

# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

---

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Actividades da Saúde, conforme o disposto no artigo 27º da Lei 15/2014, de 21 de Março e alínea f) do artigo 4º da Portaria nº87/2015 de 23 de Março.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respectivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE I CENTRAL
Localização da sede Telefone E-mail Fax Site	Centro de Saúde de Faro Urbanização Graça Mira, Lejana Cima 8009-003 Faro 289 830 300 acescentral@acescentral.min-saude.pt 289 830 397 www.arsalgarve.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade Localização Telefone e-mail	<p><u>Centro de Saúde de Albufeira:</u></p> <p>Sede: Urbanização dos Caliços, 8200-200 Albufeira</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP de Albufeira (sede)</li> <li>• UCSP de Albufeira – Polo da Guia</li> <li>• UCSP de Albufeira – Polo de Paderne</li> <li>• UCSP de Albufeira – Polo das Ferreiras</li> <li>• UCSP de Albufeira – Polo de Olhos d' Água</li> <li>• USF Albufeira (sede)</li> <li>• UCC Al-Buhera (sede)</li> </ul> <p><u>Centro de Saúde de Loulé:</u></p> <p>Sede: Av. Eng.º Laginha Serafim, 8100-740 Loulé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP de Loulé (sede)</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Querença</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Alte</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Ameixial</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Cortelha</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Salir</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Tôr</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Benafim</li> <li>• UCSP de Loulé – Polo de Monte Seco</li> <li>• USF Lauroé</li> <li>• UCSP Quarteira</li> <li>• UCSP Almancil/Boliqueime (sede)</li> <li>• UCSP Almancil/Boliqueime – Polo de Boliqueime</li> <li>• UCC Gentes de Loulé (sede)</li> </ul> <p><u>Centro de Saúde Faro:</u></p> <p>Sede: Urbanização Graça Mira – Lejana de Cima, 8009-003 Faro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP de Faro (sede)</li> <li>• UCSP de Faro – Polo de Santa Bárbara de Nexe</li> <li>• UCSP de Faro – Polo de Bordeira</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP de Faro – Polo de Estói</li> <li>• UCSP de Faro – Polo da Culatra</li> <li>• UCSP de Faro – Polo da Conceição de Faro</li> <li>• USF Al-Gharb (sede)</li> <li>• USF Farol (sede)</li> <li>• USF Ria Formosa (sede – Rua de Portugal)</li> <li>• USF Ria Formosa – Polo de Montenegro</li> <li>• UCC de Faro (sede)</li> </ul> <p><b><u>Centro de Saúde de Olhão</u></b></p> <p><b>Sede: Rua Antero Nobre, 8700-240 Olhão</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP de Olhão (sede)</li> <li>• UCSP de Olhão – Polo de Pechão</li> <li>• UCSP de Olhão – Polo da Fuseta</li> <li>• UCSP de Olhão – Polo de Moncarapacho</li> <li>• USF Mirante (sede)</li> <li>• USF Âncora (sede)</li> <li>• UCC Olhar+ (sede)</li> </ul> <p><b><u>Centro de Saúde de São Brás de Alportel</u></b></p> <p><b>Sede: Rua João de Deus, 8150-150 São Brás de Alportel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCSP S. Brás de Alportel (sede)</li> <li>• UCC Al-Portellus (sede)</li> </ul> <p><b>Existem ainda no ACES, as seguintes Unidades Funcionais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Saúde Pública (sede no Centro de Saúde de Faro e pólos nas sedes dos restantes Centros de Saúde do ACES)</li> <li>• Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (sede no Centro de Saúde de Faro)</li> </ul>
--	---

**B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)**

(preencher sempre que aplicável)

<b>Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta</b>		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Referência e/ou Observações</i>
<b>Direcção / Administração</b>	<b>Director Executivo:</b> Gabriela Peixoto <b>Conselho Clínico e de Saúde:</b> <b>Presidente</b> – Valério Rodrigues <b>Vogal Saúde Pública</b> – João Camacho <b>Vogal Enfermagem</b> – Manuela Fernandes <b>Vogal</b> – Sónia Coelho	
<b>Fiscalização</b>		
<b>Participação/Consulta</b> (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho da Comunidade do ACES Algarve I – Central</b> <b>Presidente</b> – Vitor Guerreiro (Presidente da Câmara Municipal São Brás Alportel)	
<b>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</b> (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas)	<b>Núcleo de Estudos e Planeamento da ARS Algarve I.P.</b> <b>Unidade de Apoio à Gestão do ACES</b>	
<b>Outras Comissões (apoio à gestão)</b> (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<b>Comissão Qualidade e Segurança</b> <b>Grupo Coordenação Local PPCIRA</b> <b>Equipa de Coordenação Local da RNCCI</b> <b>Direcção Enfermagem</b> <b>Equipa Regional de Apoio (ERA)</b> <b>Comissão de Ética da ARS Algarve, IP</b> <b>Comissão de Farmácia E Terapêutica da ARS Algarve, IP</b> <b>Observatório Regional do Gabinete do Cidadão da ARS algarve</b>	
<b>Gabinete do Utente</b> <b>Telefone</b> <b>e-mail</b>	<b>Gabinete do Cidadão (sede no CS Faro)</b> 289 830 306 <a href="mailto:gabcidadao-far@acescentral.min-saude.pt">gabcidadao-far@acescentral.min-saude.pt</a>	

**C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	
2. SINUS	X
3. PEM	X
4. S Clínico	X
5. CTH	X
6. SIGIC	
7. SICA	X
8. MARTA	X
9. Gestcare CCI	X
10. Intrahyt (Consulta Hipocoagulação)	X
11. "Planeamento Familiar"	X
12. Sistema de Gestão de Informação (SGI)	X
13. Alert P1	X
14. RNU	X
15. ROR (Registo Oncológico Regional)	X

C.2. Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Vitacare	X
2. Medicine One	X
3. SGTD	X
4. BAS	X

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor (níveis de acesso, segurança física)

As aplicações informáticas obedecem a autorização prévia da comissão nacional de protecção de dados. Os softwares existentes fazem o reconhecimento dos utilizadores através do sistema de impressão digital ou de password individual e confidencial.

Os processos clínicos, em suporte papel, estão à guarda das Unidades Funcionais onde os utentes se encontram inscritos.

**D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

<b>DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
<b>1.2.</b> Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
<b>1.3.</b> Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?		X	
<b>1.4.</b> Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratação, ...)  <b>1. Regulamento Interno ACES Algarve I – Central</b>  <b>2. Regulamento Interno Gabinete Cidadão</b>  <b>3. Regulamento da Comissão de Qualidade e Saúde</b>  <b>4. Regulamento GCL – PPCIRA ACES Central</b>  <b>5. Regulamento das Unidades Funcionais</b>  <b>6. Regulamento de Taxas Moderadoras</b>  <b>7. Regulamento UAG</b>			

**E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO**

<b>Medidas implementadas</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Referência e/ou Observações</b>
<b>1.1</b> Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? • Indicar os serviços envolvidos e constituição		X	
<b>1.2</b> No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? • Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação			
<b>1.3</b> Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? • Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		(Contrato-Programa do ACES; Cartas de Compromisso das USF)
<b>1.4.</b> Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?		X	
<b>1.5</b> Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar		X	
<b>1.6</b> A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?		X	
<b>1.7</b> Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?		X	
<b>1.8</b> Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?		X	
<b>1.9</b> Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?		X	
<b>1.10</b> Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
<b>1.11</b> Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
<b>1.12</b> Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?		X	
<b>1.13</b> Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?		X	



1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde? Indicar com que regularidade é actualizada.		X	
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	X		No momento da referenciação para o Hospital de Referência, através da CTH, o médico indica se há ou não urgência na realização da consulta no hospital e quais os tempos máximos de resposta previstos.
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		Quadros-resumo em anexo (anexo 1, 2 e 3)
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Foram encaminhados quatro processos para Gabinete Jurídico para instrução de processo sobre a qualidade do atendimento.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspecção-Geral das Actividades em Saúde?		X	
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)			Não aplicável

## **ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO SNS**

### **CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS**

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2015**  
 (Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2015
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido	Atendimento no dia pedido	Próprio dia
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido	15 (Quinze) dias úteis a partir da data do pedido	15 (Quinze) dias úteis a partir da data do pedido
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido
• Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional

**ANÁLISE ESPECÍFICA**  
**UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE**  
**PRIMÁRIOS**  
**(ACES e ULS)**

**AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ACES ALGARVE I CENTRAL** (centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados				
	Nº consultas 2015	Nº consultas 2014	Variação 2015 – 2014 (%)	Nº consultas 2013	Variação 2015-2013 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)	585.659	729.574	-19,73%	621.873	-5,82%
Consultas de saúde infantil	53.929	52.455	2,81%	60.226	-10,46%
Consultas de saúde materna	16.895	18.677	-9,54%	18.137	-6,85%
Consultas de planeamento familiar	22.085	50.624	-56,37%	62.391	-64,60%
Vigilância de doentes diabéticos	35.761	51.466	-30,52%	53.607	-33,29%
Vigilância de doentes hipertensos	64.722	139.284	-53,53%	127.279	-49,15%
Consultas médicas no domicílio	3.091	3.134	-1,37%	3.701	-16,48%
Consultas de enfermagem no domicílio	44.367	44.269	0,16%	50.170	-11,57%
...					

Fonte: SIARS

Nota: A informação relativa a 2015 ainda não está finalizada, por motivo de mudança de sistema informático em duas Unidades Funcionais (Vitacare para SClinico)

	UCSP Albufeira	USF Albufeira
<b>Acesso cuidados de saúde</b>		
Cuidados transfronteiriços		
Discriminação em razão da entidade financiadora		
Discriminação em razão das características pessoais		
Discriminação em razão de deficiência		
Discriminação em razão do estado de saúde		
Emissão de credencial para transporte		
Entraves imputáveis à entidade financiadora		
Inscrição em médico de família	2	
Liberdade de escolha do prestador		
Redes de referenciação		
Regras do SIGIC		
Regras dos TMGR	2	
Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema		
Rejeição em razão de características pessoais		
Rejeição em função da deficiência		
Rejeição em função do estado de saúde	1	
Resposta em tempo útil/razoável	8	
<b>Cuidados de saúde e segurança do doente</b>		
Adequação da dieta	1	2
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos		
Avaliação de comorbilidades		
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio		
Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos		
Habilitações dos profissionais		
Infeção associada aos cuidados de saúde		
Integração e continuidade dos cuidados		
Qualidade da informação de saúde disponibilizada		
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	2	
Quedas/acidentes		
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT		
Sistema de identificação do doente		
sistema de identificação/administração de fármaco	1	
sistema de identificação/realização de procedimento		
Sistemas de triagem		
violência/agressão/assédio		
<b>Elogio/Louvor</b>		
Direção/gestão		
Funcionamento dos serviços administrativos		
Funcionamento dos serviços clínicos		1
Funcionamento dos serviços de apoio	1	
Instalações		
Pessoal clínico		
Pessoal não clínico	2	
<b>Focalização no doente</b>		
Acompanhamento durante a prestação de cuidados		
Acompanhamento em fim de vida		
consentimento informado e esclarecido		
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	4	2
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	10	
Direito a privacidade/confidencialidade dos dados	1	
Direito a reclamação		
direito a segunda opinião		
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito		
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde		
Dispersão dos serviços	1	
Disponibilidade da direção		
Práticas publicitárias		
Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais		
Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade		
<b>Instalações e serviços complementares</b>		
Acessibilidade e barreiras arquitetónicas		
Adequação das instalações	1	2
Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição		
Conforto das instalações		
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	2	
Estacionamento		
Estado de conservação das instalações	1	
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio		
funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"		
Limpeza e salubridade das instalações		
Qualidade da alimentação		
sinalética		
Sistemas de segurança		
<b>Outros temas</b>		
Outro		
Prestador não identificado		
Reclamação anulada		
Reclamação anónima		
Reclamação fora de âmbito		
Reclamação ilegível		
<b>Procedimento administrativo</b>		
Absentismo de pessoal administrativo e de apoio		
Absentismo de pessoal clínico	2	
Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)		
Atendimento de prioridades no atendimento		
confirmação prévia de agendamentos	6	
cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT		
Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços		
Emissão/renovação de receituário	2	
Escassez recursos humanos – pessoal clínico	1	
Funcionamento do sistema de senhas	1	
Responsabilização/reparação por danos sofridos		
<b>Sistema de qualidade</b>		
comparticipações		
Concorrência		
Faturação adicional		
Faturação excessiva/abusiva		
Faturação/quitação extemporânea		
Faturação/quitação incompleta ou não discriminada		
Faturação/quitação inexistente		
Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas		
Orçamentos		
Pedido de atualização prévia (seguros)		
Questões contratuais (seguros/cartões)		
Taxas moderadoras	1	
<b>Sugestão</b>		
Direção/gestão		
Funcionamento dos serviços administrativos		
Funcionamento dos serviços clínicos		
Funcionamento dos serviços de apoio		
Instalações		
Pessoal clínico		
Pessoal não clínico		
<b>Tempo de espera</b>		
Tempo de espera para atendimento administrativo		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2	
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar		

ASSUNTO	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliquime/AI-mancil
Cuidados transfronteiriços Discriminação em razão da entidade financiadora Discriminação em razão das características pessoais Discriminação em razão de deficiência Discriminação em razão do estado de saúde Emissão de credencial para transporte Entraves imputáveis à entidade financiadora Inscrição em médico de família Liberdade de escolha do prestador Redes de referênciação Regras do SIGIC Regras dos TMGR Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema Rejeição em razão de características pessoais Rejeição em função da deficiência Rejeição em função do estado de saúde Resposta em tempo útil/razoável	1	3	2
Acesso cuidados de saúde Adequação da dieta Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos Avaliação de comorbilidades Dispensa de medicação/dispositivos de apoio Esterilização, desinfecção e circuitos de sujos e limpos Habilitações dos profissionais Infecção associada aos cuidados de saúde Integração e continuidade dos cuidados Qualidade da informação de saúde disponibilizada Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos Quedas/acidentes Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT Sistema de identificação do doente sistema de identificação/administração de fármaco sistema de identificação/realização de procedimento Sistemas de triagem violência/agressão/assédio			
Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico		3	
Acompanhamento durante a prestação de cuidados Acompanhamento em fim de vida consentimento informado e esclarecido Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico Direito a privacidade/confidencialidade dos dados Direito a reclamação direito a segunda opinião Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde dispensação dos serviços Disponibilidade da direção Práticas publicitárias Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade	1	1 1	1 2
Focalização no doente Acessibilidade e barreiras arquitetónicas Adequação das instalações Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição Conforto das instalações Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio Estacionamento Estado de conservação das instalações Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending" Limpeza e salubridade das instalações Qualidade da alimentação sinalética Sinalética de segurança			
Outro Prestador não identificado Reclamação anulada Reclamação anónima Reclamação fora de âmbito Reclamação ilegível			
Procedimento administrativo Absentismo de pessoal administrativo e de apoio Absentismo de pessoal clínico Atribuição de prioridades no atendimento Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre) Atendimento de prioridades no atendimento confirmação prévia de agendamentos cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços Emissão/renovação de receituário Responsabilização/reparação por danos sofridos Qualidade da informação institucional disponibilizada Escassez de recursos humanos-pessoal clínico Escassez de recursos humanos-pessoal administrativo e de apoio Não Atendimento por motivo imputável ao utente Formação inadequada de colaboradores Sistema de qualidade	1	6 1	1 1 1
Questões financeiras comparticipações Concorrência Faturação adicional Faturação excessiva/abusiva Faturação/quitação extemporanea Faturação/quitação incompleta ou não discriminada Faturação/quitação inexistente Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas Orçamentos Pedido de atualização prévia (seguros) Questões contratuais (seguros/cartões) Taxas moderadoras		2	
Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico			
Tempo de espera Tempo de espera para atendimento administrativo Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) Tempo de espera por transporte inter-hospitalar		1	1 1 1
	4	32	14

	UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
<b>Acesso cuidados de saúde</b>						
Cuidados transfronteiriços						
Discriminação em razão da entidade financiadora	1					
Discriminação em razão das características pessoais						
Discriminação em razão de deficiência	3					
Discriminação em razão do estado de saúde	2					
Emissão de credencial para transporte						
Entraves imputáveis à entidade financiadora						
Inscrição em médico de família	8		3			
Liberdade de escolha do prestador	1					
Redes de referênciação						
Regras do SIGIC						
Regras dos TMGR	16	7				2
Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema						
Rejeição em razão de características pessoais						
Rejeição em função da deficiência						
Rejeição em função do estado de saúde	7	1				
Resposta em tempo útil/razoável	24	5	2			
<b>Cuidados de saúde e segurança do doente</b>						
Adequação da dieta						
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	2	1			1	1
Avaliação de comorbidades						
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio						
Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos						
Habilitações dos profissionais						
Infeção associada aos cuidados de saúde						
Integração e continuidade dos cuidados				1		
Qualidade da informação de saúde disponibilizada						
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos						
Quedas/acidentes						
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT						
Sistema de identificação do doente						
sistema de identificação/administração de fármaco						
sistema de identificação/realização de procedimento						
Sistemas de triagem						
violência/agressão/assédio						
<b>Eleição/ouvor</b>						
Funcionamento dos serviços administrativos	3		1			
Funcionamento dos serviços clínicos	2					
Funcionamento dos serviços de apoio	3		1			
Instalações	1					
Pessoal clínico	7		5			
Pessoal não clínico	5		3			
<b>Focalização no doente</b>						
Acompanhamento durante a prestação de cuidados						
Acompanhamento em fim de vida						
consentimento informado e esclarecido						
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	11			1		
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	4		1			1
Direito a privacidade/confidencialidade dos dados						
Direito a reclamação						
direito a segunda opinião						
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão	1	2				
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde						
dispersão dos serviços						
Disponibilidade da direção						
Práticas publicitárias						
Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais						
Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade						
<b>Instalações e serviços complementares</b>						
Acessibilidade e barreiras arquitetónicas						
Adequação das instalações	1					
Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição						
Conforto das instalações	3					
Disponibilidade deequipamentos clínicos/de apoio	1					
Estacionamento	1					
Estado de conservação das instalações						
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio						
funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"			2			
Limpeza e salubridade das instalações						
Qualidade da alimentação						
sinalética	1					
Sistemas de segurança						
<b>Outros temas</b>						
Outro	4					
Prestador não identificado						
Reclamação anulada						
Reclamação anónima						
Reclamação fora de âmbito						
Reclamação ilegível						
<b>Procedimento administrativo</b>						
Absentismo de pessoal administrativo e de apoio						
Absentismo de pessoal clínico	5					
Atendimento telefónico (funcionamento do CI Centre)	12					
Atendimento de prioridades no atendimento	2	1				
confirmação prévia de agendamentos	7	1				
cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT						
Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços						
Emissão/renovação de receituário	1					
Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	6					
Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	1					
Qualidade de informação institucional disponibilizada	5					
Funcionamento do sistema de senhas	1					
Greve	2					
Horarios de funcionamento	4					
Não atendimento por motivo imputavel ao utente	1					
Responsabilização/reparação por danos sofridos						
Sistema de qualidade	2					
<b>Questões financeiras</b>						
comparticipações						
Concorrência						
Faturação adicional						
Faturação excessiva/abusiva						
Faturação/quitação extemporanea						
Faturação/quitação incompleta ou não discriminada						
Faturação/quitação inexistente						
Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas						
Orçamentos						
Pedido de atualização prévia (seguros)						
Questões contratuais (seguros/cartões)						
Taxas moderadoras	5					
<b>Sugestão</b>						
Direção/gestão						
Funcionamento dos serviços administrativos						
Funcionamento dos serviços clínicos	1					
Funcionamento dos serviços de apoio						
Instalações	2		2			
Pessoal clínico	1					
Pessoal não clínico						
<b>Tempo de espera</b>						
Tempo de espera para atendimento administrativo	2					
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)						
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	1			2		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)						
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	3	1				
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar						
	176	19	20			4



	UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora
Cuidados transfronteiriços			
Discriminação em razão da entidade financiadora	1		
Discriminação em razão das características pessoais			
Discriminação em razão de deficiência	3		
Discriminação em razão do estado de saúde			
Emissão de credencial para transporte	1		
Entraves imputáveis à entidade financiadora			
Inscrição em médico de família	2		
Liberdade de escolha do prestador			
Redes de referênciação			
Regras do SIGIC			
Regras dos TMGR	19	1	
Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema		4	
Rejeição em razão de características pessoais			
Rejeição em função da deficiência			
Rejeição em função do estado de saúde			
Resposta em tempo útil/razoável	2	1	
Adequação da dieta			
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos			
Avaliação de comorbilidades			
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio			
Esterilização, desinfecção e circuitos de sujos e limpos			
Habilitações dos profissionais			
Infecção associada aos cuidados de saúde			
Integração e continuidade dos cuidados			
Qualidade da informação de saúde disponibilizada			
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1		
Quedas/acidentes			
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT			
Sistema de identificação do doente			
Sistema de identificação/administração de fármaco			
Sistema de identificação/realização de procedimento			
Sistemas de triagem			
violência/agressão/assédio			
Direção/gestão			
Funcionamento dos serviços administrativos			
Funcionamento dos serviços clínicos			
Funcionamento dos serviços de apoio			
Instalações			
Pessoal clínico	5		1
Pessoal não clínico			1
Acompanhamento durante a prestação de cuidados			
Acompanhamento em fim de vida			
consentimento informado e esclarecido			
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	4		
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	1	1	2
Direito a privacidade/confidencialidade dos dados			
Direito a reclamação			
direito a segunda opinião			
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão	1		
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde			
dispersão dos serviços			
Disponibilidade da direção			
Práticas publicitárias			
Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais			
Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade			
Acessibilidade e barreiras arquitetónicas			
Adequação das instalações	13		
Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição			
Conforto das instalações		1	
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1		
Estacionamento			
Estado de conservação das instalações			
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio	3		
funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"			
Limpeza e salubridade das instalações	1		
Qualidade da alimentação			
sanitária			
Sistemas de segurança			
Outro	16	1	
Prestador não identificado			
Reclamação anulada			
Reclamação anónima			
Reclamação fora de âmbito			
Reclamação ilegível			
Absentismo de pessoal administrativo e de apoio	3		
Absentismo de pessoal clínico	6		
Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre)	1	1	
Atendimento de prioridades no atendimento			
confirmação prévia de agendamentos			
cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT			
Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços			
Emissão/renovação de recetário	6		
Responsabilização/reparação por danos sofridos			
Horário de funcionamento	2		
Formação inadequada de colaboradores	1		
Qualidade de informação institucional disponibilizada	1		
Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	2		
Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	6		
Não atendimento por motivo imputável ao utente	1		
Greve	1		
Sistema de qualidade			
comparticipações			
Concorrência			
Faturação adicional			
Faturação excessiva/abusiva			
Faturação/quitação extemporânea			
Faturação/quitação incompleta ou não discriminada			
Faturação/quitação inexistente			
informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas			
Orçamentos			
Pedido de atualização prévia (seguros)			
Questões contratuais (seguros/cartões)			
Taxas moderadoras			
Direção/gestão			
Funcionamento dos serviços administrativos	1		
Funcionamento dos serviços clínicos	1		
Funcionamento dos serviços de apoio			
Instalações			
Pessoal clínico			
Pessoal não clínico			
Tempo de espera para atendimento administrativo	1		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a um h)	2		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a um h)	2	1	
Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma h)	2		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma h)	2		
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar			
	114	11	4

Acesso cuidados de saúde	Cuidados transfronteiriços Discriminação em razão da entidade financiadora Discriminação em razão das características pessoais Discriminação em razão de deficiência Discriminação em razão do estado de saúde Emissão de credencial para transporte Entraves imputáveis à entidade financiadora Inscrição em médico de família Liberdade de escolha do prestador Redes de referênciação Regras do SIGIC Regras dos TMGR Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema Rejeição em razão de características pessoais Rejeição em função da deficiência Rejeição em função do estado de saúde Resposta em tempo útil/razoável	UCSP
Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação da dieta Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos Avaliação de comorbilidades Dispensa de medicação/dispositivos de apoio Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos Habilitações dos profissionais Infeção associada aos cuidados de saúde Integração e continuidade dos cuidados Qualidade da informação de saúde disponibilizada Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos Quedas/acidentes Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT Sistema de identificação do doente sistema de identificação/administração de fármaco sistema de identificação/realização de procedimento Sistemas de triagem violência/agressão/assédio	
Equio/ouvor	Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico	
Focalização no doente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados Acompanhamento em fim de vida consentimento informado e esclarecido Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico Direito a privacidade/confidencialidade dos dados Direito a reclamação direito a segunda opinião Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde dispersão dos serviços Disponibilidade da direção Práticas publicitárias Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade	0
Instalações e serviços complement	Acessibilidade e barreiras arquitetónicas Adequação das instalações Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição Conforto das instalações Disponibilidade deequipamentos clínicos/de apoio Estacionamento Estado de conservação das instalações Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending" Limpeza e salubridade das instalações Qualidade da alimentação sinalética Sistemas de segurança	
Outros temas	Outro Prestador não identificado Reclamação anulada Reclamação anónima Reclamação fora de âmbito Reclamação ilegível	
Procedimento administrativo	Absentismo de pessoal administrativo e de apoio Absentismo de pessoal clínico Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre) Atendimento de prioridades no atendimento confirmação prévia de agendamentos cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços Emissão/renovação de receituário Responsabilização/reparação por danos sofridos Sistema de qualidade	
Questões financeiras	comparticipações Concorrência Faturação adicional Faturação excessiva/abusiva Faturação/quitação extemporanea Faturação/quitação incompleta ou não discriminada Faturação/quitação inexistente Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas Orçamentos Pedido de atualização prévia (seguros) Questões contratuais (seguros/cartões) Taxas moderadoras	
Sugestão	Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico	
Tempo de esper	Tempo de espera para atendimento administrativo Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		UCSP Albufeira	USF Albufeira
<b>Valência</b>	Enfermagem	11	
	Higiene Oral		
	Medicina Geral e Familiar	35	7
	Nutrição		
	Psicologia clínica		
	Saúde Pública		
	Cuidados Continuados	2	
	Terapia da Fala		
	Outros	6	
Total		54	7

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		UCSP	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliqueime/Almancil
<b>Valência</b>	Enfermagem	2	1		1
	Higiene Oral				
	Medicina Geral e Familiar	5	3	24	13
	Nutrição				
	Psicologia clínica				
	Saúde Pública				
	Terapia da Fala				
	Outros			1	
Total		7	4	25	14

Distribuição das reclamações segundo a valência visada

		UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
Valência	Enfermagem	7	1	1		2	
	Higiene Oral						
	Madicina Geral e Familiar	119	17	4			4
	Nutrição						
	Psicologia clínica						
	Saúde Pública	1					
	Terapia da Fala						
	Outros	14	1	5	1		
Total		141	19	10			4

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora
<b>Valência</b>	Enfermagem	8		
	Higiene Oral			
	Medicina Geral e Familiar	73	16	3
	Nutrição			
	Psicologia clínica			
	Saúde Pública			
	Terapia da Fala	1		
	Outros	10		
Total		92	16	3

Distribuição das reclamações segundo a valência visada

UCSP	
Valência	Enfermagem
	Higiene Oral
	Madicina Geral e Familiar
	Nutrição
	Psicologia clínica
	Saúde Pública
	Terapia da Fala
	Outros
Total	
0	

Distribuição das reclamações segundo a valência visada

		UCSP Albufeira	USF Albufeira	UCSP	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliqueim
Valência	Enfermagem	11		2	1		1
	Higiene Oral						
	Medicina Geral e Far	35	7	5	3	24	13
	Nutrição						
	Psicologia clínica						
	Saúde Pública						
	Cuidados Continuados	2					
	Terapia da Fala						
	Outros	6				1	



UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC Faro	USF Al-Gharb	UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora	UCSP S. Brás
7	1	1		2		8			
119	17	4			4	73	16	3	
1									
						1			
14	1	5	1			10			

**Distribuição das reclamações de acordo com o grupo profissional visado**

		<b>UCSP Albufeira</b>	<b>USF Albufeira</b>
<b>Grupo profissional visado</b>	Órgãos Direção/Gestão	18	2
	Outro pessoal clínico	1	
	Outro pessoal não clínico		
	Pessoal administrativo	10	
	Pessoal auxiliar e de apoio	1	
	Pessoal de enfermagem	10	
	Pessoal médico	15	5
	Serviços concessionados		
	Técnicos de diagnóstico e terapêutica		
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>7</b>

Distribuição das reclamações por grupo profissional

		UCSP	USF LAUROE	UCSP QUARTEIRA	UCSP ALMANCIL /BOLIQUEIME
Grupo profissional visado	Orgãos Direção/Gestão	1		15	2
	Outro pessoal clínico				
	Outro pessoal não clínico				
	Pessoal administrativo	2	2	11	4
	Pessoal auxiliar e de apoio				
	Pessoal de enfermagem	2	1		4
	Pessoal médico	2	1	3	5
	Serviços concessionados				1
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica				
	Total	7	4	29	16

**Distribuição das reclamações por grupo profissional**

		UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
<b>Grupo profissional visado</b>	Orgãos Direção/Gestão	15	3	9			
	Outro pessoal clínico	1					
	Outro pessoal não clínico						
	Pessoal administrativo	44	1	4	1		
	Pessoal auxiliar e de apoio						
	Pessoal de enfermagem	5	1	4		2	
	Pessoal médico	24	14	5			4
	Serviços concessionados						
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica						
	<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

# Distribuição das reclamações por grupo profissional

		UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora
Grupo profissional visado	Orgãos Direção/Gestão	51	1	
	Outro pessoal clínico	1		
	Outro pessoal não clínico			
	Pessoal administrativo	13		1
	Pessoal auxiliar e de apoio			
	Pessoal de enfermagem	7		1
	Pessoal médico	19	18	3
	Serviços concessionados			
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica			
Total		91	19	5

Distribuição das reclamações por grupo profissional

UCSP	
Grupo profissional visado	
Orgãos Direção/Gestão	
Outro pessoal clínico	
Outro pessoal não clínico	
Pessoal administrativo	
Pessoal auxiliar e de apoio	
Pessoal de enfermagem	
Pessoal médico	
Serviços concessionados	
Técnicos de diagnóstico e terapeutica	
Total	0

	UCSP Albufeira	USF Albufeira
<b>Acesso cuidados de saúde</b>		
Cuidados transfronteiriços		
Discriminação em razão da entidade financiadora		
Discriminação em razão das características pessoais		
Discriminação em razão de deficiência		
Discriminação em razão do estado de saúde		
Emissão de credencial para transporte		
Entraves imputáveis à entidade financiadora		
Inscrição em médico de família	2	
Liberdade de escolha do prestador		
Redes de referênciação		
Regras do SIGIC		
Regras dos TMGR	2	
Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema		
Rejeição em razão de características pessoais		
Rejeição em função da deficiência		
Rejeição em função do estado de saúde	1	
Resposta em tempo útil/razoável	8	
<b>Cuidados de saúde e segurança do doente</b>		
Adequação da dieta	1	2
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos		
Avaliação de comorbilidades		
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio		
Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos		
Habilitações dos profissionais		
Infeção associada aos cuidados de saúde		
Integração e continuidade dos cuidados		
Qualidade da informação de saúde disponibilizada		
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	2	
Quedas/acidentes		
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT		
Sistema de identificação do doente		
sistema de identificação/administração de fármaco	1	
sistema de identificação/realização de procedimento		
Sistemas de triagem		
violência/agressão/assédio		
<b>Elogio/Louvor</b>		
Direção/gestão		
Funcionamento dos serviços administrativos		
Funcionamento dos serviços clínicos		1
Funcionamento dos serviços de apoio	1	
Instalações		
Pessoal clínico		
Pessoal não clínico	2	
<b>Focalização no doente</b>		
Acompanhamento durante a prestação de cuidados		
Acompanhamento em fim de vida		
consentimento informado e esclarecido		
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	4	2
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	10	
Direito a privacidade/confidencialidade dos dados	1	
Direito a reclamação		
direito a segunda opinião		
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito		
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde		
Dispersão dos serviços	1	
Disponibilidade da direção		
Práticas publicitárias		
Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais		
Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade		
<b>Instalações e serviços complementares</b>		
Acessibilidade e barreiras arquitetónicas		
Adequação das instalações	1	2
Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição		
Conforto das instalações		
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	2	
Estacionamento		
Estado de conservação das instalações	1	
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio		
funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"		
Limpeza e salubridade das instalações		
Qualidade da alimentação		
sinalética		
Sistemas de segurança		
<b>Outros temas</b>		
Outro		
Prestador não identificado		
Reclamação anulada		
Reclamação anónima		
Reclamação fora de âmbito		
Reclamação ilegível		
<b>Procedimento administrativo</b>		
Absentismo de pessoal administrativo e de apoio		
Absentismo de pessoal clínico	2	
Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)		
Atendimento de prioridades no atendimento		
confirmação prévia de agendamentos	6	
cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT		
Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços		
Emissão/renovação de receituário	2	
Escassez recursos humanos – pessoal clínico	1	
Funcionamento do sistema de senhas	1	
Responsabilização/reparação por danos sofridos		
<b>Sistema de qualidade</b>		
comparticipações		
Concorrência		
Faturação adicional		
Faturação excessiva/abusiva		
Faturação/quitação extemporânea		
Faturação/quitação incompleta ou não discriminada		
Faturação/quitação inexistente		
Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas		
Orçamentos		
Pedido de atualização prévia (seguros)		
Questões contratuais (seguros/cartões)		
Taxas moderadoras	1	
<b>Sugestão</b>		
Direção/gestão		
Funcionamento dos serviços administrativos		
Funcionamento dos serviços clínicos		
Funcionamento dos serviços de apoio		
Instalações		
Pessoal clínico		
Pessoal não clínico		
<b>Tempo de espera</b>		
Tempo de espera para atendimento administrativo		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2	
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar		

ASSUNTO	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliquime/AI-mancil
Cuidados transfronteiriços Discriminação em razão da entidade financiadora Discriminação em razão das características pessoais Discriminação em razão de deficiência Discriminação em razão do estado de saúde Emissão de credencial para transporte Entraves imputáveis à entidade financiadora Inscrição em médico de família Liberdade de escolha do prestador Redes de referênciação Regras do SIGIC Regras dos TMGR Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema Rejeição em razão de características pessoais Rejeição em função da deficiência Rejeição em função do estado de saúde Resposta em tempo útil/razoável	1	3	2
Acesso cuidados de saúde Adequação da dieta Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos Avaliação de comorbilidades Dispensa de medicação/dispositivos de apoio Esterilização, desinfecção e circuitos de sujos e limpos Habilitações dos profissionais Infecção associada aos cuidados de saúde Integração e continuidade dos cuidados Qualidade da informação de saúde disponibilizada Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos Quedas/acidentes Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT Sistema de identificação do doente sistema de identificação/administração de fármaco sistema de identificação/realização de procedimento Sistemas de triagem violência/agressão/assédio			
Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico		3	
Acompanhamento durante a prestação de cuidados Acompanhamento em fim de vida consentimento informado e esclarecido Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico Direito a privacidade/confidencialidade dos dados Direito a reclamação direito a segunda opinião Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde dispersão dos serviços Disponibilidade da direção Práticas publicitárias Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade	1	1 1	1 2
Focalização no doente Acessibilidade e barreiras arquitetónicas Adequação das instalações Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição Conforto das instalações Disponibilidade deequipamentos clínicos/de apoio Estacionamento Estado de conservação das instalações Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending" Limpeza e salubridade das instalações Qualidade da alimentação sinalética Sinalética de segurança			
Outro Prestador não identificado Reclamação anulada Reclamação anónima Reclamação fora de âmbito Reclamação ilegível			
Procedimento administrativo Absentismo de pessoal administrativo e de apoio Absentismo de pessoal clínico Atribuição de prioridades no atendimento Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre) Atendimento de prioridades no atendimento confirmação prévia de agendamentos cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços Emissão/renovação de receituário Responsabilização/reparação por danos sofridos Qualidade da informação institucional disponibilizada Escassez de recursos humanos-pessoal clínico Escassez de recursos humanos-pessoal administrativo e de apoio Não Atendimento por motivo imputável ao utente Formação inadequada de colaboradores Sistema de qualidade	1	6 1	1 1 1
Questões financeiras comparticipações Concorrência Faturação adicional Faturação excessiva/abusiva Faturação/quitação extemporanea Faturação/quitação incompleta ou não discriminada Faturação/quitação inexistente Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas Orçamentos Pedido de atualização prévia (seguros) Questões contratuais (seguros/cartões) Taxas moderadoras		2	
Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico			
Tempo de espera Tempo de espera para atendimento administrativo Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) Tempo de espera por transporte inter-hospitalar		1	1 1 1
	4	32	14



	UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
Acesso cuidados de saúde	Cuidados transfronteiriços					
	Discriminação em razão da entidade financiadora	1				
	Discriminação em razão das características pessoais					
	Discriminação em razão de deficiência	3				
	Discriminação em razão do estado de saúde	2				
	Emissão de credencial para transporte					
	Entraves imputáveis à entidade financiadora					
	Inscrição em médico de família	8	3			
	Liberdade de escolha do prestador	1				
	Redes de referênciação					
Cuidados de saúde e segurança do doente	Regras do SIGIC					
	Regras dos TMGR	16	7			2
	Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema					
	Rejeição em razão de características pessoais					
	Rejeição em função da deficiência					
	Rejeição em função do estado de saúde	7	1			
	Resposta em tempo útil/razoável	24	5	2		
	Adequação da dieta					
	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	2	1		1	1
	Avaliação de comorbilidades					
Elegio/ouvior	Dispensa de medicação/dispositivos de apoio					
	Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos					
	Habilitações dos profissionais					
	Infeção associada aos cuidados de saúde					
	Integração e continuidade dos cuidados			1		
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada					
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos					
	Quedas/acidentes					
	Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT					
	Sistema de identificação do doente					
Direção/gestão	sistema de identificação/administração de fármaco					
	sistema de identificação/realização de procedimento					
	Sistemas de triagem					
	violência/agressão/assédio					
	Funcionamento dos serviços administrativos	3		1		
	Funcionamento dos serviços clínicos	2				
	Funcionamento dos serviços de apoio	3		1		
	Instalações	1				
	Pessoal clínico	7		5		
	Pessoal não clínico	5		3		
Focalização no doente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados					
	Acompanhamento em fim de vida					
	consentimento informado e esclarecido					
	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	11			1	
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	4		1		1
	Direito a privacidade/confidencialidade dos dados					
	Direito a reclamação					
	direito a segunda opinião					
	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão	1	2			
	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde					
Instalações e serviços complementares	dispersão dos serviços					
	Disponibilidade da direção					
	Práticas publicitárias					
	Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais					
	Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade					
	Acessibilidade e barreiras arquitetónicas					
	Adequação das instalações	1				
	Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição					
	Conforto das instalações	3				
	Disponibilidade deequipamentos clinicos/de apoio	1				
Outros temas	Estacionamento	1				
	Estado de conservação das instalações					
	Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio					
	funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"			2		
	Limpeza e salubridade das instalações					
	Qualidade da alimentação					
	sinalética	1				
	Sistemas de segurança					
	Outro	4				
	Prestador não identificado					
Procedimento administrativo	Reclamação anulada					
	Reclamação anónima					
	Reclamação fora de âmbito					
	Reclamação ilegível					
	Absentismo de pessoal administrativo e de apoio					
	Absentismo de pessoal clínico	5				
	Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre)	12	1			
	Atendimento de prioridades no atendimento	2				
	confirmação prévia de agendamentos	7	1			
	cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT					
Questões financeiras	Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços					
	Emissão/renovação de receituário	1				
	Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	6				
	Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	1				
	Qualidade de informação institucional disponibilizada	5				
	Funcionamento do sistema de senhas	1				
	Greve	2				
	Horarios de funcionamento	4				
	Não atendimento por motivo imputavel ao utente	1				
	Responsabilização/reparação por danos sofridos					
Sugestão	Sistema de qualidade	2				
	comparticipações					
	Concorrência					
	Faturação adicional					
	Faturação excessiva/abusiva					
	Faturação/quitação extemporanea					
	Faturação/quitação incompleta ou não discriminada					
	Faturação/quitação inexistente					
	Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas					
	Orçamentos					
Tempo de esper	Pedido de atualização prévia (seguros)					
	Questões contratuais (seguros/cartões)					
	Taxas moderadoras	5				
	Direção/gestão					
	Funcionamento dos serviços administrativos					
	Funcionamento dos serviços clínicos	1				
	Funcionamento dos serviços de apoio					
	Instalações	2		2		
	Pessoal clínico	1				
	Pessoal não clínico					
	Tempo de espera para atendimento administrativo	2				
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)					
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	1			2	
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)					
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	3	1			
	Tempo de espera por transporte inter-hospitalar					
		176	19	20		4

	UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora
Cuidados transfronteiriços			
Discriminação em razão da entidade financiadora	1		
Discriminação em razão das características pessoais			
Discriminação em razão de deficiência	3		
Discriminação em razão do estado de saúde			
Emissão de credencial para transporte	1		
Entraves imputáveis à entidade financiadora			
Inscrição em médico de família	2		
Liberdade de escolha do prestador			
Redes de referênciação			
Regras do SIGIC			
Regras dos TMGR	19	1	
Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema		4	
Rejeição em razão de características pessoais			
Rejeição em função da deficiência			
Rejeição em função do estado de saúde			
Resposta em tempo útil/razoável	2	1	
Adequação da dieta			
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos			
Avaliação de comorbilidades			
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio			
Esterilização, desinfecção e circuitos de sujos e limpos			
Habilitações dos profissionais			
Infecção associada aos cuidados de saúde			
Integração e continuidade dos cuidados			
Qualidade da informação de saúde disponibilizada			
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1		
Quedas/acidentes			
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT			
Sistema de identificação do doente			
sistema de identificação/administração de fármaco			
sistema de identificação/realização de procedimento			
Sistemas de triagem			
violência/agressão/assédio			
Direção/gestão			
Funcionamento dos serviços administrativos			
Funcionamento dos serviços clínicos			
Funcionamento dos serviços de apoio			
Instalações			
Pessoal clínico	5		1
Pessoal não clínico			1
Acompanhamento durante a prestação de cuidados			
Acompanhamento em fim de vida			
consentimento informado e esclarecido			
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	4		
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico		1	2
Direito a privacidade/confidencialidade dos dados			
Direito a reclamação			
direito a segunda opinião			
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão	1		
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde			
dispersão dos serviços			
Disponibilidade da direção			
Práticas publicitárias			
Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais			
Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade			
Acessibilidade e barreiras arquitetónicas			
Adequação das instalações	13		
Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição			
Conforto das instalações		1	
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	1		
Estacionamento			
Estado de conservação das instalações			
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio	3		
funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending"			
Limpeza e salubridade das instalações	1		
Qualidade da alimentação			
sinéctica			
Sistemas de segurança			
Outro	16	1	
Prestador não identificado			
Reclamação anulada			
Reclamação anónima			
Reclamação fora de âmbito			
Reclamação ilegível			
Absentismo de pessoal administrativo e de apoio	3		
Absentismo de pessoal clínico	6		
Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre)	1	1	
Atendimento de prioridades no atendimento			
confirmação prévia de agendamentos			
cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT			
Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços			
Emissão/renovação de recetúrio	6		
Responsabilização/reparação por danos sofridos			
Horário de funcionamneto	2		
Formação inadequada de colaboradores	1		
Qualidade de informação institucional disponibilizada	1		
Escassez de recursos humanos - pessoal clínico	2		
Escassez de recursos humanos - pessoal administrativo e de apoio	6		
Não atendimento por motivo imputável ao utente	1		
Greve	1		
Sistema de qualidade			
comp Participações			
Concorrência			
Faturação adicional			
Faturação excessiva/abusiva			
Faturação/quitação extemporanea			
Faturação/quitação incompleta ou não discriminada			
Faturação/quitação inexistente			
informação prévia sobre custos/comp participações/coberturas			
Orçamentos			
Pedido de atualização prévia (seguros)			
Questões contratuais (seguros/cartões)			
Taxas moderadoras			
Direção/gestão			
Funcionamento dos serviços administrativos	1		
Funcionamento dos serviços clínicos	1		
Funcionamento dos serviços de apoio			
Instalações			
Pessoal clínico			
Pessoal não clínico			
Tempo de espera para atendimento administrativo	1		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a um h)	1		
Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a um h)	2	1	
Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma h)	2		
Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma h)	2		
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar			
	114	11	4

Acesso cuidados de saúde	Cuidados transfronteiriços Discriminação em razão da entidade financiadora Discriminação em razão das características pessoais Discriminação em razão de deficiência Discriminação em razão do estado de saúde Emissão de credencial para transporte Entraves imputáveis à entidade financiadora Inscrição em médico de família Liberdade de escolha do prestador Redes de referênciação Regras do SIGIC Regras dos TMGR Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema Rejeição em razão de características pessoais Rejeição em função da deficiência Rejeição em função do estado de saúde Resposta em tempo útil/razoável	UCSP
Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação da dieta Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos Avaliação de comorbilidades Dispensa de medicação/dispositivos de apoio Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos Habilitações dos profissionais Infeção associada aos cuidados de saúde Integração e continuidade dos cuidados Qualidade da informação de saúde disponibilizada Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos Quedas/acidentes Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT Sistema de identificação do doente sistema de identificação/administração de fármaco sistema de identificação/realização de procedimento Sistemas de triagem violência/agressão/assédio	
Equio/ouvor	Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico	
Focalização no doente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados Acompanhamento em fim de vida consentimento informado e esclarecido Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico Direito a privacidade/confidencialidade dos dados Direito a reclamação direito a segunda opinião Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde dispersão dos serviços Disponibilidade da direção Práticas publicitárias Respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais Testamento vital/diretivas antecipadas de vontade	0
Instalações e serviços complement	Acessibilidade e barreiras arquitetónicas Adequação das instalações Adequação e funcionamento dos espaços sociais e de refeição Conforto das instalações Disponibilidade deequipamentos clínicos/de apoio Estacionamento Estado de conservação das instalações Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio funcionamento de dispensadores de água/máquinas de "vending" Limpeza e salubridade das instalações Qualidade da alimentação sinalética Sistemas de segurança	
Outros temas	Outro Prestador não identificado Reclamação anulada Reclamação anónima Reclamação fora de âmbito Reclamação ilegível	
Procedimento administrati	Absentismo de pessoal administrativo e de apoio Absentismo de pessoal clínico Atendimento telefónico (funcionamento do CII Centre) Atendimento de prioridades no atendimento confirmação prévia de agendamentos cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT Disponibilidade/visibilidade da tabela de preços Emissão/renovação de receituário Responsabilização/reparação por danos sofridos Sistema de qualidade	
Questões financeiras	comparticipações Concorrência Faturação adicional Faturação excessiva/abusiva Faturação/quitação extemporanea Faturação/quitação incompleta ou não discriminada Faturação/quitação inexistente Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas Orçamentos Pedido de atualização prévia (seguros) Questões contratuais (seguros/cartões) Taxas moderadoras	
Sugestão	Direção/gestão Funcionamento dos serviços administrativos Funcionamento dos serviços clínicos Funcionamento dos serviços de apoio Instalações Pessoal clínico Pessoal não clínico	
Tempo de esper	Tempo de espera para atendimento administrativo Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora) Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		UCSP Albufeira	USF Albufeira
<b>Valência</b>	Enfermagem	11	
	Higiene Oral		
	Medicina Geral e Familiar	35	7
	Nutrição		
	Psicologia clínica		
	Saúde Pública		
	Cuidados Continuados	2	
	Terapia da Fala		
	Outros	6	
Total		54	7

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		UCSP	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliqueime/Almancil
<b>Valência</b>	Enfermagem	2	1		1
	Higiene Oral				
	Medicina Geral e Familiar	5	3	24	13
	Nutrição				
	Psicologia clínica				
	Saúde Pública				
	Terapia da Fala				
	Outros			1	
Total		7	4	25	14

Distribuição das reclamações segundo a valência visada

		UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
Valência	Enfermagem	7	1	1		2	
	Higiene Oral						
	Madicina Geral e Familiar	119	17	4			4
	Nutrição						
	Psicologia clínica						
	Saúde Pública	1					
	Terapia da Fala						
	Outros	14	1	5	1		
Total		141	19	10			4

**Distribuição das reclamações segundo a valência visada**

		<b>UCSP Olhão</b>	<b>USF Mirante</b>	<b>USF Ancora</b>
<b>Valência</b>	Enfermagem	8		
	Higiene Oral			
	Medicina Geral e Familiar	73	16	3
	Nutrição			
	Psicologia clínica			
	Saúde Pública			
	Terapia da Fala	1		
	Outros	10		
Total		92	16	3

Distribuição das reclamações segundo a valência visada

UCSP	
Valência	Enfermagem
	Higiene Oral
	Madicina Geral e Familiar
	Nutrição
	Psicologia clínica
	Saúde Pública
	Terapia da Fala
	Outros
Total	
0	



Distribuição das reclamações segundo a valência visada

		UCSP Albufeira	USF Albufeira	UCSP	USF Lauroé	UCSP Quarteira	UCSP Boliqueim
Valência	Enfermagem	11		2	1		1
	Higiene Oral						
	Medicina Geral e Far	35	7	5	3	24	13
	Nutrição						
	Psicologia clínica						
	Saúde Pública						
	Cuidados Continuado	2					
	Terapia da Fala						
	Outros	6				1	

UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC Faro	USF Al-Gharb	UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora	UCSP S. Brás
7	1	1		2		8			
119	17	4			4	73	16	3	
1									
						1			
14	1	5	1			10			

**Distribuição das reclamações de acordo com o grupo profissional visado**

		<b>UCSP Albufeira</b>	<b>USF Albufeira</b>
<b>Grupo profissional visado</b>	Órgãos Direção/Gestão	18	2
	Outro pessoal clínico	1	
	Outro pessoal não clínico		
	Pessoal administrativo	10	
	Pessoal auxiliar e de apoio	1	
	Pessoal de enfermagem	10	
	Pessoal médico	15	5
	Serviços concessionados		
	Técnicos de diagnóstico e terapêutica		
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>7</b>

Distribuição das reclamações por grupo profissional

		UCSP	USF LAUROE	UCSP QUARTEIRA	UCSP ALMANCIL /BOLIQUEIME
Grupo profissional visado	Orgãos Direção/Gestão	1		15	2
	Outro pessoal clínico				
	Outro pessoal não clínico				
	Pessoal administrativo	2	2	11	4
	Pessoal auxiliar e de apoio				
	Pessoal de enfermagem	2	1		4
	Pessoal médico	2	1	3	5
	Serviços concessionados				1
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica				
Total		7	4	29	16

**Distribuição das reclamações por grupo profissional**

		UCSP Faro	USF Ria Formosa	USF Farol	USP	UCC	USF Al-Gharb
<b>Grupo profissional visado</b>	Orgãos Direção/Gestão	15	3	9			
	Outro pessoal clínico	1					
	Outro pessoal não clínico						
	Pessoal administrativo	44	1	4	1		
	Pessoal auxiliar e de apoio						
	Pessoal de enfermagem	5	1	4		2	
	Pessoal médico	24	14	5			4
	Serviços concessionados						
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica						
	<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

# Distribuição das reclamações por grupo profissional

		UCSP Olhão	USF Mirante	USF Ancora
Grupo profissional visado	Orgãos Direção/Gestão	51	1	
	Outro pessoal clínico	1		
	Outro pessoal não clínico			
	Pessoal administrativo	13		1
	Pessoal auxiliar e de apoio			
	Pessoal de enfermagem	7		1
	Pessoal médico	19	18	3
	Serviços concessionados			
	Técnicos de diagnóstico e terapeutica			
Total		91	19	5

Distribuição das reclamações por grupo profissional

UCSP	
Grupo profissional visado	
Orgãos Direção/Gestão	
Outro pessoal clínico	
Outro pessoal não clínico	
Pessoal administrativo	
Pessoal auxiliar e de apoio	
Pessoal de enfermagem	
Pessoal médico	
Serviços concessionados	
Técnicos de diagnóstico e terapeutica	
Total	0