



DGS desde
1899
Direção-Geral da Saúde

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SISTEMA DE SAÚDE PORTUGUÊS

Departamento da Qualidade na Saúde



Maio 2015



DGS desde
1899
Direção-Geral da Saúde

RELATÓRIO TÉCNICO

Qualidade na Saúde



www.dgs.pt



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ficha Técnica

Relatório elaborado pelo Departamento da Qualidade na Saúde

Ano: 2015

Condução do Estudo

eurosondagem
Estudos de opinião, S. A. 

Índice

Sumário Executivo.....	6
Metodologia	9
Resultados.....	12
1. Caracterização dos utentes	12
2. Em geral, como classifica a sua saúde neste momento?	13
3. Nos últimos 12 meses, a que serviço de saúde recorreu mais vezes?.....	14
4. No último contato com os serviços de saúde, considera que o seu problema de saúde foi resolvido?.....	15
5. Esperou mais de 4 semanas para ter uma consulta de especialidade?.....	16
6. Esperou mais de 1 hora no dia consulta, desde a efetivação até ao atendimento médico?.....	17
7. Faltou a consultas por não ter transporte?.....	18
8. Faltou a consultas por dificuldades financeiras?.....	19
9. Deixou de realizar exames médicos, tratamentos ou consulta de seguimento por dificuldades financeiras?	20
10. Deixou de adquirir medicação prescrita por dificuldades de financeiras?	21
11. Ficou satisfeito com o tempo despendido pelo médico na consulta?	22
12. O médico deu-lhe oportunidade de colocar questões e esclarecer as suas dúvidas?	23
13. Foi esclarecido de forma clara e perceptível pelo médico?	24
14. O médico envolveu-o nas decisões sobre os cuidados de saúde e os tratamentos?	25
15. A qualidade dos serviços prestados correspondeu ao esperado?	26
16. Sentiu-se confortável e cómodo no contato com o sistema de saúde?	27
17. Sentiu falta de privacidade durante a consulta médica?	28
18. Foi bem atendido pelos profissionais com que contactou?	29
19. Opinião geral sobre o funcionamento do Sistema de Saúde Português?	30

Sumário Executivo

A Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde, aprovada pelo Despacho Ministerial n.º 14223/2009, estabeleceu, como uma das áreas de atuação da Direção-Geral da Saúde através do Departamento da Qualidade na Saúde, a implementação de sistemas de monitorização periódica do grau de satisfação dos utilizadores do sistema de saúde.

A Portaria n.º 159/2012, de 22 de maio, veio, posteriormente, definir as competências específicas do Departamento da Qualidade na Saúde, estabelecendo a necessidade de *“Gerir os sistemas de monitorização e perceção da qualidade dos serviços pelos utentes (...), e promover a avaliação sistemática da satisfação”*, tornando-se necessário aprofundar o conceito de cidadania participativa, no qual o cidadão é envolvido nas decisões da sua própria saúde e do funcionamento do sistema de saúde. Por outro lado, ouvir o cidadão quanto ao funcionamento do sistema de saúde contribui para o colocar, cada vez mais, no centro do sistema.

O presente estudo é, assim, o primeiro estudo mandado realizar por sondagem pela Direção-Geral da Saúde, de entre outros que se seguirão no futuro, para monitorização regular desta temática.

Neste estudo foi considerado que o sistema de saúde português está organizado por níveis de cuidados, apresentando estes níveis necessidades específicas no que concerne à avaliação da satisfação dos utentes, impondo-se, assim, à Direção-Geral da Saúde uma avaliação macro para identificar a satisfação global dos utentes, relativamente à perceção da sua satisfação pelos cuidados de saúde prestados pelo sistema de saúde, quer no setor público, quer no setor privado.

Por outro lado, foi equacionada uma matriz de análise que teve em consideração:

- a) As questões identificadas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), que se reportam à experiência dos utentes com o sistema de saúde.
- b) As questões de caracterização da perceção dos utentes relativamente a três dimensões que influenciam a sua satisfação face aos sistemas de saúde: a qualidade, o atendimento e a infraestrutura, conforme estabelecido pelo *European Study on Patient Evaluation of General Practice Care* (EUROPEP).

- c) As questões de qualificação da perceção dos utentes relativamente ao funcionamento do sistema de saúde, conforme preconizado pelo EURO-BARÓMETRO.

Assim, algumas das interpretações dos resultados da sondagem, realizadas pela Direcção-Geral da Saúde e apresentadas neste relatório, procuram contextualizar-se na realidade conhecida a nível nacional e/ou internacional.

Os resultados do presente estudo, baseiam-se numa amostra de 2.300 entrevistas realizadas pela empresa “Eurosondagem” junto da população residente em Portugal Continental entre 10 de fevereiro e 13 de março de 2015, em que a maioria dos inquiridos classifica a sua saúde como “boa”.

Numa análise mais detalhada dos dados, é possível identificar que cerca de 90,7% da população residente em Portugal considera ser “bem atendida” pelos profissionais de saúde, e que 74,0% considera que o seu problema de saúde foi devidamente resolvido.

Observando a experiência de quem recorreu aos serviços públicos de saúde (75,0%), verifica-se que 56,2% se deslocaram preferencialmente aos Cuidados de Saúde Primários (Centro de Saúde) e 18,8% aos Cuidados de Saúde Secundários ou Hospitalares (Hospital Público).

O tempo despendido com o médico satisfaz 87,4% dos inquiridos, valor sobreponível aos dados disponibilizados para outros países da OCDE, onde a média ronda os 87,1%, com a República Checa a atingir o valor mais elevado na escala (97,2%).

Cerca de 89,2% dos utentes considera que o médico lhes deu oportunidade de esclarecerem as suas dúvidas e 93,9% referem que as indicações dadas foram claras e compreensíveis, valor acima da média registada no conjunto dos 14 países da OCDE. Cerca de 87,2% dos inquiridos considerou que o médico o envolveu nas decisões sobre os cuidados de saúde e os tratamentos.

No que concerne à avaliação do acesso:

- a) O tempo de espera para obter uma consulta de especialidade merece reparo por parte de 42,2% inquiridos que, quando recorreram aos serviços públicos de saúde, esperaram mais de quatro semanas por essa consulta.
- b) No entanto, 39,1% dos inquiridos tiveram acesso a consulta de especialidade no sector público antes das quatro semanas.

- c) Já no que diz respeito ao tempo de espera, mais de metade dos inquiridos (51,8%) diz não ter esperado “mais do que 1 hora” para ser atendido pelo médico.

Apesar da crise económica e financeira vivida nos últimos anos, a maioria dos portugueses (90,1%) revela que não faltou às consultas, do mesmo modo que não deixou de realizar exames médicos, tratamentos ou consulta de seguimento (87,2%), bem como não deixou de adquirir os medicamentos prescritos (87,9%) por dificuldades financeiras. Apenas 3,1% dos inquiridos admitiram ter faltado a uma consulta por não ter transporte.

Em conclusão:

- a) Uma larga maioria da população inquirida (83,1%) considera que a qualidade dos serviços prestados correspondeu ao esperado.
- b) O nível de satisfação geral com a prestação de cuidados de saúde é, globalmente, bastante elevado. No entanto, 38,6% dos utentes inquiridos considera que o sistema de saúde (sectores público e privado) necessita de mudanças ou ajustamentos que não foram especificados.
- c) É, no entanto, curioso notar que a percentagem de utilizadores do setor privado que entende haver necessidade de grandes mudanças ou ajustamentos no sistema de saúde (41,5%) é superior à dos utilizadores do setor público (38,1%).

Sempre que possível, foram apresentadas comparações com inquéritos e estudos que foram, entretanto, efetuados, pese embora que as amostras e a metodologia utilizadas não tenham sido iguais.

O fato dos resultados serem, agora, quase sempre melhores, deve ser interpretado como ausência de efeitos aparentemente negativos sobre o acesso e a perceção do serviço recebido.

As avaliações da qualidade, por via de inquéritos de perceção, são uma ferramenta útil que quando cruzada com outras, como a elaboração de *rankings* de processo e resultados ou a avaliação de reclamações, devem ser usadas para o desenho de intervenções destinadas à melhoria contínua da qualidade.

Metodologia

- 1. Universo:** População residente em Portugal Continental (com 16 ou mais anos).
- 2. Amostra:** constituída por 2.300 entrevistas válidas, distribuídas pelas Regiões NUTS II em quotas proporcionais à população residente (informação INE / Censos 2011):

Norte	Total	Homens	Mulheres
16 - 24 anos	104	52	52
25 - 34 anos	136	69	67
35 - 44 anos	155	80	75
45 - 54 anos	147	76	71
55 - 64 anos	124	65	59
≥65 anos	172	100	72
Total	838	442	396

Centro	Total	Homens	Mulheres
16 - 24 anos	59	30	29
25 - 34 anos	79	39	40
35 - 44 anos	90	44	46
45 - 54 anos	91	45	46
55 - 64 anos	80	38	42
≥65 anos	142	60	82
Total	541	256	285

Lisboa	Total	Homens	Mulheres
16 - 24 anos	73	37	36
25 - 34 anos	111	54	57
35 - 44 anos	120	58	62
45 - 54 anos	102	48	54
55 - 64 anos	95	44	51
≥65 anos	140	58	82
Total	641	299	342

Alentejo	Total	Homens	Mulheres
16 - 24 anos	18	9	9
25 - 34 anos	26	13	13
35 - 44 anos	28	14	14
45 - 54 anos	28	14	14
55 - 64 anos	27	13	14
≥65 anos	50	21	29
Total	177	84	93

Algarve	Total	Homens	Mulheres
16 - 24 anos	11	6	5
25 - 34 anos	16	8	8
35 - 44 anos	19	9	10
45 - 54 anos	17	8	9
55 - 64 anos	16	8	8
≥65 anos	24	11	13
Total	103	50	53

Regiões	Ativos			Não Ativos		
	Universo	Peso Nacional	N	Universo	Peso Nacional	N
Continente	4.780.330	56,5%	1300	3.679.754	43,5%	1000
Norte	1.755.856	20,8%	477	1.335.308	15,8%	363
Centro	1.056.105	12,5%	287	929.329	11,0%	253
LVT	1.404.836	16,6%	382	951.364	11,2%	259
Alentejo	342.613	4,0%	93	305.071	3,6%	83
Algarve	220.920	2,6%	60	158.682	1,9%	43

3. Erro amostral: para um nível de confiança de 95%, por região o erro máximo assume um valor de:

Regiões	Universo	N	Erro Máximo (+ ou -)
Continente	4.780.330	2300	2,0%
Norte	1.755.856	840	3,4%
Centro	1.056.105	540	4,2%
LVT	1.404.836	641	3,9%
Alentejo	342.613	176	7,4%
Algarve	220.920	103	9,6%

Grupo etário	Universo	N	Erro Máximo (+ ou -)
16-24 anos	976.076	265	2,0%
25-44 anos	2.869.146	780	3,4%
45-64 anos	2.677.074	728	4,2%
≥65 anos	1.937.788	527	3,9%

Homem			Mulher		
Universo	N	Erro Máximo (+ ou -)	Universo	N	Erro Máximo (+ ou -)
4.159.671	1.131	2,4%	4.300.413	1.169	2,4%

Exemplo: Se pelo total da amostra, obtivermos um resultado de 50%, tem de se ler: de 48,0% a 52,0%. Mas nesse resultado, pela região Algarve, deve-se ler: de 40,4% a 59,6%.

- 4. Recolha da informação:** A recolha de informação por entrevista estruturada (entrevista telefónica em sistema *Computer Assisted Telephone Interviewing* - CATI) realizada pela Eurosondagem, decorreu de 10 de Fevereiro a 13 de Março de 2015.
- a. **Metodologia de seleção do agregado familiar:** Através das listas da rede fixa existentes (lista PT dos assinantes residenciais), foram escolhidos; números (agregados familiares) de forma 100% aleatória, através da ferramenta *Random*.

- b. **Metodologia de seleção do entrevistado:** Após identificação do agregado familiar do lar escolhido (género, idade e situação perante o trabalho) identificavam-se os membros do agregado familiar (com as quotas em falta) e sempre que havia mais de um membro nessas condições, selecionava-se o último aniversariante.
- 5. Controlo de qualidade:** Todas as entrevistas foram revistas, resposta a resposta e pelo menos 20% do trabalho de cada entrevistador foi supervisionado aleatoriamente no momento da entrevista, através de um terceiro telefone, sem que o entrevistador e/ou o entrevistado se tenham apercebido.
- 6. Tratamento da informação:** Foi efetuado tratamento estatístico das respostas, extraíndo-se resultados pelo total nacional, pelas regiões NUTS II, por género, grupo etário, situação no trabalho, estado de saúde e se maioritariamente recorreu nos últimos 12 meses aos serviços públicos ou privados. Os resultados foram tabulados e apresentados em formato Excel (números absolutos, resultados percentuais pela vertical e pela horizontal).

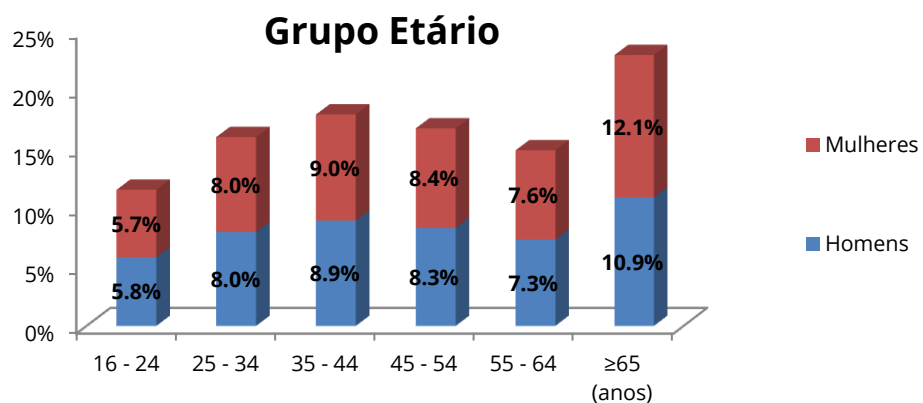
NOTAS:

- a) *Sempre que surge a resposta "Não aplicável", é porque não foi ao médico, porque não teve consulta marcada ou porque não teve necessidade de tratamento. Logo, não se aplica a pergunta.*
- b) *Sempre que surge uma coluna "Nenhum", na variável "Serviço de Saúde", significa que o inquirido não frequentou o sistema de saúde, na vertente pública ou privada, nos últimos 12 meses. No entanto, manifestou opinião em relação a todas as questões com base na sua experiência de utilização do sistema de saúde anterior aos últimos 12 meses.*

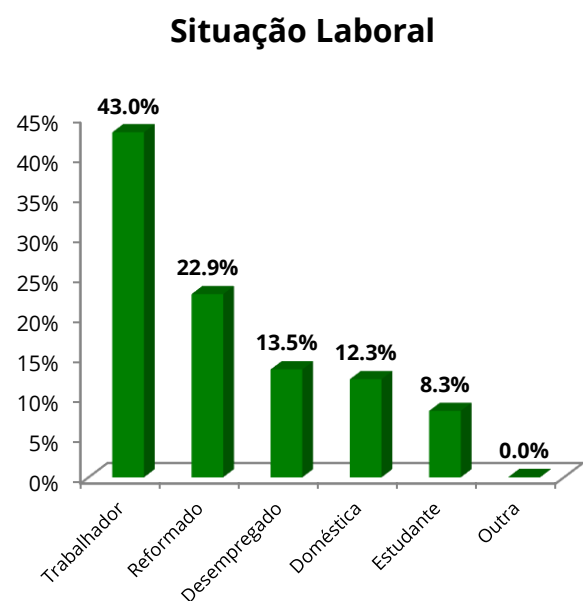
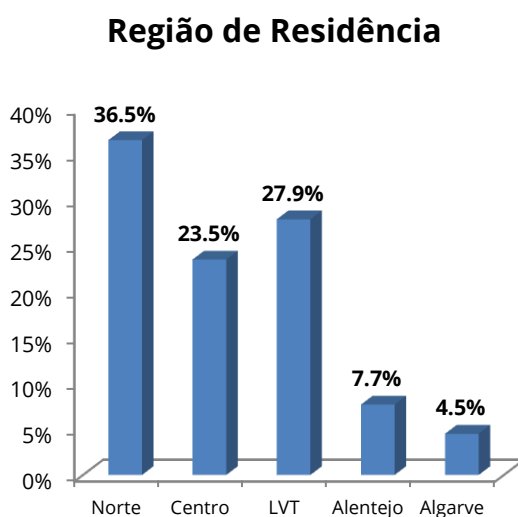
Resultados

1. Caracterização dos utentes

A amostra reflete uma diferença mínima quanto ao género, sendo o género feminino o mais predominante com 51% dos inquiridos. Relativamente ao grupo etário predominante é o dos com 65 ou mais anos (23%), seguido do grupo etário dos 35-44 anos (18%).

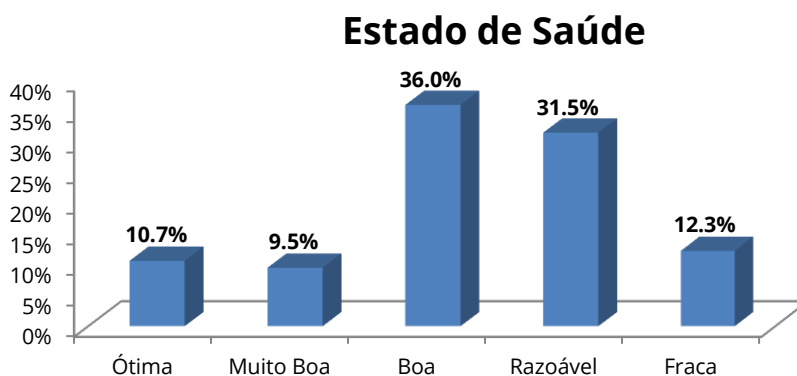


No que concerne às regiões de residência da população inquirida, a região Norte é predominante com 37%, seguida da região de Lisboa e Vale do Tejo com 28%, da região Centro com 23%, do Alentejo com 8% e do Algarve com 4%. Mais de metade dos entrevistados encontra-se a trabalhar (43%) ou está aposentado (23%).



2. Em geral, como classifica a sua saúde neste momento?

Os resultados mostram que a maioria da população inquirida (56%) classifica o seu estado de saúde como “Ótima”, “Muito Boa” ou “Boa”.

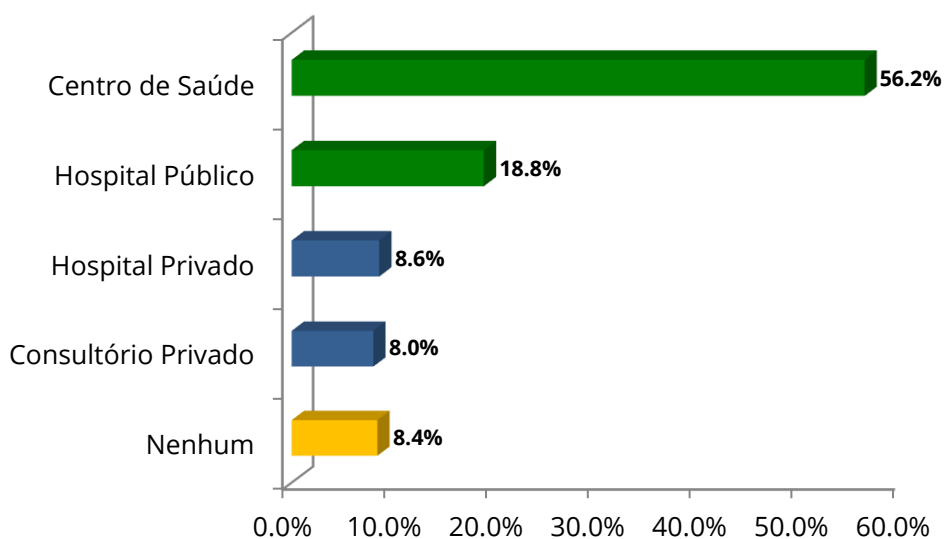


Classificação	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Ótima	10,7%	9,4%	13,9%	15,5%
Muito Boa	9,5%	8,2%	14,2%	12,4%
Boa	36,0%	33,1%	41,7%	50,8%
Razoável	31,5%	34,9%	23,9%	16,6%
Fraca	12,3%	14,4%	6,3%	4,7%

Estes dados refletem uma ligeira melhoria da autoavaliação do estado de saúde face aos resultados do 4.º Inquérito Nacional de Saúde (53%). São, também, melhores do que os resultados apresentados em 2013 pela OCDE, no que se refere a Portugal (49,7%), e melhores do que os apresentados pelo ICS, referentes a 2013 (54,1%), bem como os do estudo ABBVIE/NOVA/IMS de 2014 (50,2%).

3. Nos últimos 12 meses, a que serviço de saúde recorreu mais vezes?

A grande maioria dos entrevistados (75%) recorreu, nos últimos 12 meses, ao Serviço Público de Saúde, nomeadamente ao Centro de Saúde e ao Hospital Público.

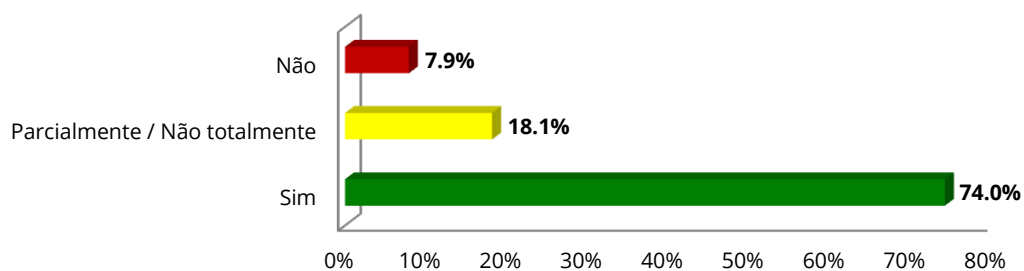


Os resultados apresentados evidenciam, assim, a maior utilização do serviço público em detrimento do setor privado, como já corroborado por dados, nomeadamente, do Instituto Nacional de Estatística¹ e do estudo realizado em 2013 pela *Cegedim* e *Netsonda*, no qual era observado que 65,2% dos inquiridos utilizavam o serviço público de saúde e pela *NOVASBE* em 2013, com 85% de utilização do serviço público.

¹ “destaque” de 06 de abril de 2015 (retificada a 13 de abril de 2105)

4. *No último contato com os serviços de saúde, considera que o seu problema de saúde foi resolvido?*

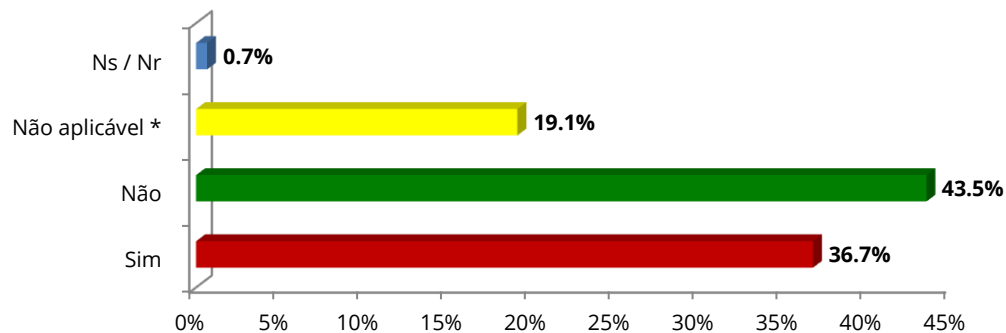
A maioria da população inquirida (74%) considera que no último contacto que teve com os prestadores de cuidados do sistema de saúde, o seu problema de saúde foi devidamente resolvido.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	74,0%	71,3%	79,5%	87,1%
Parcialmente / Não totalmente	18,1%	20,7%	13,4%	4,7%
Não	7,9%	8,0%	7,1%	8,3%

5. Esperou mais de 4 semanas para ter uma consulta de especialidade?

A maioria da população inquirida (44%), que necessitou de recorrer a consultas de especialidade, esperou menos de 4 semanas para obter essa mesma consulta.



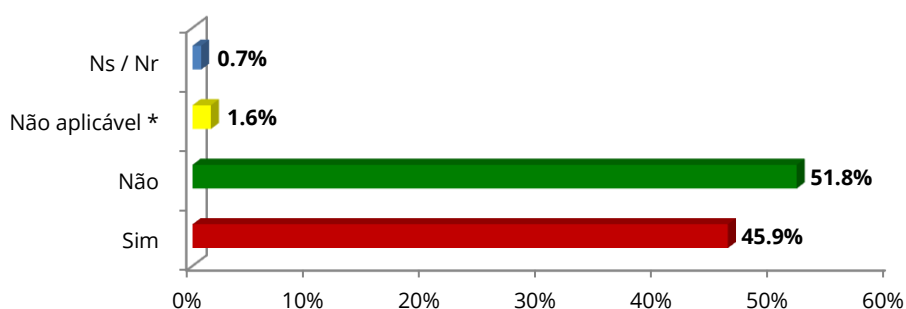
	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	36,7%	42,2%	18,9%	22,8%
Não	43,5%	39,1%	68,0%	34,2%
Não aplicável	19,1%	18,0%	12,6%	42,5%
Ns / Nr	0,7%	0,7%	0,5%	0,5%

Estes resultados demonstram que o sistema de saúde tem respondido às necessidades de acesso atempado às consultas de especialidade. Situam-se dentro daquilo que é preconizado como tempo máximo de resposta garantida para o Serviço Nacional de Saúde, que prevê nas situações “muito prioritárias” um atendimento até 30 dias, nas situações “prioritárias” um atendimento até 60 dias e nas situações com prioridade “normal” um atendimento até 150 dias². Este é o segundo melhor valor conhecido, já que as comparações anteriores, todas do ICS, mostraram 41,6% em 2001, 61,8% em 2008 e 54,4% em 2013. O valor atual de 44% denota uma melhoria, cuja tendência se desenhava desde 2008.

² [Portaria n.º 87/2015 - Diário da República n.º 57/2015, Série I de 2015-03-238](#)

6. Esperou mais de 1 hora no dia consulta, desde a efetivação até ao atendimento médico?

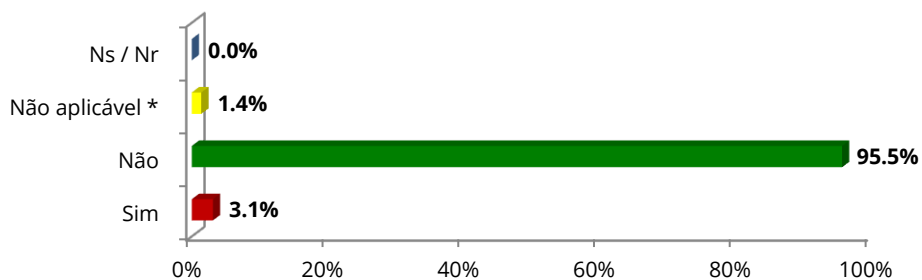
Cerca de metade dos entrevistados (52%) não esperou “mais de 1 hora”, no dia da consulta, para ser atendido pelo médico. Este resultado, embora parecendo razoável, não pode ser comparado a nível da OCDE, por não terem sido encontrados dados.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	45,9%	49,9%	27,8%	45,1%
Não	51,8%	48,9%	70,9%	40,4%
Não aplicável	1,6%	0,4%	1,1%	13,5%
Ns / Nr	0,7%	0,8%	0,3%	1,0%

7. Faltou a consultas por não ter transporte?

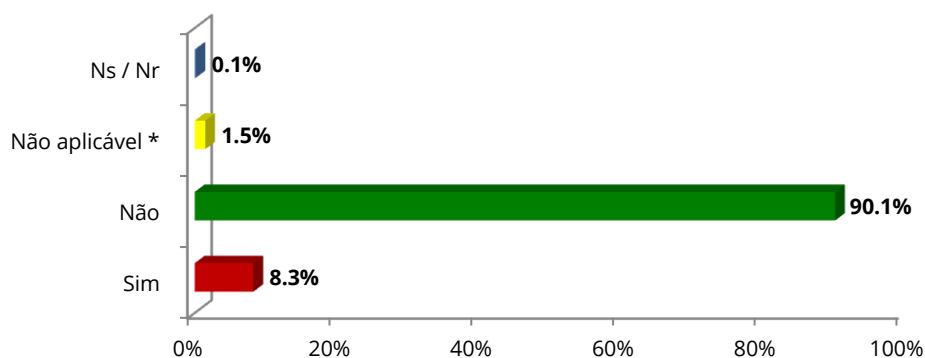
A quase totalidade da população inquirida (96%) não faltou a consultas médicas agendadas por não ter transporte assegurado.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	3,1%	3,7%	0,5%	3,1%
Não	95,5%	96,1%	99,0%	83,9%
Não aplicável	1,4%	0,3%	0,5%	13,0%
Ns / Nr	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

8. Faltou a consultas por dificuldades financeiras?

A quase totalidade da população inquirida (90%) não faltou a consultas médicas agendadas por dificuldades financeiras.

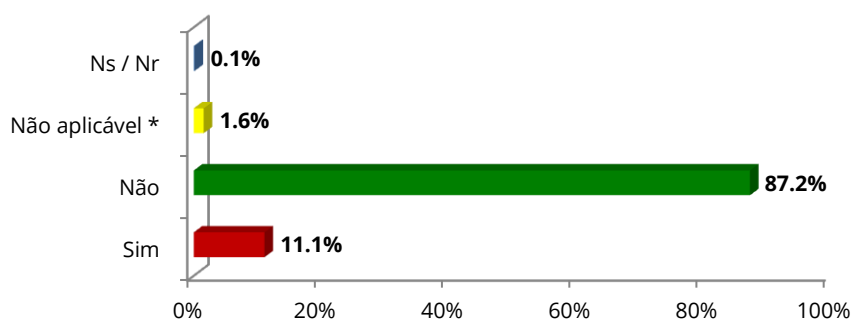


	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	8,3%	9,6%	4,2%	4,7%
Não	90,1%	89,8%	95,5%	82,9%
Não aplicável	1,5%	0,5%	0,3%	12,4%
Ns / Nr	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%

Este valor é o segundo melhor registado em inquéritos deste tipo. Os piores resultados foram os obtidos pelo Cegedim/Netsonda em 2013, com 21% (o estudo com menor taxa de utilização de serviço público) e ABBVIE/NOVA/IMS em 2014 e o ICS em 2008, ambos com 10,1% de faltas a consultas.

9. Deixou de realizar exames médicos, tratamentos ou consulta de seguimento por dificuldades financeiras?

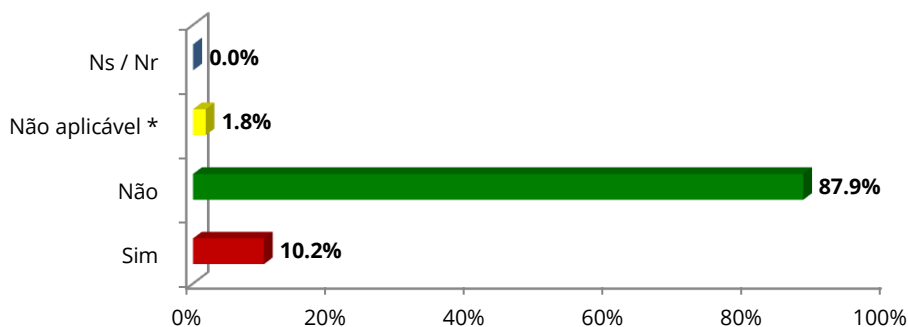
Verificou-se que a maioria da população inquirida (87%) não deixou de realizar exames médicos, tratamentos ou consulta de seguimento por dificuldades financeiras. Contudo, este valor é inferior ao estudo ABBVIE/NOVA/IMS de 2014 e às três avaliações do ICS de 2001, 2008 e 2013, com valores entre 92 e 95%.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	11,1%	13,0%	4,7%	6,7%
Não	87,2%	86,2%	95,0%	80,8%
Não aplicável	1,6%	0,6%	0,3%	12,4%
Ns / Nr	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%

10. Deixou de adquirir medicação prescrita por dificuldades de financeiras?

Cerca de 88% da população inquirida não deixou de adquirir medicação por dificuldades financeiras.

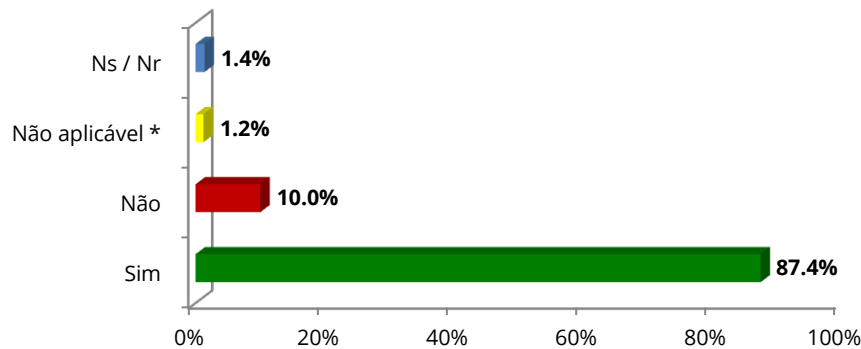


	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	10,2%	12,8%	1,8%	4,2%
Não	87,9%	86,4%	97,6%	81,9%
Não aplicável	1,8%	0,8%	0,5%	14,0%
Ns / Nr	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%

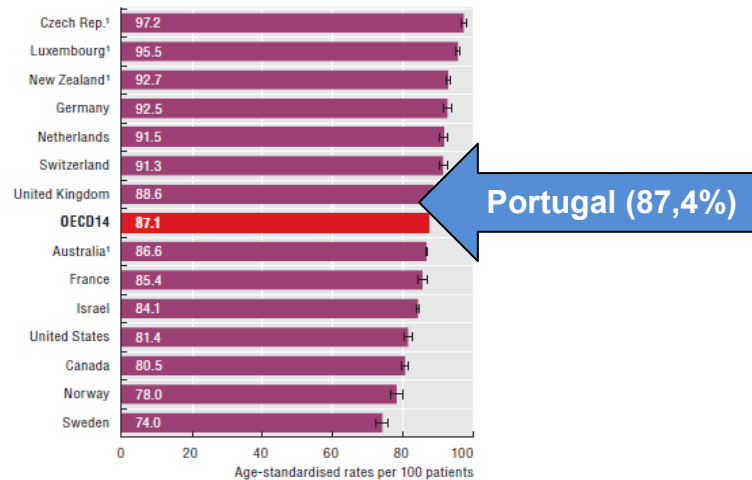
Este é o segundo melhor valor na comparação, apenas 0,4% pior do que o verificado pelo ICS em 2011 (9,8% não terão comprado medicação) e muito melhor do que os dados anteriores que apontavam para 18,9% (*Cegedim/Netsonda*, 2013) e 15,7% (*ABBVIE/NOVA/IMS*, 2014).

11. Ficou satisfeito com o tempo despendido pelo médico na consulta?

A maioria da população inquirida (87%) ficou satisfeita com o tempo despendido pelo médico na consulta. Este valor, é superior ao da média da OCDE.




5.14.1. Regular doctor spending enough time with patient in consultation, 2010 (or nearest year)



Note: 95% confidence intervals represented by |—|.

1. Patient experience with any doctor.

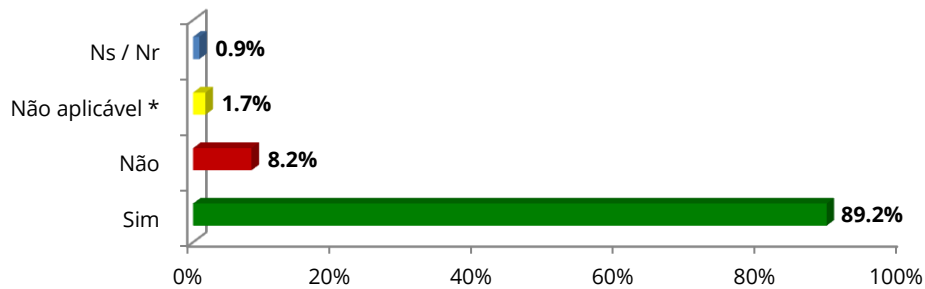
Source: The Commonwealth Fund International Health Policy Survey 2010 and other national sources.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932918415>

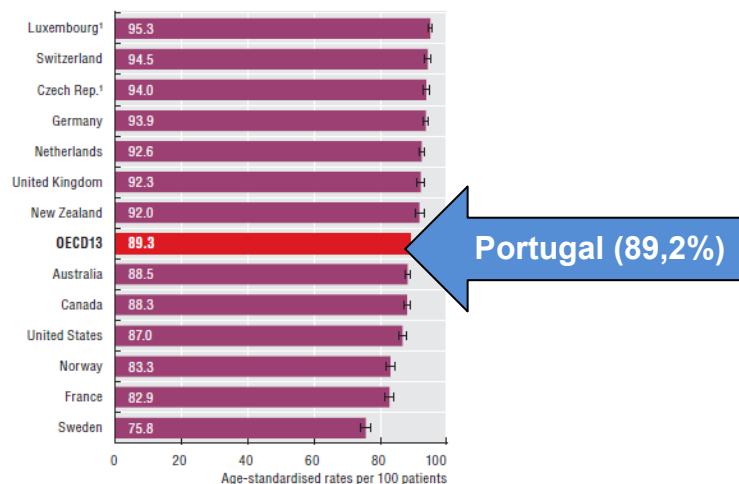
	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	87,4%	88,2%	89,5%	75,7%
Não	10,0%	10,3%	8,4%	10,9%
Não aplicável	1,2%	0,2%	0,5%	11,9%
Ns / Nr	1,4%	1,3%	1,6%	1,6%

12. O médico deu-lhe oportunidade de colocar questões e esclarecer as suas dúvidas?

Verificou-se, igualmente, que a par da maior parte dos países da OCDE, a maioria dos inquiridos nacionais (89%) afirma ter tido oportunidade de esclarecer as suas dúvidas com o médico.



5.14.3. Regular doctor giving opportunity to ask questions or raise concerns, 2010 (or nearest year)



Note: 95% confidence intervals represented by |—|.

1. Patient experience with any doctor.

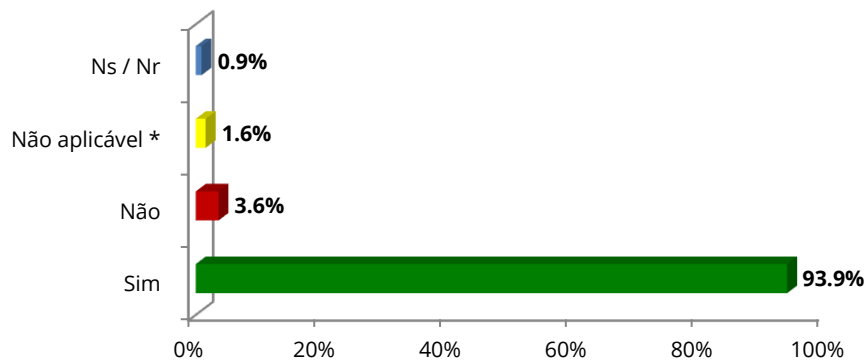
Source: The Commonwealth Fund International Health Policy Survey 2010 and other national sources.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932918453>

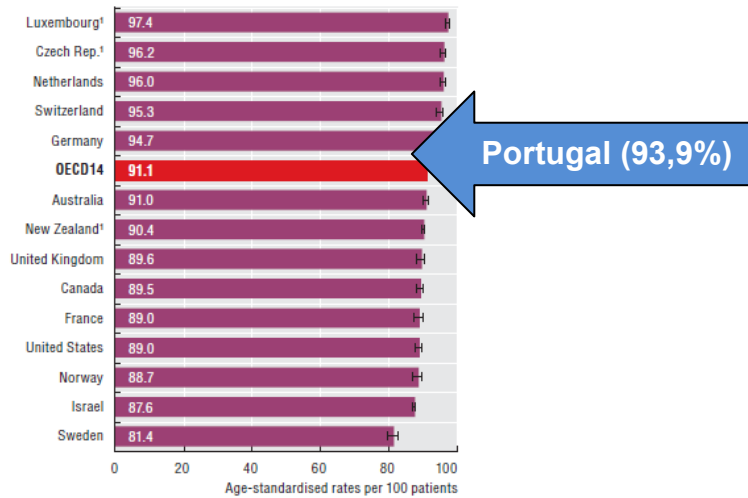
	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	89,2%	90,0%	92,1%	75,7%
Não	8,2%	8,5%	6,3%	9,8%
Não aplicável	1,7%	0,7%	0,8%	13,0%
Ns / Nr	0,9%	0,8%	0,8%	1,6%

13. Foi esclarecido de forma clara e perceptível pelo médico?

A quase totalidade da população inquirida (94%) ficou esclarecida e percebeu o que lhe foi transmitido pelos médicos. Este valor é superior à média dos países da OCDE.



5.14.2. Regular doctor providing easy-to-understand explanations, 2010 (or nearest year)



Note: 95% confidence intervals represented by |—|.

1. Patient experience with any doctor.

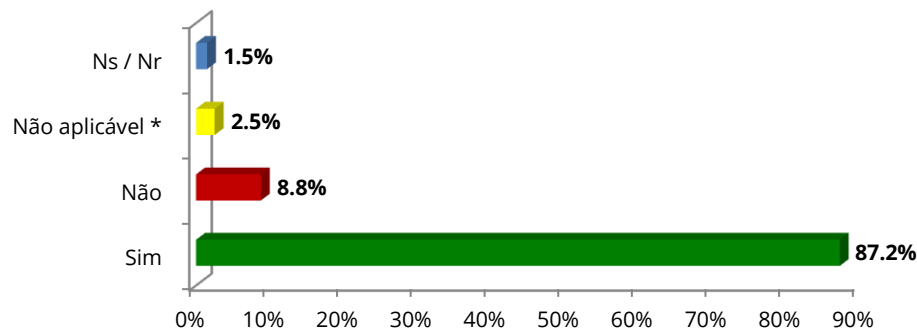
Source: The Commonwealth Fund International Health Policy Survey 2010 and other national sources.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932918434>

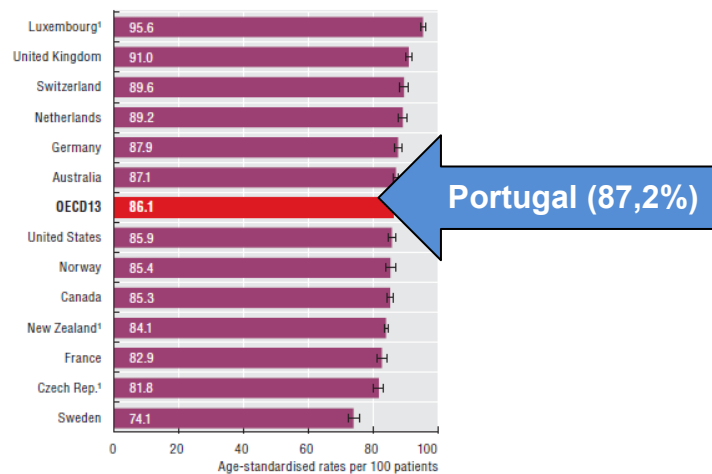
	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	93,9%	94,4%	97,1%	82,9%
Não	3,6%	4,0%	2,1%	3,1%
Não aplicável	1,6%	0,5%	0,5%	13,0%
Ns / Nr	0,9%	1,0%	0,3%	1,0%

14. O médico envolveu-o nas decisões sobre os cuidados de saúde e os tratamentos?

Cerca de 87% dos utentes do sistema de saúde considera que foi envolvido nas tomadas de decisão de cuidados de saúde. O valor apresentado a nível nacional encontra-se acima da média da OCDE.



5.14.4. Regular doctor involving patient in decisions about care and treatment, 2010 (or nearest year)



Note: 95% confidence intervals represented by |—|.

1. Patient experience with any doctor.

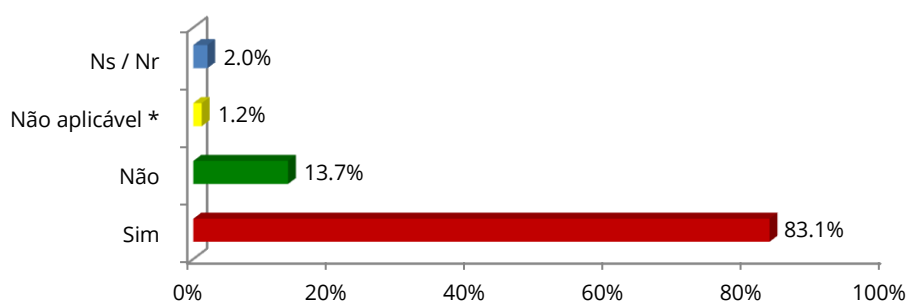
Source: The Commonwealth Fund International Health Policy Survey 2010 and other national sources.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932918472>

	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	87,2%	88,1%	89,0%	76,2%
Não	8,8%	9,1%	8,7%	6,2%
Não aplicável	2,5%	1,3%	1,3%	16,1%
Ns / Nr	1,5%	1,6%	1,1%	1,6%

15. *A qualidade dos serviços prestados correspondeu ao esperado?*

A larga maioria da população inquirida (83,1%) considera que a qualidade dos serviços prestados pelo sistema de saúde correspondeu à sua expectativa, apesar do período em que ocorreu a aplicação do questionário ser coincidente com o último surto gripal³.

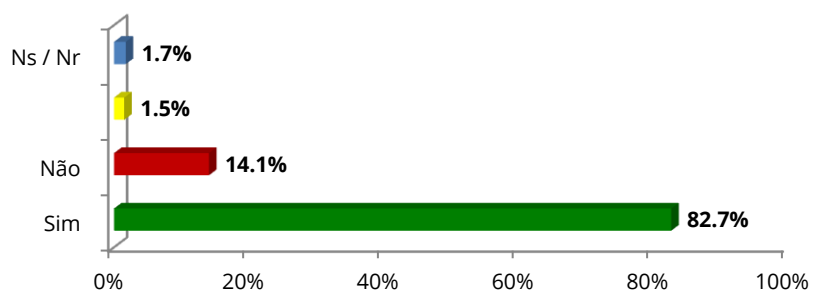


	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	83,1%	82,6%	90,0%	73,6%
Não	13,7%	14,7%	9,2%	13,5%
Não aplicável	1,2%	0,4%	0,3%	10,9%
Ns / Nr	2,0%	2,4%	0,5%	2,1%

³ Comunicado conjunto da Direção-Geral da Saúde e Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge de 12/03/2015.

16. *Sentiu-se confortável e cómodo no contato com o sistema de saúde?*

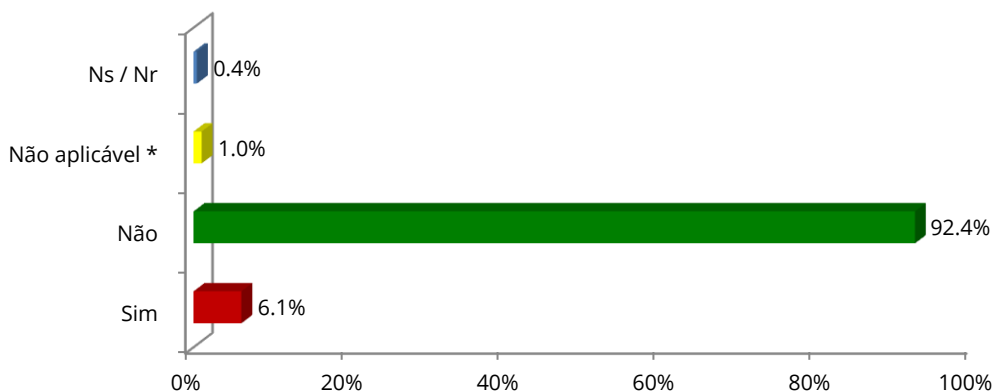
Cerca de 83% da população inquirida sentiu-se confortável e cómoda no contacto com o sistema de saúde.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	82,7%	81,6%	91,1%	75,1%
Não	14,1%	15,9%	6,0%	13,5%
Não aplicável	1,5%	0,5%	1,6%	10,9%
Ns / Nr	1,7%	2,0%	1,3%	0,5%

17. Sentiu falta de privacidade durante a consulta médica?

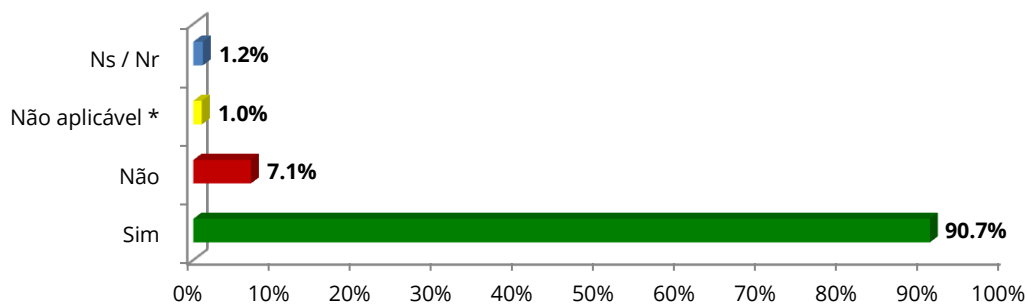
A esmagadora maioria da população inquirida (92,4%) sentiu que a sua privacidade foi salvaguardada na consulta médica.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	6,1%	6,8%	3,4%	5,2%
Não	92,4%	92,6%	95,8%	83,4%
Não aplicável	1,0%	0,1%	0,5%	10,9%
Ns / Nr	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%

18. *Foi bem atendido pelos profissionais com que contactou?*

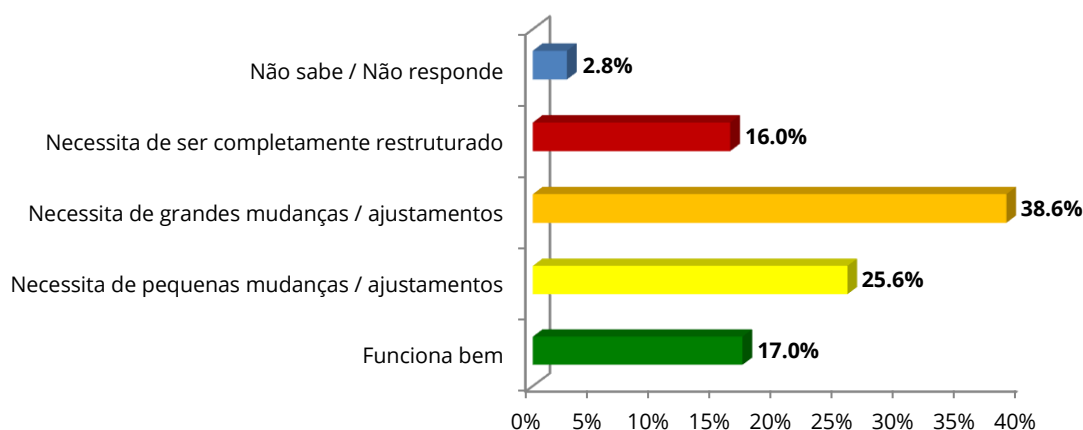
Mais de 90% dos utentes do sistema de saúde considera que foi bem atendido pelos profissionais de saúde com quem contactou.



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Sim	90,7%	91,4%	93,4%	79%
Não	7,1%	7,4%	5,5%	8%
Não aplicável	1,0%	0,1%	0,3%	11%
Ns / Nr	1,2%	1,2%	0,8%	2%

19. Opinião geral sobre o funcionamento do Sistema de Saúde Português?

Neste inquérito, constata-se que cerca de 43% dos utentes afirma que o sistema de saúde funciona bem ou necessita de pequenos ajustamentos. A necessidade de grandes mudanças ou ajustamentos no sistema de saúde (39%) ou a necessidade deste ser completamente reestruturado (16%) é mais sentida pelos inquiridos que utilizam o sector privado (63%) do que pelos inquiridos que utilizam o sector público (53%).



	Total	Serviço de Saúde		
		Público	Privado	Nenhum
Funciona bem	17,0%	18,3%	12,6%	15,0%
Necessita de pequenas mudanças / ajustamentos	25,6%	26,1%	22,8%	26,4%
Necessita de grandes mudanças / ajustamentos	38,6%	38,1%	41,5%	37,3%
Necessita de ser completamente reestruturado	16,0%	15,0%	21,8%	14,5%
Não sabe / Não responde	2,8%	2,7%	1,3%	6,7%

Nesta questão, em particular, apesar de poder parecer haver dissonância entre, por um lado, a opinião muito favorável da população inquirida sobre o sistema de saúde e a sua qualidade e, por outro, a perceção da necessidade de melhoria da oferta dos cuidados que recebe pelo sistema de saúde, pode simplesmente refletir um desejo natural do consumidor de procurar a excelência nos serviços que lhe são oferecidos.

Do mesmo modo, o facto de entre a população inquirida, a percentagem dos utilizadores do setor privado que manifesta haver necessidade de mudanças no sistema de saúde ser superior à percentagem dos utilizadores do setor público que manifesta a mesma necessidade, pode radicar, por um lado, na colagem que o senso comum faz do sistema de saúde com o Serviço Nacional de Saúde e, por outro, com o eventual preconceito contra o serviço público que leva esta população a frequentar o setor privado, como já verificado em outros estudos de apreciação da satisfação realizados por Villaverde Cabral (ICS).



Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa - Portugal
Tel: +351 21 843 05 00
Fax: +351 21 843 05 30
E-mail: geral@dgs.pt