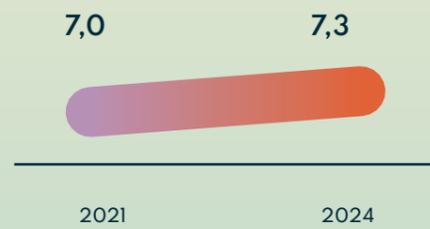


QUALIDADE DA SAÚDE



Q: Numa escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a “nenhuma qualidade” e 10 a “qualidade muito elevada”, como avalia a qualidade dos Serviços de Saúde a que, em geral, recorre?

-6%

-25% em 2021

Saldo entre os que consideram que a qualidade do acompanhamento que tem em termos de saúde tem vindo a melhorar e os que consideram que tem vindo a piorar

19%

10% em 2021

dos que utilizam ou utilizam mais o serviço de saúde público considera que o acompanhamento em saúde que recebe tem vindo a melhorar, face a 12% entre os que utilizam ou utilizam mais o serviço privado

“Eu vejo pessoas a reclamar muito, mas, sou sincera, não tenho muitas queixas. Quando estava a tentar engravidar fui seguida pelo hospital, sempre que eu precisei ou tive um problema maior... agora mesmo tive um problema nas varizes, fiz a cirurgia no Santo António no Porto. (...). Não tenho como me queixar de Coimbra, também fui muito bem atendida, mas a organização no Santo António é muito melhor, é muito superior.”

M., 44 anos, casada sem filhos, Viseu

“Eu acho que está muito melhor, pelo menos a aplicação do SNS, eu acho que está incrível! Já não tenho de andar com a receita, basta-me mostrar o código e está tudo centralizado. Também já precisei de aceder ao meu boletim de vacinas por causa da medicina do trabalho e acho que nesse aspeto está perfeito. Acho que melhorou bastante!”

H., 28 anos, solteiro, Lisboa

“A nível de consultas acho que evoluiu positivamente. Eu tenho a aplicação do Hospital de São João e recebemos as mensagens de quando é que temos as consultas e do que devemos fazer, eu estou a chegar à consulta e não preciso de tirar o ticket, posso tirar o ticket na APP, nesse aspeto, evoluiu de uma forma gigante.”

M., 51 anos, casada com filhos, Porto

1. AUMENTO LIGEIRO DA PERCEÇÃO DE QUALIDADE

Os portugueses estão, em geral, mais satisfeitos com a Qualidade dos Serviços de Saúde a que recorrem, atribuindo um valor de 7,3, em média, numa escala de 1 a 10 – face a 7,0 em 2021. De referir que em 2021 a questão remetia para a qualidade dos serviços antes da pandemia, o que significa que, em teoria, a perceção de qualidade aumenta face a 2019 - embora se admita que a experiência da pandemia tenha interferido nas respostas avançadas.

2. PARA A MAIORIA, SERVIÇOS DE QUALIDADE

53% dos utilizadores dos serviços de saúde, públicos ou privados, considera a qualidade dos serviços a que tem acesso elevada ou muito elevada. Face a 2021, os resultados melhoram pela ligeira diminuição do peso das avaliações negativas: atualmente, apenas 16% considera a qualidade dos serviços baixa, o que compara com 21% em 2021. Quem acede a serviços de saúde através de um subsistema (ex. ADSE) ou de um seguro de saúde, tende a estar mais satisfeito com a qualidade dos serviços – supondo-se que, também, por ter maior possibilidade de escolha.

3. GRAU DE SATISFAÇÃO AUMENTA COM A IDADE

Em termos etários, a avaliação dos serviços vai aumentando linearmente com a idade, sendo a melhor pontuação atribuída entre quem tem 75 ou mais anos (7,8 em média), por oposição aos mais novos, entre os 18 e os 24 anos (6,8 em média).

4. MELHOR EVOLUÇÃO NO SECTOR PÚBLICO

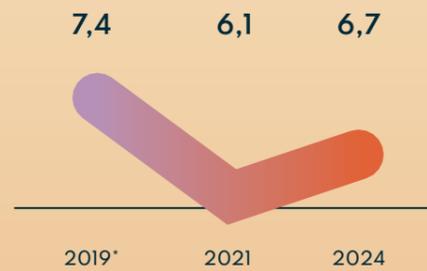
Embora, em média, quem recorre aos serviços privados atribua melhor pontuação à qualidade do serviço do que quem recorre aos serviços públicos (7,6 vs. 7,4), é entre quem utiliza essencialmente, ou mais, o serviço público que a perceção de melhoria mais aumenta.

Detalhe da distribuição do indicador na págs. 132 e 138 dos anexos.

QUALIDADE DA SAÚDE

Confiança no SNS

Pela preponderância que o SNS tem na formação de opinião dos cidadãos, assume-se a confiança na sua capacidade de resposta como um sub-indicador da Qualidade



Q: No caso de problemas de saúde graves, que confiança deposita na capacidade de resposta do Serviço Nacional de Saúde?

52%

dos que recorrem exclusiva ou maioritariamente ao SNS em contexto de rotina indica confiança elevada ou muito elevada no SNS, valor muito superior aos 33% entre os que recorrem mais ao privado.

7,1

Pontuação média atribuída à confiança no SNS para resposta a problemas graves entre inquiridos residentes na região do Grande Porto. É o indicador em que há maior distância a outras regiões.

“Pese embora algum disfuncionamento em algumas situações, o Serviço Nacional de Saúde continua a ser muito bom! E digo-lhe uma coisa: uma grande cirurgia ou uma média cirurgia, mesmo tendo plafond [no seguro de saúde] para hospitalização, eu acredito mais no SNS do que no privado; coisas complicadas, para mim, é no SNS. (...) Têm mais tecnologia, mais disponibilidade para fazer um trabalho melhor.”

H., 68 anos, casado com filhos, Esmoriz

“Tenho noção de que, no nascimento de uma criança, se houver alguma coisa grave, o sistema privado não teria possibilidade de dar resposta e seria o sistema público a conseguir dar essa resposta. Também sei que os melhores médicos estão no público, mas há muitas falhas, muitas listas de espera... Cheguei a esperar horas com o meu filho recém-nascido a chorar no hospital. Desde que tenho esse seguro e a ADSE tenho recorrido sempre ao privado.”

M., 41 anos, casada com filhos, Braga

“É assim, eu não tenho grande opinião sobre isso, mas eu tenho noção de que a maior parte das pessoas se queixa muito. Pelo menos, do Hospital de Faro, que seria onde eu iria se estivesse no Algarve, tenho noção que faltam muitas camas, que o atendimento é péssimo, eu tenho a sensação que se for lá devo ser atendida no dia seguinte.”

M., 19 anos, solteira, Loulé

1. CONFIANÇA RECUPERA, EM PARTE, DA QUEDA EM 2021

Depois de uma queda abrupta em plena pandemia, há uma visível recuperação da confiança na capacidade de resposta do SNS a problemas de saúde graves, mesmo que ainda distante do valor atribuído a 2019. É pela melhoria dos extremos que a classificação média melhora: face a 2021, diminui o peso de inquiridos com pouca ou muito pouca confiança de 42% para 30% e aumenta o dos que indicam confiança elevada ou muito elevada de 34% para 44%.

2. A CONFIANÇA DEPENDE DA PERCEÇÃO DE ACESSO

A qualidade dos recursos - humanos e materiais - do SNS é reconhecida. A confiança na sua capacidade de resposta a problemas graves é sobretudo prejudicada pela perceção de dificuldade de acesso. Quem tem e recorre a médico de família do SNS confia mais na capacidade de resposta (7,3) do que quem não tem ou não recorre a esse serviço (5,8). Do mesmo modo, quem, em contexto de rotina, utiliza mais ou exclusivamente o serviço público, tem muito mais confiança na sua capacidade de resposta a problemas graves (7,2) do que quem utiliza o privado (6,0).

3. PESSOAS QUE VIVEM COM DOENÇA MENTAL CONFIAM MENOS

A falta de uma resposta eficaz do SNS para questões de saúde mental poderá explicar o nível de confiança significativamente mais baixo entre os inquiridos com doenças mentais, mesmo comparando com aqueles que sofrem de outras doenças (5,8 vs. 7,0). Isso também se verifica entre os inquiridos que sentem não ter controlo sobre a sua saúde por razões do foro psicológico (6,0).

4. OS MAIS NOVOS SÃO MUITO MAIS CÉPTICOS

É na faixa etária entre os 18 e os 24 anos que se encontram os menores níveis de confiança na capacidade de resposta do SNS (5,6). Supõe-se que, por terem menos experiências de contacto com serviços de saúde, sejam mais influenciados pela mediatização de problemas no SNS. O facto de serem tendencialmente mais sensíveis aos temas de saúde mental pode também explicar menores níveis de confiança.

Detalhe da distribuição do indicador na pág. 132 dos anexos.