

# Perfil sociodemográfico dos utentes da Consulta de Ato Único e sua autoestima

**Ricardo São João**

*ESTGS-IPSantarém e CEAUL, ricardo.sjoao@esg.ipsantarem.pt*

Filipe Correia

*HDS-EPE, domingos.correia@hds.min-saude.pt*

Elsa Vieira

*ESDRM-IPSantarém e NECE, elsavieira@esdrm.ipsantarem.pt*

José Amendoeira

*ESSS-IPSantarém, jose.amendoeira@essaude.ipsantarem.pt*

**Resumo:** O Ambulatório Programado de Alta Resolução do Hospital Distrital de Santarém foi pioneiro em Portugal na introdução da Consulta de Ato Único - CAU. A CAU possibilita ao utente que no mesmo dia e local seja observado por um profissional de saúde, realizar os exames complementares necessários que permitam o seu diagnóstico após o qual regressará a casa já com tratamento ou proposta terapêutica. Daqui resulta uma maior eficiência da consulta traduzida com libertação de vagas e diminuição da lista de espera com aumento dos níveis de satisfação dos utentes. Foi desenvolvido um questionário com o objetivo de retratar o perfil sociodemográfico e a autoestima destes utentes. Com base na análise documental referente ao período janeiro/2014 a outubro/2018, foram identificadas as especialidades com maior afluência mensal, especialidades essas alvo do questionário. Optou-se pela adoção de uma amostragem aleatória estratificada não proporcional figurando como estratos as referidas consultas. No dimensionamento amostral foi considerado um erro tolerável de amostragem e um nível de significância de 5% que conduziram às seguintes dimensões: dermatologia (121), cirurgia (107), otorrino (96) e oftalmologia (76). Foi igualmente mensurado o nível de autoestima pela escala de autoestima de Rosenberg que continua a ser a medida mais utilizada para aferir a autoestima, não só devido à clareza dos itens que a constituem (avaliados numa escala tipo Likert de quatro pontos) bem como da sua inteligibilidade. Trata-se de um estudo epidemiológico transversal com ênfase na utilização deste serviço de saúde, em particular na descrição do perfil sociodemográfico e da autoestima dos seus utentes.

**Palavras-chave:** Consulta de Ato Único; autoestima, utente hospitalar.

**Resultados:** Dos 400 inquiridos que experienciaram a CAU, verificou-se uma maior afluência de residentes em zonas rurais (58.25%) face às zonas urbanas. A esmagadora maioria, 98.75%, é residente no distrito de Santarém, registando-se contudo cinco utentes oriundos de outros distritos. A idade

mediana foi de 63 anos (AIQ=29), sendo superior no sexo masculino (64 anos;AIQ=26) comparativamente ao sexo oposto (62 anos: AIQ=32). Embora tenha havido uma repartição quase igualitária do género, assinala-se um ligeiro predomínio no sexo feminino, 53.75%. No que diz respeito ao estado civil, a maior parte dos utentes (60.25%) são casado(a)s ou vivem em união de facto; 17.71% são solteiro(a)s; 15.5% são viúvo(a)s e com menor expressão os divorciado(a)s e separado(a)s com 6.25%. No campo da literacia, registou-se uma grande diversidade e assimetria nas habilitações (ou na falta delas): 6.72% são analfabetos; 4.75% não frequentaram a escola mas sabem ler e escrever; dos 67.25% que frequentaram o ensino básico, 16.75% têm o 3º ciclo. O ensino profissional ou secundário esteve presente em 14.74% dos utentes, faszua essa inferior nos detentores de um curso superior (10.75%). Reformados,pensionistas e aposentados representam 57% dos utentes. Relativamente às restantes situações perante o trabalho, 24% são trabalhadores por conta de outrém; 5% são trabalhadores por conta própria; estudantes e desempregados assumem uma proporção análoga de 7%. No que concerne à coabitação: 86.25% vivem com a família, 10.5% vivem sozinhos, 3% estão institucionalizados e apenas um utente vive com amigos. No atendimento da CAU como primeira consulta médica, foram registados 15.5% dos utentes. Adicionalmente à primeira consulta: com exames/tratamentos 42.25%; com exames e proposta cirúrgica 12.25%; com exames e cirurgia 30%. Verificou-se que o tempo médio na CAU e respetivo desvio-padrão foi de 1h14m ± 41m, assumindo valores distintos por especialidade: otorrino 1h10m ± 36m, cirurgia 1h35m ± 53m, dermatologia 1h ± 27m e oftalmologia 1h10m ± 34m. O subsistema de saúde de cerca de 83% dos utentes foi através da Segurança Social. Quando interrogados de como tiveram conhecimento da CAU, 72.25% referiram que foi através de outras instituições de saúde; 22.75% pelo próprio hospital; 2.5% por familiares e amigos, sendo os restantes casos pelos media e internet. Quando aos inquiridos é-lhes pedido a sua avaliação da satisfação global com a CAU, 86% dizem-se muito satisfeitos, 13.75% satisfeitos e apenas 0.25% (um) declara estar pouco satisfeito. Todos os utentes voltariam a escolher a CAU, recomendá-la-iam a amigos/familiares e acham que deveria ser replicada noutras instituições. A escala de Rosenberg permitiu classificar a autoestima numa de três tipologias, a saber: baixa autoestima, autoestima equilibrada e elevada autoestima. Verificou-se que 35.75% dos utentes têm autoestima equilibrada; 64% autoestima elevada e um com baixa autoestima. Recomenda-se prudência na leitura da elevada autoestima: se por um lado indicia indivíduos bem estruturados psicologicamente, por outro poderá corresponder a indivíduos demasiado complacentes consigo próprios ou com problemas de percepção.

**Agradecimentos:** Ao CEAUL, financiado com fundos portugueses pela FCT através do projeto UID/MAT/00006/2019.

