

Relatório sobre Reclamações no Setor da Saúde (2023-2024)

12 Fevereiro, 2025

SEP

RECLAMAÇÕES NO SETOR DA SAÚDE

[2023/2024]

A CONSUMERS TRUST, um portal internacional de reclamações, publicou a comparação entre e hospitais públicos e privados.

Entendemos ser importante divulgar este relatório não só devido à temática, reclamações relativas a hospitais públicos e privados, mas principalmente porque, como sempre afirmámos, enquanto os dados sobre o setor público podem ser facilmente encontrados na página do SNS, no que diz respeito ao setor privado praticamente não se conhecem.

E, se em relação ao SNS pelos constrangimentos que lhe são conhecidos: falta de recursos humanos, horários longos impedindo a conciliação da vida pessoal com a profissional, carreiras pouco valorizadas, equipamentos degradados, etc, é esperado que em relação ao setor privado isso não aconteça até porque a proliferação de hospitais privados ocorreu, preponderantemente, nas últimas duas décadas.

Ora, se no essencial as reclamações num e noutro setor, prendem-se com os tempos de espera, temos nós razão quando defendemos a exclusividade remunerada no SNS. Aliás, está na hora de perguntar a quem interessa não consagrar a exclusividade dos profissionais em lei. A resposta parece ser simples: ao setor privado e a quem tem como objetivo continuar o processo de desmantelamento do SNS.

Segundo a CONSUMERS TRUST e porque a “qualidade dos serviços de saúde é um dos principais temas de

debate na sociedade, especialmente no que diz respeito à escolha entre o setor público e privado” o relatório tem como objetivo “analisar e comparar o volume e os motivos das reclamações registadas no Portal da Queixa ao longo dos anos de 2023 e 2024, relativas a hospitais públicos e privados em Portugal”.

Os dados apresentados têm por base as reclamações submetidas por utilizadores do Portal da Queixa e são representativos da perceção dos consumidores face aos serviços hospitalares em Portugal.

Análise Geral

1. Volume de Reclamações

Os dados indicam que **os hospitais privados registaram um aumento de 13% no número de reclamações entre 2023 e 2024**, enquanto os hospitais públicos tiveram uma redução de 14%. Este aumento no setor privado pode ser um reflexo da crescente adesão dos consumidores a este sistema, associado a expectativas mais elevadas e maior exigência quanto à prestação do serviço.

Além disso, ao longo de 2024, os hospitais privados mantiveram um volume superior de reclamações, com um pico no quarto trimestre (aumento de 23%), o que pode estar relacionado com o aumento sazonal da procura por serviços médicos.

2. Principais Motivos das Reclamações

- **Setor privado:** As queixas mais frequentes foram **cobrança indevida (23%)**, seguida por **mau atendimento (22%)** e **má qualidade do serviço (11%)**. Outros problemas incluem reembolsos não efetuados, informações incorretas, tempos de espera e dificuldades na marcação de consultas.
- **Setor público:** O principal motivo de insatisfação foi **mau atendimento (30%)**, seguido de **tempo de espera (12%)** e **má qualidade do serviço (10%)**. Outras reclamações incluem dificuldades na marcação de consultas, cobrança indevida e dificuldade de contacto.

3. Hospitais e Grupos com Mais Reclamações

Entre os hospitais privados, **CUF (41%)**, **Lusíadas Saúde (22%)**, **Hospital da Luz (18%)** e **Trofa Saúde (11%)** lideraram o ranking de reclamações no Portal da Queixa.

Nos hospitais públicos, **Beatriz Ângelo (8%)**, **Santa Maria (7%)**, **Pedro Hispano (6%)** e **Hospital de Braga (5%)** foram os mais mencionados.

4. Avaliação Final Após Resolução

A média de avaliação após o encerramento das reclamações **mantém-se baixa em ambos os setores**. Nos hospitais privados, caiu de **3.2/10 em 2023 para 3.1/10 em 2024**, enquanto nos hospitais públicos permaneceu em **3.3/10**.

5. Demografia das Reclamações

- **Distribuição geográfica:** Lisboa e Porto concentram o maior número de reclamações em ambos os setores.
- **Faixas etárias:** Pacientes entre **35 e 54 anos** são os que mais recorrem ao Portal da Queixa para relatar

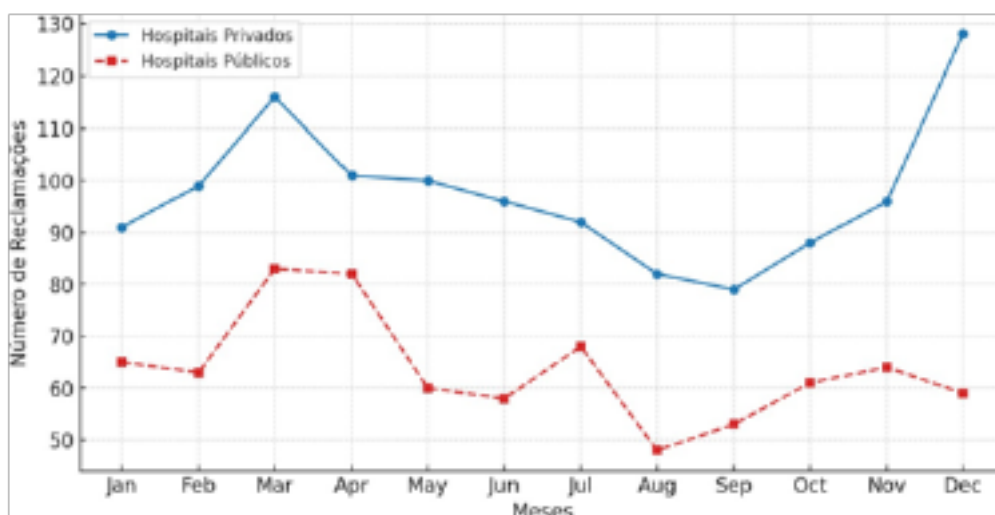
problemas nos hospitais públicos e privados.

Número de reclamações

Hospitais	2023	2024	Varição
Privados	1034	1168	+13%
Públicos	866	764	-14%

Varição mensal do número de reclamações em 2024

Pelo gráfico abaixo, é possível concluir que os hospitais privados mantêm um maior número de reclamações ao longo do ano, tendo uma elevada acentuação no quarto trimestre (aumento de 23%).



Motivos principais de reclamação

Hospitais Privados

Motivos	Percentagem
Cobrança indevida	23%
Mau atendimento	22%
Má qualidade do serviço	11%
Outros	44%

- Cobrança indevida: faturas erradas ou a mais, muitas vezes de consultas ou procedimentos que nunca aconteceram.
- Mau atendimento: episódios de atendimento inadequado, seja no teor de conduta profissional ou apenas má prática médica.
- Má qualidade do serviço: diagnósticos errados, falha na assistência médica ou experiência geral com o estabelecimento de baixa qualidade.

- Outros (por ordem de maior número de casos): reembolsos não efetuados, informações incorretas/insuficientes, tempos de espera e dificuldade na marcação de consultas.

Hospitais Públicos

Motivos	Percentagem
Mau atendimento	30%
Tempo de espera	12%
Má qualidade do serviço	10%
Outros	52%

- Mau atendimento: episódios de atendimento inadequado, seja no teor de conduta profissional ou apenas má prática médica.
- Tempo de espera: elevados tempos de espera, seja para ser atendido ou atrasos na entrega de resultados.
- Má qualidade do serviço: diagnósticos errados, falha na assistência médica ou experiência geral com o estabelecimento de baixa qualidade.
- Outros (por ordem de maior número de casos): informações incorretas/insuficientes, dificuldade na marcação de consultas, cobrança indevida e dificuldade de contacto.

Marcas com mais reclamações em 2024

Privados	
Grupos de saúde	Percentagem
CUF	41%
Lusíadas Saúde	22%
Hospital da Luz	18%
Trofa Saúde	11%
Outros	8%

Públicos	
Hospitais	Percentagem
Beatriz Ângelo	8%
Santa Maria	7%
Pedro Hispano	6%
Braga	5%
Outros	74%

Média de avaliação após o encerramento da reclamação

Ano	2023	2024
Privados	3.2/10	3.1/10 ↓
Públicos	3.3/10	3.3/10

Testemunhos sobre o setor privado

[Maria Noronha – 28 de janeiro de 2025](#)

“Fui a uma consulta através do prestador do Seguro AdvanceCare com o plano 55+. De acordo com o referido plano o valor a me imputar seria de 15 euros, mas o que aconteceu, me foram cobrados 40 euros erradamente.”

[G Rodrigues – 25 de janeiro de 2025](#)

“Os problemas começaram logo na receção, quando a rececionista que estava a realizar o meu registo aparentemente não ouviu a Dra. chamar-me. Assim que entrei no consultório, a médica começou por dizer que não era obrigada a ficar à minha espera, e ainda acrescentou que não era bruxa nem adivinha para saber que eu estava ali.”

Testemunhos sobre o setor público

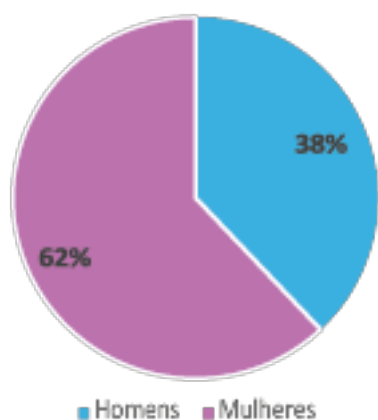
[Luís Varela – 27 de dezembro de 2024](#)

“Venho por este meio reclamar do Hospital Beatriz Ângelo (urgências) sendo que entrei às 10 da manhã são 20:30 ainda estou à espera de ter a primeira consulta sendo que tenho pulseira amarela e com bastantes dores.”

[João Silva – 22 de janeiro de 2025](#)

“9h para ser visto por um médico, 6h a espera de resultados de análises de sangue, 6h à espera de resultado de TAC com o médico a não saber interpretar o exame. O médico não tinha sequer medidor de tensão ou auscultadores, depois de pedir emprestado não sabia usar o equipamento.”

Demografia – Distribuição das reclamações (Privados e Públicos)



Distribuição por distrito	
Privados	Públicos
Lisboa (47%)	Lisboa (30%)
Porto (17%)	Porto (19%)
Setúbal (15%)	Setúbal (10%)
Aveiro (5%)	Leiria (7%)
Braga (4%)	Braga (7%)

Distribuição por faixas etárias		
Anos	Privados	Públicos
18 a 24	3%	6%
25 a 34	17%	22%
35 a 44	25%	25%
45 a 54	25%	24%
55 a 64	16%	15%
Mais de 65	14%	8%

Com base na análise dos dados recolhidos a CONSUMERS TRUST conclui que:

- Setor privado cresce, mas enfrenta desafios** – Apesar do aumento da procura pelos hospitais privados, a insatisfação dos consumidores também cresce, especialmente em relação a **cobranças indevidas e atendimento inadequado**.
- Tempo de espera continua a ser um problema crítico no setor público** – Embora tenha havido uma redução no número de reclamações nos hospitais públicos, a questão dos **longos tempos de espera** continua a ser um dos fatores de maior frustração entre os pacientes.
- Baixa taxa de satisfação após resolução de reclamações** – Em ambos os setores, a avaliação média das instituições após a resolução das reclamações continua **abaixo dos 4 pontos em 10**, sugerindo que as respostas dadas aos consumidores **não estão a atender às suas expectativas**.
- Tendência de aumento de reclamações nos hospitais privados no final do ano** – O pico de 23% no **quarto trimestre de 2024** pode estar relacionado com o aumento sazonal da procura ou com dificuldades na gestão da capacidade hospitalar.
- Lisboa e Porto lideram em reclamações** – O maior volume de queixas vem destas regiões, refletindo uma maior concentração de utilizadores, maior procura pelos serviços hospitalares e, possivelmente, maior exposição a falhas nos atendimentos.
- Faixa etária entre 35 e 54 anos lidera as queixas** – Os dados mostram que esta faixa etária é a que mais reclama, possivelmente por ser **a que mais utiliza serviços hospitalares, tanto para si quanto para familiares dependentes**.

Ficha técnica

Fonte de dados: Reclamações registadas no Portal da Queixa nos anos de 2023 e 2024.

Número total de reclamações consideradas: 3.852.

Número total de utilizadores considerados: 3.852.

Número total de marcas consideradas: 92.

Período de análise: 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2024.

Data de elaboração do relatório: 29 de janeiro de 2025.

Margem de erro em arredondamentos: 0.1%.

Margem de erro na aferição dos motivos das reclamações através de inteligência artificial: 2%.

Metodologia: Análise quantitativa e qualitativa das reclamações submetidas ao Portal da Queixa.