direção regional da saúde

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

Por Hospital

Situação em 31 de dezembro de 2022

Hospital	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HDES	**446**	**359**	**416**	**197**	**399**	**391**
Reclamações/Sugestões com resposta	446	359	416	197	380	291
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	19	100
HSEIT	**212**	**213**	**257**	**138**	**170**	**117**
Reclamações/Sugestões com resposta	212	213	257	134	146	81
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	4	24	36
HHOR	**56**	**58**	**36**	**18**	**35**	**34**
Reclamações/Sugestões com resposta	56	58	36	18	35	22
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	12
Total Geral	**714**	**630**	**709**	**353**	**604**	**542**
Reclamações/Sugestões com resposta	714	630	709	349	561	394
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	4	43	148

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

direção regional da saúde

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

Por hospital

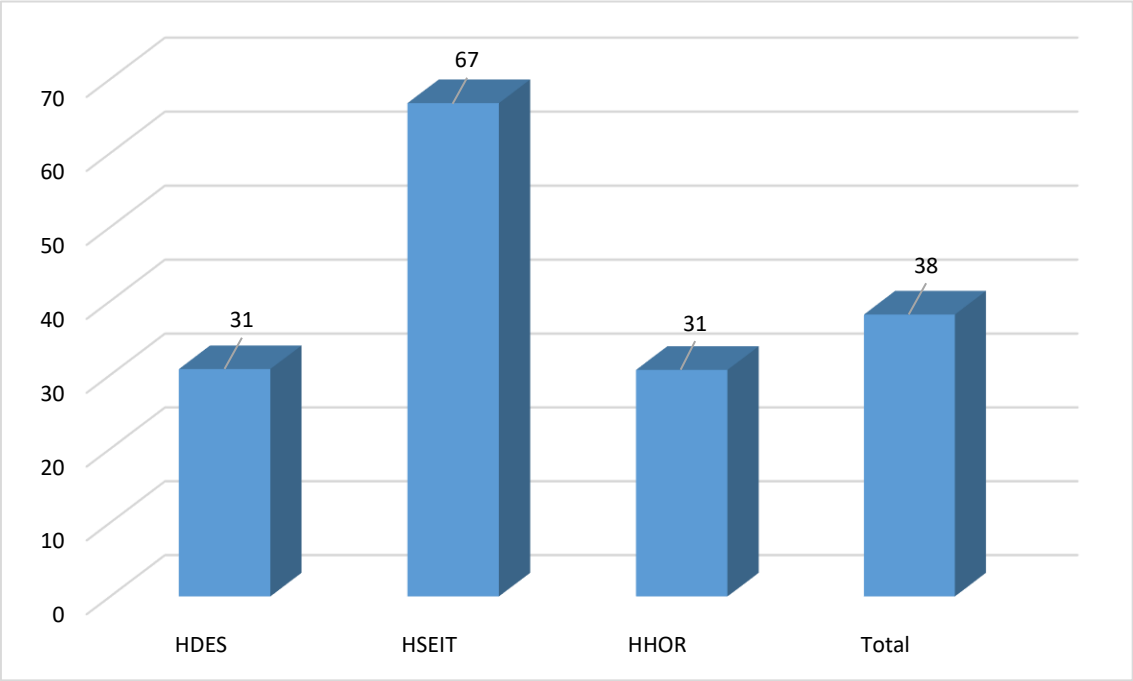
Ano de 2022 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	291	100	391
HSEIT	81	36	117
HHOR	22	12	34
Total Geral	**394**	**148**	**542**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

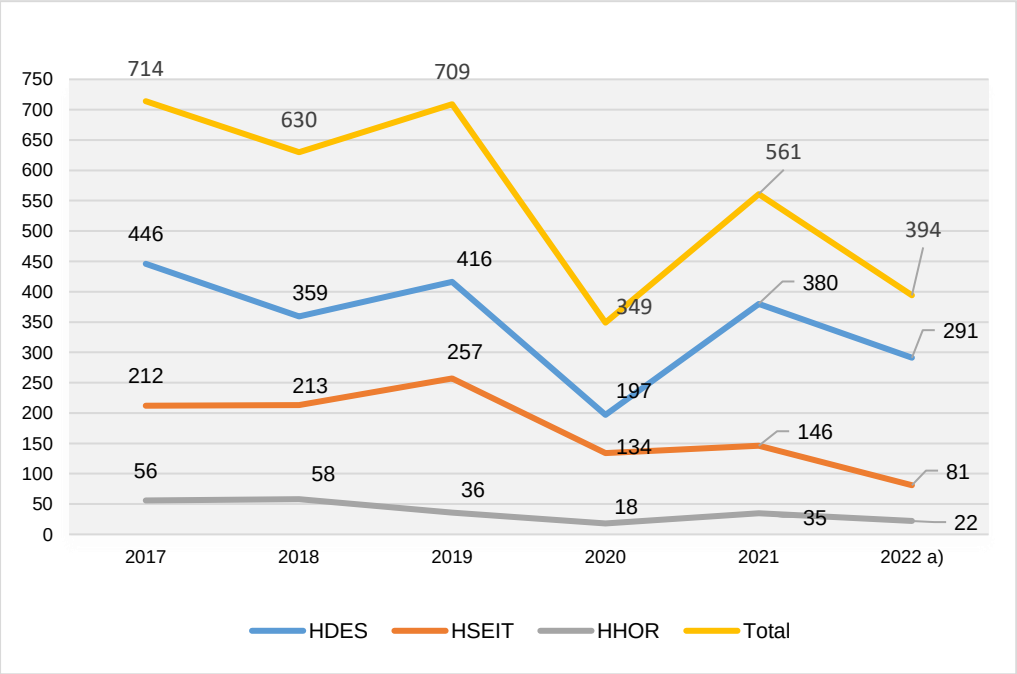
Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2022 a)



Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

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 2022

Hospitais	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Reclamações	697	607	682	325	537	376
Sugestões	17	23	27	24	24	18
Total Geral	**714**	**630**	**709**	**349**	**561**	**394**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

Por Hospital

Situação em 31 de dezembro de 2022

Hospital	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HDES	**446**	**359**	**416**	**197**	**380**	**291**
Reclamações	436	350	407	190	371	283
Sugestões	10	9	9	7	9	8
HSEIT	**212**	**213**	**257**	**134**	**146**	**81**
Reclamações	206	200	239	117	131	71
Sugestões	6	13	18	17	15	10
HHOR	**56**	**58**	**36**	**18**	**35**	**22**
Reclamações	55	57	36	18	35	22
Sugestões	1	1	0	0	0	0
Total Geral	**714**	**630**	**709**	**349**	**561**	**394**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

direção regional da saúde

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

Hospitais e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2022

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hospitais	**697**	**607**	**682**	**325**	**537**	**376**
Acesso	**130**	**128**	**146**	**63**	**89**	**46**
Aspectos Relacionais	**32**	**32**	**29**	**12**	**29**	**20**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**437**	**379**	**462**	**221**	**361**	**254**
Acesso a processo clínico	23	27	39	13	24	9
Alimentação	9	5	5	2	5	1
Demora no atendimento	163	111	195	62	145	99
Desaparecimento de bens	3	2	0	6	5	6
Deslocação de doentes	10	12	7	2	10	8
Qualidade no atendimento	169	135	130	82	101	90
Reembolsos	2	2	2	2	2	2
Taxas Moderadoras	8	5	6	1	1	0
Transporte de doentes em ambulância	2	0	2	0	1	0
Outra	48	80	76	51	67	39
Gestão de Estruturas e Equipamentos	30	32	16	15	21	24
Gestão de Pessoal	17	2	5	3	6	5
Leis e Normas	38	23	8	11	26	23
Ignorada	13	11	16	0	5	4
Total Geral	**697**	**607**	**682**	**325**	**537**	**376**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

direção regional da saúde

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2022

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HDES	**436**	**350**	**407**	**190**	**371**	**283**
Acesso	**63**	**50**	**45**	**37**	**61**	**37**
Aspectos Relacionais	**25**	**23**	**22**	**6**	**21**	**16**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**285**	**233**	**305**	**131**	**249**	**191**
Acesso a processo clínico	11	14	23	12	20	7
Alimentação	5	3	1	0	1	1
Demora no atendimento	115	78	148	46	123	82
Desaparecimento de bens	2	1	0	4	4	4
Deslocação de doentes	4	5	1	1	6	5
Qualidade no atendimento	101	76	82	33	50	63
Reembolsos	2	1	1	2	2	1
Taxas Moderadoras	5	2	3	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	2	0	1	0	0	0
Outra	38	53	45	33	43	28
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**23**	**17**	**14**	**12**	**13**	**19**
Gestão de Pessoal	**8**	**1**	**4**	**2**	**5**	**5**
Leis e Normas	**22**	**16**	**5**	**2**	**17**	**12**
Ignorada	**10**	**10**	**12**	**0**	**5**	**3**
HSEIT	**206**	**200**	**239**	**117**	**131**	**71**
Acesso	**49**	**57**	**83**	**21**	**23**	**7**
Aspectos Relacionais	**6**	**8**	**7**	**6**	**4**	**4**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**125**	**116**	**140**	**78**	**87**	**46**
Acesso a processo clínico	12	12	16	1	3	2
Alimentação	3	2	4	2	2	0
Demora no atendimento	44	30	43	14	20	16
Desaparecimento de bens	1	1	0	2	1	2
Deslocação de doentes	0	4	4	0	2	1
Qualidade no atendimento	54	41	40	40	42	18
Reembolsos	0	0	1	0	0	0
Taxas Moderadoras	3	3	3	1	1	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	1	0	1	0
Outra	8	23	28	18	15	7

direção regional da saúde

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de dezembro de 2022

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**6**	**12**	**1**	**3**	**8**	**4**
Gestão de Pessoal	**9**	**1**	**1**	**1**	**1**	**0**
Leis e Normas	**9**	**5**	**3**	**8**	**8**	**9**
Ignorada	**2**	**1**	**4**	**0**	**0**	**1**
HHOR	**55**	**57**	**36**	**18**	**35**	**22**
Acesso	**18**	**21**	**18**	**5**	**5**	**2**
Aspectos Relacionais	**1**	**1**	**0**	**0**	**4**	**0**
Aspectos Técnicos e Funcionais	**27**	**30**	**17**	**12**	**25**	**17**
Acesso a processo clínico	0	1	0	0	1	0
Alimentação	1	0	0	0	2	0
Demora no atendimento	4	3	4	2	2	1
Deslocação de doentes	6	3	2	1	2	2
Qualidade no atendimento	14	18	8	9	9	9
Reembolsos	0	1	0	0	0	1
Taxas Moderadoras	0	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	2	4	3	0	9	4
Gestão de Estruturas e Equipamentos	**1**	**3**	**1**	**0**	**0**	**1**
Gestão de Pessoal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Leis e Normas	**7**	**2**	**0**	**1**	**1**	**2**
Ignorada	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total Geral	**697**	**607**	**682**	**325**	**537**	**376**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

Situação em 31 de dezembro de 2022

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hospitais						
Agradecimento	8	13	10	14	15	11
Elogio	2	7	7	6	5	4
Solicitação	0	0	1	0	0	0
Sugestão de melhoria	7	3	9	4	4	3
Total Geral	**17**	**23**	**27**	**24**	**24**	**18**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

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

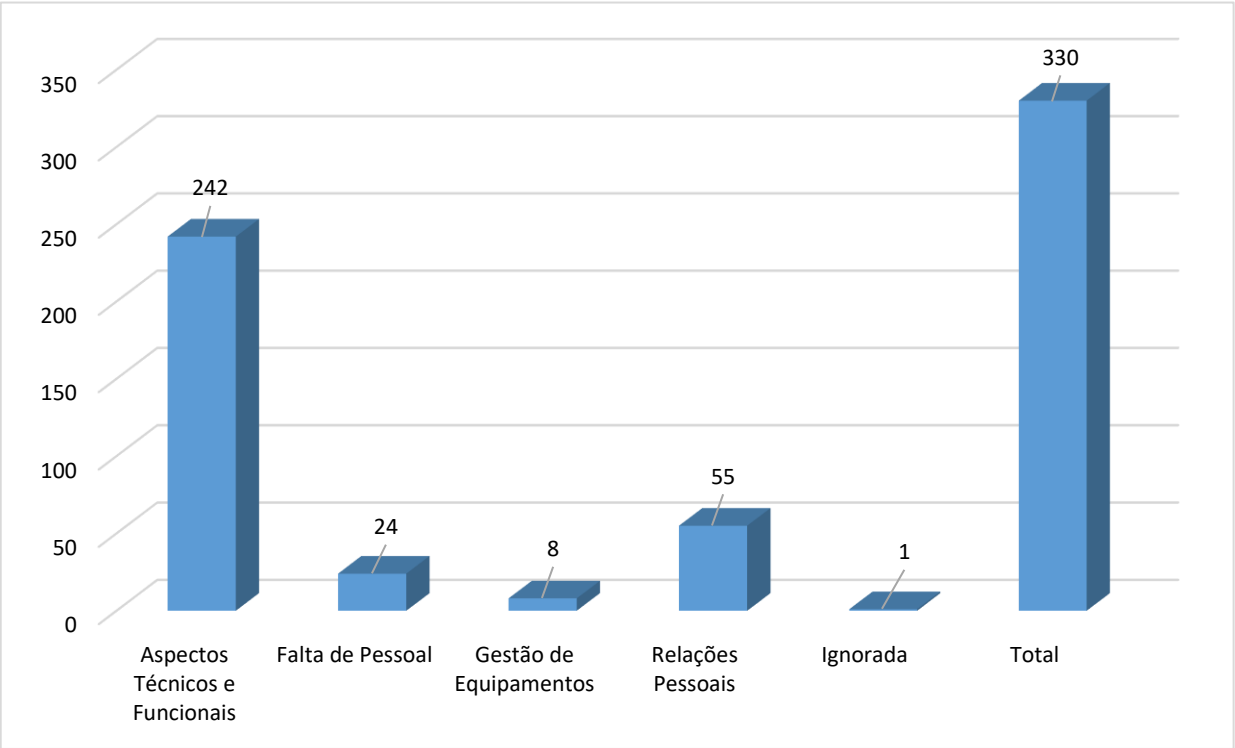
Situação em 31 de dezembro de 2022

Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HDES	**10**	**9**	**9**	**7**	**9**	**8**
Agradecimento	5	6	4	3	6	4
Elogio	0	1	1	1	0	1
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	5	2	4	3	3	3
HSEIT	**6**	**13**	**18**	**17**	**15**	**10**
Agradecimento	2	6	6	11	9	7
Elogio	2	6	6	5	5	3
Solicitação	0	0	1	0	0	0
Sugestão de melhoria	2	1	5	1	1	0
HHOR	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**
Agradecimento	1	1	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	**17**	**23**	**27**	**24**	**24**	**18**

Fonte: SRSD/DSPCS - DPQS.

Reclamações/Sugestões - SUGERE
Unidades de Saúde de Ilha
2022 a)

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



Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.

direção regional da saúde

Quadro 9. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Por Unidades de Saúde de Ilha e Tipologia

Ano de 2022 a)

Unidades de Sáude de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
USI Santa Maria	**5**	**7**	**0**	**1**	**0**	**13**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	7	0	1	0	13
USI São Miguel	**132**	**8**	**2**	**39**	**0**	**181**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	132	8	2	39	0	181
USI Terceira	**42**	**5**	**5**	**6**	**1**	**59**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	42	5	5	6	1	59
USI Graciosa	**4**	**3**	**1**	**2**	**0**	**10**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	4	3	1	2	0	10
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	**48**	**0**	**0**	**7**	**0**	**55**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	48	0	0	7	0	55
USI Faial	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	6	0	0	0	0	6
USI Flores	**3**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	3	1	0	0	0	4
USI Corvo	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
Total Geral	**242**	**24**	**8**	**55**	**1**	**330**

Fonte: DROAP/SRSD/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

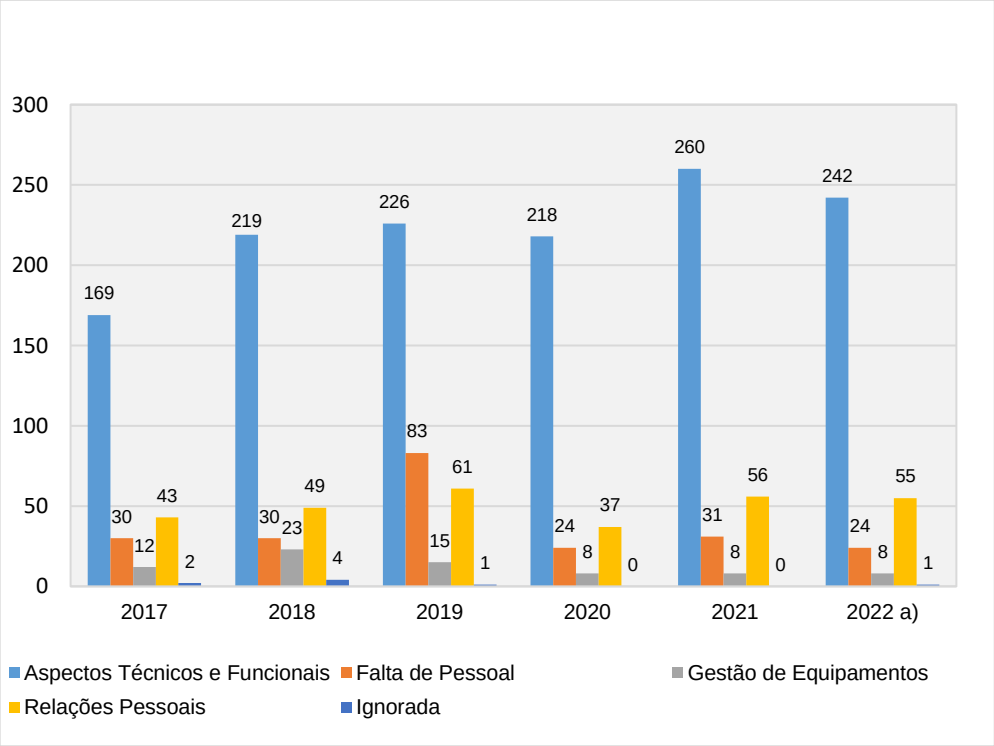
Anos de 2017 a 2022 a)

Unidades de Sáude de Ilha	Ano da Reclamação					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sugestões	1	0	0	0	0	0
Reclamações	255	325	386	287	355	330
TOTAL	**256**	**325**	**386**	**287**	**355**	**330**

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.