

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

Ricardo São-João<sup>1</sup>, Filipe Correia<sup>2</sup>, Elsa Vieira<sup>3</sup>, José Amendoeira<sup>4</sup>

<sup>1</sup>ESGT-IPSantarém e CEAUL, [ricardo.sjoao@esg.ipsantarem.pt](mailto:ricardo.sjoao@esg.ipsantarem.pt)

<sup>2</sup>Hospital Distrital de Santarém-EPE, [domingos.correia@hds.min-saude.pt](mailto:domingos.correia@hds.min-saude.pt)

<sup>3</sup>ESDRM-IPSantarém e NECE, [elsavieira@esdrm.ipsantarem.pt](mailto:elsavieira@esdrm.ipsantarem.pt)

<sup>4</sup>ESSS-IPSantarém, [jose.amendoeira@essaude.ipsantarem.pt](mailto:jose.amendoeira@essaude.ipsantarem.pt)

JEM – Lisboa /12-13  
fevereiro 2020

**CEAUL**  
Centro de Estatística e Aplicações  
Universidade de Lisboa

## CONTEXTUALIZAÇÃO

O Ambulatório Programado de Alta Resolução (APAR) do Hospital Distrital de Santarém (HDS-EPE) 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.

## OBJETIVOS

**Determinação do perfil sociodemográfico e da autoestima dos utentes da CAU** com base num questionário especialmente desenvolvido para a avaliação deste serviço com base na metodologia Análise-Importância-Desempenho (São João et al (2019)). Na mensuração do nível da autoestima foi adotada a escala de Rosenberg (1965) que continua a ser a medida mais utilizada não só pela clareza dos itens que a constituem (avaliados numa escala tipo Likert de quatro pontos) bem como da sua inteligibilidade.

## TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo epidemiológico transversal com ênfase na utilização deste serviço de saúde (CAU) que decorreu no período de julho a outubro de 2019, sendo os resultados inerentes aos objetivos propostos agora divulgados.

## METODOLOGIA ESTATÍSTICA

(i) Com base na análise documental referente ao período janeiro/2014 a outubro/2018 foram identificadas as especialidades na CAU com maior afluência, especialidades essas alvo do questionário;

(ii) Optou-se pela adoção de uma amostragem aleatória estratificada não proporcional figurando como estratos as especialidades na CAU com maior afluência;

(iii) No dimensionamento amostral foi considerado um erro tolerável de amostragem e um nível de significância de 5% que conduziu a uma amostra de 364 utentes da CAU, que sofreu um incremento de 10% (400), afetos às seguintes especialidades: dermatologia (121), cirurgia (107), otorrino (96) e oftalmologia (76).

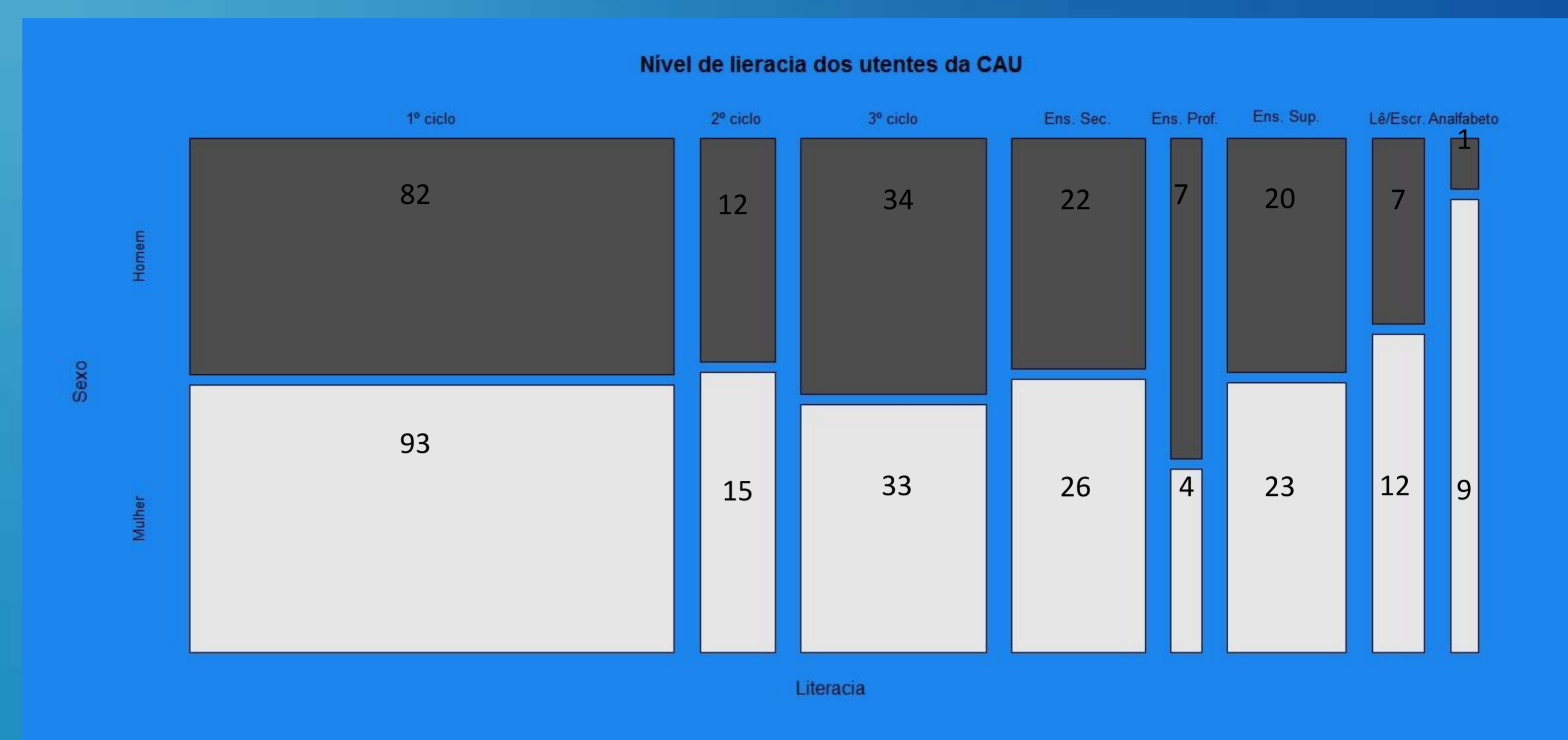
## RESULTADOS/DISCUSSÃO

- Dos 400 utentes que experienciaram a CAU verificou-se uma **maior afluência de residentes em zonas rurais** (58,25%) face às zonas urbanas;
- A esmagadora maioria dos utentes (98,75%) é oriunda do distrito de Santarém com ligeiro predomínio do sexo feminino (53,75%);
- A idade mediana foi de 63 anos (AIQ=29 anos) sendo superior no sexo masculino (64 anos, AIQ=26 anos);
- No que diz respeito ao nível de literacia registou-se uma grande diversidade e alguma assimetria nas habilitações (ou na falta delas) como retrata o gráfico seguinte. Constata-se que o ensino básico (1º, 2º e 3º Ciclo) ocupa a maior representatividade (67,25%). Mais escolaridade (10,75% superior e 14,74% secundário) representa mais informação e valor pela saúde e desse modo é de se esperar maior consciência sobre a utilização dos cuidados conduzindo a uma maior eficiência na CAU traduzida pela libertação de vagas e diminuição da lista espera.

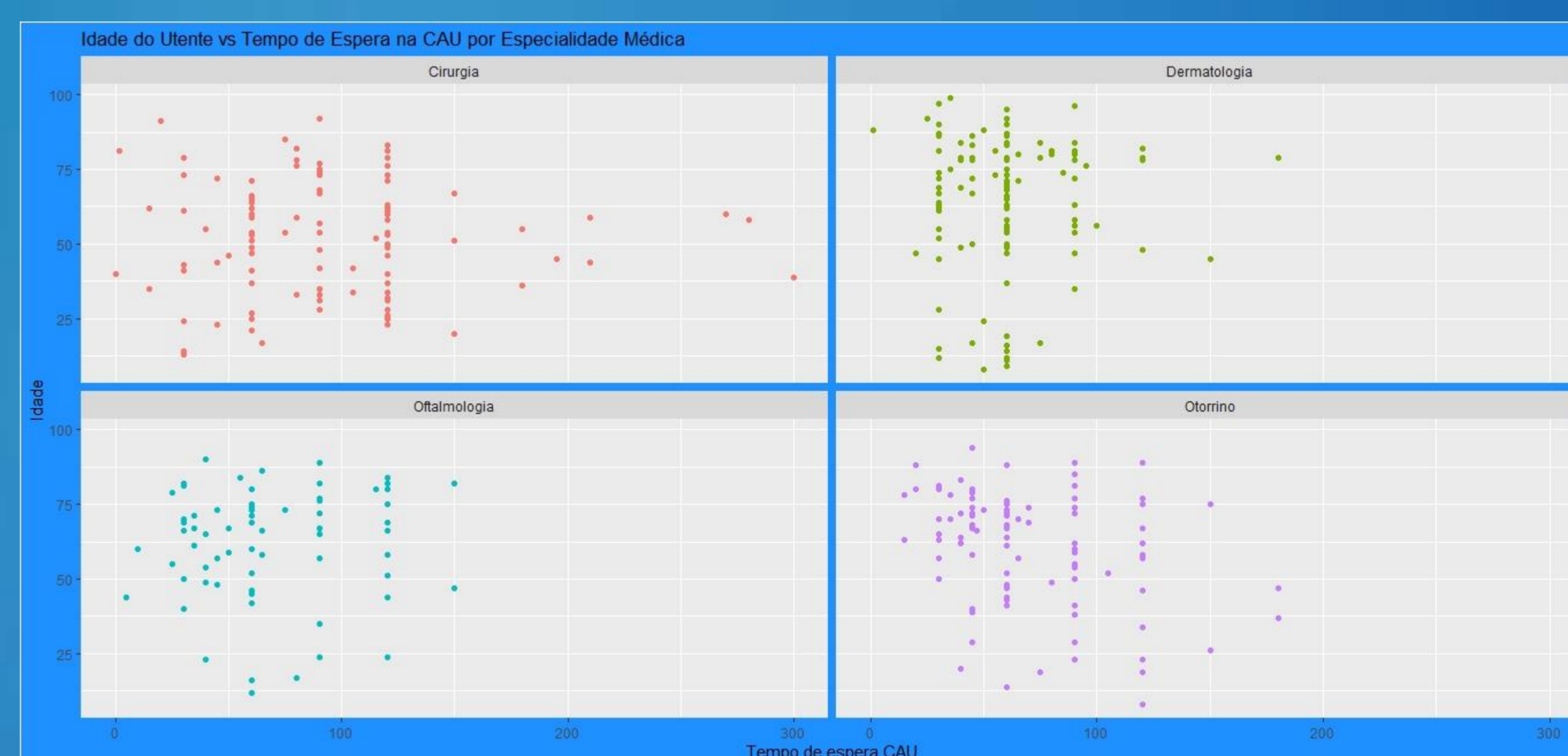
## AGRADECIMENTOS

Ao CEAUL, financiado com fundos portugueses pela FCT através do projeto UIDB/00006/2020.

## RESULTADOS/DISCUSSÃO



- O tempo médio de atendimento 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 gráfico seguinte representa a distribuição do tempo de espera na CAU em função da especialidade médica e tendo em conta a idade do utente.



- No que diz respeito ao estado civil, a maior parte (60,25%), dos utentes são casado(a)s/união de facto; 17,71% são solteiro(a)s; 15,5% são viúvo(a)s e os restantes são separado(a)s/divorciado(a)s. No gráfico seguinte, quando tido em conta o sexo, verifica-se que há apenas uma inversão no número de viúvo(a)s.



- Verificou-se que cerca de 36% dos utentes têm uma autoestima equilibrada e 64% uma elevada 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 perceção. O subsistema de saúde de 83% dos utentes é através da Segurança Social/SNS. 86% dos utentes está muito satisfeito com a CAU.

## CONCLUSÕES & INVESTIGAÇÃO FUTURA

O presente estudo revela que a quase totalidade dos utentes da CAU residem no distrito de Santarém. Nesse sentido, afigura-se necessário a definição do perfil destes utentes para que se possam delinear estratégias que permitam não só o aperfeiçoar deste novo método de atendimento em ambulatório como também replicar esta inovação como sugerido pela totalidade dos inquiridos. A CAU tem enorme potencial de resolução clínica dado que 72,25% dos inquiridos ficaram com o seu problema de saúde resolvido no mesmo dia /local, com a consequente redução de deslocações, diminuição de desigualdade de acesso e assimetrias; sinal esse de uma boa utilização do SNS. De futuro será pertinente a comparação dos utentes da CAU com os utentes hiperutilizadores. Tal comparação permitirá discriminar as características associadas a um maior consumo de cuidados de saúde. Outra questão futura será a identificação de uma possível associação da afluência na CAU com o subsistema de saúde do utente.

## REFERÊNCIAS

São João, R., Correia, F., Vieira, E. & Amendoeira, J. (2019). Análise Importância-Desempenho como suporte à tomada de decisão em contexto hospitalar. In SPE 2019 XXIV Congresso da Sociedade Portuguesa de Estatística, pág. 212-213. Amarante./ISBN:978-972-8890-44-5