



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS**

**A ACESSIBILIDADE E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA ILHA DE
SÃO MIGUEL**

Ana Rosa Amaral da Silva

Orientador: Professor Doutor João Pedro Almeida Couto

Ponta Delgada, Março de 2014

RESUMO

O setor da saúde desempenha um papel fundamental no bem-estar da população da Região Autónoma dos Açores.

Dada a sua relevância para os cidadãos interessa analisar quais os fatores que podem influenciar o acesso e a utilização dos serviços de saúde por parte dos utentes. Assim sendo, elaborou-se um estudo a partir da literatura sobre o acesso e utilização dos serviços de saúde, foi efetuada uma pesquisa exploratória aos utentes do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, EPE, que frequentam o serviço de Consulta Externa. Com base nestes dados foram testadas várias as hipóteses de investigação.

Os resultados evidenciaram que as variáveis em estudo se verificaram. No entanto, apenas algumas das suas componentes tiveram significância.

Os fatores que contribuem mais para o acesso aos serviços de saúde são a idade, o número de anos de escolaridade, a zona geográfica em que residem, a situação profissional, os hábitos desportivos e de consumo, o facto de ter diabetes ou outra doença e ainda o facto de estar coberto por um Subsistema de Saúde Público.

Palavras-Chave: Acesso, Cuidados de Saúde, Utente

ABSTRACT

The health sector plays a major role in the well-being of the population on the Autonomous Region of the Azores.

Given its relevance for the citizens, it is interesting to analyze which factors may influence the access and the use of health services by the users. Thus, a study based on literature was prepared about the access and use of health services, where an exploratory research was made to the users of the Hospital Divino Espirito Santo of Ponta Delgada, EPE, which attended the service of external patients consultation. Based on these data, several investigation hypotheses were tested.

The results showed that the variables in study are confirmed. However, only some of its components had significance.

The factors that more contribute to the access of health services are age, literary qualifications, geographic area of residence, professional situation, sports and consumption habits, the fact of having diabetes or another illness and also the fact of being secured by a Public Health Subsystem.

Keywords: Access, Health Care, User

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
AGRADECIMENTOS.....	iv
LISTA DE TABELAS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
Capítulo I - Introdução	1
1.1 - Propósitos do Trabalho.....	1
1.2 - Questões de Investigação	2
1.3 - Estrutura da Investigação	3
Capítulo II – Revisão da Literatura.....	5
2.1 - Conceito de saúde	5
2.2 - Conceito de acesso à saúde.....	6
2.3 - Dimensões de acesso à saúde.....	11
2.4 - Variáveis que afetam a utilização dos serviços de saúde	14
Capítulo III – Hipóteses a Testar	17
Capítulo IV – Método	22
4.1 - Delimitação da amostra	22
4.2 - Definição do modelo de questionário.....	23
4.3 – Método de tratamento dos dados.....	24
Capítulo V – Resultados.....	26
5.1 – Principais Indicadores de acesso aos serviços de saúde	26
5.2 - Caracterização geral dos inquiridos	30
5.3 – Análise da Satisfação.....	34
5.3.1 - Satisfação com o Serviço Médico	34
5.3.2 – Satisfação com o Serviço de Enfermagem	36
5.4 – Estimação do modelo e testes de hipóteses.....	38
5.4.1 - Variáveis demográficas	39
5.4.2 - Variáveis Socioeconómicas	39
5.4.3 - Variáveis relacionadas com o estado de saúde.....	40
5.4.4 - Variáveis relativas à cobertura em saúde.....	40

Capítulo VI – Discussão e Conclusões	41
6.1 - Contributos teóricos	42
6.2 - Implicações práticas	43
6.3 - Limitações do estudo.....	43
6.4 - Pistas para investigações futuras.....	44
Referências Bibliográficas	45
Anexos	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Residência.....	31
Tabela 2 – Faixa Etária e Género.....	31
Tabela 3 - Escolaridade.....	31
Tabela 4 – Situação Profissional.....	32
Tabela 5 – Rendimento Mensal.....	32
Tabela 7 - Doenças.....	34
Tabela 8 – Resultados dos Modelos.....	38
Tabela 9 – Teste Likelihood Ratio.....	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estrutura do Trabalho.....	3
Figura 2: Modelo de Andersen (1968)	7
Figura 3: Modelo de Gross (1972).....	8
Figura 4: Modelo de Andersen e Newman (1973).....	8
Figura 5: Modelo de Donabedian (1980)	9
Figura 6: Modelo de Dutton (1986)	10
Figura 7: Modelo de João Salvado (2008)	11
Figura 8: Modelo de Penchansky e Thomas (1981).....	12
Figura 9: Modelo de Giovanella e Fleury (1996)	13
Figura 10: Variáveis.....	17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pirâmide Etária S. Miguel em 2001	27
Gráfico 2 - Pirâmide Etária S. Miguel em 2011	27
Gráfico 3 - Pirâmide Etária Portugal em 2001	28
Gráfico 4 - Pirâmide Etária Portugal em 2011	28
Gráfico 5 – Taxa de Analfabetismo	29
Gráfico 6 – Rendimento Mensal Líquido.....	30
Gráfico 7 – Beneficiários de Seguro Saúde ou Subsistemas	32
Gráfico 8 - Prática Desportiva	33
Gráfico 9 – Consumo Álcool e Tabagismo	33
Gráfico 10 – Satisfação com o serviço Médico prestado no HDES.....	35
Gráfico 11 – Satisfação Média com o Serviço Médico.....	35
Gráfico 12 – Satisfação com o Serviço de Enfermagem prestado no HDES	36
Gráfico 13 – Satisfação Média com o Serviço de Enfermagem	36
Gráfico 14 – Satisfação com a Oferta de Serviços de Saúde.....	37
Gráfico 15 – Satisfação Média com a Oferta de Serviços de Saúde.....	37

Capítulo I - Introdução

1.1 - Propósitos do Trabalho

Este trabalho tem como objetivo “espelhar” a realidade no acesso e utilização dos serviços de saúde por parte dos cidadãos que frequentam o HDES, uma vez que vivemos com recursos cada vez mais escassos ao nível económico.

O interesse por este tema nasceu desde logo pelo fato de trabalhar nesta instituição e ver o dia-a-dia dos serviços que prestam cuidados de saúde, assim sendo procurei explorar quais os motivos que levam as pessoas a frequentar mais ou menos esses serviços em função da análise de várias hipóteses.

Interessa saber de que variáveis parte o consumo de cuidados de saúde para sabermos ao certo interpretar essas variáveis de forma a fazer uma análise às áreas que carecem de intervenção.

Torna-se quase que imprescindível que uma sociedade com mais conhecimento consiga ver a satisfação com os serviços de saúde, como uma bússola para trilhar um novo caminho rumo a mais e melhor acesso à saúde.

Com este trabalho pretende-se fazer ver que apesar de não termos um Sistema de Saúde perfeito, a saúde por si só já é a maior conquista de todos os tempos por parte da Humanidade.

A acessibilidade e a utilização dos serviços de saúde são duas componentes que fazem parte integrante de uma mesma realidade e contam com dois intervenientes, do lado da procura os utilizadores e do lado da oferta os recursos.

Estes conceitos têm sido alvo de inúmeros estudos científicos, dada a sua importância na satisfação das necessidades da população, pois é de grande importância que exista uma organização que funcione como uma “colmeia” com paredes concisas e com capacidade de disponibilizar uma ampla oferta de serviços de saúde.

Face à conjuntura económica em que vivemos, a acessibilidade aos serviços de saúde tem ganho um maior ênfase, assim sendo o objetivo principal deste trabalho assenta em medir a acessibilidade aos serviços de saúde na Ilha de São Miguel, e analisar quais os fatores que exercem maior influência na mesma.

Pretende-se aferir se existe capacidade para dar resposta à procura crescente de cuidados de saúde a que assistimos por força do agravamento das condições económicas, sociais e demográficas que nos rodeiam.

Para a concretização deste estudo, recorreu-se à elaboração de um inquérito, distribuído junto dos utentes do Hospital do Divino espírito Santo de Ponta Delgada, EPE, no Serviço de Consulta Externa. Com a amostra selecionada houve a preocupação de abranger todos os concelhos da Ilha de São Miguel.

A execução destes objetivos teve por base algumas hipóteses elaboradas com base na recolha bibliográfica e estudos empíricos de diversos autores neste tema.

O setor da saúde atualmente tem uma grande notoriedade na sociedade em termos económicos e sociais. Um dos maiores desafios enfrentados pelo nosso Sistema de Saúde, consiste em fazer com que os cuidados de saúde estejam disponíveis e acessíveis ao maior universo possível de pessoas.

1.2 - Questões de Investigação

O interesse pela área da saúde tem vindo a crescer nos últimos anos de uma forma acentuada em todo o mundo. A necessidade constante de fazer com que a diminuição dos custos em saúde não afete a prestação dos cuidados necessários à população é o fator crucial para tentar encontrar um ponto de equilíbrio capaz de satisfazer as "duas faces da moeda".

Torna-se vital que qualquer medida tomada em saúde gere um custo mas também um benefício e para isso é necessário que haja uma avaliação cuidada, para que as medidas tomadas sejam as adequadas à realidade.

A questão central deste trabalho assenta na análise dos fatores que podem influenciar o acesso e a utilização dos serviços de saúde no HDES.

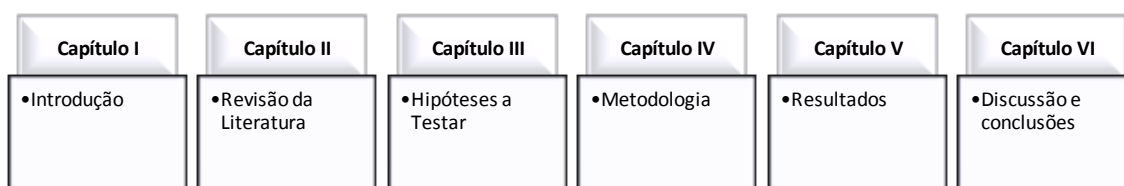
Formam consideradas variáveis demográficas, variáveis socio económicas, variáveis relativas à cobertura em saúde e ainda variáveis relativas ao estado de saúde dos utentes, de forma a verificar se algumas das mesmas condicionam mais ou menos as idas dos utentes ao Hospital.

As variáveis relativas à satisfação dos serviços prestados no HDES, serviram para analisar se os utentes aquando da sua ida ao Hospital superam ou não as suas expetativas relativamente à qualidade e oferta dos serviços prestados.

1.3 - Estrutura da Investigação

Este trabalho encontra-se estruturado em seis capítulos como se pode verificar na figura apresentada.

Figura 1: Estrutura do Trabalho



O Capítulo I visa o enquadramento do tema que serve de base ao trabalho e foca os aspetos mais relevantes para a abordagem do mesmo.

Ainda neste Capítulo são definidos os objetivos e as questões de investigação que compõem este tema.

No Capítulo II é feita a revisão da literatura que serve de base a esta problemática. Assim sendo, é feita a referência ao acesso aos serviços de saúde, dando a conhecer a evolução do conceito de saúde ao longo dos anos, bem como as várias dimensões e barreiras que condicionam o acesso aos serviços de saúde, tendo por base vários estudos científicos acerca deste tema.

No Capítulo III, são definidas as variáveis a considerar, bem como o enquadramento das hipóteses colocadas para a realização do trabalho.

O Capítulo IV assenta na definição do modelo de questionário que vai ser aplicado e a delimitação da amostra que servirá de base para a aplicação do questionário. Ainda neste capítulo será descrito qual o método utilizado na recolha dos dados.

No Capítulo V é apresentado o tratamento estatístico a que os dados recolhidos foram sujeitos, são também apresentados os indicadores gerais de acesso aos serviços de saúde e por último os resultados obtidos com o estudo.

É no último capítulo que é medido o nível de concretização dos objetivos e é feita a validação das hipóteses por meio dos contributos teóricos que servem de base ao tema do trabalho.

Neste Capítulo são analisadas as implicações, as limitações práticas e as pistas para investigações futuras e possíveis trabalhos a desenvolver nesta área.