

ID: 679248

## **A Qualidade dos Serviços dos Centros de Saúde na Perspectiva dos Utentes: Análise Estatística do Centro de Saúde das Termas de São Vicente**

P. Alferes, Gestão, ISCAP, PORTUGAL;

F.V. Martins, Gestão, UP, FEP, PORTUGAL;

### **Objectivos (Objectives):**

Neste estudo faz-se a proposição e a validação de um modelo de avaliação da qualidade dos serviços de saúde e respectivos instrumentos de medida, adaptado ao sector público e especificamente para os Centros de Saúde. Pretende-se identificar as variáveis que determinam a qualidade global de serviço, nomeadamente a importância do médico (a confiança e segurança inspirada aos utentes), considerando também os restantes funcionários do Centro de Saúde, a empatia dos funcionários, as instalações, a fiabilidade e a capacidade de resposta do Centro.

### **Metodologia (Methodology):**

Proposição de uma estrutura conceptual determinante da qualidade global de serviço e das respectivas medidas (escalas).

Proposição de um instrumento de medida - questionário- para criação da base de dados com vista à estimação e validação do modelo de qualidade de serviço.

Inquirição dos utentes de saúde através de um questionário.

Inquirição efectuada no Centro de saúde de S. Vicente a 410 utentes.

Utilização da análise factorial - exploratória e confirmatória - para análise da fiabilidade e validade das escalas propostas.

Utilização da regressão múltipla para análise dos factores explicativos e validação da hipóteses de investigação.

### **Resultados (Results):**

As escalas propostas - tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança e segurança dos funcionários, confiança e segurança do médico, empatia e qualidade global, verificam os critérios de fiabilidade exigidos, pelo que se conclui pela relevância teórica e estatística destas variáveis (uso da análise factorial e do alfa de Cronbach).

As 6 variáveis explicativas da qualidade global revelam-se todas, com excepção da variável confiança e segurança nos funcionários (que tem correlação elevada com as duas variáveis fiabilidade e empatia), estatisticamente significativas (uso da regressão múltipla).Sublinhe-

se a importância do médico, como variável estatisticamente significativa, o que é uma singularidade do modelo de qualidade aqui proposto em relação à literatura.

**Conclusões (Conclusions):**

Da investigação é possível concluir pela importância de instrumentos de medida específicos do sector público (questão do preço de mercado e da existência de alternativa à ida ao Centro de Saúde).

Conclui-se pela relevância das escalas e do questionário proposto que pode ser reutilizado noutros estudos para avaliar a qualidade do serviço e também para validar a metodologia aqui propostas.

Conclui-se pela importância e utilidade do modelo explicativo da qualidade de serviço proposto - quer ao nível da estrutura conceptual, quer ao nível empírico, devido à validade estatística e capacidade de explicar o comportamento dos utentes do centro de saúde em análise.