

Estudo do Acesso aos Cuidados de Saúde Primários do SNS

Sendo um dos objectivos da actividade da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), nos termos do n.º 1 do art. 25.º do Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de Dezembro, “assegurar o direito de acesso universal e igual a todas as pessoas ao serviço público de saúde”, para esse efeito incumbindo-lhe, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, “promover a garantia do direito de acesso universal e equitativo aos serviços públicos de saúde”, a ERS realizou um estudo com o propósito de elaborar um diagnóstico sobre o acesso aos cuidados de saúde primários prestados pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS), detectando os pontos sensíveis que geram maiores dificuldades de acesso nas suas diferentes componentes e enfatizando as assimetrias regionais que se venham a detectar.

Uma versão preliminar do relatório do “Estudo do Acesso aos Cuidados de Saúde Primários do SNS” foi apresentada e discutida num seminário subordinado ao tema, organizado pela ERS e reservado a entidades com interesse e responsabilidades no sector. O resultado da discussão durante o seminário foi levado em conta na redacção da versão final do relatório.

Neste estudo, o acesso aos cuidados de saúde primários do SNS foi analisado segundo uma metodologia que consiste na avaliação das barreiras que impedem a transformação completa da prestação de cuidados “potencial” em prestação de cuidados “realizada”. As barreiras ao acesso foram agrupadas em cinco dimensões: proximidade, capacidade, adequabilidade, aceitabilidade e esforço financeiro.

O estudo das dimensões de natureza espacial (proximidade e capacidade) baseou-se em informação da estatística do movimento assistencial dos Centros de Saúde do SNS de 2007.

Ao nível da dimensão proximidade, foi possível concluir que os cuidados de saúde primários se encontram próximos dos utentes, já que a população residente fora do

alcance de um Centro de Saúde ou extensão (a mais de 30 minutos) não chega a representar 0,03% da população de Portugal continental.

No que toca à dimensão capacidade, verificou-se um rácio de 6,39 médicos nos Centros de Saúde por 10.000 habitantes, dotação que está em linha com o verificado nos países desenvolvidos com padrões inferiores de capacidade. As Sub-Regiões de Saúde (SRS) onde a capacidade da rede de cuidados primários do SNS é menos ajustada às necessidades da população são Portalegre, Leiria, Santarém, Porto, Braga, Viseu e Bragança.

Conjugando as dimensões da proximidade e da capacidade, conclui-se que as SRS onde há menor facilidade de acesso espacial aos cuidados de saúde primários do SNS são Braga, Bragança, Viseu e Portalegre, sendo Coimbra a região onde há maior facilidade de acesso espacial.

A análise das dimensões não espaciais do acesso, adequabilidade e aceitabilidade, baseou-se em informação recolhida pela ERS num estudo de inquérito junto de utentes dos Centros de Saúde do SNS sobre as condições de funcionamento desses Centros. Por outro lado, concluiu-se que o esforço financeiro não representará uma barreira efectiva ao acesso aos cuidados de saúde primários do SNS.

Em termos da dimensão da adequabilidade, averiguou-se a opinião dos utentes relativamente aos horários de funcionamento das consultas nos Centros de Saúde, ao tempo de espera pela consulta, quer desde a data da marcação até ao dia da consulta, quer desde a chegada ao Centro de Saúde no dia da consulta até ao início da consulta e aos procedimentos de marcação de consultas.

Constatou-se que as avaliações positivas foram mais predominantes que as avaliações negativas, no que respeita aos horários de funcionamento das consultas: 84% de opiniões positivas ("Bom" ou "Razoável"). Acresce que cerca de três quartos dos inquiridos consideram melhor o horário de funcionamento dos Centros de Saúde do que o de outros serviços públicos, como os Correios. Concluiu-se também que os utentes dão, na sua maioria, preferência aos períodos das 9 às 12 horas e das 14 às 17 horas para funcionamento das consultas.

Relativamente ao tempo de espera para atendimento no dia da consulta, 68% dos utentes inquiridos expressou opiniões positivas. A espera desde a marcação até ao dia da consulta não excedeu uma semana para 54% dos utentes, tendo estes, no entanto, classificado os Centros de Saúde negativamente face a outros serviços, quer em

termos do tempo de espera desde a marcação até ao dia da consulta (comparação com serviços de saúde privados), quer do tempo de espera para atendimento no dia da consulta (comparação com os Correios).

A marcação de consultas por telefone é ainda uma realidade com pouca expressão: apenas 14% dos utentes com consulta marcada por iniciativa própria o fizeram telefonicamente. Ainda assim, o processo de marcação de consultas não revela problemas sistemáticos, uma vez que 93% de utentes apenas se deslocaram uma vez ao Centro de Saúde para presencialmente efectuarem marcação de consulta e 88% dos utentes marcaram consulta telefonicamente apenas com um telefonema.

Numa escala de 1 a 4, a dimensão da adequabilidade foi avaliada globalmente com 2,97 pontos. A pontuação observada em cada SRS pela adequabilidade dos serviços dos Centros de Saúde do SNS é mais elevada em Faro, Braga, Coimbra, Portalegre, Beja e Castelo Branco. No extremo oposto estão as SRS de Vila Real, Bragança, Guarda, Lisboa, Évora e Setúbal.

A dimensão da aceitabilidade foi avaliada a partir das respostas dos utentes a questões sobre o conforto da sala de espera, a higiene das instalações e a utilização de consultas de recurso.

Sobre o conforto da sala de espera dos Centros de Saúde, as opiniões dos utentes são claramente positivas: 88% dos utentes atribuiu uma classificação de “Bom” ou “Razoável”, e 82% dos utentes afirmaram que o conforto da sala de espera dos Centros de Saúde é pelo menos um pouco melhor que nos Correios.

De todas as questões de avaliação qualitativa, a relativa à higiene das instalações foi aquela que registou melhor avaliação, com 94% dos utentes inquiridos a expressar uma opinião positiva. Também em termos comparativos com os Correios, a higiene das instalações é o item em que os Centros de Saúde têm melhor resultado.

Os motivos de utilização das consultas de recurso não sugerem problemas graves de desajustamento entre os utentes e os serviços, embora seja de notar um significativo desconhecimento por parte dos utentes sobre a disponibilização de consultas de recurso (28% dos utentes inquiridos declarou não saber da existência de consulta de recurso no seu Centro de Saúde).

A avaliação global da dimensão da aceitabilidade foi de 3,24 pontos. As SRS com melhor pontuação nesta dimensão são Braga, Santarém, Faro, Castelo Branco,

Bragança, Portalegre e Guarda. As regiões com pontuações mais baixas são Viseu e Coimbra.

Em conclusão, a maioria dos utentes está globalmente satisfeita com o acesso aos Centros de Saúde do SNS, sem prejuízo de se terem detectado alguns aspectos menos positivos, como a baixa percentagem de utentes que marcou a sua consulta por telefone, e algum desconhecimento dos utentes relativamente ao funcionamento dos serviços dos Centros de Saúde.

Tomando em consideração todas as dimensões do acesso estudadas, conclui-se que as SRS onde haverá menor facilidade de acesso aos cuidados de saúde primários concentram-se sobretudo no Norte do território continental (Vila Real, Bragança e Viseu), sendo Faro, Coimbra e Castelo Branco as SRS onde haverá maior facilidade de acesso.