

Comunicado dos Serviços de Saúde de dia 4 de Janeiro de 2012

Os cidadãos estão satisfeitos basicamente com os cuidados prestados pelos Serviços de Saúde

Para conhecer o grau de satisfação dos cidadãos quanto aos cuidados prestados pelos Serviços de Saúde, estes Serviços encarregaram o Instituto de Formação Turística para realizar entre o dia 12 de Setembro e o dia 6 de Outubro de 2011 uma investigação sobre o grau de satisfação dos serviços, no sentido de conhecer a avaliação dos destinatários dos cuidados sobre a qualidade dos serviços. A investigação foi realizada principalmente por forma de inquérito nos 13 locais de prestação de serviços dependentes dos Serviços de Saúde (abrangendo o Centro Hospitalar Conde de São Januário, os Centros de Saúde, o Laboratório de Saúde Pública, o Centro de Transfusões de Sangue, o Departamento dos Assuntos Farmacêuticos e o Centro de Prevenção e Tratamento de Tuberculose), numa amostragem sistemática, em que se entrevistou um de três cidadãos com idade igual ou superior a 15 anos que receberam cuidados prestados nos referidos locais. No final, foram inquiridos 800 residentes de Macau.

Segundo o resultado do inquérito, quanto ao nível geral dos cuidados prestados pelos Serviços de Saúde, os residentes inquiridos estão satisfeitos com o mesmo, e a nota média do grau de satisfação na área de “classificação geral dos serviços prestados pelos Serviços de Saúde” é de 5.09 (o máximo valor do inquérito é 7). Em relação aos itens estatísticos do inquérito sobre a qualidade dos cuidados, os inquiridos estão mais satisfeitos nas áreas de “conhecimento/técnica profissional do pessoal” (5.45), “atitude de atendimento do pessoal” (5.36), “ambiente geral” (5.27) e “confiabilidade na qualidade de serviços” (5.26), e a nota média dos outros restantes itens também é superior ao grau de satisfação geral (4). Os resultados deste inquérito também revelam que quanto mais idade os inquiridos têm, mais alta é a nota atribuída, designadamente, a nota média do grau de satisfação dos inquiridos com idade igual ou superior a 60 anos sobre o nível global dos cuidados prestados nos locais

dos serviços dependentes dos Serviços de Saúde é de 5.56.

A par disso, durante o processo de inquérito, os inquiridos apresentaram ainda aos Serviços de Saúde as suas opiniões, tais como criar mais hospitais ou locais de serviços, prestar mais tipos de cuidados de saúde, reduzir o tempo de marcação e de espera, proporcionar mais métodos destinados à marcação e à espera, adicionar mais profissionais, assim como publicar mais notícias dos Serviços de Saúde para enriquecer o conhecimento sobre os mesmos e divulgar a carta da qualidade etc., sendo incluídas as palavras de elogio e estímulos aos Serviços de Saúde e ao pessoal de saúde.

Por último, os Serviços de Saúde vão sintetizar o resultado do inquérito e as opiniões apresentadas pelos inquiridos para uma referência futura na elevação do nível dos cuidados. No futuro, os Serviços de Saúde vão realizar regularmente investigações ou outras formas para a recolha das opiniões dos cidadãos, cumprir continuamente o princípio de “servir melhor o cidadão”, promover permanentemente a Carta de Qualidade, alargar oportunamente o investimento de recursos e o plano de formação do pessoal de acordo com as necessidades reais, a fim de dar resposta às necessidades dos residentes e da sociedade. Para mais informações sobre o resultado do inquérito, os cidadãos podem visitar a página de “Informações sobre a Carta de Qualidade” do *Website* dos Serviços de Saúde <http://www.ssm.gov.mo>.