



MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSPECÇÃO-GERAL DAS ACTIVIDADES EM SAÚDE

RECLAMAÇÕES - 2010

I - QUESTIONÁRIO - ULS - Unidades Hospitalares

Entidade: **Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE**
Hospital José Joaquim Fernandes – Beja
Hospital de São Paulo - Serpa

1. CARACTERIZAÇÃO

	2009
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	11359
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	65771
1.4. N.º total de consultas externas	95362
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	3065
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc.)	6782

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

	2010
2.1. N.º de reclamações registadas no SGRS (Sim-Cidadão)	192
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGRS (Sim-Cidadão)	0
2.3. N.º de reclamações registadas no SGRS (Sim-Cidadão) não resolvidas	36
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2008, registadas no SGRS (Sim-Cidadão), no início de 2010	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2009, registadas no SGRS (Sim-Cidadão), no início de 2011	0
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	1
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	8
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	2
2.10. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	189

Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES*	
<i>*Note-se que cada exposição contempla mais que uma reclamação</i>	2010
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	22
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	18
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	23
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	76
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	13
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	40
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	38
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	1
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	2
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
	2010
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	3
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	96
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	52
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	22
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	33
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS*	
<i>*Há exposições que visam mais que um grupo profissional</i>	2010
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	7
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	122
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	27
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	9
5.5. N.º de reclamações relativas aos Auxiliares de Acção Médica	15
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	28
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	

6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL *	
	2010
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	1
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	18
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	7
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	5
6.5. N.º de elogios relativos aos Auxiliares de Acção Médica	7
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	9
6.7. N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	