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

Por Hospital

Situação em 30 de setembro de 2021

Hospital	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
HDES	**439**	**446**	**359**	**416**	**197**	**286**
Reclamações/Sugestões com resposta	439	446	359	416	197	212
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	74
HSEIT	**187**	**212**	**213**	**257**	**137**	**121**
Reclamações/Sugestões com resposta	187	212	213	257	128	79
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	9	42
HHOR	**44**	**56**	**58**	**36**	**18**	**26**
Reclamações/Sugestões com resposta	44	56	58	36	18	17
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	9
Total Geral	**670**	**714**	**630**	**709**	**352**	**433**
Reclamações/Sugestões com resposta	670	714	630	709	343	308
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	9	125

Fonte: SReS/DPQS.

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

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

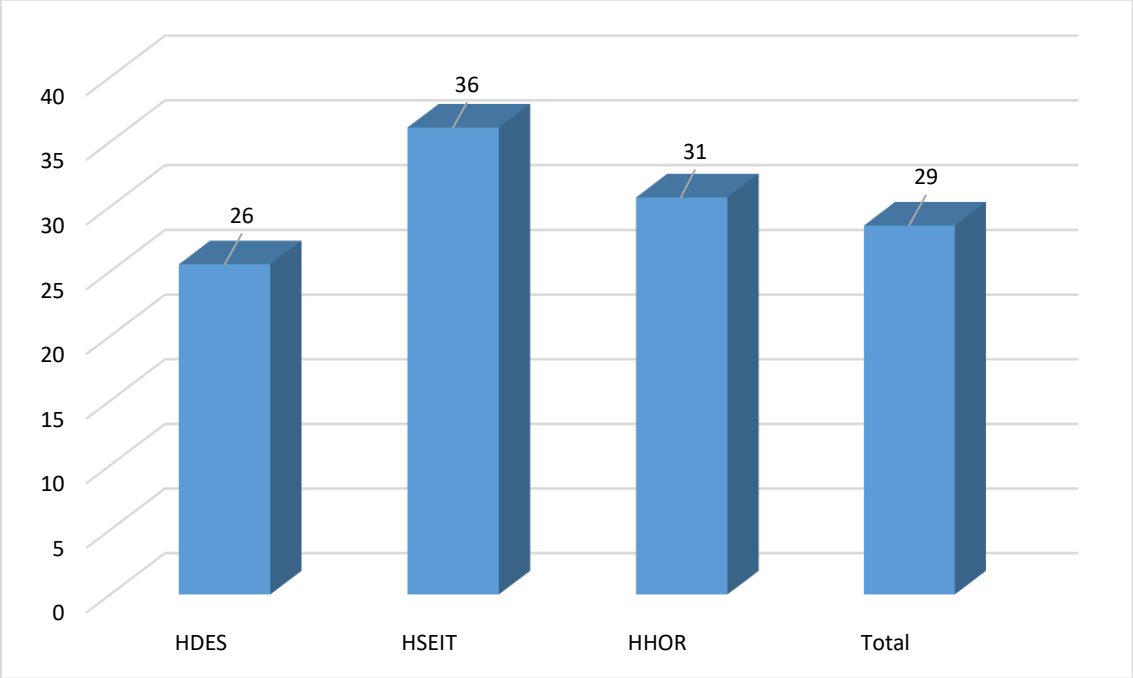
Por hospital

Ano de 2021 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	212	74	286
HSEIT	79	42	121
HHOR	17	9	26
Total Geral	**308**	**125**	**433**

Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.

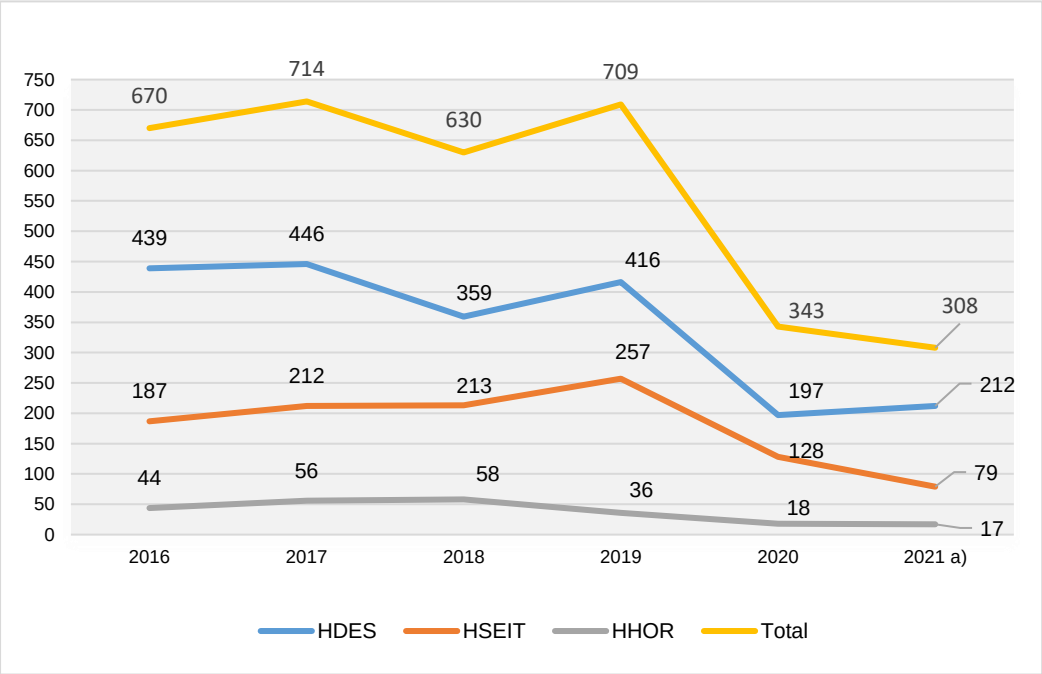
Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital
2021 a)



Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.

Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais
Anos de 2016 a 2021

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



Fonte: SReS/DPQS.

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

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

Hospitais

Situação em 30 de setembro de 2021

Hospitais	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
Reclamações	661	697	607	682	319	292
Sugestões	9	17	23	27	24	16
Total Geral	**670**	**714**	**630**	**709**	**343**	**308**

Fonte: SReS/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 30 de setembro de 2021

Hospital	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
HDES	**439**	**446**	**359**	**416**	**197**	**212**
Reclamações	432	436	350	407	190	206
Sugestões	7	10	9	9	7	6
HSEIT	**187**	**212**	**213**	**257**	**128**	**79**
Reclamações	185	206	200	239	111	69
Sugestões	2	6	13	18	17	10
HHOR	**44**	**56**	**58**	**36**	**18**	**17**
Reclamações	44	55	57	36	18	17
Sugestões	0	1	1	0	0	0
Total Geral	**670**	**714**	**630**	**709**	**343**	**308**

Fonte: SReS/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 30 de setembro de 2021

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
Hospitais	**661**	**697**	**607**	**682**	**319**	**292**
Acesso	**122**	**130**	**128**	**146**	**63**	**53**
Aspectos Relacionais	**19**	**32**	**32**	**29**	**10**	**15**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**436**	**437**	**379**	**462**	**218**	**192**
Acesso a processo clínico	19	23	27	39	13	10
Alimentação	8	9	5	5	2	4
Demora no atendimento	151	163	111	195	62	79
Desaparecimento de bens	4	3	2	0	6	2
Deslocação de doentes	9	10	12	7	2	6
Qualidade no atendimento	214	169	135	130	80	50
Reembolsos	5	2	2	2	2	1
Taxas Moderadoras	3	8	5	6	1	1
Transporte de doentes em ambulância	2	2	0	2	0	1
Outra	21	48	80	76	50	38
Gestão de Estruturas e Equipamentos	35	30	32	16	15	11
Gestão de Pessoal	7	17	2	5	3	4
Leis e Normas	32	38	23	8	10	15
Ignorada	10	13	11	16	0	2
Total Geral	**661**	**697**	**607**	**682**	**319**	**292**

Fonte: SReS/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 30 de setembro de 2021

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
HDES	**432**	**436**	**350**	**407**	**190**	**206**
Acesso	**71**	**63**	**50**	**45**	**37**	**35**
Aspectos Relacionais	**12**	**25**	**23**	**22**	**6**	**11**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**298**	**285**	**233**	**305**	**131**	**137**
Acesso a processo clínico	6	11	14	23	12	10
Alimentação	5	5	3	1	0	0
Demora no atendimento	105	115	78	148	46	67
Desaparecimento de bens	3	2	1	0	4	2
Deslocação de doentes	2	4	5	1	1	4
Qualidade no atendimento	155	101	76	82	33	28
Reembolsos	3	2	1	1	2	1
Taxas Moderadoras	1	5	2	3	0	0
Transporte de doentes em ambulância	2	2	0	1	0	0
Outra	16	38	53	45	33	25
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**18**	**23**	**17**	**14**	**12**	**7**
Gestão de Pessoal	**2**	**8**	**1**	**4**	**2**	**4**
Leis e Normas	**21**	**22**	**16**	**5**	**2**	**10**
Ignorada	**10**	**10**	**10**	**12**	**0**	**2**
HSEIT	**185**	**206**	**200**	**239**	**111**	**69**
Acesso	**36**	**49**	**57**	**83**	**21**	**15**
Aspectos Relacionais	**4**	**6**	**8**	**7**	**4**	**2**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**119**	**125**	**116**	**140**	**75**	**43**
Acesso a processo clínico	13	12	12	16	1	0
Alimentação	1	3	2	4	2	2
Demora no atendimento	45	44	30	43	14	10
Desaparecimento de bens	1	1	1	0	2	0
Deslocação de doentes	3	0	4	4	0	2
Qualidade no atendimento	50	54	41	40	38	19
Reembolsos	2	0	0	1	0	0
Taxas Moderadoras	1	3	3	3	1	1
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	1	0	1
Outra	3	8	23	28	17	8

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de setembro de 2021

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**13**	**6**	**12**	**1**	**3**	**4**
Gestão de Pessoal	**5**	**9**	**1**	**1**	**1**	**0**
Leis e Normas	**8**	**9**	**5**	**3**	**7**	**5**
Ignorada	**0**	**2**	**1**	**4**	**0**	**0**
HHOR	**44**	**55**	**57**	**36**	**18**	**17**
Acesso	**15**	**18**	**21**	**18**	**5**	**3**
Aspectos Relacionais	**3**	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**19**	**27**	**30**	**17**	**12**	**12**
Acesso a processo clínico	0	0	1	0	0	0
Alimentação	2	1	0	0	0	2
Demora no atendimento	1	4	3	4	2	2
Deslocação de doentes	4	6	3	2	1	0
Qualidade no atendimento	9	14	18	8	9	3
Reembolsos	0	0	1	0	0	0
Taxas Moderadoras	1	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	2	2	4	3	0	5
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**4**	**1**	**3**	**1**	**0**	**0**
Gestão de Pessoal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Leis e Normas	**3**	**7**	**2**	**0**	**1**	**0**
Ignorada	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total Geral	**661**	**697**	**607**	**682**	**319**	**292**

Fonte: SReS/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 30 de setembro de 2021

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
Hospitais						
Agradecimento	6	8	13	10	14	12
Elogio	1	2	7	7	6	3
Solicitação	0	0	0	1	0	0
Sugestão de melhoria	2	7	3	9	4	1
Total Geral	**9**	**17**	**23**	**27**	**24**	**16**

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 30 de setembro de 2021

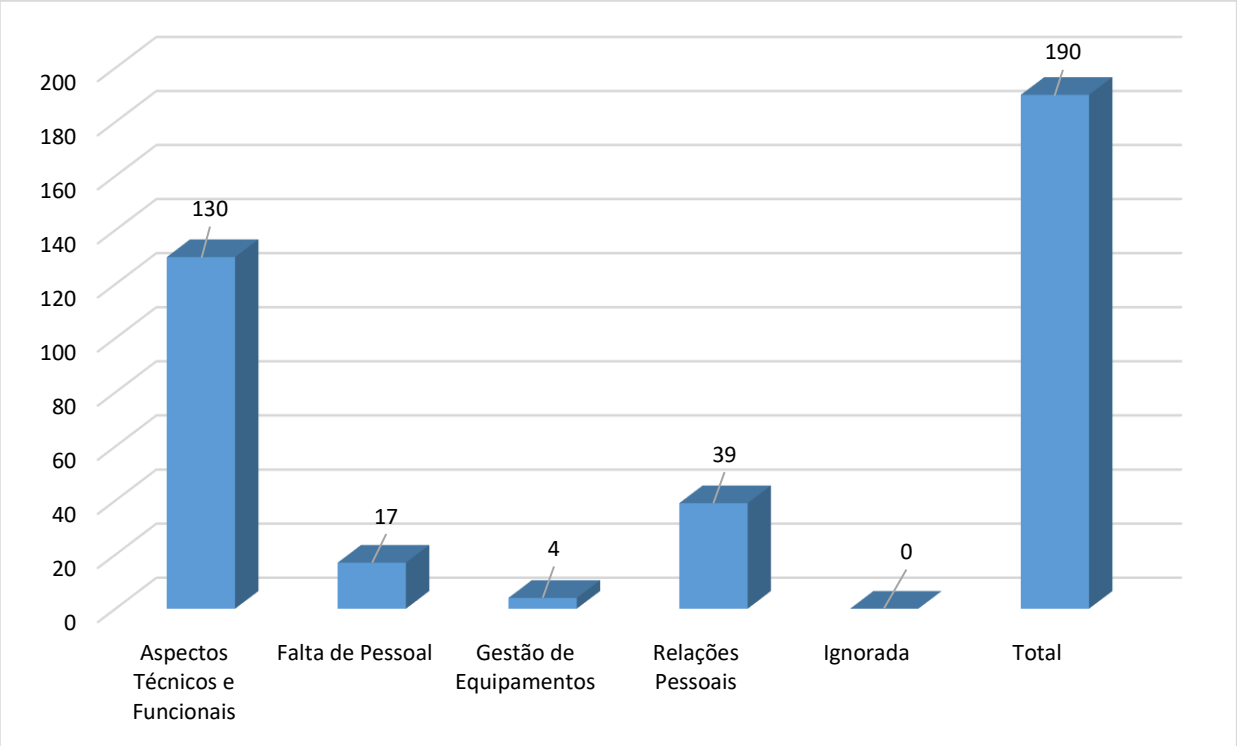
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
HDES	**7**	**10**	**9**	**9**	**7**	**6**
Agradecimento	5	5	6	4	3	5
Elogio	0	0	1	1	1	0
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	2	5	2	4	3	1
HSEIT	**2**	**6**	**13**	**18**	**17**	**10**
Agradecimento	1	2	6	6	11	7
Elogio	1	2	6	6	5	3
Solicitação	0	0	0	1	0	0
Sugestão de melhoria	0	2	1	5	1	0
HHOR	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**
Agradecimento	0	1	1	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	**9**	**17**	**23**	**27**	**24**	**16**

Fonte: SReS/DPQS.

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

Reclamações/Sugestões - SUGERE
Unidades de Saúde de Ilha
2021 a)

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



Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.

Quadro 9. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Por Unidades de Saúde de Ilha e Tipologia

Ano de 2021 a)

Unidades de Sáude de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
USI Santa Maria	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI São Miguel	**107**	**17**	**1**	**21**	**0**	**146**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	107	17	1	21	0	146
USI Terceira	**13**	**0**	**3**	**13**	**0**	**29**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	13	0	3	13	0	29
USI Graciosa	**5**	**0**	**0**	**1**	**0**	**6**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	0	0	1	0	6
USI São Jorge	**1**	**0**	**0**	**2**	**0**	**3**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	2	0	3
USI - Pico	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
USI Faial	**2**	**0**	**0**	**2**	**0**	**4**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	0	0	2	0	4
USI Flores	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI Corvo	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
Total Geral	**130**	**17**	**4**	**39**	**0**	**190**

Fonte: DROAP/DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

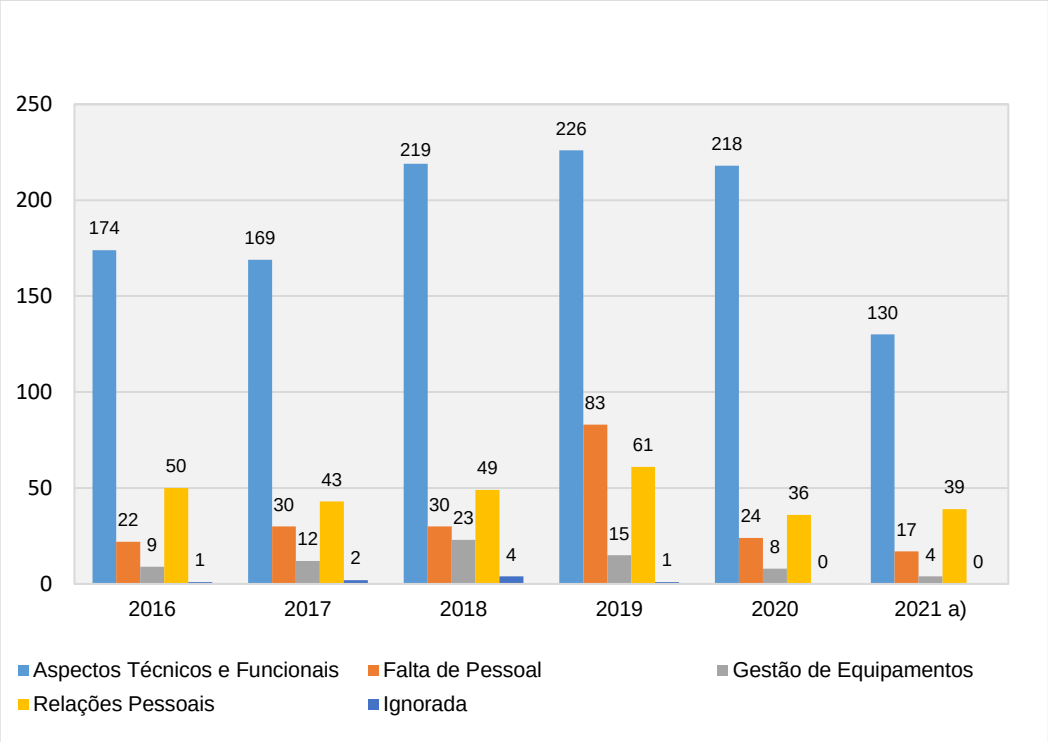
Anos de 2016 a 2021

Unidades de Sáude de Ilha	Ano da Reclamação					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021 a)
Sugestões	2	1	0	0	0	0
Reclamações	254	255	325	386	286	190
TOTAL	**256**	**256**	**325**	**386**	**286**	**190**

Fonte: DROAP/DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.

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



Nota: a) Situação em 30 de setembro de 2021.