UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LEZÍRIA

Relatório do Questionário de Satisfação dos Utentes

USF Cartaxo Terra Viva

2024

Presidente do Conselho de Administração

Assinado de forma digital por PEDRO MANUEL DIAS DE FIGUEIREDO PEREIRA MARQUES
Pessoal Dirigente
em 13-02-2025 16:43

Diretora Clínica para a Área de Cuidados de Saúde Hospitalares

Vogal Executivo

Assinado de forma digital por HUGO MIGUEL GARCIA DE SOUSA
Pessoal Dirigente
em 13-02-2025 15:29

Vogal Executivo

Assinado de forma digital por HUGO FILIPE PATRÍCIO DA COSTA
Pessoal Dirigente
em 13-02-2025 17:22

Enfermeira Diretora

Assinado de forma digital por MARIA DE FÁTIMA DOS SANTOS LOPES
Pessoal Dirigente
em 13-02-2025 17:40

Santarém, 12/02/2025

REPÚBLICA PORTUGUESA | SAÚDE

SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos através da aplicação do Questionário de Monitorização da Satisfação dos utentes dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) da ULS Lezíria, EPE.

A monitorização da satisfação dos utentes é uma prática essencial para avaliar a qualidade dos serviços prestados, permitindo identificar áreas de melhoria e otimização do atendimento.

A ULS Lezíria, comprometida com a qualidade e humanização dos cuidados, realiza anualmente a aplicação de questionários com o intuito de captar as perceções e as necessidades dos utentes, garantindo que as suas expetativas sejam atendidas de forma eficaz.

Neste contexto, os dados recolhidos proporcionam uma visão detalhada sobre diversos aspetos dos cuidados primários, como: o acesso aos serviços; a qualidade do atendimento; a experiência geral dos utentes. A análise dos resultados, aqui apresentada, visa contribuir para o desenvolvimento de estratégias que promovam a melhoria contínua dos serviços de saúde, alinhando-os com as necessidades e exigências da população atendida.

2. METODOLOGIA

Para avaliar a satisfação dos utentes da USF Cartaxo Terra Viva aplicou-se o questionário que foi construído tendo como base o modelo preconizado no instrumento de medição do indicador 482.

Assim, foi aplicado um questionário estruturado, contendo questões relacionadas com a, nomeadamente, qualidade do atendimento, acessibilidade e comunicação com os profissionais de saúde. Para a medição das respostas, utilizaram-se escalas de Likert de 5 pontos e de 10 pontos, com vista à mensuração do grau de satisfação, perceções e opiniões dos utentes.

O questionário aplicado era constituído por 28 questões. As primeiras 4 questões recolheram dados sociodemográficos e as demais 24 questões avaliaram o grau de satisfação relativamente às seguintes dimensões:

1. Satisfação geral
    - Questões 5 – 8
2. Satisfação na área de acesso
    - Questões 9 – 14
3. Satisfação em relação ao Atendimento do Secretariado Clínico
    - Questões 15 e 16
4. Satisfação em relação ao Atendimento do Profissional de Saúde
    a. Enfermeiro – questões 17 – 21
    b. Médico – questões 22 – 27
5. Sugestões de melhoria
    - Questão aberta – questão 28

Nas questões 5, 6, 15 e 27 aplicaram-se escalas de Likert de 10 pontos, variando de 1 (nada satisfeito) a 10 (totalmente satisfeito). Nas demais questões aplicaram-se escalas de Likert de 5 pontos, variando entre 1 e 5. A utilização da escala de 10 pontos permite capturar nuances na perceção dos utentes, permitindo uma análise mais detalhada e precisa. Já a escala de 5 pontos justifica-se pela sua facilidade de compreensão e aplicação, garantindo respostas mais consistentes. Ambas as escalas são amplamente utilizadas em estudos de opinião/ perceção dada a larga eficácia na medicação da satisfação, facilitando a interpretação dos resultados e a comparação com estudos similares.

O questionário foi disponibilizado entre os dias 06/01/2025 e 24/01/2025, numa plataforma *online*. O *link* para resposta ao questionário foi enviado para os utentes, com idade superior a 16 anos, cujo contacto de e-mail constava na base de dados da ULS Lezíria. Foram enviados e-mails para 5.682 utentes da USF Cartaxo Terra Viva tendo-se obtido 236 questionários respondidos.

O cálculo da satisfação da questão foi realizado segundo a fórmula preconizada no instrumento de medição 482, a saber:

$$Satisfação\ da\ questão\ X = \frac{Satisfação\ questão\ X}{Satisfação\ máxima\ questão\ X} \times 100$$

No cálculo da satisfação da questão foram excluídas as respostas em branco e as respostas não sei/ não respondo.

A presente análise e tratamento de dados foi desenvolvida com recurso ao *software* MS Excel 2016.

3. RESULTADOS

3.1 PERFIL DO UTENTE

Idade

N	Média (anos)	Mediana (anos)
236	51	52

Os 236 utentes da USF Cartaxo Terra Viva que responderam ao questionário tinham em média 50 anos de idade, observando-se uma mediana de 52 anos.

Género

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Feminino	146	61,9%
Masculino	83	35,2%
(em branco)	7	3,0%
	236	

Relativamente ao género, a maioria dos utentes (61,9%) pertencia ao género feminino, sendo 35,2% os respondentes do género masculino. 7 utentes deixaram a resposta em branco.

Escolaridade

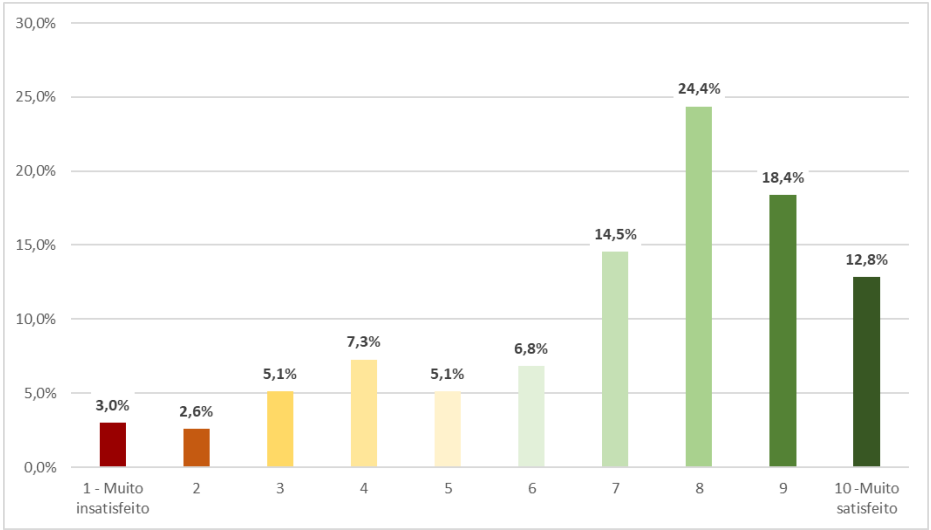
Grau ensino	Frequência absoluta	Frequência relativa
Ensino Básico - 1.º Ciclo	9	3,8%
Ensino Básico - 2.º Ciclo	4	1,7%
Ensino Básico - 3.º Ciclo	20	8,5%
Ensino Secundário	63	26,7%

Ensino pós-Secundário	17	7,2%
Curso Técnico Superior Profissional	9	3,8%
Bacharelato (inclui antigos cursos médios)	6	2,5%
Licenciatura	63	26,7%
Mestrado	26	11,0%
Doutoramento	4	1,7%
Outro	2	0,8%
(em branco)	13	5,5%
	236	

Em termos de escolaridade, a maioria dos respondentes possuía os seguintes graus académicos: ensino secundário (26,7%), licenciatura (26,7%), e mestrado (11,0%).

3.2 CARÁCTER GERAL / SATISFAÇÃO GLOBAL

Questão 5 - Como avalia a satisfação global em relação à sua Unidade de Saúde?

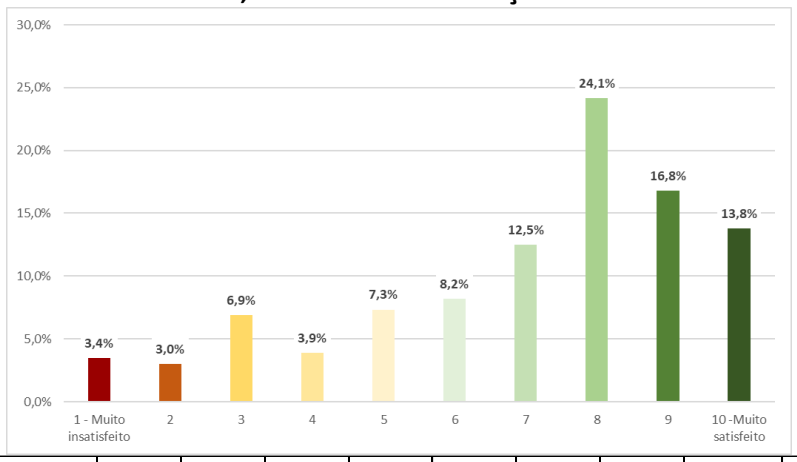


	1 - Muito insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8	9	10 -Muito satisfeito	(em branco)
Frequência absoluta	7	6	12	17	12	16	34	57	43	30	2
Frequência relativa	3,0%	2,6%	5,1%	7,3%	5,1%	6,8%	14,5%	24,4%	18,4%	12,8%	n.a.

Satisfação questão = 71% N (considerado)= 234

Relativamente à satisfação global dos utentes quanto à USF Cartaxo Terra Viva, 76,9% atribuíram classificações entre 6 e 10, evidenciando a existência generalizada de perceções positivas sobre os serviços prestados. A satisfação na questão foi de 71%.

Questão 6 - Relativamente há 1 ano atrás, como avalia a satisfação com sua Unidade de Saúde?



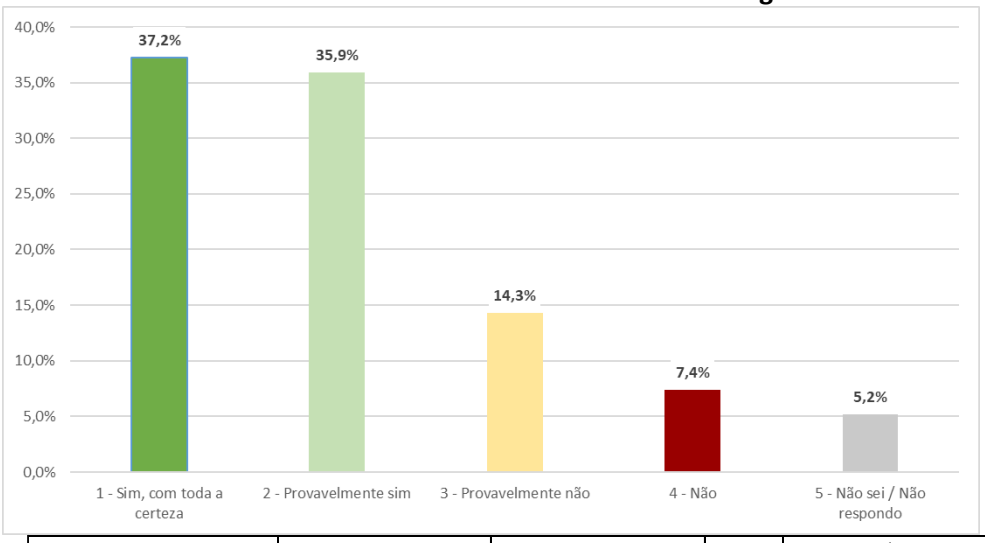
	1 - Muito insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Muito satisfeito	(em branco)
Frequência absoluta	8	7	16	9	17	19	29	56	39	32	4
Frequência relativa	3,4%	3,0%	6,9%	3,9%	7,3%	8,2%	12,5%	24,1%	16,8%	13,8%	n.a.

Satisfação questão = 70% N (considerado) = 232

Quando questionados sobre como avaliam a sua satisfação em comparação com o ano anterior, mais de 75,4% dos utentes da USF Cartaxo Terra Viva atribuíram notas entre 6 e 10 o que demonstra que a maioria dos utentes perceciona melhorias ou sente até uma otimização nos serviços.

A satisfação na questão foi de 70%.

Questão 7 - Recomendaria a sua Unidade de Saúde aos seus familiares e amigos?

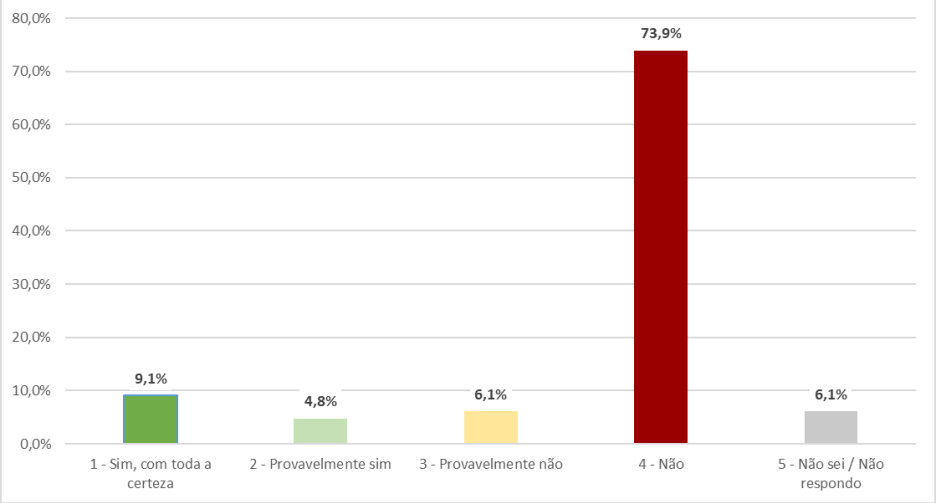


	1 - Sim, com toda a certeza	2 - Provavelmente sim	3 - Provavelmente não	4 - Não	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	86	83	33	17	12	5
Frequência relativa	37,2%	35,9%	14,3%	7,4%	5,2%	n.a.

Satisfação questão = 77% N (considerado)* = 219

Quando questionados se recomendariam a USF Cartaxo Terra Viva, 73,2% dos utentes deram resposta positiva, enquanto 21,6% deram resposta negativa. A satisfação na questão foi de 77%.

Questão 8 - Tomou conhecimento dos resultados do questionário de satisfação do ano anterior?



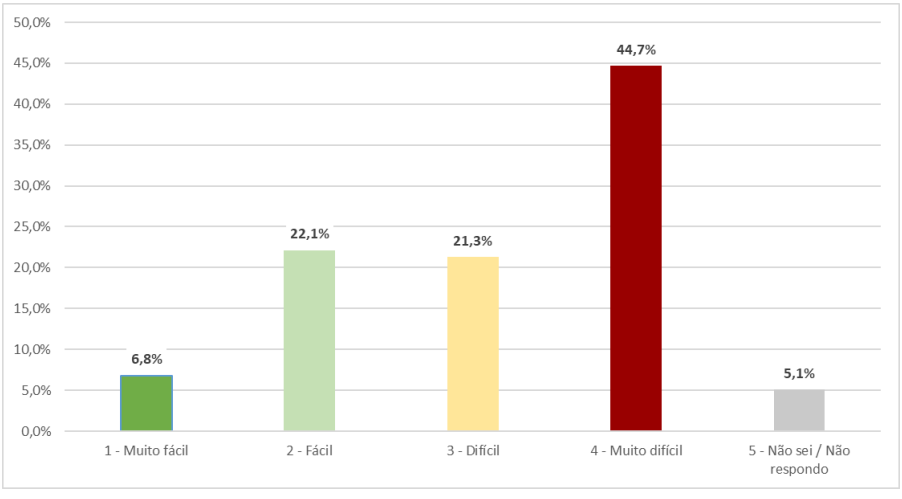
	1 - Sim, com toda a certeza	2 - Provavelmente sim	3 - Provavelmente não	4 - Não	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	21	11	14	170	14	6
Frequência relativa	9,1%	4,8%	6,1%	73,9%	6,1%	n.a.

Satisfação questão = 36% N (considerado)* = 216

Quando questionados se tiveram conhecimento dos resultados do questionário do ano anterior, uma larga maioria dos utentes (80,0%) respondeu que não ou provavelmente não. A satisfação nesta questão foi de 36%.

3.3 SATISFAÇÃO NA ÁREA DE ACESSO

Questão 9 - Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a sua Unidade de Saúde?



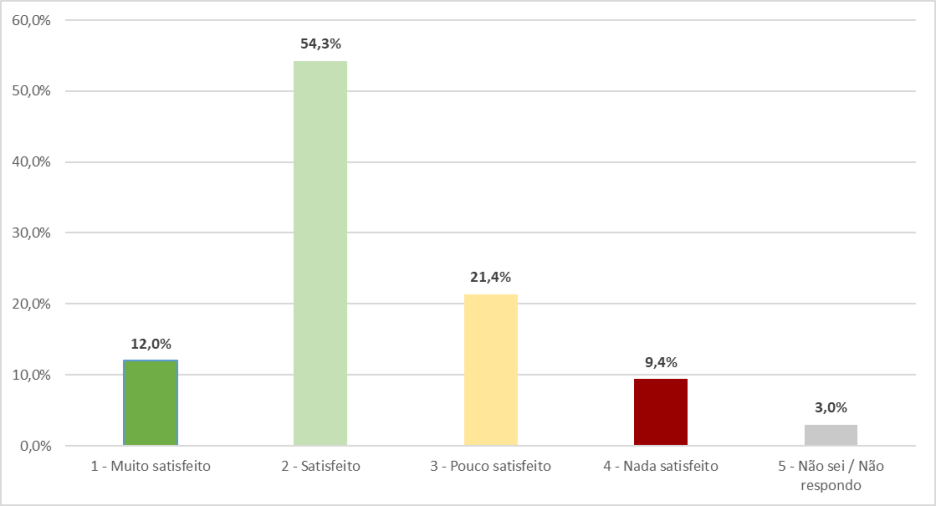
	1 - Muito fácil	2 - Fácil	3 - Difícil	4 - Muito difícil	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	16	52	50	105	12	1
Frequência relativa	6,8%	22,1%	21,3%	44,7%	5,1%	n.a.

Satisfação questão = 48% N (considerado)* = 223

Questionados relativamente à facilidade em contactar telefonicamente a USF Cartaxo Terra Viva, a maioria dos utentes (66,0%) mostraram-se desagradados, com 21,3% dos utentes a afirmarem que era difícil entrar em contacto com a unidade e 44,7% muito difícil. Apenas 28,9% dos utentes deram resposta positiva à questão.

A satisfação na questão foi de 48%.

Questão 10 - Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela sua Unidade de Saúde para os serviços que lhe são prestados?

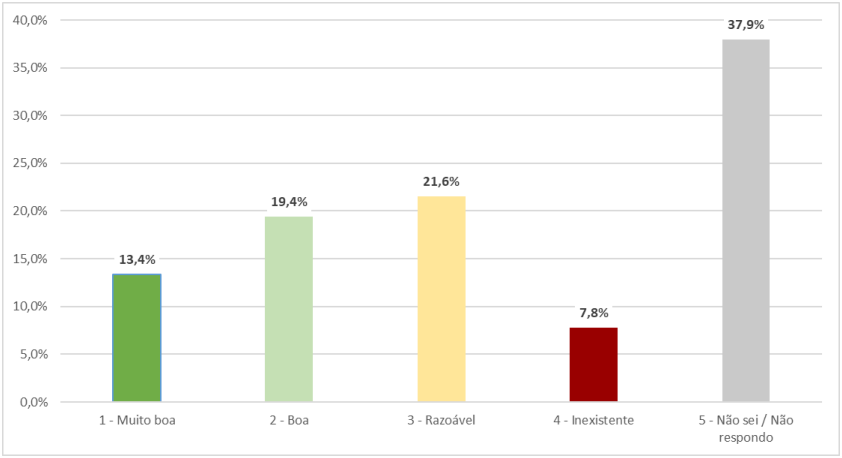


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	28	127	50	22	7	2
Frequência relativa	12,0%	54,3%	21,4%	9,4%	3,0%	n.a.

Satisfação questão = 68% N (considerado)* = 227

Questionados quanto à satisfação com o horário proposto para os serviços prestados, a maioria dos utentes (66,2%) mostrou-se agradado. Contudo, 21,4% dos utentes afirmaram-se pouco satisfeitos e 9,4% nada satisfeitos. A satisfação nesta questão foi de 68%.

Questão 11 - Como avalia a resposta da sua Unidade de Saúde aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

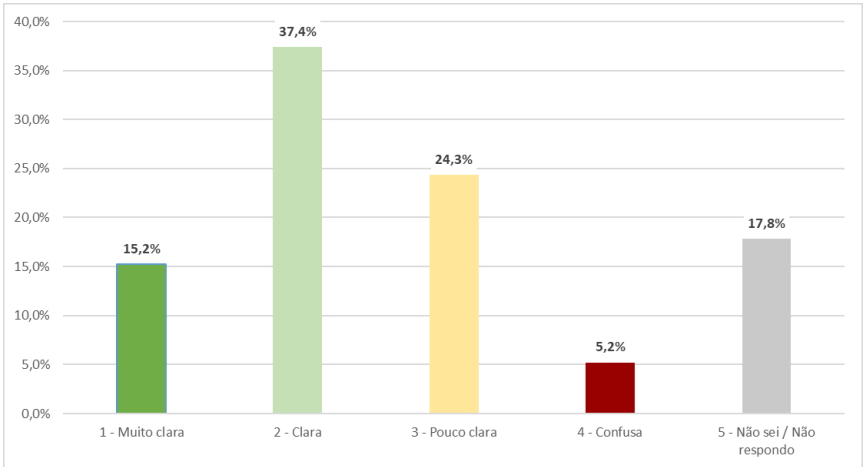


	1 - Muito boa	2 - Boa	3 - Razoável	4 - Inexistente	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	31	45	50	18	88	4
Frequência relativa	13,4%	19,4%	21,6%	7,8%	37,9%	n.a.

Satisfação questão = 65% N (considerado)* = 144

Auscultados relativamente à resposta da USF Cartaxo Terra Viva aos utilizadores com necessidades especiais, a opção que registou maior frequência absoluta foi "Não sei/ Não respondo" com 88 respostas e, adicionalmente, 4 utentes deixaram a resposta em branco. 32,8% dos utentes avaliaram como boa ou muito boa a resposta da unidade; 21,6% afirmaram ser razoável e 7,8% inexistente. A satisfação nesta questão foi de 65%.

Questão 12 - Como avalia a divulgação da sua Unidade de Saúde sobre os cuidados oferecidos (vacinação, consultas, rastreios, cuidados a grávidas, crianças e domicílios)?

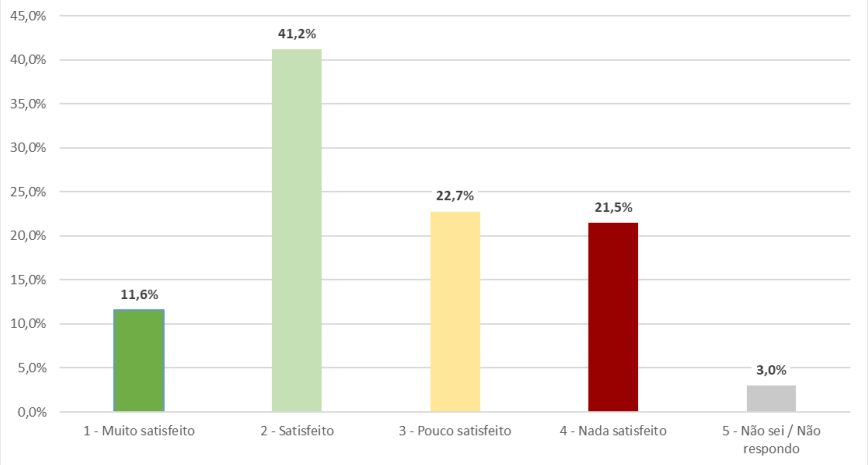


	1 - Muito clara	2 - Clara	3 - Pouco clara	4 - Confusa	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	35	86	56	12	41	6
Frequência relativa	15,2%	37,4%	24,3%	5,2%	17,8%	n.a.

Satisfação questão = 69% N (considerado)* = 189

Quanto à divulgação feita pela USF Cartaxo Terra Viva relativamente aos cuidados oferecidos, pouco mais de metade dos utentes (52,6%) avaliaram-na como positiva, 24,3% consideraram-na pouco clara e 5,2% confusa. A satisfação na questão foi de 69%.

Questão 13 - Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

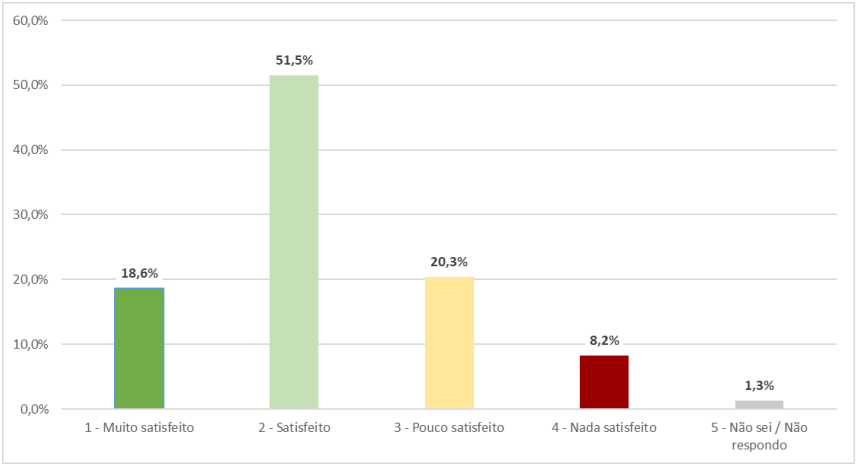


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	27	96	53	50	7	3
Frequência relativa	11,6%	41,2%	22,7%	21,5%	3,0%	n.a.

Satisfação questão = 61% N (considerado)* = 226

No que diz respeito ao tempo decorrido entre o agendamento e a realização da consulta, 52,8% dos utentes mostraram-se agradados enquanto 44,2% revelaram-se descontentes. A satisfação nesta questão foi de 61%.

Questão 14 - Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?



	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	43	119	47	19	3	5
Frequência relativa	18,6%	51,5%	20,3%	8,2%	1,3%	n.a.

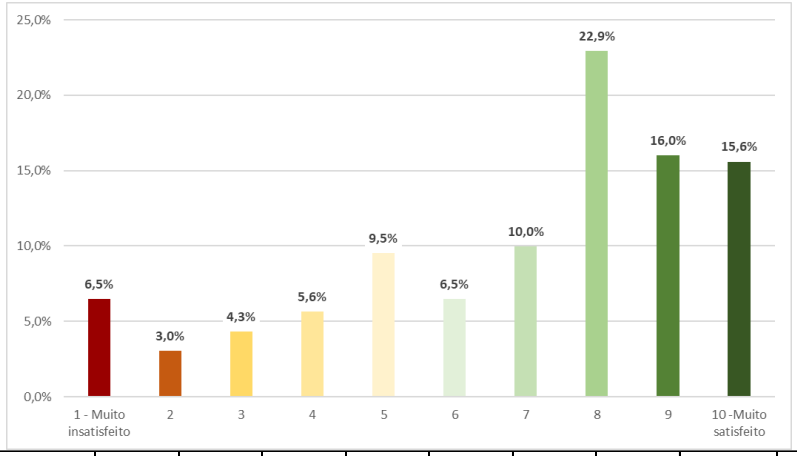
Satisfação questão = 70% N (considerado)* = 228

Relativamente à pontualidade, a maioria dos utentes da USF Cartaxo Terra Viva, 70,1%, mostrou-se agradado.

A satisfação na questão foi de 70%.

3.4 SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DO SECRETARIADO CLÍNICO

Questão 15 - Como avalia sua satisfação com a sua Unidade de Saúde, em relação ao atendimento no Secretariado Clínico?

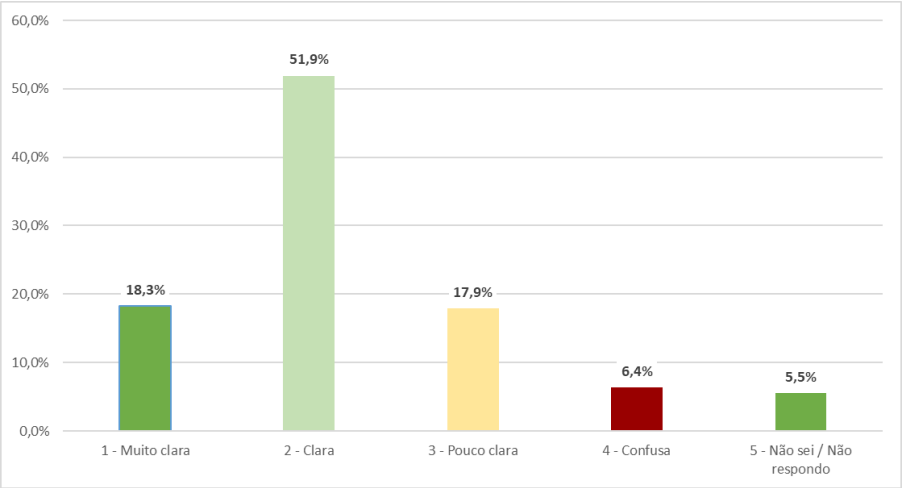


	1 - Muito insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8	9	10 -Muito satisfeito	(em branco)
Frequência absoluta	15	7	10	13	22	15	23	53	37	36	5
Frequência relativa	6,5%	3,0%	4,3%	5,6%	9,5%	6,5%	10,0%	22,9%	16,0%	15,6%	n.a.

Satisfação questão = 69% N (considerado)* = 231

Questionados quanto à satisfação em relação ao atendimento no secretariado, a maioria dos respondentes, 71,0%, deu nota positiva (entre 6 e 10). 19,5% dos utentes expressaram algum grau de insatisfação atribuindo notas entre 1 e 4. A satisfação nesta questão foi de 69%.

Questão 16 - Como classifica a informação fornecida pelo Secretariado Clínico da sua Unidade de Saúde?



	1 - Muito clara	2 - Clara	3 - Pouco clara	4 - Confusa	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	43	122	42	15	13	1
Frequência relativa	18,3%	51,9%	17,9%	6,4%	5,5%	n.a.

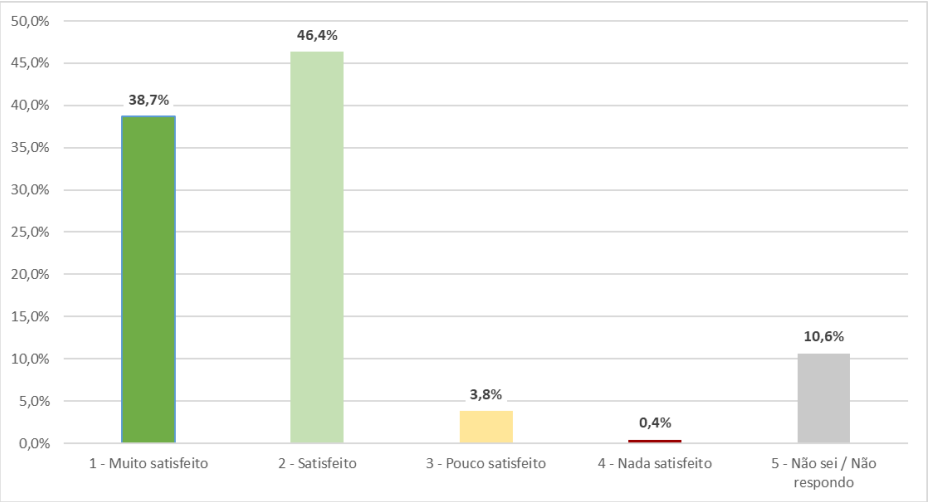
Satisfação questão = 72% N (considerado)* = 222

Na classificação quanto à informação fornecida pelo secretariado clínico, a maioria dos utentes (70,2%) atribuiu nota positiva. Não obstante, 17,9% dos utentes disseram que a informação era pouco clara e 6,4% disseram ser confusa. A satisfação nesta questão foi de 72%.

3.5 SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL DE SAÚDE

3.5.1 ENFERMEIRO

Questão 17 - Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o profissional de saúde (Enfermeiro) dedicou ao seu atendimento?

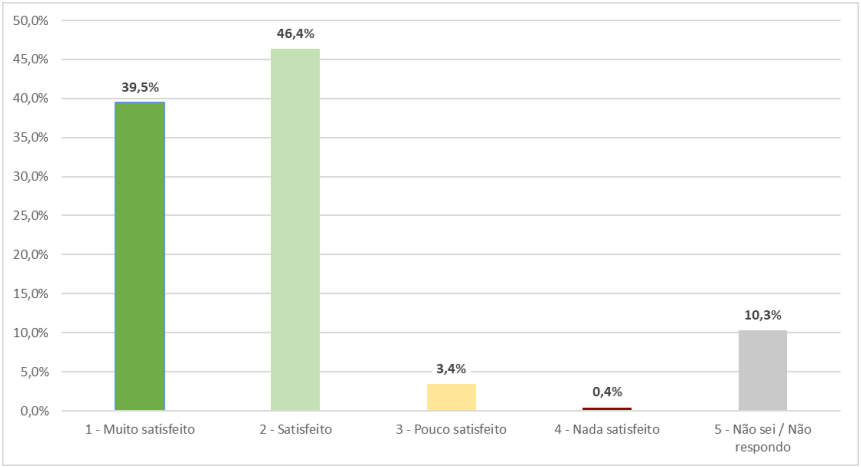


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	91	109	9	1	25	1
Frequência relativa	38,7%	46,4%	3,8%	0,4%	10,6%	n.a.

Satisfação questão = 85% N (considerado)* = 210

Questionados quanto ao tempo e atenção que o profissional de enfermagem dedicou ao seu atendimento, a maioria dos utentes (85,1%) deu resposta positiva. A satisfação na questão foi de 85%.

Questão 18 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados clínicos recebidos (Enfermeiro)?

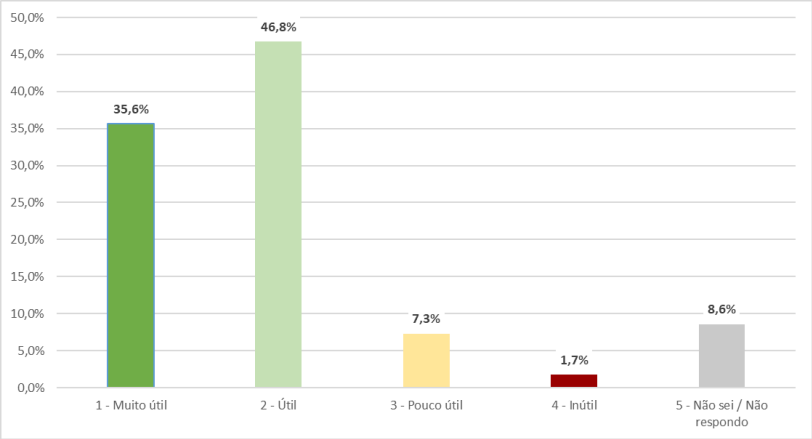


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	92	108	8	1	24	3
Frequência relativa	39,5%	46,4%	3,4%	0,4%	10,3%	n.a.

Satisfação questão = 85% N (considerado)* = 209

Quanto à satisfação relativamente à qualidade dos cuidados fornecidos pelo enfermeiro, uma larga maioria de utentes (85,8%) expressa contentamento afirmando estar satisfeito ou muito satisfeito. Apenas 3,8% dos utentes manifestou insatisfação. A satisfação na questão foi de 85%.

Questão 19 - Como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

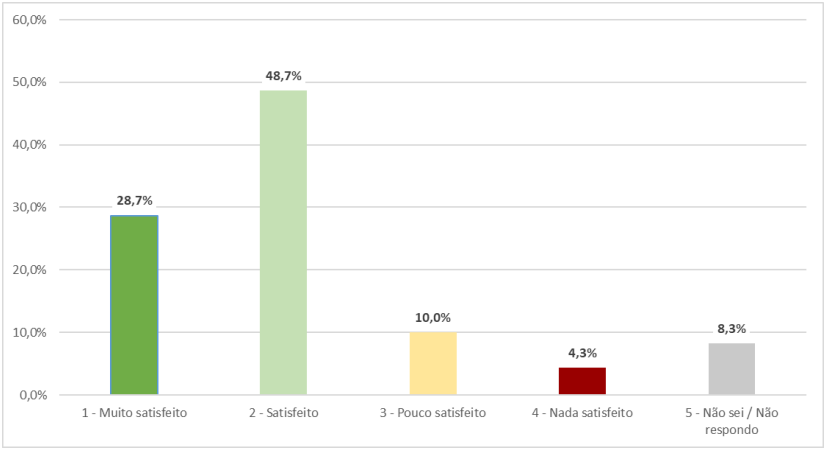


	1 - Muito útil	2 - Útil	3 - Pouco útil	4 - Inútil	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	83	109	17	4	20	3
Frequência relativa	35,6%	46,8%	7,3%	1,7%	8,6%	n.a.

Satisfação questão = 82% N (considerado)* = 213

Relativamente à informação clínica fornecida pelo enfermeiro, 82,4% dos utentes, avaliou-a positivamente. A satisfação na questão foi de 82%.

Questão 20 - Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

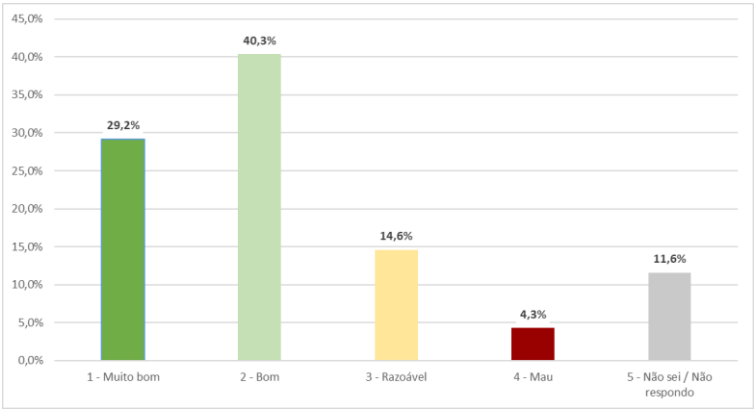


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	66	112	23	10	19	6
Frequência relativa	28,7%	48,7%	10,0%	4,3%	8,3%	n.a.

Satisfação questão = 78% N (considerado)* = 211

Quando questionados quanto à forma como foram envolvidos, pelo enfermeiro, nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde, a maioria dos utentes (77,4%) revelou-se agradado. A satisfação nesta questão foi de 78%.

Questão 21 - Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua privacidade?



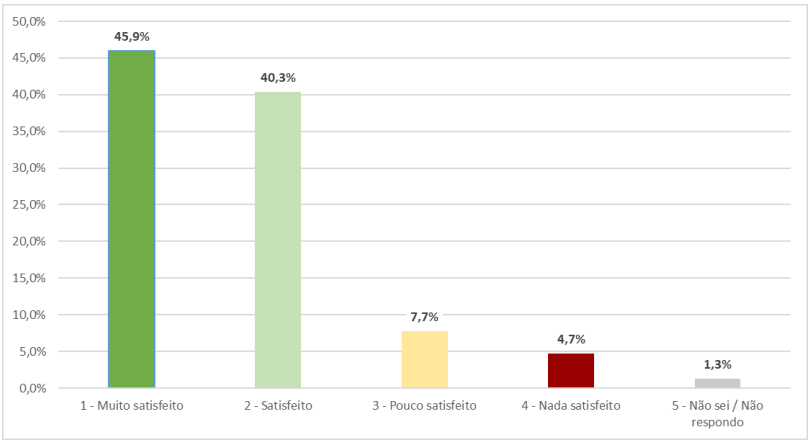
	1 - Muito bom	2 - Bom	3 - Razoável	4 - Mau	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	68	94	34	10	27	3
Frequência relativa	29,2%	40,3%	14,6%	4,3%	11,6%	n.a.

Satisfação questão = 77% N (considerado)* = 206

Questionados quanto ao zelo pela privacidade evidenciado pelo enfermeiro, 69,5% dos utentes avaliaram-no positivamente; 14,6% afirmaram ser razoável e 4,3% avaliaram o zelo pela privacidade como mau. A satisfação na questão foi de 77%.

3.5.2 MÉDICO

Questão 22- Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o profissional de saúde (Médico) dedicou ao seu atendimento?

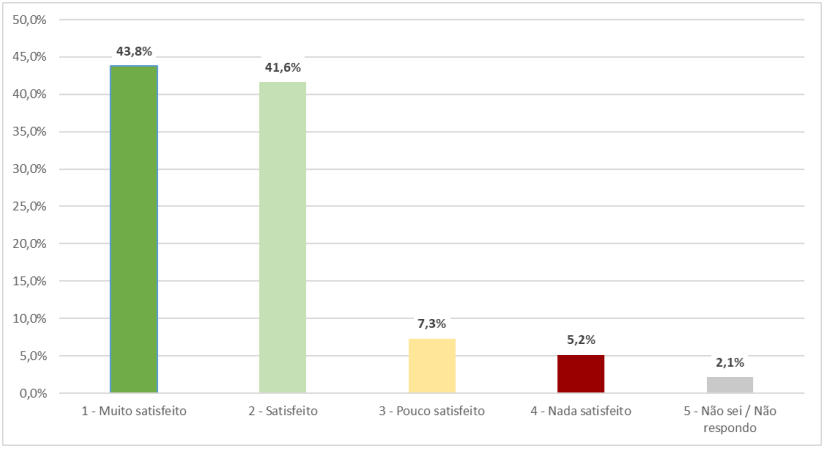


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	107	94	18	11	3	3
Frequência relativa	45,9%	40,3%	7,7%	4,7%	1,3%	n.a.

Satisfação questão = 82% N (considerado)* = 230

Relativamente à satisfação quanto ao tempo e atenção dedicado pelo médico ao atendimento, maioria de utentes (86,3%) mostrou agrado. Não obstante, 7,7% dos utentes disseram estar pouco satisfeitos e 4,7% nada satisfeitos. A satisfação na questão foi de 82%.

Questão 23 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados clínicos recebidos (Médico)?

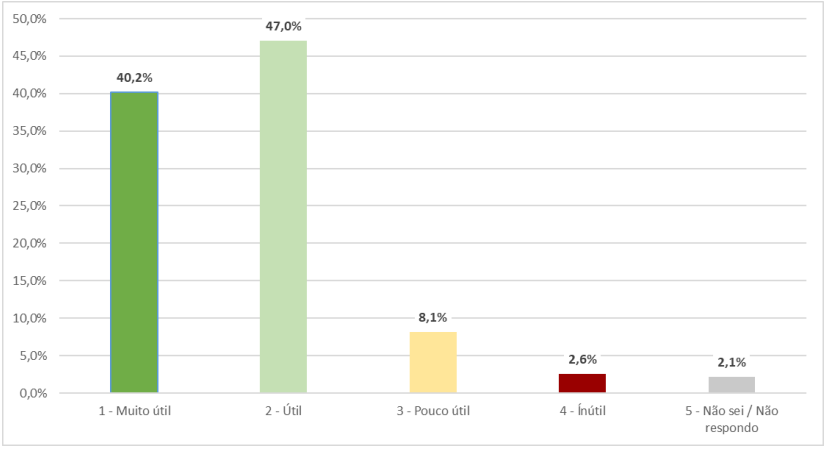


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	102	97	17	12	5	3
Frequência relativa	43,8%	41,6%	7,3%	5,2%	2,1%	n.a.

Satisfação questão = 82% N (considerado)* = 228

Na avaliação relativamente à qualidade dos cuidados clínicos fornecidos pelo médico, mais de 80% dos utentes (85,4%) consideraram-na positiva e apenas 12,4% dos utentes revelaram estar insatisfeitos. Nesta questão a satisfação foi de 82%.

Questão 24 - Como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

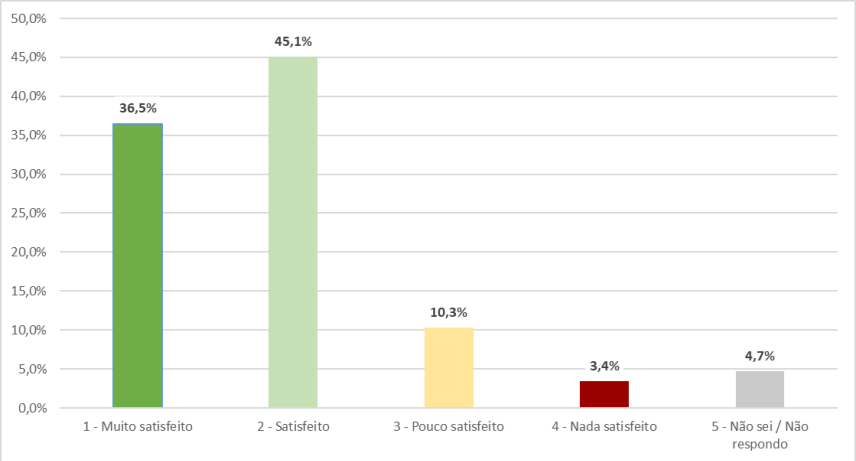


	1 - Muito útil	2 - Útil	3 - Pouco útil	4 - Ínútil	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	94	110	19	6	5	2
Frequência relativa	40,2%	47,0%	8,1%	2,6%	2,1%	n.a.

Satisfação questão = 82% N (considerado)* = 229

Relativamente à informação clínica fornecida pelo médico, 87,2% dos respondentes avaliaram-na positivamente. A satisfação na questão foi de 82%.

Questão 25 - Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

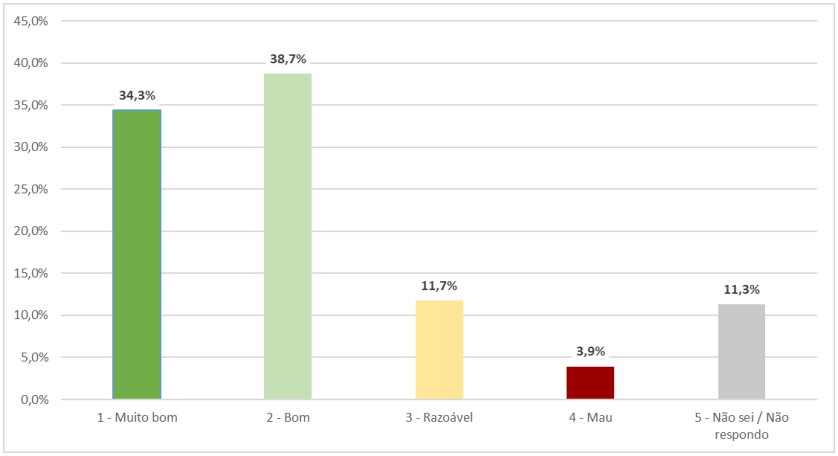


	1 - Muito satisfeito	2 - Satisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Nada satisfeito	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	85	105	24	8	11	3
Frequência relativa	36,5%	45,1%	10,3%	3,4%	4,7%	n.a.

Satisfação questão = 80% N (considerado)* = 222

Quando questionados quanto à forma como foram envolvidos, pelo médico, nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde, a maioria de utentes (81,5%) mostrou-se agradado. A satisfação na questão foi de 80%.

Questão 26 - Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua privacidade?

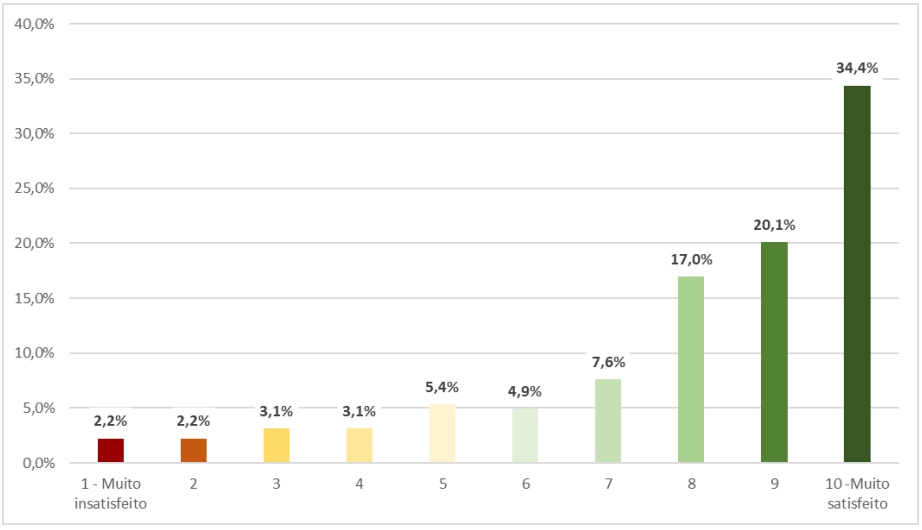


	1 - Muito bom	2 - Bom	3 - Razoável	4 - Mau	5 - Não sei / Não respondo	(em branco)
Frequência absoluta	79	89	27	9	26	6
Frequência relativa	34,3%	38,7%	11,7%	3,9%	11,3%	n.a.

Satisfação questão = 79% N (considerado)* = 204

Questionados quanto ao zelo pela privacidade evidenciado pelo médico, 73,0% dos utentes avaliaram-no como bom ou muito bom, 11,7% classificaram-no como razoável e 3,9% como mau. A satisfação na questão foi de 79%.

Questão 27 - Se foi atendido por um Médico Interno de Medicina Geral e Familiar, como avalia a sua satisfação com o atendimento?



	1 - Muito insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8	9	10 -Muito satisfeito	(em branco)
Frequência absoluta	5	5	7	7	12	11	17	38	45	77	12
Frequência relativa	2,2%	2,2%	3,1%	3,1%	5,4%	4,9%	7,6%	17,0%	20,1%	34,4%	n.a.

Satisfação questão = 80% N (considerado)* = 224

No que diz respeito à avaliação feita pelos utentes relativamente ao atendimento realizado pelo médico interno de medicina geral e familiar, 34,4% dos utentes optaram por responder "Muito satisfeito" sendo esta a opção de resposta com maior frequência absoluta (77 respostas). Salienta-se ainda que a maioria dos utentes (mais de 83%) atribuiu classificações entre 6 e 10, evidenciando a existência generalizada de perceções positivas sobre o atendimento. A satisfação nesta questão foi de 80%.

QUESTÃO ABERTA

Questão 28 - Na sua opinião, como poderíamos melhorar?

Da auscultação dos utentes da USF Cartaxo Terra Viva, em resposta aberta, resultou a seguinte síntese com as principais sugestões de melhoria apresentadas:

Atendimento Administrativo

- Melhorar a simpatia e eficiência do atendimento administrativo
- Garantir que os administrativos não interrompam os médicos durante as consultas
- Melhorar a formação dos funcionários administrativos

Atendimento Médico

- Garantir a atribuição de médico de família a todos os utentes
- Manter o médico de família fixo para criar um relacionamento de confiança
- Melhorar a abordagem humana e a proximidade do médico com os utentes
- Criar um sistema de comunicação entre o centro de saúde e os hospitais distritais para melhor coordenação

Marcação de Consultas

- Implementar a marcação de consultas por telefone ou *online*
- Garantir que o sistema de marcação *online* esteja atualizado e funcione bem
- Facilitar o acesso a consultas de urgência e melhorar a disponibilidade de horários
- Permitir marcação de consultas de rotina com mais celeridade e menor espera
- Informar os utentes com antecedência sobre cancelamentos ou alterações de consultas

Atendimento Telefónico

- Melhorar a eficiência do atendimento telefónico, com mais profissionais disponíveis

- Garantir que o telefone seja atendido em tempo útil para evitar deslocações desnecessárias

Infraestrutura

- Melhorar o espaço da sala de espera, tornando-a mais confortável e silenciosa
- Criar melhores condições de estacionamento, com mais vagas para deficientes
- Melhorar as condições físicas da unidade, incluindo mobiliário e materiais médicos
- Expandir a infraestrutura, com mais espaço e melhores condições para os utentes

Horários de Funcionamento

- Estender os horários de funcionamento para incluir fins de semana e feriados
- Implementar turnos de trabalho para garantir atendimento contínuo
- Criar um serviço de urgência para cobrir horários fora do expediente normal
- Considerar a possibilidade de abrir o centro de saúde durante a noite para evitar idas desnecessárias ao hospital

Acessibilidade e Facilidade de Acesso

- Melhorar o acesso a consultas de urgência, criando um sistema mais eficiente de triagem
- Oferecer mais consultas por telefone ou online para evitar deslocamentos desnecessários
- Reduzir o tempo de espera e melhorar o atendimento, especialmente para grupos vulneráveis como crianças e idosos