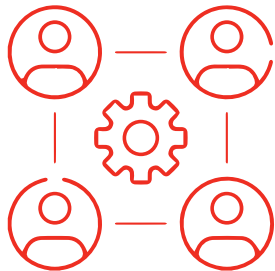
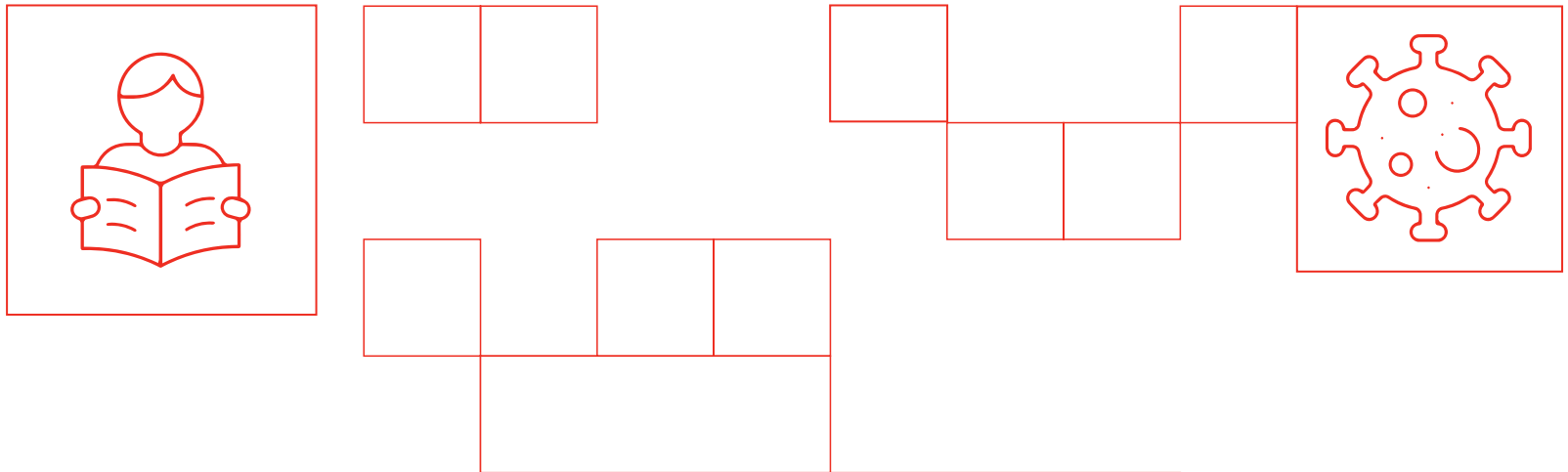


OBSERVATÓRIO DE SAÚDE

Uma iniciativa da



Os Portugueses e a Saúde no Pós-Pandemia

Índice

01	Descrição	3
02	Caraterização da amostra	4
03	Acesso aos Serviços de Saúde	8
04	Utilização dos Serviços de Saúde	9
05	Qualidade dos Serviços de Saúde	10
	Último contacto com os Serviços de Saúde (público ou privado) por zona geográfica	10
	Último contacto com os Serviços de Saúde (público ou privado) por idade	11
	Importância versus Satisfação com os Serviços de Saúde	12
	Comparação entre a importância média atribuída e satisfação sobre diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde	13
	Importância média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por zona geográfica	14
	Satisfação média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por zona geográfica	15
	Importância média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por idade	16
	Satisfação média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por idade	17
	Avaliação da confiança e da qualidade dos Serviços de Saúde pelos inquiridos com formação superior	18
	Confiança e avaliação global do setor da saúde: SNS versus Setor Privado - Inquiridos com formação superior	19
	Confiança média do setor da saúde: SNS versus Setor Privado por zona geográfica e idade	20
	Avaliação global média do setor da saúde: SNS versus Setor Privado por zona geográfica e idade	21

Descrição

O presente estudo tem como principal objetivo avaliar as perceções dos portugueses relativamente aos **Serviços de Saúde** em termos de **Acesso, Utilização, Qualidade e Confiança** decorridos dois anos desde o início da pandemia. Trata-se de um estudo desenvolvido no âmbito do Observatório de Saúde da Universidade Europeia.

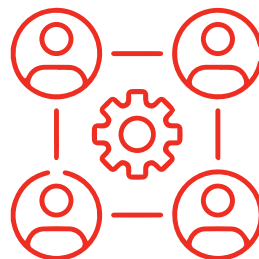
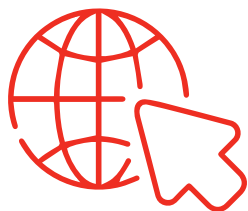
O presente relatório tem por base um inquérito online realizado entre os dias 22 de fevereiro e 19 de março de 2022. Trata-se de uma amostra não probabilística “bola de neve” não integralmente representativa da população portuguesa embora de abrangência nacional.

O estudo baseou-se na recolha de 2028 respostas de inquiridos, com idade igual ou superior a 18 anos, que aceitaram voluntariamente participar no estudo.

Equipa de Investigação:

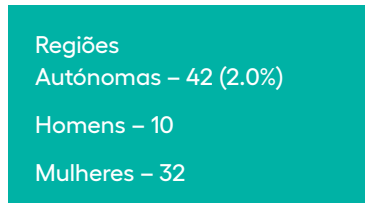
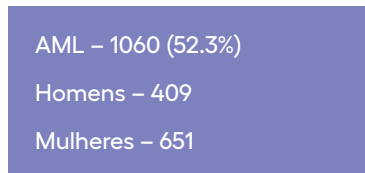
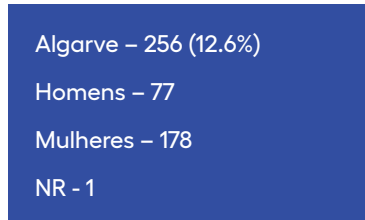
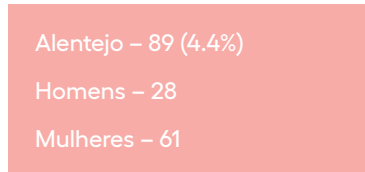
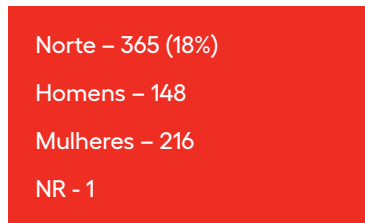
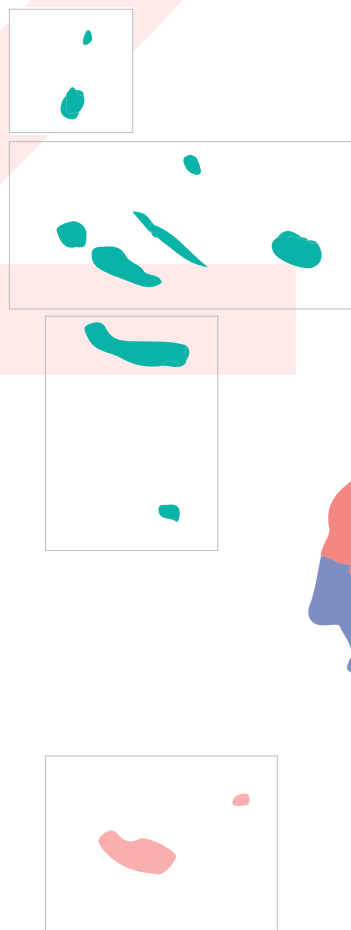
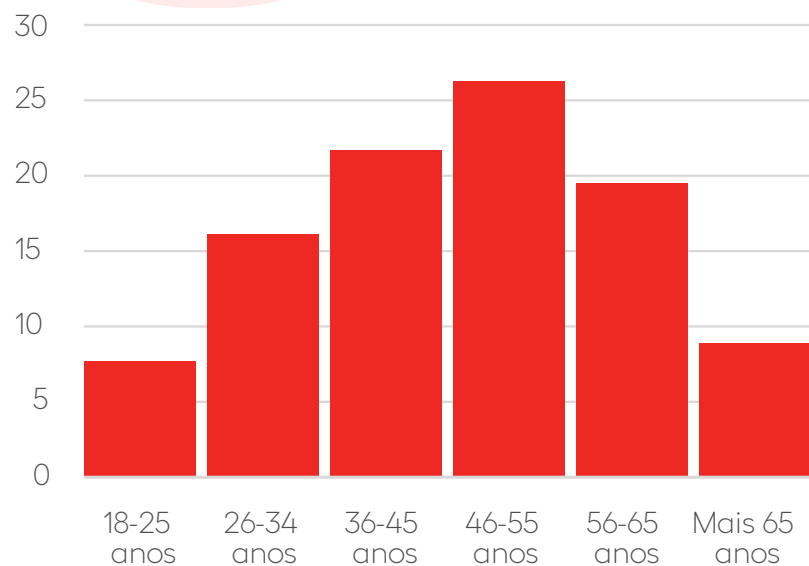
Coordenação: Ana Margarida Passos, Lourdes Martin

Equipa: Ana Ramires, Fernando Gonçalves, Filipe Ramos, Márcia Herter e Rosália Filipe



Caraterização da amostra

A amostra é constituída por 2028 inquiridos com idade igual ou superior a 18 anos a que correspondem 1284 (63%) indivíduos do género feminino e 742 (37%) indivíduos do sexo género masculino (2 inquiridos optaram por não responder a esta questão) e em que a maioria (48.1%) dos inquiridos se incluía no grupo etário entre os 36 e os 55 anos de idade.

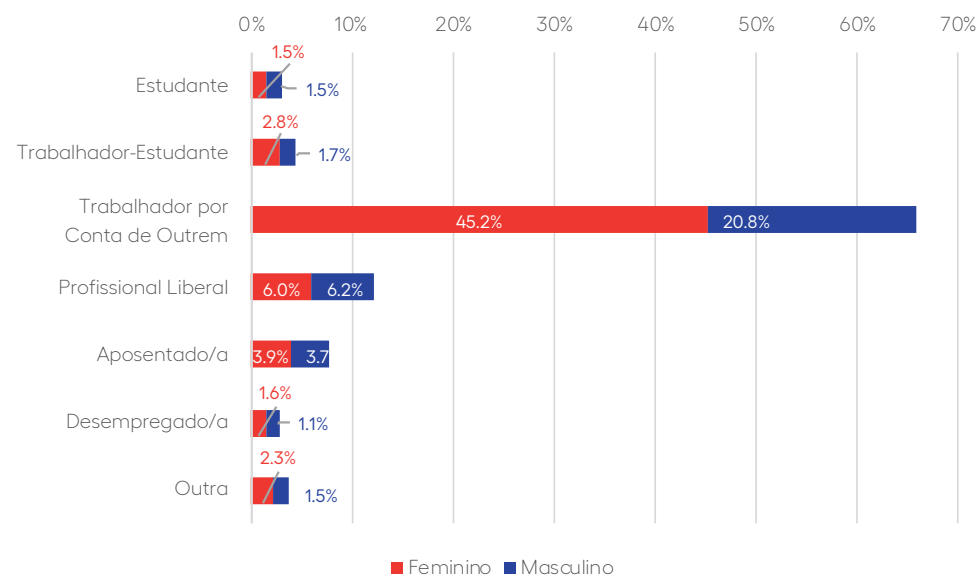
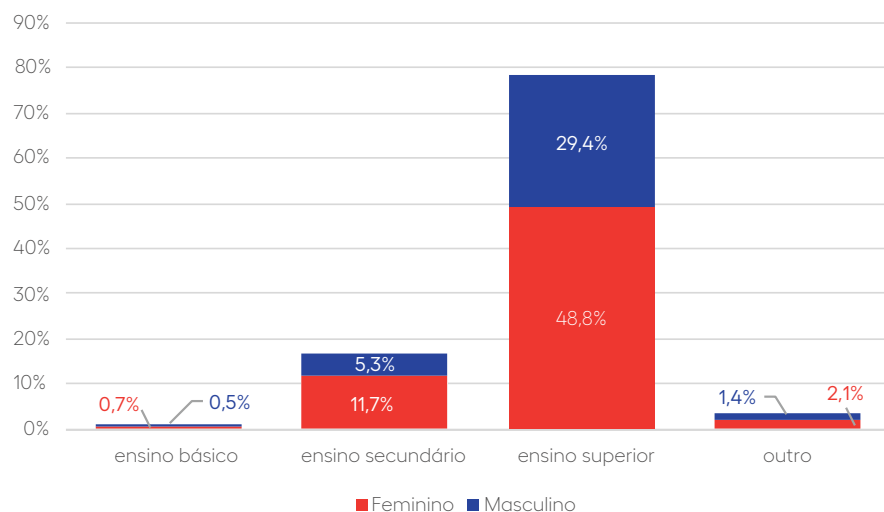


Caraterização da amostra (cont.)

O nível de escolaridade da amostra revelou uma predominância (78.3%) de inquiridos com formação superior que contrasta com o valor obtido no Census 2021 (17.4%).

A grande maioria (66%) revelou ser trabalhador por conta de outrem.

A percentagem de estudantes e trabalhadores-estudantes dos inquiridos foi de 7.6%.

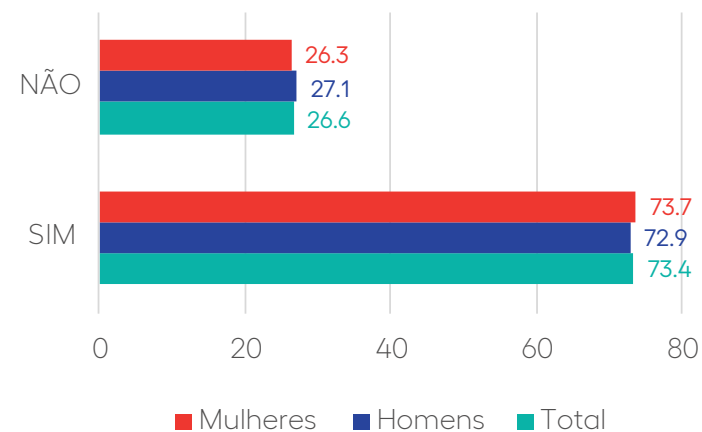
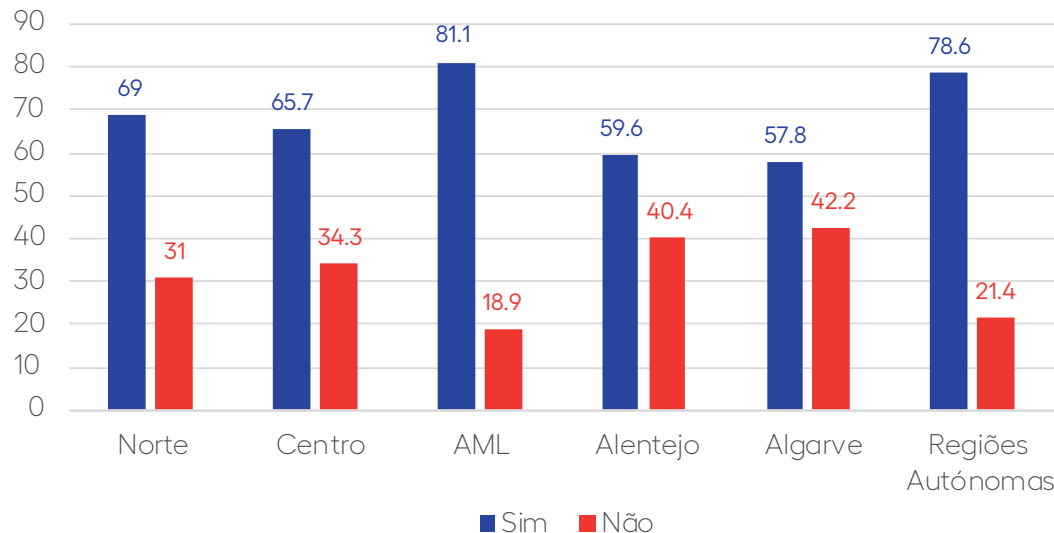


Caraterização da amostra (cont.)

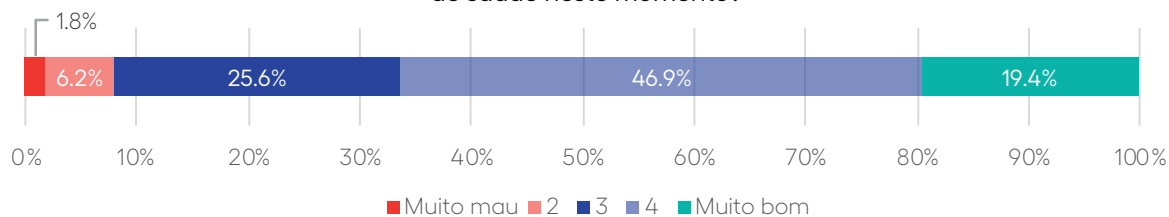
Do total de inquiridos, 73.4% referiu ser titular de uma cobertura de financiamento complementar ao Serviço Nacional de Saúde (SNS). Este valor foi especialmente elevado na Área Metropolitana de Lisboa com 81.1% dos inquiridos a afirmarem serem detentores de uma cobertura de financiamento complementar ao SNS.

A grande maioria dos inquiridos (66.3%) classifica o seu estado de saúde atual como bom ou muito bom.

% de Inquiridos com cobertura complementar ao SNS

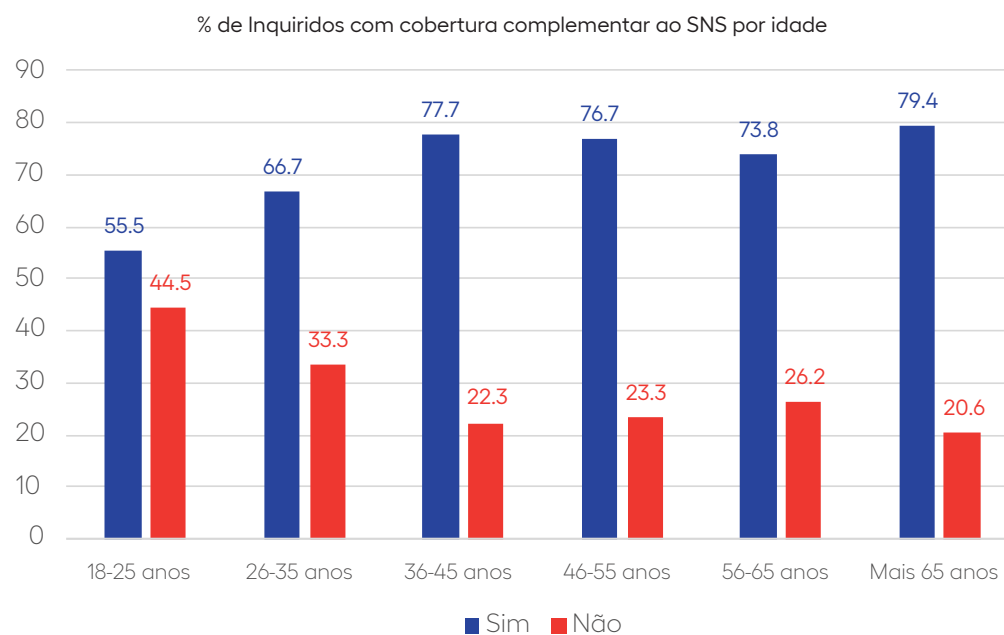
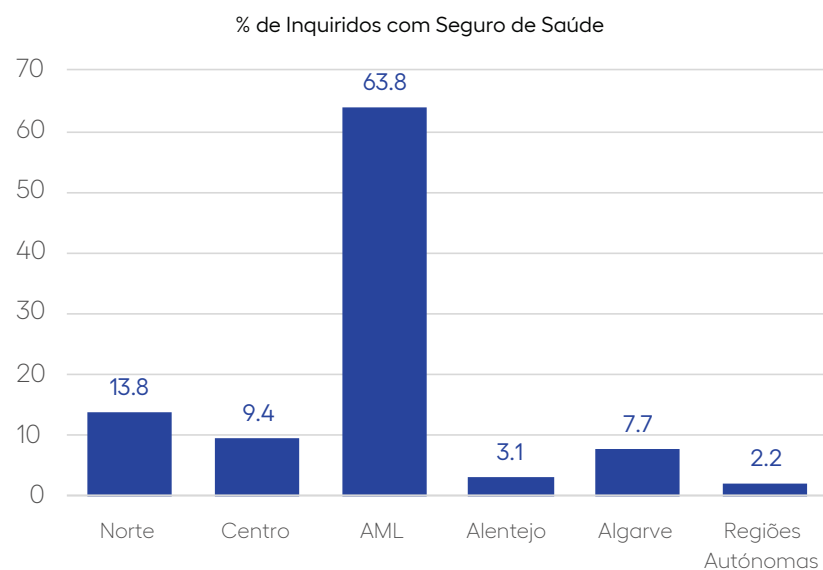


De um ponto de vista global, como classifica o seu estado de saúde neste momento?



Caraterização da amostra (cont.)

Relativamente à caraterização do tipo de cobertura de financiamento complementar ao SNS, 47.4% dos inquiridos referiu ser subscritor de um Seguro Voluntário de Saúde sendo que de entre os que referiram esta condição, 63.8% é residente na Área Metropolitana de Lisboa; É ainda de referir que mais de 1/4 dos inquiridos entre os 55 e os 65 anos (26.2%) não tem qualquer cobertura complementar de financiamento ao SNS.

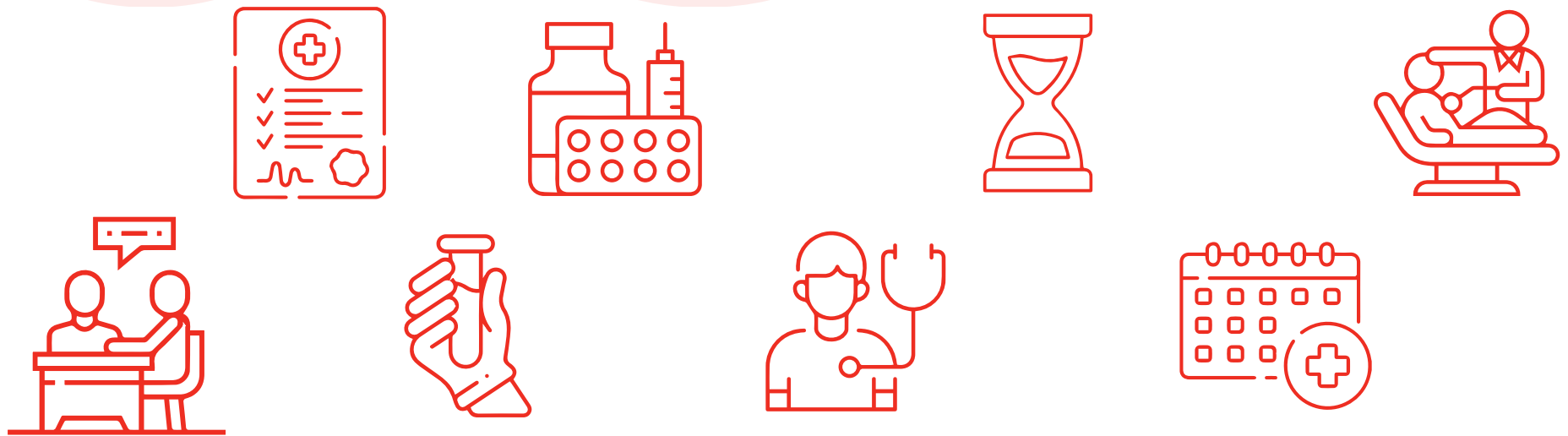


Acesso aos Serviços de Saúde

Do total de inquiridos, 78% referiu ter Médico de Família sendo que 48.7% referiu ter dificuldades em aceder a Consultas de Especialidade e, de entre estes, 30.2% referiu aguardar há mais de 3 meses por esse tipo de Consulta.

No que respeita ao acesso a Exames de Diagnóstico, 35.4% referiu dificuldades em realizar Exames de Diagnóstico sendo que 27.2% referiu aguardar há mais de 3 meses pela realização de um Exame de Diagnóstico.

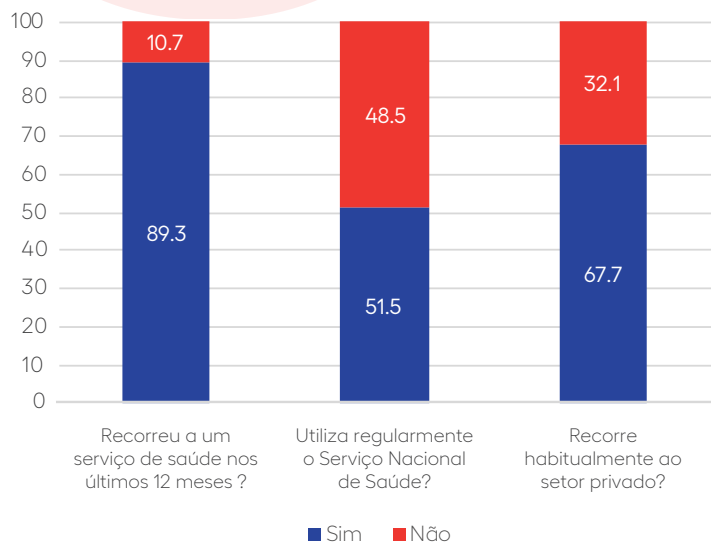
Do total de inquiridos, apenas 1% referiu ter faltado a Consultas ou Exames por falta de transporte enquanto 4.1% referiu que não adquiriu medicamentos e 9% deixou de realizar consultas, exames e tratamentos por razões económicas.



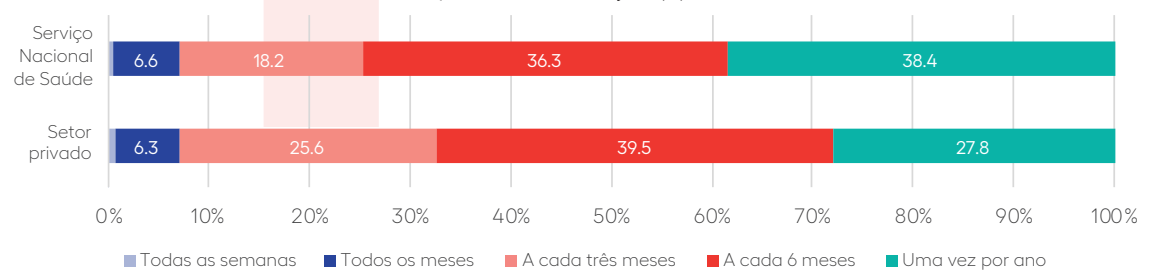
Utilização dos Serviços de Saúde

Relativamente à caracterização da utilização dos Serviços de Saúde, 89.3% dos inquiridos (N = 1810) afirmou ter recorrido a um serviço de saúde no último ano, num dos diferentes setores - público, privado e social. De entre os que afirmaram ter recorrido aos serviços de saúde, no último ano 51.5% (N = 1045) afirmou que utiliza regularmente o SNS (a maioria uma vez por ano ou a cada 6 meses) enquanto 67.7% (N=1373) afirmou ter recorrido ao Setor Privado (a maioria uma vez por ano); no que diz respeito aos utilizadores do SNS, os serviços mais procurados são os Cuidados de Saúde Primários (Médico de Família, outro Médico em Centro de Saúde ou USF). Relativamente ao Setor Privado, os serviços mais utilizados (56%) são as Consultas Médicas de Especialidade nos Cuidados de Saúde Hospitalares.

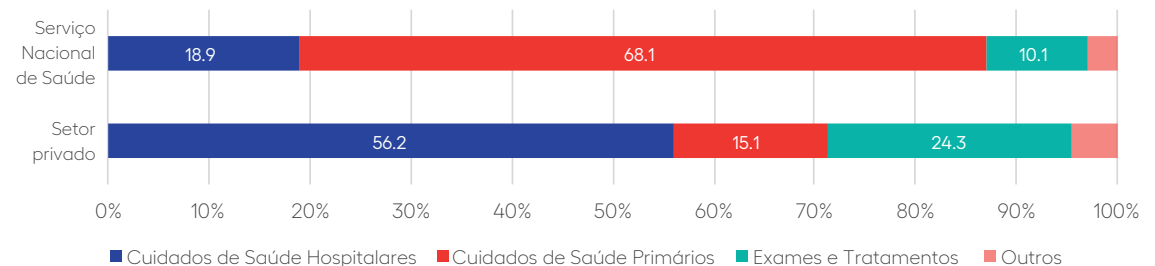
Utilização dos serviços de saúde (%)



Frequência de utilização (%)



Tipo de serviço a que recorre com maior frequência (%)



Qualidade dos Serviços de Saúde

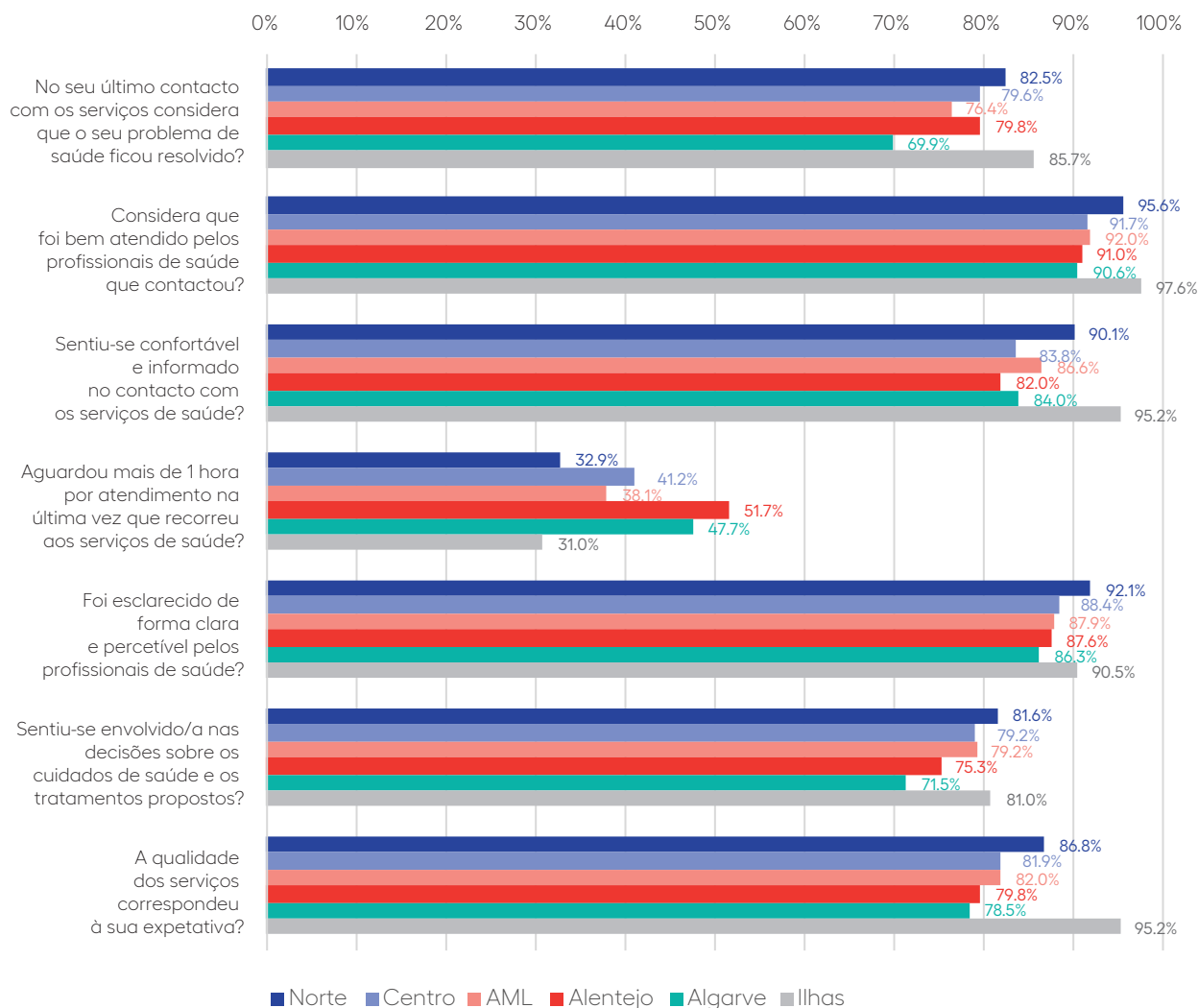
Último contacto com os Serviços de Saúde (público ou privado) por zona geográfica

Em geral, verifica-se um padrão de respostas globalmente positivo.

As avaliações mais positivas ocorrem no Norte e nas Regiões Autónomas e as avaliações menos positivas no Algarve.

A exceção verifica-se no tempo de espera por atendimento na última vez que os inquiridos recorreram aos Serviços de Saúde.

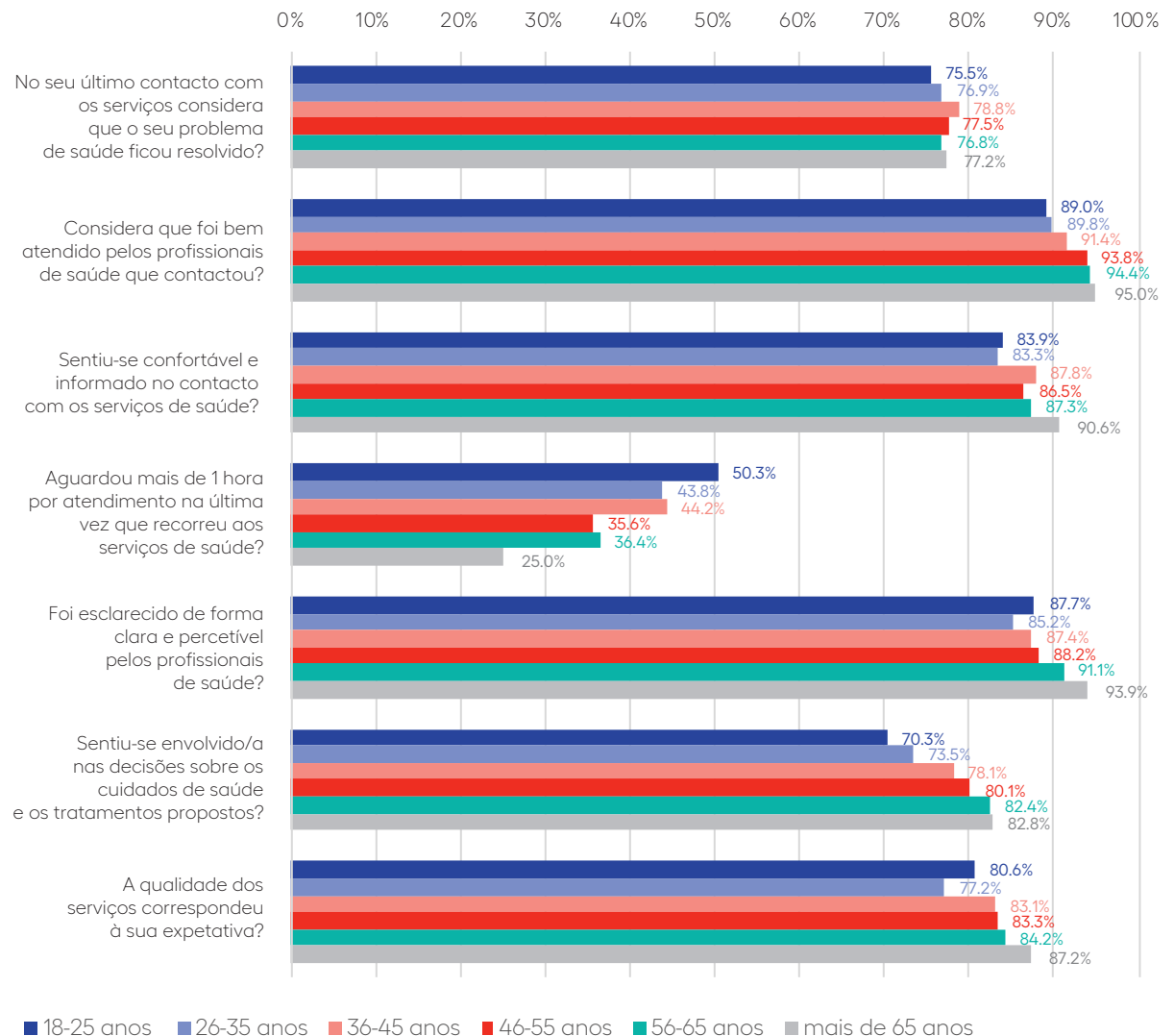
Destacam-se as caracterizações positivas relativamente aos Serviços de Saúde: bom atendimento (em média 97% dos inquiridos), esclarecimento claro e perceptível (89%) e conforto e informação (87%), sem variações assinaláveis entre as regiões.



Qualidade dos Serviços de Saúde

Último contacto com os Serviços de Saúde (público ou privado) por idade

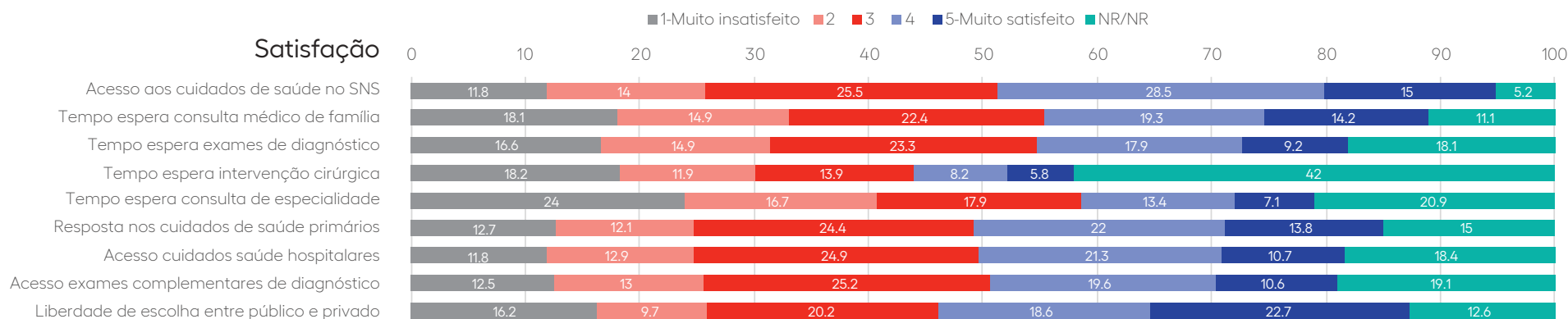
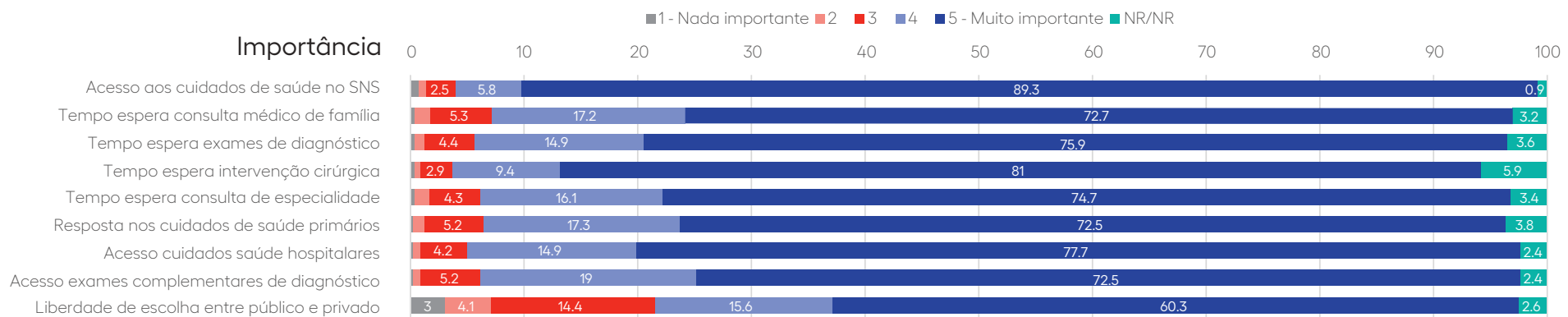
No que diz respeito às respostas por grupo etário, o padrão de respostas positivas repete-se, observando-se percentagens mais elevadas de avaliações positivas por parte dos maiores de 65 e menos positivas no grupo etário dos 18 aos 25 anos. O padrão inverte-se no tempo de espera por atendimento no último recurso aos Serviços de Saúde. As respostas referem igualmente o bom atendimento (em média 92% dos inquiridos), o esclarecimento claro e perceptível (89%) e o sentimento de conforto e de informação (87%) com os serviços prestados pelos profissionais e Serviços de Saúde, sem variações assinaláveis entre os grupos etários. De assinalar a tendência de decrescimento em função da idade da percentagem de utentes que esperaram mais de 1 hora pelo atendimento nos Serviços de Saúde (50% para os mais novos e até 25% para os maiores de 65 anos). No Alentejo e Algarve assinalam-se as maiores percentagens de utentes que esperaram mais de 1 hora pelo atendimento nos Serviços de Saúde, 52% e 48%, respetivamente.



Qualidade dos Serviços de Saúde

Importância versus Satisfação com os Serviços de Saúde

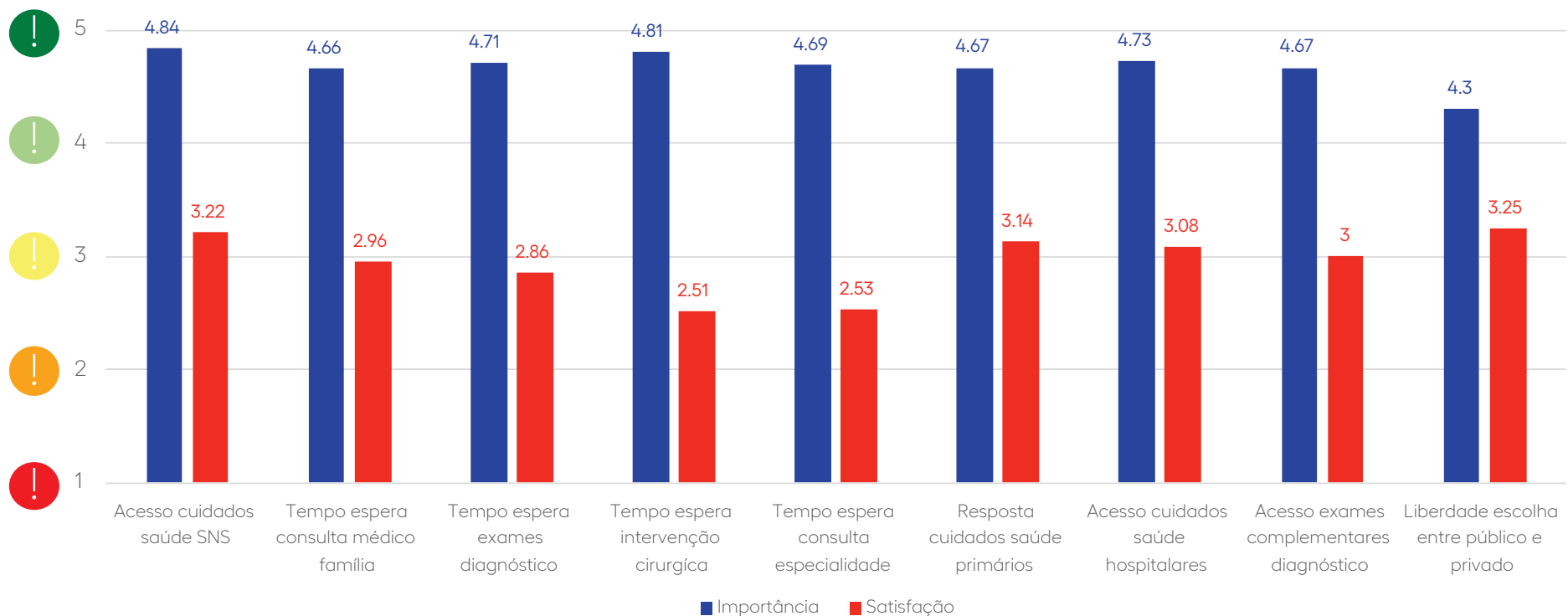
A maioria dos aspetos considerados foi avaliada como muito importante, salientando-se o acesso aos cuidados de saúde no SNS, o tempo de espera para a realização de intervenção cirúrgica e o acesso aos cuidados hospitalares. No entanto, os inquiridos revelam estar insatisfeitos com a maioria dos aspetos, salientando-se o tempo de espera para a realização de uma intervenção cirúrgica e para uma consulta de especialidade.



Qualidade dos Serviços de Saúde

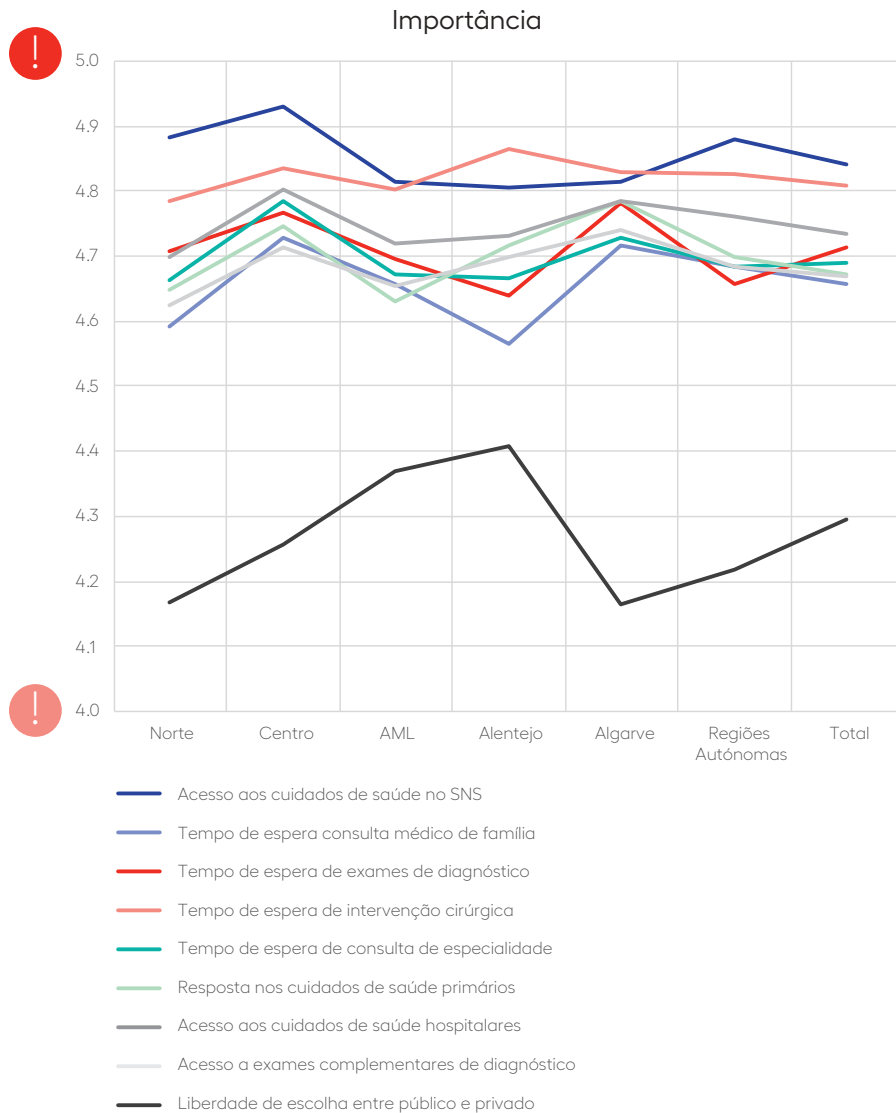
Comparação entre a importância média atribuída e satisfação sobre diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde

A diferença entre os níveis médios de importância e satisfação atribuído pelos inquiridos a diversos aspetos dos Serviços de Saúde sugere a necessidade de se realizarem ações concretas de melhoria, nomeadamente na diminuição do tempo de espera de uma intervenção cirúrgica e o tempo de espera de consultas de especialidade.



Qualidade dos Serviços de Saúde

Importância média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por zona geográfica



Cada região destaca diferentes aspetos:

Médias mais elevadas

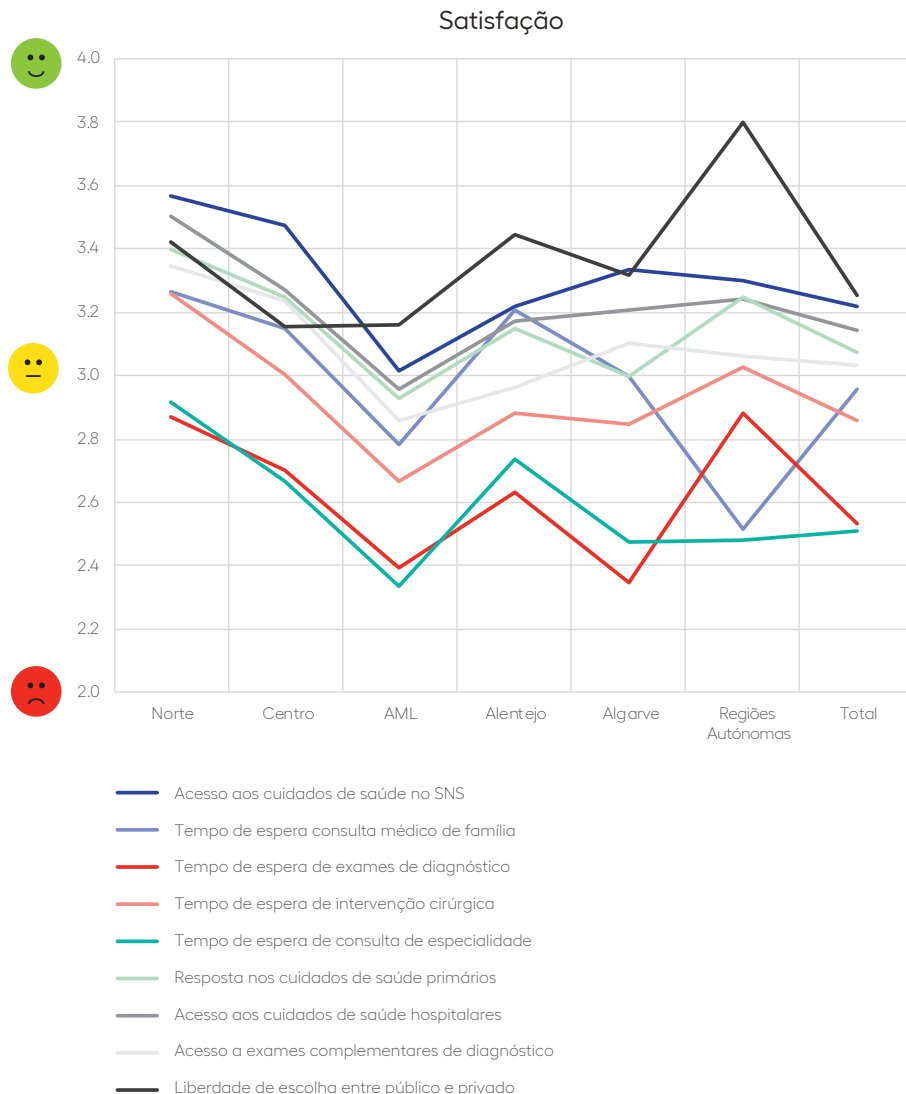
- Centro** – acesso aos cuidados de saúde no SNS e hospitalares e tempo de espera para consultas de especialidade e com médico de família
- Algarve** – tempo de espera e acesso a exames de diagnóstico e resposta nos cuidados de saúde primários
- Alentejo** – tempo de espera para intervenções cirúrgicas e liberdade de escolha entre público e privado

Médias mais baixas

- Norte** – liberdade de escolha entre público e privado, acesso a exames de diagnóstico e cuidados de saúde no SNS, tempo de espera para consultas de especialidade e intervenções cirúrgicas
- AML** – resposta nos cuidados de saúde primários
- Algarve** – tempo de espera para consultas com médico de família e exames de diagnóstico

Qualidade dos Serviços de Saúde

Satisfação média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por zona geográfica



Médias mais elevadas

Norte

- + Acesso aos cuidados de saúde no SNS e hospitalares, resposta nos cuidados de saúde primários, acesso a exames complementares, tempo de espera para consultas com médico de família e para intervenções cirúrgicas
- Tempo de espera para consultas de especialidade e exames de diagnóstico

Regiões Autónomas

- + Liberdade de escolha entre público e privado
- Tempo de espera para exames de diagnóstico

Médias mais baixas

AML

- + Acesso aos cuidados de saúde no SNS
- Resposta nos cuidados de saúde primários, acesso aos cuidados de saúde hospitalares e a exames complementares de diagnóstico, tempo de espera para intervenções cirúrgicas e consultas de especialidade

Algarve

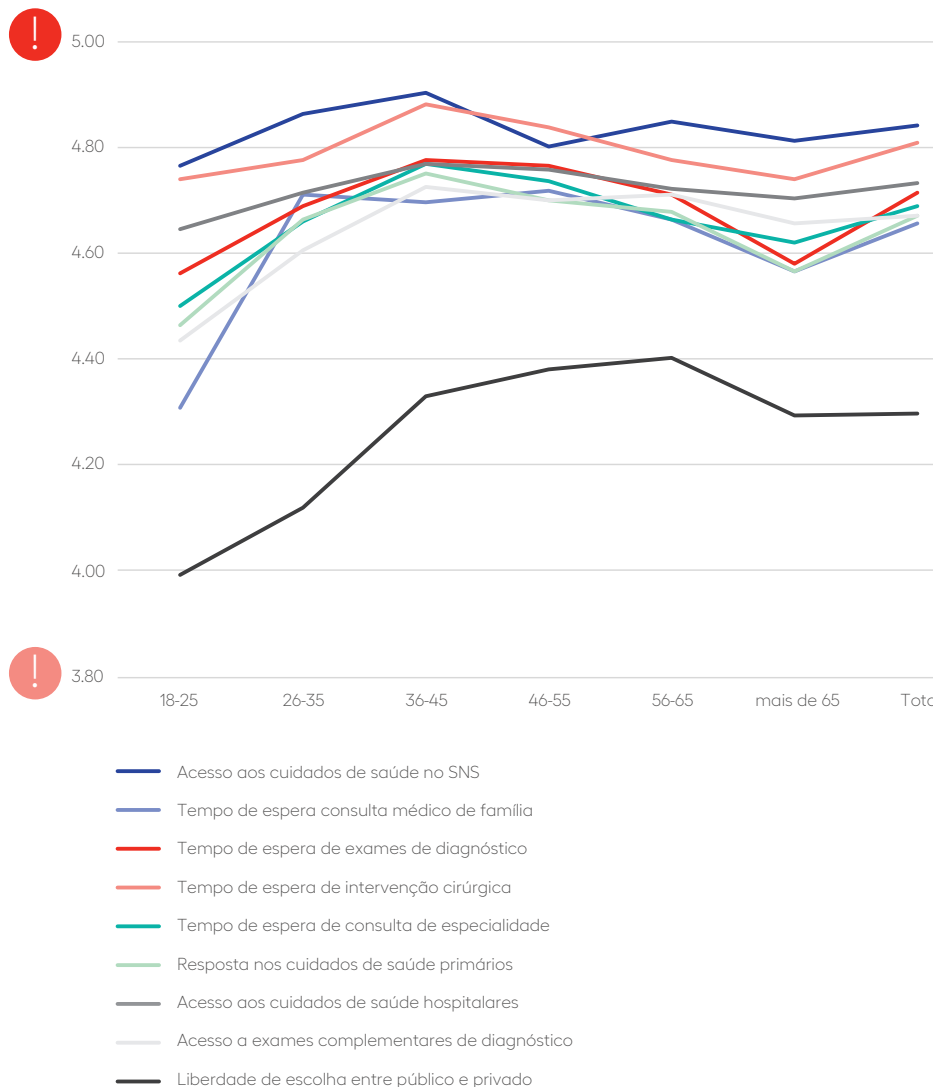
- + Tempo de espera para exames de diagnóstico

Centro

- Liberdade de escolha entre público e privado

Qualidade dos Serviços de Saúde

Importância média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por idade



Destaques:

- 26-55 anos** – Tempo de espera para consulta com médico de família
- 36-55 anos** – Tempo de espera para exames de diagnóstico, intervenções cirúrgicas e consultas de especialidade e acesso aos cuidados de saúde hospitalares
- 36-65 anos** – Acesso a exames de diagnóstico
- 45-55 anos** – Atribuem os maiores níveis médios de importância a quase todos os itens, excetuando a liberdade de escolha entre público e privado
- 56-65 anos** – Liberdade de escolha entre público e privado

Médias mais elevadas

- 18-25 anos** – Concentram os menores níveis médios de importância em todos os itens
- Mais de 65 anos** – Tempo de espera para intervenções cirúrgicas

Médias mais baixas

Qualidade dos Serviços de Saúde

Importância média dada a diferentes aspetos relacionados com os Serviços de Saúde por idade



Médias mais elevadas

Os dois grupos etários extremos, 18-25 anos e mais de 65 anos, complementam-se quanto à atribuição dos maiores níveis médios de satisfação:

18-25 anos

- + Liberdade de escolha entre público e privado, resposta nos cuidados de saúde primários, acesso aos cuidados de saúde no SNS, hospitalares e exames complementares de diagnóstico e tempo de espera para consultas de especialidade.

Mais de 65 anos

- + Tempo de espera para consultas com médico de família e para intervenções cirúrgicas
- Tempo de espera para exames de diagnóstico e consultas de especialidade

Médias mais baixas

O grupo dos 46-55 anos concentra os menores níveis médios de satisfação em todos os itens avaliados:

- + Liberdade de escolha entre público e privado, acesso aos cuidados de saúde no SNS e resposta nos cuidados de saúde primários
- Acesso aos cuidados de saúde hospitalares e a exames complementares de diagnóstico, tempo de espera para consultas com médico de família, intervenções cirúrgicas, exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade.

18-25 anos

- Tempo de espera para consultas com médico de família

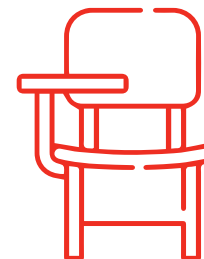
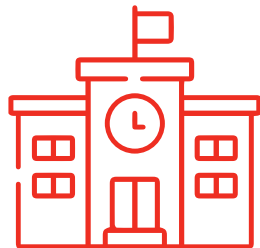
Qualidade dos Serviços de Saúde

Avaliação da confiança e da qualidade dos Serviços de Saúde pelos inquiridos com formação superior

O nível de escolaridade da amostra é bastante elevado, com 78.3% dos inquiridos a indicarem que têm formação superior. Este valor é bastante superior aos resultados obtidos no Censur 2021 que revelam que apenas 17.4% da população tem este nível de escolaridade.

Contudo, este número é também uma oportunidade para uma análise mais cuidada da perceção que este grupo tem do acesso, utilização, qualidade e confiança dos Serviços de Saúde .

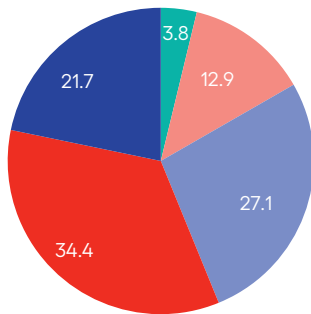
Em seguida, apresenta-se esta análise, focada especificamente neste sub-grupo da amostra.



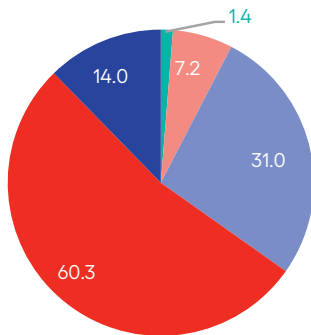
Qualidade dos Serviços de Saúde

Confiança e avaliação global do setor da saúde: SNS versus Setor Privado - Inquiridos com formação superior

SNS



Setor Privado

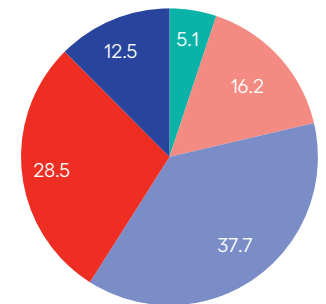


- Confio muito
- 4
- 3
- 2
- Não confio nada

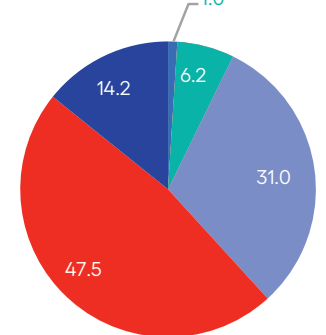
Confiança global: a maioria posiciona-se em níveis positivos de confiança em ambos os sistemas, Setor Público e Setor Privado, com uma ligeira diferença de maior confiança no Setor Privado: cerca de 2 em 3 confia ou confia muito no Setor Privado versus 56.1% relativamente ao Setor Público. A percentagem de indivíduos que, globalmente, não confia ou não confia nada é superior no Setor Público (16.7% versus 8.7%).

Avaliação global: destaca-se o Setor Privado onde a maioria, 61.8%, atribui pontuação positiva ou muito positiva. No Setor Público, essa avaliação desce para 41% com destaque para a percentagem de avaliações negativas, no Setor Público 21.3% versus de apenas 7.2% no Setor Privado.

SNS



Setor Privado



- Muito positivamente
- 4
- 3
- 2
- Muito negativamente

Qualidade dos Serviços de Saúde

Confiança média do setor da saúde: SNS versus Setor Privado por zona geográfica e idade

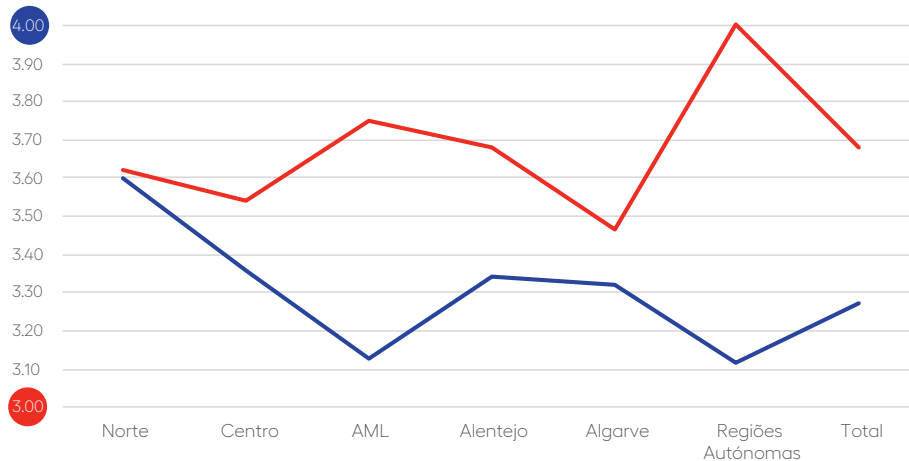


Neste segmento de detentores de um grau de Ensino superior, a região Norte é a que, em média, mais confia no Setor Público. Por outro lado, são as Regiões Autónomas, que mais confiam no Setor Privado da saúde. Destacam-se, pelos menores níveis médios de confiança no Setor Público, a AML e as Regiões Autónomas e no Setor Privado, o Centro e Algarve.

Os maiores de 56 anos são quem, em média, mais confia no Setor Público, em oposição aos indivíduos dos 18 aos 35 anos. Quanto à confiança no Setor Privado da saúde, sobressai o grupo mais jovem, 18-25 anos, que declara o maior grau médio de confiança; os restantes alinham-se sem diferenças assinaláveis. De notar a aproximação dos níveis de confiança nos dois setores, no Alentejo e nos maiores de 46 anos e a diferença de confiança expressa pelas Regiões Autónomas.

Qualidade dos Serviços de Saúde

Avaliação global média do setor da saúde: SNS versus Setor Privado por zona geográfica e idade



O cluster de detentores de Ensino superior residentes no Norte do país destaca-se pela maior avaliação global do Setor Público, próxima da avaliação do Setor Privado. Nas Regiões Autónomas verifica-se a maior pontuação média ao Setor Privado e a menor ao Setor Público. A avaliação global média do Setor Público tem um padrão crescente, de 3.14 a 3.49, que acompanha a evolução da idade deste segmento.

No que diz respeito ao Setor Privado, que é globalmente mais bem avaliado do que o Setor Público, a maior pontuação média (3.92) é atribuída pelo grupo mais jovem, 18-25 anos, mantendo-se próxima do nível 3.66 para as idades seguintes. De notar a diferença de avaliação dos dois setores em função da idade, nas Regiões Autónomas, na AML e Alentejo e a quase sobreposição de avaliação observada no Norte.

