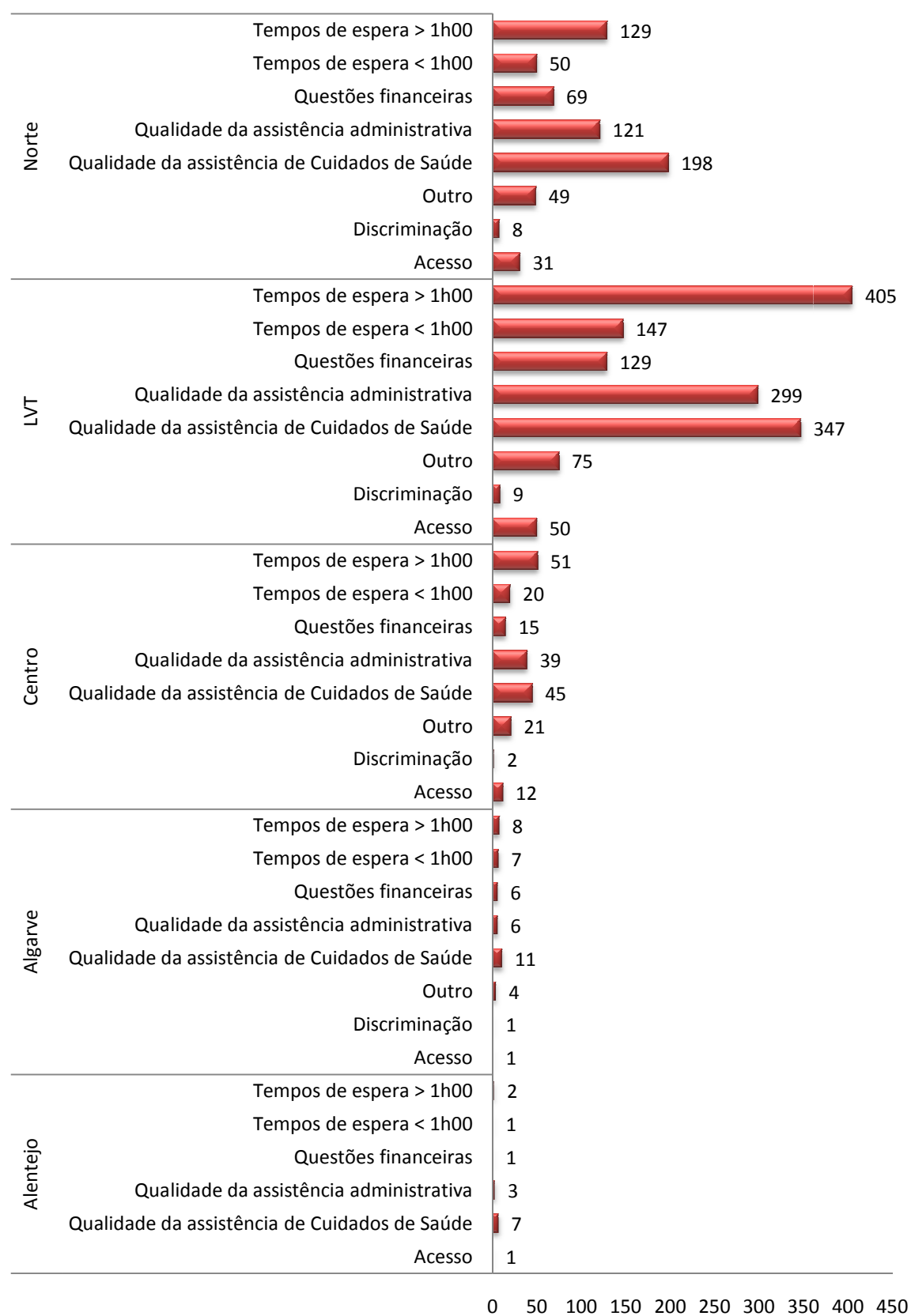
1.6.2.2 TOP 5 por Região

Tabela 15 – As cinco entidades que mais reclamações receberam, por Região

Região	Entidade	N.º	% sob. Região
Norte	Dr. João Carlos Costa	25	3,82%
	Clínica Ormasa	27	4,12%
	Hospitais Privados de Portugal Norte, SA	43	6,56%
	Hospital da Trofa	51	7,79%
	Hospor - Hospitais Portugueses, S.A. (Clipóvoa)	77	11,76%
Centro	Clinigrande - Clínica da Marinha Grande, Lda	8	3,90%
	Santa Casa da Misericórdia do Entroncamento	11	5,37%
	Centro Hospitalar São Francisco, S. A.	27	13,17%
	Cliria - Hospital Privado de Aveiro	28	13,66%
	Termalstur - Termas de São Pedro do Sul	37	18,05%
LVT	Clisa- Clínica de Santo António, S. A.	70	4,79%
	Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas	92	6,30%
	Hospor Santiago S.A.	117	8,01%
	Hospital CUF Infante Santo	158	10,81%
	Hospital CUF- Descobertas	417	28,54%
Alentejo	Alves & Proença, Lda.	1	6,67%
	Clínica Pax Julia	1	6,67%
	Hospital da Misericórdia de Évora	1	6,67%
	Hospital de Beja	1	6,67%
	Sulfúrea-Termas de Cabeço de Vide	4	26,67%
Algarve	Sãvida - Medicina Apoiada, S.A.	2	4,55%
	Clínica Dentária W	3	6,82%
	M.Arez - Sport, Gabinete de Fisioterapia, Unipessoal, Lda.	5	11,36%
	Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, E.P.E.	8	18,18%
	Hospital Privado de Sta. Maria de Faro	13	29,55%

1.6.2.3 Assuntos Visados por Região

Ilustração 10 – Assuntos visados por região

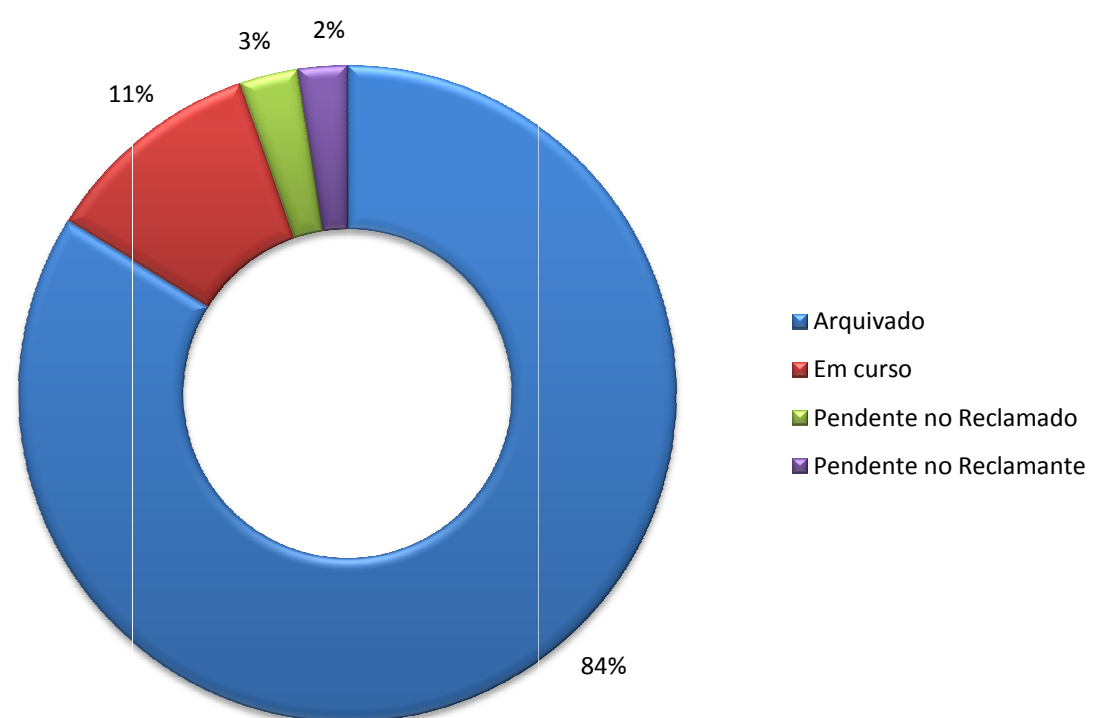


1.7 Estado dos Processos de Reclamação Tratados Inteiramente pelo DPQ

Tabela 16 – Estado dos Processos de Reclamação

Estado	N.º	%
Arquivado	586	83,83%
Em curso	76	10,87%
Pendente no Reclamado	20	2,86%
Pendente no Reclamante	17	2,43%
Total Geral	699	100,00%

Ilustração 11 – Estado dos Processos de Reclamação

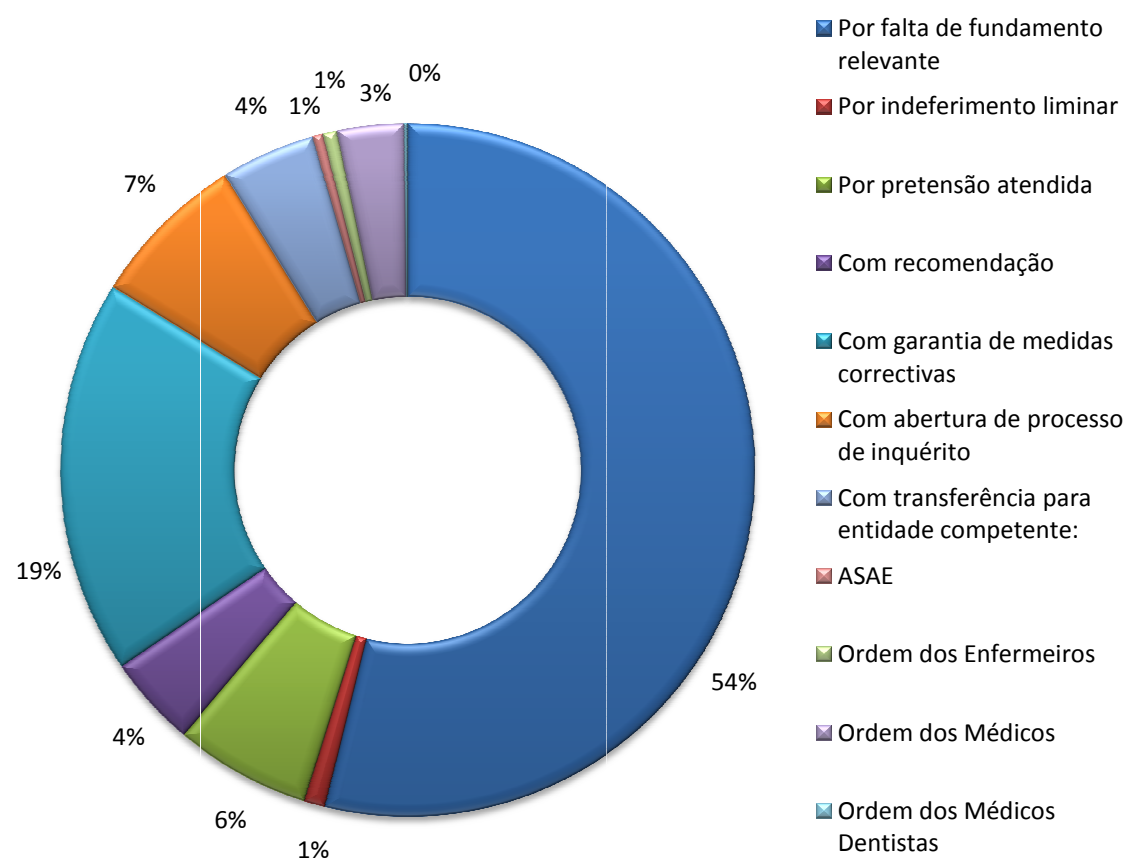


1.7.1 Resultados do Processo de Arquivamento

Tabela 17 – Resultado dos Processos de Arquivamento

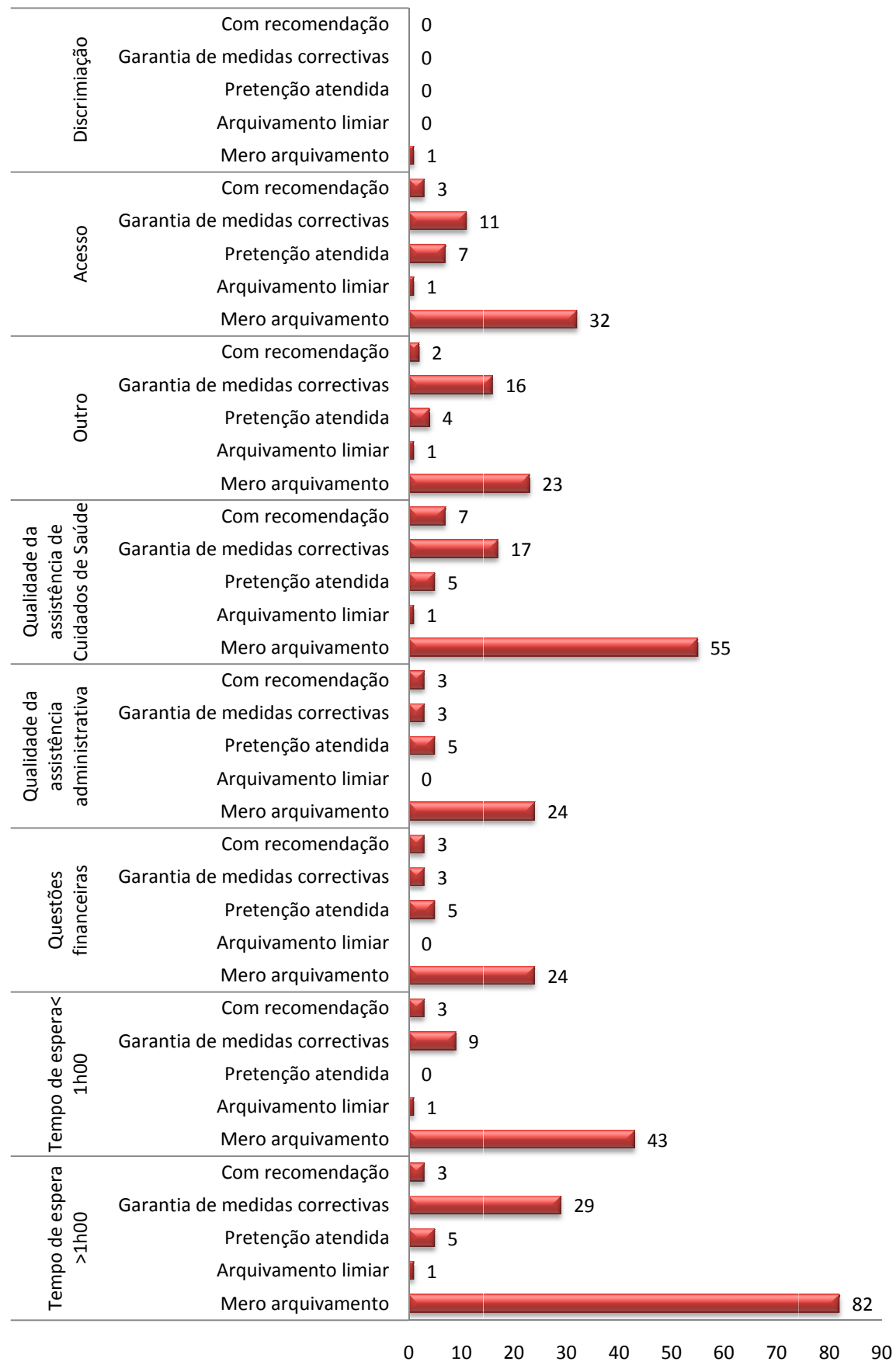
Resultado do Processo de Arquivamento:	
Por falta de fundamento relevante	330
Por indeferimento liminar	6
Por pretensão atendida	39
Com recomendação	26
Com garantia de medidas correctivas	113
Com abertura de processo de inquérito	45
Com transferência para entidade competente:	27
ASAE	3
Ordem dos Enfermeiros	4
Ordem dos Médicos	19
Ordem dos Médicos Dentistas	1
Total	613

Ilustração 12 – Resultado dos Processos de Arquivamento



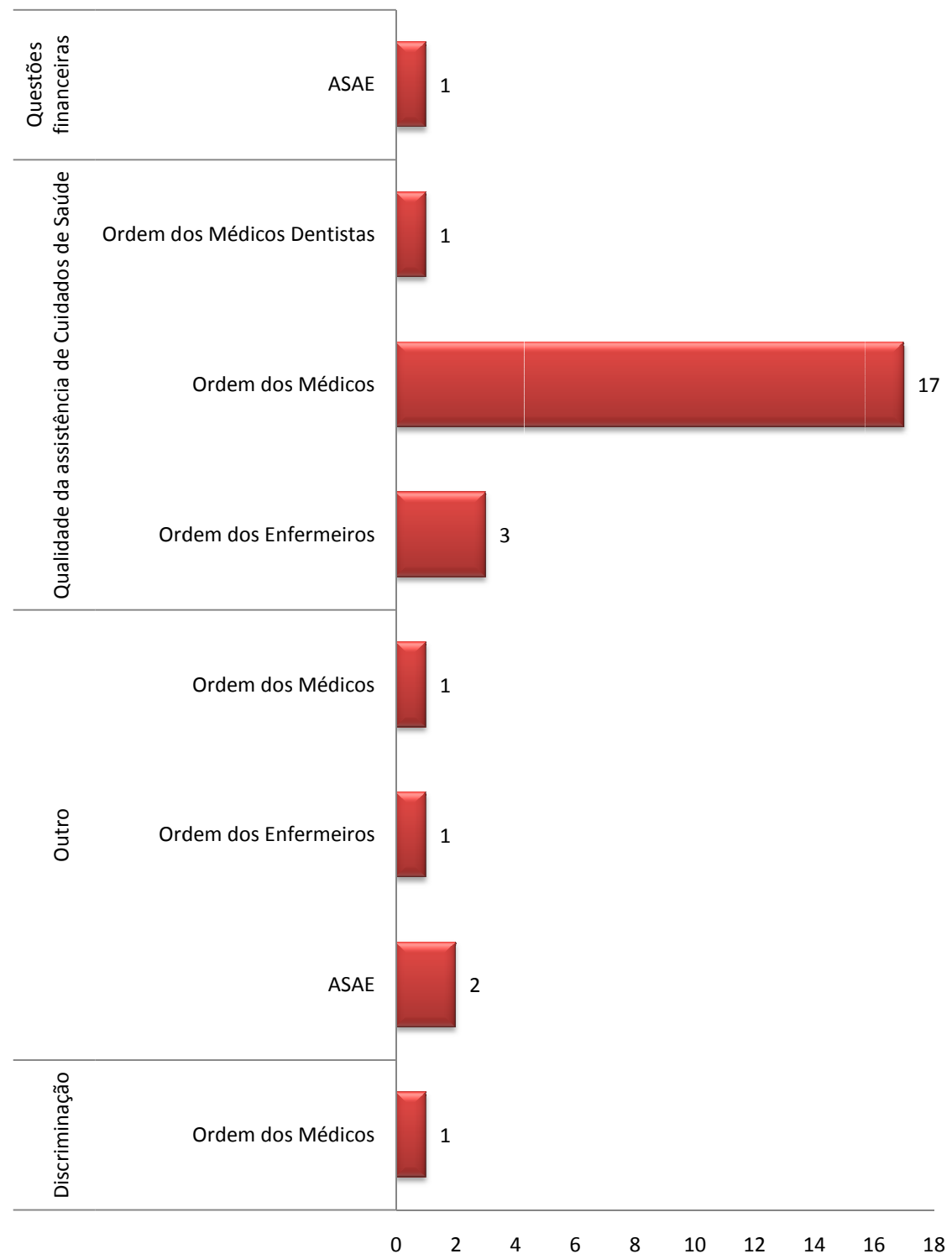
1.7.1.1 Modo de Arquivamento, segundo os assuntos visados

Ilustração 13 – Tipo de Arquivamento, Segundo os assuntos visados



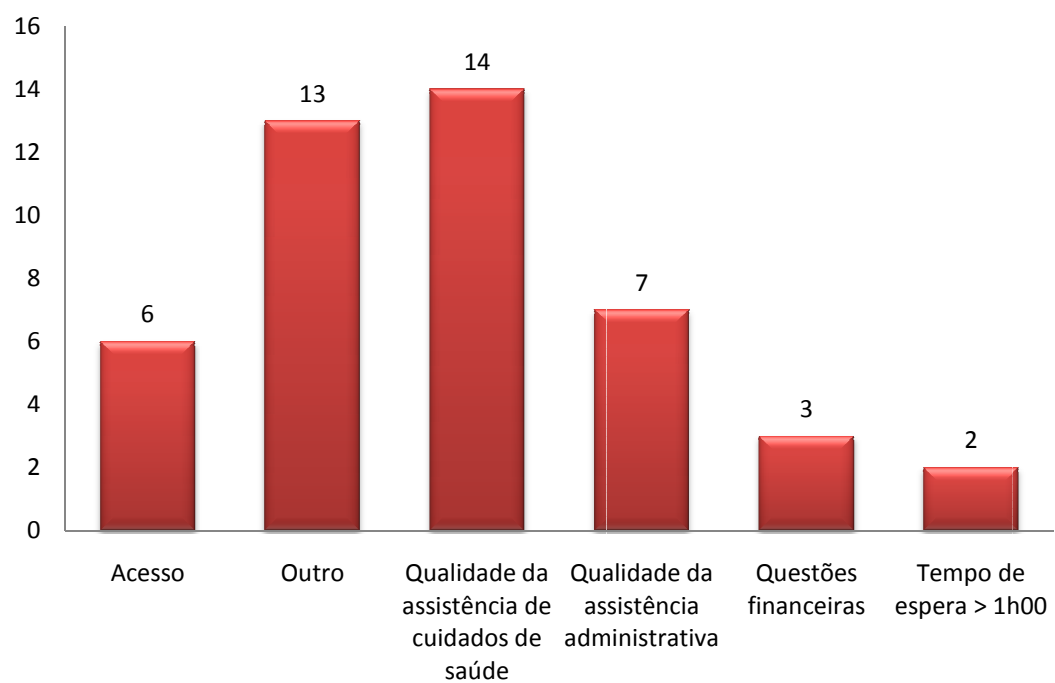
1.7.1.2 Encaminhamentos externos, segundo assuntos visados

Ilustração 14 – Encaminhamentos externos, segundo o assunto visado



1.7.1.3 Processos de Inquérito, segundo assuntos visados

Ilustração 15 – Processos de inquérito, segundo assuntos visados





ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Sistema de Gestão de Reclamações | Narração Estatística do ano de 2006