

Assegurar Qualidade no Centro de Saúde São João

Satisfação dos Utentes

Alberto Hespanhol*, Orquídea Ribeiro†, Altamiro Costa-Pereira†

**Departamento de Clínica Geral e †Serviço de Bioestatística e Informática Médica, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto*

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

Métodos: Questionário de auto-resposta distribuído a todos os utentes que recorreram ao Centro de Saúde São João durante uma semana de selecção aleatória (10 a 14 de Maio de 2004).

Resultados: Quinhentos e setenta e seis utentes (78%) responderam ao questionário. Todas as variáveis de satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos apresentam valores elevados de medianas, de percentis 90 e de percentis 10, com excepção dos seguintes aspectos: 19,11 e 7 por cento dos inquiridos discorda maioritariamente com, respectivamente 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta', 'Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)' e 'É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde'.

Conclusão: Os utentes do Centro de Saúde 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 Centro de Saúde São João.

Palavras-chave: cuidados de saúde primários; satisfação dos utentes.

ARQUIVOS DE MEDICINA, 19(5-6): 191-197

INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços prestados em saúde é uma característica mensurável. Pode ser analisada de forma diferente conforme o alvo que se pretende avaliar ou a posição que o observador ocupa no sistema de saúde. Assim, os profissionais de saúde valorizam fundamentalmente as capacidades técnicas e de relação interpessoal (satisfação dos profissionais), enquanto que os utentes dão mais relevo aos aspectos não técnicos da prestação dos cuidados de saúde, como por exemplo a acessibilidade e a disponibilidade dos cuidados (satisfação dos utentes) (1).

A satisfação dos utentes, ou seja a percepção pelos utentes do cumprimento das suas expectativas, constitui nas Instituições de Saúde um dos parâmetros a considerar na avaliação da qualidade dos cuidados de saúde. Ao avaliarmos essa satisfação estamos a determinar o resultado dos cuidados prestados, na perspectiva dos utentes (Qualidade para o Cliente), o qual pode contribuir conjuntamente com a avaliação da satisfação dos profissionais para uma melhor definição das estratégias de saúde (Qualidade Profissional), tendo em conta o contexto económico, ou seja o melhor uso dos recursos disponíveis (Qualidade de Gestão) (2,3).

No âmbito do Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde do Norte e a Faculdade de Medicina do Porto (Projecto Tubo de Ensaio) foi

inaugurado em 6 de Julho de 1999 o Centro de Saúde São João, ligado funcionalmente ao Departamento de Clínica Geral da Faculdade de Medicina do Porto e englobado na rede de Centros de Saúde da Sub-Região de Saúde do Porto, sendo um dos seus Objectivos Principais "Desenvolver projectos inovadores no âmbito da Administração de Saúde, da Administração dos Serviços de Saúde e da Prestação de Cuidados de Saúde" (4). Para o estabelecimento de um desses projectos, designado por Introdução no Centro de Saúde João de um Sistema para Assegurar Qualidade, 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 respeitando os limites e as directivas da profissão e do contratante (5). Nesse sentido, decidimos aplicar um questionário para conhecer a satisfação global dos utentes, bem como a sua satisfação com os diferentes aspectos do Centro de Saúde.

MÉTODOS

Um questionário de auto-resposta foi especificamente desenvolvido, tendo por base outros trabalhos já existentes nesta área, (6,7) e validado em estudo piloto prévio conduzido no Centro de Saúde Espinho, de que resultou

uma publicação, (8) e de outro estudo piloto prévio conduzido no Centro de Saúde São João (4).

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 Centro de Saúde;

- questões em que era pedida a opinião dos utentes sobre o Centro de Saúde, 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 Centro de Saúde, a marcação e a espera pela consulta, a aspectos de estrutura física do Centro de Saúde, 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 Centro de Saúde São João durante uma semana de selecção aleatória, ou seja de 10 a 14 de Maio 2004.

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. Para testar o ajustamento da amostra à população, relativamente ao sexo e idade, aplicamos o teste de Qui-Quadrado de ajustamento.

Para avaliarmos a significância estatística das diferenças das variáveis de satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos em relação à formação escolar, recodificamos a variável de forma a considerar os utentes com formação (que não inclui a categoria "Nunca andou na Escola" dado só possuir 1 caso).

Relativamente à caracterização da amostra foi feita a comparação da população dos utentes utilizadores do Centro de Saúde São João e a amostra de respondentes ao questionário relativamente ao sexo e à idade. Da população dos utentes utilizadores do Centro de Saúde São João 35% são do sexo masculino, enquanto na amostra de respondentes ao questionário essa percentagem é de 30%, sendo essa diferença de proporções estatisticamente significativa ($p=0,004$). Relativamente à idade, 74% da população de utentes utilizadores do Centro de Saúde tem entre 18 e 64 anos, enquanto que na amostra de respondentes ao inquérito essa percentagem é de 76%, não sendo essa diferença estatisticamente significativa ($p=0,165$). Além disso, a proporção de respostas elevada (78%) dá-nos indicação de que não existirá um importante viés de não resposta e a semana de colheita de dados foi escolhida de forma aleatória correspondendo a um período perfeitamente representativo das condições de normal funcionamento do Centro de Saúde.

Assim sendo, consideramos que, apesar de tudo, não foram encontradas diferenças que prejudiquem gravemente a generalização dos resultados da amostra para a população.

Considerámos estatisticamente significativas as

diferenças em que $p<0,05$. A análise estatística foi realizada com o auxílio do SPSS® versão 12.0. (9).

RESULTADOS

Caracterização da amostra

Dos 740 utentes que recorreram ao Centro de Saúde São João, 78% ($n=576$) responderam ao questionário: 51% entre os 18-49 anos e 49% com idade > 50 anos; 30% do sexo masculino e 70% do feminino; 33% frequentaram o ensino primário, 43% o secundário e 23% o superior; 42% eram empregados, 31% reformados, 18% desempregados, 6% donas de casa e 3% estudantes.

Quanto à frequência (assiduidade) com que os respondentes recorreram ao Centro de Saúde nos últimos 6 meses, sob a forma de variável categórica: 47% tinham recorrido 0 a 2 vezes; 43% 3 a 6 vezes e 10% mais de 6 vezes.

Satisfação dos utentes

De uma forma geral os utentes estão satisfeitos com o Centro de Saúde, mediana de 90, isto é metade dos utentes classifica acima de 90 o seu grau de concordância com a afirmação: "Em geral estou satisfeito com este Centro de Saúde." (Tabela 1).

Apontam grau de concordância semelhante com (medianas): satisfação com o tempo que demoram até conseguir uma consulta (85) e com o tempo que esperam no Centro de Saúde, desde a altura que chegam, até serem atendidos (85); facilidade de deslocação até ao Centro de Saúde (85); serviços prestados pelo Centro de Saúde (recursos humanos) - médicos (90), enfermeiros (90) e administrativos (89); instalações (88) (Tabela 1).

Metade dos utentes classifica acima de 90 (mediana 90) o seu grau de concordância com 'Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar' (Tabela 1).

Em todas as variáveis de satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos grande parte dos utentes concorda maioritariamente com os diferentes aspectos (Tabela 1).

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 12 o seu grau de concordância com 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta', abaixo de 20 o seu grau de concordância com 'Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)' e abaixo de 46 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 Centro de Saúde (Tabela 1).

Esta situação é talvez melhor demonstrada quando analisámos os valores dos aspectos de satisfação sob a forma de variáveis categóricas. Assim, todas as variáveis

Tabela 1 - Satisfação dos utentes com o Centro de Saúde (respostas dadas através de escala visual de 0 a 100, entre a Discordância Total e a Concordância Total com uma série de afirmações) no ano de 2004 (n=576).

	Discordo		Discordo		Concordo		Concordo		Mediana (P 10; P 90)*
	Maioritariamente ¹	Parcialmente ²	Parcialmente ²	Maioritariamente ³	Parcialmente ³	Maioritariamente ⁴	Parcialmente ³		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
Em geral,									
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	13	(2)	6	(1)	17	(3)	505	(93)	90 (80;100)
Estou satisfeito (a) com este Centro de Saúde	17	(3)	3	(1)	27	(5)	483	(91)	90 (78;100)
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	16	(3)	12	(2)	23	(5)	432	(89)	90 (75;100)
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	26	(5)	11	(2)	17	(3)	483	(90)	90 (75;100)
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	14	(3)	5	(1)	15	(3)	508	(94)	89 (80;100)
Sinto-me bem nestas instalações	16	(3)	5	(1)	14	(3)	500	(93)	88 (80;100)
Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	59	(11)	23	(4)	36	(7)	407	(78)	85 (20;100)
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	39	(7)	31	(6)	21	(4)	451	(83)	85 (46;100)
Estou satisfeito(a) com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	99	(19)	30	(6)	25	(5)	378	(71)	85 (12;100)

1 - numa escala de 0 a 100, respostas abaixo da 25 unidades;

2 - numa escala de 0 a 100, respostas entre as 25 e 50 unidades;

3 - numa escala de 0 a 100, respostas entre as 50 e 75 unidades;

4 - numa escala de 0 a 100, respostas acima das 75 unidades;

* - P10 - percentil 10; P90 - percentil 90.

Tabela 2 - Satisfação dos utentes com o Centro de Saúde (respostas dadas através de 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 e a idade no ano de 2004 (n=576).

	Idade				Nos últimos 6 meses, quantas vezes recorreu a este centro de saúde?						
	18 aos 49 anos (n=284)		≥50 anos (n=272)		0 a 2 vezes (n=249)		3 a 6 vezes (n=259)		Mais de 6 vezes (n=48)		
	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	p†	
Em geral,											
Estou satisfeito(a) com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84 (10;90)	88 (15;100)	84 (10;100)	85 (15;100)	84 (10;100)	85 (21;100)	85 (13;100)	85 (13;100)	85 (13;100)	0,007	
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	85 (50;99)	89 (40;100)	85 (39;100)	85 (15;100)	85 (39;100)	86 (60;100)	85 (15;100)	85 (15;100)	85 (15;100)	0,097	
Sinto-me bem nestas instalações	85 (78;100)	90 (80;100)	88 (80;100)	88 (80;100)	88 (80;100)	88 (80;100)	86 (79;100)	86 (79;100)	86 (79;100)	0,756	
Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85 (15;95)	90 (47;100)	85 (14;100)	85 (49;100)	85 (14;100)	85 (49;100)	87 (50;100)	87 (50;100)	87 (50;100)	0,043	
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	85 (80;100)	95 (80;100)	89 (80;100)	90 (80;100)	89 (80;100)	90 (80;100)	87 (70;100)	87 (70;100)	87 (70;100)	0,432	
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	86 (70;100)	95 (75;100)	89 (75;100)	90 (78;100)	89 (75;100)	90 (78;100)	89 (52;100)	89 (52;100)	89 (52;100)	0,252	
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	88 (78;100)	95 (80;100)	90 (80;100)	90 (80;100)	90 (80;100)	90 (80;100)	90 (75;100)	90 (75;100)	90 (75;100)	0,624	
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	87 (75;100)	95 (80;100)	90 (77;100)	90 (80;100)	90 (77;100)	90 (78;100)	90 (10;100)	90 (10;100)	90 (10;100)	0,340	
Estou satisfeito(a) com este Centro de Saúde	88 (75;100)	95 (80;100)	90 (75;100)	90 (80;100)	90 (75;100)	90 (80;100)	90 (70;100)	90 (70;100)	90 (70;100)	0,304	

* - P10 - percentil 10; P90 - percentil 90; † - Teste de Kruskal-Wallis.

Tabela 3 - Satisfação dos utentes com o Centro de Saúde (respostas dadas através de 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 2004 (n=576).

	Situação perante o emprego					
	Empregado(a)	Reformado(a)	Desempregado(a)	Dona de casa	Estudante	
	(n=227)	(n=171)	(n=249)	(n=259)	(n=48)	
	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	Mediana (P10;P90)*	<i>p</i> f
Em geral,						
Estou satisfeito(a) com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	84 (10;95)	90 (15;100)	85 (15;100)	86 (20;100)	84 (14;100)	<0,001
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	85 (50;98)	90 (45;100)	85 (56;100)	85 (19;100)	85 (30;100)	<0,001
Sinto-me bem nestas instalações	85 (79;100)	95 (83;100)	85 (80;100)	88 (49;100)	85 (66;100)	<0,001
Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	85 (15;97)	90 (50;100)	85 (47;100)	85 (12;100)	85 (15;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	85 (80;100)	98 (80;100)	87 (80;100)	90 (76;100)	86 (72;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	87 (70;100)	98 (80;100)	88 (80;100)	93 (75;100)	86 (68;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	87 (79;100)	100 (80;100)	88 (80;100)	91 (75;100)	90 (80;100)	<0,001
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	87 (69;100)	100 (80;100)	88 (78;100)	92 (75;100)	90 (34;100)	<0,001
Estou satisfeito(a) com este Centro de Saúde	88 (75;100)	100 (80;100)	88 (78;100)	93 (72;100)	89 (79;100)	<0,001

* - P10 - percentil 10; P90 - percentil 90.; † - Teste de Kruskal-Wallis.

de satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos apresentam percentagens baixas de utentes referindo Discordar Maioritariamente com cada uma delas (5% ou menos), com excepção dos seguintes aspectos: 'Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)' (11%), 'Estou satisfeito com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta' (19%) e 'É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde' (7%). Estes respondentes encontram-se muito insatisfeitos com esses três aspectos (Tabela 1).

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, situação profissional, assiduidade ao Centro de Saúde e formação escolar (Tabelas 2-4):

- Os utentes com 50 ou mais anos tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do Centro de Saúde do que os utentes dos 18 aos 49 anos (Tabela 2).

- Os reformado(a)s tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do Centro de Saúde do que os empregados, desempregados, donas de casa e estudantes (Tabela 3).

- Os utentes que recorreram mais de 6 vezes ao Centro de Saúde nos últimos 6 meses tendem a estar mais satisfeitos com o tempo que demoram até conseguir uma consulta e com o tempo que esperam no Centro de Saúde, desde a altura em que chegam, até serem atendidos do que os que recorreram 0 a 2 vezes ou 3 a 6 vezes ao Centro de Saúde (Tabela 2).

- Os utentes com formação escolar primária tendem a estar mais satisfeitos com os diferentes aspectos do Centro de Saúde do que os utentes com formação escolar secundária ou superior (Tabela 4).

DISCUSSÃO

Relativamente às características dos doentes e ao modo como podem fazer variar o seu grau de satisfação, da literatura existente sobre as avaliações e os estudos das necessidades e quereres dos doentes de cuidados primários não encontramos diferenças com os resultados obtidos no nosso estudo, tanto a nível da idade (6,10-12), ou seja os doentes mais idosos tendem a avaliar de uma forma mais positiva os cuidados prestados do que os mais novos, como a nível da frequência das visitas, ou seja os doentes que utilizam mais frequentemente os cuidados primários tendem a ter avaliações mais positivas do que os que frequentam menos (10).

Mas já encontramos diferenças a nível das habilitações literárias, dado que na literatura consultada os doentes com maior nível educacional tendem a ter uma atitude mais positiva acerca dos cuidados prestados do que os doentes com menor nível educacional (10).

No nosso estudo, a satisfação dos utentes com o Centro de Saúde e com os seus diferentes aspectos apresentem valores elevados, contudo existem alguns utentes que se encontram muito insatisfeitos com três

Tabela 4 - Satisfação dos utentes com o Centro de Saúde (respostas dadas através de 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 2004 (n=576).

	Formação escolar que frequentou						p†
	Primária (n=173)		Secundária (n=226)		Superior (n=120)		
	Mediana (P10;P90)*		Mediana (P10;P90)*		Mediana (P10;P90)*		
Em geral,							
Estou satisfeito(a) com o tempo que demoro até conseguir a marcação de uma consulta	90	(18;100)	85	(12;100)	81	(11;97)	<0,001
É fácil deslocar-me até este Centro de Saúde	90	(21;98)	85	(73;100)	85	(45;100)	0,004
Sinto-me bem nestas instalações	95	(80;100)	85	(80;100)	85	(78;100)	<0,001
Espero pouco tempo neste Centro de Saúde, desde a altura que chego, até ser atendido(a)	90	(46;100)	85	(15;100)	85	(38;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal administrativo	95	(79;100)	87	(80;100)	87	(80;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal de enfermagem	95	(77;100)	88	(75;100)	88	(69;100)	<0,001
Tenho sido bem atendido(a) pelo pessoal médico	97	(80;100)	88	(80;100)	89	(80;100)	<0,001
Estou satisfeito(a) com o meu médico, não gostaria de mudar	95	(75;100)	88	(75;100)	90	(80;100)	<0,001
Estou satisfeito(a) com este Centro de Saúde	96	(77;100)	88	(78;100)	90	(80;100)	<0,001

* - P10 - percentil 10; P90 - percentil 90; † - Teste de Kruskal-Wallis.

aspectos relacionados com a acessibilidade: a deslocação até ao Centro de Saúde, a marcação e a espera pela consulta.

Tais resultados estão de acordo com o demonstrado nos estudos que consultámos na literatura sobre satisfação dos 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 (11-15).

Para Villaverde Cabral várias hipóteses sociológicas podem contribuir para explicar esse consenso avaliativo, ou seja o facto de os níveis de satisfação dos utentes serem consensuais e consideravelmente altos. Segundo uma dessas hipóteses explicativas, o ajustamento adaptativo, as variações das necessidades e das expectativas dos diferentes grupos sociais conduzem a um movimento de ajustamento adaptativo entre si, reduzindo desta forma a eventual insatisfação e a sua variação intergrupla. Segundo outra hipótese, o efeito da gratidão, a atitude de reconhecimento dos utentes pode condicionar a avaliação que fazem dos cuidados prestados. E ainda segundo outra explicação, a estabilização das expectativas, os utentes sabendo que a diferenciação e a complexidade técnico profissional dos cuidados de saúde são as principais causas dos problemas de financiamento e de funcionamento do sistema, tendem a incorporar factores mitigantes aceitáveis nas suas avaliações de experiências negativas com os cuidados de saúde prestados (12).

CONCLUSÕES

- De uma forma genérica os utentes parecem estar satisfeitos com o Centro de Saúde São João.

- Sete por cento dos utentes encontram-se muito insatisfeitos com a facilidade de deslocação até ao Centro de Saúde. Isto parece dever-se ao facto da inscrição no Centro de Saúde São João ser aberta a todos os utentes que nele se queiram inscrever, independentemente da sua freguesia de residência. Em 2001, segundo dados do SINUS, 84% dos utentes inscritos no Centro de Saúde São João tinham área de residência limítrofe ao Centro de Saúde ou seja nas freguesias de Cedofeita, Massarelos, Miragaia e Vitória, enquanto que 16% viviam noutras freguesias do Porto ou noutros Concelhos.

- Dezanove e onze por cento dos utentes encontram-se muito insatisfeitos, respectivamente, com o tempo que demoram até conseguir uma consulta e com o tempo que esperam no Centro de Saúde, 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 de Gestão e de Correção de Qualidade, integrados num Programa para Estabelecer um Sistema para Assegurar Qualidade no Centro de Saúde 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 da-

dos e definição das melhorias; receber informação; procura das resistências à mudança; selecção da intervenção; planificação da mudança; implementação da mudança; avaliação dos resultados e seguimento.

REFERÊNCIAS

- 1 - Donabedian A. The Quality of Care How can It be assessed? JAMA 1988;260:1743-8.
- 2 - Cleary PD, Edgman-Levitan S. Health Care Quality: Incorporating Consumer. Perspectives JAMA 1997;278:1608-12.
- 3 - Starfield B, Cassady C, Nanda J, Forrest CB, Berk R. Consumer experiences and provider perception of the quality of primary care: implications for managed care. J Fam Pract 1998;46:216-26.
- 4 - 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.
- 5 - Ovreteit J. Health Service Quality. An Introduction to Quality Methods for Health Services. Oxford: Blackwell Science. 1992.
- 6 - 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.
- 7 - 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;314:193-8.
- 8 - 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 Atencion Primaria 1999;6:131.
- 9 - SPSS versão 12.0 para Windows, SPSS, Inc: Chicago, 2003.
- 10 - Lopes Ferreira P. A voz dos doentes. Satisfação com a Medicina Geral e Familiar. Questionário Europep. 1ªed. Lisboa: Direcção Geral da Saúde. 1999.
- 11 - Kurata JH, Nogawa AN, Phillips DM, Hofman S, Werblun MN. Patient and provider satisfaction with medical care. The Journal of Family Practice 1992;35:176-9.
- 12 - 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.
- 13 - Ferreira PL. Avaliação dos doentes de cuidados primários: enquadramento conceptual. Rev Port Clin Geral 2000;16:53-62.
- 14 - 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;8:15- 20.
- 15 - Cape J. Consultation length, patient-estimated consultation length, and satisfaction with the consultation. Br J Gen Pract 2002;52:1004-6.

Correspondência:

Prof. Alberto Hespanhol
Centro de Saúde São João
Rua Miguel Bombarda, 234
4050 Porto

e-mail: direccao@cssjoao.min-saude.pt