

Quadro 1. Número total de reclamações/sugestões com resposta e em tratamento, por ano da reclamação

Por Hospital

Situação em 31 de dezembro de 2023

Hospital	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	359	416	197	397	376	432
Reclamações/Sugestões com resposta	359	416	197	380	325	316
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	17	51	116
HSEIT	213	257	138	172	122	153
Reclamações/Sugestões com resposta	213	257	134	159	104	99
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	4	13	18	54
HHOR	58	36	18	35	27	20
Reclamações/Sugestões com resposta	58	36	18	35	27	16
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	4
Total Geral	630	709	353	604	525	605
Reclamações/Sugestões com resposta	630	709	349	574	456	431
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	4	30	69	174

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

Quadro 2. Número total de reclamações/sugestões com resposta e em tratamento

Por hospital

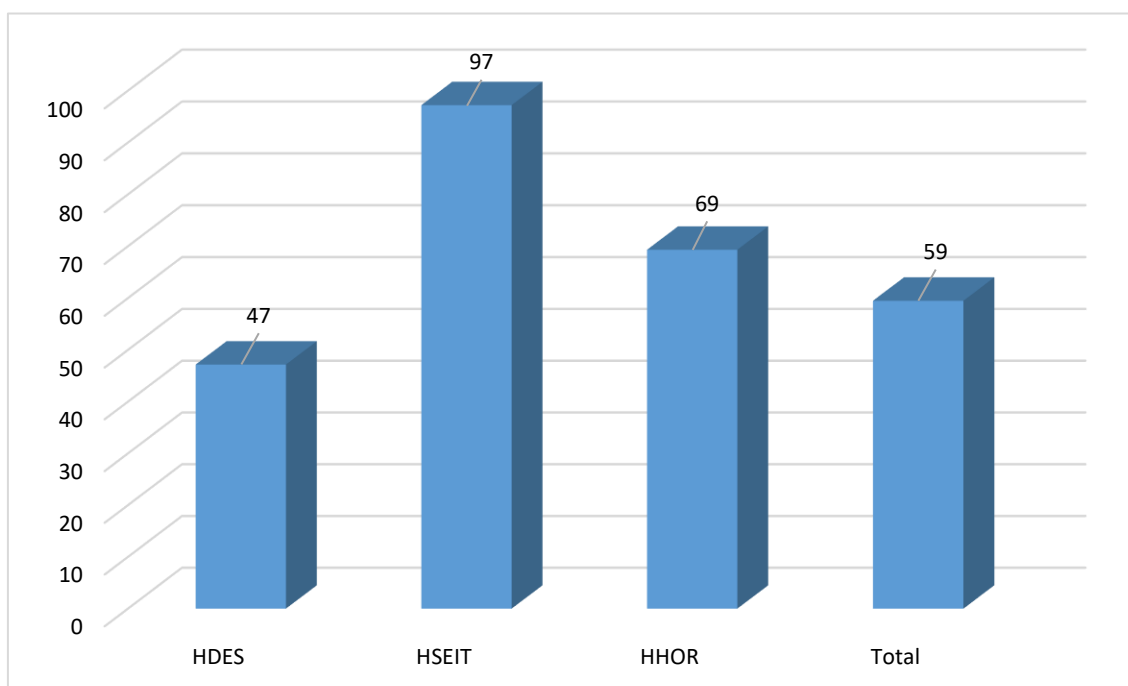
Ano de 2023 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	316	116	432
HSEIT	99	54	153
HHOR	16	4	20
Total Geral	431	174	605

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2023 a)

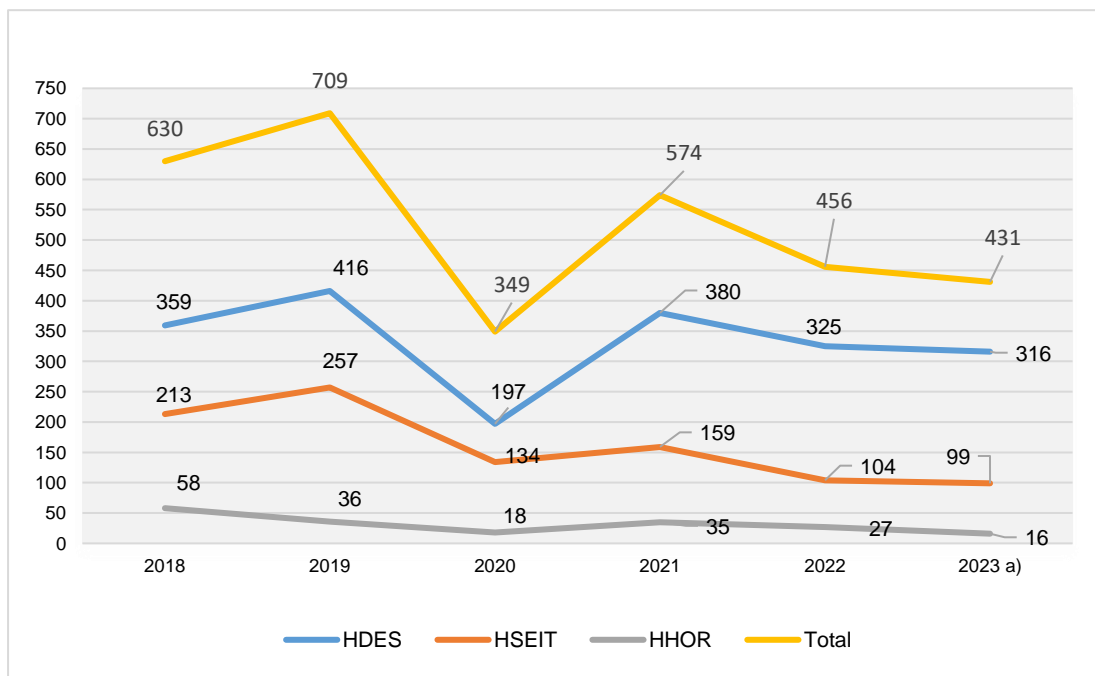


Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais Anos de 2018 a 2023

Figura 2. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por hospital e ano da reclamação



Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

Quadro 3. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por ano da reclamação

Hospitais

Situação em 31 de dezembro de 2023

Hospitais	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Reclamações	607	682	325	550	437	403
Sugestões	23	27	24	24	19	28
Total Geral	630	709	349	574	456	431

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

Quadro 4. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital

Situação em 31 de dezembro de 2023

Hospital	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	359	416	197	380	325	316
Reclamações	350	407	190	371	317	298
Sugestões	9	9	7	9	8	18
HSEIT	213	257	134	159	104	99
Reclamações	200	239	117	144	93	89
Sugestões	13	18	17	15	11	10
HHOR	58	36	18	35	27	16
Reclamações	57	36	18	35	27	16
Sugestões	1	0	0	0	0	0
Total Geral	630	709	349	574	456	431

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

Quadro 5. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Hospitais e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2023

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Hospitais	607	682	325	550	437	403
Acesso	128	146	63	90	55	72
Aspectos Relacionais	32	29	12	29	21	10
Aspectos Técnicos e Funcionais	379	462	221	373	294	252
Acesso a processo clínico	27	39	13	25	11	29
Alimentação	5	5	2	5	2	4
Demora no atendimento	111	195	62	147	111	92
Desaparecimento de bens	2	0	6	5	6	2
Deslocação de doentes	12	7	2	10	8	6
Qualidade no atendimento	135	130	82	108	107	91
Reembolsos	2	2	2	2	2	3
Taxas Moderadoras	5	6	1	1	1	0
Transporte de doentes em ambulância	0	2	0	1	0	3
Outra	80	76	51	69	46	22
Gestão de Estruturas e Equipamentos	32	16	15	21	27	11
Gestão de Pessoal	2	5	3	6	7	8
Leis e Normas	23	8	11	26	29	41
Ignorada	11	16	0	5	4	9
Total Geral	607	682	325	550	437	403

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

Quadro 6. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2023

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	350	407	190	371	317	298
Acesso	50	45	37	61	42	59
Aspectos Relacionais	23	22	6	21	16	9
Aspectos Técnicos e Funcionais	233	305	131	249	213	184
Acesso a processo clínico	14	23	12	20	7	27
Alimentação	3	1	0	1	1	2
Demora no atendimento	78	148	46	123	91	69
Desaparecimento de bens	1	0	4	4	4	2
Deslocação de doentes	5	1	1	6	5	4
Qualidade no atendimento	76	82	33	50	70	64
Reembolsos	1	1	2	2	1	2
Taxas Moderadoras	2	3	0	0	1	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	0	0	1
Outra	53	45	33	43	33	13
Gestão de Estruturas e Equipamentos	17	14	12	13	22	8
Gestão de Pessoal	1	4	2	5	5	6
Leis e Normas	16	5	2	17	16	24
Ignorada	10	12	0	5	3	8
HSEIT	200	239	117	144	93	89
Acesso	57	83	21	24	11	11
Aspectos Relacionais	8	7	6	4	5	1
Aspectos Técnicos e Funcionais	116	140	78	99	59	58
Acesso a processo clínico	12	16	1	4	4	2
Alimentação	2	4	2	2	1	2
Demora no atendimento	30	43	14	22	19	23
Desaparecimento de bens	1	0	2	1	2	0
Deslocação de doentes	4	4	0	2	1	2
Qualidade no atendimento	41	40	40	49	23	20
Reembolsos	0	1	0	0	0	1
Taxas Moderadoras	3	3	1	1	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	1	0	2
Outra	23	28	18	17	9	6

Quadro 6. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2023

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Gestão de Estruturas e Equipamentos	12	1	3	8	4	2
Gestão de Pessoal	1	1	1	1	2	1
Leis e Normas	5	3	8	8	11	15
Ignorada	1	4	0	0	1	1
HHOR	57	36	18	35	27	16
Acesso	21	18	5	5	2	2
Aspectos Relacionais	1	0	0	4	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	30	17	12	25	22	10
Acesso a processo clínico	1	0	0	1	0	0
Alimentação	0	0	0	2	0	0
Demora no atendimento	3	4	2	2	1	0
Deslocação de doentes	3	2	1	2	2	0
Qualidade no atendimento	18	8	9	9	14	7
Reembolsos	1	0	0	0	1	0
Taxas Moderadoras	0	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	4	3	0	9	4	3
Gestão de Estruturas e Equipamentos	3	1	0	0	1	1
Gestão de Pessoal	0	0	0	0	0	1
Leis e Normas	2	0	1	1	2	2
Ignorada	0	0	0	0	0	0
Total Geral	607	682	325	550	437	403

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

**Quadro 7. Número total de sugestões com resposta, por ano da reclamação
Hospitais e Tipologia**

Situação em 31 de dezembro de 2023

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Hospitais						
Agradecimento	13	10	14	15	12	10
Elogio	7	7	6	5	4	11
Solicitação	0	1	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	3	9	4	4	3	7
Total Geral	23	27	24	24	19	28

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

**Quadro 8. Número total de sugestões com resposta, por ano da reclamação
Por Hospital e Tipologia**

Situação em 31 de dezembro de 2023

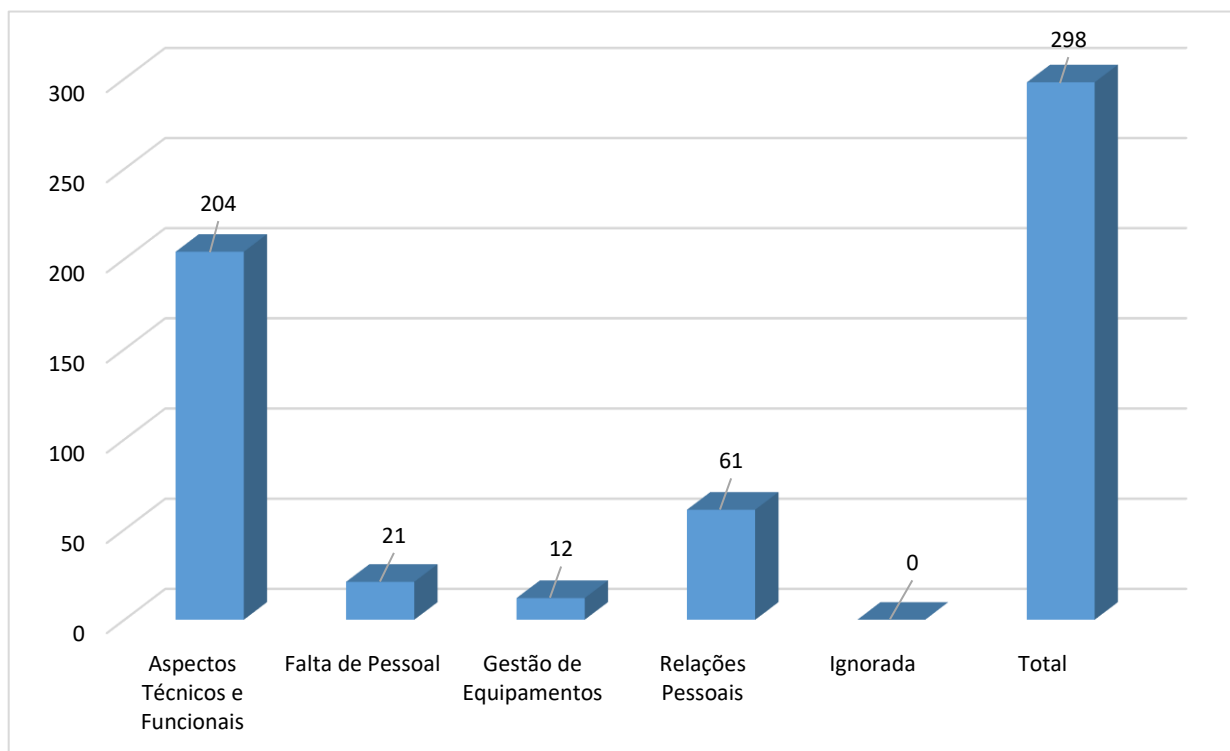
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	9	9	7	9	8	18
Agradecimento	6	4	3	6	4	2
Elogio	1	1	1	0	1	9
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	2	4	3	3	3	7
HSEIT	13	18	17	15	11	10
Agradecimento	6	6	11	9	8	8
Elogio	6	6	5	5	3	2
Solicitação	0	1	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	1	5	1	1	0	0
HHOR	1	0	0	0	0	0
Agradecimento	1	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	0	0	0	0	0	0
Total Geral	23	27	24	24	19	28

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

Reclamações/Sugestões - SUGERE
Unidades de Saúde de Ilha
2023 a)

Figura 3. Número de Reclamações/Sugestões - SUGERE, por Tipologia



Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.

Quadro 9. Número de reclamações/sugestões - SUGERE
Por Unidades de Saúde de Ilha e Tipologia

Ano de 2023 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
USI Santa Maria	11	1	0	4	0	16
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	11	1	0	4	0	16
USI São Miguel	93	8	3	41	0	145
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	93	8	3	41	0	145
USI Terceira	42	7	7	8	0	64
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	42	7	7	8	0	64
USI Graciosa	4	2	1	3	0	10
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	4	2	1	3	0	10
USI São Jorge	2	0	0	1	0	3
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	0	0	1	0	3
USI Pico	32	2	1	4	0	39
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	32	2	1	4	0	39
USI Faial	14	1	0	0	0	15
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	14	1	0	0	0	15
USI Flores	5	0	0	0	0	5
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	0	0	0	0	5
USI Corvo	1	0	0	0	0	1
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
Total Geral	204	21	12	61	0	298

Fonte: DROAP/SRSD/DPSCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

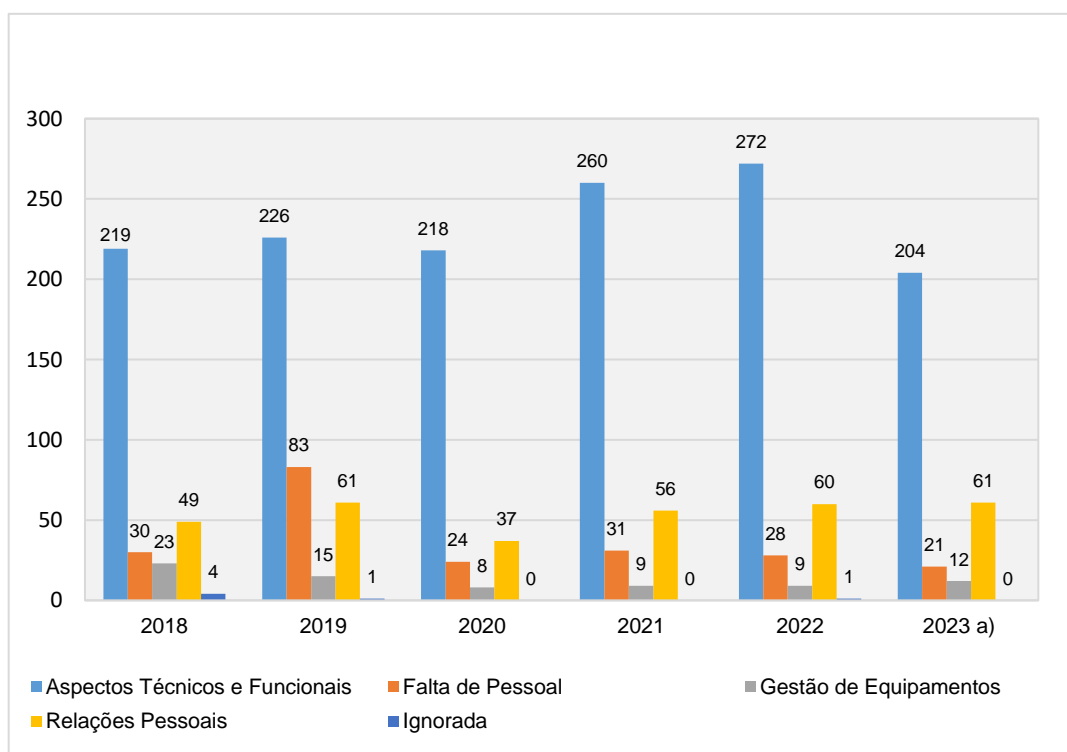
Anos de 2018 a 2023 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	325	386	287	356	370	298
TOTAL	325	386	287	356	370	298

Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.

Figura 4. Número de reclamações/sugestões - SUGERE, por ano da reclamação e tipologia



Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.