

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

Por Hospital

Situação em 30 de junho de 2023

Hospital	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	359	416	197	397	376	169
Reclamações/Sugestões com resposta	359	416	197	380	321	105
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	17	55	64
HSEIT	213	257	138	171	124	63
Reclamações/Sugestões com resposta	213	257	134	152	97	9
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	4	19	27	54
HHOR	58	36	18	35	26	14
Reclamações/Sugestões com resposta	58	36	18	35	26	2
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	12
Total Geral	630	709	353	603	526	246
Reclamações/Sugestões com resposta	630	709	349	567	444	116
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	4	36	82	130

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

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

Por hospital

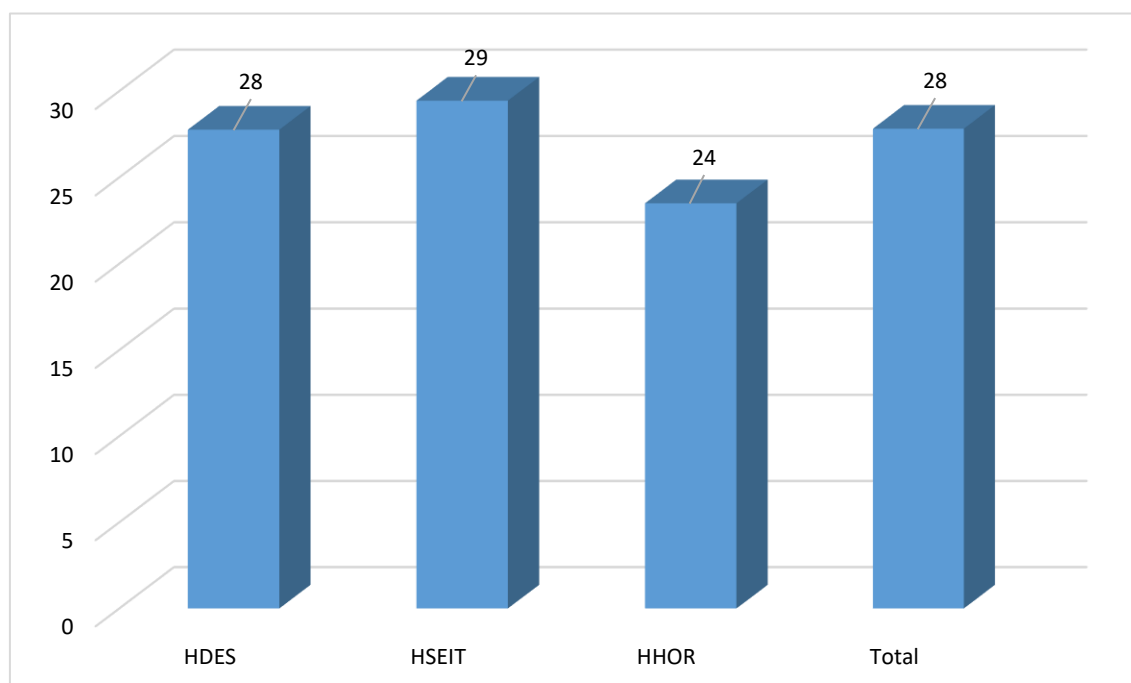
Ano de 2023 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	105	64	169
HSEIT	9	54	63
HHOR	2	12	14
Total Geral	116	130	246

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

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

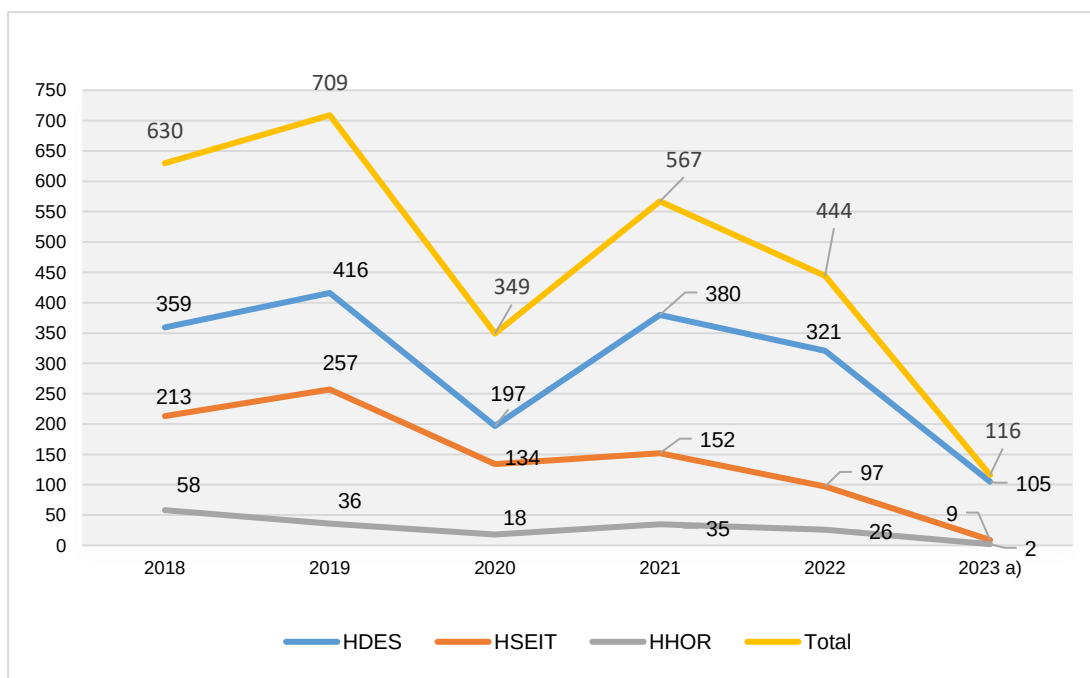


Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

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 30 de junho

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

Hospitais

Situação em 30 de junho de 2023

Hospitais	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Reclamações	607	682	325	543	426	110
Sugestões	23	27	24	24	18	6
Total Geral	630	709	349	567	444	116

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

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

Por Hospital

Situação em 30 de junho de 2023

Hospital	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	359	416	197	380	321	105
Reclamações	350	407	190	371	313	101
Sugestões	9	9	7	9	8	4
HSEIT	213	257	134	152	97	9
Reclamações	200	239	117	137	87	7
Sugestões	13	18	17	15	10	2
HHOR	58	36	18	35	26	2
Reclamações	57	36	18	35	26	2
Sugestões	1	0	0	0	0	0
Total Geral	630	709	349	567	444	116

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

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

Hospitais e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2023

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Hospitais	607	682	325	543	426	110
Acesso	128	146	63	89	53	35
Aspectos Relacionais	32	29	12	29	21	2
Aspectos Técnicos e Funcionais	379	462	221	367	285	54
Acesso a processo clínico	27	39	13	25	11	10
Alimentação	5	5	2	5	1	1
Demora no atendimento	111	195	62	146	110	20
Desaparecimento de bens	2	0	6	5	6	0
Deslocação de doentes	12	7	2	10	8	1
Qualidade no atendimento	135	130	82	103	103	16
Reembolsos	2	2	2	2	2	2
Taxas Moderadoras	5	6	1	1	1	0
Transporte de doentes em ambulância	0	2	0	1	0	0
Outra	80	76	51	69	43	4
Gestão de Estruturas e Equipamentos	32	16	15	21	27	1
Gestão de Pessoal	2	5	3	6	7	0
Leis e Normas	23	8	11	26	29	13
Ignorada	11	16	0	5	4	5
Total Geral	607	682	325	543	426	110

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2023

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES	350	407	190	371	313	101
Acesso	50	45	37	61	41	33
Aspectos Relacionais	23	22	6	21	16	2
Aspectos Técnicos e Funcionais	233	305	131	249	210	49
Acesso a processo clínico	14	23	12	20	7	9
Alimentação	3	1	0	1	1	1
Demora no atendimento	78	148	46	123	91	18
Desaparecimento de bens	1	0	4	4	4	0
Deslocação de doentes	5	1	1	6	5	1
Qualidade no atendimento	76	82	33	50	69	15
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	0
Outra	53	45	33	43	31	3
Gestão de Estruturas e Equipamentos	17	14	12	13	22	1
Gestão de Pessoal	1	4	2	5	5	0
Leis e Normas	16	5	2	17	16	12
Ignorada	10	12	0	5	3	4
HSEIT	200	239	117	137	87	7
Acesso	57	83	21	23	10	2
Aspectos Relacionais	8	7	6	4	5	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	116	140	78	93	54	3
Acesso a processo clínico	12	16	1	4	4	1
Alimentação	2	4	2	2	0	0
Demora no atendimento	30	43	14	21	18	2
Desaparecimento de bens	1	0	2	1	2	0
Deslocação de doentes	4	4	0	2	1	0
Qualidade no atendimento	41	40	40	44	21	0
Reembolsos	0	1	0	0	0	0
Taxas Moderadoras	3	3	1	1	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	1	0	0
Outra	23	28	18	17	8	0

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de junho 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	0
Gestão de Pessoal	1	1	1	1	2	0
Leis e Normas	5	3	8	8	11	1
Ignorada	1	4	0	0	1	1
HHOR	57	36	18	35	26	2
Acesso	21	18	5	5	2	0
Aspectos Relacionais	1	0	0	4	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	30	17	12	25	21	2
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	13	1
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	1
Gestão de Estruturas e Equipamentos	3	1	0	0	1	0
Gestão de Pessoal	0	0	0	0	0	0
Leis e Normas	2	0	1	1	2	0
Ignorada	0	0	0	0	0	0
Total Geral	607	682	325	543	426	110

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

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

Situação em 30 de junho de 2023

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
Hospitais						
Agradecimento	13	10	14	15	11	3
Elogio	7	7	6	5	4	3
Solicitação	0	1	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	3	9	4	4	3	0
Total Geral	23	27	24	24	18	6

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

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

Situação em 30 de junho de 2023

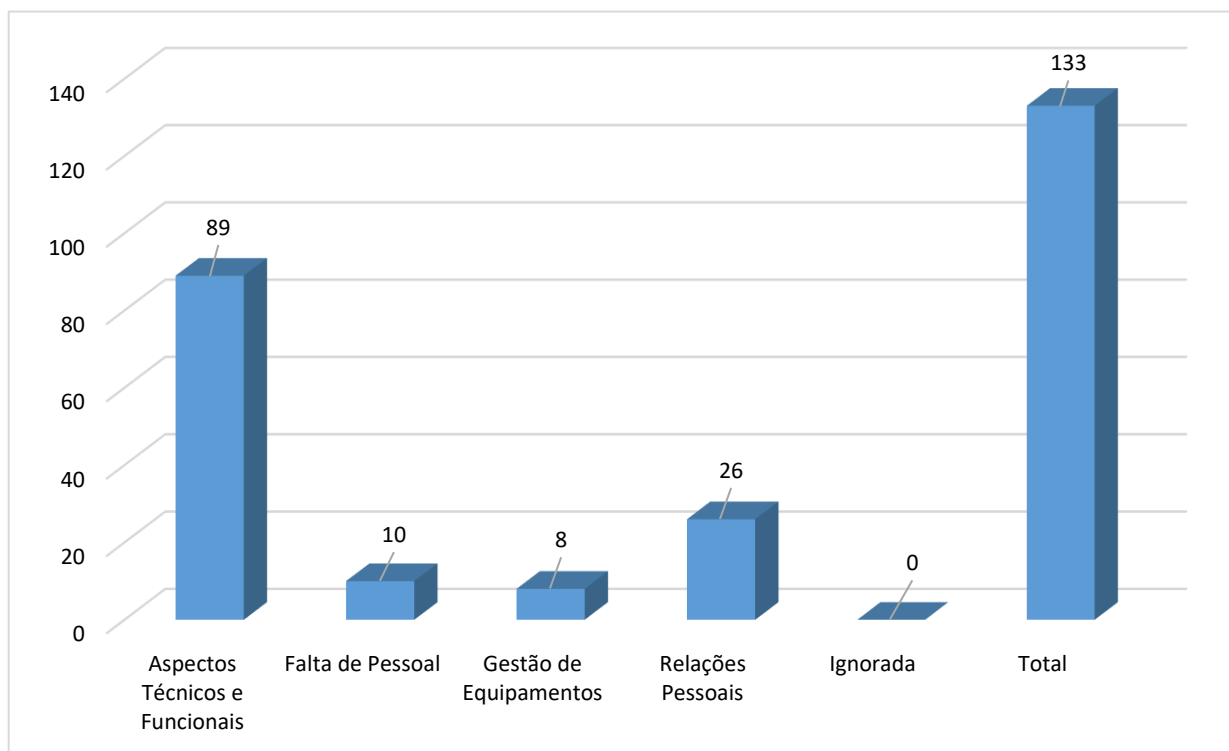
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 a)
HDES						
Agradecimento	6	4	3	6	4	2
Elogio	1	1	1	0	1	2
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	2	4	3	3	3	0
HSEIT	13	18	17	15	10	2
Agradecimento	6	6	11	9	7	1
Elogio	6	6	5	5	3	1
Solicitação	0	1	0	0	0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

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

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 30 de junho.

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	1	0	0	1	0	2
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	1	0	2
USI São Miguel	39	5	1	17	0	62
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	39	5	1	17	0	62
USI Terceira	19	2	5	4	0	30
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	19	2	5	4	0	30
USI Graciosa	2	1	1	2	0	6
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	1	1	2	0	6
USI São Jorge	1	0	0	0	0	1
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
USI - Pico	17	2	1	2	0	22
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	17	2	1	2	0	22
USI Faial	6	0	0	0	0	6
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	6	0	0	0	0	6
USI Flores	4	0	0	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	4	0	0	0	0	4
USI Corvo	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
Total Geral	89	10	8	26	0	133

Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de junho.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

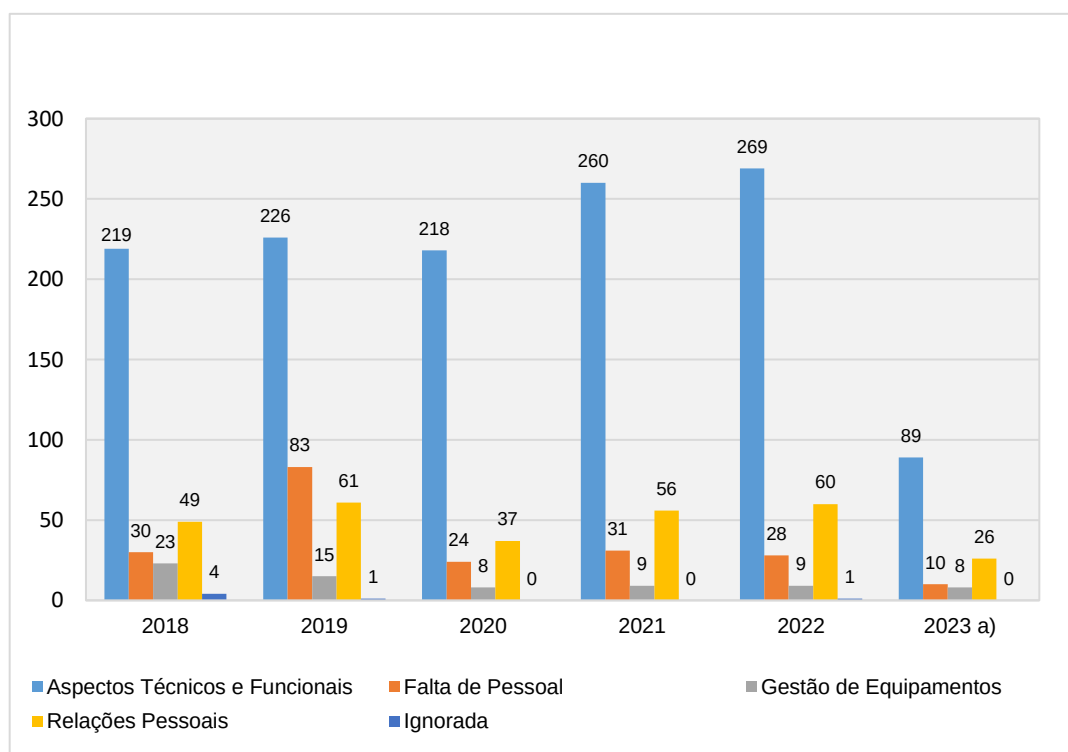
Anos de 2018 a 2023 a)

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	367	133
TOTAL	325	386	287	356	367	133

Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de junho.

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



Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de junho.