

Quadro 1. Total de Reclamações no Ano 2012

Tipo de Ocorrência	Nº
Reclamações Entradas	165

Quadro 2. Origem / Via de Entrada das Reclamações - Ano 2012

Serviços	Livro Recl.	Carta	E-mail	SGSR	CX. Sugestões	G. U.	Total
Urgência	79	4	2	2	3	4	94
Consulta Externa	21	2	3	0	1	5	32
Laboratório	0	0	0	0	0	1	1
Imagiologia	1	0	0	0	0	0	1
Medicina Internamento	2	1	0	0	0	3	6
Cirurgia Internamento	1	0	0	0	0	0	1
Ortopedia Internamento	0	0	0	0	0	1	1
Cirurgia Ambulatório	0	1	0	0	0	0	1
Exames Especiais	5	0	1	0	0	5	11
Admissão Doentes	1	1	1	0	1	3	7
Hospital de Dia	1	0	0	0	0	0	1
Medicina Física e Reabilitação	0	0	0	0	0	1	1
Serviços Concessionados	4	0	1	0	0	0	5
Gestão Doentes	0	0	0	0	0	1	1
Unidade de Cuidados Intermédios	1	0	0	0	0	0	1
Portaria	1	0	0	0	0	0	1
Total	117	9	8	2	5	24	165

Quadro 3. Problemas das Reclamações Nível I – Ano 2012

Problemas Nível I	2012
Prestação de Cuidados de Saúde	102
Atos Administrativos / Gestão	62
Relacionais Comportamentais	25
Infraestruturas / Amenidades	8
Total	197

Quadro 4. Problemas das Reclamações Nível II – Ano 2012

Problemas Nível II	2012
Cuidados Desadequados	26
Doente sem Cuidados	13
Tempo de Espera para Cuidados	63
Procedimentos	19
Sistema de Informação	22
Leis/Regras/Normas	21
Atendimento	25
Cuidados Hoteleiros	7
Instalações / Equipamentos	1
Total	197