



Título: Serviços de telemedicina em cabo verde: avaliação da satisfação dos utentes

Autores: Artur Correia (1); Luís Velez Lapão (2)

Afilições: (1) Comité de Coordenação do Combate à SIDA, CP 855, Praia - Cabo Verde. Ministério da Saúde de Cabo Verde; (2) Professor de Saúde Pública Internacional. Global health and Tropical Medicine. Instituto de Higiene e Medicina Tropical. Universidade Nova de Lisboa.

Introdução

A implementação de sistemas de avaliação da satisfação dos utentes é, hoje, uma condição indispensável para o acompanhamento de intervenções em saúde. Com efeito, permite o aperfeiçoamento de estratégias de gestão e poderá conduzir a uma melhoria dos cuidados de saúde. Assim, considerando que a telemedicina está em fase avançada de implementação, em Cabo Verde, é de toda a conveniência uma avaliação que permita medir a satisfação do utente, face aos serviços prestados, com vista à melhoria das respostas.

Objectivos

O estudo visou caracterizar e analisar o grau de satisfação dos utentes dos serviços de telemedicina, em Cabo Verde. Foram avaliadas várias dimensões de satisfação.

Métodos

Trata-se de um estudo retrospectivo e analítico, sobre a satisfação dos utentes dos serviços de telemedicina em Cabo Verde. Foram inquiridos, por telefone, 155 utentes dos núcleos de telemedicina, sendo a maioria (113) do sexo feminino, a partir de uma amostra aleatória extraída da base de dados dos serviços de telemedicina na base de um erro amostral de 5%. Aplicou-se, um questionário com 8 dimensões e 16 itens, pontuados numa escala de Likert com cinco pontos. Os dados foram lançados e analisados no programa SPSS (versão 21.0).

Resultados

A satisfação geral dos utentes com as teleconsultas foi de 89% (satisfeito + muito satisfeito). Essa alta taxa (entre 70 a 93%, nos vários componentes avaliados) está em consonância com os resultados de outros estudos de satisfação de pacientes.

Conclusões

Os utentes utilizadores dos serviços de telemedicina, em Cabo Verde, manifestam uma grande satisfação para com os serviços prestados, com destaque para os “Aspectos



financeiros”, relativos aos custos com as teleconsultas e com as deslocações, que obtiveram o maior score e, portanto, não foram valorizados pelos utentes.

Quanto à insatisfação dos utentes (Insatisfeito + Muito Insatisfeito) constatou-se que ela é baixa e varia entre 3,5% e 18,1% dos utentes. De salientar, ainda, que não existe diferença significativa nos níveis de satisfação dos utentes homens e mulheres.