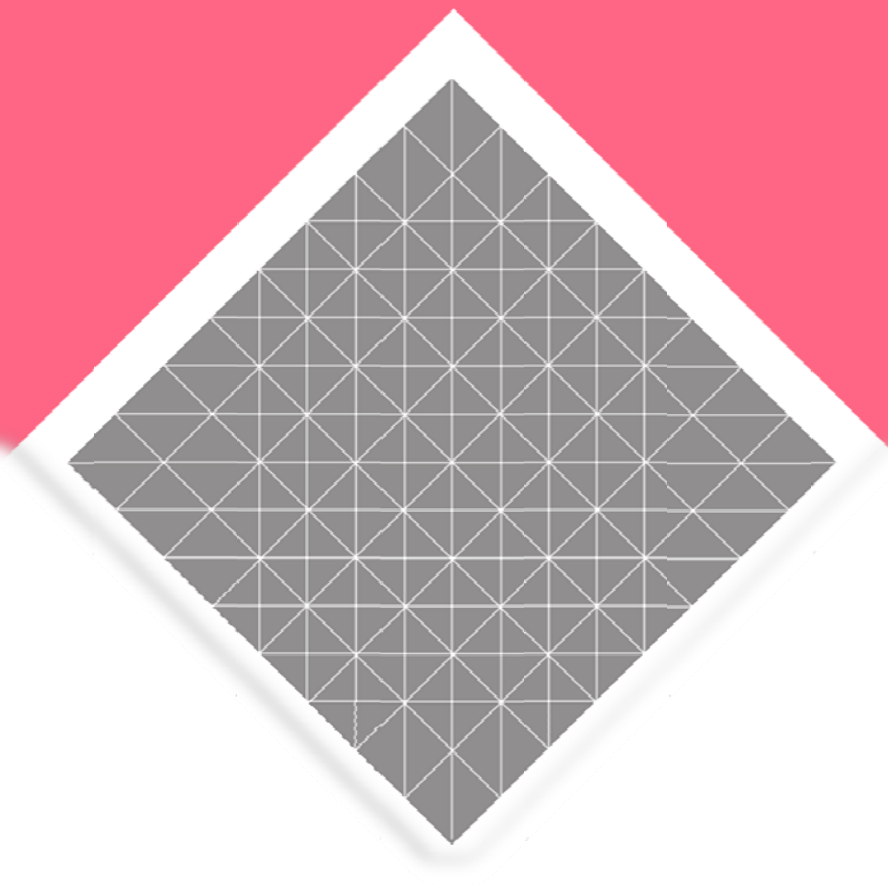


Sistema de Gestão de Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde

Apresentação Estatística

Ano de 2009



Sistema de Gestão de Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde

Apresentação Estatística

Ano de 2009



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 2009	10
1.1.3	Reclamações recebidas por Região	12
1.1.4	Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador.....	13
1.1.5	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador.....	14
1.1.6	Reclamações recebidas por Região e Natureza Jurídica do Prestador	15
1.1.7	Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador	15
1.1.8	Reclamações recebidas por Assunto Visado.....	16
1.1.9	Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado.....	17
1.1.10	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Natureza Jurídica do Prestador	17
1.1.11	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 - Tempos de Espera Superiores 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 2007 terminados durante o ano de 2009	65
4.2	Processos de 2008 terminados durante o ano de 2009	66
4.3	Processos de 2009 terminados durante o ano de 2009	67

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas	9
Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2008	10
Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2009	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 2009	65
Tabela 59 – Processos de 2007 arquivados durante o ano de 2009.....	65
Tabela 60 – Processos de 2008 arquivados durante o ano de 2009.....	66
Tabela 61 – Processos de 2009 arquivados durante o ano de 2009.....	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas	9
Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2008	10
Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2009	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 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte	21
Gráfico 11 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte	22
Gráfico 12 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte	23
Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte	24
Gráfico 14 – Reclamações recebidas, por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Norte	25
Gráfico 15 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro	28
Gráfico 16 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro.....	29
Gráfico 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro	30
Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro	31
Gráfico 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro.....	32
Gráfico 20 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT	35
Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT.....	36
Gráfico 22 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT.....	37
Gráfico 23 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT	38
Gráfico 24 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT.....	39
Gráfico 25 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo	42
Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo.....	43
Gráfico 27 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo.....	44
Gráfico 28 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo.....	45
Gráfico 29 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador- Alentejo.....	46
Gráfico 30 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve	49
Gráfico 31 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve	50
Gráfico 32 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve.....	51
Gráfico 33 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve	52
Gráfico 34 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve.....	53
Gráfico 35 – Assuntos mais visados, por Natureza Jurídica dos Prestadores.....	55
Gráfico 36 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região	56
Gráfico 37 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador	57
Gráfico 38 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência	58
Gráfico 39 – Tempo de Espera > 1 hora, por Região	59
Gráfico 40 – Tempo de Espera > 1 hora, por Tipo de Prestador.....	60
Gráfico 41 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência.....	61
Gráfico 42 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região	62
Gráfico 43 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador	63
Gráfico 44 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência	64

Gráfico 45 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2008	66
Gráfico 46 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2009	67

1. Retrato Estatístico

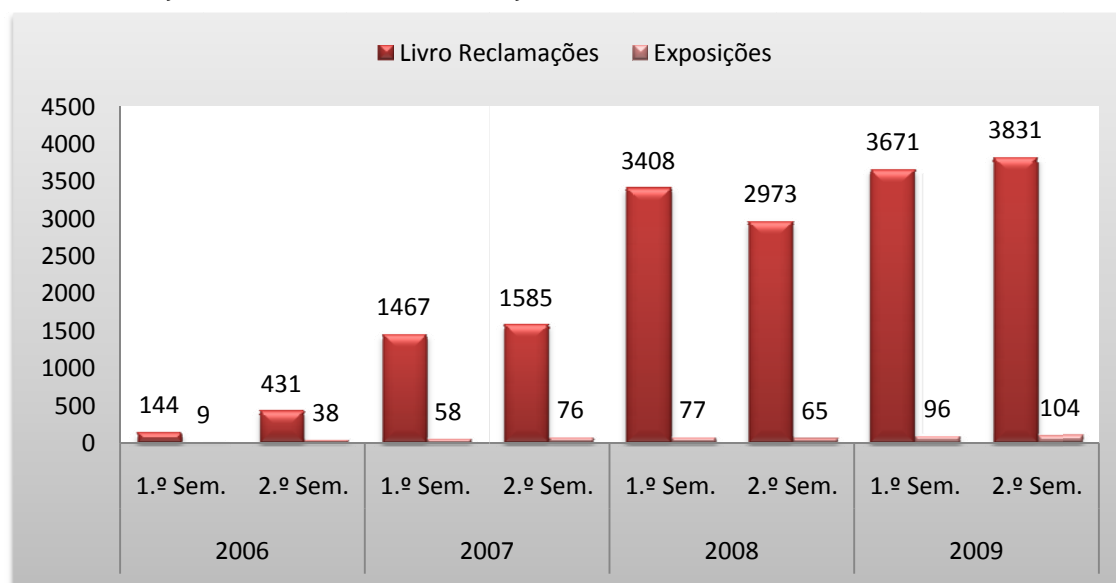
1.1 Panorama Geral Nacional

1.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

Tabela 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.	3831	104	
Total Geral		17510	523	18033

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas



1.1.2 Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2009

Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2008

Meses	Livro Reclamações	Exposições	Total
Janeiro	851	24	875
Fevereiro	503	17	520
Março	627	3	630
Abril	409	9	418
Maio	504	31	535
Junho	777	12	789
Julho	706	18	724
Agosto	498	11	509
Setembro	550	22	572
Outubro	663	15	678
Novembro	799	27	826
Dezembro	615	11	626
Total Geral	7502	200	7702
Mediana	621	16	628

Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2008

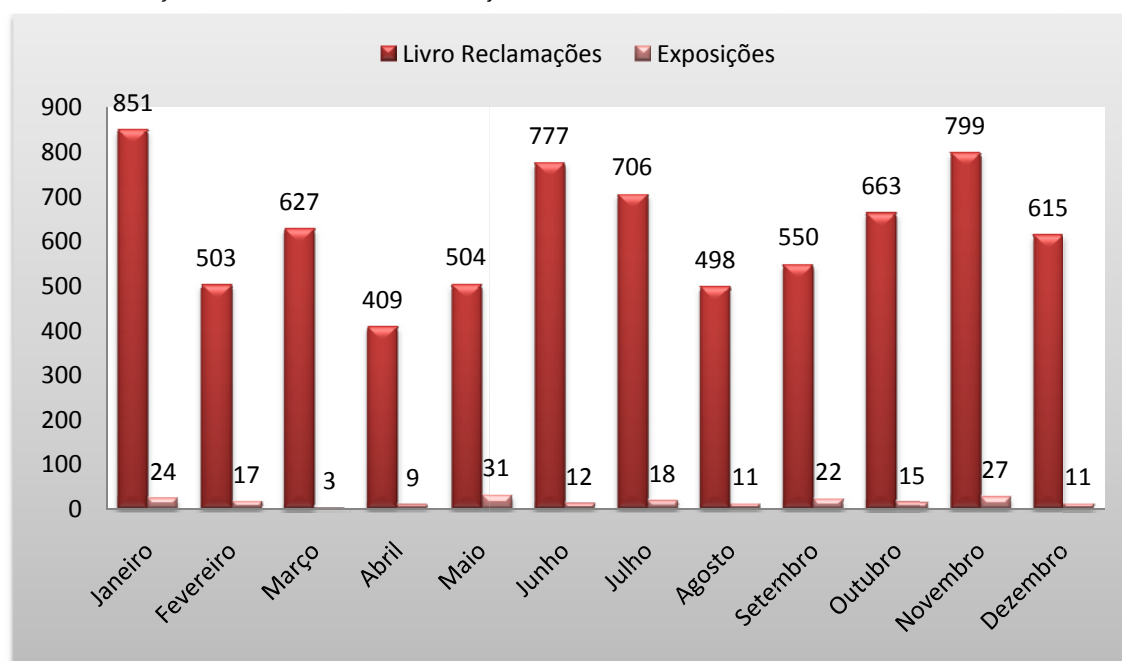
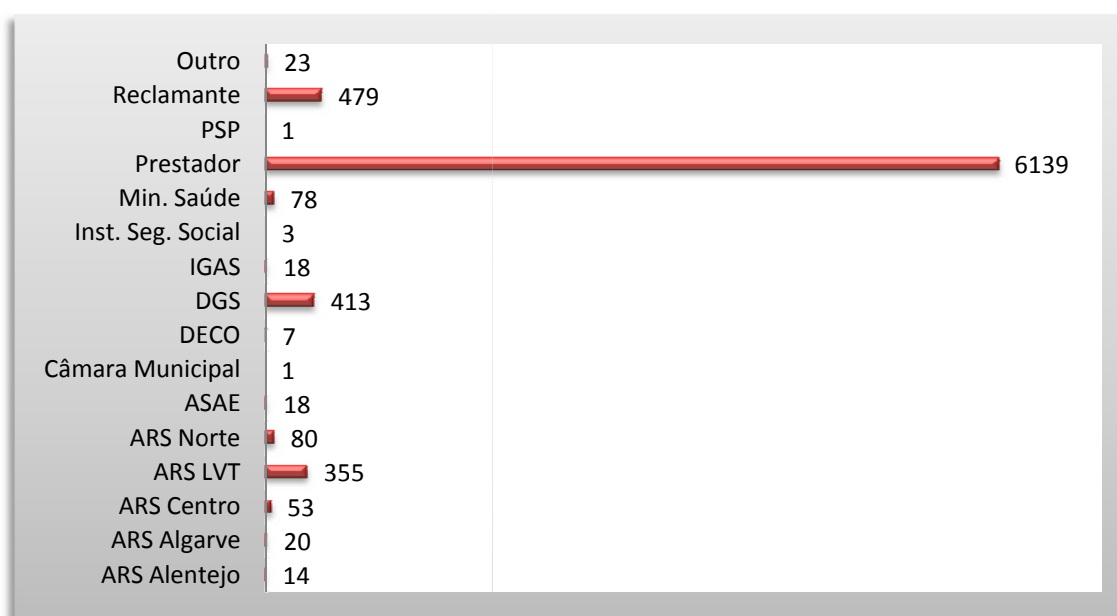


Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2009

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	13	1	14	0,18%
ARS Algarve	16	4	20	0,26%
ARS Centro	47	6	53	0,69%
ARS LVT	337	18	355	4,61%
ARS Norte	63	17	80	1,04%
ASAE	12	6	18	0,23%
Câmara Municipal		1	1	0,01%
DECO	2	5	7	0,09%
DGS	402	11	413	5,36%
IGAS	13	5	18	0,23%
Inst. Seg. Social	2	1	3	0,04%
Min. Saúde	65	13	78	1,01%
Prestador	6132	7	6139	79,71%
PSP		1	1	0,01%
Reclamante	385	94	479	6,22%
Outro	13	10	23	0,30%
Total Geral	7502	200	7702	100%

Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2009

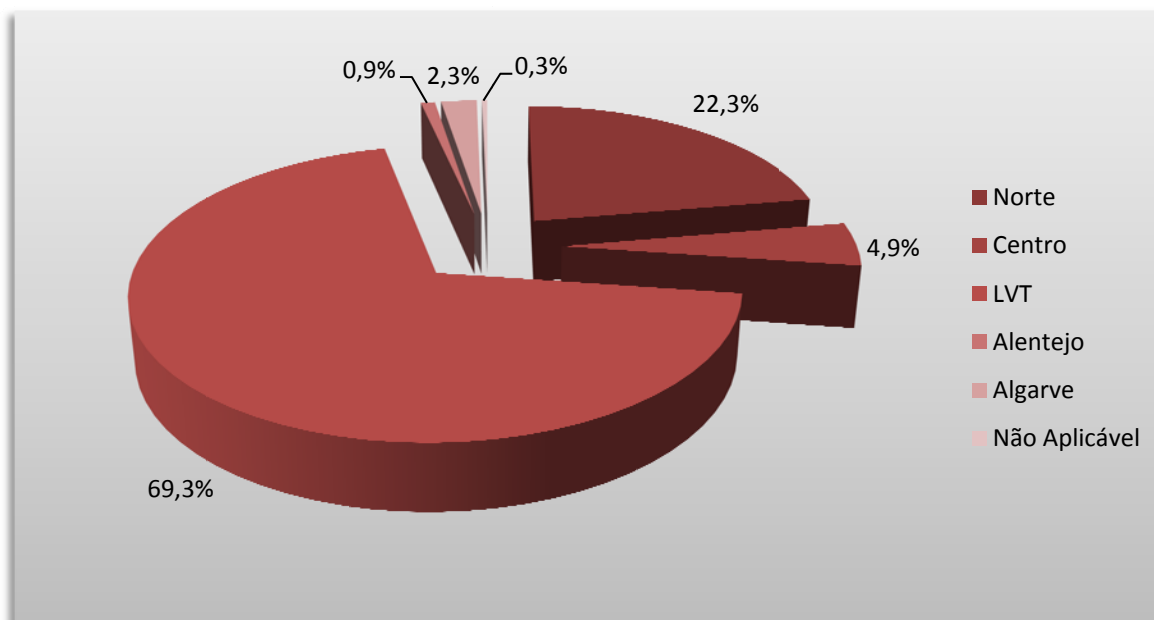


1.1.3 Reclamações recebidas por Região

Tabela 4 – Reclamações recebidas por Região

Região de Saúde	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Norte	1653	62	1715	22,27%
Centro	369	11	380	4,93%
LVT	5227	112	5339	69,32%
Alentejo	65	3	68	0,88%
Algarve	167	7	174	2,26%
Não Aplicável	21	5	26	0,34%
Total Geral	7502	200	7702	100%

Gráfico 4 – Reclamações recebidas por Região

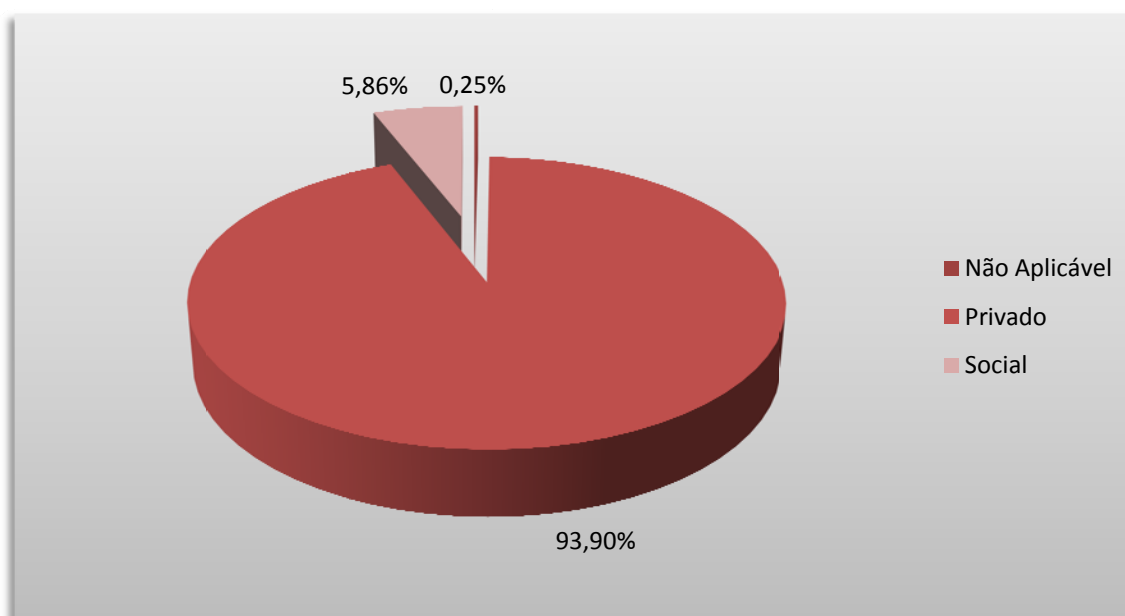


1.1.4 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

Tabela 5 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	14	5	19	0,25%
Privado	7057	175	7232	93,90%
Social	431	20	451	5,86%
Total Geral	7502	200	7702	100%

Gráfico 5 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador

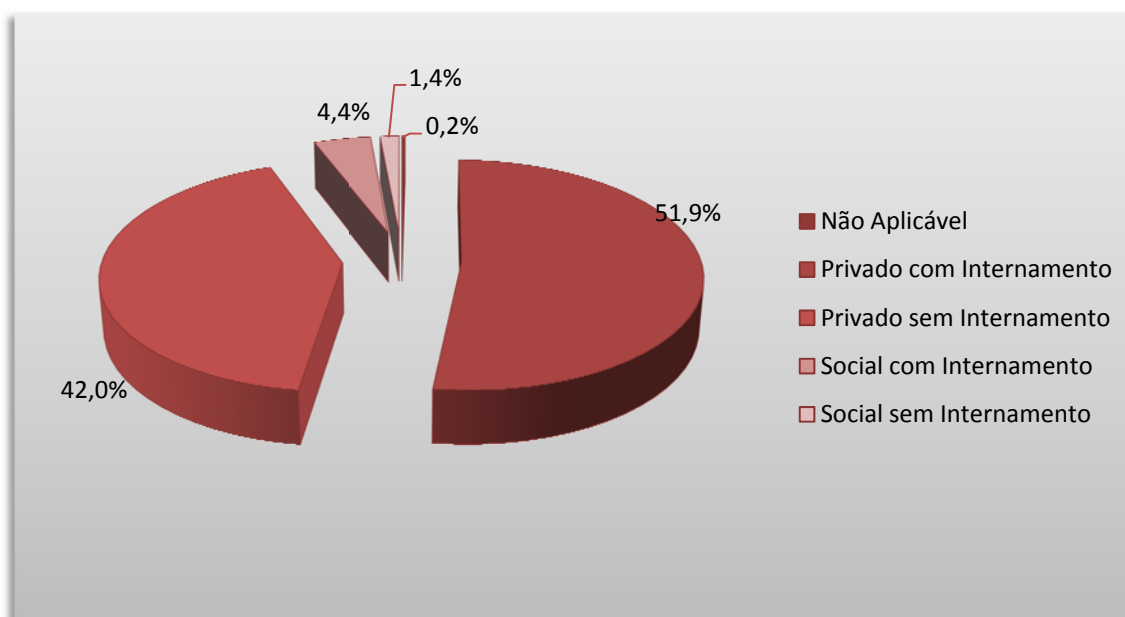


1.1.5 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Tabela 6 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Não Aplicável	14	5	19	0,25%
Privado com Internamento	3923	74	3997	51,90%
Privado sem Internamento	3134	101	3235	42,00%
Social com Internamento	323	17	340	4,41%
Social sem Internamento	108	3	111	1,44%
Total Geral	7502	200	7702	100%

Gráfico 6 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador



1.1.6 Reclamações recebidas por Região e Natureza Jurídica do Prestador

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

Tipo Prestador	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	N/A	Total
Não Aplicável	1	0	2	0	0	16	19
Privado	1500	348	5143	60	171	10	7232
Social	214	32	194	8	3	0	451
Total Geral	1715	380	5339	68	174	26	7702

1.1.7 Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

Tabela 8 – Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

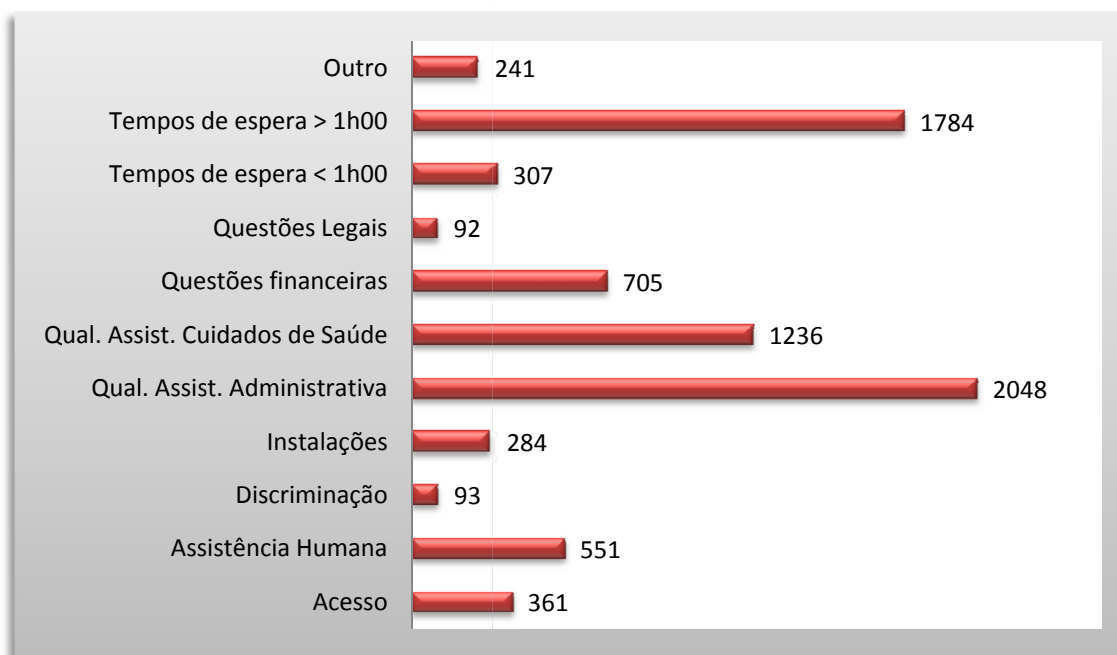
Tipo Prestador	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	N/A	Total
Não Aplicável	1	0	2	0	0	16	19
Privado com Internamento	782	90	3026	9	87	3	3997
Privado sem Internamento	718	258	2117	51	84	7	3235
Social com Internamento	197	23	112	6	2	0	340
Social sem Internamento	17	9	82	2	1	0	111
Total Geral	1715	380	5339	68	174	26	7702

1.1.8 Reclamações recebidas por Assunto Visado

Tabela 9 – Reclamações recebidas por Assunto Visado

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	350	11	361	4,7%
Assistência Humana	538	13	551	7,2%
Discriminação	91	2	93	1,2%
Instalações	266	18	284	3,7%
Qual. Assist. Administrativa	2032	16	2048	26,6%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	1148	88	1236	16,0%
Questões financeiras	684	21	705	9,2%
Questões Legais	70	22	92	1,2%
Tempos de espera < 1h00	306	1	307	4,0%
Tempos de espera > 1h00	1781	3	1784	23,2%
Outro	236	5	241	3,1%
Total Geral	7502	200	7702	100%

Gráfico 7 – Reclamações recebidas por Assunto Visado



1.1.9 Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

Tabela 10 – Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

Assunto Visado	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	N/A	Total
Acesso	91	16	241	2	10	1	361
Assistência Humana	140	36	361	2	11	1	551
Discriminação	21	10	54	2	4	2	93
Instalações	46	23	192	6	7	10	284
Qual. Assist. Administrativa	440	90	1468	12	37	1	2048
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	319	84	780	16	35	2	1236
Questões financeiras	187	28	465	2	21	2	705
Questões Legais	27	11	49	2	1	2	92
Tempos de espera < 1h00	62	21	212	3	9	0	307
Tempos de espera > 1h00	327	54	1349	16	35	3	1784
Outro	55	7	168	5	4	2	241
Total Geral	1715	380	5339	68	174	26	7702

1.1.10 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Natureza Jurídica do Prestador

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

Assunto Visado	N/A	Privado	Social	Total
Acesso	2	319	40	361
Assistência Humana	1	500	50	551
Discriminação	2	86	5	93
Instalações	8	253	23	284
Qual. Assist. Administrativa	1	1927	120	2048
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	2	1164	70	1236
Questões financeiras	0	669	36	705
Questões Legais	1	86	5	92
Tempos de espera < 1h00	0	292	15	307
Tempos de espera > 1h00	0	1712	72	1784
Outro	2	224	15	241
Total Geral	19	7232	451	7702

Gráfico 8 – Reclamações recebidas de Prestadores Privados, por Assunto

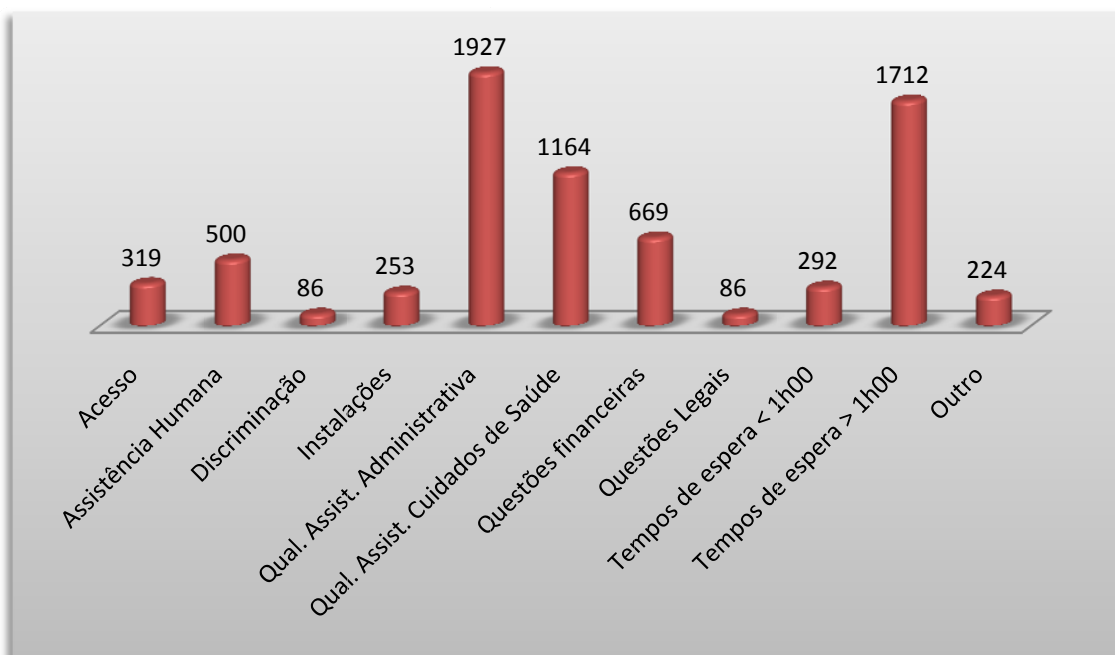
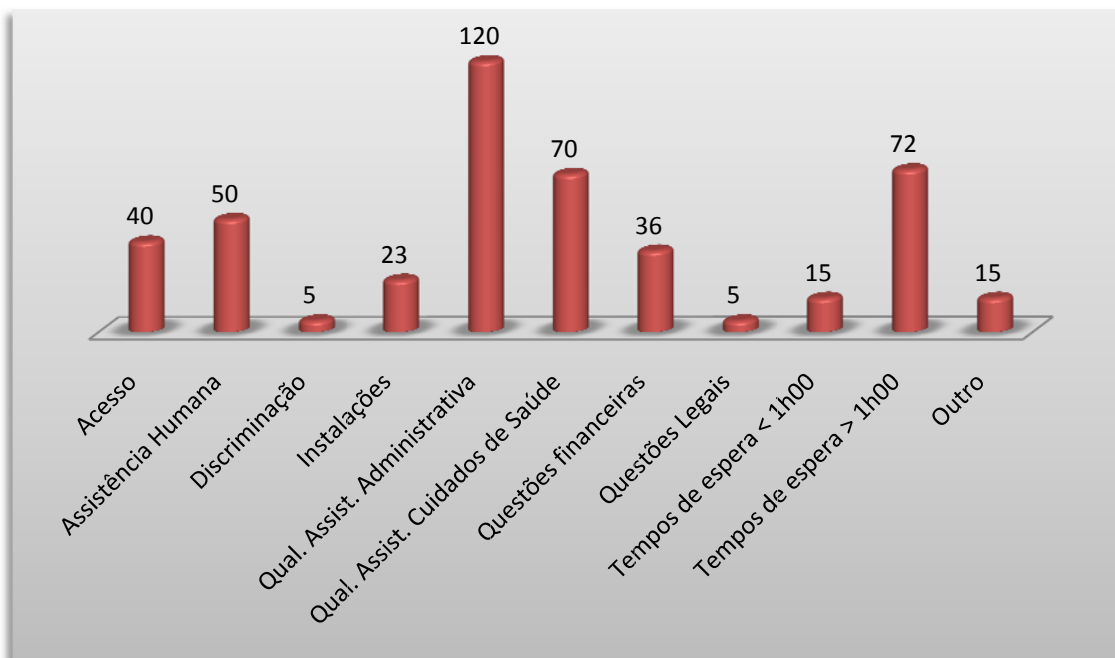


Gráfico 9 – Reclamações recebidas de Prestadores Sociais, por Assunto



1.1.11 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador

Tabela 12 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador

Assunto Visado	N/A	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	Total
Acesso	2	149	170	29	11	361
Assistência Humana	1	242	258	37	13	551
Discriminação	2	45	41	5	0	93
Instalações	8	121	132	13	10	284
Qual. Assist. Administrativa	1	932	995	88	32	2048
Qual. Assist. de Cuidados de Saúde	2	612	552	60	10	1236
Questões financeiras	0	407	262	31	5	705
Questões Legais	1	25	61	5	0	92
Tempos de espera < 1h00	0	161	131	9	6	307
Tempos de espera > 1h00	0	1163	549	55	17	1784
Outro	2	140	84	8	7	241
Total Geral	19	3997	3235	340	111	7702

2. Regiões de Saúde

2.1 Região Norte

2.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

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

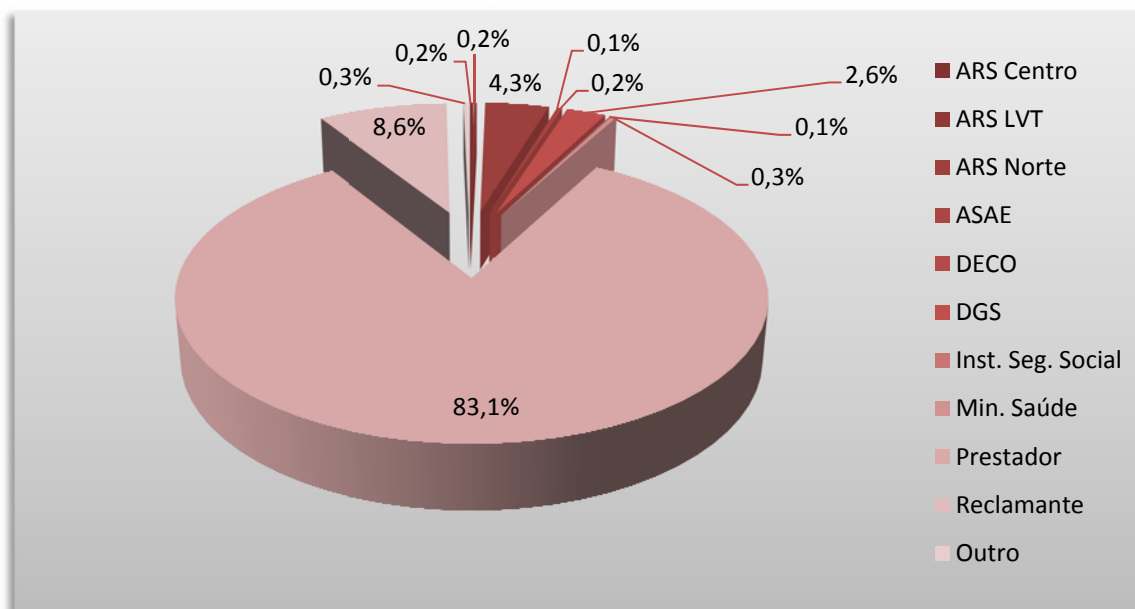
Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	59	3	264
	2.º Sem.	185	17	
2007	1.º Sem.	383	7	842
	2.º Sem.	423	29	
2008	1.º Sem.	792	22	1415
	2.º Sem.	589	12	
2009	1.º Sem.	750	26	1715
	2.º Sem.	903	36	
Total Geral		4084	152	4236

2.1.2 Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Tabela 14 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Centro	4	0	4	0,23%
ARS LVT	2	1	3	0,17%
ARS Norte	56	17	73	4,26%
ASAE	0	2	2	0,12%
DECO	1	2	3	0,17%
DGS	44	1	45	2,62%
Inst. Seg. Social	1		1	0,06%
Min. Saúde	1	5	6	0,35%
Prestador	1422	3	1425	83,09%
Reclamante	119	28	147	8,57%
Outro	3	3	6	0,35%
Total Geral	1653	62	1715	100%

Gráfico 10 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

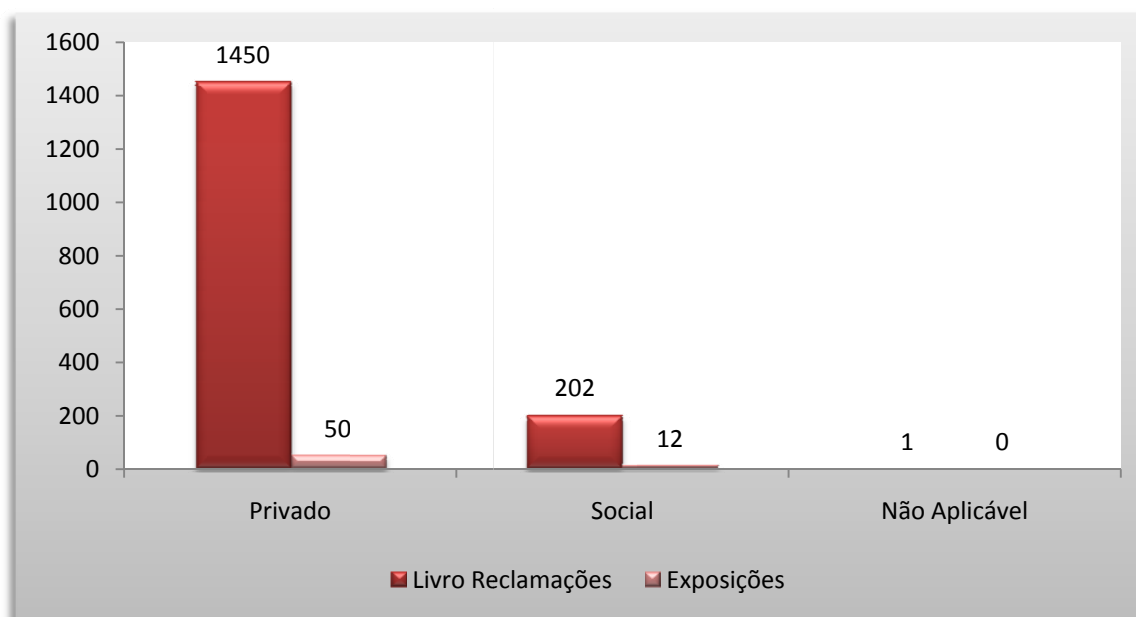


2.1.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Norte

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

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	1450	50	1500	87,46%
Social	202	12	214	12,48%
Não Aplicável	1	0	1	0,06%
Total Geral	1653	62	1715	100%

Gráfico 11 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador - Norte

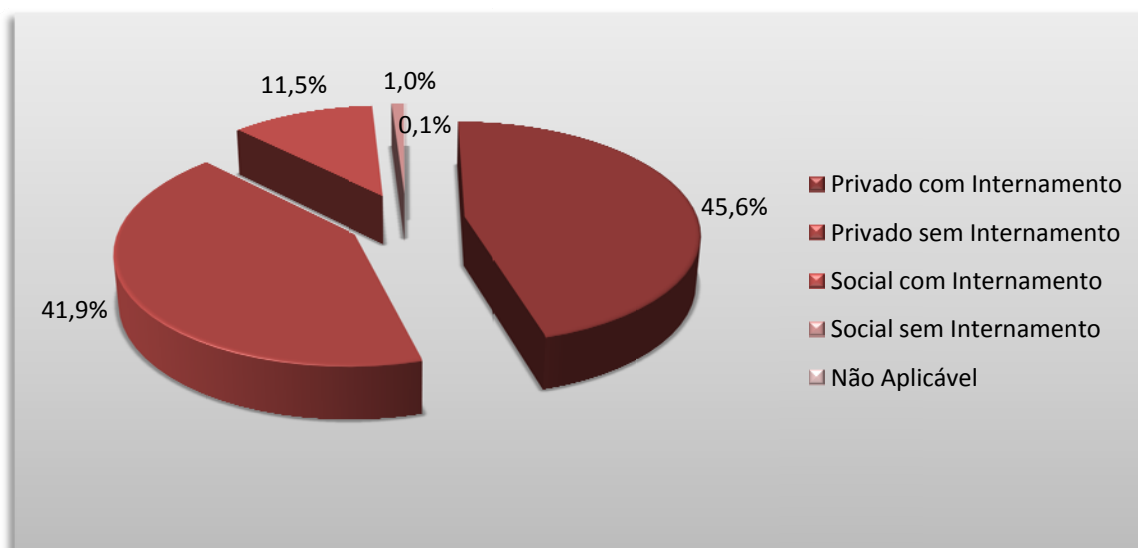


2.1.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Tabela 16 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	763	19	782	45,6%
Privado sem Internamento	687	31	718	41,9%
Social com Internamento	185	12	197	11,5%
Social sem Internamento	17	0	17	1,0%
Não Aplicável	1	0	1	0,1%
Total Geral	1653	62	1715	100%

Gráfico 12 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte

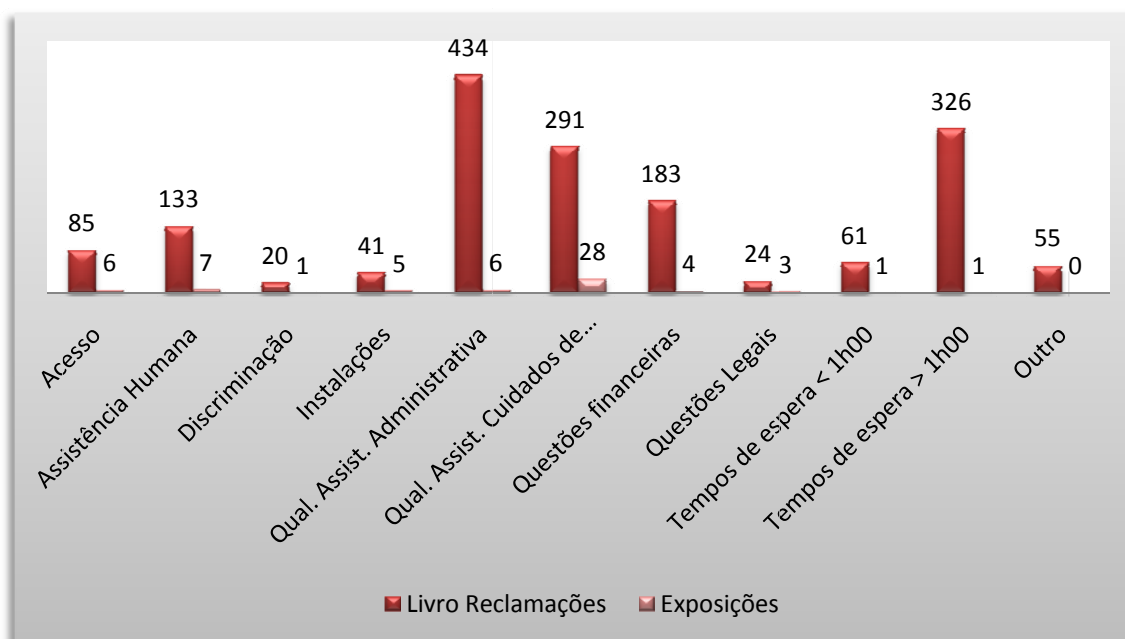


2.1.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Tabela 17 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	85	6	91	5,3%
Assistência Humana	133	7	140	8,2%
Discriminação	20	1	21	1,2%
Instalações	41	5	46	2,7%
Qual. Assist. Administrativa	434	6	440	25,7%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	291	28	319	18,6%
Questões financeiras	183	4	187	10,9%
Questões Legais	24	3	27	1,6%
Tempos de espera < 1h00	61	1	62	3,6%
Tempos de espera > 1h00	326	1	327	19,1%
Outro	55	0	55	3,2%
Total Geral	1653	62	1715	100%

Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

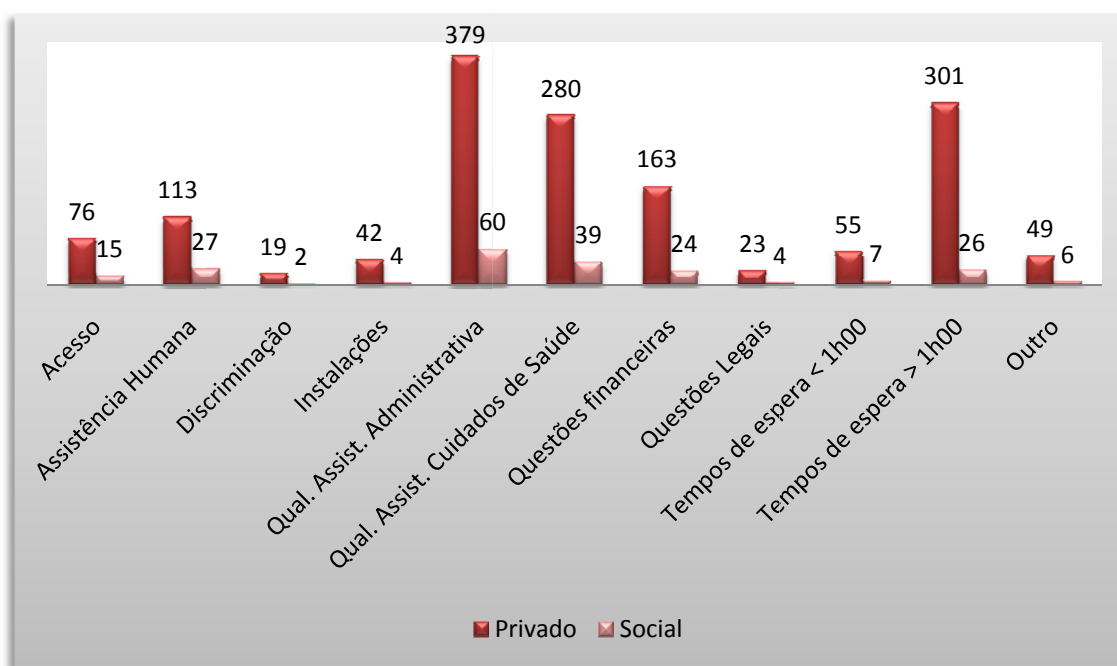


2.1.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Norte

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

Assunto Visado	Privado	Social	N/A	Total
Acesso	76	15	0	91
Assistência Humana	113	27	0	140
Discriminação	19	2	0	21
Instalações	42	4	0	46
Qual. Assist. Administrativa	379	60	1	440
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	280	39	0	319
Questões financeiras	163	24	0	187
Questões Legais	23	4	0	27
Tempos de espera < 1h00	55	7	0	62
Tempos de espera > 1h00	301	26	0	327
Outro	49	6	0	55
Total Geral	1500	214	1	1715

Gráfico 14 – Reclamações recebidas, por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador - Norte



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

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

Assunto Visado	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	N/A	Total
Acesso	38	38	15	0	0	91
Assistência Humana	58	55	25	2	0	140
Discriminação	10	9	2	0	0	21
Instalações	22	20	4	0	0	46
Qual. Assist. Administrativa	172	207	53	7	1	440
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	151	129	38	1	0	319
Questões financeiras	98	65	22	2	0	187
Questões Legais	12	11	4	0	0	27
Tempos de espera < 1h00	30	25	6	1	0	62
Tempos de espera > 1h00	160	141	25	1	0	327
Outro	31	18	3	3	0	55
Total Geral	782	718	197	17	1	1715

2.2 Região Centro

2.2.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro

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

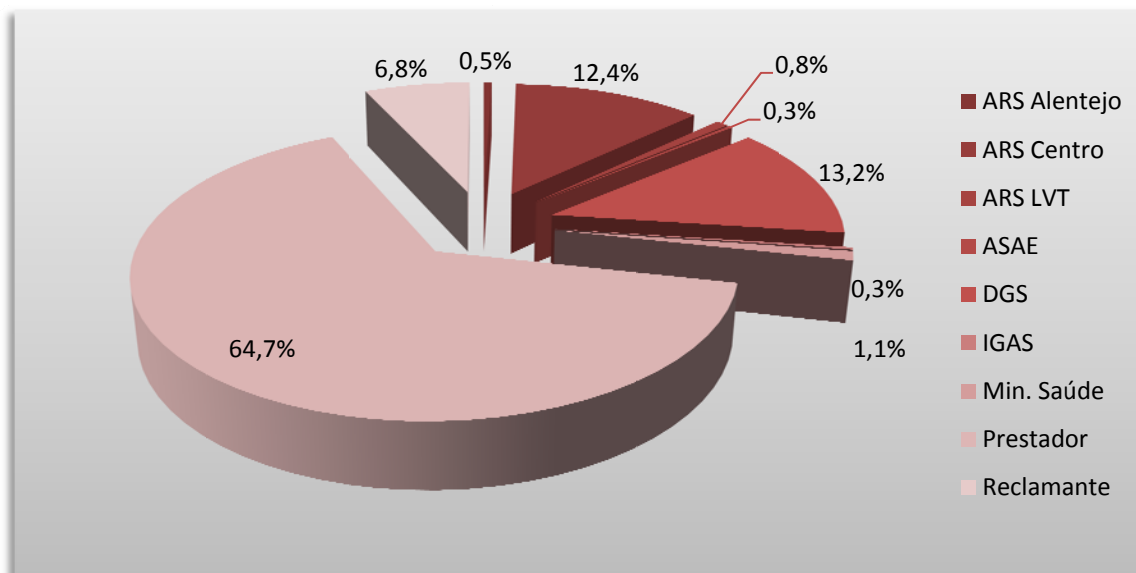
Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	5	0	63
	2.º Sem.	57	1	
2007	1.º Sem.	129	8	243
	2.º Sem.	102	4	
2008	1.º Sem.	169	4	289
	2.º Sem.	110	6	
2009	1.º Sem.	187	7	380
	2.º Sem.	182	4	
Total Geral		941	34	975

2.2.2 Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Tabela 21 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	2	0	2	0,53%
ARS Centro	42	5	47	12,37%
ARS LVT	3	0	3	0,79%
ASAE	1	0	1	0,26%
DGS	50	0	50	13,16%
IGAS	1	0	1	0,26%
Min. Saúde	2	2	4	1,05%
Prestador	246	0	246	64,74%
Reclamante	22	4	26	6,84%
Total Geral	369	11	380	100%

Gráfico 15 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

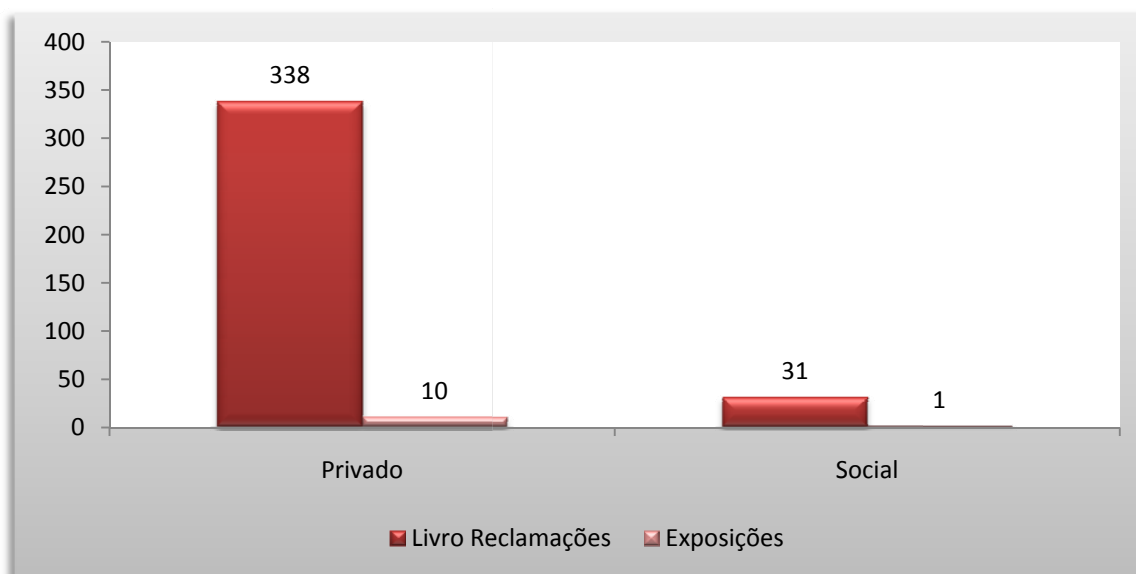


2.2.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro

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

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	338	10	348	91,58%
Social	31	1	32	8,42%
Total Geral	369	11	380	100%

Gráfico 16 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Centro

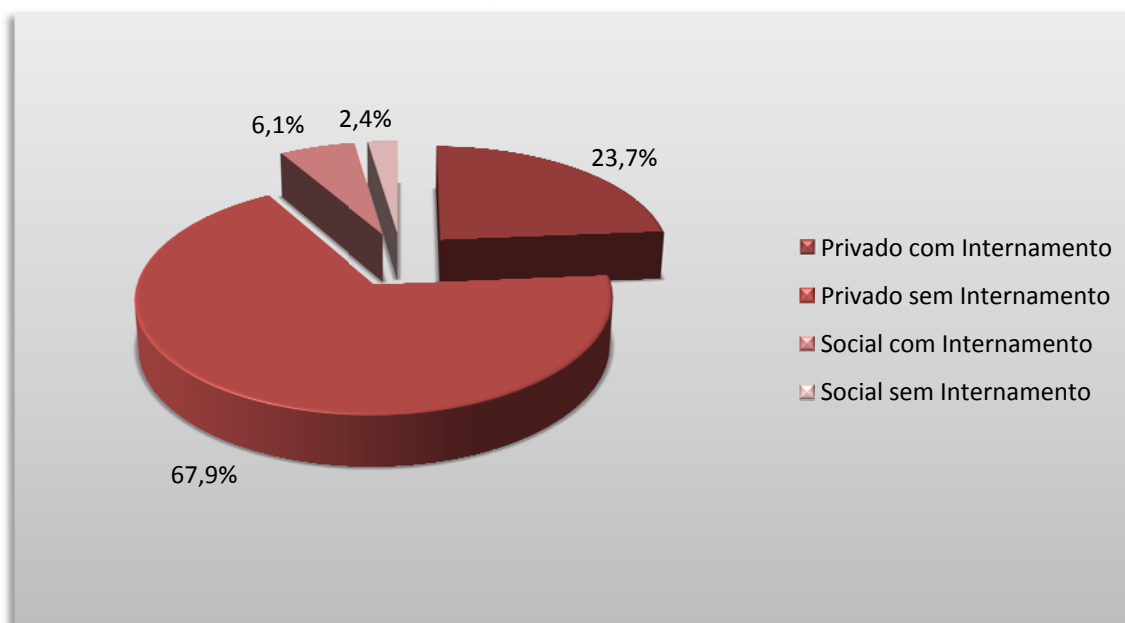


2.2.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Tabela 23 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	89	1	90	23,7%
Privado sem Internamento	249	9	258	67,9%
Social com Internamento	22	1	23	6,1%
Social sem Internamento	9	0	9	2,4%
Total Geral	369	11	380	100%

Gráfico 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro

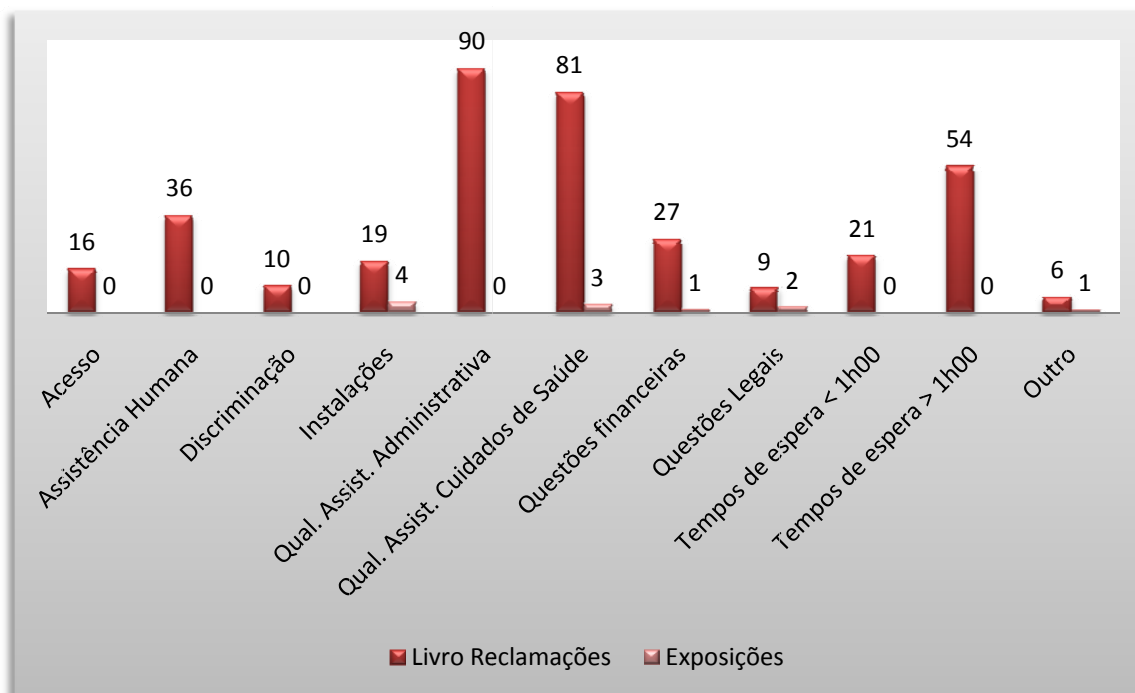


2.2.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Tabela 24 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	16	0	16	4,2%
Assistência Humana	36	0	36	9,5%
Discriminação	10	0	10	2,6%
Instalações	19	4	23	6,1%
Qual. Assist. Administrativa	90	0	90	23,7%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	81	3	84	22,1%
Questões financeiras	27	1	28	7,4%
Questões Legais	9	2	11	2,9%
Tempos de espera < 1h00	21	0	21	5,5%
Tempos de espera > 1h00	54	0	54	14,2%
Outro	6	1	7	1,8%
Total Geral	369	11	380	100%

Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

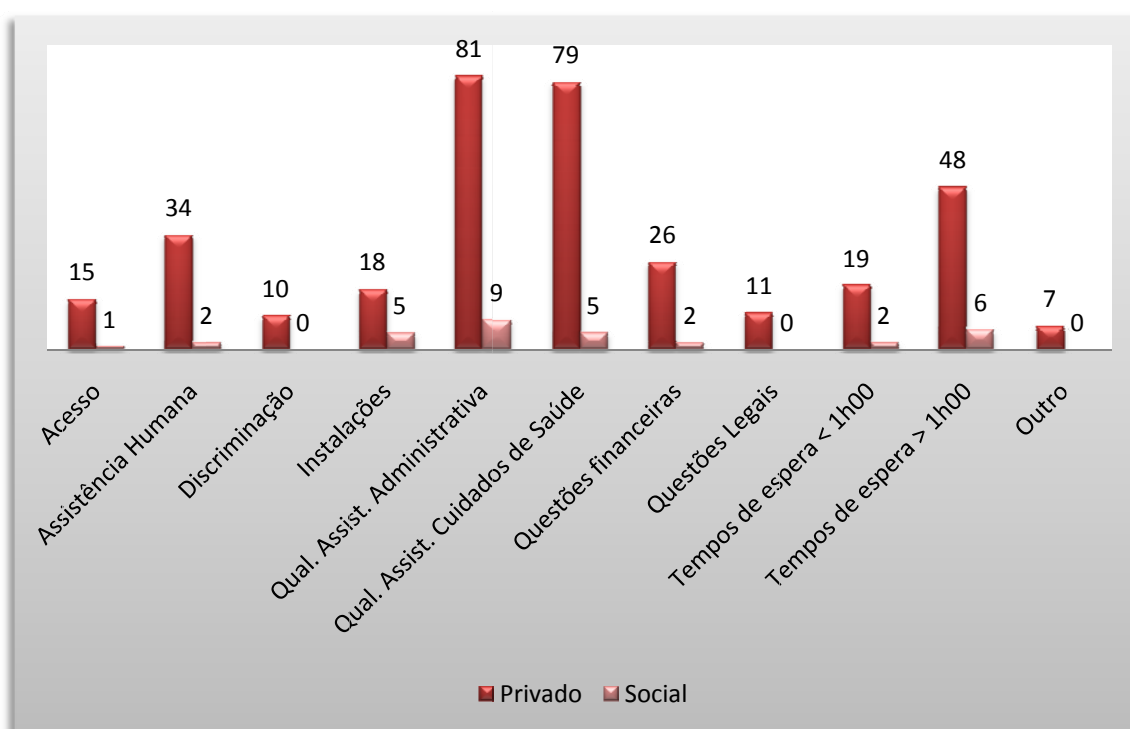


2.2.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro

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

Assunto Visado	Privado	Social	Total
Acesso	15	1	16
Assistência Humana	34	2	36
Discriminação	10	0	10
Instalações	18	5	23
Qual. Assist. Administrativa	81	9	90
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	79	5	84
Questões financeiras	26	2	28
Questões Legais	11	0	11
Tempos de espera < 1h00	19	2	21
Tempos de espera > 1h00	48	6	54
Outro	7	0	7
Total Geral	348	32	380

Gráfico 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Centro



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

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

Assunto Visado	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	Total
Acesso	3	12	0	1	16
Assistência Humana	9	25	2	0	36
Discriminação	2	8	0	0	10
Instalações	3	15	4	1	23
Qual. Assist. Administrativa	23	58	6	3	90
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	22	57	4	1	84
Questões financeiras	9	17	1	1	28
Questões Legais	0	11	0	0	11
Tempos de espera < 1h00	4	15	2	0	21
Tempos de espera > 1h00	13	35	4	2	54
Outro	2	5	0	0	7
Total Geral	90	258	23	9	380

2.3 Região LVT

2.3.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT

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

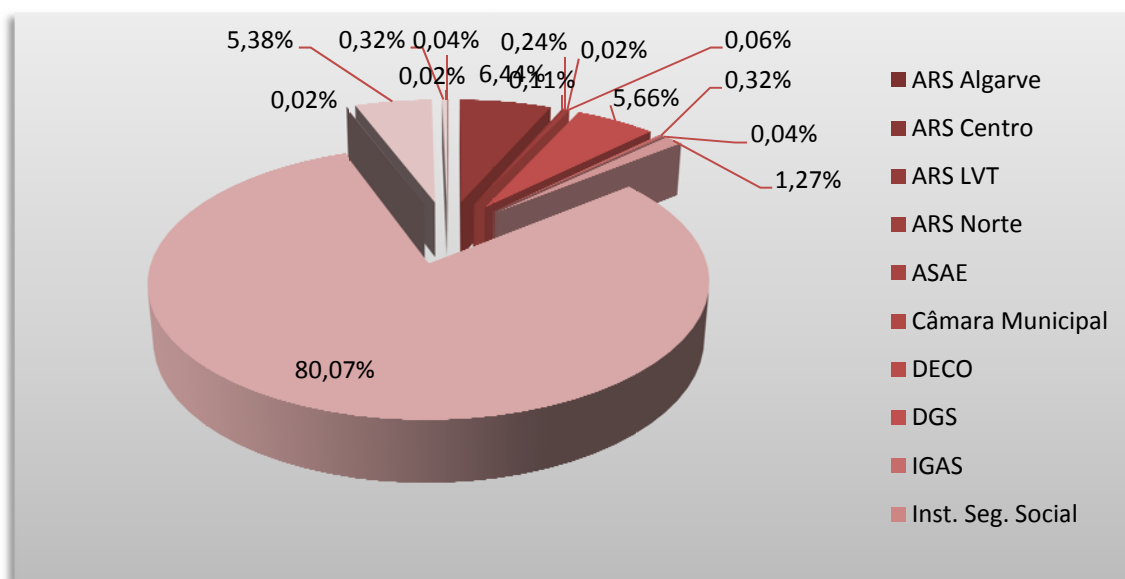
Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	76	5	283
	2.º Sem.	185	17	
2007	1.º Sem.	912	40	1983
	2.º Sem.	995	36	
2008	1.º Sem.	2350	49	4612
	2.º Sem.	2172	41	
2009	1.º Sem.	2617	55	5339
	2.º Sem.	2610	57	
Total Geral		11917	300	12217

2.3.2 Proveniência das reclamações recebidas – LVt

Tabela 28 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Algarve	0	1	1	0,02%
ARS Centro	1	1	2	0,04%
ARS LVT	327	17	344	6,44%
ARS Norte	6	0	6	0,11%
ASAE	9	4	13	0,24%
Câmara Municipal	0	1	1	0,02%
DECO	1	2	3	0,06%
DGS	294	8	302	5,66%
IGAS	12	5	17	0,32%
Inst. Seg. Social	1	1	2	0,04%
Min. Saúde	62	6	68	1,27%
Prestador	4272	3	4275	80,07%
PSP		1	1	0,02%
Reclamante	232	55	287	5,38%
Outro	10	7	17	0,32%
Total Geral	5227	112	5339	100%

Gráfico 20 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

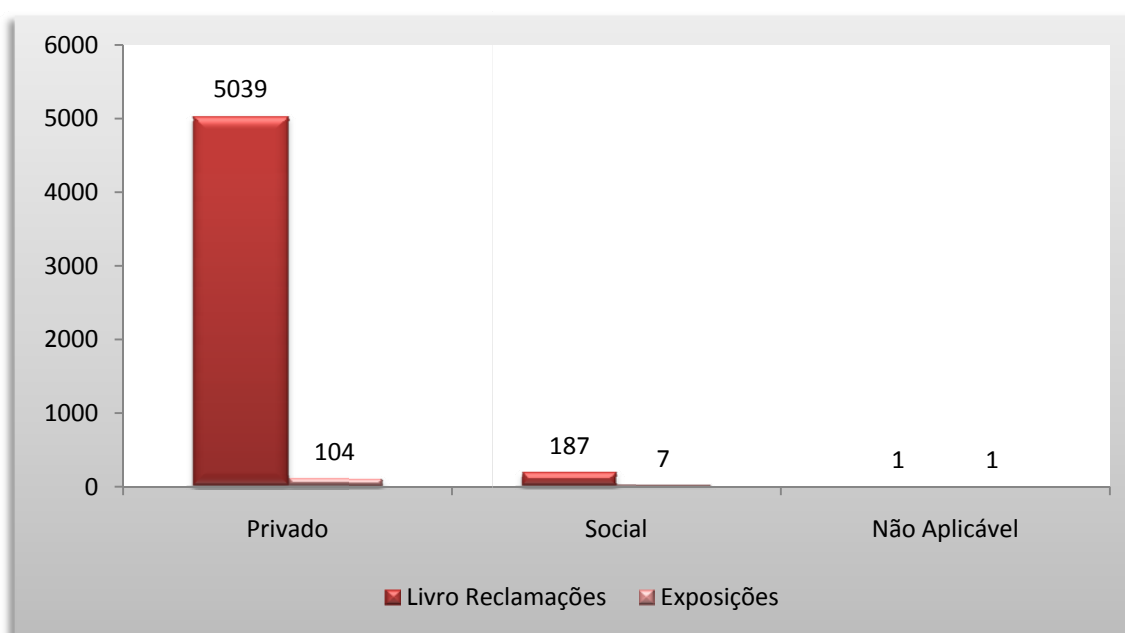


2.3.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT

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

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	5039	104	5143	96,33%
Social	187	7	194	3,63%
Não Aplicável	1	1	2	0,04%
Total Geral	5227	112	5339	100%

Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – LVT

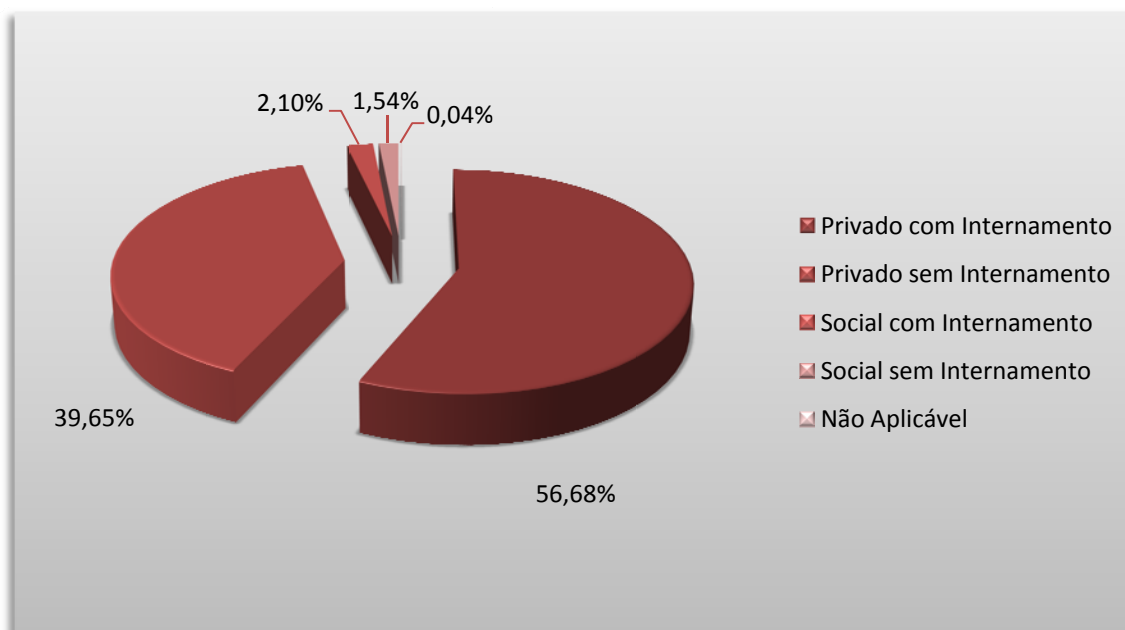


2.3.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Tabela 30 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	2975	51	3026	56,7%
Privado sem Internamento	2064	53	2117	39,7%
Social com Internamento	108	4	112	2,1%
Social sem Internamento	79	3	82	1,5%
Não Aplicável	1	1	2	0,0%
Total Geral	5227	112	5339	100%

Gráfico 22 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

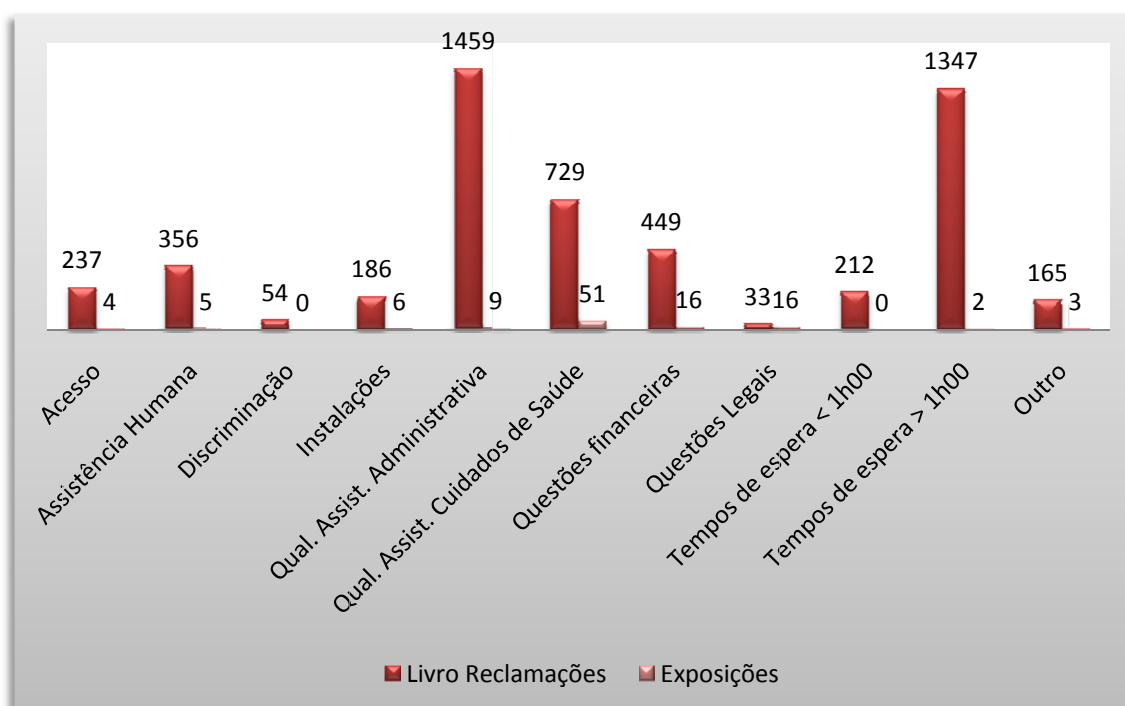


2.3.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – LVT

Tabela 31 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	237	4	241	4,5%
Assistência Humana	356	5	361	6,8%
Discriminação	54	0	54	1,0%
Instalações	186	6	192	3,6%
Qual. Assist. Administrativa	1459	9	1468	27,5%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	729	51	780	14,6%
Questões financeiras	449	16	465	8,7%
Questões Legais	33	16	49	0,9%
Tempos de espera < 1h00	212	0	212	4,0%
Tempos de espera > 1h00	1347	2	1349	25,3%
Outro	165	3	168	3,1%
Total Geral	5227	112	5339	100%

Gráfico 23 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT

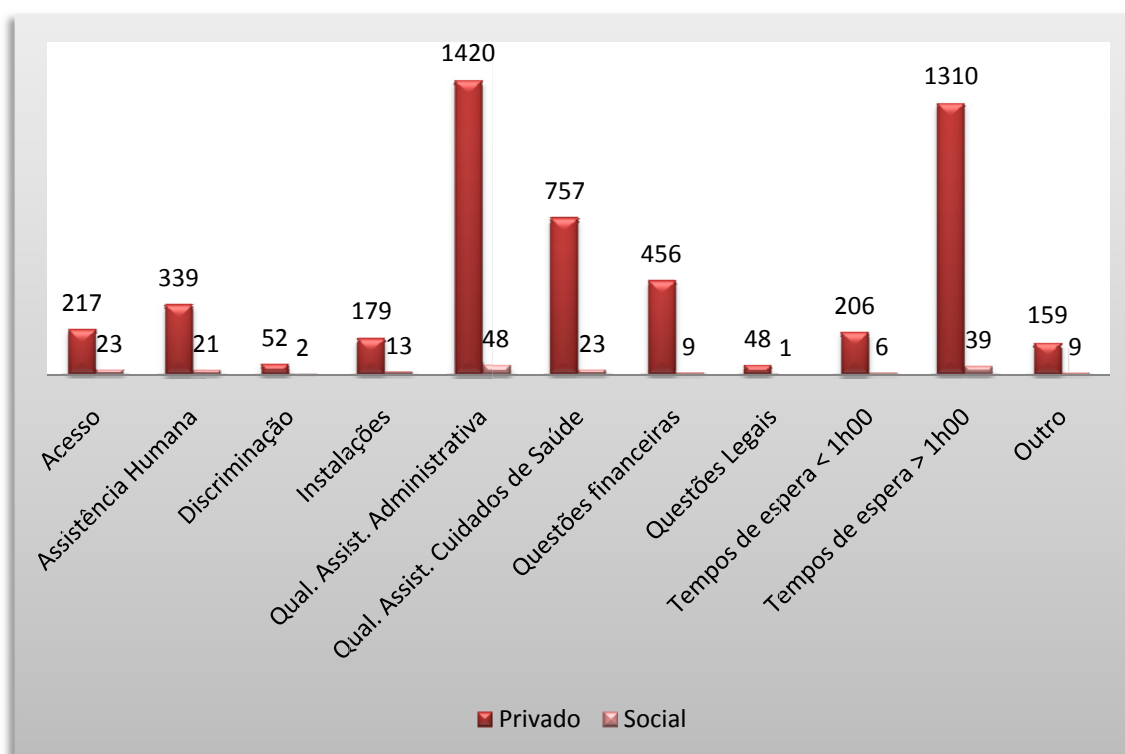


2.3.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – LVT

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

Assunto Visado	Privado	Social	N/A	Total
Acesso	217	23	1	241
Assistência Humana	339	21	1	361
Discriminação	52	2	0	54
Instalações	179	13	0	192
Qual. Assist. Administrativa	1420	48	0	1468
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	757	23	0	780
Questões financeiras	456	9	0	465
Questões Legais	48	1	0	49
Tempos de espera < 1h00	206	6	0	212
Tempos de espera > 1h00	1310	39	0	1349
Outro	159	9	0	168
Total Geral	5143	194	2	5339

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



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

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

Assunto Visado	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	N/A	Total
Acesso	105	112	13	10	1	241
Assistência Humana	169	170	10	11	1	361
Discriminação	32	20	2	0	0	54
Instalações	92	87	5	8	0	192
Qual. Assist. Administrativa	718	702	27	21	0	1468
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	415	342	16	7	0	780
Questões financeiras	288	168	7	2	0	465
Questões Legais	13	35	1	0	0	49
Tempos de espera < 1h00	121	85	1	5	0	212
Tempos de espera > 1h00	967	343	25	14	0	1349
Outro	106	53	5	4	0	168
Total Geral	3026	2117	112	82	2	5339

2.4 Região Alentejo

2.4.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo

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

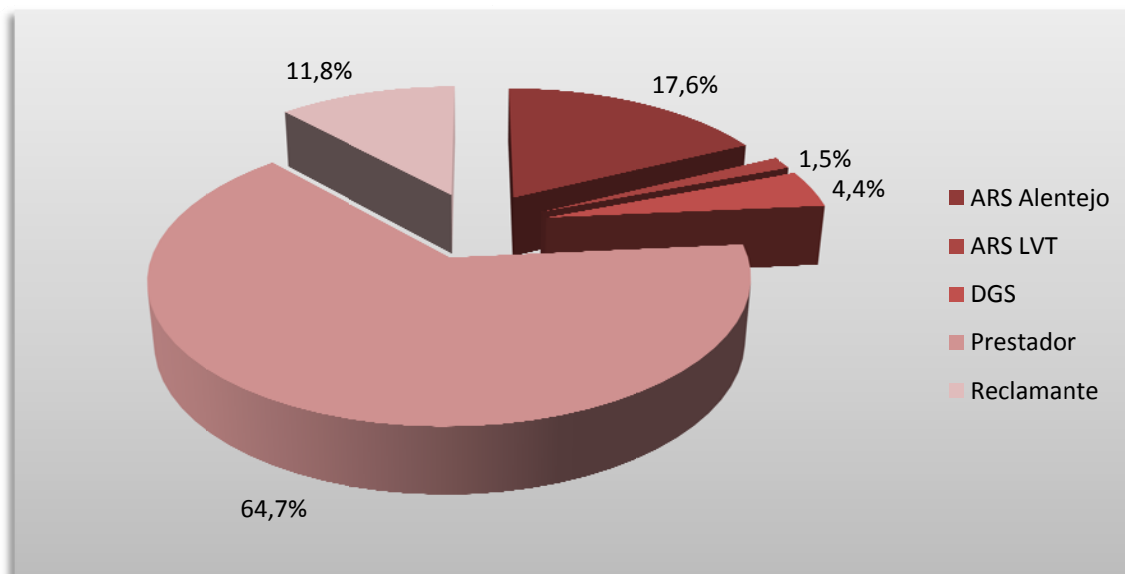
Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	0	2
	2.º Sem.	2	0	
2007	1.º Sem.	14	1	47
	2.º Sem.	29	3	
2008	1.º Sem.	31	0	56
	2.º Sem.	23	2	
2009	1.º Sem.	33	2	68
	2.º Sem.	32	1	
Total Geral		164	9	173

2.4.2 Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Tabela 35 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Alentejo	11	1	12	17,65%
ARS LVT	1	0	1	1,47%
DGS	3	0	3	4,41%
Prestador	44	0	44	64,71%
Reclamante	6	2	8	11,76%
Total Geral	65	3	68	100%

Gráfico 25 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

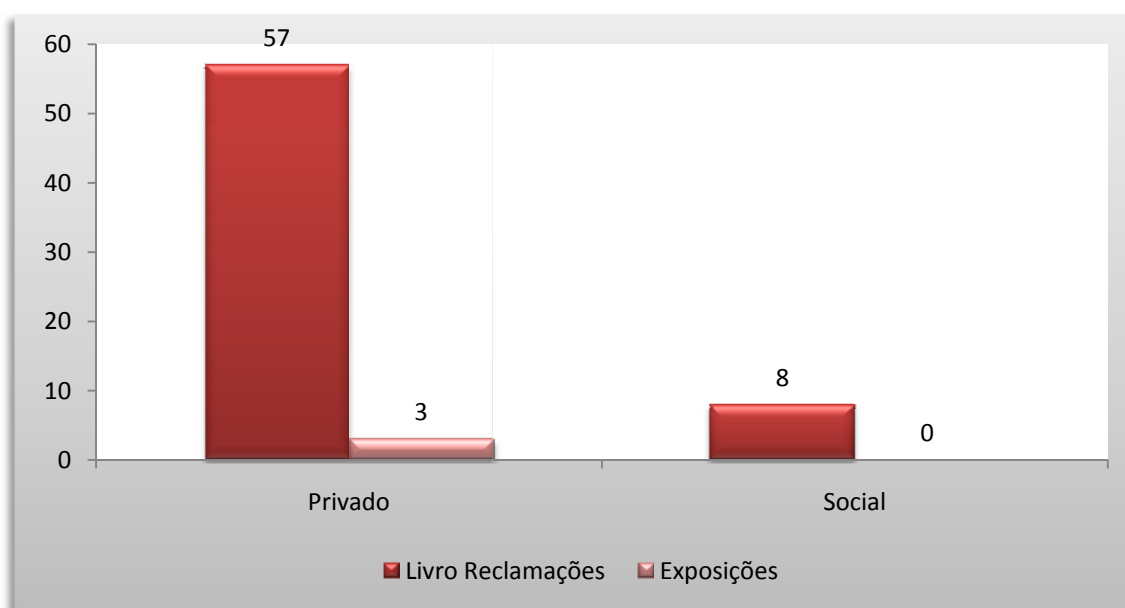


2.4.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

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

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	57	3	60	88,24%
Social	8	0	8	11,76%
Total Geral	65	3	68	100%

Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

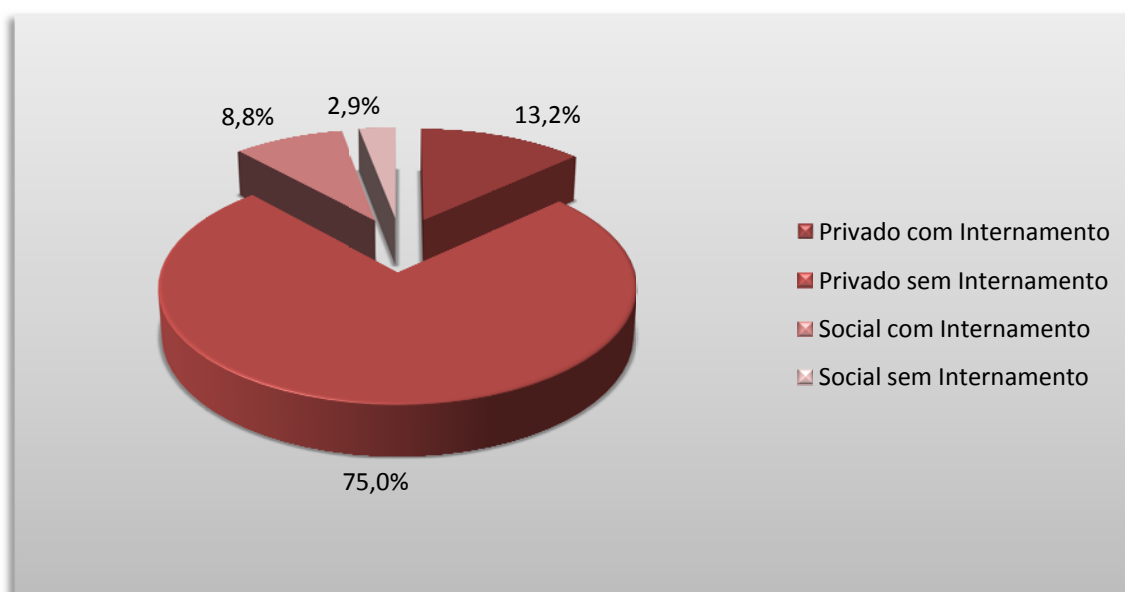


2.4.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Tabela 37 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	7	2	9	13,2%
Privado sem Internamento	50	1	51	75,0%
Social com Internamento	6	0	6	8,8%
Social sem Internamento	2	0	2	2,9%
Total Geral	65	3	68	100%

Gráfico 27 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

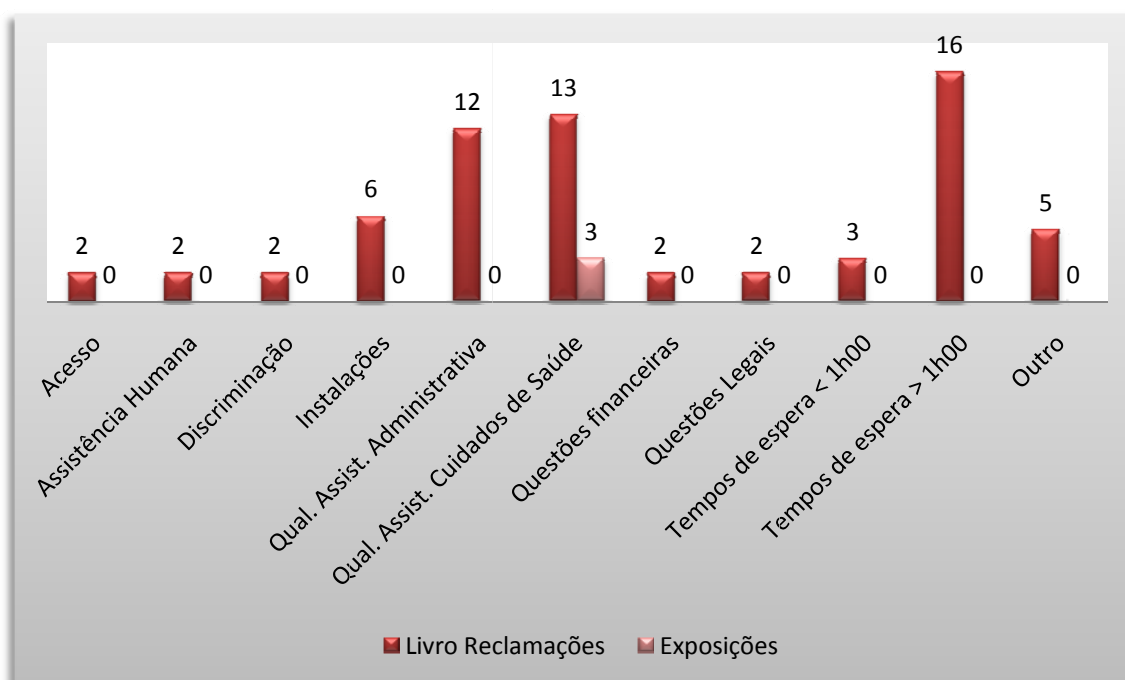


2.4.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Alentejo

Tabela 38 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	2	0	2	2,9%
Assistência Humana	2	0	2	2,9%
Discriminação	2	0	2	2,9%
Instalações	6	0	6	8,8%
Qual. Assist. Administrativa	12	0	12	17,6%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	13	3	16	23,5%
Questões financeiras	2	0	2	2,9%
Questões Legais	2	0	2	2,9%
Tempos de espera < 1h00	3	0	3	4,4%
Tempos de espera > 1h00	16	0	16	23,5%
Outro	5	0	5	7,4%
Total Geral	65	3	68	100%

Gráfico 28 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo

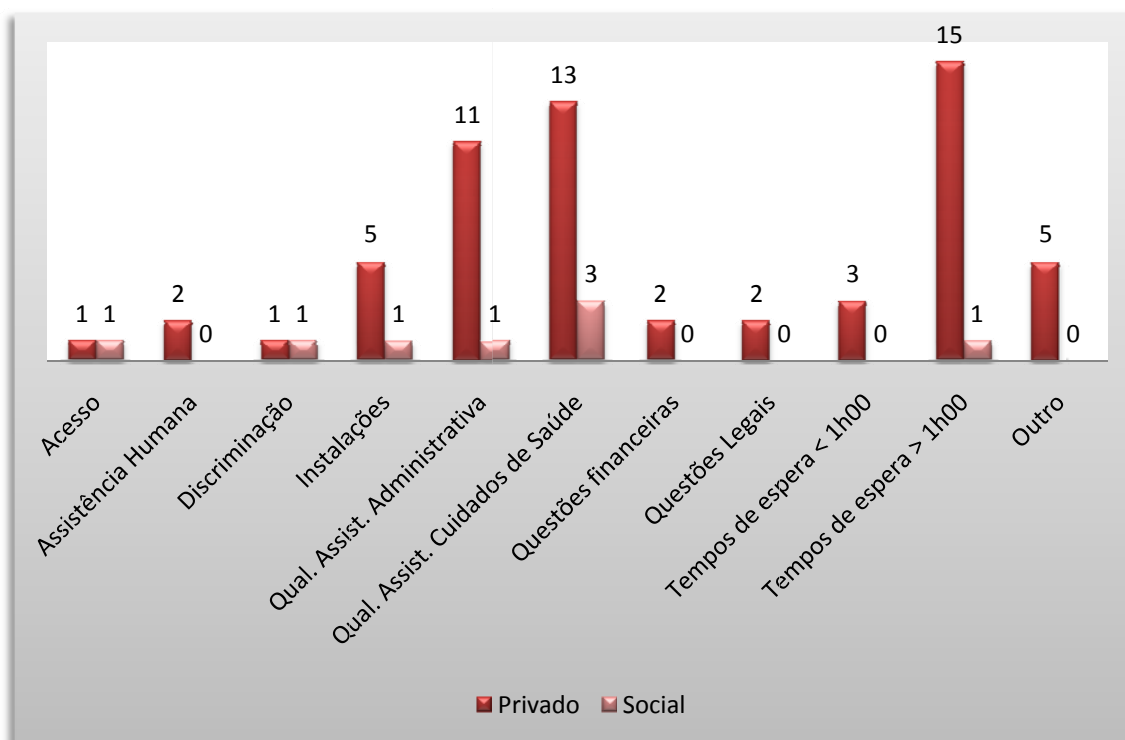


2.4.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Alentejo

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

Assunto Visado	Privado	Social	Total
Acesso	1	1	2
Assistência Humana	2	0	2
Discriminação	1	1	2
Instalações	5	1	6
Qual. Assist. Administrativa	11	1	12
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	13	3	16
Questões financeiras	2	0	2
Questões Legais	2	0	2
Tempos de espera < 1h00	3	0	3
Tempos de espera > 1h00	15	1	16
Outro	5	0	5
Total Geral	60	8	68

Gráfico 29 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador- Alentejo



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

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

Assunto Visado	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	Total
Acesso	0	1	1	0	2
Assistência Humana	0	2	0	0	2
Discriminação	0	1	1	0	2
Instalações	1	4	0	1	6
Qual. Assist. Administrativa	2	9	1	0	12
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	4	9	2	1	16
Questões financeiras	0	2	0	0	2
Questões Legais	0	2	0	0	2
Tempos de espera < 1h00	0	3	0	0	3
Tempos de espera > 1h00	1	14	1	0	16
Outro	1	4	0	0	5
Total Geral	9	51	6	2	68

2.5 Região Algarve

2.5.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve

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

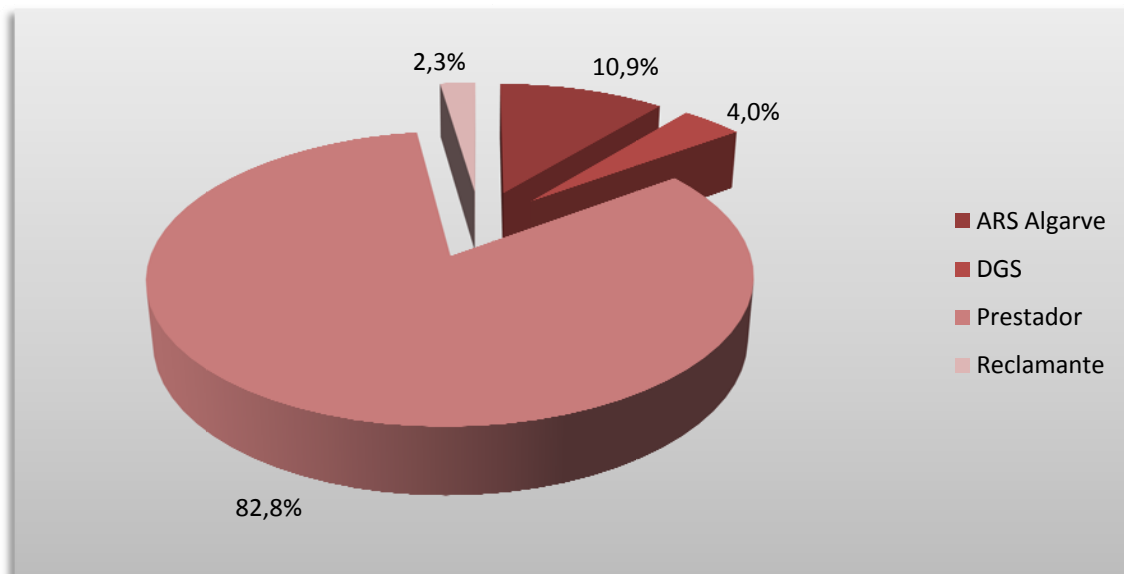
Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	4	1	10
	2.º Sem.	2	3	
2007	1.º Sem.	29	2	71
	2.º Sem.	36	4	
2008	1.º Sem.	63	2	137
	2.º Sem.	69	3	
2009	1.º Sem.	79	5	174
	2.º Sem.	88	2	
Total Geral		370	22	392

2.5.2 Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Tabela 42 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
ARS Algarve	16	3	19	10,92%
DGS	5	2	7	4,02%
Prestador	143	1	144	82,76%
Reclamante	3	1	4	2,30%
Total Geral	167	7	174	100%

Gráfico 30 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

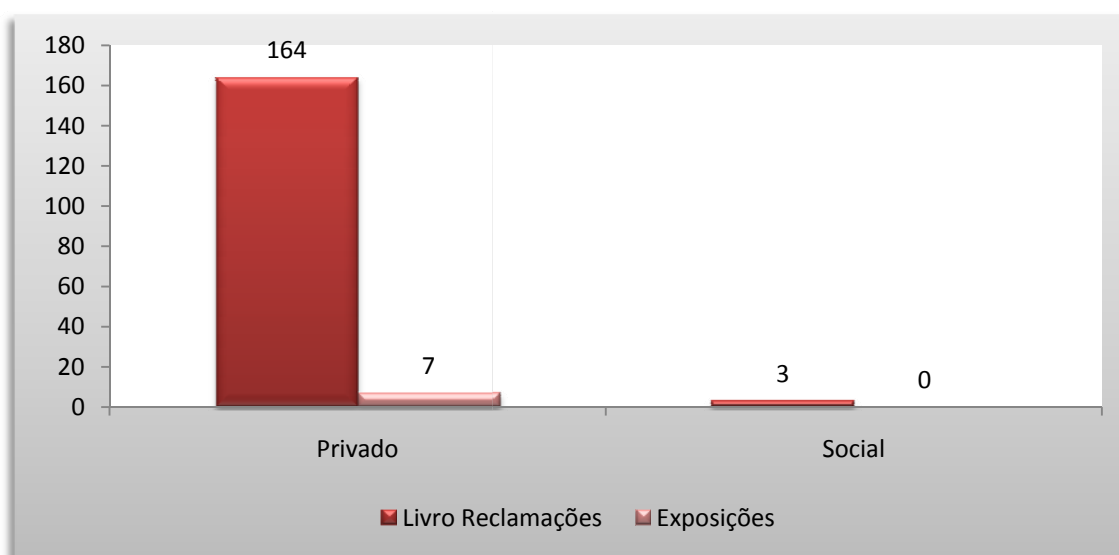


2.5.3 Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

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

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado	164	7	171	98,28%
Social	3	0	3	1,72%
Total Geral	167	7	174	100%

Gráfico 31 – Reclamações recebidas por Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

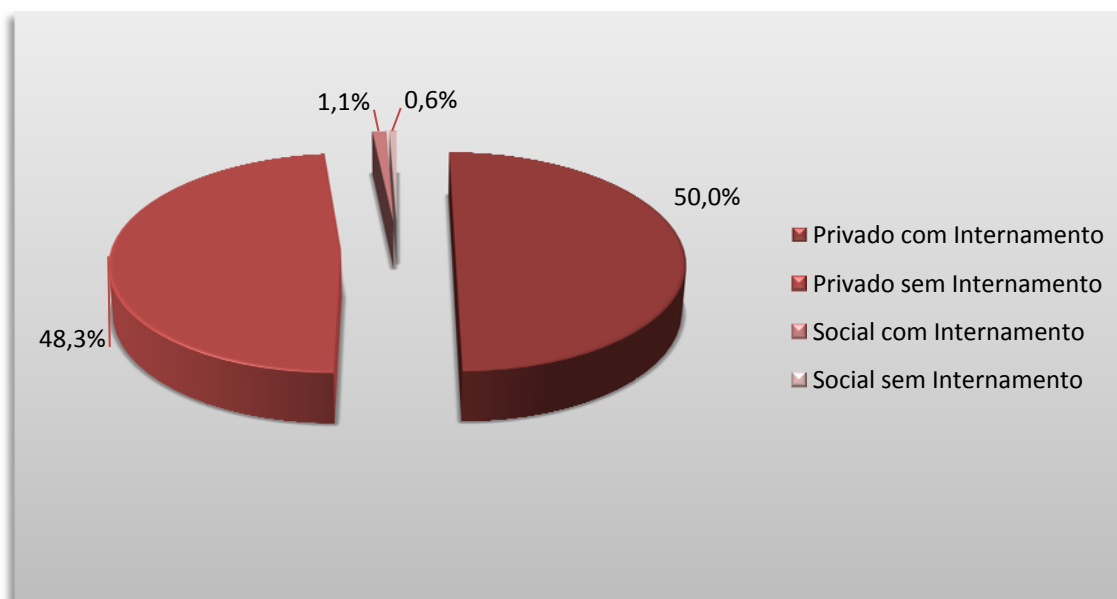


2.5.4 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Algarve

Tabela 44 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Privado com Internamento	86	1	87	50,0%
Privado sem Internamento	78	6	84	48,3%
Social com Internamento	2	0	2	1,1%
Social sem Internamento	1	0	1	0,6%
Total Geral	167	7	174	100%

Gráfico 32 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

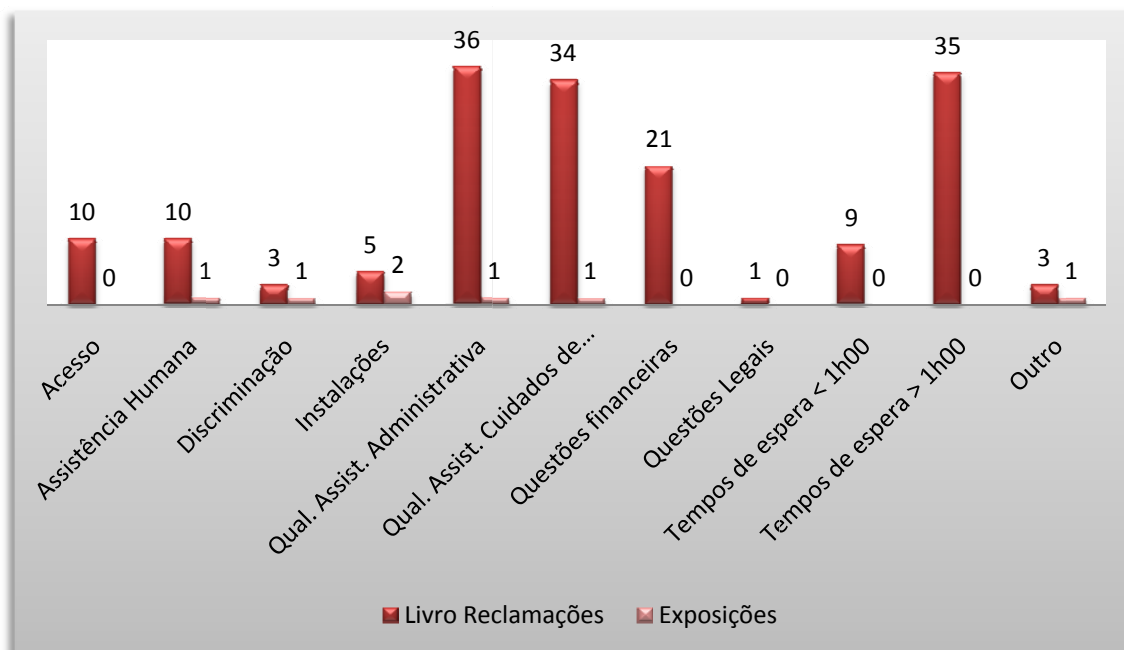


2.5.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Tabela 45 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	10	0	10	5,7%
Assistência Humana	10	1	11	6,3%
Discriminação	3	1	4	2,3%
Instalações	5	2	7	4,0%
Qual. Assist. Administrativa	36	1	37	21,3%
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	34	1	35	20,1%
Questões financeiras	21	0	21	12,1%
Questões Legais	1	0	1	0,6%
Tempos de espera < 1h00	9	0	9	5,2%
Tempos de espera > 1h00	35	0	35	20,1%
Outro	3	1	4	2,3%
Total Geral	167	7	174	100%

Gráfico 33 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

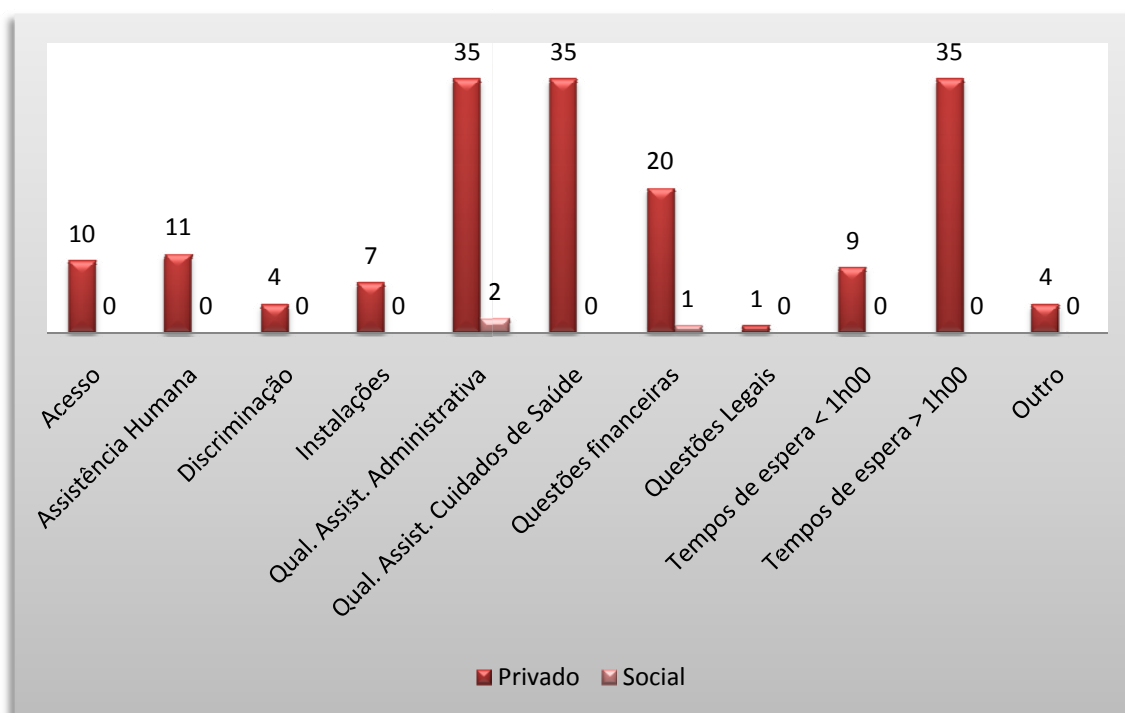


2.5.6 Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve

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

Assunto Visado	Privado	Social	Total
Acesso	10	0	10
Assistência Humana	11	0	11
Discriminação	4	0	4
Instalações	7	0	7
Qual. Assist. Administrativa	35	2	37
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	35	0	35
Questões financeiras	20	1	21
Questões Legais	1	0	1
Tempos de espera < 1h00	9	0	9
Tempos de espera > 1h00	35	0	35
Outro	4	0	4
Total Geral	171	3	174

Gráfico 34 – Reclamações recebidas por Assunto e Natureza Jurídica do Prestador – Algarve



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

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

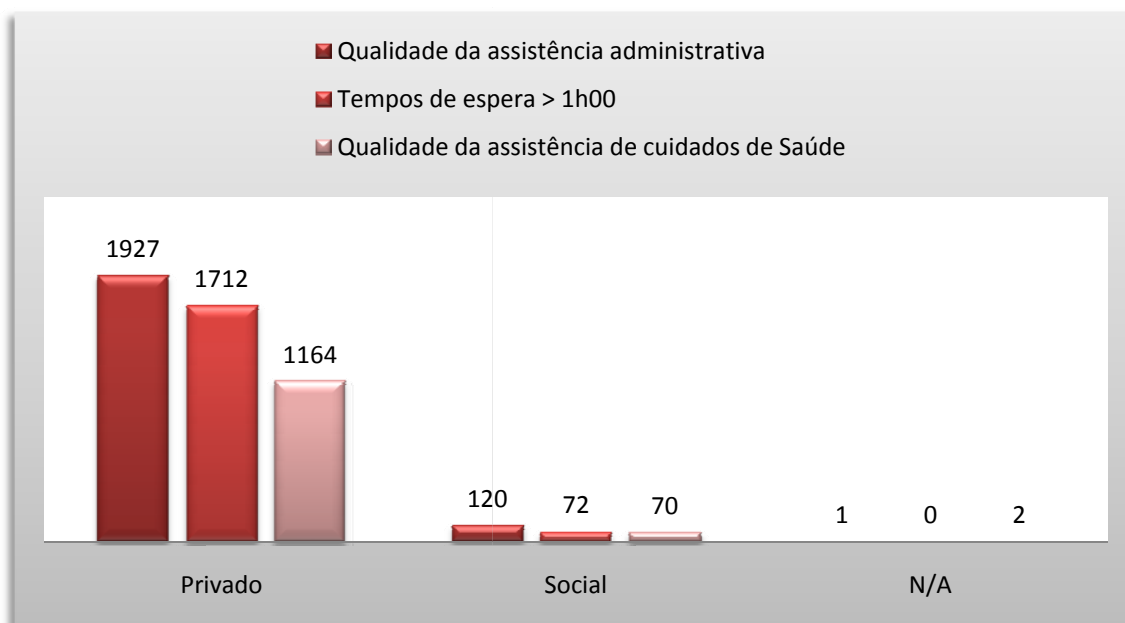
Assunto Visado	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.	Total
Acesso	3	7	0	0	10
Assistência Humana	5	6	0	0	11
Discriminação	1	3	0	0	4
Instalações	2	5	0	0	7
Qual. Assist. Administrativa	17	18	1	1	37
Qual. Assist. Cuidados de Saúde	20	15	0	0	35
Questões financeiras	12	8	1	0	21
Questões Legais	0	1	0	0	1
Tempos de espera < 1h00	6	3	0	0	9
Tempos de espera > 1h00	21	14	0	0	35
Outro	0	4	0	0	4
Total Geral	87	84	2	1	174

3. Assuntos mais visados nos Processos de Reclamação

Tabela 48 – Assuntos mais visados nos processos de reclamação

Assunto Visado	N.º de Processos	% do Total de 2009
Qualidade da assistência administrativa	2048	26,1%
Tempos de espera > 1h00	1784	22,7%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	1236	15,7%
Total Geral	5064	64,5%

Gráfico 35 – Assuntos mais visados, por Natureza Jurídica dos Prestadores



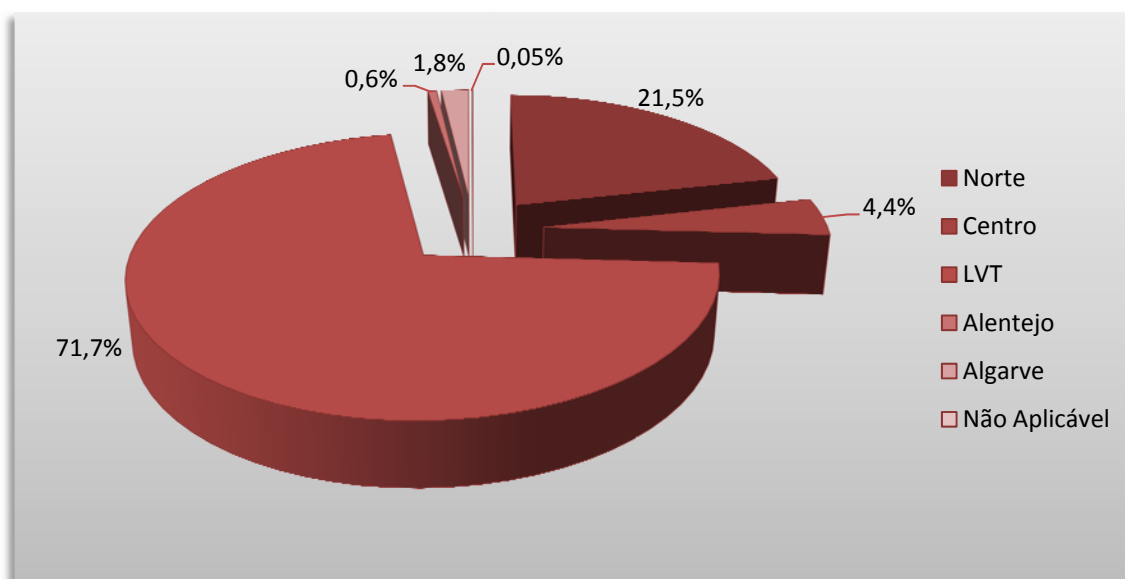
3.1 Qualidade da Assistência Administrativa

3.1.1 Qualidade da Assistência Administrativa por Região

Tabela 49 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

Região de Saúde	N.º Processos	%
Norte	440	21,48%
Centro	90	4,39%
LVT	1468	71,68%
Alentejo	12	0,59%
Algarve	37	1,81%
Não Aplicável	1	0,05%
Total Geral	2048	100%

Gráfico 36 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

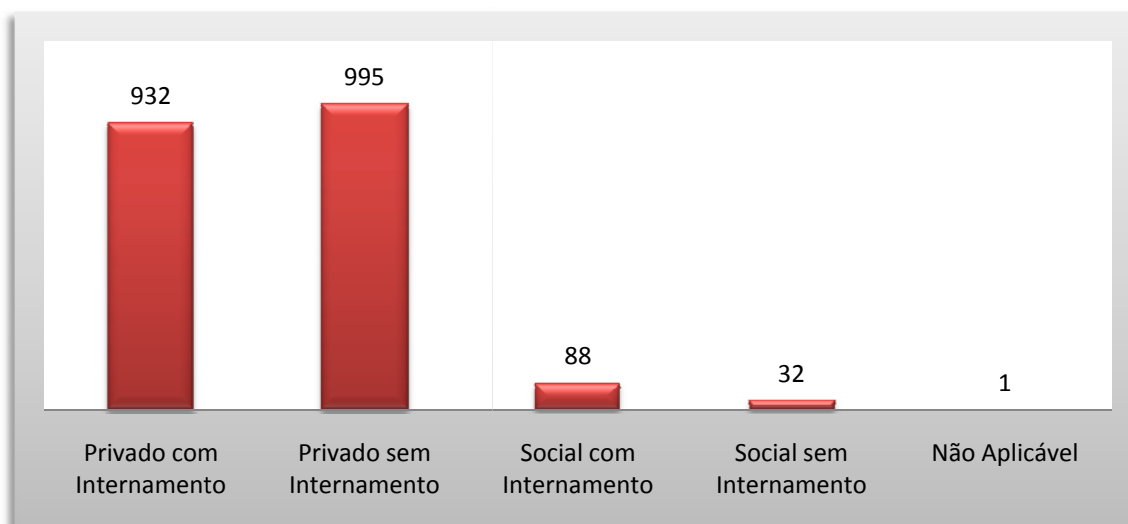


3.1.2 Qualidade da Assistência Administrativa por Tipo de Prestador

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

Tipo de Prestador Visado	N.º Processos	%
Privado com Internamento	932	45,51%
Privado sem Internamento	995	48,58%
Social com Internamento	88	4,30%
Social sem Internamento	32	1,56%
Não Aplicável	1	0,05%
Total Geral	2048	100%

Gráfico 37 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Tipo de Prestador

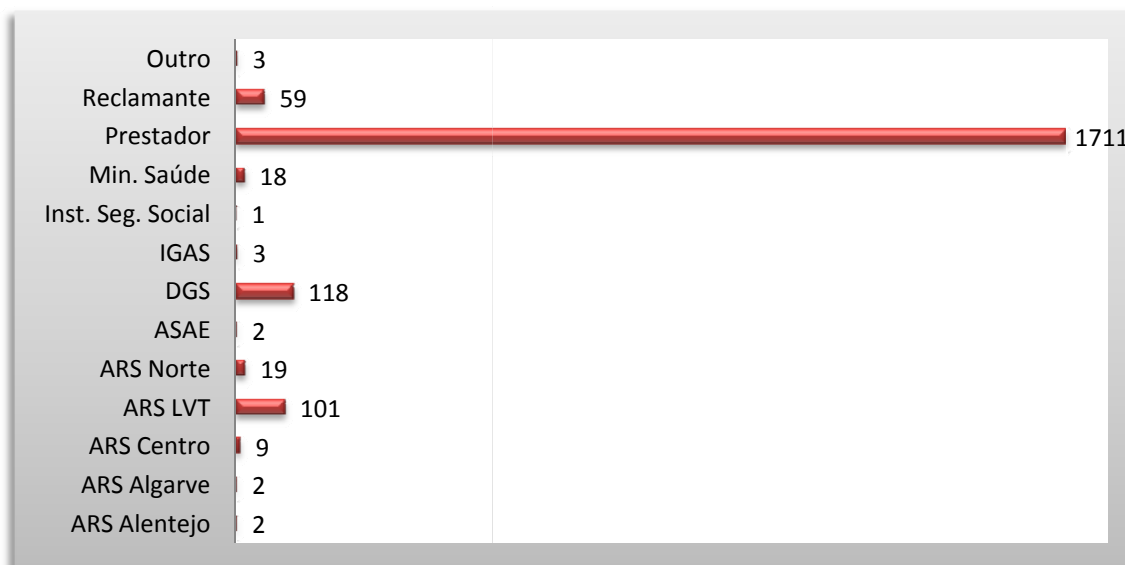


3.1.3 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência Administrativa

Tabela 51 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência

Assunto Visado	N.º Processos	%
ARS Alentejo	2	0,10%
ARS Algarve	2	0,10%
ARS Centro	9	0,44%
ARS LVT	101	4,93%
ARS Norte	19	0,93%
ASAE	2	0,10%
DGS	118	5,76%
IGAS	3	0,15%
Inst. Seg. Social	1	0,05%
Min. Saúde	18	0,88%
Prestador	1711	83,54%
Reclamante	59	2,88%
Outro	3	0,15%
Total Geral	2048	100%

Gráfico 38 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência



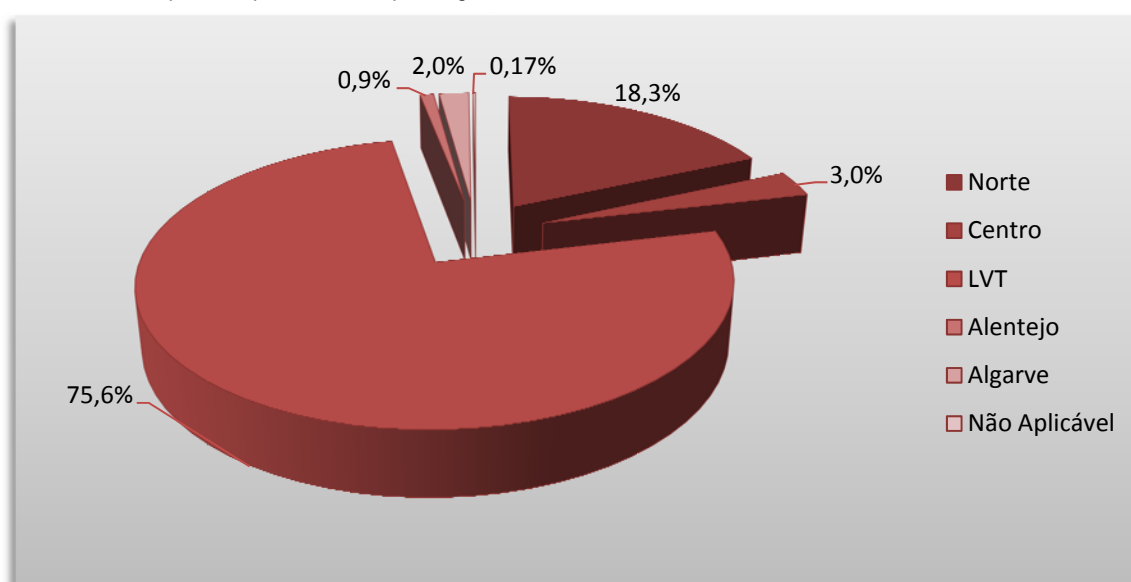
3.2 Tempo de Espera Superior a 1 hora

3.2.1 Tempo de Espera Superior a 1 hora por Região

Tabela 52 – Tempo de Espera > 1 hora por Região

Região de Saúde	N.º Processos	%
Norte	327	18,3%
Centro	54	3,0%
LVT	1349	75,6%
Alentejo	16	0,9%
Algarve	35	2,0%
Não Aplicável	3	0,2%
Total Geral	1784	100%

Gráfico 39 – Tempo de Espera > 1 hora, por Região

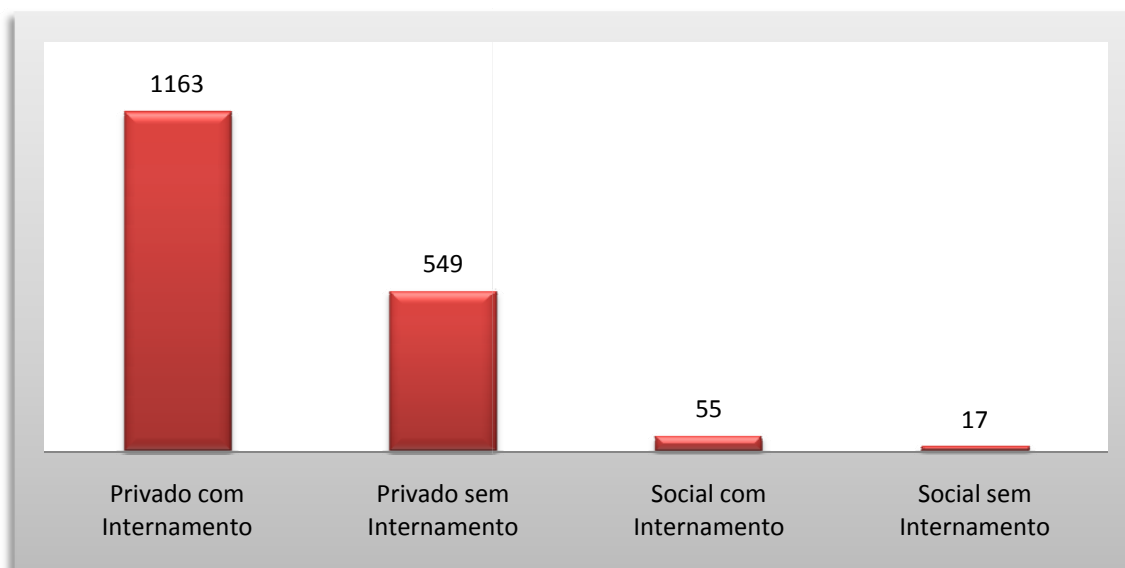


3.2.2 Tempo de Espera Superior a uma hora por Tipo de Prestador

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

Tipo de Prestador Visado	N.º Processos	%
Privado com Internamento	1163	65,2%
Privado sem Internamento	549	30,8%
Social com Internamento	55	3,1%
Social sem Internamento	17	1,0%
Total Geral	1784	100%

Gráfico 40 – Tempo de Espera > 1 hora, por Tipo de Prestador

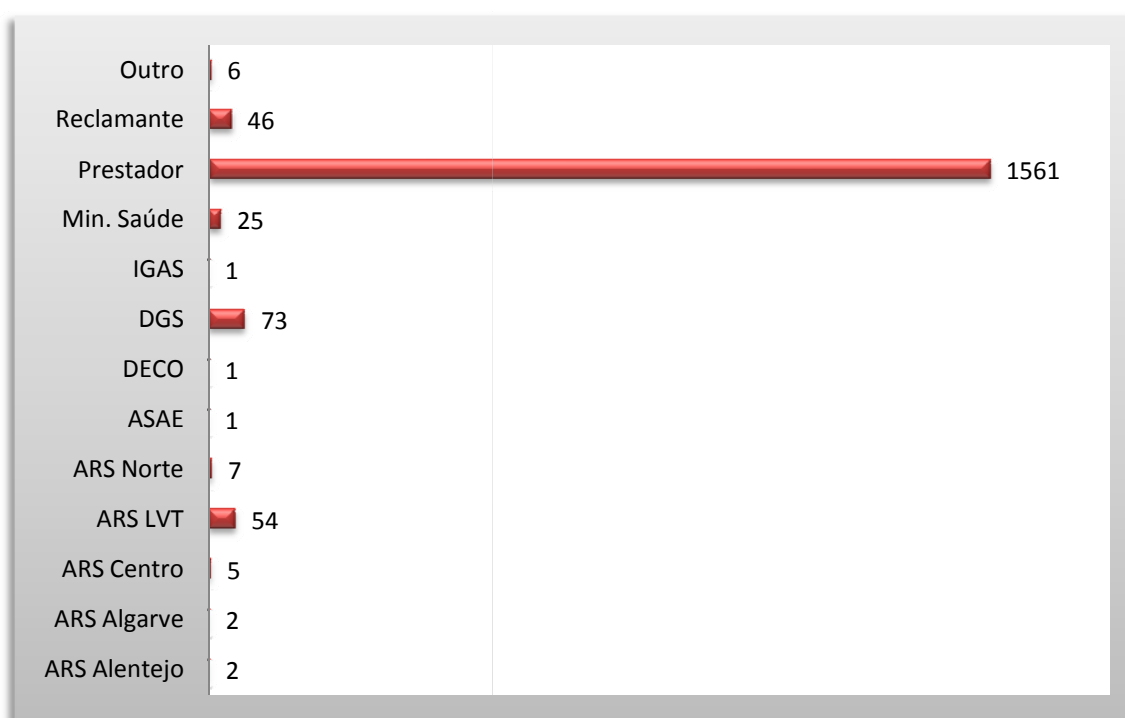


3.2.3 Proveniência dos Processos - Tempos de Espera Superiores a 1 hora

Tabela 54 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência

Assunto Visado	N.º Processos	%
ARS Alentejo	2	0,11%
ARS Algarve	2	0,11%
ARS Centro	5	0,28%
ARS LVT	54	3,03%
ARS Norte	7	0,39%
ASAE	1	0,06%
DECO	1	0,06%
DGS	73	4,09%
IGAS	1	0,06%
Min. Saúde	25	1,40%
Prestador	1561	87,50%
Reclamante	46	2,58%
Outro	6	0,34%
Total Geral	1784	100%

Gráfico 41 – Tempo de Espera > 1 hora - Proveniência



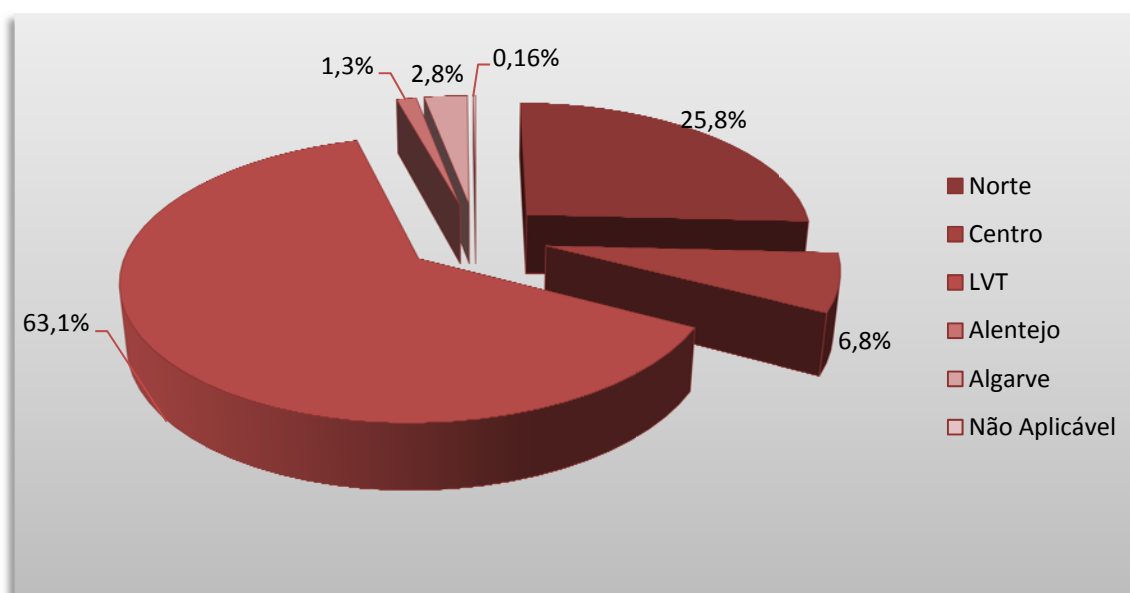
3.3 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

3.3.1 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde por Região

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

Região de Saúde	N.º Processos	%
Norte	319	25,81%
Centro	84	6,80%
LVT	780	63,11%
Alentejo	16	1,29%
Algarve	35	2,83%
Não Aplicável	2	0,16%
Total Geral	1236	100%

Gráfico 42 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

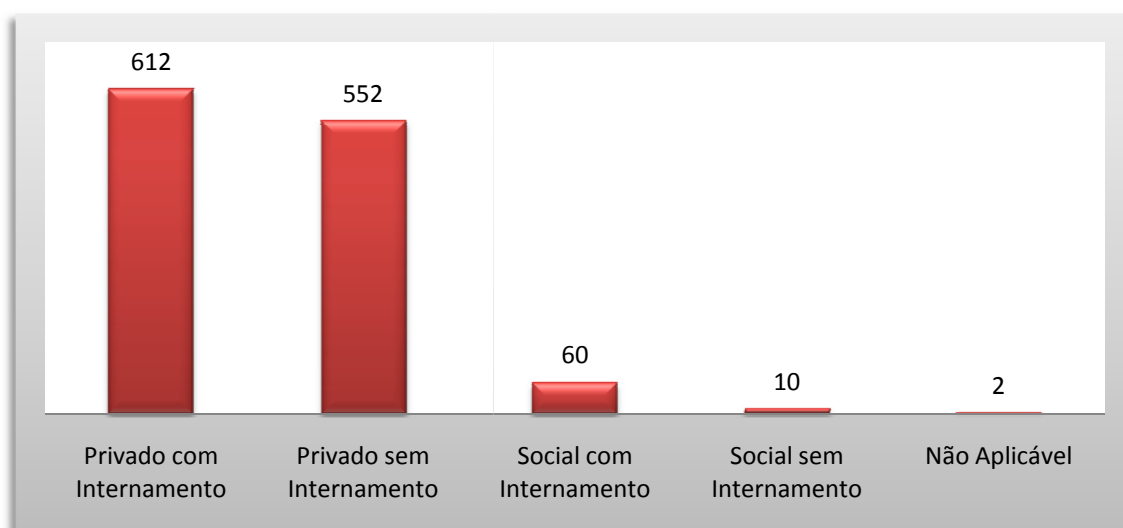


3.3.2 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde por Tipo de Prestador

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

Tipo de Prestador Visado	N.º Processos	%
Privado com Internamento	612	49,51%
Privado sem Internamento	552	44,66%
Social com Internamento	60	4,85%
Social sem Internamento	10	0,81%
Não Aplicável	2	0,16%
Total Geral	1236	100%

Gráfico 43 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Tipo de Prestador

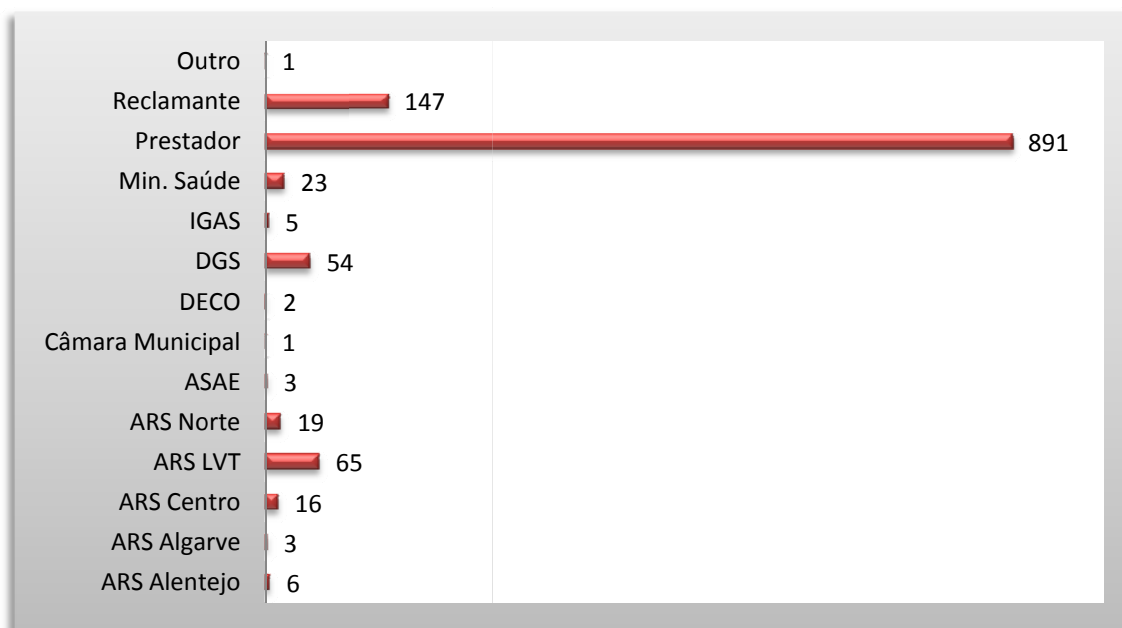


3.3.3 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

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

Assunto Visado	N.º Processos	%
ARS Alentejo	6	0,49%
ARS Algarve	3	0,24%
ARS Centro	16	1,29%
ARS LVT	65	5,26%
ARS Norte	19	1,54%
ASAE	3	0,24%
Câmara Municipal	1	0,08%
DECO	2	0,16%
DGS	54	4,37%
IGAS	5	0,40%
Min. Saúde	23	1,86%
Prestador	891	72,09%
Reclamante	147	11,89%
Outro	1	0,08%
Total Geral	1236	100%

Gráfico 44 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência



4. Arquivamentos

Tabela 58 – Processos Arquivados durante o ano de 2009

Ano de origem	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2007	1.º Sem.	7	4	74
	2.º Sem.	49	14	
2008	1.º Sem.	1142	48	3782
	2.º Sem.	2538	54	
2009	1.º Sem.	3603	78	6384
	2.º Sem.	2668	35	
Total Geral		10007	233	10240

4.1 Processos de 2007 terminados durante o ano de 2009

Tabela 59 – Processos de 2007 arquivados durante o ano de 2009

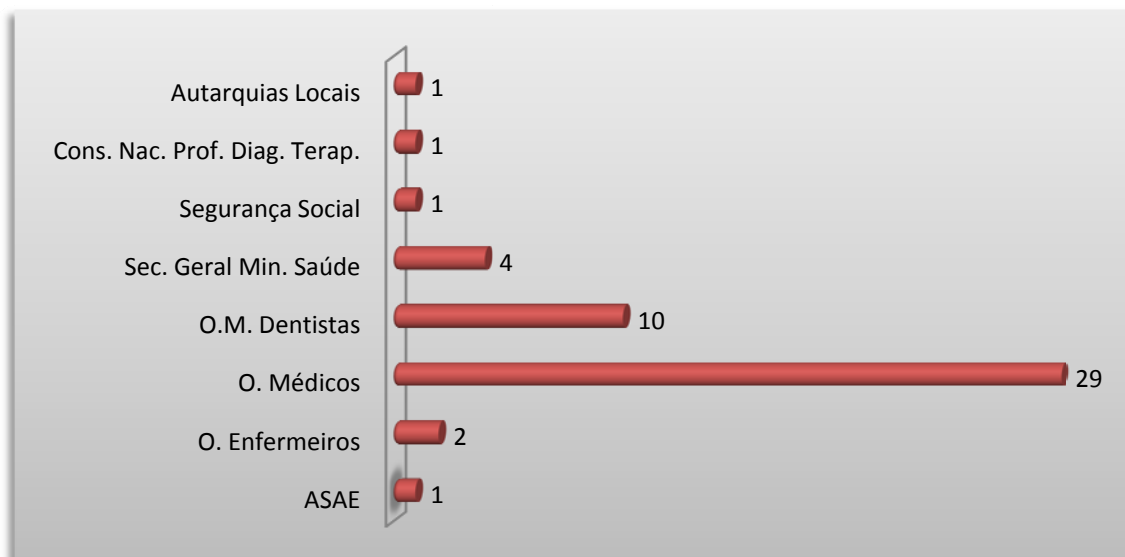
Resultado do Arquivamento	Livro Reclamações	Exposições	Total
Arquivado Liminarmente	0	1	1
Arquivado Sumário	31	11	42
Com recomendação	6	3	9
Garantia de medidas correctivas	12	0	12
Pretensão atendida	2	0	2
Situação Ultrapassada	2	0	2
Transferência Externa	2	0	2
Transformado em Inquérito	1	3	4
Total Geral	56	18	74

4.2 Processos de 2008 terminados durante o ano de 2009

Tabela 60 – Processos de 2008 arquivados durante o ano de 2009

Resultado do Arquivamento	Livro Reclamações	Exposições	Total
Arquivado Liminarmente	104	0	104
Arquivado Sumário	2695	66	2761
Com recomendação	35	1	36
Garantia de medidas correctivas	625	10	635
Pretensão atendida	35	0	35
Sem fundamento	47	0	47
Situação Ultrapassada	80	9	89
Transferência Externa	37	12	49
Transformado em Inquérito	22	4	26
Total Geral	3680	102	3782

Gráfico 45 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2008



4.3 Processos de 2009 terminados durante o ano de 2009

Tabela 61 – Processos de 2009 arquivados durante o ano de 2009

Resultado do Arquivamento	Livro Reclamações	Exposições	Total
Arquivado Liminarmente	467	10	477
Arquivado Sumário	4266	74	4340
Com recomendação	59	1	60
Garantia de medidas correctivas	1103	6	1109
Pretensão atendida	59	2	61
Sem fundamento	41	1	42
Situação Ultrapassada	136	4	140
Transferência Externa	71	9	80
Transformado em Inquérito	69	6	75
Total Geral	6271	113	6384

Gráfico 46 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2009

