

os trabalhos a associação positiva entre a satisfação dos utentes com os seus prestadores de CSP e a constância desses profissionais. O estudo publicado na edição de Setembro/Outubro do *Journal of the American Board of Family Practice* começa no entanto por fazer notar na sua fundamentação que a quase totalidade desses dados provém de contextos nos quais os pacientes podem frequentemente mudar de prestador habitual por sua própria iniciativa, o que facilitará que a insatisfação conduza à mudança. Fará sentido perguntar qual é a variável dependente: será a continuidade que gera satisfação, ou antes a satisfação que gera continuidade?

Os autores pretenderam definir os determinantes da satisfação dos utentes num contexto de prestação de cuidados onde as mudanças de prestador não são a regra, com algumas semelhanças com o sistema português de listas de inscritos. Aplicaram para esse fim um questionário auto-administrado a um conjunto de 196 utilizadores de uma unidade onde aqueles tinham uma margem muito restrita de escolha do prestador.

A regressão logística efectuada permitiu, apesar da dimensão relativamente pequena da amostra estudada, definir vários padrões de respondentes no que dizia respeito aos condicionantes da satisfação com os cuidados recebidos: os mais idosos e os mais assíduos utilizadores valorizavam de modo muito significativo a continuidade e a satisfação individual com o médico, enquanto os utentes mais jovens e esporádicos apreciavam sobretudo a facilidade em obter consulta rapidamente e num horário conveniente, independentemente de quem fosse o prestador. Uma pequena proporção deste último grupo mostrou mesmo uma

associação positiva entre a possibilidade de aceder a um prestador diferente do habitual e a satisfação global com a unidade.

Parece assim poderem definir-se tipos diferentes de utentes com expectativas diversas em relação ao perfil de prestação de cuidados que consideram satisfatório. Os autores concluem sugerindo que os prestadores de CSP direccionem os seus esforços preferenciais de continuidade, cuja capacidade não é ilimitada, para as sub-populações que mais parecem necessitar deles, quer em termos de necessidades reais, quer de necessidades sentidas: os idosos, utilizadores frequentes e pacientes com doenças crónicas que carecem de *follow-up* regular.

Ana Mateus
USF Oceanos- CS Matosinhos

CONTINUIDADE DE CUIDADOS EM MGF E SATISFAÇÃO DOS UTENTES: SEMPRE DIRECTAMENTE PROPORCIONAIS?

Morgan ED, Pasquarella M, Holman JR. Continuity of care and patient satisfaction in a family practice clinic. *J Am Board Fam Pract* 2004; 17:341-6.

Parece estar demonstrada em diver-