

## O que causa insatisfação no paciente?

**Ranking Reclamação 2019**

Qualificação		Nº	Normas e Rotinas		Nº	Descortesia		Nº	Morosidade		Nº	Postura Inadequada		Nº
1º	Enfermeiro	5	1º	Discordância	1	1º	Médico	2	1º	Médico	2	1º	Médico	1
2º	Médico	4	2º	-	-	2º	Recepcionista	1	2º	-	-	2º	-	-
3º	Controlador de Acesso	2	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-
4º	Técnico de Enfermagem	2	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-
5º	Recepcionista	1	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-
Total		14	Total		1	Total		3	Total		2	Total		1

**TOTAL = 21 RECLAMAÇÕES**
**Ranking Reclamação 2021**

Qualificação		Nº	Morosidade		Nº	Informações		Nº	-		Nº	-		Nº
1º	Médico	8	1º	Médico	4	1º	Médico	2	1º	-	-	1º	-	-
2º	-	-	2º	-	-	2º	-	-	2º	-	-	2º	-	-
3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-
4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-
5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-
Total		8	Total		4	Total		2	Total		-	Total		-

**TOTAL = 14 RECLAMAÇÕES**
**Ranking Reclamação 2022**

Qualificação		Nº	Morosidade		Nº	Postura Inadequada		Nº	Falta de Profissional		Nº	Documentos		Nº
1º	Médico	12	1º	Médico	4	1º	Enfermeiro	1	1º	Técnico de Enfermagem	1	1º	Médico	1
2º	Técnico de Enfermagem	6	2º	Enfermeiro	1	2º	Técnico de Enfermagem	1	2º	-	-	2º	-	-
3º	Enfermeiro	2	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-
4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-
5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-
Total		20	Total		5	Total		2	Total		1	Total		1

**TOTAL = 29 RECLAMAÇÕES**
**Ranking Reclamação 2023**

Qualificação		Nº	Morosidade		Nº	Gestão		Nº	-		Nº	-		Nº
1º	Médico	7	1º	Médico	3	1º	Equipamentos	1	1º	-	-	1º	-	-
2º	Enfermeiro	2	2º	-	-	2º	-	-	2º	-	-	2º	-	-
3º	Técnico de Enfermagem	2	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-	3º	-	-
4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-	4º	-	-
5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-	5º	-	-
Total		11	Total		3	Total		1	Total		-	Total		-

**TOTAL = 15 RECLAMAÇÕES**