



Monitorização da satisfação dos utentes do Centro de Saúde São João (2007 e comparação com 2002 a 2006)

Hespanhol A,* Vieira A,** Pereira AC***

RESUMO

Objectivos: Conhecer a satisfação global dos utentes do Centro de Saúde (CS) São João, bem como a sua satisfação com diferentes aspectos do CS.

Métodos: Questionário de auto-resposta distribuído a todos os utentes que recorreram ao CS São João durante uma semana de selecção aleatória (18 - 22 de Junho de 2007).

Resultados: O questionário foi respondido por 78 % utentes (n=359). Todas as variáveis de satisfação dos utentes com o CS e com os seus diferentes aspectos apresentam valores elevados de medianas, de percentis 90 e de percentis 10, com excepção dos seguintes aspectos: 10 por cento dos inquiridos encontra-se muito insatisfeito com 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta', 'Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)' e 'É fácil deslocar-me até este CS'.

Conclusões: Os utentes do CS São João apresentam níveis elevados de satisfação com os cuidados de saúde prestados, com excepção dos tempos de espera. Este problema de qualidade deve ser seleccionado para desencadear vários Ciclos para Assegurar Qualidade, integrados num Programa para Estabelecer um Sistema para Assegurar Qualidade no CS São João.

Palavras-Chave: Cuidados de Saúde Primários; Satisfação dos Utesntes.

INTRODUÇÃO

A satisfação é uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser verbalizado e medido através duma opinião. Enquanto atitude, a satisfação compreende aspectos afectivos, cognitivos, avaliativos e comportamentais.^{1,2}

Podemos dizer que o utente está insatisfeito quando a sua experiência com o serviço está abaixo das suas expectativas e suposições, ou seja, que a insatisfação dos utentes é o grau em que o serviço fica aquém das suas expectativas. Por outro lado, o utente está satisfeito quando a sua experiência com o serviço supera as suas

expectativas e suposições, ou seja, que a satisfação dos utentes é o grau em que o serviço preenche as suas expectativas.³

A Qualidade Total em Saúde implica compatibilizar e equilibrar as exigências, por vezes antagónicas ou conflituosas, entre as três diferentes dimensões da Qualidade: Qualidade para o Cliente, Qualidade Profissional e Qualidade de Gestão.^{1,3-6}

As tendências recentes vão no sentido de considerar a satisfação dos utentes como uma área de investigação importante na avaliação da Qualidade de cuidados prestados pelos sistemas de saúde e uma medida de resultados de cuidados de saúde (*Qualidade para o Cliente*).⁶⁻²¹

Em 6 de Julho de 1999 foi inaugurado o Centro de Saúde (CS) São João, ligado funcional e organizacionalmente ao Departamento de Clínica Geral da Faculdade de Medicina do Porto e englobado na rede de CS da

*Professor Associado com Agregação Convidado do Departamento de Clínica Geral da Faculdade de Medicina do Porto e Director do Centro de Saúde São João (Porto), onde também exerce as funções de Médico de Família

**Assistente de Investigação do Serviço de Bioestatística e Informática Médica da Faculdade de Medicina do Porto

***Professor Catedrático e Director do Serviço de Bioestatística e Informática Médica da Faculdade de Medicina do Porto



Administração Regional de Saúde do Norte.²²⁻²⁵ Desde 2002 temos vindo a elaborar anualmente inquéritos de satisfação aos utentes do CS São João. Nesse sentido, decidimos realizar uma investigação para conhecer a sua satisfação global, bem como a sua satisfação com os diferentes aspectos do CS.

MÉTODOS

Um questionário de auto-resposta foi especificamente desenvolvido, tendo por base outros trabalhos já existentes nesta área,^{7,10,11} e validado em estudo piloto pré-

vio conduzido no CS Espinho, de que resultou uma publicação,²⁶ e de outro estudo piloto prévio conduzido no CS São João.²³

Foram considerados dois grupos de questões:

- dados pessoais com vista à caracterização da amostra e à determinação da sua influência nas outras variáveis, como por exemplo o sexo, a idade, a formação escolar, a situação profissional e a frequência de utilização do CS;
- questões em que era pedida a opinião dos utentes sobre o CS, através de uma escala visual de 0 a 100, en-

QUADRO I. Comparação do sexo, idade, formação escolar, situação profissional e frequência de utilização do CS dos inquiridos nos anos de 2002 a 2007.

	Total (n=2.776)		Ano de realização do inquérito												p
			2002 (n=445)		2003 (n=585)		2004 (n=576)		2005 (n=466)		2006 (n=345)		2007 (n=359)		
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
Sexo															0,756*
Masculino	846	(31)	137	(31)	170	(30)	165	(30)	148	(32)	107	(31)	119	(34)	
Feminino	1.866	(69)	298	(69)	399	(70)	393	(70)	310	(68)	234	(69)	232	(66)	
Formação escolar (que frequentou)															-
Nunca frequentou a escola	10	(0)	0	(0)	6	(1)	1	(0)	0	(0)	3	(1)	0	(0)	
Primária	802	(31)	143	(36)	177	(33)	173	(33)	113	(25)	106	(33)	90	(27)	
Secundária	1.100	(43)	157	(39)	219	(41)	226	(43)	200	(45)	142	(44)	156	(47)	
Superior	644	(25)	102	(25)	135	(25)	120	(23)	131	(30)	71	(22)	85	(26)	
Idade															0,102*
18 aos 49 anos	1.362	(51)	225	(52)	260	(46)	284	(51)	241	(53)	160	(48)	192	(55)	
≥ 50 anos	1.333	(49)	210	(48)	304	(54)	272	(49)	214	(47)	174	(52)	159	(45)	
Nos últimos 6 meses, quantas vezes recorreu a este Centro de Saúde?															0,378*
0 a 2 vezes	1.209	(46)	175	(42)	249	(45)	250	(47)	218	(49)	156	(49)	161	(47)	
3 a 6 vezes	1.172	(45)	194	(47)	259	(47)	232	(43)	195	(44)	135	(43)	157	(46)	
Mais de 6 vezes	228	(9)	46	(11)	48	(9)	52	(10)	29	(7)	26	(8)	27	(8)	
Situação perante o emprego															0,522*
Dona de casa	169	(6)	31	(7)	34	(6)	33	(6)	27	(6)	24	(7)	20	(6)	
Estudante	88	(3)	23	(5)	21	(4)	17	(3)	12	(3)	6	(2)	9	(3)	
Empregado(a)/ activo(a)	1.155	(44)	184	(43)	240	(42)	227	(42)	207	(47)	134	(42)	163	(47)	
Desempregado(a)	401	(15)	59	(14)	79	(14)	96	(18)	67	(15)	49	(15)	51	(15)	
Reformado(a)	839	(32)	130	(30)	192	(34)	171	(31)	131	(30)	109	(34)	106	(30)	

* Teste Qui-quadrado



QUADRO II. Comparação da satisfação dos utentes com o Centro Saúde (respostas dadas através de escala visual de 0 a 100, entre a Discordância Total e a Concordância Total com uma série de afirmações) entre o ano de 2002 e o ano de 2007.

	Ano de realização do inquérito												
	Total (n=2.776)	2002 (n=445)		2003 (n=585)		2004 (n=576)		2005 (n=466)		2006 (n=345)		2007 (n=359)	
		Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)	Mdna* (P10; P90)
Em geral,													
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88 (77;100)	89 (74;100)	88 (76;97)	90 (80;100)	87 (75;100)	88 (76;100)	87 (76;99)	88 (76;100)	87 (75;100)	88 (76;100)	88 (76;100)	88 (76;100)	<0.001
Estou satisfeito(a) com este Centro de Saúde	88 (76;100)	89 (73;100)	88 (75;97)	90 (78;100)	87 (76;99)	88 (76;100)	87 (76;99)	87 (76;99)	87 (76;99)	87 (75;100)	88 (77;100)	88 (77;100)	<0.001
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	88 (74;100)	88 (47;100)	88 (74;98)	90 (75;100)	87 (72;100)	88 (74;100)	87 (72;100)	88 (74;100)	87 (72;100)	88 (74;100)	89 (77;100)	89 (77;100)	0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	87 (74;100)	88 (67;100)	87 (56;96)	90 (75;100)	86 (78;98)	87 (74;100)	86 (78;98)	87 (78;98)	86 (78;98)	87 (74;100)	88 (74;100)	88 (71;100)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	87 (78;100)	87 (77;100)	86 (75;95)	89 (80;100)	85 (77;99)	85 (76;100)	85 (77;99)	85 (76;100)	85 (77;99)	85 (76;100)	87 (78;100)	87 (78;100)	<0.001
Sinto-me bem nestas instalações	86 (77;100)	87 (70;100)	86 (75;96)	88 (80;100)	86 (77;98)	85 (75;98)	86 (77;98)	85 (77;98)	86 (77;98)	85 (77;100)	85 (75;98)	85 (75;98)	<0.001
Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85 (15;98)	86 (15;99)	85 (13;94)	85 (20;100)	85 (14;95)	85 (20;100)	85 (14;95)	85 (14;95)	85 (14;95)	85 (15;100)	85 (45;97)	85 (45;97)	<0.001
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	85 (35;99)	85 (24;100)	85 (23;95)	85 (46;100)	85 (44;97)	85 (46;100)	85 (44;97)	85 (44;97)	85 (44;97)	85 (39;100)	85 (43;96)	85 (43;96)	<0.001
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84 (13;99)	85 (15;99)	83 (13;92)	85 (12;100)	85 (13;93)	85 (12;100)	85 (13;93)	85 (13;93)	85 (13;93)	84 (13;100)	84 (13;96)	84 (13;96)	<0.001

*Mdna= Mediana; P10= Percentil 10; P90= Percentil 90; C.S.= Centro de Saúde

**Teste Kruskal Wallis

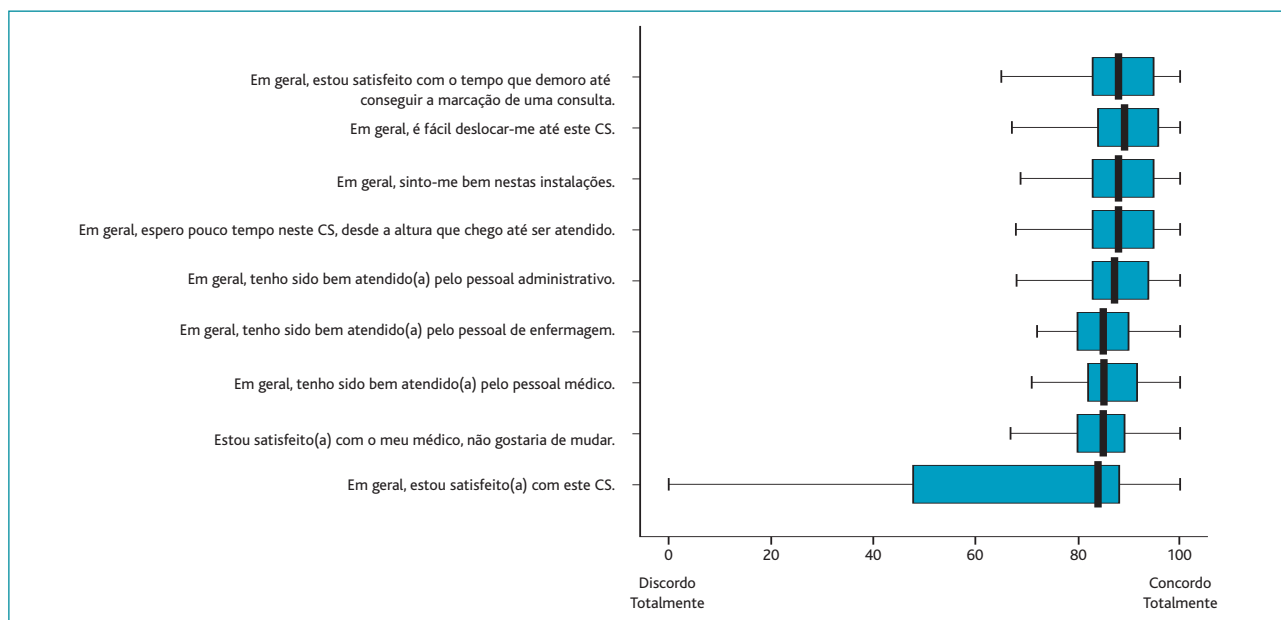


Figura. Satisfação dos doentes no ano de 2007

tre a Discordância Total e a Concordância Total com uma série de afirmações referentes a aspectos de acessibilidade, como por exemplo a deslocação até ao CS, a marcação e a espera pela consulta, a aspectos de estrutura física do CS, a aspectos de relações humanas e à satisfação global.

Definimos como população em estudo o conjunto de utentes, com idade igual ou superior a 18 anos, inscritos no CS São João até 18 de Junho em 2007 e que eram utilizadores activos.

Aplicamos o questionário estruturado, auto-preenchido, de entrega pessoal, de resposta anónima a todos os utentes, com idade igual ou superior a 18 anos, que recorreram ao CS São João durante uma semana de selecção aleatória, ou seja de 18 a 22 de Junho 2007.

O questionário podia ser entregue pelos administrativos na recepção ou pelos enfermeiros nas salas de tratamento. À saída os utentes deveriam colocar o questionário já preenchido numa caixa selada, tipo urna, situada na recepção administrativa, como se de um boletim de voto se tratasse.

Na análise estatística realizámos tabelas de frequência para todas as variáveis. Para avaliar a significância estatística das diferenças entre grupos aplicámos os testes de Qui-Quadrado, de Kruskal-Wallis e de Mann-

-Whitney de acordo com as características das variáveis em análises e a sua distribuição.

A análise estatística foi realizada com o auxílio do SPSS[®] e considerámos estatisticamente significativas as diferenças em que $p < 0,05$.

RESULTADOS

Caracterização da amostra

Até à data da aplicação do questionário estavam inscritos e eram utilizadores activos no CS São João 16.723 utentes. Durante a semana de 18 a 22 de Junho de 2007 recorreram ao CS 458 utentes. Destes 458 utentes, 78% ($n=359$) responderam ao questionário. Dos respondentes, 55% com idades entre os 18-49 anos e 45% com idade ≥ 50 anos; 34% do sexo masculino e 66% do feminino; 27% frequentaram o ensino básico, 47% o secundário e 26% o superior; 47% eram empregados, 30% reformados, 15% desempregados, 6% donas de casa e 3% estudantes (Quadro 1).

Em 2007, quanto à frequência (assiduidade) com que os respondentes recorreram ao CS nos últimos 6 meses, sob a forma de variável categórica: 47% tinham recorrido 0 a 2 vezes; 46% 3 a 6 vezes e 8% mais de 6 vezes (Quadro 1).

Não foram encontradas diferenças estatisticamente



QUADRO III. Relação entre a satisfação dos utentes com o C.S. (respostas dadas através da escala visual de 0 a 100, entre a Discordância total e a Concordância. Total com uma série de afirmações) o sexo e a idade no ano de 2007 (N=359)

	Sexo				p*	Idade				p*
	Masculino (n=119)		Feminino (n=232)			18 aos 49 anos (n=192)		≥ 50 anos (n=159)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)		Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
Em geral:										
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84	(14; 94)	83	(13; 98)	0,781	82	(12; 90)	85	(15; 100)	<0,001
É fácil deslocar-me até este C.S.	85	(61; 97)	84	(24; 96)	0,109	84	(47; 92)	85	(17; 99)	0,084
Sinto-me bem nestas instalações	86	(79; 98)	85	(72; 99)	0,574	84	(69; 93)	89	(78; 100)	<0,001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	86	(53; 98)	85	(23; 96)	0,125	85	(16; 94)	87	(51; 100)	0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	87	(81; 99)	86	(76; 100)	0,368	86	(78; 98)	90	(78; 100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	88	(78; 98)	88	(60; 100)	0,865	87	(58; 96)	92	(79; 100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88	(78; 99)	88	(75; 100)	0,734	87	(78; 98)	92	(64; 100)	0,011
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	89	(78; 99)	88	(77; 100)	0,953	87	(78; 98)	92	(73; 100)	0,022
Estou satisfeito(a) com este C.S.	88	(79; 99)	88	(75; 100)	0,673	86	(75; 97)	92	(77; 100)	<0,001

* Mdna = Mediana; P10=Percentil10; P90=Percentil90;** Teste Mann-Whitney; C.S.= Centro de Saúde

significativas em relação às variáveis pessoais entre os respondentes aos inquéritos de satisfação dos utentes dos anos 2002 a 2007 (Quadro 1).

Satisfação dos utentes

Em 2007, de uma forma geral, os utentes estão satisfeitos com o CS, *mediana de 88*, o que, de acordo com a própria definição de mediana, indica que metade dos utentes classifica acima de 88 o seu grau de concordância com a afirmação: «Em geral estou satisfeito com este C.S.» (Quadro 2) (Figura).

Em 2007, apontam grau de concordância semelhante com (medianas): satisfação com o tempo que demoram até conseguir uma consulta (84) e com o tempo que esperam no CS, desde a altura que chegam, até serem atendidos (85); facilidade de deslocação até ao CS (85); serviços prestados pelo CS (recursos humanos) - médicos (88), enfermeiros (88) e administrativos (87); insta-

lações (85) (Quadro 2) (Figura)..

Em 2007, metade dos utentes classifica acima de 89 (*mediana 89*) o seu grau de concordância com «Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar» (Quadro 2) (Figura).

Em 2007, todas as variáveis de satisfação dos utentes com o CS e com os seus diferentes aspectos apresentam não só valores elevados de medianas mas também de percentis 90: 10% dos utentes classifica acima de 96 o seu grau de concordância com «Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta» e com «É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde», acima de 97 o seu grau de concordância com «Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)», acima de 98 o seu grau de concordância com «Sinto-me bem nestas instalações» e em 100 o seu grau de concordância com as restantes variáveis (Quadro 2).

QUADRO IV. Relação entre a satisfação dos utentes com o C.S. (respostas dadas através da escala visual de 0 a 100, entre a Discordância total e a Concordância Total com uma série de afirmações) e a situação perante o emprego no ano de 2007 (N=359).

	Situação perante o emprego										p*
	Empregado(a) (n=163)		Reformado(a) (n=106)		Desempregado(a) (n=51)		Dona de casa (n=20)		Estudante (n=9)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
Em geral:											
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	83	(12; 90)	86	(23; 100)	82	(13; 98)	82	(14; 100)	15	(10; 93)	<0,001
É fácil deslocar-me até este C.S.	84	(49; 92)	86	(11; 99)	84	(33; 92)	84	(34; 100)	82	(14; 96)	0,396
Sinto-me bem nestas instalações	84	(74; 93)	90	(80; 100)	84	(54; 95)	88	(77; 100)	84	(44; 95)	<0,001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85	(50; 94)	87	(61; 100)	83	(12; 93)	86	(10; 97)	84	(10; 94)	0,048
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	86	(78; 97)	92	(79; 100)	88	(77; 98)	87	(83; 100)	84	(63; 93)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	86	(65; 97)	94	(79; 100)	89	(45; 99)	92	(82; 100)	85	(63; 93)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	87	(78; 98)	93	(52; 100)	89	(73; 99)	89	(50; 100)	86	(63; 97)	0,020
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	87	(79; 98)	93	(55; 100)	89	(47; 100)	89	(9; 100)	86	(15; 99)	0,007
Estou satisfeito(a) com este C.S.	87	(75; 97)	93	(79; 100)	88	(64; 99)	90	(80; 100)	85	(44; 96)	<0,001

* Mdna = Mediana; ; P10=Percentil10; P90=Percentil90; ** Teste Kruskal-Wallis; C.S.= Centro de Saúde

Em 2007 o mesmo não ocorre em relação aos valores dos percentis 10. Todas as variáveis de satisfação apresentam valores elevados de percentis 10, com excepção dos seguintes aspectos: 10% dos utentes classifica abaixo de 13 o seu grau de concordância com «Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta», abaixo de 45 o seu grau de concordância com «Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)» e abaixo de 43 o seu grau de concordância com «É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde». Isto significa que estes 10% de respondentes encontram-se muito insatisfeitos com esses três aspectos do CS (Quadro 2).

Em 2007, foram encontradas diferenças estatística-

mente significativas em relação à idade, situação profissional, assiduidade ao CS e formação escolar (Quadros 3-6):

- Com excepção de «É fácil deslocar-me até este CS», os utentes com 50 ou mais anos tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do CS do que os utentes dos 18 aos 49 anos (Quadro 3).
- Com excepção de «É fácil deslocar-me até este CS», os reformados tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do CS do que os empregados, desempregados, as donas de casa e estudantes (Quadro 4).
- Os utentes que recorreram mais de 6 vezes ao CS nos últimos 6 meses tendem a estar menos satisfeitos



Quadro V. Relação entre a satisfação dos utentes com o C.S. (respostas dadas através da escala visual de 0 a 100, entre a Discordância total e a Concordância Total com uma série de afirmações) e a frequência com que recorre a este Centro de Saúde no ano de 2007 (N=359).

	Nos últimos 6 meses, quantas vezes recorreu a este centro de saúde?						p*
	0 a 2 vezes (n=161)		3 a 6 vezes (n=157)		Mais de 6 vezes (n=27)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
Em geral:							
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84	(12;92)	84	(14;98)	83	(12;100)	0.835
É fácil deslocar-me até este C.S.	84	(37;95)	85	(45;97)	85	(49;100)	0.698
Sinto-me bem nestas instalações	85	(71;98)	87	(79;99)	84	(55;100)	0.050
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85	(37;94)	87	(49;98)	82	(18;91)	0.004
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	86	(78;99)	88	(79;100)	85	(52;100)	0.017
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	88	(78;100)	89	(74;100)	85	(40;100)	0.144
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88	(77;99)	89	(76;100)	86	(67;100)	0.115
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	88	(77;99)	91	(81;100)	85	(54;100)	0.008
Estou satisfeito(a) com este C.S.	87	(76;99)	89	(80;100)	85	(65;100)	0.024

* Mdna =Mediana; P10=Percentil10; P90=Percentil90;**Teste Kruskall-Wallis; C.S.= Centro de Saúde

com o pessoal administrativo, com o seu médico, não gostariam de mudar, com o tempo que esperam no CS desde que chegam até serem atendidos, com o CS em geral do que os que recorreram 0 a 2 vezes ou 3 a 6 vezes ao CS (Quadro 5).

- Com exceção de «É fácil deslocar-me até este CS», os utentes com formação escolar básica tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do CS do que os utentes com formação escolar secundária ou superior (Quadro 6).

DISCUSSÃO

Relativamente às características dos doentes e ao modo como podem fazer variar o seu grau de satisfação, da literatura consultada não encontramos diferenças com os resultados obtidos no nosso estudo a nível da idade, ou seja os doentes mais idosos tendem a avaliar de uma forma mais positiva os cuidados prestados do que os mais novos.^{9,10,13,17,27}

A nível das habilitações literárias encontramos diferenças, dado que na literatura consultada os doentes com maior nível educacional tendem a ter uma atitude

de mais positiva acerca dos cuidados prestados do que os doentes com menor nível educacional.¹³

Mas num inquérito realizado por Villaverde Cabral aos comportamentos e atitudes da população portuguesa perante o SNS, a avaliação global dos cuidados prestados no Centro de Saúde também apresentou variações em função da escolaridade, sendo os inquiridos sem qualquer escolaridade os que consideravam mais frequentemente os cuidados como «bons».²⁷

A satisfação dos utentes consiste no modo como eles se apercebem dos serviços prestados e depende de duas ordens de factores:

- as expectativas conscientes e as suposições inconscientes – os utentes apercebem-se de um determinado aspecto do serviço porque já tinham expectativas conscientes ou suposições inconscientes, que são ou não alcançadas quando experimentam o serviço;
- experiência com o serviço - muitas vezes os utentes não tomam consciência das suas expectativas ou suposições até experimentarem o serviço.³

Na realidade, a satisfação verbalizada pelos doentes

Quadro VI. Relação entre a satisfação dos utentes com o C.S. (respostas dadas através da escala visual de 0 a 100, entre a Discordância total e a Concordância Total com uma série de afirmações) e a formação escolar no ano de 2007 (N=359).

	Formação escolar que frequentou:						p*
	Primária (n=90)		Secundária (n=156)		Superior (n=85)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
Em geral:							
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	86	(15; 100)	83	(12;91)	83	(13;89)	0.002
É fácil deslocar-me até este C.S.	85	(13; 98)	84	(44;92)	84	(65;97)	0.795
Sinto-me bem nestas instalações	92	(78;100)	84	(75;94)	84	(60;93)	<0.001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	88	(50;100)	85	(30;93)	85	(25;93)	0.025
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	94	(78; 100)	86	(78;96)	85	(78;98)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	95	(80; 100)	87	(58;96)	87	(59;96)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	95	(54; 100)	87	(78;98)	87	(78;99)	<0.001
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	95	(58; 100)	87	(77;99)	88	(80;99)	<0.001
Estou satisfeito(a) com este C.S.	96	(79; 100)	86	(75;97)	88	(75;99)	<0.001

* Mdna =Mediana; P10=Percentil10; P90=Percentil90;**Teste Kruskall-Wallis; C.S.= Centro de Saúde

é uma entidade conceptual que depende, para além das expectativas/aspirações e da experiência, de outros tipos de variáveis, designadamente da posição social e das necessidades.²⁷

Por outro lado, em relação à satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos, dos estudos que consultámos também não registamos diferenças com os resultados apresentados no nosso estudo, ou seja, existência de valores elevados de satisfação com os cuidados de saúde prestados, com a excepção do tempo de espera.^{6,8,9,16, 27}

Ao longo de 2002 a 2007, verifica-se uma certa estabilidade no padrão da satisfação dos utentes com os diferentes aspectos do Centro de Saúde. Apesar de terem sido encontradas diferenças estatisticamente significativas, essas diferenças poderão não ser relevantes.

CONCLUSÕES

- De uma forma genérica os utentes parecem estar satisfeitos com o Centro de Saúde São João.
- Dez por cento dos utentes encontram-se muito insatisfeitos com a facilidade de deslocação até ao CS. Isto parece dever-se ao facto da inscrição no CS São João ter sido no início aberta a todos os utentes que

nele se quiseram inscrever, independentemente da sua freguesia de residência. Em 2007, segundo dados do SINUS, 74 por cento dos utentes inscritos no CS São João tinham residência no concelho do Porto, enquanto que 26% viviam em outros concelhos. Dos utentes residentes no concelho do Porto, 46% habitavam na sua área geo-demográfica, isto é nas freguesias de Cedofeita, Massarelos, Miragaia e Vitória.

- Dez por cento dos utentes encontram-se muito insatisfeitos com o tempo que demoram até conseguir uma consulta e com o tempo que esperam no CS, desde a altura que chegam, até serem atendidos. Estes problemas de qualidade, da área da acessibilidade ou das comodidades, devem ser seleccionados para desencadear vários Ciclos para Assegurar Qualidade, os quais devem incorporar de um modo faseado vários elementos, passos ou actividades: seleccionar aspectos relevantes da qualidade, estabelecer «Guidelines», avaliar os cuidados de saúde actuais, planear e implementar mudanças e «follow-up».^{4,5,18}

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? JAMA 1988



- Sep 23-30; 260 (12):1743-8.
2. Graça L. Instrumentos para a melhoria contínua da qualidade: a satisfação profissional dos profissionais de saúde nos Centros de Saúde. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde, Sub-Direcção Geral para a Qualidade; 1999.
 3. Ovreteit J. Health Service Quality: an Introduction to Quality Methods for Health Services. Oxford: Blackwell Science; 1992.
 4. Marwick J, Grol R, Borgiel A. A framework for quality assurance. Geneva: Wonca; 1992.
 5. Grol R, Wensing M, Jacobs A, Baker R. Quality Assurance in General Practice: the state of the art in Europe. Utrecht: NHC; 1993.
 6. Ferreira PL. Avaliação dos doentes de cuidados primários: enquadramento conceptual. Rev Port Clin Geral 2000 Jan-Fev; 16 (1): 53-62.
 7. Baker R. Development of a questionnaire to assess patients' satisfaction with consultations in general practice. Br J Gen Pract 1990 Dec; 40 (341): 487-90.
 8. Costa AR, Ferreira JL, Costa JM. Satisfação dos utentes da extensão de Vialonga do Centro de Saúde da Póvoa de Santa Iria. Rev Port Clin Geral 1991 Jan-Fev; 8 (1): 15-20.
 9. Kurata JH, Nogawa AN, Philips DM, Hoffman S, Werblun MN. Patient and provider satisfaction with medical care. J Fam Pract 1992 Aug; 35 (2): 176-9.
 10. Grogan S, Conner M, Willits D, Norman P. Development of a questionnaire to measure patients' satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract 1995 Oct; 45 (399): 525-9.
 11. McKinley RK, Manku-Scott T, Hastings AM, French DP, Baker R. Reliability and validity of a new measure of patient satisfaction with out of hours primary medical care in the UK: development of a patient questionnaire. BMJ 1997 Jan 18; 314 (7075):193-8.
 12. Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, et al. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. Fam Pract 1999 Feb; 16 (1): 4-11.
 13. Ferreira PL. A voz dos doentes: satisfação com a Medicina Geral e Familiar: Questionário Europep. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde; 1999.
 14. Ferreira PL. Avaliação dos doentes de cuidados primários: aspectos da clínica geral mais importantes para os doentes. Rev Port Clin Geral 2001 Jan-Fev; 17 (1): 15-45.
 15. Peters J, McManus IC, Hutchinson A. Good Medical Practice: comparing the views of doctors and the general population. Med Educ 2001 Dec; 35 Suppl 1: 52-9.
 16. Cape J. Consultation length, patient-estimated consultation length, and satisfaction with the consultation. Br J Gen Pract 2002 Dec; 52 (485): 1004-6.
 17. Thi PL, Briçon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. Soc Sci Med 2002 Feb; 54 (4): 493-504.
 18. Hespanhol A. Assegurar Qualidade em Medicina Geral e Familiar. Rev Port Clin Geral 2004 Mar-Abr; 20 (2): 264-8.
 19. Hespanhol AA, Vieira A, Pereira AC. Novo modelo de remuneração dos médicos do Centro de Saúde São João: assegurar qualidade na perspectiva do utente. Cad Aten Primaria 2004 Dec; 11 (5): 265-71.
 20. Hespanhol AP, Ribeiro O, Pereira AC. Preferências e motivações dos utentes do Centro de Saúde de São João no recurso a cuidados de saúde (2004 e comparação com 2002 e 2003). Rev Port Saúde Pública 2005 Jul-Dez; 23 (2): 99-104.
 21. Hespanhol A, Ribeiro O, Pereira AC. Assegurar qualidade no Centro de Saúde São João: satisfação dos utentes. Arq Medicina 2005 Set-Dez; 19 (5-6): 191-7.
 22. Hespanhol A. O Projecto Tubo de Ensaio. Cad Aten Primaria 1999; 6 (2): 125.
 23. Hespanhol A, Malheiro A, Pinto AS. O Projecto «Tubo de Ensaio»: breve história do Centro de Saúde S. João. Rev Port Clin Geral 2002 Mai-Jun; 18 (3): 171-86.
 24. Hespanhol A. Ensaio de um novo modelo de organização no Centro Saúde São João do Porto. Brotéria 2004 Dez; 159: 513-9.
 25. Hespanhol A, Pinto AS. Cinco Anos do Centro de Saúde São João «Tubo de Ensaio». Arq Medicina 2005 Maio, 19 (3): 103-11.
 26. Lopes L, Ribeiro MD, Certo MA, Pinto AT, Pereira AC, Hespanhol A. Comunicação Médico-Utente e satisfação dos utentes. Cad Aten Primaria 1999; 6 (2): 131.
 27. Cabral MV, Silva PA, Mendes H. Saúde e Doença em Portugal. Inquérito aos comportamentos e atitudes da população portuguesa perante o sistema nacional de saúde. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa; 2002.

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Alberto Augusto Oliveira Pinto Hespanhol
Departamento de Clínica Geral da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto
Alameda Prof. Hernâni Monteiro – 4200-319 Porto
Tel: 225 513 635 – Fax: 225 513 638
ou
Centro Saúde São João
R. Miguel Bombarda, 234 – 4050 Porto
Tel: 223 395 370 – Fax: 223 395 371
E-mail: direccao@cssjoao.min-saude.pt

Recebido em 04/02/2008

Aceite para publicação em 27/06/2008



ABSTRACT

Aims: To know the overall satisfaction of São João Health Center's patients and their satisfaction with all the other aspects of the service provided by the Health Center.

Methods: We used a self administered questionnaire to all the patients that went to São João Health Center during one week (18-22 June 2007).

Results: The questionnaire was answered by 78% of the patients (n=359). All the variables of the overall satisfaction of São João Health Center's patients and their satisfaction with all the other aspects show high values of median, percentile 90 and percentile 10, with the exception of these aspects: 10% of the respondents is very much insatisfied with 'I am satisfied with the time that I spend to get an appointment of a consultation', 'I wait little time in this Health Center, since I arrive until I am attended' and 'It's easy to travel to this Health Center».

Conclusions: São João Health Center's patients show high levels of satisfaction with the health care delivered, with the exception of the waiting times. This quality problem must be selected to promote several Cycles of Quality Assurance integrated in a Program to establish a Quality Assurance process in São João Health Center.

Keywords: Primary Health Care, Patient Satisfaction
