

ID: 680661

## **Valor dos cuidados de saúde: satisfação dos utilizadores das USF**

P.L. Ferreira, A.P. Antunes, CEISUC, FEUC, PORTUGAL;

S. Portugal, CES, FEUC, PORTUGAL;

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

O objectivo do presente estudo foi monitorizar a avaliação que os utilizadores das USF fazem dos cuidados aí prestados e contribuir para a detecção de áreas ou situações carentes de melhoria, de modo a permitir que se iniciem acções correctivas tendentes a aumentar a qualidade dos cuidados prestados nestas unidades.

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

Tratou-se de um censo de um dia realizado, em Fevereiro de 2009, aos utilizadores das 146 USF constituídas até Novembro de 2009. O pessoal administrativo de cada USF entregou a todos os utilizadores que recorreram, nesse dia, à Unidade um questionário para preencher presencialmente, salientando a importância da sua opinião. Os respondentes tinham de ter 16 ou mais anos de idade.

Após o seu preenchimento, os questionários foram inseridos numa urna colocada na sala de espera da USF. Na manhã do dia seguinte todos os questionários foram colocados num sobrescrito com identificação da USF e enviados por correio para o CEISUC.

No total, foram enviados 25.725 questionários, correspondendo a 25 questionários por cada médico de família, em exercício em cada USF, tendo sido solicitado ao respectivo coordenador que os entregasse aos utilizadores dessa USF.

Depois de recolhidos os dados em suporte informático, a componente quantitativa foi tratada estatisticamente através do programa SPSS, incluindo, para além da estatística descritiva necessária à elaboração dos relatórios, alguns testes de inferência estatística, paramétricos e não-paramétricos.

A opção por incluir no questionário perguntas abertas foi tomada no pressuposto de que é necessário deixar aos inquiridos um espaço de liberdade onde possam expressar opiniões e comentários, sem estarem sujeitos a uma grelha de categorias imposta a priori pelo investigador. Este procedimento permitiu perceber a emergência de novos objectos que merecem ser focados e integrados no quadro da investigação.

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

Dos 25.725 questionários enviados pelo CEISUC às 146 USF, foram entregues aos utilizadores 16.768 questionários e foram recebidas 12.713 respostas consideradas úteis e, posteriormente, tratadas estatisticamente. A taxa de respostas final foi de 75,8% e o erro máximo deste estudo, para um intervalo de confiança de 95% e  $p = 50\%$ , é de 0,4%.

A distribuição da amostra segundo o sexo mostra uma maioria de utilizadores do sexo feminino (67,5%). Em relação à idade (figura 5), a faixa etária com maior número de indivíduos é a dos 35 aos 44 anos de idade (n=2.390; 21,5%), seguida da faixa etária dos 45 aos 54 anos de idade com 2.020 indivíduos (18,2%).

Os utilizadores destas USF, em geral, estão mais satisfeitos com a prestação dos profissionais, em especial no que diz respeito à relação e comunicação que conseguem manter com eles (76,5%), à qualidade dos cuidados prestados (74,5%) e à informação e apoio que recebem (73,1%). Por outro lado, é ainda a organização dos serviços a dimensão em que se mostram menos satisfeitos (69,2%), não havendo, no entanto, uma distância tão grande entre os valores das dimensões, como ocorreu no estudo anterior dos centros de saúde do Continente.

A análise qualitativa permitiu aprofundar e complexificar a informação obtida através dos dados quantitativos, dando voz às palavras dos inquiridos. Os textos dos comentários e opiniões revelaram uma preponderância das surpresas agradáveis sobre as desagradáveis no contacto com as USF, assim como uma valorização dos aspectos relacionais dos cuidados e das qualidades e desempenho dos profissionais, confirmando a análise da informação quantitativa relativa à satisfação.

#### **Conclusões (Conclusions):**

O caminho percorrido por esta reforma já foi apelidado de “acontecimento extraordinário”. No entanto, o sistema político e a sociedade portuguesa têm ainda muito a fazer para se garantir a sua sustentabilidade e para se conseguir que todos os cidadãos possam usufruir das enormes vantagens de pertencer a uma USF.