

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

**Por Hospital**

Situação em 30 de setembro de 2019

Hospital	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>HDES</b>	<b>420</b>	<b>405</b>	<b>466</b>	<b>457</b>	<b>408</b>	<b>303</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	414	390	430	434	329	140
Reclamações/Sugestões em tratamento	6	15	36	23	79	163
<b>HSEIT</b>	<b>217</b>	<b>214</b>	<b>187</b>	<b>213</b>	<b>221</b>	<b>193</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	217	214	187	210	185	102
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	3	36	91
<b>HHOR</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>62</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	76	58	44	56	56	30
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	0	32
<b>Total Geral</b>	<b>713</b>	<b>677</b>	<b>697</b>	<b>726</b>	<b>685</b>	<b>558</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	707	662	661	700	570	272
Reclamações/Sugestões em tratamento	6	15	36	26	115	286

Fonte: SReS/DEPD.

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

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

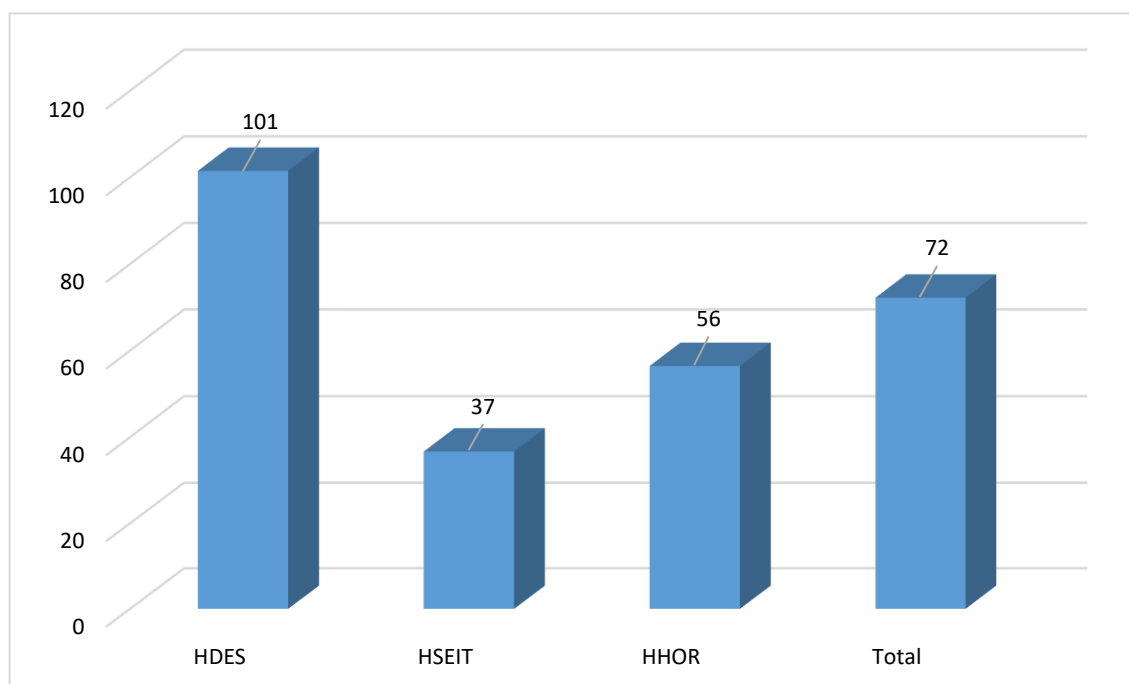
### Por hospital

Ano de 2019 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	140	163	303
HSEIT	102	91	193
HHOR	30	32	62
<b>Total Geral</b>	<b>272</b>	<b>286</b>	<b>558</b>

Nota: a) Situação a 30 de setembro de 2019.

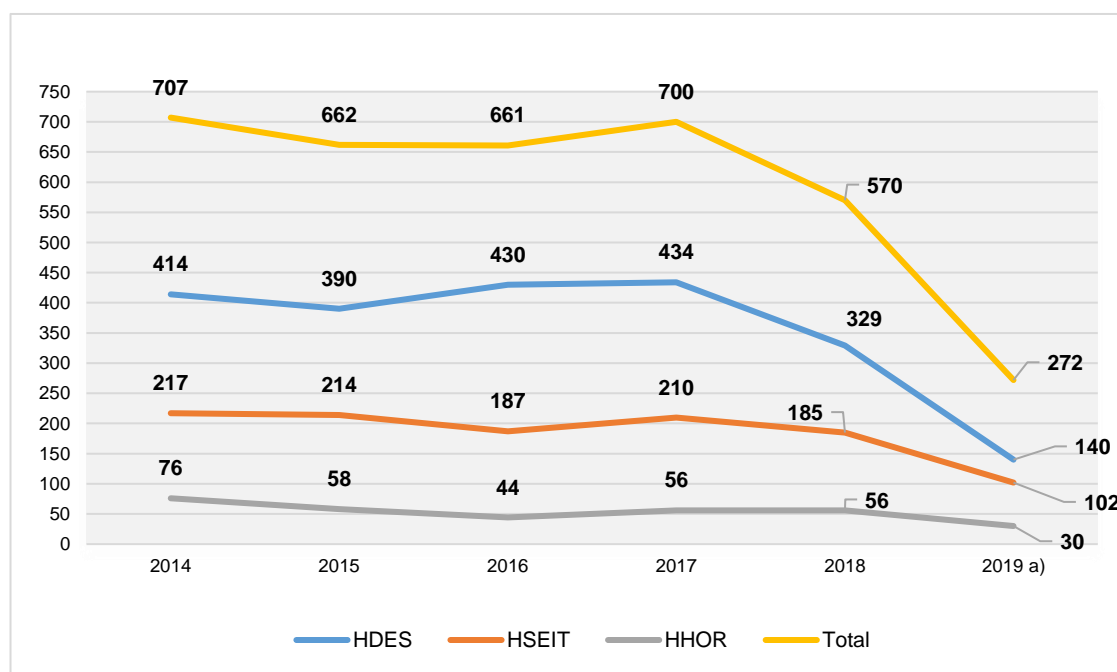
Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2019 a)



Nota: a) Situação a 30 de setembro de 2019.

## Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais Anos de 2014 a 2019

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



Fonte: SReS/DEPD.

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 2019

Hospitais	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
Reclamações	665	648	652	684	548	264
Sugestões	42	14	9	16	22	8
<b>Total Geral</b>	<b>707</b>	<b>662</b>	<b>661</b>	<b>700</b>	<b>570</b>	<b>272</b>

Fonte: SReS/DEPD.

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 2019

Hospital	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>HDES</b>	<b>414</b>	<b>390</b>	<b>430</b>	<b>434</b>	<b>329</b>	<b>140</b>
Reclamações	393	385	423	425	320	137
Sugestões	21	5	7	9	9	3
<b>HSEIT</b>	<b>217</b>	<b>214</b>	<b>187</b>	<b>210</b>	<b>185</b>	<b>102</b>
Reclamações	200	205	185	204	173	97
Sugestões	17	9	2	6	12	5
<b>HHOR</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>30</b>
Reclamações	72	58	44	55	55	30
Sugestões	4	0	0	1	1	0
<b>Total Geral</b>	<b>707</b>	<b>662</b>	<b>661</b>	<b>700</b>	<b>570</b>	<b>272</b>

Fonte: SReS/DEPD.

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 2019

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>Hospitais</b>						
<b>Acesso</b>	<b>94</b>	<b>99</b>	<b>118</b>	<b>128</b>	<b>115</b>	<b>77</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>10</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>489</b>	<b>445</b>	<b>432</b>	<b>428</b>	<b>349</b>	<b>160</b>
Acesso a processo clínico	4	8	19	23	26	8
Alimentação	3	9	8	9	5	1
Demora no atendimento	150	144	150	163	102	86
Desaparecimento de bens	1	7	3	3	2	0
Deslocação de doentes	18	19	9	10	10	2
Qualidade no atendimento	286	230	213	165	125	38
Reembolsos	15	5	5	1	1	0
Taxas Moderadoras	8	10	3	8	5	2
Transporte de doentes em ambulância	0	1	2	2	0	0
Outra	4	12	20	44	73	23
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>4</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>2</b>
<b>Ignorada</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
<b>Total Geral</b>	<b>665</b>	<b>648</b>	<b>652</b>	<b>684</b>	<b>548</b>	<b>264</b>

Fonte: SReS/DEPD.

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 2019

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>HDES</b>	<b>393</b>	<b>385</b>	<b>423</b>	<b>425</b>	<b>320</b>	<b>137</b>
<b>Acesso</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>13</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>7</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>297</b>	<b>265</b>	<b>294</b>	<b>278</b>	<b>219</b>	<b>105</b>
Acesso a processo clínico	3	2	6	11	13	3
Alimentação	1	1	5	5	3	0
Demora no atendimento	84	90	104	115	74	66
Desaparecimento de bens	1	6	2	2	1	0
Deslocação de doentes	1	4	2	4	5	0
Qualidade no atendimento	194	146	154	99	73	22
Reembolsos	5	3	3	1	0	0
Taxas Moderadoras	6	2	1	5	2	1
Transporte de doentes em ambulância	0	0	2	2	0	0
Outra	2	11	15	34	48	13
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
<b>Ignorada</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>HSEIT</b>	<b>200</b>	<b>205</b>	<b>185</b>	<b>204</b>	<b>173</b>	<b>97</b>
<b>Acesso</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>49</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>146</b>	<b>143</b>	<b>119</b>	<b>123</b>	<b>100</b>	<b>42</b>
Acesso a processo clínico	1	6	13	12	12	5
Alimentação	2	8	1	3	2	1
Demora no atendimento	61	46	45	44	25	16
Desaparecimento de bens	0	1	1	1	1	0
Deslocação de doentes	3	6	3	0	2	0
Qualidade no atendimento	74	67	50	52	34	11
Reembolsos	1	1	2	0	0	0
Taxas Moderadoras	2	7	1	3	3	1
Outra	2	1	3	8	21	8

**Quadro 6. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação  
Por Hospital e Tipologia**

Situação em 30 de setembro de 2019

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	10	11	13	6	9	1
<b>Gestão de Pessoal</b>	5	2	5	9	0	0
<b>Leis e Normas</b>	7	13	8	9	6	0
<b>Ignorada</b>	0	0	0	2	1	2
<b>HHOR</b>	72	58	44	55	55	30
<b>Acesso</b>	17	11	15	18	20	15
<b>Aspectos Relacionais</b>	4	2	3	1	1	0
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	46	37	19	27	30	13
Acesso a processo clínico	0	0	0	0	1	0
Alimentação	0	0	2	1	0	0
Demora no atendimento	5	8	1	4	3	4
Deslocação de doentes	14	9	4	6	3	2
Qualidade no atendimento	18	17	9	14	18	5
Reembolsos	9	1	0	0	1	0
Taxas Moderadoras	0	1	1	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	0	0	0
Outra	0	0	2	2	4	2
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	0	2	4	1	2	2
<b>Gestão de Pessoal</b>	1	1	0	0	0	0
<b>Leis e Normas</b>	4	5	3	7	2	0
<b>Ignorada</b>	0	0	0	1	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>665</b>	<b>648</b>	<b>652</b>	<b>684</b>	<b>548</b>	<b>264</b>

Fonte: SReS/DEPD.

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 2019

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>Hospitais</b>						
Agradecimento	3	2	6	8	12	1
Elogio	8	9	1	2	7	5
Solicitação	16	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	15	3	2	6	3	2
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>8</b>

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

Situação em 30 de setembro de 2019

Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a)
<b>HDES</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
Agradecimento	2	0	5	5	6	1
Elogio	1	3	0	0	1	0
Solicitação	11	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	7	2	2	4	2	2
<b>HSEIT</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
Agradecimento	1	2	1	2	5	0
Elogio	7	6	1	2	6	5
Solicitação	2	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	7	1	0	2	1	0
<b>HHOR</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Agradecimento	0	0	0	1	1	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Solicitação	3	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	1	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>8</b>

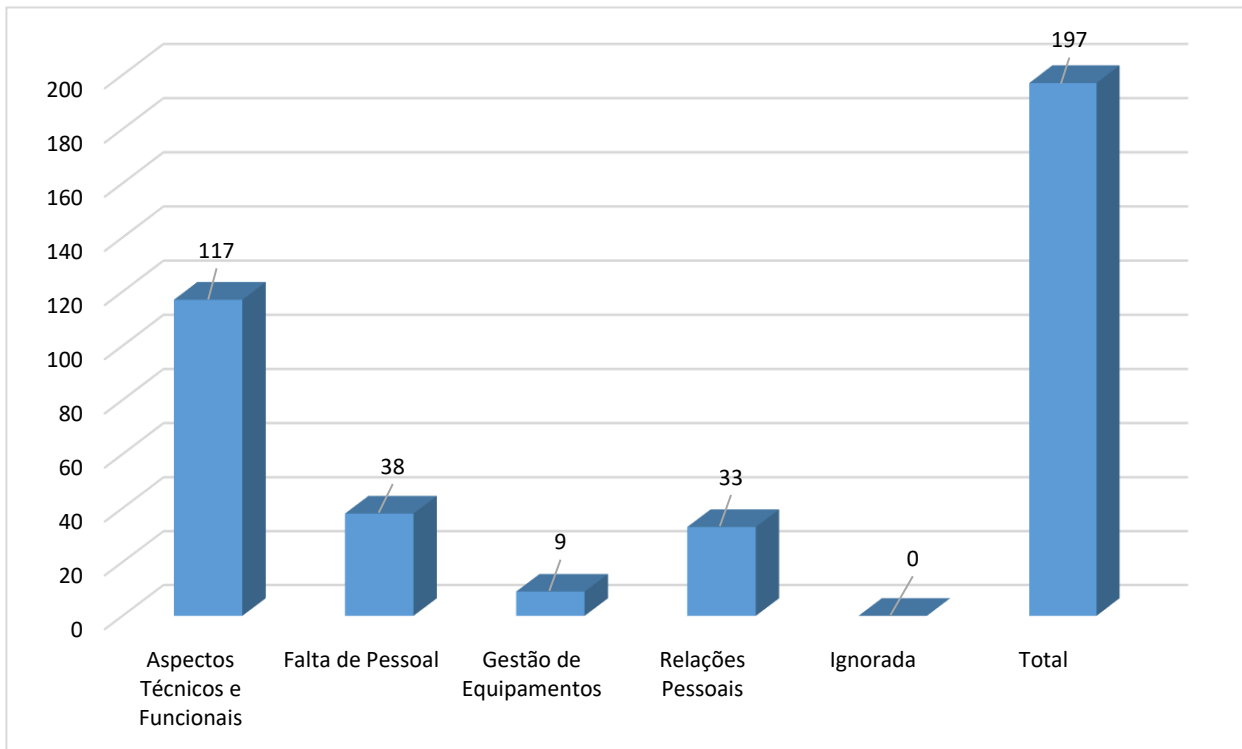
Fonte: SReS/DEPD.

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



Reclamações/Sugestões - SUGERE  
Unidades de Saúde de Ilha  
2019 a)

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



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

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

Ano de 2019 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
<b>USI Santa Maria</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	1	0	0	0	6
<b>USI São Miguel</b>	<b>83</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>154</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	83	37	8	26	0	154
<b>USI Terceira</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>34</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	27	0	1	6	0	34
<b>USI Graciosa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI São Jorge</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI - Pico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI Faial</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
<b>USI Flores</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	1	0	1
<b>USI Corvo</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
<b>Total Geral</b>	<b>117</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>197</b>

Fonte: DROAP/DEPD.

Nota: a) Corresponde ao ano da Reclamação/Sugestão e período de janeiro a setembro.

## Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

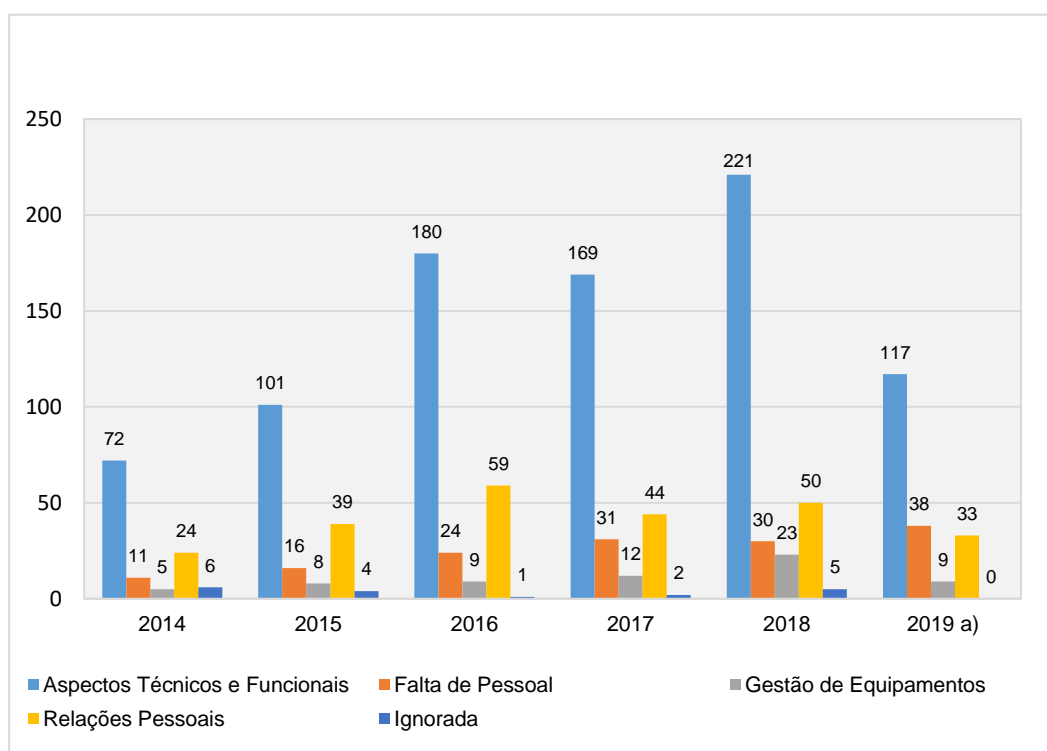
### Unidades de Saúde de Ilha

Anos de 2014 a 2019

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2014	2016	2016	2017	2018	2019 a)
Sugestões	0	1	2	1	0	0
Reclamações	118	167	271	257	329	197
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>168</b>	<b>273</b>	<b>258</b>	<b>329</b>	<b>197</b>

Fonte: DROAP/DEPD.

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



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