



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
INSPECÇÃO-GERAL DAS ACTIVIDADES EM SAÚDE

RECLAMAÇÕES - 2010	
II - QUESTIONÁRIO - ULS Centros de Saúde	
Entidade:	Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Alentejo
1. CARACTERIZAÇÃO	
	2010
1.1. N.º total de Centros de Saúde (CS)	13
1.2. N.º total de Unidades de Saúde Familiar (USF)	1
1.3. N.º total de consultas médicas (medicina geral e familiar, especialidades, etc.)	457455
1.4. N.º total de atendimentos no SU/AC/SAP/SACU/CATUS	154001
1.5. N.º total de doentes saídos das unidades de internamento	54
1.6. N.º total de domicílios praticados	3776
2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	
	2010
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	225
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	0
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão) não resolvidas	23
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2009, registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2010	0
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2010, registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2011	1
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	0
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	5
2.8. N.º de reclamações que originaram participações ao Ministério Público	0
2.9. N.º de reclamações anuladas	3
2.9. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	225
<b>Obs:</b> No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.	

<b>3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES</b>	
	<b>2010</b>
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	18
3.2. N.º de reclamações relativas Procedimentos	27
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	72
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	65
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	22
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	37
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	5
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	0
<b>4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS</b>	
	<b>2010</b>
4.1. N.º de reclamações relativas à Direcção/Conselho Directivo	<b>10</b>
4.2. N.º de reclamações relativas às Unidades de Saúde Familiar (USF)	
4.3. N.º de reclamações relativas às Consultas Médicas	63
4.4. N.º de reclamações relativas ao SU/AC/SAP/SACU/CATUS	90
4.5. N.º de reclamações relativas ao Internamento	0
4.6. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	69
<b>5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>	
	<b>2010</b>
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	7
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	154
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	24
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	31
5.5. N.º de reclamações relativas aos Auxiliares de Acção Médica	1
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	1
5.7. N.º de reclamações arquivadas nos processos individuais dos profissionais visados	

<b>6. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS</b>	
	<b>2010</b>
<b>6.1.</b> N.º de elogios relativas aos Dirigentes	2
<b>6.2.</b> N.º de elogios relativos aos Médicos	2
<b>6.3.</b> N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	2
<b>6.4.</b> N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	1
<b>6.5.</b> N.º de elogios relativos aos Auxiliares de Acção Médica	0
<b>6.6.</b> N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	0
<b>6.7.</b> N.º de elogios arquivados nos processos individuais dos profissionais visados	