

Total Reclamações ano de 2009

SERVIÇOS VISADOS

ANO	2009
Consulta	78
Internamento	51
M C D T	23
Outro	36
Urgência	254

PESSOAL VISADO

ANO	2009
ADMINISTRATIVO	24
AUXILIAR ACÇÃO MEDICA	12
AUXILIAR APOIO VIGIL	1
DIRIGENTE	71
ENFERMAGEM	23
MEDICO	279
MOTORISTAS	0
OUTRO	1
PESSOAL CONCESSION	8
SEGURANÇA	18
TECNICO	1
TECNICO DIAGNOSTICO	4

RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA

ANO	2009
RELACIONAIS	94
TECNICO PROFISSIONAIS	44
FUNCIONAMENTO	232
ACESSO	20
EST/INST EQ PESSOAL	13
AMENIDADES	17
LEIS NORMAS E REGRAS	22

FORMA DE ENTRADA

ANO	2009
LIVRO AMARELO	376
CAIXA DE SUGESTOES	51
CARTA	7
MAIL	8

MAIORES CAUSAS DE RECLAMAÇÃO

ANO	2009
FALTA DE CORTESIA	68
INFORMAÇÃO FAMILIARES	13
MA PRÁTICA	41
ANULAÇÃO/ALT MARCAÇÃO	16
DEFICIENTE ORG SERVIÇO	46
FALTA PROCESSO/EXTRAVIO	8
SISTEMA ACOMP E VISITAS	9
TEMPO ESPERA URGÊNCIA	133
ESCASSEZ MEIOS EQUIP	10
TAXAS MODERADORAS	8
TEMPO ESPERA CONS/EXAME	12

TOTAL RECLAMAÇÕES/ELOGIOS/SUGESTOES

ANO	2009
RECLAMAÇÕES	442
ELOGIOS	22
SUGESTOES	19