

Quadro 1. Total de Reclamações no Ano 2010

Tipo de Ocorrência	Nº
Reclamações	203

Quadro 2. Origem / Via de Entrada das Reclamações - Ano 2010

Serviços	Livro Recl.	Carta	E-mail	CX. Sugestões	G. U.	Total
Urgência	104	3	1	5	14	127
Consulta Externa	27	1	2	0	6	36
Laboratório	2	0	1	0	0	3
MFR	6	0	0	1	0	7
Imagiologia	4	0	3	0	0	7
Medicina Internamento	2	1	0	2	0	5
Cirurgia Internamento	2	2	0	0	1	5
Ortopedia Internamento	2	0	0	0	0	2
Cirurgia Ambulatório	0	0	0	0	1	1
Hospital de Dia	0	0	0	0	1	1
Exames Especiais	1	0	1	0	1	3
Admissão Doentes	0	3	0	0	1	4
Casa Mortuária	1	0	0	0	0	1
Hospital Geral /Portaria	1	0	0	0	1	2
Total	152	10	8	8	26	204

Nota. Uma reclamação visou 2 serviços

Quadro 3. Tipologias das Reclamações por Objecto/ Serviço – Ano 2010

Tipologias - Grupo II	S. Urgê	Cons. Externa	LA C	MF R	Imag .	Med. Intern .	Cirurg . Intern .	Ortopedi a Intern.	Cirurg Amb.	Hosp. Dia	Exame s Esp. Card.	Adm. Doente s	Casa Mort.	Hospital Geral /Portaria	Total
Cuidados Desadequados	44	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	47
Doente sem cuidados	1	13	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	19
Tempo de espera para cuidados	51	9	1	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	70
Procedimentos	8	9	0	1	5	2	1	0	0	1	0	2	0	0	29
Sistemas de Informação	18	6	1	6	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	34
Leis/Regras/Normas	16	2	2	0	1	3	0	2	0	0	0	2	1	1	30
Atendimento	17	5	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	26
Cuidados Hoteleiros	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Instalações e Equipamentos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3