

# A voz dos utilizadores dos Centros de Saúde



**EUROPEP 2003/2004**

**Portugal**

n= 11.166

Maio de 2005









**CEISUC**  
Centro de Estudos e Investigação em Saúde  
da Universidade de Coimbra

**iQS** Instituto da Qualidade em Saúde



# A VOZ DOS UTILIZADORES DOS CENTROS DE SAÚDE

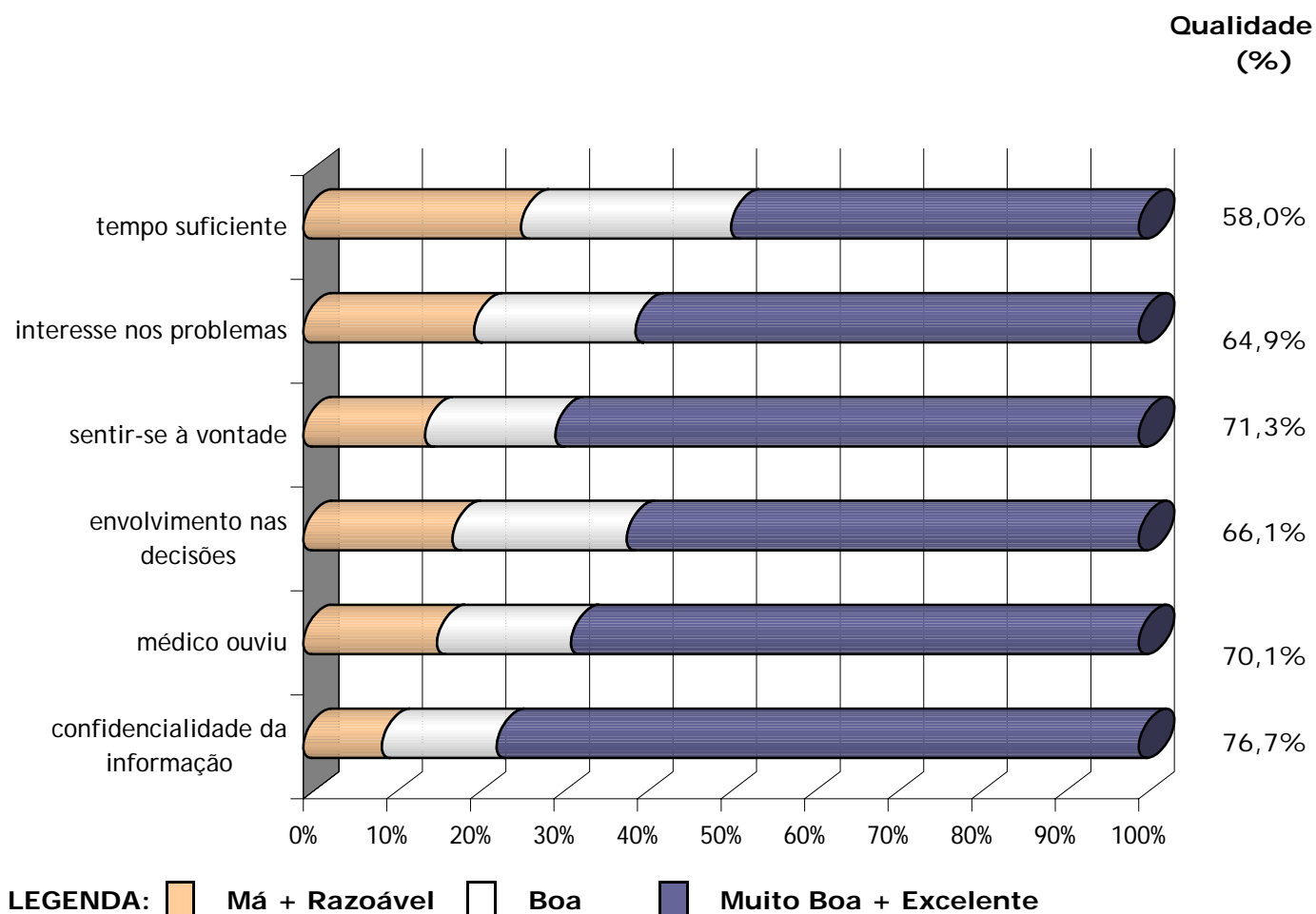
A	INDICADORES-CHAVE EUROPEP 	A1 - RELAÇÃO E COMUNICAÇÃO 	2
		A2 - CUIDADOS MÉDICOS 	3
		A3 - INFORMAÇÃO E APOIO 	4
		A4 - CONTINUIDADE E COOPERAÇÃO 	5
		A5 - ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS 	6
B	INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO	B1 - CONSULTA, MARCAÇÃO E ACESSIBILIDADE	7
		B2 - PROFISSIONAIS	11
		B3 - CONDIÇÕES DO CENTRO E SERVIÇOS	14
C	OS UTILIZADORES	C1 - DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS	17
		C2 - DADOS DE SAÚDE	18
		C3 - ATITUDES APÓS A EXPERIÊNCIA	19
		C4 - PREENCHIMENTO	19

A - INDICADORES-CHAVE EUROPEP

/// A1 - Relação e comunicação

Opinião sobre o Médico de Família e o seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses

	Má		Excelente		
sentir que tinha tempo suficiente durante as consultas	14,4%	11,7%	25,2%	25,3%	23,5%
interesse nos seus problemas de saúde	10,6%	9,8%	19,3%	29,9%	30,3%
facilidade com que se sentiu à vontade com o médico	7,5%	7,0%	15,6%	32,4%	37,5%
forma como foi envolvido/a nas decisões sobre cuidados	8,3%	9,5%	20,9%	31,9%	29,4%
forma como o médico o/a ouviu	7,9%	8,1%	16,0%	31,8%	36,2%
confidencialidade da informação sobre o seu processo	4,5%	4,9%	13,7%	33,0%	43,8%

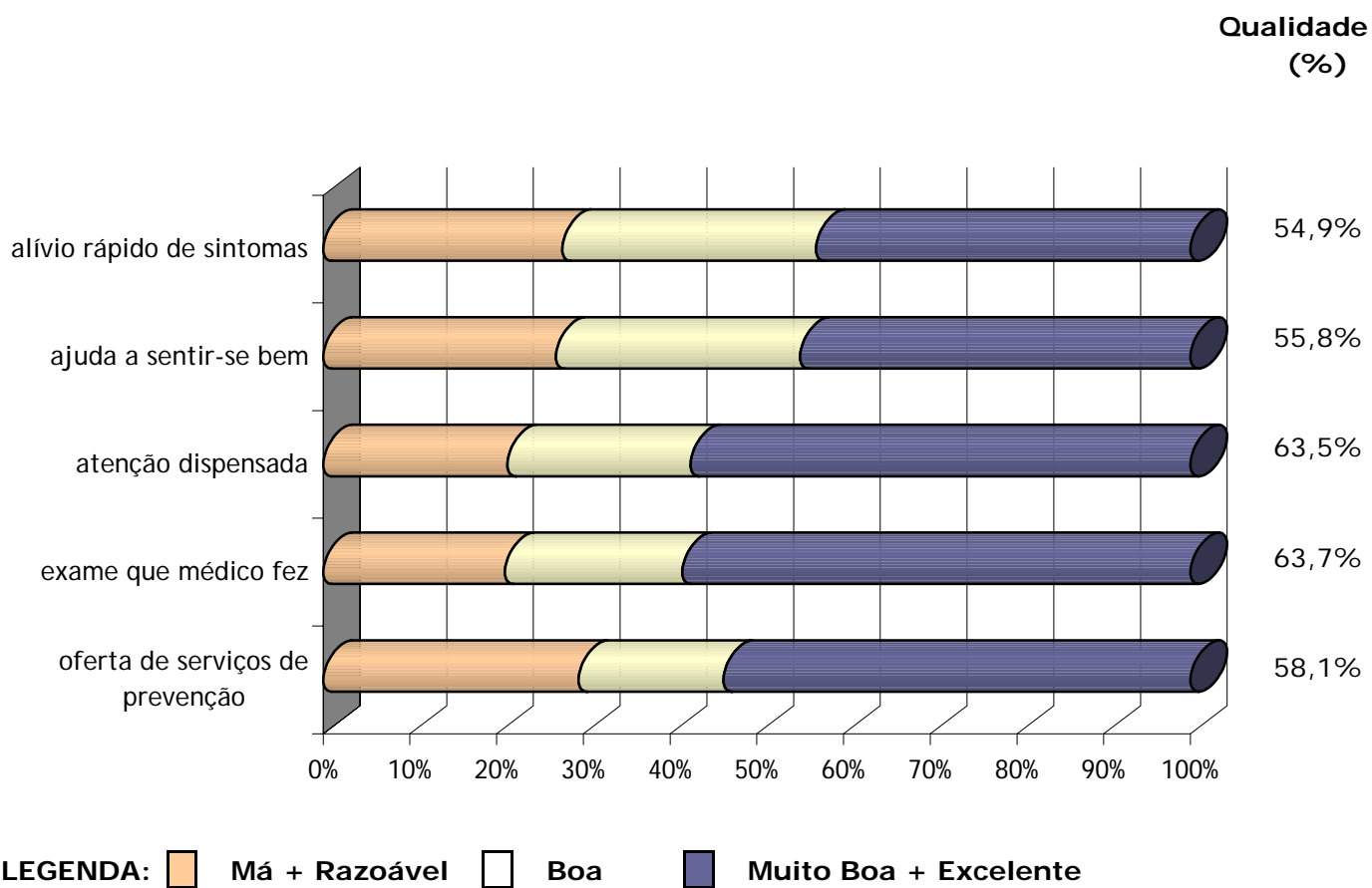


A - INDICADORES-CHAVE EUROPEP

/// A2 - Cuidados médicos

Opinião sobre o Médico de Família e o seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses

	Má		Excelente		
alívio rápido dos seus sintomas	13,8%	13,8%	29,3%	25,2%	17,9%
ajuda a sentir-se bem para as suas tarefas diárias	12,5%	14,3%	28,1%	27,5%	17,5%
atenção dispensada	10,7%	10,5%	21,1%	29,2%	28,5%
exame que o médico lhe fez	10,7%	10,3%	20,5%	30,8%	27,8%
oferta de serviços de prevenção de doenças	19,2%	10,3%	16,7%	26,7%	27,2%

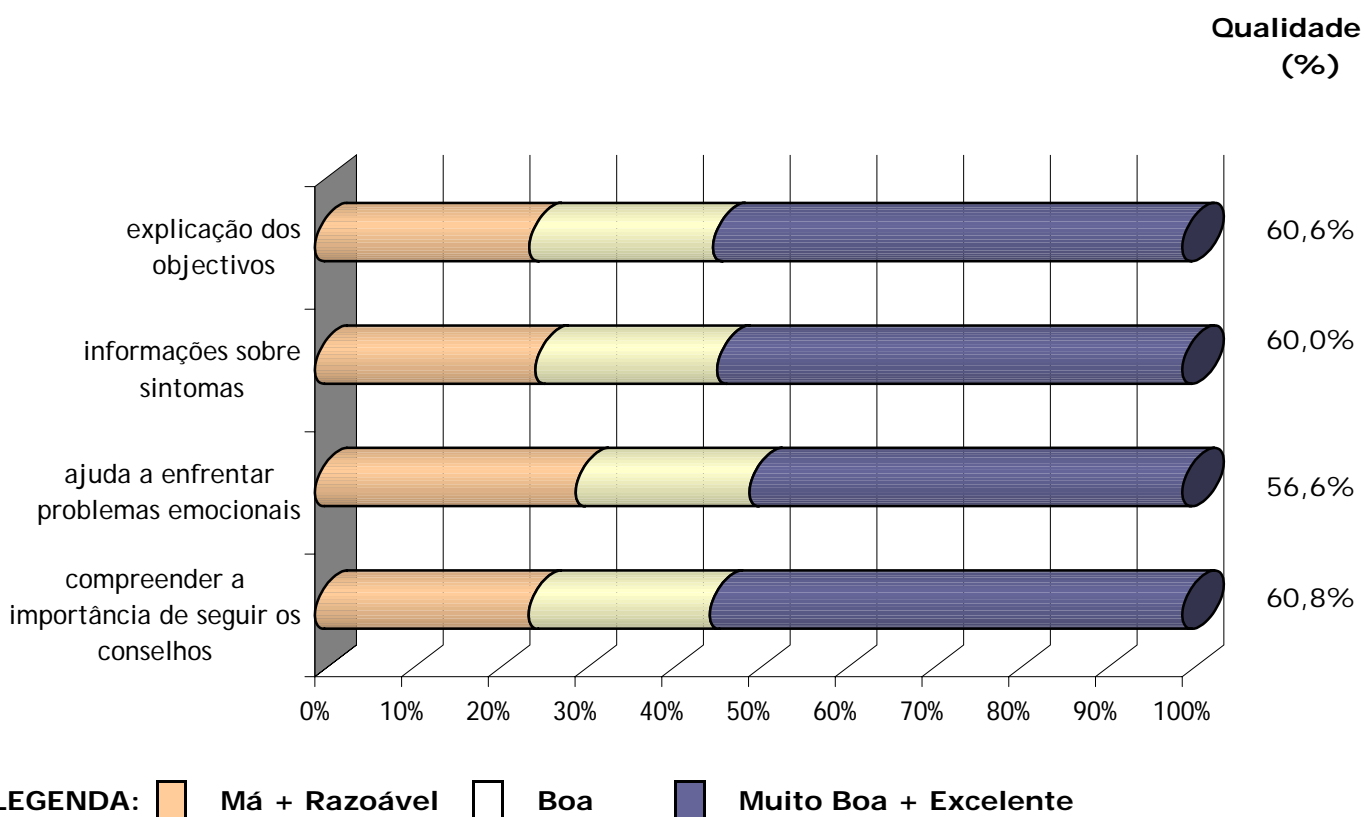


A - INDICADORES-CHAVE EUROPEP

/// A3 - Informação e apoio

Opinião sobre o Médico de Família e o seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses

	Má		Excelente		
explicação detalhada dos objectivos dos exames	12,9%	11,9%	21,2%	28,3%	25,8%
informações sobre os sintomas e a sua doença	12,9%	12,5%	20,9%	28,8%	24,8%
ajuda a enfrentar problemas emocionais	16,5%	13,6%	20,0%	26,5%	23,3%
compreender a importância de seguir os seus conselhos	12,2%	12,4%	20,9%	28,6%	25,8%

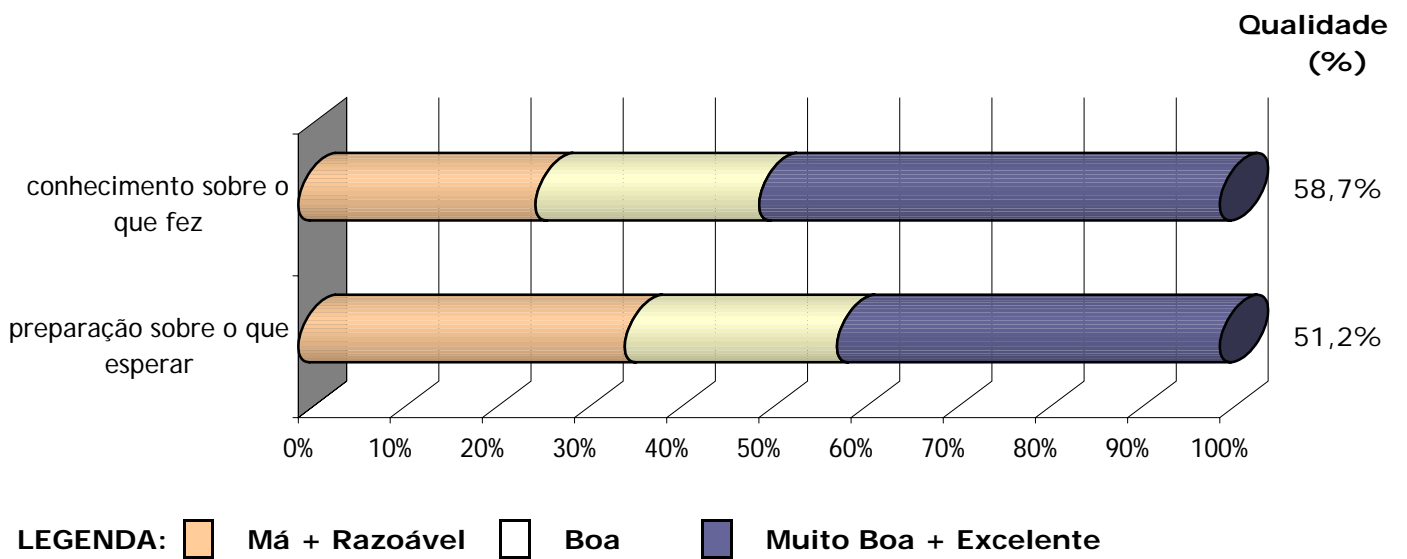


A - INDICADORES-CHAVE EUROPEP

/// A4 - Continuidade e cooperação

Opinião sobre o Médico de Família e o seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses

	Má			Excelente	
conhecimento sobre o que fez e disse	12,4%	13,4%	24,3%	27,2%	22,8%
o que esperar dos cuidados hospitalares	19,8%	15,7%	23,0%	23,0%	18,5%

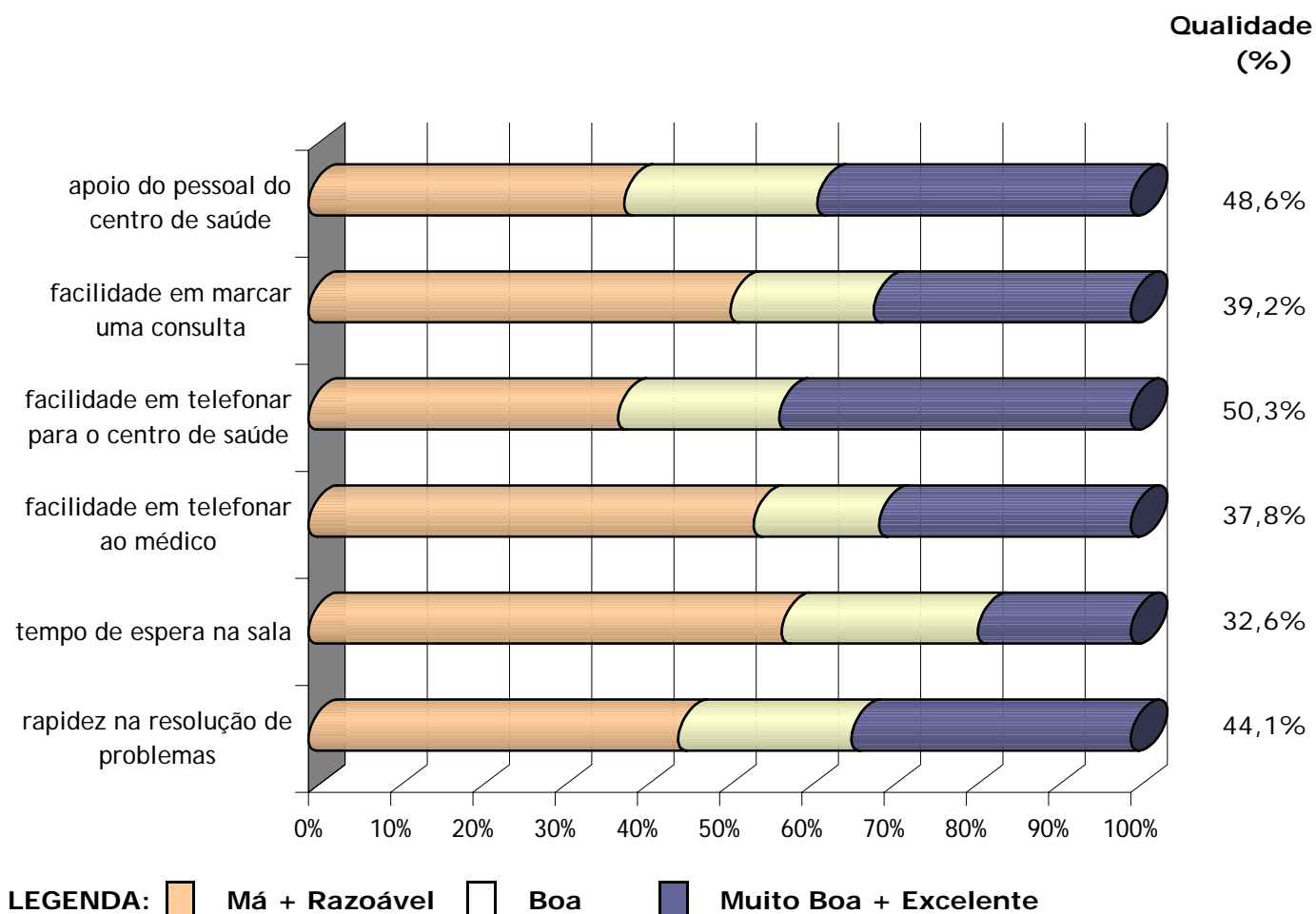


A - INDICADORES-CHAVE EUROPEP

/// A5 - Organização dos serviços

Opinião sobre o Médico de Família e o seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses

	Má			Excelente	
apoio do pessoal deste Centro de Saúde	21,7%	16,7%	23,5%	21,6%	16,5%
marcar uma consulta que sirva	36,6%	14,7%	17,4%	17,8%	13,4%
facilidade em falar pelo telefone para o Centro	22,5%	15,1%	19,6%	23,9%	18,8%
facilidade em falar pelo telefone com o médico	39,6%	14,5%	15,2%	16,3%	14,3%
tempo que esperou na sala de espera	36,7%	20,9%	23,9%	12,5%	6,1%
rapidez com que os problemas urgentes foram resolvidos	27,5%	17,5%	21,1%	19,1%	14,9%



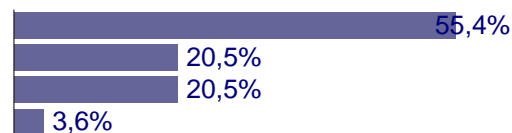
**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

/// **B1 - Consulta, marcação e acessibilidade**

**CONSULTA E MARCAÇÃO**

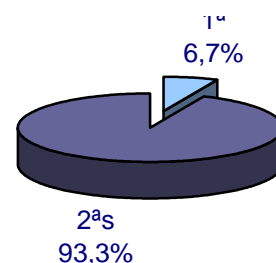
**Principal motivo da consulta**

Adoentado/a há vários dias, sem sentir melhoras	3.171
Adoentado/a há vários dias, tendo vindo a piorar	1.174
Doença repentina	1.173
Acidente	209
	5.727



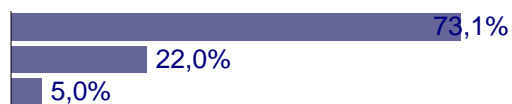
**Experiência anterior**

Primeira consulta	686
Consulta subsequente	9.562
	10.248



**Iniciativa da consulta**

Fui ao centro de saúde por iniciativa própria	7.740
Consulta previamente combinada com o médico	2.329
Consulta combinada com outro elemento	526
	10.595



**Marcação antecipada da consulta**

Consulta não marcada com antecedência	3.006
Consulta marcada apenas com data marcada	3.213
Consulta marcada com data e hora	4.132
	10.351



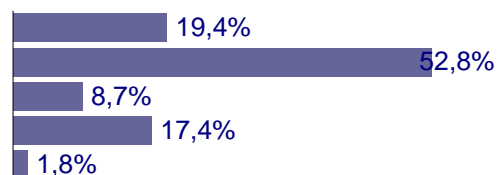
**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

/// **B1 - Consulta, marcação e acessibilidade (Cont.)**

**CONSULTA E MARCAÇÃO (CONT.)**

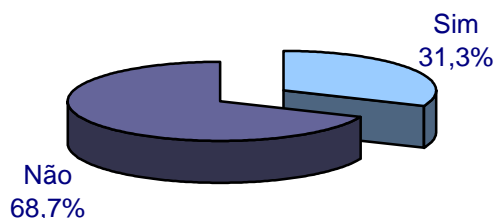
**Forma de marcação da consulta**

A consulta foi marcada pelo telefone	1.398
Deslocação ao centro de saúde para marcar	3.807
Pedido a alguém para ir marcar	627
Consulta marcada desde a consulta anterior	1.256
Convocado/a pelo centro de saúde ou pelo médico	129
	<b>7.217</b>



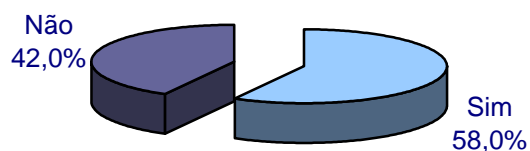
**Informação sobre alterar a data ou a hora**

Sim	2.125
Não	4.663
	<b>6.788</b>



**Consulta marcada para hora que deu jeito**

Sim	4.014
Não	2.908
	<b>6.922</b>



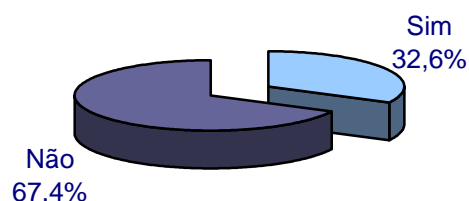
**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

⚡ **B1 - Consulta, marcação e acessibilidade (Cont.)**

**TEMPOS E ESPERA**

**Consulta no mesmo dia da marcação**

Sim	2.989
Não	6.180
	9.169



**Tempo de espera entre o dia da consulta e o da marcação**

<b>Porque só então tinha vez</b>	Média	27,3	dias
<b>Porque convinha ao utilizador</b>	Média	20,0	dias
<b>Porque foi a data combinada</b>	Média	36,6	dias

**Tempo de espera pela consulta, além da hora marcada** Média 84,2 minutos

**Ao todo, quanto tempo esteve no centro de saúde** Média 122,5 minutos

**Se pensa que esperou muito tempo, foi dada explicação**

Não teve de esperar muito tempo	3.391	33,0%
Sim, deram uma explicação	584	5,7%
Não, mas gostaria que a tivessem dado	3.020	29,4%
Não, mas compreendeu as razões	3.267	31,8%
	10.262	

**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

⚡ **B1 - Consulta, marcação e acessibilidade (Cont.)**

**ACESSO E UTILIZAÇÃO**

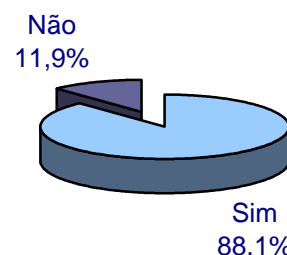
**Meio de transporte utilizado na deslocação**

Nenhum / deslocação a pé	3.854	35,8%
Automóvel próprio, de familiares ou de amigos	4.692	43,6%
Taxi ou automóvel de aluguer	559	5,2%
Outro transporte público	1.317	12,2%
Bicicleta ou motorizada	206	1,9%
Ambulância ou bombeiros	127	1,2%
	10.755	

**Quanto tempo demorou na deslocação** Média 21,05 minutos

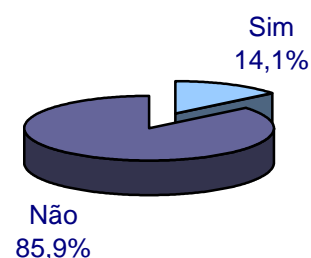
**Satisfação com a localização do centro de saúde**

Sim	9.336
Não	1.259
	10.595



**Dificuldades sentidas no acesso ao centro de saúde**

Sim	1.484
Não	9.063
	10.547



**Visitas ao médico nos últimos 12 meses** Média 4,9 visitas

**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

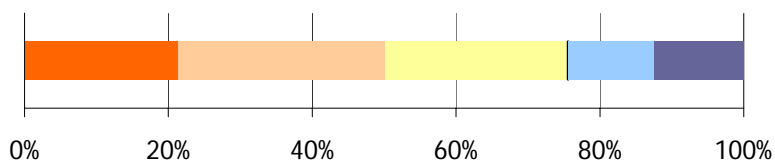
/// **B2 - Profissionais**

**PONTUALIDADE**

**Pontualidade do pessoal médico**

Má	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente
2.224	3.007	2.640	1.244	1.297
21,4%	28,9%	25,4%	11,9%	12,5%

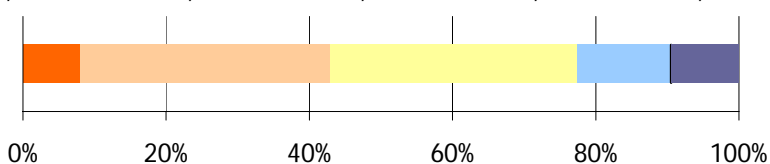
**Qualidade 41,3%**



**Pontualidade do pessoal de enfermagem**

Má	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente
763	3.336	3.302	1.249	903
8,0%	34,9%	34,6%	13,1%	9,5%

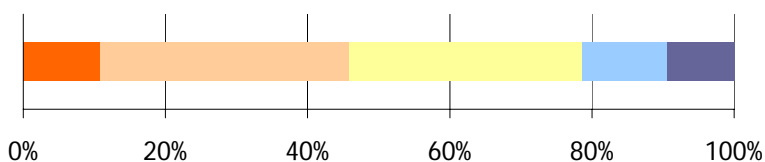
**Qualidade 45,3%**



**Pontualidade do pessoal administrativo**

Má	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente
1.020	3.328	3.109	1.125	894
10,8%	35,1%	32,8%	11,9%	9,4%

**Qualidade 43,5%**

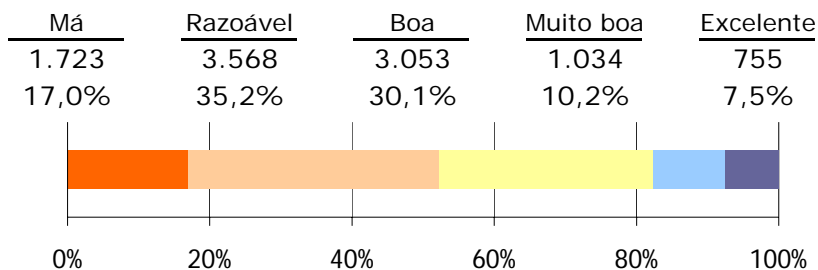


**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

/// **B2 - Profissionais**

**PONTUALIDADE (CONT.)**

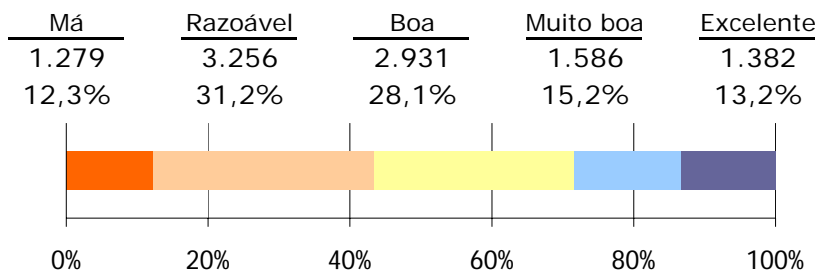
**Avaliação do horário de atendimento do médico de família**



**Qualidade 39,0%**

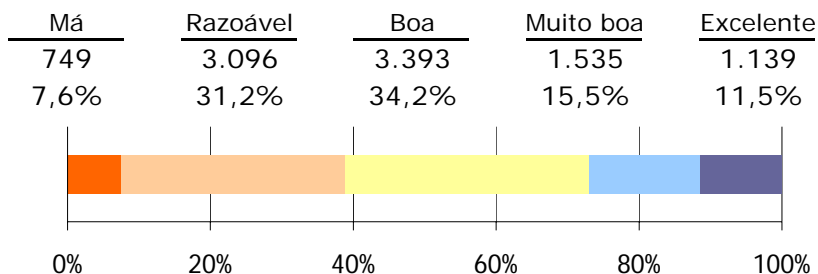
**ATENÇÃO AOS UTILIZADORES**

**Competência, cortesia e carinho do pessoal médico**



**Qualidade 46,5%**

**Competência, cortesia e carinho do pessoal de enfermagem**



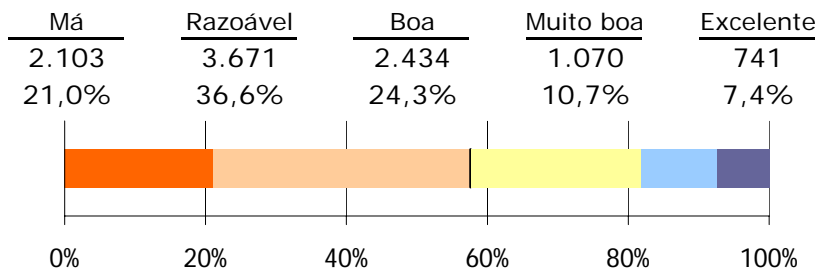
**Qualidade 48,0%**

**B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO**

/// **B2 - Profissionais**

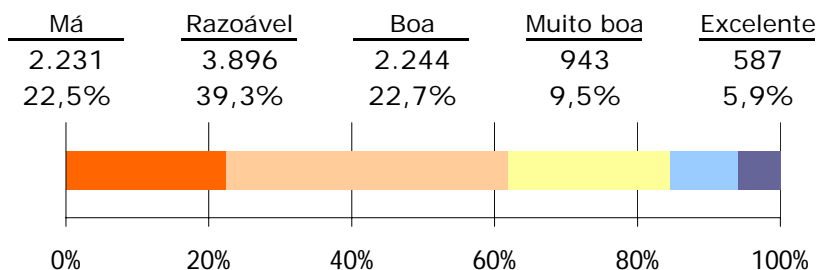
**ATENÇÃO AOS UTILIZADORES (CONT.)**

**Competência, cortesia e carinho do pessoal administrativo**



**Qualidade 36,7%**

**Preocupação do pessoal administrativo com a sua saúde**



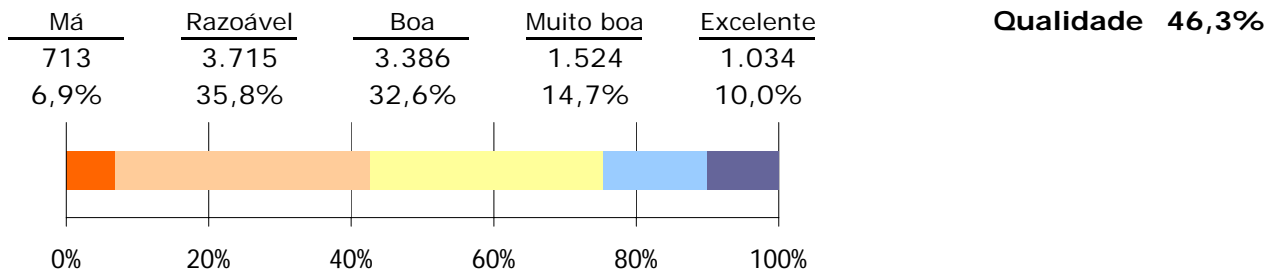
**Qualidade 34,2%**

B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO

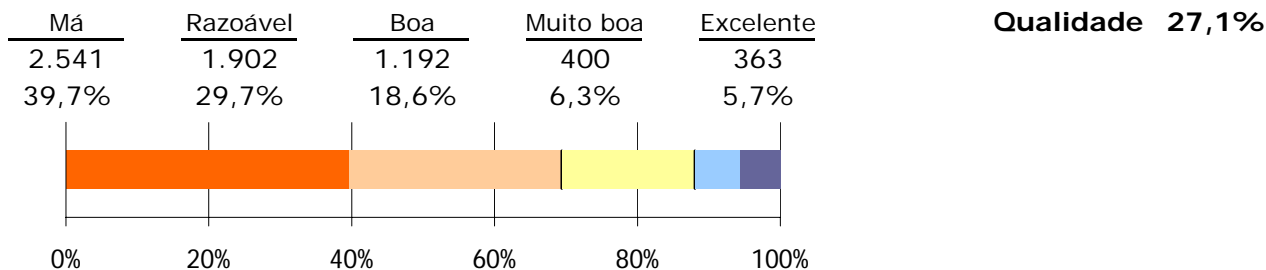
/// B3 - Condições do centro e serviços prestados

RESPOSTA

Avaliação do respeito com que foi tratado/a e a forma como a sua privacidade foi mantida



Avaliação da liberdade de escolha do profissional de saúde e possibilidade de uma segunda opinião

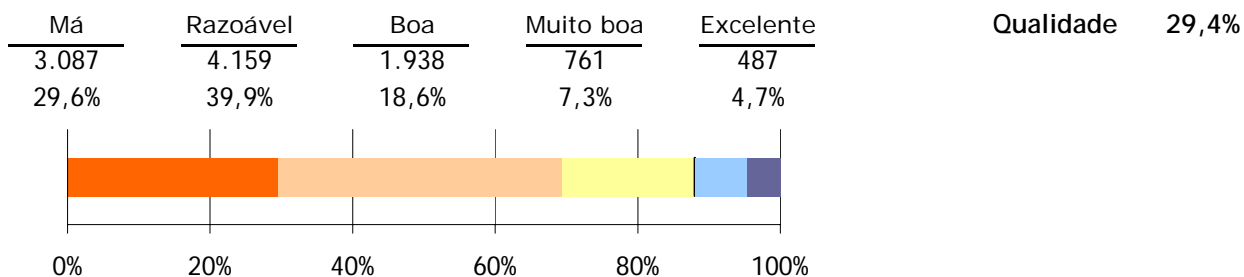


B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO

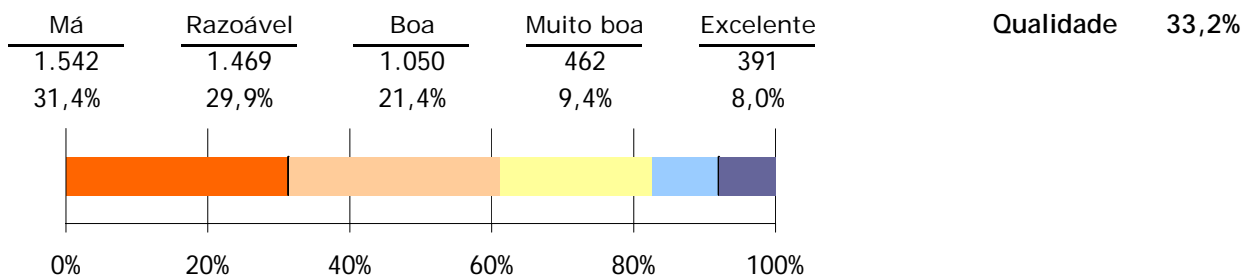
/// B3 - Condições do centro e serviços prestados

SERVIÇOS PRESTADOS

Avaliação da rapidez com que foi atendido/a



Avaliação dos serviços ao domicílio serviços pelo centro



B - INDICADORES DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE SATISFAÇÃO

/// B3 - Condições do centro e serviços prestados

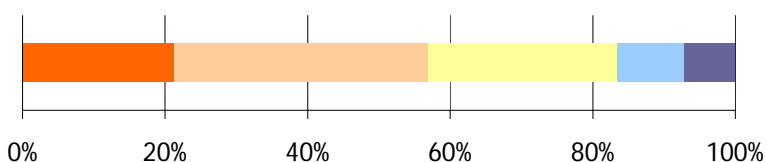
QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

Avaliação do conforto geral do centro

(comodidade, temperatura, ambiente, ruído, iluminação, instalações)

Má	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente
2.202	3.679	2.742	984	740
21,3%	35,6%	26,5%	9,5%	7,2%

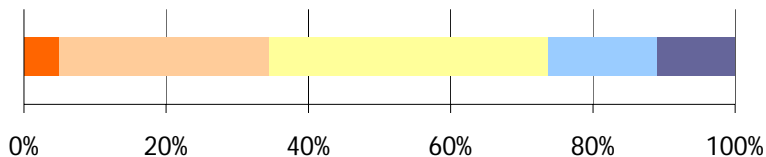
Qualidade 36,4%



Avaliação da limpeza do centro

Má	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente
533	3.136	4.192	1.632	1.165
5,0%	29,4%	39,3%	15,3%	10,9%

Qualidade 49,4%

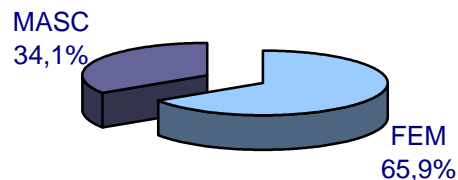


C - OS UTILIZADORES

/// C1 - Dados sócio-económicos

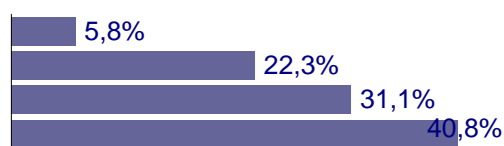
Género

Feminino	7.115
Masculino	3.675
	10.790



Idade

Menos de 25 anos	621
Dos 25 aos 44 anos	2.364
Dos 45 aod 64 anos	3.301
65 ou mais anos	4.337
	10.623



Média 56,49 anos

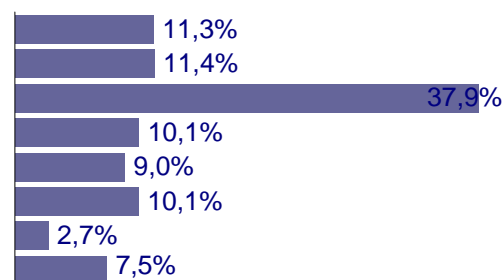
Situação familiar

Casado/a ou em união de facto	7.492
Solteiro/a	1.480
Viúvo/a	1.452
Divorciado/a ou separado/a	371
	10.795



Habilitações

Não sabe ler nen escrever	1.207
Só sabe ler e escrever	1.213
1º ciclo do Ensino Básico (1º - 4º ano)	4.043
2º ciclo do Ensino Básico (5º - 6º ano)	1.079
3º ciclo do Ensino Básico (7º - 9º ano)	957
Ensino Secundário (10º - 12º ano)	1.077
Ensino Médio	287
Ensino Superior	799
	10.662



C - OS UTILIZADORES

/// C1 - Dados sócio-económicos

Situação perante o trabalho

Trabalhador por conta própria	1.125	10,4%
Trabalhador por conta de outrem	2.753	25,4%
Pensionista	2.549	23,5%
Desempregado	1.065	9,8%
Vive de rendimentos	206	1,9%
Reformado / aposentado	2.796	25,8%
Estudante	337	3,1%
	10.831	

/// C2 - Dados de saúde

Percepção do estado de saúde em geral

Excelente / ótima	198	1,8%
Muito boa	524	4,8%
Boa	1.731	16,0%
Razoável	5.989	55,3%
Má	2.394	22,1%
	10.836	

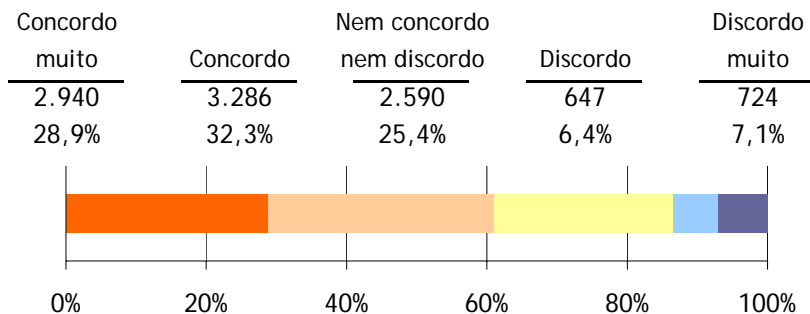
Prevalência de doenças crónicas

Diabetes	1.662	14,9%
Asma ou outras doenças respiratórias	1.525	13,7%
Doenças do coração	2.469	22,1%
AVC - acidente vascular cerebral	503	4,5%
Hipertensão arterial	3.795	34,0%
Problemas digestivos crónicos	2.084	18,7%
Doenças osteo-articulares crónicas	5.226	46,8%
Enxaquecas ou outras dores de cabeça	2.626	23,5%
Doença psiquiátrica (ex: depressão)	1.819	16,3%
Doença maligna (ex: cancro)	443	4,0%

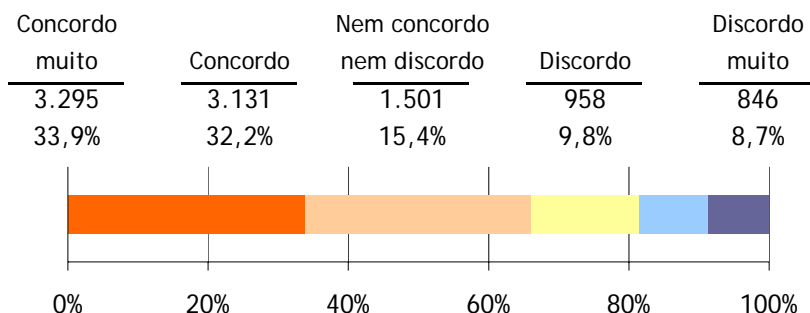
C - OS UTILIZADORES

/// C3 - Atitudes após a experiência

Recomendo fortemente este médico de família aos meus amigos



Não vejo qualquer razão para mudar para outro médico de família



/// C4 - Preenchimento

Quem preencheu o questionário

O/A doente	6.539
O/A doente com o auxílio de familiar ou amigo/a	4.097
	10.636

