

## Novo modelo de remuneração dos médicos do Centro de Saúde São João: Assegurar Qualidade na perspectiva do Utente

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

\*Professor Associado 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

CAD. ATEN. PRIMARIA 2004; 11: 265-271

### RESUMO

**Objectivos:** Comparar a satisfação dos utentes com os diferentes aspectos do CS, antes e após a experimentação de um novo modelo de remuneração dos médicos, por forma a indagar a sua influência somente na satisfação dos utentes com os aspectos relativos aos seus Médicos de Família.

**Métodos:** Questionário de auto-resposta distribuído a todos os utentes que recorreram ao CS São João durante uma semana de selecção aleatória em 2002 (15 a 19 de Abril) e uma outra em 2003 (31 Março a 4 Abril).

**Resultados:** Em 2002 noventa e dois % dos utentes (n=445) responderam ao questionário, enquanto que em 2003 responderam setenta e seis % dos utentes (n=585).

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. Também apresentam valores elevados de percentis 10, com excepção dos seguintes aspectos: 'Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)', 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta' e 'É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde'.

Nas variáveis de satisfação dos utentes foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os respondentes nos anos de 2002 e de 2003, com excepção das variáveis "Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico" e "É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde". Também se encontraram diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, situação profissional e formação escolar.

**Discussão:** A introdução do novo modelo de remuneração dos médicos não parece ter influenciado negativamente a satisfação dos utentes do CSSJ com os seus Médicos.

**Palavras-Chave:** Qualidade de cuidados, Qualidade para o Cliente, Satisfação dos Utesntes, Remuneração dos médicos, Cuidados de Saúde Primários, Clínica Geral, Medicina Familiar.

### INTRODUÇÃO

Em 1998 foi celebrado um Acordo de Cooperação entre a Faculdade de Medicina do Porto e a Administração Regional de Saúde do Norte, o qual se passou a designar por "Projecto Tubo de Ensaio". Este Projecto tem três Objectivos Principais:

- (i) Assegurar a prestação de Cuidados de Saúde Primários a cerca de 20 mil utentes do Serviço Nacional de Saúde, criando-se para tal um novo Centro de Saúde (CS) na cidade do Porto, em instalações cedidas pelo Ministério da Saúde, o Centro de Saúde São João;
- (ii) Constituir um espaço de Formação pré e pós-graduada destinada aos Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários;
- (iii) Desenvolver projectos inovadores no âmbito da Administração de Saúde, Administração dos Serviços de Saúde e da Prestação de Cuidados de Saúde.<sup>1,2</sup>

Um desses Projectos, designado por *Experimentação de novo modelo de remuneração dos médicos*, consiste na remuneração ligado à produção, por capitação ponderada e com incentivos à prescrição racional de medicamentos e meios complementares de diagnóstico e terapêutica. Assim os vencimentos dos médicos a partir de Junho de 2002 e até Maio de 2003 foram calculados do seguinte modo:

- (i) Base: 35 h, em exclusividade, na respectiva categoria;
- (ii) Ponderação da lista: nº de utentes inscritos, nº crianças de 1 a 4 anos e nº idosos maiores de 65 anos;
- (iii) Variáveis: nº crianças < 1 ano, nº mulheres férteis, nº grávidas, nº horas de consulta aberta, nº domicílios efectuados, outras tarefas de interesse geral
- (iv) Incentivo à prescrição racional: diferença entre os consumos de medicamentos e meios complementares de diagnóstico e terapêutica e a média do CS.

Para introduzir um Sistema para Assegurar a Qualidade numa Instituição é necessário que exista uma Direcção comprometida e um pessoal envolvido em actividades proactivas, que visem mudar a cultura e os comportamentos para satisfazer as necessidades dos que mais necessitam dos serviços (satisfação dos utentes), ao mais baixo custo e res-

### CORRESPONDÊNCIA

Alberto Augusto Oliveira Pinto Hespanhol

Centro Saúde São João • R. Miguel Bombarda, 234 • 4050 Porto  
Tel. 22.3395370. Fax. 22.3395371 • direccao@cssjoao.min-saude.pt

peitando os limites e as directivas da profissão e do contratante.<sup>3</sup>

Muitas vezes se diz que um serviço é de Qualidade quando dá aos seus clientes o que eles desejam. Mas para muitos Qualidade de um serviço não se confina exclusivamente à satisfação do cliente, consistindo em dar aos clientes o que eles necessitam, assim como o que eles desejam, fazendo-o com os custos mais baixos possíveis.<sup>3</sup> Na realidade existem diferentes definições de Qualidade conforme a perspectiva em que se colocam os seus autores. Para Parasuraman (1985), citado por Ovretveit,<sup>3</sup> qualidade define-se em termos de satisfação do cliente, ou seja dar aos utentes o que eles exprimem querer, enquanto para Maxwell (1984), também citado por Ovretveit,<sup>3</sup> se define em termos dos aspectos de serviços, como p.e. acessibilidade, pertinência, equidade, aceitabilidade social, eficiência, eficácia, entres outros.

Para Ovretveit (1992)<sup>3</sup> Qualidade é satisfazer as necessidades dos que mais necessitam do serviço (*Qualidade para o Cliente*), ao mais baixo custo, e respeitando os limites e directivas da profissão (*Qualidade Profissional*) e do contratante (*Qualidade de Gestão*).<sup>3</sup> Esta definição é discutível como outra qualquer, mas é talvez a que mais nos agrada, pois é diferente de "economicismo", inclui preocupações de equidade e de exigências técnicas, engloba exigências éticas e exige obediência contratual.

A perspectiva que tem sido mais frequentemente utilizada pelos investigadores no estudo da Qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Saúde é a dos utentes através da sua satisfação (*Qualidade para o Cliente*). Geralmente fazem uma abordagem da satisfação na óptica do "marketing", sendo mais sensíveis aos aspectos não técnicos da prestação dos cuidados primários de saúde. Referem aspectos de acessibilidade aos médicos de família, de aderência ao tratamento ou de comunicação na consulta.<sup>4-13</sup>

## OBJECTIVOS

Decidimos realizar uma investigação para comparar a satisfação dos utentes com os diferentes aspectos do CS, antes e após a experimentação de um novo modelo de remuneração dos médicos, por forma a indagar a sua influência somente na satisfação dos utentes com os aspectos relativos aos seus Médicos de Família.

## MÉTODOS

Um questionário de auto-resposta foi especificamente desenvolvido, tendo por base outros trabalhos já existentes

nesta área,<sup>8,12,14-6</sup> e validado em estudo piloto prévio conduzido no Centro de Saúde de Espinho.<sup>17</sup>

Foram considerados três grupos de questões:

- i) dados pessoais com vista à caracterização da amostra, como por exemplo o sexo, a idade, a formação escolar, a situação profissional e a frequência de utilização do CS;
- ii) questões relacionadas com as motivações e as preferências na procura de Cuidados de Saúde Primários e no Serviço de Urgência (SU);
- iii) questões em que era pedida a opinião dos utentes sobre o CS, através de uma escala visual de 0 a 100, entre 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.

O questionário foi distribuído a todos os utentes, com idade igual ou superior a 18 anos, que recorreram ao CS São João durante uma semana de selecção aleatória em 2002 (15 a 19 de Abril) e uma outra em 2003 (31 Março a 4 Abril).

Na análise estatística realizámos tabelas de frequência para todas as variáveis.

Para avaliar a significância estatística das diferenças entre grupos aplicámos os testes de Quadrado, de Kruskal-Wallis e de Mann-Whitney de acordo com as características das variáveis em análises e a sua distribuição.

Considerámos estatisticamente significativas as diferenças em que  $p < .05$ .

A análise estatística foi realizada com o auxílio do SPSS®.

## RESULTADOS

### CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Em 2002, dos 482 utentes que recorreram ao CS de São João, 92% (n=445) responderam ao questionário: 52% entre os 18-49 anos e 48% com idade  $\geq 50$  anos; 31% do sexo masculino e 69% do feminino; 36% frequentaram o ensino básico, 39% o secundário e 25% o superior; 43% eram empregados, 31% reformados, 14% desempregados, 7% donas de casa e 5% estudantes. (Tabelas 1,2). Quando à frequência (assiduidade) com que os respondentes recorrem ao CS nos últimos 6 meses: 42% tinham recorrido 0 a 2 vezes; 47% 3 a 6 vezes e 11% mais de 6 vezes (Tabela 2).

TABELA 1

Comparação do sexo e formação escolar dos inquiridos nos anos de 2002 e 2003.

	Total (N=1030)		2002 (N=445)		2003 (N=585)		P*
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>Sexo</b>							
Masculino	307	(31)	137	(31)	170	(30)	0.582
Feminino	697	(69)	298	(69)	399	(70)	
<b>Formação escolar (que frequentou)</b>							
Nunca frequentou a escola	6	(1)	0	(0)	6	(1)	0.163
Primária	320	(34)	143	(36)	177	(33)	
Secundária	376	(40)	157	(39)	219	(41)	
Superior	237	(25)	102	(25)	135	(25)	

\*Qui-quadrado

TABELA 2

Comparação da idade, situação perante o emprego e frequência com que recorre ao CS São João entre o ano de 2002 e o ano 2003.

	Total (N=1030)		2002 (N=445)		2003 (N=585)		P*
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>Idade</b>							
49 anos	495	(49)	225	(52)	270	(47)	0.140
≥ 50 anos	514	(51)	210	(48)	304	(53)	
<b>Situação perante o emprego</b>							
Empregado(a)	424	(43)	184	(43)	240	(43)	0.434
Reformado(a)	321	(32)	130	(31)	191	(34)	
Desempregado(a)	138	(14)	59	(14)	79	(14)	
Dona de casa	65	(7)	31	(7)	34	(6)	
Estudante	42	(4)	23	(5)	19	(3)	
<b>Nos últimos 6 meses, quantas vezes recorreu a este centro de saúde?</b>							
0 a 2 vezes	424	(44)	175	(42)	249	(45)	0.397
3 a 6 vezes	453	(47)	194	(47)	259	(46)	
Mais de 6 vezes	94	(9)	46	(11)	48	(9)	

\*Qui-quadrado

Em 2003, dos 773 utentes que recorreram ao CS de São João, 76% (n=585) responderam ao questionário: 47% entre os 18-49 anos e 53% com idade ≥ 50 anos; 30% do sexo masculino e 70% do feminino; 33% frequentaram o ensino básico, 41% o secundário, 25% o superior e 1% nunca andou na escola; 43% eram empregados, 34% reformados, 14% desempregados, 6% donas de casa e 3% estudantes (Tabelas 1 e 2).

Quando à frequência (assiduidade) com que os respondentes recorreram ao CS nos últimos 6 meses: 45% tinham recorrido 0 a 2 vezes; 46% 3 a 6 vezes e 9% mais de 6 vezes (Tabela 2).

Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em relação às variáveis pessoais entre os respondentes nos anos 2002 e 2003 (Tabelas 1 e 2).

### SATISFAÇÃO DOS UTENTES

De uma forma geral os utentes estão satisfeitos com o CS, mediana de 89 em 2002 e de 88 em 2003, isto é metade dos utentes classifica acima de 89 em 2002 e de 88 em 2003 o seu grau de concordância com a afirmação: "Em geral estou satisfeito com este C.S." (Tabela 3).

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. 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 15 em 2002 e de 13 em 2003 o seu grau de concordância com 'Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)' e com 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta' e abaixo de 24 em 2002 e de 23 em 2003 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 (Tabela 3).

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, situação profissional e formação escolar:

- em 2002 e 2003, com excepção da satisfação com 'É fácil deslocar-me até este CS', em que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas, 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 (Tabela 4);
- em 2002 as donas de casa tendem a estar mais satis-

TABELA 3

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 2003.

	Total (N=1030)		2002 (N=445)		2003 (N=585)		P**
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
<b>Em geral,</b>							
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	89	(75; 99)	89	(74; 100)	88	(76; 97)	0.293
Estou satisfeito(a) com este Centro de Saúde	88	(75; 99)	89	(73; 100)	88	(75; 97)	<b>0.006</b>
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	88	(70; 99)	88	(47; 100)	88	(74; 98)	<b>0.004</b>
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	88	(60; 98)	88	(67; 100)	87	(56; 96)	<b>0.003</b>
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	87	(76; 98)	87	(77; 100)	86	(75; 95)	<b>0.001</b>
Sinto-me bem nestas instalações	86	(72; 99)	87	(70; 100)	86	(75; 96)	<b>&lt;0.001</b>
Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85	(15; 96)	86	(15; 99)	85	(13; 94)	<b>0.003</b>
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	85	(23; 97)	85	(24; 100)	85	(23; 95)	0.069
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84	(14; 95)	85	(15; 99)	83	(13; 92)	<b>&lt;0.001</b>

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

\*\*Mann-Whitney

TABELA 4

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 2003 (N=585).

	Ano 2002				P*	Ano 2003				
	18 aos 49 anos (N=225)		_ 50 anos (N=210)			18 aos 49 anos (N=270)		_ 50 anos (N=304)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)		Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
<b>Em geral:</b>										
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	83	(14; 92)	86	(19; 100)	<b>&lt;0.001</b>	83	(13; 90)	83	(15; 94)	<b>0.022</b>
É fácil deslocar-me até este C.S.	85	(45; 98)	86	(16; 100)	0.204	85	(18; 91)	85	(26; 96)	0.085
Sinto-me bem nestas instalações	86	(78; 100)	88	(57; 100)	<b>0.011</b>	85	(75; 92)	87	(75; 97)	<b>&lt;0.001</b>
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	84	(14; 97)	87	(31; 100)	<b>0.001</b>	83	(11; 91)	85	(31; 95)	<b>&lt;0.001</b>
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	87	(79; 100)	89	(67; 100)	<b>0.010</b>	85	(69; 94)	89	(79; 96)	<b>&lt;0.001</b>
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	88	(70; 100)	90	(59; 100)	<b>0.006</b>	86	(52; 94)	90	(74; 97)	<b>&lt;0.001</b>
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88	(76; 100)	90	(72; 100)	<b>0.019</b>	86	(75; 95)	90	(77; 97)	<b>&lt;0.001</b>
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	88	(71; 100)	89	(40; 100)	<b>0.031</b>	87	(75; 96)	90	(75; 98)	<b>&lt;0.001</b>
Estou satisfeito(a) com este C.S.	88	(75; 100)	90	(70; 100)	<b>0.004</b>	86	(73; 95)	90	(79; 98)	<b>&lt;0.001</b>

\* Mdna =Mediana; \*\*Mann-Whitney; C.S.= Centro de Saúde

feitos com o CS em geral e com as instalações e os recursos humanos do CS do que os empregados, reformados, desempregados e estudantes; em 2003, com excepção da satisfação com 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta', 'É fácil deslocar-me até este CS', 'Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico', em que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas, os reformados(as) tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do CS do que os empregados, desempregados, donas de casa e estudantes. (Tabela 5 e 6);

- em 2002 os utentes com formação escolar primária tendem a estar mais satisfeitos com todos os diferentes aspectos do CS do que os utentes com formação escolar secundária ou superior; em 2003, com excepção da satisfação com 'É fácil deslocar-me até este CS' e com 'Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)', em que não foram

encontradas diferenças estatisticamente significativas, os utentes com formação escolar primária ou secundária tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do CS do que os utentes com formação escolar superior (Tabela 7 e 8).

Nas variáveis de satisfação dos utentes "Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico" e "É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde" não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os respondentes nos anos de 2002 e de 2003. Nas outras variáveis de satisfação dos utentes foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os respondentes nos anos de 2002 e de 2003 (Tabela 3):

- os utentes respondentes em 2003 tendem a estar menos satisfeitos com o pessoal de enfermagem, com o pessoal administrativo, com o tempo que esperam no CS desde a altura que chegaram até serem atendidos, com o tempo que demoram até conseguir a marcação de uma consulta, com o Centro de Saúde e com as suas insta-

TABELA 5

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 2002 (N=445).

	Situação perante o emprego no ano de 2002										P*
	Empregado(a) (N=184)		Reformado(a) (N=130)		Desempregado(a) (N=59)		Dona de casa (N=31)		Estudante (N=23)		
	Mdna	[P10; P90]	Mdna*	[P10; P90]	Mdna*	[P10; P90]	Mdna*	[P10; P90]	Mdna*	[P10; P90]	
<b>Em geral:</b>											
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	83	[14; 92]	87	[26; 100]	85	[15; 94]	87	[15; 100]	70	[13; 92]	<0.001
É fácil deslocar-me até este C.S.	85	[45; 99]	87	[14; 100]	85	[30; 100]	89	[25; 100]	84	[13; 96]	0.121
Sinto-me bem nestas instalações	86	[78; 100]	90	[68; 100]	87	[81; 100]	95	[76; 100]	86	[13; 96]	<0.001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	84	[15; 96]	86	[28; 100]	85	[12; 99]	93	[69; 100]	71	[11; 96]	0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	86	[78; 100]	89	[68; 100]	87	[81; 100]	96	[85; 100]	87	[59; 96]	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	87	[55; 100]	89	[57; 100]	91	[82; 100]	96	[82; 100]	88	[25; 97]	0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88	[77; 100]	90	[68; 100]	90	[82; 100]	95	[73; 100]	89	[26; 99]	0.004
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	88	[71; 100]	89	[41; 100]	89	[82; 100]	92	[21; 100]	89	[48; 99]	0.238
Estou satisfeito(a) com este C.S.	88	[77; 100]	91	[70; 100]	89	[80; 100]	94	[85; 100]	89	[51; 98]	<0.001

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

TABELA 6

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 2003 (N=585).

	Situação perante o emprego no ano de 2003										P*
	Empregado(a) (N=240)		Reformado(a) (N=191)		Desempregado(a) (N=79)		Dona de casa (N=34)		Estudante (N=19)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
<b>Em geral:</b>											
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	83	(14; 91)	83	(14; 94)	83	(13; 93)	83	(6; 88)	84	(16; 89)	0.674
É fácil deslocar-me até este C.S.	85	(42; 95)	85	(15; 96)	85	(37; 95)	84	(9; 94)	85	(68; 90)	0.731
Sinto-me bem nestas instalações	85	(76; 94)	87	(76; 97)	85	(66; 98)	85	(50; 95)	85	(80; 90)	0.033
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85	(13; 92)	85	(35; 95)	84	(15; 94)	82	(5; 90)	68	(10; 89)	0.008
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	86	(79; 95)	88	(77; 96)	86	(75; 96)	86	(77; 95)	85	(15; 90)	0.036
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	87	(57; 95)	90	(72; 98)	88	(73; 98)	86	(69; 96)	85	(45; 91)	0.002
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88	(78; 96)	90	(76; 98)	88	(73; 98)	89	(73; 96)	85	(68; 92)	0.053
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	88	(77; 97)	90	(61; 98)	88	(76; 99)	87	(75; 97)	86	(14; 92)	0.032
Estou satisfeito(a) com este C.S.	87	(77; 97)	90	(79; 98)	86	(75; 99)	89	(76; 98)	85	(45; 91)	0.002

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

- lações do que os utentes respondentes em 2002;
- (ii) os utentes respondentes em 2003 tendem a estar mais satisfeitos com o seu médico, não gostariam de mudar, do que os utentes respondentes em 2002.

## DISCUSSÃO

Tanto no estudo de 2002 como no de 2003, a satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos apresentem valores elevados, contudo existem 10 % utentes que se encontram muito insatisfeitos com três aspectos relacionados com a acessibilidade: 'Espero pouco tempo neste CS, desde a altura que chego, até ser atendido(a)', 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta' e 'É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde'

A insatisfação com a facilidade de deslocação até ao CS parece dever-se ao facto da inscrição no CS São João ser

aberta a todos os utentes que nele se queiram inscrever, independentemente da sua freguesia de residência.

Estes problemas de qualidade da área da acessibilidade devem ser seleccionados para desencadear vários Ciclos de Gestão e de Correção de Qualidade, integrados num Programa para Estabelecer um Sistema para Assegurar Qualidade no CS São João, os quais devem incluir de um modo faseado diversos passos técnicos ou sociais: análise e selecção de um problema de qualidade; definir prioridades; desenvolver "Guidelines" ou critérios; selecção de indicadores; recolha de dados; análise dos dados e definição das melhorias; "feedback"; procura das resistências à mudança; selecção da intervenção; planificação da mudança; implementação da mudança; avaliação dos resultados e "follow up".<sup>18,19</sup>

Tais resultados estão de acordo com o demonstrado nos estudos que consultámos na literatura sobre satisfação dos

TABELA 7

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 2002 (N=445).

	Formação escolar (que frequentou) no ano de 2002						P**
	Primária (N=143)		Secundária (N=157)		Superior (N=102)		
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	
<b>Em geral:</b>							
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	88	(19; 100)	83	(14; 94)	84	(15; 90)	<0.001
É fácil deslocar-me até este C.S.	88	(16; 100)	85	(24; 99)	85	(46; 91)	0.015
Sinto-me bem nestas instalações	92	(70; 100)	87	(78; 100)	85	(50; 93)	<0.001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	88	(48; 100)	85	(15; 95)	84	(15; 92)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	94	(73; 100)	87	(78; 100)	86	(68; 93)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	94	(77; 100)	87	(55; 99)	87	(79; 96)	<0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	94	(74; 100)	88	(76; 100)	88	(79; 99)	<0.001
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	93	(25; 100)	88	(72; 100)	88	(77; 99)	<0.001
Estou satisfeito(a) com este C.S.	94	(76; 100)	88	(76; 100)	86	(65; 96)	<0.001

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

TABELA 8

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 2003 (N=585).

	Formação escolar (que frequentou) no ano de 2003						P*		
	Nunca andou na escola (N=6)	Primária (N=177)		Secundária (N=219)		Superior (N=135)			
	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)	Mdna*	(P10; P90)		Mdna*	(P10; P90)
<b>Em geral:</b>									
Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84	(12; 93)	83	(13; 94)	84	(15; 93)	80	(14; 88)	0.010
É fácil deslocar-me até este C.S.	81	(10; 97)	85	(20; 97)	85	(18; 95)	85	(49; 92)	0.605
Sinto-me bem nestas instalações	89	(80; 97)	88	(70; 98)	85	(77; 95)	85	(64; 91)	0.001
Espero pouco tempo neste C.S., desde a altura que chego, até ser atendido(a)	87	(75; 92)	85	(34; 95)	85	(12; 93)	83	(15; 91)	0.055
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	92	(80; 97)	89	(75; 97)	86	(79; 96)	85	(53; 93)	< 0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	94	(85; 98)	90	(76; 98)	87	(73; 96)	85	(48; 94)	< 0.001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	92	(85; 98)	91	(77; 98)	88	(77; 97)	86	(55; 95)	< 0.001
Estou satisfeito com o meu médico, não gostaria de mudar	92	(85; 99)	91	(72; 99)	87	(77; 97)	87	(49; 95)	< 0.001
Estou satisfeito(a) com este C.S.	91	(85; 96)	90	(78; 98)	87	(77; 96)	85	(54; 95)	< 0.001

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

utentes em cuidados primários de saúde e que consiste na existência de níveis elevados de satisfação com os cuidados de saúde prestados, com a excepção do tempo de espera.<sup>4,7,9,3, 202</sup>

Uma das variáveis de satisfação dos utentes, em que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os respondentes nos anos de 2002 e de 2003, consiste num aspecto relativo aos seus Médicos de Família, "Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico".

Nas variáveis de satisfação em que os utentes respondentes em 2003 tendem a estar menos satisfeitos do que os utentes respondentes em 2002, não encontramos nenhum aspecto relativo aos seus Médicos de Família. Contudo a variável de satisfação em que os utentes respondentes em 2003 tendem a estar mais satisfeitos do que os utentes res-

pondentes em 2002 é um aspecto relativo aos seus Médicos de Família, "Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar".

Os questionários foram aplicados antes e após a experimentação do novo modelo de remuneração dos médicos, que decorreu desde Junho de 2002 até Maio de 2003. Durante esse período não foi implementado outro Projecto que pudesse eventualmente influenciar a satisfação dos utentes do CSSJ com aspectos relativos aos seus Médicos de Família. Assim, podemos declarar com uma certa razoabilidade que a introdução do novo modelo de remuneração dos médicos não parece ter influenciado negativamente a satisfação dos utentes do CSSJ com os seus Médicos de Família, porque nas variáveis de satisfação relativas aos seus Médicos de Família ou não houve dife-

renças estatisticamente significativas entre os utentes respondentes em 2003 e 2002, ou se as houve, os utentes respondentes em 2003 tendiam a estar mais satisfeitos do que os respondentes em 2002.

## CONCLUSÕES

- i) De uma forma genérica os utentes parecem estar satisfeitos com o seu CS, contudo existem alguns utentes que se encontram muito insatisfeitos com três aspectos relacionados com a acessibilidade: a deslocação até ao CS, a marcação e a espera pela consulta.
- ii) A introdução do novo modelo de remuneração dos médicos não parece ter influenciado negativamente a satisfação dos utentes do CSSJ com os seus Médicos de Família.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hespanhol A. O Projecto Tubo de Ensaio. Cadernos de Atención Primaria 1999; 6 (2): 125
2. Hespanhol A, Malheiro A, Sousa Pinto A. O Projecto "Tubo de Ensaio" – breve história do Centro de Saúde S. João. Rev Port Clin Geral 2002; 18: 171-86
3. Ovreteit J. Health Service Quality. An Introduction to Quality Methods for Health Services. Blackwell Science, 1992
4. Cartwright N, Johnson C, Jones S. Patients' preferences for appointment time. BMJ 1990; 303: 848-9
5. Rizos J, Anglin P, Grava-Gubins I, Lazar C. Walk-in clinics: implications for family practice. Can Med Assoc J 1990; 143 (8): 740-5
6. Savage R, Armstrong D. Effect of a general practitioner's consulting style on patients' satisfaction: a controlled study. BMJ 1990; 301: 968-70
7. Costa ARM, 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; 8 (1): 15-20
8. Baker R. The reliability and criterion validity of a measure of patients' satisfaction with their general practice. Fam Pract 1991; 8 (2):171-7
9. Kurata JH, Nogawa AN, Phillips DM, Hoffman S, Werblun MN. Patient and provider satisfaction with medical care. J Fam Pract 1992; 35: 176-9
10. Arborelius E, Timpka T, Nyce JM. Patients comment on video-recorded consultations - the " good " GP and the " bad ". Scand J Soc Med 1992; 20 (4): 213-6
11. Gabell LL, Lucas JB, Westbury RC. Why do patients continue to see the same physician ? Fam Pract Res J 1993; 13 (2):133-47
12. 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; 45: 525-9
13. Lopes Ferreira P. A voz dos doentes. Satisfação com a Medicina Geral e Familiar. Questionário Europep. 1ªed. Lisboa: Direcção Geral da Saúde, 1999
14. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: Important general considerations. BMJ 1991; 302
15. McKinlye R, 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; 314
16. Baker R. Development of a questionnaire to assess patients' satisfaction with consultations in general practice. BJ Gen Pract DSec 1990; 40: 487-90
17. Lopes L, Dinis Ribeiro M, Abreu Certo M, Teixeira Pinto A, Costa Pereira A, Hespanhol A. Comunicação Médico-Utente e satisfação dos utentes. Cadernos de Atención Primaria 1999; 6 (2): 131
18. Marwick J, Grol R, Borgiel A. A framework for quality assurance. Wonca 1992
19. Grol R, Wensing M, Jacobs A, Baker R. Quality Assurance in General Practice. The State of the Art in Europe. Utrecht: NHG 1993
20. Ferreira PL. Avaliação dos doentes de cuidados primários: enquadramento conceptual. Rev Port Clin Geral 2000; 16: 53-62
21. Fortuna A M, Amado J, Mota C, Lima MR, Pinto M. Avaliação da qualidade do Centro de diagnóstico pré-natal do Instituto de Genética Médica / Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia. Avaliação da Qualidade, 2001; 19(2): 55-80
22. Cape J. Consultation length, patient-estimated consultation length, and satisfaction with the consultation. British Journal of General Practice, 2002; 52: 1004-6