



**Escola Superior  
de Tecnologia  
da Saúde**

Politécnico de Coimbra

Maria Cláudia Pires Moita

## **PERCEÇÃO DO UTENTE SOBRE O TÉCNICO DE RADIOLOGIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS**

Dissertação no âmbito do mestrado em Imagem Médica e Radioterapia,  
orientada pela Professora Doutora Rute Andreia Martins dos Santos e coorientada pela  
Mestre Anabela Conceição Almeida Marques Costa e apresentada à Escola Superior de  
Tecnologia da Saúde do Politécnico de Coimbra

Outubro 2024





**Escola Superior  
de Tecnologia  
da Saúde**

Politécnico de Coimbra

# **PERCEÇÃO DO UTENTE SOBRE O TÉCNICO DE RADIOLOGIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS**

**Maria Cláudia Pires Moita**

Dissertação no âmbito do mestrado em Imagem Médica e Radioterapia,  
orientada pela Professora Doutora Rute Andreia Martins dos Santos e pela Mestra  
Anabela Conceição Almeida Marques Costa e apresentada à Escola Superior de  
Tecnologia da Saúde do Politécnico de Coimbra

**Outubro 2024**



## **AGRADECIMENTOS**

Este trabalho é o fim de mais uma etapa da minha vida, que me exigiu muito empenho, dedicação e que me fez prescindir de coisas muito importantes da minha vida, principalmente do tempo que deixei de estar com a minha família.

Desta forma quero agradecer ao meu marido, que sempre acreditou em mim, às minhas filhas que ao início estranharam o tempo que deixei de dedicar a elas, mas que foram capazes de superar e crescer juntamente comigo. Às minhas afilhadas, que sempre estiveram disponíveis para me ajudar nas minhas indecisões, apoiando-me com palavras de incentivo. À minha amiga Cidália, juntas iniciamos esta etapa e que nos tornamos companheiras e cúmplices nesta grande viagem.

Às minhas orientadoras Professora Doutora Rute Andreia Martins dos Santos e Mestra Anabela Conceição Almeida Marques Costa, por todo o apoio dado, pela disponibilidade e por ter sido um auxílio fundamental para a realização deste trabalho.

Aos serviços de Radiologia das Unidades Locais de Saúde que se disponibilizaram para acolher o meu estudo, ULS Algarve, ULS Guarda, ULS Viseu Dão Lafões, ULS Entre Douro e Vouga e ULS Coimbra. Agradeço igualmente a todos os colegas que participaram direta e indiretamente na recolha de dados para este estudo, sem eles este trabalho não seria possível.



## RESUMO

**Introdução:** A radiologia desempenha um papel fundamental no diagnóstico e tratamento de várias condições de saúde e é uma componente essencial dos cuidados de saúde primários. A literacia em saúde, entendida como a capacidade dos utilizadores para obter, processar e compreender a informação sobre saúde, é crucial para a utilização eficaz dos serviços de radiologia. Para além disso, a forma como os profissionais de saúde comunicam com os utentes influencia significativamente a sua satisfação, tendo um impacto direto na qualidade dos cuidados prestados. Neste contexto, foi realizado um estudo quantitativo com o objetivo de investigar a perceção e a satisfação dos utentes em relação ao serviço de radiologia nos CSP.

**Material e Métodos:** Foram obtidas 269 respostas de utentes de várias unidades de cuidados de saúde primários, através de um questionário estruturado. Os dados recolhidos foram analisados estatisticamente para identificar padrões e relações significativas entre as variáveis investigadas.

**Resultados:** Observou-se uma elevada utilização e conhecimento do serviço de radiologia, tendo a maioria dos utentes demonstrado satisfação com as instalações e a competência técnica dos profissionais. A comunicação eficaz dos técnicos de radiologia e a clareza na explicação dos exames contribuíram positivamente para a experiência dos utentes. Por outro lado, foi observada uma relação negativa entre a idade dos utentes e a satisfação global, indicando que os utentes mais velhos tendem a estar menos satisfeitos com os serviços prestados.

**Conclusão:** As qualificações técnicas dos profissionais e a qualidade das instalações são determinantes para a satisfação dos utentes. Este estudo reforça a importância dos CSP como pilar dos cuidados de saúde, salientando a necessidade de uma melhoria constante para garantir a excelência dos cuidados radiológicos.

**Palavras-chave:** Radiologia, Cuidados de Saúde Primários, Literacia em Saúde, Satisfação do Utente, Comunicação em Saúde

## ABSTRACT

**Introduction:** Radiology plays a key role in the diagnosis and treatment of various health conditions and is an essential component of primary health care. Health literacy, understood as the ability of users to obtain, process and understand health information, is crucial for the effective use of radiology services. In addition, the way health professionals communicate with users significantly influences their satisfaction and has a direct impact on the quality of care provided. In this context, a quantitative study was carried out with the aim of investigating the perception and satisfaction of users in relation to the radiology service in PHC.

**Methods:** A total of 269 responses were obtained from users of various primary healthcare units using a structured questionnaire. The data collected was statistically analyzed to identify patterns and significant relationships between the variables investigated.

**Results:** The results revealed a high level of utilization and knowledge of the radiology service, with most users showing satisfaction with the facilities and the technical competence of the professionals. The effective communication of the radiology technicians and the clarity in explaining the examinations contributed positively to the users' experience. On the other hand, a negative relationship was observed between user age and overall satisfaction, indicating that older users tend to be less satisfied with the services provided.

**Conclusion:** Professionals qualifications and the quality of the facilities are determinants of user satisfaction. This study reinforces the importance of PHC as a pillar of healthcare, highlighting the need for constant improvement to ensure excellence in radiological care.

**Keywords:** Radiographers, Primary Health Care, Health Literacy, User Satisfaction, Health Communication



## **LISTA DE SÍGLAS**

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde

AMA – American Medical Association

ARS – Administração Regional do Centro

CEISUC – Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra

CS – Centro de Saúde

CSP- Cuidados de Saúde Primários

DGS – Direção Geral da Saúde

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

IA – Inteligência artificial

ULS – Unidade Local de Saúde

NLM – National Library of Medicine

OMS – Organização Mundial da Saúde

PACS - Picture Archiving and Communication System - Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens

PCA – Programa Apoio Comunitário

RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SNS – Serviço Nacional de Saúde

TR – Técnicos de Radiologia

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

USF – Unidade de Saúde Familiar

## ÍNDICE DE TABELAS

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por ULS. ....                                                                                           | 35 |
| Tabela 2: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por género. ....                                                                                        | 36 |
| Tabela 3: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por situação familiar.....                                                                              | 36 |
| Tabela 4: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por situação profissional. ....                                                                         | 36 |
| Tabela 5: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por habilitações literárias. ....                                                                       | 36 |
| Tabela 6: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por centro de saúde que pertenciam. ....                                                                | 37 |
| Tabela 7: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se era utente centro de saúde, se sabia do serviço de radiologia e tempo que sabia. .... | 38 |
| Tabela 8: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem tem competências para efetuar o exame radiológico.....                              | 39 |
| Tabela 9: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta as habilitações literárias do técnico superior de radiologia .....                       | 39 |
| Tabela 10: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se nos últimos 12 meses fez algum exame radiológico (raio-X).....                       | 39 |
| Tabela 11: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta onde fez o exame radiológico (raio-X).....                                              | 40 |
| Tabela 12: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem indicou o exame radiológico (raio-X).....                                          | 40 |

|                                                                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 13: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta o motivo do exame radiológico (raio-X) .....                                                     | 40 |
| Tabela 14: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta onde o médico de família aconselhou realizar o exame radiológico (raio-X) e onde prefere .....   | 42 |
| Tabela 15: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a avaliação do exame radiológico no centro de saúde.....                                         | 42 |
| Tabela 16: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta os motivos da sua preferência ao escolher fazer o exame radiológico no centro de saúde .....     | 43 |
| Tabela 17: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a modalidade de marcação de exames que melhor se adapta à sua situação? .....                    | 43 |
| Tabela 18: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta o horário de exames preferido .....                                                              | 44 |
| Tabela 19: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta as instalações do serviço de radiologia do centro de saúde .....                                 | 45 |
| Tabela 20: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a avaliação do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer .....               | 46 |
| Tabela 21: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se recomendava o serviço e se ficou satisfeito com o serviço .....                               | 47 |
| Tabela 22: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta sua opinião o que mudaria no funcionamento do serviço de radiologia do seu centro de saúde ..... | 48 |

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 23: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta sua opinião como se poderia melhorar os serviços prestados ..... | 48 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 24: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem preencheu este questionário? ..... | 49 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Modelo Concetual de Literacia em Saúde (Fonte: Mancoso, 2008, p. 251)..... | 12 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|

## Índice

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....                                                   | 1  |
| 1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....                                    | 5  |
| 1.1. A Comunicação em Saúde.....                                  | 5  |
| 1.2. A Literacia em Saúde .....                                   | 9  |
| 1.3. Os Cuidados de Saúde Primários.....                          | 14 |
| 1.4. Evolução dos Cuidados de Saúde Primários.....                | 19 |
| 1.5. A Radiologia.....                                            | 23 |
| 1.6. Satisfação nos cuidados de saúde .....                       | 26 |
| 2. OBJETIVOS .....                                                | 29 |
| 2.1. Questão e Objetivos da Investigação .....                    | 29 |
| 2.2. Critérios de inclusão e exclusão .....                       | 30 |
| 3. METODOLOGIA .....                                              | 31 |
| 3.1. Estratégia Metodológica.....                                 | 31 |
| 3.2. Inquérito por Questionário: Recolha de Dados Primários ..... | 32 |
| 3.3. Universo, Amostra e Horizonte Temporal de Investigação ..... | 33 |
| 3.4. Considerações Éticas .....                                   | 34 |
| 3.5. Análise estatística .....                                    | 34 |

|      |                                                                            |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.   | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....                                | 35 |
| 4.1. | Análise descritiva.....                                                    | 35 |
| 4.2. | Análise de normalidade.....                                                | 49 |
| 4.3. | Análise comparativa e correlacional .....                                  | 50 |
| 5.   | DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....                                             | 54 |
| 5.1. | Interpretação e comparação com a literatura .....                          | 54 |
| 5.2. | Limitações do estudo .....                                                 | 58 |
| 5.3. | Sugestões para investigação futura.....                                    | 59 |
| 5.4. | Considerações finais.....                                                  | 59 |
| 6.   | CONCLUSÃO.....                                                             | 62 |
| 7.   | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                            | 64 |
|      | Anexos .....                                                               | 75 |
|      | Anexo 1 - Questionário aplicado no estudo .....                            | 75 |
|      | Anexo 2 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Algarve .....            | 82 |
|      | Anexo 3 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Guarda .....             | 83 |
|      | Anexo 4 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Viseu Dão Lafões.....    | 86 |
|      | Anexo 5 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Coimbra .....            | 87 |
|      | Anexo 6 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Entre Douro e Vouga..... | 88 |
|      | Anexo 7 – Figura II, figura III e figura IV.....                           | 89 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Anexo 8 – Tabela I a XIV..... | 90 |
|-------------------------------|----|





## INTRODUÇÃO

O papel dos técnicos de radiologia (TR) nos cuidados de saúde primários (CSP) tem merecido uma atenção crescente nos últimos anos, devido aos avanços da tecnologia de imagem médica e à crescente importância dada à precisão do diagnóstico. Estes técnicos, responsáveis pela realização de procedimentos de diagnóstico por imagem, como radiografias, tomografias computadorizadas e ressonâncias magnéticas, que são essenciais para um diagnóstico e tratamento precisos, são membros vitais da equipa de cuidados de saúde.

O panorama dos Cuidados de Saúde Primários está em constante evolução, o que exige um olhar mais atento às funções e perceções dos profissionais de saúde aliados, incluindo os TR. Tradicionalmente, os CSP têm-se centrado nos médicos de clínica geral e nos enfermeiros, ignorando frequentemente os contributos dos TR. No entanto, com o aumento da dependência das tecnologias de imagem para o diagnóstico precoce e os cuidados preventivos, a visibilidade e a importância destes técnicos aumentaram. Knechtges & Carlos (2007) sublinham o papel significativo dos TR no aumento da precisão do diagnóstico e na melhoria dos resultados dos pacientes nos CSP, destacando a necessidade de uma compreensão mais profunda das perceções dos pacientes e dos fatores que as influenciam.

A satisfação do paciente é um indicador crítico da qualidade dos cuidados de saúde, influenciado por vários aspetos. Anderson e Funnell (2010) fornecem um quadro para compreender como os TR podem afetar a satisfação dos doentes através de uma comunicação eficaz, empatia e profissionalismo. Sugerem que os pacientes têm maior probabilidade de ter uma perceção positiva dos técnicos que demonstram fortes capacidades interpessoais e competência técnica. Da mesma forma, Kwee & Kwee (2021) enfatizam a importância de uma comunicação clara para reduzir a ansiedade do paciente e melhorar a experiência geral durante os procedimentos radiológicos.

A confiança é um elemento crucial, especialmente em serviços radiológicos, onde os pacientes dependem da perícia dos técnicos para realizar procedimentos complexos de imagem com precisão. Hall et al. (2001) destacam a confiança como um aspeto fundamental da prestação eficaz de cuidados de saúde, construída através de interações consistentes, fiáveis e respeitosas. Para os TR, a construção da confiança envolve não apenas a proficiência técnica, mas também a tranquilização e a abordagem das preocupações do paciente durante todo o processo de obtenção de imagens.

A qualidade dos cuidados prestados pelos TR está intimamente ligada à sua formação profissional e educação contínua. Griffith et al. (2019) enfatizam a importância do desenvolvimento profissional contínuo para que os TR se mantenham a par dos avanços tecnológicos e da evolução das melhores práticas em imagiologia médica. Argumentam que é mais provável que os pacientes confiem nos técnicos que se dedicam à aprendizagem ao longo da vida e mantenham elevados padrões de prática.

Os fatores organizacionais e sistémicos também desempenham um papel significativo na formação das perceções dos utilizadores sobre os técnicos de radiologia. Kertesz et al. (2018) salientam a importância de um ambiente de colaboração para melhorar a experiência global do doente. Sugerem que os técnicos de radiologia que trabalham eficazmente em equipas multidisciplinares e contribuem para um ambiente de cuidados coeso têm mais probabilidades de serem vistos de forma positiva pelos doentes.

A incorporação do feedback dos doentes na avaliação e melhoria dos serviços radiológicos é essencial para colmatar as lacunas nos cuidados e aumentar a satisfação dos doentes. Doyle et al. (2013) destacam o valor do feedback dos pacientes na identificação de áreas para melhoria e na adaptação dos serviços para atender às necessidades dos pacientes.

Compreender as perceções dos utentes sobre os TR, nomeadamente em contextos de CSP, implica analisar a satisfação, a confiança e a qualidade global dos cuidados prestados.

Esta dissertação pretende aprofundar estas percepções, recorrendo a vários estudos e quadros teóricos para oferecer uma visão abrangente dos fatores que as influenciam. Ela encontra-se dividida em várias secções que abordam de forma sistemática os diferentes aspetos do estudo sobre a percepção e satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP.

A Introdução estabelece o contexto do estudo, delineando a importância do serviço de radiologia nos CSP e apresentando os objetivos principais e específicos da investigação, fundamentando a relevância do tema e justificando a necessidade de investigação.

O Enquadramento Teórico desenvolve a base concetual necessária à compreensão dos temas abordados, explorando conceitos como a Literacia em Saúde, a evolução dos CSP, os aspetos técnicos da Radiologia e os fatores que influenciam a satisfação nos cuidados de saúde. Esta secção fornece o enquadramento teórico que sustenta a análise dos resultados.

A Metodologia descreve detalhadamente o desenho do estudo, os métodos de recolha e análise de dados utilizados, garantindo a transparência e a replicabilidade da investigação. Nesta secção, justifica-se a escolha das abordagens metodológicas e discutem-se as técnicas utilizadas para atingir os objectivos propostos.

Na secção de Apresentação e Análise dos Resultados, os dados recolhidos são sistematicamente organizados e interpretados. A análise descritiva fornece uma visão geral das características da amostra e das respostas dos utilizadores, seguida da análise da normalidade que verifica a distribuição dos dados. A análise comparativa e correlacional investiga as diferenças e relações entre as variáveis demográficas e as avaliações dos serviços de radiologia, culminando na síntese dos resultados que integra as principais conclusões e as suas implicações.

A Discussão dos Resultados interpreta os resultados à luz dos objectivos estabelecidos e do enquadramento teórico, comparando-os com a literatura existente e refletindo sobre as suas implicações práticas. Esta secção também aborda as limitações do

estudo e sugere direções para investigação futura, contribuindo para uma compreensão mais profunda do tema.

Por fim, as Conclusões sintetizam os principais conhecimentos adquiridos, destacando a elevada satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP e salientando a importância da qualificação técnica dos profissionais e da qualidade das instalações. As conclusões enfatizam a necessidade de abordagens personalizadas para diferentes grupos demográficos e apontam áreas de melhoria, tais como a diversidade dos tipos de exames oferecidos e a atualização do equipamento, reforçando a relevância contínua dos CSP como um pilar dos cuidados de saúde.

## 1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1.1. A Comunicação em Saúde

A comunicação no domínio da saúde é uma área de estudo crucial que liga as disciplinas da saúde pública, dos cuidados de saúde e da comunicação. Envolve a disseminação estratégica de informação para informar e influenciar decisões individuais e comunitárias que melhorem a saúde (Teixeira, 2004). A comunicação eficaz no domínio da saúde é vital para melhorar a literacia em matéria de saúde, incentivar comportamentos saudáveis e obter melhores resultados em termos de saúde. Engloba uma vasta gama de atividades, incluindo campanhas de saúde pública, interações médico-doente, educação para a saúde e a utilização dos meios de comunicação e da tecnologia para transmitir informações relacionadas com a saúde (Cameron, 2013 citado por Lopes et al. 2013).

Existem dois elementos comuns em todas as trocas de comunicação: o emissor e o recetor. O emissor é quem inicia a comunicação. Por exemplo, num contexto familiar, o emissor é a pessoa que sente a necessidade ou o desejo de transmitir uma vontade, uma situação ou um problema aos demais. O recetor, por sua vez, é o indivíduo para quem a mensagem é enviada (Epstein, 2007).

O emissor codifica a ideia que deseja transmitir, selecionando palavras, símbolos ou gestos para compor a mensagem. Assim, a mensagem é o resultado desse processo de codificação e pode ser expressa por meio de linguagem verbal, não verbal ou escrita (Keyton, 2011). A mensagem é então transmitida através de um meio ou canal, que serve como veículo para o processo comunicativo. Esse meio pode assumir várias formas, como uma conversa cara-a-cara, uma chamada telefónica, um e-mail ou um relatório escrito. Posteriormente, o recetor descodifica a mensagem recebida em informações significativas (Keyton, 2011). A mensagem pode ser distorcida devido a diversos fatores, como ruído, diferentes perceções da mensagem, barreiras linguísticas, interrupções, emoções e atitudes. Por fim, o feedback ocorre quando o recetor responde à mensagem, devolvendo-a, continuando o processo comunicativo, permitindo ao emissor determinar se a mensagem foi corretamente recebida (Caselhas, 2020).

O desenvolvimento nas formas de comunicação tem promovido novas maneiras de estar e viver em sociedade, eliminando fronteiras e constrangimentos que antes impediam a aproximação e a relação interpessoal entre os povos. A comunicação verbal manifesta-se por meio de palavras e frases escritas ou faladas, que também exprimem estados emocionais e sentimentos, sendo considerada a forma mais clara e eficiente de comunicação. Já a comunicação não-verbal é composta por sinais, logótipos e ícones, geralmente formados por formas e/ou cores que, quando combinadas, transmitem uma mensagem sem o uso de palavras orais ou escritas (Serra, 2007).

A Direção Geral da Saúde (DGS) reconhece a centralidade da comunicação no desenvolvimento da enfermagem, pois grande parte das intervenções nesta área depende da comunicação com o paciente. Essa comunicação deve ser apropriada, oportuna, explícita, completa, sem ambiguidades e realizada no momento adequado para ser bem compreendida pelo recetor (DGS, 2017).

O principal objetivo da comunicação em matéria de saúde é melhorar a saúde pública através da transmissão eficaz de informações que influenciem os comportamentos relacionados com a saúde. Isto implica mais do que a simples transmissão de informação, requer a criação de mensagens que sejam compreensíveis, relacionáveis e acionáveis. Para que a comunicação sobre saúde seja eficaz, deve ter em conta os contextos culturais, sociais e económicos do público-alvo. As mensagens adaptadas às necessidades e circunstâncias específicas do público podem aumentar significativamente o impacto dos esforços de comunicação no domínio da saúde. Por exemplo, Kreuter e McClure (2004) sublinham a importância da comunicação sobre saúde culturalmente adaptada para atingir populações diversas e melhorar os resultados em termos de saúde (Kreuter e McClure, 2004).

A promoção da literacia em saúde é um aspeto fundamental da comunicação em saúde. Esta literacia envolve a capacidade de aceder, compreender, avaliar e utilizar a informação sobre saúde para tomar decisões informadas. Nutbeam (2000) salienta que a literacia em saúde é um determinante crítico da saúde, uma vez que influencia a capacidade dos indivíduos para navegar no sistema de cuidados de saúde, participar nos autocuidados e adotar comportamentos de saúde preventivos. Uma comunicação eficaz em matéria de

saúde pode melhorar a literacia em saúde, apresentando a informação em termos claros, simples e acionáveis. Isto inclui a utilização de linguagem simples, recursos visuais e ferramentas interativas para ajudar as pessoas a compreender melhor a informação sobre saúde (Nutbeam, 2000).

A interação entre os prestadores de cuidados de saúde e os doentes é fundamental para a comunicação sobre saúde. Uma comunicação eficaz nestas interações é essencial para um diagnóstico preciso, a adesão ao tratamento e a satisfação do doente. Epstein (2007) defende que a comunicação centrada no doente, que implica ouvir ativamente os doentes, ter empatia com as suas preocupações e envolvê-los na tomada de decisões, conduz a melhores resultados em termos de saúde (Epstein, 2007). Hall et al. (1995) discutem ainda como a formação em competências de comunicação para os prestadores de cuidados de saúde pode melhorar a qualidade das interações médico-doente e reforçar a relação terapêutica (Hall et al., 1995).

As campanhas de saúde pública são outro aspeto crítico da comunicação sobre saúde, abordando uma vasta gama de questões de saúde, desde a cessação do tabagismo e a prevenção da obesidade até à promoção da vacinação e à prevenção de doenças. Estas campanhas utilizam frequentemente os meios de comunicação de massas, as redes sociais e o alcance comunitário para atingir grandes audiências e influenciar o comportamento do público (Silva & Toma & Domene & Barreto, 2023). Wakefield, Loken e Hornik (2010) analisam a eficácia das campanhas dos meios de comunicação social na mudança de comportamentos de saúde, referindo que as campanhas bem concebidas podem conduzir a melhorias significativas nos resultados de saúde. Os principais fatores de sucesso incluem a clareza e a coerência da mensagem, a credibilidade da fonte e a capacidade de atingir e envolver o público-alvo (Bauder, 2023).

A ascensão dos meios de comunicação digitais e da tecnologia revolucionou a comunicação no domínio da saúde, proporcionando novas plataformas e ferramentas para a divulgação de informações sobre saúde. As redes sociais, as aplicações de saúde móveis e a telemedicina estão a transformar a forma como a informação sobre saúde é comunicada e acedida. Estas ferramentas digitais oferecem oportunidades de comunicação em tempo



real, informação de saúde personalizada e maior acesso aos serviços de saúde. No entanto, também apresentam desafios, como o potencial de desinformação e o fosso digital que pode limitar o acesso de certas populações (Bauder, 2023). Gibbons et al. (2009) exploram o papel da comunicação digital em saúde na redução das disparidades na saúde, salientando a necessidade de estratégias que garantam um acesso equitativo aos recursos de saúde digital (Gibbons et al., 2009).

A comunicação sobre saúde também desempenha um papel crucial na educação para a saúde, que envolve o ensino de indivíduos e comunidades sobre saúde e bem-estar, prevenção de doenças e estilos de vida saudáveis. Ministrada através de escolas, locais de trabalho e organizações comunitárias, a educação para a saúde tem como objetivo capacitar os indivíduos com conhecimentos e competências para fazerem escolhas mais saudáveis. Schuster (2011) salienta a importância de programas de educação para a saúde baseados em provas, fundamentadas em teorias de mudança de comportamento e adaptadas às necessidades do público-alvo (Schuster, 2011).

Abordar a desinformação e os mitos relacionados com a saúde é outro desafio significativo neste tipo de comunicação. A disseminação da desinformação, exacerbada pela proliferação dos media digitais, pode minar os esforços de saúde pública e conduzir a comportamentos prejudiciais (Bauder, 2011). O combate à desinformação envolve a promoção da literacia mediática, a verificação dos factos e a utilização de fontes credíveis para divulgar informações precisas sobre saúde. Bailey & Koney (2000) discutem estratégias para combater a desinformação sobre saúde, incluindo o papel dos profissionais e instituições de saúde no fornecimento de informações fiáveis e na correção de falsas alegações (Bailey & Koney, 2000).

O campo da comunicação em saúde é apoiado por um corpo robusto de investigação que examina a eficácia de diferentes estratégias de comunicação e os fatores que influenciam os resultados da comunicação em saúde. Esta investigação baseia-se em teorias da comunicação, psicologia, sociologia e saúde pública para compreender a forma como as pessoas processam a informação sobre saúde, como as mensagens podem ser elaboradas para alterar comportamentos e como a comunicação pode ser utilizada para

abordar as disparidades nesta área. Por exemplo, o Modelo de Crenças em Saúde e a Teoria do Comportamento Planeado são duas estruturas amplamente utilizadas que explicam como as crenças e atitudes individuais influenciam os comportamentos de saúde e como as estratégias de comunicação podem ser concebidas para mudar essas crenças e atitudes (Glanz et al., 2008).

Em conclusão, a comunicação em saúde é um domínio multifacetado e dinâmico, essencial para promover a saúde pública e melhorar os resultados em matéria de saúde. Uma comunicação eficaz envolve mais do que a simples transmissão de informações, requer a compreensão do público, a elaboração de mensagens claras e convincentes e a utilização de canais e estratégias adequados para alcançar e envolver as pessoas (DGS, 2017). Ao aumentar a literacia em matéria de saúde, melhorar as interações médico-doente, realizar campanhas de saúde pública com impacto, tirar partido das ferramentas digitais, fornecer educação para a saúde e combater a desinformação, a comunicação em matéria de saúde pode desempenhar um papel crucial na obtenção de uma melhor saúde para todos (Bailey & Koney, 2000). À medida que este domínio continua a evoluir, a investigação e a inovação contínuas serão fundamentais para enfrentar novos desafios e maximizar o impacto dos esforços de comunicação no domínio da saúde (SNS, 2017).

## **1.2. A Literacia em Saúde**

O conceito fundamental de literacia, no domínio da educação para a saúde, tem a sua origem no panorama educativo da década de 1970. Sublinha especificamente a necessidade de integrar os conhecimentos relacionados com a saúde no currículo escolar (Bernhardt et al., 2005). À medida que o discurso educativo avançava, a década de 1990 assistiu a um notável ressurgimento do interesse e da ênfase neste conceito, inaugurando uma era renovada de exploração e compreensão (Nutbeam, 1998). O surgimento do conceito de literacia, foi uma resposta à necessidade reconhecida de uma educação para a saúde abrangente nas escolas (Bernhardt et al., 2005).

A literacia em saúde, tal como definida por várias organizações de renome, como a American Medical Association (AMA), a National Library of Medicine (NLM) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), é um conceito multifacetado (Speros, 2005). É imperativo clarificar que a literacia em saúde não deve ser confundida com a promoção da saúde, a educação para a saúde ou a literacia básica, tal como referido por Zarcadoolas et al. (2006). Ao contrário da mera capacidade de leitura, a literacia em saúde envolve a "obtenção de um nível de conhecimentos, competências pessoais e confiança para agir no sentido de melhorar a saúde pessoal e comunitária através da modificação dos estilos de vida individuais e das condições de vida" (OMS, 1998).

A literacia em saúde, tal como definida pela Associação Médica Americana (AMA), engloba um conjunto de competências que envolve a capacidade de executar tarefas fundamentais, como a leitura, a escrita e a proficiência numérica, essenciais no domínio dos cuidados de saúde. No entanto, uma desvantagem desta definição reside no facto de excluir as dimensões comunitária e profissional, bem como de ignorar as competências de comunicação verbal, as interações sociais e as ações práticas (Speros, 2005).

Em contrapartida, a National Library of Medicine (NLM) apresenta uma perspetiva mais abrangente, definindo a literacia em saúde como a proficiência que os indivíduos possuem para obter, processar e compreender informações e serviços relacionados com a saúde, permitindo-lhes assim tomar decisões bem informadas. Neste contexto, a literacia em saúde implica uma capacidade cognitiva acrescida, em que os indivíduos se envolvem num nível de pensamento mais complexo para navegar e decidir sobre questões relacionadas com a sua saúde. No entanto, é de salientar que esta definição se centra principalmente nas competências e capacidades dos indivíduos, negligenciando a influência dos sistemas de saúde num contexto mais vasto (Speros, 2005).

Em última análise, de acordo com a OMS, a literacia em saúde é interpretada como a proficiência para procurar ativamente informação, tomar decisões bem ponderadas e assumir responsabilidades. Esta capacitação promove uma maior autonomia pessoal relativamente à sua saúde em várias esferas, como o ambiente doméstico, a comunidade, o local de trabalho, o mercado, o envolvimento com o sistema de saúde e a arena política

(Fernandes, 2012). É de notar que estas definições partilham uma ênfase comum nas capacidades individuais essenciais para adquirir, compreender e processar informações bem como serviços relacionados com a saúde, facilitando assim a tomada de decisões prudentes em matéria de saúde (Sørensen, 2012).

A capacidade de literacia permite que os indivíduos tomem decisões sensatas em matéria de saúde. Para tomar decisões informadas e esclarecidas, torna-se imperativo possuir conhecimentos básicos de saúde, assim como a capacidade de ler, compreender e avaliar criticamente a informação, bem como a aptidão para analisar riscos potenciais, fazer antecipações, comunicar eficazmente com os profissionais de saúde, aderir a recomendações e determinar o momento e a forma adequados de procurar assistência médica. Consequentemente, os cidadãos assumem uma maior responsabilidade pela sua saúde e pela gestão das doenças, dada a sua proficiência no autocuidado e a procura proactiva de medidas preventivas (New Zealand Nurses Organisation & College of Nurses, 2011; Pereira, 2013).

Na sequência de uma análise dos princípios fundamentais da literacia, Mancuso (2008) formulou um modelo centrado na ideia de competência como precursor. A competência, neste contexto, é definida como uma combinação de conhecimentos, aptidões e atitudes que permitem aos indivíduos utilizar eficazmente os conhecimentos e os recursos quando confrontados com uma situação específica, permitindo-lhes assim responder de forma adequada. A representação visual apresentada a seguir (figura 1) é derivada do modelo concetual de literacia em saúde de Mancuso (2008).

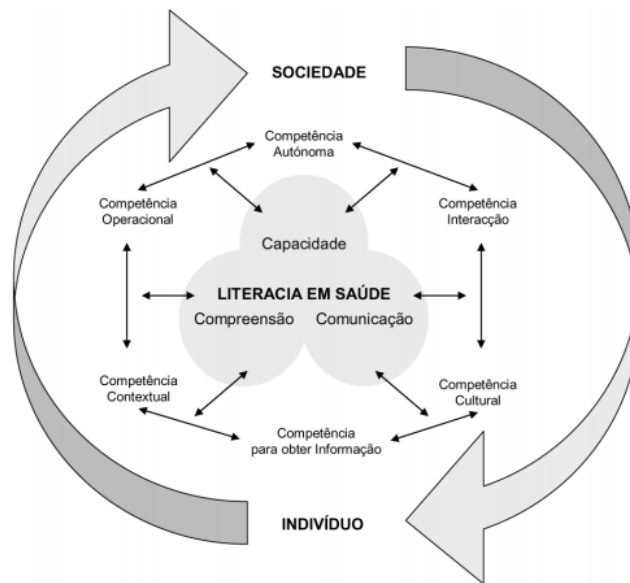


Figura 1: Modelo Conceitual de Literacia em Saúde (Fonte: Mancoso, 2008, p. 251).

A noção de literacia em saúde pode ser segmentada em três dimensões distintas: literacia funcional, literacia comunicativa e literacia crítica, tal como discutido por Nutbeam e referenciado por Marques (2017) e reconhecido pelo Health Literacy Centre Europe (2015). A literacia funcional em saúde gira em torno de proficiências fundamentais de leitura e escrita, significando a capacidade de um indivíduo para compreender os seus problemas de saúde, executar tarefas ou aderir a instruções fornecidas em rótulos ou outros materiais informativos. As pessoas com literacia funcional em saúde restrita deparam-se frequentemente com desafios na leitura, na escrita ou na realização de cálculos básicos, enfrentando assim limitações na resposta às suas necessidades de vida mais amplas (Nutbeam como citado por Marques, 2017; Health Literacy Centre Europe, 2015).

A literacia comunicativa envolve o aperfeiçoamento das competências necessárias para a participação ativa nas atividades quotidianas, a extração de informações e a transmissão eficaz dos conhecimentos adquiridos, tal como descrito por Nutbeam e referenciado por Marques (2017). Esta dimensão diz respeito à capacidade de se envolver numa comunicação contínua sobre o seu estado de saúde, de colocar questões para melhorar a compreensão de um determinado assunto e de reconhecer lacunas de

conhecimento pessoal. Uma literacia comunicativa inadequada em matéria de saúde torna-se evidente quando os indivíduos têm dificuldade em articular questões de saúde ou em participar em discussões com profissionais de saúde. Esses indivíduos podem ter uma familiaridade limitada com o sistema de saúde, considerar as interações com os profissionais de saúde como desequilibradas, abster-se de fazer perguntas para evitar ocupar o tempo do profissional ou esquecer rapidamente as informações transmitidas durante as interações devido ao stress associado ao contacto com os profissionais de saúde (Health Literacy Centre Europe, 2015).

Já a literacia crítica envolve a capacidade de escrutinar a informação de saúde de forma crítica e aplicá-la para benefício pessoal, como elucidado por Nutbeam e citado por Marques (2017). Esta dimensão diz respeito à capacidade de tomar decisões de saúde informadas no contexto da vida quotidiana - seja em casa, na comunidade, no local de trabalho ou no sistema de saúde -, promovendo assim um sentido de responsabilidade e controlo sobre a própria saúde. As pessoas com uma literacia em saúde inadequada podem ter dificuldade em tomar decisões autónomas com base no conhecimento e na informação disponíveis, principalmente devido a uma deficiência nas competências necessárias para avaliar criticamente essa informação (Health Literacy Centre Europe, 2015).

A exploração da literacia em saúde como tema de estudo tem sido sublinhada por uma multiplicidade de esforços de investigação, indicando o seu potencial papel central na preservação e melhoria da saúde. Estudiosos, como Doyle (2012), afirmam que a literacia em saúde deve ser considerada como uma métrica significativa para investigação quando surgem disparidades nas condições de saúde. A proporção substancial de indivíduos que se debatem com baixos níveis de literacia em saúde, juntamente com os resultados adversos em termos de saúde, o aumento das doenças crónicas, a escalada dos custos dos cuidados de saúde, o aumento da procura de informação e a procura de equidade na saúde sublinham coletivamente a razão para considerar a literacia em saúde como crucial nas iniciativas de promoção da saúde individual e da população (Fawcett, 2010).

De acordo com as conclusões da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), cerca de 16% da população mundial, o equivalente a 776

milhões de adultos, não possui competências de literacia fundamentais. Além disso, um inquérito a nível nacional revela que cerca de 40 milhões de americanos adultos apresentam um nível de literacia muito baixo. Estas estatísticas sublinham a importância global de compreender e abordar as questões da literacia em saúde em diversas populações (Unesco, 2022).

Atualmente, reconhece-se que a literacia em saúde evoluiu para um princípio fundamental para o avanço da saúde, demonstrando o seu potencial impacto, especialmente para os indivíduos provenientes de contextos culturais e linguísticos minoritários ou que enfrentam desafios socioeconómicos que dificultam o acesso aos serviços de saúde. No entanto, a aplicação deste princípio coloca obstáculos substanciais aos profissionais de saúde, principalmente devido às limitações de recursos com que se confrontam quando prestam cuidados. Estes desafios incluem uma sensibilização insuficiente para a importância da literacia, tal como salientado por Wilmore et al. (2015).

### **1.3. Os Cuidados de Saúde Primários**

Os Cuidados de Saúde Primários são a primeira linha de contacto do sistema de saúde com a população em geral e desempenham um papel importante nos cuidados de saúde, sendo um elemento de seleção e referenciação, na medida em que estratificam os doentes pelos níveis de diferenciação que compõem o sistema de saúde (Gonçalves, 2015). O referido constitui um nível de cuidados de saúde personalizados que, no ponto de contacto inicial, engloba cuidados contínuos, globais e coordenados (Araújo, 2014). Apesar de nem sempre ter sido assim, o foco atual do Programa de Apoio Comunitário (PCA) centra-se nas necessidades fundamentais dos pacientes, o que inclui serviços de tratamento, promoção e reabilitação. O principal objetivo destes serviços é melhorar a saúde e o bem-estar dos doentes (Stanhope & Lancaster, 2011).

Os Cuidados de Saúde Primários baseiam-se numa abordagem à saúde que tem em conta diversos fatores, nomeadamente biológicos, culturais, económicos, sociais e

políticos (Collière, 2003). Para além disso, operam em três níveis diferentes no que diz respeito à prevenção (Stanhope & Lancaster, 1999):

- No primeiro nível o objetivo primário dos cuidados é prevenir o aparecimento de doenças, como tal, engloba atividades que promovem a saúde e medidas específicas de proteção.
- No segundo nível de cuidados encontram-se englobados as medidas que visam a deteção precoce da doença e o tratamento imediato da mesma, com a intenção de reverter, tratar ou reduzir a gravidade da doença.
- Já no terceiro nível encontram-se os cuidados que visam limitar a incapacidade e a reabilitação de modo a prevenir a progressão da doença bem como os cuidados de manutenção que visam maximizar a qualidade de vida face a um processo de doença irreversível Stanhope & Lancaster, 1999).

Desde a criação do Serviço Nacional de Saúde (SNS), em 1979, os PCA consolidaram-se como um elemento crucial na organização dos serviços de CSP (Barbosa, 2009). Estes programas são oferecidos nos centros de saúde (CS), incluindo as Unidades de Saúde Familiar (USF).

Ao longo dos anos, os Cuidados de Saúde Primários têm sofrido várias melhorias e aperfeiçoamentos através de múltiplas reformas. As mudanças nos padrões de saúde e doença, as transformações sociodemográficas, a pressão socioeconómica e a desigualdade no acesso aos cuidados de saúde colocaram os CSP no foco dos políticos, dos gestores de saúde e das populações (Vital & Teixeira, 2012, p. 9). Por isso ainda hoje, são necessárias reformas que reflitam a convergência entre a evidência do que é necessário para enfrentar os desafios do mundo atual e os valores de equidade, solidariedade e justiça social que orientam o movimento dos CSP, bem como as expectativas crescentes das populações nas



sociedades modernas (OMS, 2008). De acordo com a OMS, estas reformas dividem-se em quatro domínios:

- As reformas da cobertura universal visam garantir que os sistemas de saúde promovam a equidade na saúde, a justiça social e a eliminação da exclusão, especialmente através do avanço do acesso universal e da proteção social na saúde.
- As reformas da prestação de serviços visam reorganizar os serviços de saúde, incluindo os cuidados primários, com base nas necessidades das pessoas, tornando-os mais relevantes do ponto de vista social e capazes de responder eficazmente às constantes mudanças do mundo, obtendo melhores resultados.
- As reformas das políticas públicas devem garantir e promover comunidades mais saudáveis através de ações de saúde pública nos CSP, enfatizando a importância de políticas públicas saudáveis em vários sectores.
- As reformas da liderança devem substituir o comando autoritário e o descompromisso laissez-faire do Estado por uma liderança baseada na negociação, na participação e na inclusão, o que é essencial dada a complexidade dos sistemas de saúde contemporâneos (OMS, 2008).

Neste contexto, é importante partilhar a visão de Atun (2004) quando defende uma nova abordagem à saúde, especialmente nos CSP. Esta abordagem deve garantir a sustentabilidade e a viabilidade dos cuidados primários, equilibrando a gestão de recursos e adotando um modelo de saúde inclusivo para todos. Para além dos princípios anteriormente abordados, é também fundamental considerar os Princípios de Tavistock (Berwick et al., 2001):

- Direitos: Todos têm o direito de aceder à saúde e aos cuidados de saúde;
- Equilíbrio: Deve haver um equilíbrio entre as necessidades individuais e coletivas, com enfoque tanto na prestação individualizada de cuidados como na saúde das populações;
- Integralidade: Os cuidados devem ser abrangentes, incluindo não só o tratamento da doença, mas também o alívio do sofrimento, a redução da incapacidade, a prevenção da doença e a promoção da saúde;
- Cooperação: O êxito dos cuidados de saúde é facilitado pela cooperação entre os utentes e outros sectores, incluindo os profissionais e os recursos sociais;
- Melhoria: A responsabilidade pela melhoria dos cuidados de saúde deve ser assumida de forma contínua e empenhada;
- Segurança: Esforço para não causar danos;
- Transparência: Ser transparente e honesto, inspirando confiança, é fundamental nos cuidados de saúde.

Dada a multiplicidade de definições de Cuidados de Saúde Primários, a Organização Mundial de Saúde (OMS) apresentou uma definição baseada em três componentes essenciais (Organização Mundial de Saúde [OMS], 2021)

- Satisfazer as necessidades de saúde das pessoas através de cuidados abrangentes de promoção, proteção, prevenção, curativos, de reabilitação e paliativos ao longo da vida, dando prioridade estratégica aos serviços de saúde essenciais para os indivíduos e para as famílias através dos cuidados

primários e para as populações através das funções de saúde pública como elementos centrais dos serviços de saúde integrados;

- Abordar sistematicamente os determinantes mais amplos da saúde (incluindo os fatores sociais, económicos e ambientais, bem como as características e os comportamentos das pessoas) através de políticas e ações públicas baseadas em dados concretos em todos os sectores;
- Capacitar os indivíduos, as famílias e as comunidades para otimizarem a sua saúde, agindo como defensores de políticas que promovam e protejam a saúde e o bem-estar, como cocriadores de serviços sociais e de saúde e como prestadores de cuidados para si próprios e para os outros.

Atualmente, os Cuidados de Saúde Primários desempenham um papel crucial na sociedade e caracterizam-se como cuidados de saúde essenciais baseados em métodos e tecnologias práticos, cientificamente sólidos e socialmente aceitáveis, disponibilizados universalmente aos indivíduos e famílias nas comunidades, com a participação ativa dessas populações e a um custo acessível para a comunidade e para o país. São parte integrante do sistema de saúde de qualquer nação (CIE, 2008, p. 4).

Os Cuidados de Saúde Primários são orientados por princípios como serviços de saúde equitativos e universalmente acessíveis; participação da comunidade na definição e implementação de agendas de saúde; abordagens intersectoriais à saúde e tecnologia apropriada (CIE, 2008). Representam uma abordagem holística da saúde e do bem-estar, centrada nas necessidades e desejos das pessoas, bem como das suas famílias e comunidades, oferecendo cuidados abrangentes ao longo da vida e não apenas para um conjunto específico de doenças (OMS, 2021).

#### 1.4. Evolução dos Cuidados de Saúde Primários

Os Cuidados de Saúde Primários sofreram várias transformações ao longo do tempo até chegarem ao seu estado atual. Para compreendermos esta evolução, temos de recuar até à década de 1940. Durante o regime ditatorial português do Estado Novo, em 1946, foram implementadas as Caixas de Providência, que associavam os cuidados de saúde à família e ao trabalho. No final da década de 1950, mais precisamente em 1958, foi criado o Ministério da Saúde e Assistência, responsável pela saúde e assistência social, que também ampliou a criação de mais Caixas de Providência (Gato, 2013 & Gato, 2020).

Entre o final da década de 60 e o início da década de 70, deu-se uma mudança significativa com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 413/71, de 27 de setembro, que aprovou a Lei Orgânica do Ministério da Saúde e Assistência. Este decreto marcou uma grande transformação no sistema de saúde português e, pela primeira vez, fez referência aos CSP. O artigo 2º deste decreto estabeleceu o direito à saúde para todos os cidadãos portugueses e enfatizou a responsabilidade do Estado em assegurar este direito (Biscaia et al., 2008). Para além disso, este decreto atribuiu aos CS comunitários (também conhecidos como CS de primeira geração) a responsabilidade pelos serviços de cuidados primários (Teixeira, 2012).

Os Decretos-Leis n.ºs 413/71 e 414/71 são considerados marcos históricos na evolução da política de saúde em Portugal. O Decreto-Lei n.º 413/71, juntamente com o Decreto-Lei n.º 414/71, que estabeleceu o regime jurídico da estruturação progressiva e do regular funcionamento das carreiras profissionais dos vários grupos de funcionários do Ministério da Saúde e Assistência, são reconhecidos como momentos significativos na história da política de saúde portuguesa (Teixeira, 2012).

Após o fim do regime do Estado Novo, em 1975, foram criadas 14 Administrações Distritais de Saúde. No entanto, estas administrações não atingiram os objectivos propostos e, em 1982, as suas competências foram transferidas e redistribuídas por cinco Administrações Regionais de Saúde (ARS) (Entidade Reguladora da Saúde [ERS], 2006). As ARS assumiram a responsabilidade pelo diagnóstico de saúde nas suas regiões específicas,

bem como a publicação e emissão de diretrizes (ERS, 2006). Com estas alterações, surgiram os CS de 'Segunda Geração', que passaram a ser responsáveis por:

- Vigilância da saúde e diagnóstico precoce;
- Promoção da saúde;
- Prevenção da doença;
- Controlo das doenças crónicas;

Tratamento de doenças agudas que não requerem cuidados especializados (Despacho normativo 97/83, 22 de abril).

Desde então, as políticas de saúde em Portugal têm sofrido alterações estruturais significativas, nomeadamente em 1978, com a Declaração de Alma-Ata, resultado da Conferência Internacional sobre Cuidados de Saúde Primários. Como salientam Lawn et al. (2008), este evento foi crucial para o estabelecimento de princípios fundamentais como a equidade, a justiça social e o objetivo de saúde para todos. Além disso, a Declaração forneceu diretrizes importantes para a participação da comunidade e a promoção da saúde. Este documento desempenhou um papel essencial na formação do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e no reforço dos CSP, sublinhando “a necessidade urgente de ação por parte de todos os governos, profissionais de saúde, trabalhadores do desenvolvimento e comunidade global para proteger e promover a saúde de todos os povos” (OMS, 1979, p. 2).

Em 1979, foi criado o Serviço Nacional de Saúde, pela Lei n.º 59/79, de 15 de setembro, assegurando o acesso gratuito a todos os cidadãos e estabelecendo uma nova carreira para os médicos de clínica geral. Em 1983, o Decreto-Lei 93/83, de 22 de abril, introduziu os centros integrados de saúde (Branco & Ramos, 2001). Estes centros mantiveram as infraestruturas, os recursos e o pessoal dos centros de saúde da primeira

geração, o que levou ao desenvolvimento de duas culturas organizacionais distintas (Branco & Ramos, 2001). A integração dos centros de saúde, apesar de ter promovido uma maior racionalização da prestação de cuidados, não melhorou os benefícios e vantagens dos centros de saúde de primeira geração, resultando na insatisfação e exaustão dos profissionais de saúde.

No final da década de 90, surgiram os centros de saúde de terceira geração. A partir de 1996, o Ministério da Saúde revitalizou o debate sobre o futuro dos CSP e dos CS no país. Paralelamente, foram lançados projetos experimentais e iniciativas inovadoras para explorar novas formas de reorganizar a prestação de cuidados aos cidadãos (Branco & Ramos, 2001, p. 7).

A terceira geração de centro de saúde foi criada pelo Ministério da Saúde através do Decreto-Lei n.º 157/99, de 10 de maio, que regulamentou a criação, organização e funcionamento destes centros. As alterações introduzidas por este diploma permitiram uma melhor adaptação da organização às necessidades específicas das populações locais. Estes novos CS tinham uma estrutura organizativa que incluía algumas das unidades introduzidas pela atual reforma, como as unidades de saúde familiar, as unidades de cuidados na comunidade e uma unidade operativa de saúde pública (Teixeira, 2012, p. 14).

Em 2005, o então ministro Correia de Campos iniciou uma reforma dos serviços de saúde (Teixeira, 2012), que levou à criação das primeiras Unidades de Saúde Familiar (USF). No ano seguinte, em 2006, foi criada a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), com o objetivo de colmatar a lacuna existente entre os CSP e os Cuidados Diferenciados. A RNCCI foi concebida para dar resposta às necessidades das pessoas em situação de dependência, adotando um modelo de intervenção que integra a saúde e a segurança social, com enfoque na promoção da autonomia através da reabilitação, readaptação e reintegração sociofamiliar (Batista, 2012).

Em 2008, foi promulgado o Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, que estabelece as orientações para a criação, estruturação e funcionamento dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) do SNS. O objetivo deste decreto foi estabilizar a organização

dos CSP, promovendo uma gestão rigorosa, equilibrada e atenta às necessidades da população, bem como melhorar o acesso aos serviços de saúde.

Ao longo dos últimos anos, os Cuidados de Saúde Primários (CSP) têm sofrido várias transformações significativas. Em 2006, iniciou-se a regulamentação e implementação das Unidades de Saúde Familiar (USF) e, em 2008, foram criados os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) (Vilar et al., 2017) tipos de unidades de saúde: Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), Unidade de Saúde Familiar (USF), Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC), Unidade de Saúde Pública (USP) e Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP). Para além disso, foi criada a Unidade de Apoio à Gestão (UAG) por iniciativa do ACES.

Na mais recente reforma dos Cuidados de saúde Primários (CSP) e volvidos mais de 20 anos desde a criação da primeira Unidade Local de Saúde (ULS), o SNS cria 32 novas ULS através da integração dos hospitais e centros hospitalares existentes com os ACES, visando uma maior eficiência na gestão de recursos públicos, participação dos municípios no planeamento, organização e gestão da resposta aos utentes, potenciando a proximidade e a gestão em rede (Decreto-Lei nº 102/2023).

O aumento das necessidades em saúde e bem-estar da população, associados ao envelhecimento, à carga de doença, assim como às suas crescentes exigências e expectativas, exige que o SNS continue a aumentar o acesso e a eficiência na prestação de cuidados de saúde, fomentando modelos organizacionais que promovam a gestão integrada de cuidados de saúde primários e cuidados hospitalares, assegurando o foco nas pessoas. De resto, a especial articulação entre estes níveis de cuidados sempre tem sido, desde a criação do SNS, uma preocupação constante, atendendo às mais valias que pode trazer à efetiva prestação de cuidados de saúde aos seus beneficiários (Decreto-Lei nº 102/2023).

Pretende-se que as Unidades Locais de Saúde sejam geridas de forma autónoma e descentralizada, levando a uma maior flexibilidade na alocação de recursos e na

adaptação de serviços, consoante as especificidades de cada região geográfica, promovendo igual acessibilidade de serviços de saúde às áreas rurais e do interior do país.

O que é verdadeiramente importante para as pessoas é ter um acesso oportuno aos serviços de saúde e, quando necessário, serem facilmente orientadas de um serviço para outro (incluindo aqueles que podem ser prestados em casa), sem obstáculos, demoras ou perdas de informação. Gerir bem o percurso das pessoas através dos serviços necessários, é tao importante como gerir bem esses serviços (Mudança centrada nas pessoas, livro sns + proximidade, 2017).

Este novo modelo de gestão tem sido considerado como uma solução importante para a eficiência e eficácia do sistema de saúde nacional, mas, por ser um modelo implementado recentemente, terá de ser feita uma avaliação ao longo de todo o processo para um melhor ajuste das necessidades da população das diferentes áreas geográficas.

## **1.5. A Radiologia**

A radiologia é uma componente crítica da prática médica moderna, envolvendo a utilização de tecnologias de imagem como os raios X, a tomografia computadorizada, a ressonância magnética e a ecografia para diagnosticar e tratar doenças. Estas tecnologias tornaram-se ferramentas essenciais em contextos clínicos, fornecendo imagens detalhadas que são cruciais para o diagnóstico preciso, o planeamento do tratamento e a monitorização das condições do doente (Bushberg et al., 2003). O papel dos TR tornou-se cada vez mais importante à medida que estas tecnologias avançaram, alargando as suas responsabilidades e o âmbito da sua prática (Jacinto, 2009).

Os Técnicos de Radiologia são profissionais treinados responsáveis pela realização de procedimentos de imagem e por garantir a segurança e o conforto dos pacientes durante esses procedimentos (Datte et al., 2013). Operam equipamento sofisticado de imagiologia, posicionam corretamente os doentes e fazem a manutenção do equipamento para garantir um desempenho ótimo. De acordo com a American Society of Radiologic Technologists



(ASRT, 2021), os principais deveres de um TR incluem a obtenção de imagens de alta qualidade, a minimização da exposição à radiação e a prestação de cuidados compassivos aos doentes (ARST, 2021).

A educação e a formação exigidas aos técnicos de radiologia são abrangentes, envolvendo normalmente um grau de associado em tecnologia radiológica, seguido de certificação e registo no American Registry of Radiologic Technologists (ARRT, 2021). Muitos técnicos procuram obter certificações adicionais em áreas especializadas, como a ressonância magnética, a tomografia computadorizada e a mamografia, para melhorar os seus conhecimentos e oportunidades de carreira. A formação contínua é essencial devido aos rápidos avanços na tecnologia de imagiologia e à natureza evolutiva dos protocolos médicos (Elster, 2010).

Um aspeto crítico do papel do TR é garantir a segurança do paciente, particularmente em relação à exposição à radiação. O princípio ALARA (As Low As Reasonably Achievable) é fundamental em radiologia, enfatizando a minimização das doses de radiação enquanto se obtém a informação de diagnóstico necessária (Seibert & Boone, 2005). Os Técnicos de Radiologia são treinados para usar a menor dose possível de radiação e seguir protocolos rigorosos para proteger os pacientes, a si mesmos e outros profissionais de saúde (Despacho nº 9408/2014).

Os Técnicos de Radiologia também desempenham um papel vital nos cuidados aos doentes, proporcionando uma comunicação clara e assegurando o conforto dos doentes. As competências de comunicação eficazes são cruciais, uma vez que os técnicos têm frequentemente de explicar os procedimentos, abordar as preocupações dos doentes e aliviar qualquer ansiedade (Hall & Hall, 1991). O posicionamento correto do doente é essencial para obter imagens precisas, para tal, os técnicos têm de ser hábeis a lidar com doentes com várias condições médicas e problemas de mobilidade (Skundberg, 1994).

A integração de tecnologias avançadas transformou o campo da radiologia, melhorando as capacidades dos TR. A imagiologia digital, o PACS (Picture Archiving and Communication Systems) e a telerradiologia revolucionaram a forma como os dados de

imagiologia são geridos e partilhados (Branstetter, 2007). A imagiologia digital permite uma aquisição de imagens mais rápida e uma melhor qualidade de imagem, enquanto o PACS facilita o armazenamento e a recuperação eficientes das imagens. A telerradiologia permite que os radiologistas interpretem as imagens à distância, proporcionando consultas atempadas, especialmente em áreas mal servidas (Reiner et al., 2003).

Os Técnicos de Radiologia estão cada vez mais envolvidos na radiologia de intervenção, onde a orientação por imagem é utilizada para procedimentos minimamente invasivos. Estes procedimentos exigem grande precisão e perícia e os técnicos ajudam a garantir o funcionamento e o posicionamento corretos do equipamento de imagiologia (Peck et al., 2019). A sua experiência é fundamental para obter resultados bem-sucedidos e minimizar as complicações durante os procedimentos de intervenção (Jacinto, 2009).

Para além das suas funções clínicas, os Técnicos de Radiologia contribuem significativamente para a investigação e os ensaios clínicos. Os estudos imagiológicos são essenciais na investigação clínica, fornecendo informações sobre os mecanismos das doenças e a eficácia dos tratamentos (Peterfy, 2001). Os profissionais que trabalham em ambientes de investigação devem aderir a protocolos rigorosos para garantir a exatidão e a fiabilidade dos dados de imagiologia, contribuindo para o avanço do conhecimento médico (Ribeiro, 2021).

O futuro da radiologia e o papel dos Técnicos de Radiologia são promissores devido aos avanços tecnológicos em curso e uma procura crescente de serviços de imagiologia. Espera-se que a inteligência artificial (IA) e a aprendizagem automática revolucionem ainda mais a radiologia, melhorando a análise das imagens e a precisão do diagnóstico (McBee et al., 2018). Os técnicos de radiologia terão de se adaptar a estes avanços tecnológicos, adquirindo novas competências para trabalhar eficazmente com ferramentas e sistemas alimentados por IA (Ribeiro, 2021).

Em conclusão, os Técnicos de Radiologia são indispensáveis no sistema de saúde, desempenhando um papel crucial no diagnóstico por imagem e nos cuidados aos doentes. As suas responsabilidades incluem operar equipamentos avançados de imagiologia,

garantir a segurança dos pacientes e apoiar os radiologistas e outros prestadores de cuidados de saúde. A formação contínua e a adaptação aos avanços tecnológicos são essenciais para que os TR satisfaçam as necessidades da constante evolução dos cuidados de saúde. À medida que o campo da radiologia continua a avançar, o papel destes profissionais irá expandir-se, oferecendo novas oportunidades e desafios na prestação de cuidados de saúde de alta qualidade (Jacinto, 2009).

## **1.6. Satisfação nos cuidados de saúde**

A satisfação do cliente é um conceito multifacetado, essencial para a fidelização e para o sucesso organizacional. De acordo com Oliver (2010), a satisfação é o resultado da comparação entre as expectativas prévias do cliente e a perceção do desempenho real do serviço recebido. Quando a perceção vai ao encontro ou excede as expectativas, o cliente experimenta satisfação ou prazer, respetivamente. No entanto, Kotler (2003) argumenta que, no ambiente competitivo atual, não basta satisfazer as expectativas dos clientes é necessário encantá-los para estabelecer relações duradouras e significativas (Kotler, 2003).

No contexto dos cuidados de saúde, a missão primordial de qualquer instituição é satisfazer as necessidades objetivas e subjetivas dos utentes, segundo Ferreira e Martins (2018). A satisfação nos cuidados de saúde envolve não só a qualidade técnica dos serviços prestados, mas também aspetos emocionais e de assistência ao doente. Coelho & Vilares (2021) defendem que a satisfação pode ser alcançada através de um processo estruturado que inclui a identificação das necessidades dos pacientes, a oferta de serviços que respondam a essas necessidades e a avaliação contínua da satisfação percebida (Coelho & Vilares, 2021).

A satisfação em saúde vai além de uma simples perceção, é uma avaliação afetiva que incorpora elementos como preferências e avaliações subjetivas. Silva et al. (2020) salientam a importância de distinguir entre respostas afetivas e emocionais, sendo que as

primeiras envolvem preferências gerais e as segundas estão ligadas a reações específicas a determinadas situações ou serviços (Silva, 2020).

A satisfação dos utentes dos serviços de saúde é um indicador crucial da qualidade dos cuidados prestados. Matias (2019) refere que as expectativas dos cidadãos em relação aos serviços de saúde são frequentemente elevadas, refletindo uma crescente consciência dos direitos de cidadania e da importância da saúde como um bem público. No entanto, Ferreira (2018) aponta que a gestão dessas expectativas é um desafio constante para os gestores de saúde, especialmente diante de recursos escassos e demandas crescentes (Ferreira, 2018).

Além disso, Sousa & Lima (2022) identificam que os utilizadores dos serviços de saúde valorizam tanto os aspetos técnicos quanto os humanos do atendimento. A competência técnica dos profissionais de saúde é fundamental, mas a empatia, a comunicação efetiva e o respeito às individualidades dos pacientes são igualmente decisivos para a satisfação (Sousa & Lima, 2022).

Os conceitos de qualidade percebida e satisfação estão muitas vezes interligados, mas têm distinções claras. Parasuraman et al. (2008), definem a qualidade percebida como o julgamento do consumidor sobre a excelência global de um serviço, resultado de uma comparação entre as expectativas e as percepções de desempenho. Fernandes et al. (2021) complementam esta definição, salientando que a qualidade percebida é um indicador dinâmico que influencia diretamente a satisfação do utilizador (Fernandes, 2021).

Enquanto a qualidade do serviço tende a ser vista como um conceito de longo prazo, a satisfação está mais ligada a avaliações imediatas e específicas de cada interação com o serviço. Anderson et al. (1999) defendem que a qualidade do serviço é um pré-requisito para a satisfação, funcionando como base para a construção de relações duradouras com os utilizadores (Anderson, 1999).

Segundo Gomes (2020), a qualidade deve ser entendida como a capacidade intrínseca dos atributos do serviço em proporcionar satisfação, sendo esta, por sua vez, uma função do valor percebido pelo cliente. Este valor é determinado pela relação entre a

qualidade percebida e o custo ou sacrifício envolvido na aquisição do serviço (Gomes, 2020).

O ciclo da qualidade, conforme adaptado por Parasuraman et al. (2008), enfatiza a importância de alinhar a qualidade desejada pelo cliente com a qualidade desejada pelo prestador de serviços. Gomes (2020) salienta que a implementação efetiva deste ciclo requer um conhecimento profundo das expectativas do cliente, a especificação de serviços que satisfaçam essas expectativas e a medição e análise contínuas da satisfação do cliente (Gomes, 2020).

Ferramentas como os inquéritos de satisfação são amplamente utilizadas para captar as percepções dos utilizadores e identificar áreas de melhoria. Silva & Pereira (2023) sugerem que a aplicação dos princípios do ciclo da qualidade nos cuidados de saúde deve incluir a definição clara das expectativas dos doentes, a prestação consistente de serviços que satisfaçam essas expectativas e a implementação de ações corretivas com base no feedback recebido (Silva & Pereira, 2023).

Em suma, a qualidade dos serviços de saúde está intrinsecamente ligada à satisfação dos utentes. Fernandes et al. (2021) referem que, embora a qualidade dos serviços seja uma estratégia para maximizar a satisfação, ambas as dimensões devem ser geridas de forma integrada para garantir a excelência dos cuidados e a fidelização dos utentes (Fernandes, 2021).

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Questão e Objetivos da Investigação

Nicola (2008) afirma que a questão de investigação é o princípio e o fim de todo o processo de investigação, sendo, portanto, a razão e a motivação do investigador, operando como o “motor” de toda a pesquisa e contribuindo para o reconhecimento da investigação junto da comunidade científica (Nicola, 2008).

Para este trabalho seguiu-se o modelo proposto por Fortin (2009) que refere que, após a definição do problema, traduzindo-se numa ou mais questões de investigação, vão se descrever os objetivos da investigação, originando uma lista de conhecimentos e competências adequadas, após uma pesquisa profunda sobre o tema. Deste modo, a pergunta de partida para a presente investigação é:

- *Como é que o utente percebe o Técnico de Radiologia nos Cuidados de Saúde Primários?*

Definida a questão de investigação, está na altura de se definirem os objetivos. Os objetivos podem ser divididos em objetivos gerais e objetivos específicos, respetivamente. De acordo com Fortin (2009), o objetivo é fio orientador de toda a investigação, ou seja, é ele que apresenta a ideia central do trabalho a realizar. Assim, para a presente investigação, o objetivo geral é:

- Determinar a perceção e o conhecimento dos utentes sobre o serviço de radiologia de proximidade nos CSP.

Os objetivos específicos relacionam-se com os resultados que se pretendem obter com uma pesquisa e um trabalho de investigação mais profundo e detalhado (Fortin, 2009). Assim, no presente trabalho os objetivos estratégicos são os seguintes:

- Investigar a opinião dos utilizadores sobre a acessibilidade e a qualidade do serviço de radiologia nos CSP.

- Analisar de que forma o serviço de radiologia na APS contribui para reduzir a sobrecarga nas unidades de urgência.
- Avaliar o nível de conhecimento dos utentes sobre o enquadramento profissional do TR nos CSP.
- Verificar a relação entre o conhecimento dos utilizadores sobre o papel do TR e a eficácia dos diagnósticos efetuados.
- Medir o grau de satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP e identificar os fatores que influenciam essa satisfação.

## **2.2. Critérios de inclusão e exclusão**

A escolha dos critérios de inclusão e exclusão devem ser escolhidos com muita atenção, principalmente se estiver em causa a segurança do participante e seus acompanhantes.

Neste estudo, por se tratar de um questionário em que não envolveu nenhum procedimento invasivo, unicamente se teve em atenção, para efeitos de critério de exclusão, os utentes que se dirigiram ao serviço de radiologia, menor de 18 anos.

Para critérios de inclusão, incluiu-se todos os utentes que se dirigiram ao serviço de radiologia, maiores de 18 anos. Serão também incluídos todos os utentes que não sabem ler e/ou escrever assim como todos os utentes que por motivos de doença/condição não o consigam preencher, mas que estejam acompanhadas por familiar/tutor/cuidador e que queiram responder ao questionário.

### 3. METODOLOGIA

Neste capítulo serão detalhados os procedimentos metodológicos adotados, com o objetivo de fundamentar as escolhas e garantir a coerência e a validade do estudo. A metodologia é uma fase crucial em qualquer investigação, pois é nela que se define o caminho a seguir para atingir os objetivos estabelecidos. Neste capítulo será abordado o tipo de estudo realizado, a população e a amostra selecionada, bem como os instrumentos de recolha e análise de dados que servirão de suporte às conclusões da investigação.

De acordo com Fortin (2009, p.37), a metodologia refere-se ao “conjunto de métodos e técnicas que orientam o desenvolvimento do processo de investigação científica”. Este plano de ação é desenvolvido com o objetivo de encontrar respostas válidas e concretas para as questões de investigação ou hipóteses previamente formuladas. Neste sentido, a metodologia a apresentar basear-se-á na escolha e justificação de técnicas adequadas à análise do fenómeno em estudo, tendo em conta as especificidades da investigação em curso e garantindo a sua fiabilidade e validade científica.

#### 3.1. Estratégia Metodológica

Para uma investigação bem-sucedida, é essencial o desenvolvimento de uma estratégia metodológica sólida, ancorada na teoria e na escolha dos métodos empíricos mais adequados, de forma a responder eficazmente à questão de investigação (Dayman & Holloway, 2002, p.3). A seleção dos métodos e técnicas a utilizar está intimamente relacionada com a natureza da investigação e esta escolha determina a abordagem da investigação, que pode ser qualitativa, quantitativa ou mista (Camayd & Freire, 2020).

A investigação qualitativa caracteriza-se pela recolha de dados não quantificáveis, geralmente obtidos através da observação ou da análise interpretativa. Este tipo de investigação procura compreender os fenómenos com base em percepções subjetivas e interpretações contextuais (Camayd & Freire, 2020). Por outro lado, a investigação



quantitativa centra-se em dados concretos e mensuráveis, com o objetivo de identificar causas, generalizar resultados e fazer previsões com base em padrões estabelecidos. Este método é frequentemente associado a um maior rigor e controlo, permitindo a realização de experiências e a formulação de explicações verificáveis com base em hipóteses testáveis (Camayd & Freire, 2020).

Ambas as abordagens metodológicas têm as suas próprias técnicas de recolha e análise de dados, mas cada uma delas tem limitações. Por esta razão, existe uma tendência crescente para integrar ambas através de uma metodologia mista, que combina os pontos fortes de cada abordagem. De acordo com Guetterman & Fetters (2018), a utilização de uma metodologia mista em estudos académicos tem-se tornado cada vez mais comum, uma vez que oferece uma visão mais abrangente e detalhada da investigação. A combinação de métodos qualitativos e quantitativos permite um maior controlo das variáveis e possibilita a correção de possíveis falhas em cada método, através da triangulação de dados e validação mútua (Camayd & Freire, 2020).

Neste estudo será adotada a metodologia quantitativa de forma a recolher dados primários, com o objetivo de garantir uma compreensão mais profunda e abrangente do fenómeno em análise.

### **3.2. Inquérito por Questionário: Recolha de Dados Primários**

Na ótica de Ghilighone e Matalone (2001) e Carmo e Ferreira (2008), o inquérito procura obter respostas expressas pelos participantes no estudo (via oral ou escrita), podendo ser implementado através de entrevistas ou questionários. Dando origem a dois tipos de inquérito: inquérito por questionário ou inquérito por entrevista (Dias et al., 2021).

Por norma, o inquérito por questionário é utilizado em estudos mais amplos, tendo a capacidade de inquirir um grande número de pessoas sobre um determinado fenómeno social específico. Isso é possível, uma vez que os dados podem ser quantificados, permitindo inferências e generalizações a partir das respostas recolhidas (Camayd & Freire,

2020). A acrescentar, estes dados obtidos através de inquérito por questionário, vão se chamar dados primários.

Foi elaborado um questionário de respostas fechadas com 31 perguntas, , divididas em 9 grupos. O primeiro grupo compreendia o consentimento informado, seguindo a caracterização dos participantes, a área geográfica a que pertenciam, as experiências pessoais relativas ao seu CS, a identificação e avaliação dos profissionais, avaliação das instalações, a avaliação global na perspetiva de recomendação a terceiros e de opinião para mudanças futuras e por último perceber qual a dificuldade no preenchimento do mesmo. O questionário foi distribuído em formato papel e em formato digital (QR Code e link disponibilizado para o efeito). Este foi baseado em vários inquéritos de satisfação, nomeadamente inquéritos distribuídos nos CSP, realizados pela antiga ARS Centro, em colaboração com o Centro de Estudos e Investigação da Universidade de Coimbra (CEISUC), ajustados para a realidade de um serviço de radiologia (ARS Centro & CEISUC).

### **3.3. Universo, Amostra e Horizonte Temporal de Investigação**

Para a realização deste estudo, foi adotada uma amostra probabilística, garantindo que cada elemento da população-alvo tem uma probabilidade conhecida e não nula de ser selecionado. A utilização de uma amostra probabilística permite que os resultados obtidos sejam generalizados a toda a população de utentes dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) que utilizam o serviço de radiologia de proximidade (Creswell & Creswell, 2018).

Os questionários foram distribuídos e os dados foram recolhidos entre o segundo e o terceiro trimestre do ano de 2024 presencialmente, com recurso a um computador ou a um QR Code fornecido através do programa Google Forms, assim como em formato papel, junto de utentes de 5 ULS: ULS Viseu Dão Lafões, ULS da Guarda, ULS do Algarve, ULS de Coimbra e ULS Entre Douro e Vouga tendo-se obtido 269 utentes. Este período foi escolhido para garantir a atualidade dos dados e a sincronização com a disponibilidade dos participantes e dos recursos da pesquisa (Creswell & Creswell, 2018).

Os questionários foram distribuídos pelas ULS em períodos distintos devido à necessidade de um pedido de autorização às comissões de ética de todas as ULS estudadas, tendo-se obtido essas mesmas autorizações em períodos diferentes (em anexo). O estudo decorreu por um período de três meses em cada ULS, com exceção da ULS Coimbra que decorreu apenas por um período de um mês.

### **3.4. Considerações Éticas**

Todos os participantes foram previamente informados sobre os objetivos da investigação, a utilização dos dados e os seus direitos em relação à participação. O consentimento informado foi obtido de forma explícita, assegurando que os participantes compreendiam plenamente o objetivo do estudo e eram livres de se retirar a qualquer momento sem consequências.

### **3.5. Análise estatística**

Após os dados serem recolhidos, estes foram analisados utilizando o software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), sendo realizado uma análise descritiva (média, desvio-padrão, frequências, percentagens) e uma análise inferencial (teste de normalidade - teste de Kolmogorov-Smirnov, teste comparativo – teste de t student, teste ANOVA e teste correlacional de Pearson).

## 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos neste estudo serão apresentados de forma clara e organizada, recorrendo a tabelas, gráficos e descrições estatísticas para facilitar a compreensão dos dados recolhidos. Inicialmente, será realizada uma análise descritiva para caracterizar a amostra, destacando as principais características sociodemográficas dos utentes e as suas percepções sobre o serviço de radiologia nos CSP. De seguida, serão aplicados métodos de análise estatística inferencial, como testes de correlação e regressão, para identificar possíveis relações entre o conhecimento dos utentes sobre o papel do TR e o nível de satisfação com os serviços prestados. Além disso, serão exploradas variações nas percepções com base em diferentes subgrupos da amostra, como a faixa etária, o género e a frequência de utilização dos serviços de radiologia.

### 4.1. Análise descritiva

No presente estudo foram analisados os dados de 269 utentes de 5 ULS, sendo a ULS mais representada a ULS Viseu Dão Lafões (36,1%, N=97), seguido da ULS da Guarda (33,1%, N=89), da ULS do Algarve (17,8%, N=48), ULS de Coimbra (11,5%, N=31) e ULS Entre Douro e Vouga (1,5%, N=4) (Tabela 1 e Figura 2).

Tabela 1: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por ULS.

|                         | N  | %     |
|-------------------------|----|-------|
| ULS Algarve             | 48 | 17,8% |
| ULS Coimbra             | 31 | 11,5% |
| ULS Entre Douro e Vouga | 4  | 1,5%  |
| ULS Guarda              | 89 | 33,1% |
| ULS Viseu Dão Lafões    | 97 | 36,1% |

A sua idade variava entre 16 e 93 anos (média=50,94 anos), a maioria era do género feminino (62,8%, N=169) (Tabela 2), casada ou em união de facto (60,2%, N=162)

(Tabela 3), estava empregado (62,8%, N=169) (Tabela 4), completando maioritariamente o ensino secundário (27,5%, N=74), seguido de licenciatura (21,6%, N=58), 3º Ciclo (14,5%, N=39) e 1ºCiclo (13,8%, N=37) (Tabela 5).

Tabela 2: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por género.

|                   | N   | %     |
|-------------------|-----|-------|
| Feminino          | 169 | 62,8% |
| Masculino         | 98  | 36,4% |
| Prefiro não dizer | 1   | 0,4%  |
| Não respondeu     | 1   | 0,4%  |

Tabela 3: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por situação familiar

|                               | N   | %     |
|-------------------------------|-----|-------|
| Casado/a ou em união de facto | 162 | 60,2% |
| Separado/a ou divorciado/a    | 30  | 11,2% |
| Solteiro/a                    | 55  | 20,4% |
| Viúvo/a                       | 21  | 7,8%  |
| Não respondeu                 | 1   | 0,4%  |

Tabela 4: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por situação profissional.

|                                                     | N   | %     |
|-----------------------------------------------------|-----|-------|
| Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 10  | 3,7%  |
| Incapacitado/a permanentemente                      | 2   | 0,7%  |
| Desempregado/a                                      | 17  | 6,3%  |
| Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 54  | 20,1% |
| Doméstico/a                                         | 9   | 3,3%  |
| Outros                                              | 4   | 1,5%  |
| Outra situação de inatividade                       | 3   | 1,1%  |
| Empregado/a                                         | 169 | 62,8% |
| Não respondeu                                       | 1   | 0,4%  |

Tabela 5: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por habilitações literárias.

|                                                           | N  | %     |
|-----------------------------------------------------------|----|-------|
| Não sabe ler nem escrever                                 | 3  | 1,1%  |
| Só sabe ler e/ou escrever                                 | 18 | 6,7%  |
| 1ºciclo do Ensino Básico (1º - 4º ano) / Antiga 4ª classe | 37 | 13,8% |

|                                                                                |    |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 2ºciclo do Ensino Básico (5º - 6º ano) / Antiga 6ª classe / Ciclo preparatório | 20 | 7,4%  |
| 3ºciclo do Ensino Básico (7º - 9º ano) / Curso geral dos liceus                | 39 | 14,5% |
| Ensino Secundário (10º - 12º ano) / Curso Complementar dos Liceus              | 74 | 27,5% |
| Licenciatura                                                                   | 58 | 21,6% |
| Mestrado                                                                       | 16 | 5,9%  |
| Outro                                                                          | 3  | 1,1%  |
| Não respondeu                                                                  | 1  | 0,4%  |

No que concerne ao centro de saúde que pertenciam, o mais verificado foi São Pedro do Sul (14,1%, N=38), seguido de Vila Nova Foz Côa (11,9%, N=32) e Pinhel (8,9%, N=24) (Tabela 6)

Tabela 6: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente por centro de saúde que pertenciam.

|                              | N  | %    |
|------------------------------|----|------|
| NZ/NR                        | 6  | 2,2% |
| Alcabideche                  | 1  | 0,4% |
| Almeida                      | 1  | 0,4% |
| Alvor                        | 1  | 0,4% |
| Arganil                      | 8  | 3,0% |
| Armação de Pera              | 1  | 0,4% |
| Arouca                       | 2  | 0,7% |
| Aveiro                       | 1  | 0,4% |
| Carregal do Sal              | 1  | 0,4% |
| Castelo de Paiva             | 1  | 0,4% |
| Castro Daire                 | 2  | 0,7% |
| Chaves                       | 1  | 0,4% |
| Coimbra                      | 3  | 1,1% |
| Estrangeiro                  | 1  | 0,4% |
| Faro                         | 10 | 3,7% |
| Figueira Castelo Rodrigo     | 1  | 0,4% |
| Freixo Espada à Cinta        | 1  | 0,4% |
| Góis                         | 1  | 0,4% |
| Gouveia                      | 20 | 7,4% |
| Infante Dom Henriques        | 1  | 0,4% |
| Lajeosa do Dão               | 1  | 0,4% |
| Lisboa                       | 2  | 0,7% |
| Lisboa - Marvila             | 1  | 0,4% |
| Loulé                        | 1  | 0,4% |
| Loures                       | 1  | 0,4% |
| Mangualde                    | 13 | 4,8% |
| Mêda                         | 1  | 0,4% |
| Moncorvo                     | 2  | 0,7% |
| Mortágua                     | 16 | 5,9% |
| Não respondeu                | 2  | 0,7% |
| Olhão                        | 4  | 1,5% |
| Penacova                     | 1  | 0,4% |
| Pinhel                       | 24 | 8,9% |
| Portimão                     | 2  | 0,7% |
| Povoas do Varzim             | 1  | 0,4% |
| Santa Bárbara de Nexe - Faro | 1  | 0,4% |

|                            |    |       |
|----------------------------|----|-------|
| Santa Comba Dão            | 11 | 4,1%  |
| Santa Cruz da Trapa        | 1  | 0,4%  |
| São Pedro do Sul           | 38 | 14,1% |
| Sátão                      | 2  | 0,7%  |
| Seixal                     | 1  | 0,4%  |
| Silves                     | 10 | 3,7%  |
| Tábua                      | 3  | 1,1%  |
| Tavira                     | 4  | 1,5%  |
| Tondela                    | 1  | 0,4%  |
| Trancoso                   | 1  | 0,4%  |
| Vila Nova Foz Côa          | 32 | 11,9% |
| Vila Real de Santo António | 4  | 1,5%  |
| Viseu                      | 20 | 7,4%  |
| Viseu 3                    | 2  | 0,7%  |
| Vouzela                    | 2  | 0,7%  |

A maioria dos utentes (78,8%) utiliza o centro de saúde como principal local de atendimento e 82,5% conhecem a existência do serviço de radiologia, sendo que 63,1% referem conhecer o serviço há mais de cinco anos (tabela 7). A maioria refere que são os Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica da área de Radiologia (74,7%) que possuem competências para efetuar estes exames, dos quais 74,3% referem que estes profissionais possuem na sua formação académica licenciatura, o que reflete conhecimento por parte dos utentes sobre os profissionais envolvidos (tabela 8 e tabela 9).

Tabela 7: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se era utente centro de saúde, se sabia do serviço de radiologia e tempo que sabia.

|                                                             |                | N   | %     |
|-------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------|
| Utente do centro de saúde                                   | Não            | 55  | 20,4% |
|                                                             | Sim            | 212 | 78,8% |
|                                                             | Outro          | 2   | 0,7%  |
| Sabe da existência do Serviço de Radiologia                 | Não            | 47  | 17,5% |
|                                                             | Sim            | 222 | 82,5% |
| Há quanto tempo sabe da existência do serviço de radiologia | menos de 1 ano | 26  | 11,7% |
|                                                             | de 1 a 5 anos  | 56  | 25,2% |
|                                                             | mais de 5 anos | 140 | 63,1% |

Tabela 8: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem tem competências para efetuar o exame radiológico

|                                                                       | N   | %     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Assistente operacional / Antigo auxiliar de ação médica               | 1   | 0,4%  |
| Assistente operacional / Antigo auxiliar de ação médica ou Assistente | 1   | 0,4%  |
| Técnico / Antigo administrativo ou Técnico superior                   |     |       |
| Assistente técnico/antigo administrativo                              | 8   | 3,0%  |
| Enfermeiro                                                            | 15  | 5,6%  |
| Médico de família                                                     | 1   | 0,4%  |
| Médico radiologista                                                   | 2   | 0,7%  |
| Médico Radiologista                                                   | 16  | 5,9%  |
| Outros                                                                | 9   | 3,3%  |
| Outros: não sabe                                                      | 5   | 1,9%  |
| Técnico superior de diagnóstico e terapêutica da área de radiologia   | 201 | 74,7% |
| Não respondeu                                                         | 10  | 3,7%  |

Tabela 9: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta as habilitações literárias do técnico superior de radiologia

|                            | N   | %     |
|----------------------------|-----|-------|
| Ensino secundário          | 3   | 1,1%  |
| Formação profissional      | 21  | 7,8%  |
| Bacharelato                | 8   | 3,0%  |
| Bacharelato e Licenciatura | 1   | 0,4%  |
| Licenciatura               | 200 | 74,3% |
| Licenciatura e Outros      | 1   | 0,4%  |
| Outros                     | 17  | 6,3%  |
| Outros: Não sabe           | 7   | 2,6%  |
| Não respondeu              | 11  | 4,1%  |

Em termos de frequência de utilização, 57,6% dos utentes realizaram exames radiológicos nos últimos 12 meses, predominantemente no centro de saúde (67,4%), (tabela 10 e tabela 11). A maioria dos médicos (87%) tomou a iniciativa de realizar os exames, sendo os motivos mais comuns para o pedido, a dor (40,9%) e o traumatismo (22,3%), (tabela 12 e tabela 13).

Tabela 10: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se nos últimos 12 meses fez algum exame radiológico (raio-X)

|     | N   | %     |
|-----|-----|-------|
| Não | 112 | 41,6% |
| Sim | 155 | 57,6% |



|               |   |      |
|---------------|---|------|
| Não respondeu | 2 | 0,7% |
|---------------|---|------|

Tabela 11: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta onde fez o exame radiológico (raio-X)

|                                                      | N   | %     |
|------------------------------------------------------|-----|-------|
| Centro de saúde                                      | 118 | 67,4% |
| Centro de saúde e Exterior (fora do centro de saúde) | 2   | 1,1%  |
| Centro de saúde/SUB                                  | 3   | 1,7%  |
| Exterior (fora do centro de saúde)                   | 40  | 22,9% |
| Outro                                                | 4   | 2,3%  |
| Outro: Hospital                                      | 2   | 1,1%  |
| Outro: Hospital de Faro                              | 1   | 0,6%  |
| Outro: Hospital Universitário de Coimbra             | 1   | 0,6%  |
| Outro: Particular                                    | 1   | 0,6%  |
| Outro: SUB                                           | 2   | 1,1%  |
| Outro: SUB S.P.Sul                                   | 1   | 0,6%  |

Tabela 12: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem indicou o exame radiológico (raio-X)

|                                | N   | %     |
|--------------------------------|-----|-------|
| Familiar/amigo                 | 1   | 0,4%  |
| Médico                         | 234 | 87,0% |
| Não respondeu                  | 22  | 8,3%  |
| Outro                          | 1   | 0,4%  |
| Outros: Fisioterapeuta         | 1   | 0,4%  |
| Próprio                        | 13  | 4,8%  |
| Próprio e Médico               | 1   | 0,4%  |
| Técnica por ausência de médico | 1   | 0,4%  |

Tabela 13: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta o motivo do exame radiológico (raio-X)

|                                | N | %    |
|--------------------------------|---|------|
| A meu pedido                   | 6 | 2,2% |
| Atestado médico/juntas médicas | 2 | 0,7% |

|                                            |    |       |
|--------------------------------------------|----|-------|
| Dispneia                                   | 1  | 0,4%  |
| dor                                        | 1  | 0,4%  |
| Dor                                        | 11 | 40,9% |
| Dor e A meu pedido                         | 2  | 0,7%  |
| Dor e Outro: Covid-19                      | 1  | 0,4%  |
| Dor e Outros: Tosse                        | 1  | 0,4%  |
| Dor e Traumatismo                          | 2  | 0,7%  |
| Exames de controle                         | 24 | 8,9%  |
| Outro                                      | 2  | 0,7%  |
| Outro: Crise de asma                       | 1  | 0,4%  |
| Outro: Despiste de infeção pulmonar        | 1  | 0,4%  |
| Outro: Diagnosticar patologia pulmonar     | 3  | 1,1%  |
| Outro: Doença (tosse há mais de 4 semanas) | 1  | 0,4%  |
| Outro: Falta de ar                         | 2  | 0,7%  |
| Outro: Febre                               | 1  | 0,4%  |
| Outro: Muita tosse                         | 1  | 0,4%  |
| Outro: Muita tosse e dores nas costas      | 1  | 0,4%  |
| Outro: Pneumonia prévia - agravamento      | 1  | 0,4%  |
| Outro: Problema cardíaco                   | 1  | 0,4%  |
| Outro: Tosse                               | 1  | 0,4%  |
| Outro: Tosse/ Pedido médico                | 1  | 0,4%  |
| Outro: Virose                              | 1  | 0,4%  |
| Outros: Pedido do Médico                   | 1  | 0,4%  |
| Outros:Tosse e Febre                       | 1  | 0,4%  |
| Rotina                                     | 19 | 7,1%  |
| Traumatismo                                | 60 | 22,3% |
| Não respondeu                              | 20 | 7,8%  |

A preferência pelos exames no centro de saúde foi reforçada pela recomendação do médico e pela preferência pessoal dos utentes, sendo que 73,6% indicaram que o seu médico de família os aconselhou a fazer o exame no centro de saúde e 79,9% preferiram este local para a realização dos exames (tabela 14). A avaliação dos utentes relativamente à execução do seu exame no centro de saúde foi maioritariamente positiva, com 37,9% dos utentes a classificarem o exame como muito bom e 37,2% como excelente (tabela15).

O motivo de preferência ao escolher fazer o exame radiológico no centro de saúde, a maioria indicou “Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora” (67,3%) (Tabela 16).

Tabela 14: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta onde o médico de família aconselhou realizar o exame radiológico (raio-X) e onde prefere

|                                                                           |                                                                                  | N   | %     |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Onde o médico de família aconselhou realizar o exame radiológico (raio-X) | Centro saúde                                                                     | 198 | 73,6% |
|                                                                           | Centro saúde e Exterior (fora do centro de saúde)                                | 3   | 1,1%  |
|                                                                           | Centro saúde/SUB                                                                 | 5   | 1,9%  |
|                                                                           | Exame não se faz no meu centro saúde                                             | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Exterior (fora do centro de saúde)                                               | 24  | 8,9%  |
|                                                                           | Exterior (fora do centro de saúde/SUB)                                           | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Exterior e Outro: Controle não há no Centro de Saúde                             | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro                                                                            | 7   | 2,6%  |
|                                                                           | Outro: Hospital                                                                  | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Não                                                                       | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Não se aplica                                                             | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Não se pronunciou                                                         | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Serviço SUB                                                               | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Sub                                                                       | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: SUB                                                                       | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Vontade própria                                                                  | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Não respondeu                                                                    | 21  | 7,8%  |
| Onde prefere fazer o seu exame radiológico (raio-X)                       | Centro saúde                                                                     | 215 | 79,9% |
|                                                                           | Centro saúde e Exterior (fora do centro de saúde)                                | 2   | 0,7%  |
|                                                                           | Centro saúde/SUB                                                                 | 6   | 2,2%  |
|                                                                           | Exterior (fora do centro de saúde)                                               | 15  | 5,6%  |
|                                                                           | Outro                                                                            | 5   | 1,9%  |
|                                                                           | Outro: Depende da disponibilidade para fazer o exame, escolhendo assim o serviço | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Depende do exame                                                          | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Não se aplica a resposta                                                  | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: onde for necessário                                                       | 2   | 0,7%  |
|                                                                           | Outro: Onde há o "RX" para o problema                                            | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: onde me mandarem fazer                                                    | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Outro: Sub                                                                       | 1   | 0,4%  |
|                                                                           | Não respondeu                                                                    | 18  | 6,7%  |

Tabela 15: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a avaliação do exame radiológico no centro de saúde.

|                                       | N   | %     |
|---------------------------------------|-----|-------|
| Bom                                   | 41  | 15,2% |
| Excelente                             | 100 | 37,2% |
| mas aparelhagem velha e em mau estado | 1   | 0,4%  |
| Muito bom                             | 102 | 37,9% |
| Não respondeu                         | 7   | 2,6%  |
| Não se aplica                         | 14  | 5,2%  |
| Razoável                              | 4   | 1,5%  |

Tabela 16: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta os motivos da sua preferência ao escolher fazer o exame radiológico no centro de saúde

|                                                                                                                                                                                                                                             | N   | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Não respondeu                                                                                                                                                                                                                               | 7   | 2,6%  |
| Não tenho acompanhante/sem apoio familiar                                                                                                                                                                                                   | 3   | 1,1%  |
| Não tenho dinheiro para me deslocar para fora                                                                                                                                                                                               | 17  | 6,3%  |
| Não tenho dinheiro para me deslocar para fora, Não tenho disponibilidade de tempo para faltar mais um dia de trabalho e Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora | 1   | 0,4%  |
| Não tenho dinheiro para me deslocar para fora, Não tenho transporte e Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora                                                   | 1   | 0,4%  |
| Não tenho dinheiro para me deslocar para fora, Não tenho transporte, Tenho dificuldade em me deslocar, Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora                  | 1   | 0,4%  |
| Não tenho disponibilidade de tempo para faltar mais um dia ao trabalho                                                                                                                                                                      | 14  | 5,2%  |
| Não tenho transporte                                                                                                                                                                                                                        | 6   | 2,2%  |
| O exame no centro de saúde não tem relatório do médico Radiologista, ainda assim fiz no centro de saúde por ter sido recomendado pelo médico e por ser mais fácil a marcação                                                                | 1   | 0,4%  |
| Outro                                                                                                                                                                                                                                       | 13  | 4,8%  |
| Outro: Aconselhamento Médica de Família                                                                                                                                                                                                     | 1   | 0,4%  |
| Outro: em contexto de urgência                                                                                                                                                                                                              | 1   | 0,4%  |
| Outro: Não                                                                                                                                                                                                                                  | 1   | 0,4%  |
| Outro: Não se aplica a respostas                                                                                                                                                                                                            | 1   | 0,4%  |
| Outro: Serviço de radiologia do meu centro de saúde não funciona bem                                                                                                                                                                        | 1   | 0,4%  |
| Outro: Situação de urgência                                                                                                                                                                                                                 | 1   | 0,4%  |
| Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora                                                                                                                         | 181 | 67,3% |
| Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde/SUB e não tenho necessidade de me deslocar fora                                                                                                                     | 2   | 0,7%  |
| Tenho dificuldade em me deslocar                                                                                                                                                                                                            | 16  | 5,9%  |

A maioria indicou que a modalidade de marcação de exames que melhor se adaptava às situações dos utentes foi o agendamento por ordem de chegada (50,2%, N=135), preferindo realizá-lo no período da manhã (55,4%, N=149) (tabela 17 e tabela 18).

Tabela 17: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a modalidade de marcação de exames que melhor se adapta à sua situação?

|                                  | N   | %     |
|----------------------------------|-----|-------|
| Agendamento por marcação         | 110 | 40,9% |
| Agendamento por ordem de chegada | 135 | 50,2% |
| Outro                            | 8   | 3,0%  |

|                                                |   |      |
|------------------------------------------------|---|------|
| Outro: Depende: rotina ou situação de urgência | 1 | 0,4% |
| Outro: em contexto de urgência                 | 1 | 0,4% |
| Outro: Indiferente                             | 1 | 0,4% |
| Outro: Não sabe                                | 3 | 1,1% |
| Outro: Não se aplica a respostas               | 1 | 0,4% |
| Outro: Urgência                                | 1 | 0,4% |
| Não respondeu                                  | 8 | 3,0% |

Tabela 18: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta o horário de exames preferido

|                                           | N   | %     |
|-------------------------------------------|-----|-------|
| Consoante disponibilidade                 | 1   | 0,4%  |
| Fim de semana                             | 32  | 11,9% |
| No período da manhã                       | 149 | 55,4% |
| No período da manhã e No período da tarde | 6   | 2,2%  |
| No período da tarde                       | 46  | 17,1% |
| No período da tarde e Fim de semana       | 1   | 0,4%  |
| Outro                                     | 12  | 4,5%  |
| Outro: Conforme sentir a necessidade      | 1   | 0,4%  |
| Outro: Igual                              | 1   | 0,4%  |
| Outro: Indiferente                        | 4   | 1,5%  |
| Outro: não sabe                           | 1   | 0,4%  |
| Outro: Não se aplica a respostas          | 1   | 0,4%  |
| Outro: Não tenho                          | 1   | 0,4%  |
| Outro: Qualquer horário                   | 2   | 0,7%  |
| Outro: Quando preciso                     | 1   | 0,4%  |
| Outro: Tanto faz                          | 1   | 0,4%  |
| Outro: Todos                              | 1   | 0,4%  |
| Sem preferência                           | 1   | 0,4%  |
| Não respondeu                             | 7   | 2,6%  |

Questionados sobre as instalações do serviço de radiologia do centro de saúde, sobre as condições físicas e conforto na sala de espera a resposta mais verificada foi bom (32,0%). Sobre as condições físicas e conforto na sala de exames a resposta mais verificada foi bom (37,2%). Sobre a qualidade e higienização dos vestiários a resposta mais verificada foi bom (32,7%). Sobre a qualidade e higienização da sala de exames a resposta mais verificada foi muito bom (36,1%). Sobre a organização geral do serviço de radiologia a resposta mais verificada foi muito bom (35,3%). Também recebeu avaliação favorável

(muito bom 27,9%) a satisfação com a resposta às necessidades especiais dos utentes (tabela 19).

Tabela 19: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta as instalações do serviço de radiologia do centro de saúde

| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde             |               | N   | %     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | Não respondeu | 5   | 1,9%  |
|                                                                                              | Excelente     | 48  | 17,8% |
|                                                                                              | Muito bom     | 62  | 23,0% |
|                                                                                              | Bom           | 86  | 32,0% |
|                                                                                              | Razoável      | 54  | 20,1% |
|                                                                                              | Mau           | 11  | 4,1%  |
|                                                                                              | Não se aplica | 3   | 1,1%  |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Não respondeu | 7   | 2,6%  |
|                                                                                              | Excelente     | 45  | 16,7% |
|                                                                                              | Muito bom     | 76  | 28,3% |
|                                                                                              | Bom           | 100 | 37,2% |
|                                                                                              | Razoável      | 36  | 13,4% |
|                                                                                              | Mau           | 5   | 1,9%  |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                              | Excelente     | 51  | 19,0% |
|                                                                                              | Muito bom     | 76  | 28,3% |
|                                                                                              | Bom           | 88  | 32,7% |
|                                                                                              | Razoável      | 28  | 10,4% |
|                                                                                              | Não se aplica | 17  | 6,3%  |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Não respondeu | 10  | 3,7%  |
|                                                                                              | Excelente     | 54  | 20,1% |
|                                                                                              | Muito bom     | 97  | 36,1% |
|                                                                                              | Bom           | 87  | 32,3% |
|                                                                                              | Razoável      | 19  | 7,1%  |
|                                                                                              | Mau           | 1   | 0,4%  |
|                                                                                              | Não se aplica | 1   | 0,4%  |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Não respondeu | 10  | 3,7%  |
|                                                                                              | Excelente     | 61  | 22,7% |
|                                                                                              | Muito bom     | 95  | 35,3% |
|                                                                                              | Bom           | 81  | 30,1% |
|                                                                                              | Razoável      | 20  | 7,4%  |
|                                                                                              | Não se aplica | 2   | 0,7%  |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Não respondeu | 10  | 3,7%  |
|                                                                                              | Excelente     | 53  | 19,7% |
|                                                                                              | Muito bom     | 75  | 27,9% |
|                                                                                              | Bom           | 71  | 26,4% |
|                                                                                              | Razoável      | 26  | 9,7%  |
|                                                                                              | Mau           | 2   | 0,7%  |
|                                                                                              | Não se aplica | 32  | 11,9% |

Quanto à interação com os Técnicos de Radiologia, 37,2% dos utentes avaliaram como excelente a apresentação inicial do técnico e 39,8% consideraram que o técnico demonstrou interesse pelas suas queixas. A maioria dos utentes referiu que o exame correspondeu às suas expectativas e que se sentiram à vontade para falar sobre os seus problemas de saúde, tendo atribuído classificações elevadas à explicação do exame e ao acompanhamento dos resultados (tabela 20).

Tabela 20: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta a avaliação do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer

| Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer? |               | N   | %     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                            | Não respondeu | 8   | 3,0%  |
|                                                                                     | Excelente     | 100 | 37,2% |
|                                                                                     | Muito bom     | 95  | 35,3% |
|                                                                                     | Bom           | 54  | 20,1% |
|                                                                                     | Razoável      | 7   | 2,6%  |
|                                                                                     | Mau           | 1   | 0,4%  |
|                                                                                     | Não se aplica | 4   | 1,5%  |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                      | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                     | Excelente     | 106 | 39,4% |
|                                                                                     | Muito bom     | 107 | 39,8% |
|                                                                                     | Bom           | 41  | 15,2% |
|                                                                                     | Razoável      | 5   | 1,9%  |
|                                                                                     | Não se aplica | 1   | 0,4%  |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                              | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                     | Excelente     | 101 | 37,5% |
|                                                                                     | Muito bom     | 102 | 37,9% |
|                                                                                     | Bom           | 48  | 17,8% |
|                                                                                     | Razoável      | 6   | 2,2%  |
|                                                                                     | Mau           | 2   | 0,7%  |
|                                                                                     | Não se aplica | 1   | 0,4%  |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                           | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                     | Excelente     | 102 | 37,9% |
|                                                                                     | Muito bom     | 97  | 36,1% |
|                                                                                     | Bom           | 52  | 19,3% |
|                                                                                     | Razoável      | 7   | 2,6%  |
|                                                                                     | Não se aplica | 2   | 0,7%  |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                            | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                     | Excelente     | 107 | 39,8% |
|                                                                                     | Muito bom     | 95  | 35,3% |
|                                                                                     | Bom           | 45  | 16,7% |
|                                                                                     | Razoável      | 10  | 3,7%  |
|                                                                                     | Não se aplica | 3   | 1,1%  |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para                                         | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                                     | Excelente     | 107 | 39,8% |

|                                                                           |               |     |       |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|
| falar dos seus problemas de saúde                                         | Muito bom     | 93  | 34,6% |
|                                                                           | Bom           | 49  | 18,2% |
|                                                                           | Razoável      | 6   | 2,2%  |
|                                                                           | Não se aplica | 5   | 1,9%  |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida | Não respondeu | 9   | 3,3%  |
|                                                                           | Excelente     | 121 | 45,0% |
|                                                                           | Muito bom     | 95  | 35,3% |
|                                                                           | Bom           | 40  | 14,9% |
|                                                                           | Razoável      | 4   | 1,5%  |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                               | Não respondeu | 10  | 3,7%  |
|                                                                           | Excelente     | 126 | 46,8% |
|                                                                           | Muito bom     | 78  | 29,0% |
|                                                                           | Bom           | 43  | 16,0% |
|                                                                           | Razoável      | 11  | 4,1%  |
|                                                                           | Mau           | 1   | 0,4%  |

Além disso, 61,7% dos utentes recomendariam o serviço de radiologia aos seus familiares e amigos e 66,5% mostraram-se satisfeitos com o serviço prestado (tabela 21). Quando questionados sobre possíveis melhorias, 31,6% disseram que nada precisava de ser alterado, enquanto os restantes sugeriram melhorias nos espaços físicos, nos horários de funcionamento e mais informações sobre o funcionamento dos serviços (tabela 22). Para melhorar os serviços, 52,8% recomendaram realizar outros tipos de exames radiológicos, 28% apontaram a necessidade de novos equipamentos e 15,4% propuseram melhores instalações (tabela 23).

Tabela 21: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta se recomendava o serviço e se ficou satisfeito com o serviço

|                                                     |               | N   | %     |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----|-------|
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos | 10            | 166 | 61,7% |
|                                                     | 5             | 3   | 1,1%  |
|                                                     | 6             | 1   | 0,4%  |
|                                                     | 7             | 9   | 3,3%  |
|                                                     | 8             | 24  | 8,9%  |
|                                                     | 9             | 44  | 16,4% |
|                                                     | Não respondeu | 6   | 2,2%  |
|                                                     | Quando aberto | 1   | 0,4%  |
|                                                     | Recomendaria  | 1   | 0,4%  |
|                                                     | Sim           | 14  | 5,2%  |
| Ficou                                               | 10            | 179 | 66,5% |



|                              |   |    |       |
|------------------------------|---|----|-------|
| satisfeito com o serviço     | 5 | 2  | 0,7%  |
| prestado                     | 6 | 1  | 0,4%  |
|                              | 7 | 4  | 1,5%  |
|                              | 8 | 19 | 7,1%  |
|                              | 9 | 41 | 15,2% |
| Dependendo da                |   | 1  | 0,4%  |
| gravidade da situação e da   |   |    |       |
| necessidade de relatório por |   |    |       |
| parte do médico Radiologista |   |    |       |
| Não respondeu                |   | 6  | 2,2%  |
| Sim                          |   | 16 | 5,9%  |

Tabela 22: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta sua opinião o que mudaria no funcionamento do serviço de radiologia do seu centro de saúde

|                                                                             | N  | %     |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Espaços físicos (instalações)                                               | 52 | 30,8% |
| Forma de atendimento                                                        | 3  | 1,8%  |
| Higienização                                                                | 1  | 0,6%  |
| Horários de atendimento                                                     | 36 | 21,3% |
| Mais informação do funcionamento dos serviços                               | 28 | 16,6% |
| Melhor aparelhagem funciona com restrições                                  | 2  | 1,2%  |
| Melhor sinalética da logística dos serviços (mais identificação nos locais) | 23 | 13,6% |
| Organização                                                                 | 8  | 4,7%  |
| Outro                                                                       | 21 | 12,4% |
| Todas as opções anteriores                                                  | 17 | 10,1% |
| Os serviços são bons, não é preciso mudar nada                              | 85 | 31,6% |
| Não respondeu                                                               | 15 | 5,6%  |

Tabela 23: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta sua opinião como se poderia melhorar os serviços prestados

|                                                                                                            | N   | %     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Disponibilizar relatório do exame                                                                          | 1   | 0,5%  |
| Mais Recursos Humanos                                                                                      | 19  | 8,9%  |
| Melhores Instalações                                                                                       | 33  | 15,4% |
| Novos equipamentos                                                                                         | 60  | 28,0% |
| Outro                                                                                                      | 3   | 1,4%  |
| Realizar outros exames radiológicos (por exemplo, ecografias, densitometria óssea, ortopantomografia, ...) | 113 | 52,8% |
| Todas as opções anteriores                                                                                 | 32  | 15,0% |
| Os serviços são bons, não é preciso melhorar nada                                                          | 41  | 15,2% |
| Não respondeu                                                                                              | 14  | 5,2%  |

Por último, a maioria dos questionários foi preenchida pelos próprios utilizadores sem assistência (75,5%), o que indica um elevado nível de envolvimento e autonomia na participação no inquérito (tabela 24).

Tabela 24: Frequência absoluta (N) e percentagem (%) de utente tendo em conta quem preencheu este questionário?

|                              | N   | %     |
|------------------------------|-----|-------|
| Foi realizada uma entrevista | 24  | 8,9%  |
| O próprio com ajuda          | 29  | 10,8% |
| O próprio sem ajuda          | 203 | 75,5% |
| Outro                        | 2   | 0,7%  |
| Outro: a mãe do menor        | 1   | 0,4%  |
| Outro: Mãe                   | 1   | 0,4%  |
| Não respondeu                | 9   | 3,3%  |

## 4.2. Análise de normalidade

Aplicando um teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov, com um nível de significância de 5%, não se verificou normalidade nas questões sobre as instalações do serviço de radiologia e do técnico de radiologia, pois as probabilidades de significância ( $p$ ) foram superiores a 5% (Tabela I em anexo).

Os resultados indicam uma elevada satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP, destacando a competência técnica dos profissionais, a adequação das instalações e a eficiência da resposta às necessidades dos utentes. As sugestões de melhoria apontam para o alargamento dos tipos de exames oferecidos e para a atualização dos equipamentos, reforçando a importância contínua da proximidade e da qualidade nos CSP.

### 4.3. Análise comparativa e correlacional

Tendo em conta normalidade dos dados, por aplicação do teste comparativo t Student com um nível de significância de 5%, verificou-se diferenças significativas na avaliação sobre as Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X) ( $t=2,230$ ;  $p=0,027$ ) e Qualidade e limpeza da sala de exames ( $t=1,969$ ;  $p=0,050$ ), tendo em conta o género. Nas restantes comparações as probabilidades de significância ( $p$ ) foram superiores a 5%, pelo que não se verificaram diferenças (Tabela II em anexo).

Considerando se era utente deste centro de saúde, por aplicação do teste comparativo T-Student com um nível de significância de 5%, verificou-se diferenças significativas na avaliação sobre as condições físicas e conforto da sala de espera ( $t=2,045$ ;  $p=0,042$ ), qualidade e limpeza dos vestiários ( $t=2,467$ ;  $p=0,014$ ), qualidade e limpeza da sala de exames ( $t=2,083$ ;  $p=0,038$ ) e resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) ( $t=2,171$ ;  $p=0,031$ ). Nas restantes comparações as probabilidades de significância ( $p$ ) foram superiores a 5%, pelo que não se verificaram diferenças (Tabela IV em anexo).

Levando em conta se sabia da existência do serviço de radiologia neste centro de saúde, por aplicação do teste comparativo t Student com um nível de significância de 5%, verificou-se diferenças significativas na avaliação sobre a rapidez com que foi atendido após inscrição ( $t=-2,115$ ;  $p=0,035$ ) e ficou satisfeito com o serviço prestado ( $t=1,965$ ;  $p=0,050$ ). Nas restantes comparações as probabilidades de significância ( $p$ ) foram superiores a 5%, pelo que não se verificaram diferenças (Tabela VI em anexo).

Na mesma tabela podemos verificar que os utentes que sabiam da existência do serviço de radiologia neste centro de saúde, apresentavam maior satisfação e quem desconhecia deu maior avaliação à rapidez com que foi atendido após inscrição, pois uma média mais baixa está associada a uma maior avaliação (Tabela VI em anexo).

Tendo em conta a situação familiar, por aplicação do teste comparativo ANOVA com um nível de significância de 5%, verificou-se diferenças significativas na avaliação sobre

as condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X) ( $Z=2,796$ ;  $p=0,041$ ) (Tabela VIII em anexo).

Analisando a situação profissional, por aplicação do teste comparativo ANOVA com um nível de significância de 5%, verificou-se diferenças significativas na avaliação sobre as Condições físicas e conforto da sala de espera ( $Z=2,582$ ;  $p=0,014$ ), condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X) ( $Z=2,816$ ;  $p=0,008$ ), qualidade e limpeza dos vestiários ( $Z=2,162$ ;  $p=0,038$ ) e qualidade e limpeza da sala de exames ( $Z=2,333$ ;  $p=0,025$ ) (Tabela XI em anexo).

Por fim, por aplicação do teste correlacional de Pearson, verificou-se correlação entre a idade e a satisfação com o serviço prestado ( $r=-0,155$ ;  $p=0,011$ ) e se recomendava este serviço aos seus familiares e amigos ( $r=-0,150$ ;  $p=0,014$ ), onde quanto maior a idade dos utentes menor a satisfação e recomendação do serviço de radiologia do centro de saúde (Tabela XIV em anexo).

A análise comparativa revelou diferenças significativas na avaliação das condições físicas e do conforto da sala de exame de raios X, bem como da qualidade e da limpeza da sala de exame, em função do género dos utilizadores. Os homens avaliaram estes aspetos mais favoravelmente do que as mulheres (Tabela II em anexo). Por outro lado, comparando utentes e não utentes desse centro de saúde, verificou-se que os utentes atribuíram melhores classificações às condições físicas e de conforto da sala de espera, à qualidade e limpeza dos vestiários e da sala de exames, bem como à resposta às necessidades especiais dos utentes (tabela IV em anexo). Estas diferenças indicam uma perceção mais favorável das instalações por parte dos utilizadores regulares do serviço de radiologia.

No que diz respeito à situação familiar, a análise revelou uma diferença significativa na avaliação das condições físicas e de conforto da sala de exames entre os indivíduos casados ou solteiros e os viúvos, sendo que os viúvos apresentam uma avaliação mais

positiva deste aspeto (tabela X em anexo). De igual modo, a situação profissional dos utentes influenciou significativamente a avaliação das condições físicas e de conforto da sala de espera, das condições físicas e de conforto da sala de exames, da qualidade e limpeza dos vestiários e da sala de exames (tabela XI em anexo). Em particular, os desempregados avaliaram estes aspetos mais favoravelmente do que outras categorias profissionais (tabela XIII em anexo).

Por fim, por aplicação do teste correlacional de Pearson, verificou-se correlação entre a idade e a satisfação com o serviço prestado ( $r=-0,155$ ;  $p=0,011$ ) e se recomendava este serviço aos seus familiares e amigos ( $r=-0,150$ ;  $p=0,014$ ), onde quanto maior a idade dos utentes menor a satisfação e recomendação do serviço de radiologia do centro de saúde (Tabela XIV em anexo).

A análise correlacional identificou uma relação negativa significativa entre a idade dos utentes e a satisfação com o serviço prestado, bem como com a probabilidade de recomendar o serviço a familiares e amigos. Este facto sugere que à medida que a idade aumenta, a satisfação global e a vontade de recomendar o serviço de radiologia nos CSP tendem a diminuir ligeiramente. A correlação negativa com a idade, embora estatisticamente significativa, foi também fraca, sugerindo que outros fatores para além da idade podem influenciar a satisfação e recomendação dos serviços de radiologia.



## 5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 5.1. Interpretação e comparação com a literatura

Os resultados deste estudo fornecem uma visão abrangente das percepções dos utilizadores do serviço de radiologia nos CSP, abordando aspetos de acessibilidade, qualidade, conhecimento profissional, eficácia diagnóstica e satisfação geral. De seguida, cada objetivo de investigação é analisado à luz dos resultados obtidos, comparando-os com a literatura existente e discutindo as suas implicações práticas.

Neste estudo a elevada taxa de utilização do serviço de radiologia nos CSP, com 78,8% dos utentes a utilizarem o CS como principal local de atendimento, revela uma boa acessibilidade. Além disso, 82,5% dos utentes têm conhecimento da existência do serviço de radiologia e 63,1% conhecem o serviço há mais de cinco anos, o que indica estabilidade na oferta e utilização destes serviços. As avaliações maioritariamente positivas do exame feito no serviço de radiologia - com 37,9% a classificar o exame como muito bom e 37,2 % como excelente - refletem uma elevada percepção de qualidade. Este resultado está de acordo com estudos que referem que o crescimento dos serviços tem evidenciado a importância das empresas dedicarem uma maior atenção à qualidade com que os seus serviços são prestados (Eleutério & Souza, 2002). A qualidade também tem sido usada num amplo sentido para refletir a satisfação que o utente tem com os serviços e influenciar a procura dos mesmos (Starfield, Bárbara, 2001).

A análise comparativa revelou que os utentes regulares do serviço de radiologia atribuem melhores classificações às condições físicas e ao conforto da sala de espera, à qualidade e limpeza dos vestiários e da sala de exames, bem como à resposta às necessidades especiais dos utentes, comparativamente aos não utentes desse centro de saúde. Esta percepção mais favorável pode estar associada à familiaridade e confiança desenvolvidas através da utilização contínua dos serviços, tal como sugerido por Peters e Waterman Jr. (1987) na literatura sobre excelência de serviços. Anderson et al. também sublinham a importância de instalações adequadas para a satisfação dos utentes nos serviços de saúde (Anderson et al., 1999).

Os dados mostram que a radiologia nos CSP contribui significativamente para a redução da sobrecarga nas unidades de urgência, uma vez que 67,4% dos exames radiológicos efetuados nos últimos 12 meses foram realizados no centro de saúde. Esta distribuição de exames permite que as unidades de urgência se concentrem em casos mais graves, aumentando a eficiência do sistema de saúde como um todo. A literatura apoia esta conclusão, mostrando que a descentralização dos serviços de diagnóstico pode aliviar a pressão sobre os hospitais e melhorar os tempos de resposta em situações de emergência (Nunes, 2012). Os casos considerados não urgentes, e que poderiam ser tratados nos cuidados de saúde primários, são um dos fatores que estão na origem da sobrelotação das urgências hospitalares. Esta sobrelotação constitui um dos mais graves problemas a nível mundial (Abreu, 2013; Carret, Fassa, & Kawachi, 2007), comprometendo não só a eficiência e a equidade, como também origina custos que poderiam ser evitáveis se tratados nos serviços adequados (Berchet, 2015), citado por Vales, Joana (2016).

A maioria dos exames radiológicos (74,7%) foi realizada por técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica da área de radiologia, dos quais 74,3% possuem licenciatura. Este elevado nível de qualificação profissional indica que os utentes estão a ser atendidos por profissionais bem preparados, o que pode ter uma influência positiva na qualidade dos serviços prestados. No entanto, a análise comparativa revelou que apenas uma pequena parte dos utentes conhece a qualificação específica dos técnicos, o que sugere a necessidade de uma maior divulgação do papel e da formação destes profissionais nos CSP. Este aspeto é crucial, pois um maior conhecimento sobre as competências dos técnicos pode aumentar a confiança e a satisfação dos utentes (Ferreira & Martins, 2018). Duarte, Inês cita Marques, 2013 que refere que a confiança nesta área de saber específica – saúde, encontra-se associado não só aos serviços de cuidados médicos, como se encontra associado ao(s) técnico(s) de saúde, ao hospital/clínica ou até mesmo ao Serviço Nacional de Saúde (Marques, 2013).

A relação entre o conhecimento dos utilizadores sobre o papel dos TR e a eficácia dos diagnósticos não foi diretamente abordada nos resultados apresentados. No entanto, a elevada taxa de satisfação (66,5%) e a perceção positiva das habilitações dos técnicos



(74,3% com licenciatura) sugerem uma possível associação positiva entre a competência percebida dos técnicos e a eficácia dos diagnósticos efetuados. Estudos indicam que a confiança nos profissionais de saúde está relacionada com a satisfação e a percepção de eficácia dos serviços (Mantovani et al., 2020).

A satisfação global dos utentes é elevada, com 66,5% a manifestar satisfação com o serviço prestado e 61,7% dispostos a recomendar o serviço a familiares e amigos. Este elevado grau de satisfação pode ser atribuído à competência técnica dos profissionais, à qualidade das instalações e à eficiência na resposta às necessidades dos utentes. A análise correlacional revelou uma relação negativa significativa entre a idade e a satisfação, indicando que os utentes mais velhos tendem a estar menos satisfeitos e menos propensos a recomendar o serviço. Este resultado sugere que fatores específicos, possivelmente relacionados com diferentes expectativas ou experiências passadas, podem influenciar a satisfação dos utentes mais velhos (Ribeiro, 2010). Podem também acrescentar que, por vezes, a disponibilidade dos profissionais é um problema, como referem os estudos efetuados por Pereira et al (2001); Villaverde et al (2002) e Biscaia et al (2006), citado por Balsas, Alexandra (2013) poderá refletir esse descontentamento da população mais idosa, que se encontra mais debilitada emocionalmente.

Por outro lado, a preferência pela realização de exames no centro de saúde foi fortemente influenciada pela recomendação médica e pela conveniência pessoal, sendo que 73,6% dos utentes indicaram que o seu médico de família os tinha aconselhado a realizar o exame no centro de saúde. Este fator reflete a importância da recomendação médica na escolha dos serviços de saúde, corroborando estudos que enfatizam o papel central do médico de família na navegação pelos serviços de saúde primários (Simões, 2009). Um estudo conduzido pelo Instituto de Cuidados de Saúde de New England, sobre a sobrelotação dos serviços de urgência, demonstrou que 56% das visitas eram evitáveis. Outro estudo recente sobre o uso dos serviços de urgência em Massachusetts demonstrou que a percentagem de visitas classificadas como evitáveis era de quase 50% (NEHI, 2010).

As análises comparativas mostraram que o género, a situação familiar e a situação profissional dos utentes influenciam significativamente a avaliação das instalações e a

qualidade dos serviços. Os homens tendem a ter uma avaliação mais positiva das condições físicas e de limpeza da sala de exames, enquanto os viúvos e os desempregados também apresentam avaliações mais favoráveis de determinados aspetos. Estas diferenças indicam que as diferentes perceções e expectativas, possivelmente relacionadas com o contexto socioeconómico e experiências anteriores de saúde, influenciam a avaliação dos serviços de radiologia. A literatura sugere que os fatores socioeconómicos e demográficos desempenham um papel significativo na satisfação com os serviços de saúde, refletindo a necessidade de abordagens personalizadas para diferentes grupos (Nogueira, 2017). Utentes com baixa habilitação literária são mais permissivos e tendem a ser menos críticos com os cuidados de saúde prestados, apresentando níveis maiores de satisfação (Mendes, 2013)

A relação negativa identificada entre a idade e a satisfação com o serviço prestado, bem como a recomendação do serviço, é um achado relevante. Este resultado sugere que à medida que os utilizadores envelhecem, a sua satisfação e vontade de recomendar o serviço de radiologia diminui ligeiramente. Este facto pode estar relacionado com diferentes expectativas em relação aos cuidados e à necessidade de cuidados mais especializados ou personalizados, que os serviços atuais podem não estar a satisfazer plenamente. Esta constatação realça a importância de adaptar os serviços de radiologia para melhor satisfazer as necessidades dos utilizadores mais idosos, possivelmente através de formação adicional para os profissionais e de melhorias nas instalações para maior acessibilidade e conforto (Salman & Rashid, 2020). O documento realizado pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge relativo a um estudo sobre envelhecimento e saúde refere que o setor hospitalar tem um relevo particular em Portugal, não apenas porque representa o local onde são tratadas as doenças agudas e as mais severas, mas também porque tem representado o recurso que as populações têm utilizado mais frequentemente em caso de doença, severa ou não, quando não têm resposta dos CSP (SNS, 2017).

Os resultados apontam para uma forte base de satisfação entre os utentes, mas também revelam áreas específicas que podem ser melhoradas. A expansão dos tipos de

exames radiológicos oferecidos, como sugerido por 52,8% dos utilizadores, poderia aumentar o âmbito e a utilidade dos serviços de radiologia nos CSP. Além disso, a atualização do equipamento e a melhoria das instalações físicas são prioritárias, refletindo a necessidade contínua de investimento em infraestruturas para manter a qualidade e a eficiência dos serviços (Rodrigues, 2012). Os CSP desempenham um papel importante no sistema de gestão de urgências (Zhiheng et al., 2012). A ausência de resposta ao nível dos CS gera um fluxo intenso de doentes para as urgências hospitalares, um fluxo muito superior à capacidade de resposta das desfalcadas equipas dessas urgências (Projeto de Lei nº763).

A elevada taxa de recomendações e de satisfação global reforça a importância da proximidade e da qualidade nos cuidados de saúde primários, destacando o papel essencial dos CSP na prestação de serviços de saúde acessíveis e de qualidade. No entanto, a variação nas avaliações com base em fatores demográficos sugere que podem ser necessárias abordagens diferenciadas para melhor atender a grupos específicos de utilizadores, garantindo que todos os segmentos da população recebam cuidados adequados e satisfatórios (Saltman, 1994).

## **5.2. Limitações do estudo**

É importante considerar as limitações deste estudo, pois elas podem impactar a validade dos resultados e a generalização das conclusões.

Algumas limitações comuns que podem ser relevantes para o estudo efetuado através de questionários, prende-se com as respostas enviesadas para agradar ao investigador, haver só questões de resposta fechada podendo não ir de encontro das ideias do participante. Teremos sempre de considerar que a resposta a um questionário também é influenciada pela vulnerabilidade emocional e física do participante.

Neste estudo pretendeu-se abranger várias regiões a nível nacional para refletir a heterogeneidade das realidades enfrentadas pelos participantes, como por exemplo, o

acesso a cuidados de saúde, as condições económicas da região, a cultura dos participantes bem como a prevalência das doenças. Porém não se conseguiu abranger todas as regiões do país incluído ilhas.

Identificou-se igualmente a limitação no tempo, em que se poderiam obter outros resultados se o estudo fosse mais prolongado e assim obter uma amostra mais fidedigna.

### **5.3. Sugestões para investigação futura**

A metodologia do presente estudo foi elaborada anteriormente à implementação para a nova organização dos cuidados hospitalares e cuidados primários, que se organizavam de forma independente, sendo os questionários aplicados na nova estruturação.

Assim será interessante propor a aplicação deste questionário futuramente, para avaliar se as respostas seriam semelhantes ou se haveria diferenças significativas. Isso permitir-nos-ia entender melhor o impacto que a nova organização terá no utente relativamente aos cuidados que lhe são prestados, perceber se ele tem conhecimento das alterações organizativas e de que forma essas mudanças influenciam as suas opiniões sobre a qualidade e a acessibilidade dos serviços de saúde. A comparação dos dados obtidos antes e depois da mudança poderia fornecer insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços e para o alinhamento das práticas às expectativas dos utentes.

### **5.4. Considerações finais**

Este estudo revelou um elevado nível de perceção e conhecimento dos utentes sobre o serviço de radiologia de proximidade nos CSP, realçando a importância deste serviço no contexto dos cuidados de saúde primários. A maioria dos utentes utiliza o centro de saúde como principal local de atendimento e tem conhecimento da existência do serviço

de radiologia há mais de cinco anos, o que indica uma consolidação e aceitação continuada deste serviço entre os utentes.

No que diz respeito à opinião dos utentes sobre a acessibilidade e a qualidade do serviço de radiologia nos CSP, os resultados revelaram uma predominância de avaliações positivas. As instalações e a qualidade dos serviços foram amplamente avaliadas como muito boas ou excelentes, destacando-se a adequação das condições físicas, a limpeza dos vestiários e a organização geral do serviço. Estas classificações favoráveis refletem uma elevada perceção da qualidade dos serviços prestados pelos CSP, contribuindo para uma experiência positiva dos utentes. A preferência dos utentes pela realização de exames no centro de saúde, reforçada por recomendações médicas e conveniência pessoal, sublinha a importância da acessibilidade física e da orientação profissional na utilização dos serviços de radiologia.

A análise revelou que o serviço de radiologia nos CSP contribui significativamente para a redução da sobrecarga das unidades de urgência, uma vez que parte dos exames realizados nos últimos doze meses teve lugar no centro de saúde. Esta distribuição eficiente dos exames permite que as unidades de urgência se concentrem em casos mais graves, melhorando a eficiência global do sistema de saúde. Ao descentralizar os serviços de diagnóstico, os CSP não só aliviam a pressão sobre as urgências hospitalares, como também dão uma resposta mais rápida e acessível às necessidades de diagnóstico dos utentes, o que é fundamental para a eficiência e sustentabilidade dos serviços de cuidados de saúde primários.

A avaliação do nível de conhecimento dos utentes sobre o enquadramento profissional do Técnico de Radiologia nos CSP revelou que a maioria dos exames radiológicos era realizada por técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica da área de radiologia, e que a maioria destes profissionais possui licenciatura. Este elevado nível de qualificação profissional reflete a competência técnica dos profissionais envolvidos e contribui para a confiança e satisfação dos utentes. No entanto, a análise comparativa revelou que apenas uma pequena parte dos utentes tem conhecimento das habilitações específicas dos técnicos, o que indica uma lacuna na comunicação/divulgação sobre o papel

e a formação destes profissionais. Este aspeto é crucial, pois um maior conhecimento sobre as competências dos técnicos poderia aumentar ainda mais a confiança e a satisfação dos utentes, bem como aumentar o reconhecimento profissional dentro dos CSP.

A relação entre o conhecimento dos utentes sobre o papel do técnico de radiologia e a eficácia dos diagnósticos efetuados foi indiretamente abordada pelos elevados níveis de satisfação e confiança nos serviços prestados. A elevada taxa de satisfação e a vontade de recomendar o serviço sugerem que os utentes percecionam os diagnósticos realizados como eficazes e fiáveis, possivelmente influenciados pela competência técnica dos profissionais. Embora os dados não tenham abordado diretamente esta relação, a confiança depositada nos técnicos e a perceção positiva da qualidade dos serviços indicam uma possível associação positiva entre conhecimento e eficácia diagnóstica.

A medição do grau de satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP revelou uma elevada satisfação global. As avaliações positivas das condições físicas, limpeza e organização dos serviços, bem como a competência dos técnicos, são fatores determinantes para esta satisfação. Por outro lado, a análise comparativa e correlacional identificou influências significativas de fatores demográficos, como o género, a situação familiar e profissional, na avaliação dos serviços. Por exemplo, os homens e os desempregados avaliaram mais favoravelmente alguns aspetos dos serviços do que outros grupos. Estas variações sugerem que as percepções dos serviços de radiologia são moldadas por contextos socioeconómicos e demográficos, indicando a necessidade de abordagens personalizadas para diferentes segmentos da população.

A análise correlacional revelou uma relação negativa significativa entre a idade dos utentes e a satisfação com o serviço prestado, bem como com a probabilidade de recomendar o serviço a familiares e amigos. Este resultado sugere que, à medida que a idade aumenta, a satisfação e a vontade de recomendar o serviço de radiologia diminuem ligeiramente. Este fenómeno pode estar relacionado com diferentes expectativas ou necessidades específicas que não são totalmente satisfeitas pelos serviços atuais, realçando a importância de adaptar os serviços de radiologia para melhor responder às necessidades dos utilizadores mais velhos.

## 6. CONCLUSÃO

Os resultados apontam para uma satisfação global positiva dos utentes com as instalações e serviços de radiologia nos CSP, salientando a importância de fatores como o género, a regularidade de utilização dos serviços, a situação familiar e profissional, bem como a idade, na perceção e avaliação destes serviços. As diferenças observadas, embora estatisticamente significativas, mostram que a maioria dos utentes mantém uma avaliação positiva, reforçando a eficácia e qualidade dos serviços prestados.

Em conclusão, este estudo revela uma elevada satisfação dos utentes com o serviço de radiologia nos CSP, destacando a importância da qualificação técnica dos profissionais e da qualidade das instalações. As análises comparativas e correlacionais revelam influências significativas dos fatores demográficos na avaliação do serviço, indicando a necessidade de abordagens mais personalizadas para os diferentes grupos de utentes. As sugestões de melhoria apresentadas pelos utentes enfatizam a importância do investimento contínuo em infraestruturas e da diversificação da oferta de serviços. Estes resultados reforçam a relevância do serviço de radiologia como pilar dos cuidados de saúde, salientando a necessidade de manutenção e melhoria constante para responder às expectativas e necessidades de uma população diversificada.





## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1999). *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden*. Journal of Marketing, 63(4\_suppl1), 55-68.

Anderson, R. M., & Funnell, M. M. (2010). Patient empowerment: Myths and misconceptions. *Patient Education and Counseling*, 79(3), 277–282. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.07.025>

American Registry of Radiologic Technologists. (2021). *Certification and registration*. <https://www.arrt.org/>

American Society of Radiologic Technologists. (2021). *Radiologic technologist job description*. <https://www.asrt.org/>

Araújo, C. (2014). *Enfermagem com Famílias. Perceção dos Utentes de uma Unidade de Saúde Familiar dos Cuidados do Enfermeiro de Família*. Dissertação de Mestrado. Porto: Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar da Universidade do Porto.

Atun, R. (2004). *What are the advantages and disadvantages of restructuring a healthcaresystem to be more focused on primary care services?* Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.

Bailey, D., & Koney, K. M. (2000). *Strategic Alliances Among Health and Human Services Organizations: From Affiliations to Consolidations (SAGE Sourcebooks for the Human Services)*. Sage Publications, Inc.

Balsas, A. (2013). *Avaliação da satisfação dos utentes nas unidades móveis de saúde*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa.

Baptista, J. (2012). *Dos Cuidados Continuados ao Domicílio: Dificuldades dos Enfermeiros na Preparação da Alta do Idoso Dependente*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Barbosa, P. (2009). *O impacto das políticas de saúde na satisfação dos utentes e no acesso aos cuidados de saúde primários: Estudo de Caso na Unidade de Saúde Familiar Marginal*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa.

Bauder, L., Giangobbe, K., & Asgary, R. (2023). *Barriers and Gaps in Effective Health Communication at Both Public Health and Healthcare Delivery Levels During Epidemics and Pandemics; Systematic Review*. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 17, 1–8. <https://doi.org/10.1017/dmp.2023.61>

Bernhardt J., Brownfield E. & Parker R. (2005). Understanding Health Literacy. In Schwartzberg, J., VanGeest, J. & Wang, C. (Eds.), *Understanding Health Literacy: Implications for Medicine and Public Health* (pp. 13-16). Chicago: AMA Press.

Berwick, D., Davidoff, F., Hiatt, H., & Smith, R. (2001). Refining and implementing the Tavistock principles for everybody in healthcare. *BMJ*, 323, 616-620.

Biscaia, A., Martins, J., Carreira, M., Gonçalves, I., Antunes, A. & Ferrinho, P. (2008). *Cuidados de Saúde Primários em Portugal – Reformar para novos sucessos* (2.ª Edição). Lisboa: Padrões Culturais Editora.

Branco, A. & Ramos, V. (2001). Cuidados de Saúde Primários em Portugal. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 2, 5-11.

Branstetter, B. F. (2007). Basics of Imaging Informatics: Part 11. *Radiology*, 243(3), 656–667. <https://doi.org/10.1148/radiol.2433060243>

Bushberg, J. T., Seibert, J. A., Leidholdt, E. M., Boone, J. M., & Goldschmidt, E. J. (2003). The Essential Physics of Medical Imaging. *Medical Physics*, 30(7), 1936. <https://doi.org/10.1118/1.1585033>

Caselhas, S. (2020). *ISBAR: A comunicação na transferência de doentes do Serviço de Urgência para o Serviço de Observação do Hospital Doutor José Maria Grande*. Instituto Politécnico de Portalegre, Universidade de Évora, Instituto Politécnico de Beja, Instituto Politécnico de Setúbal, Instituto Politécnico de Castelo Branco. Portalegre.

Coelho, A., & Vilares, H. (2021). *Avaliação da satisfação do cliente em serviços de saúde*. *Revista Brasileira de Gestão em Saúde*, 21(1), 45-60.

Collière, M. (2003). *Cuidar... A primeira arte da vida*. Lusociência.

Datte, P., Eckart, M., Jackson, M., Khater, H., Manuel, S., & Newton, M. (2013). Managing NIF Safety Equipment in a High Neutron and Gamma Radiation Environment. *Health Physics*, 104(6), 589–596. <https://doi.org/10.1097/hp.0b013e31828d0156>

Daymon, C., & Holloway, I. (2011). *Qualitative research methods in public relations and marketing communications* (2ª ed.). Routledge.

Decreto-Lei n.º 413/71 de 27 de setembro. Diário do Governo n.º 228/1971, Série I.

Decreto-Lei n.º 414/71 de 27 de setembro. Diário do Governo n.º 228/1971, Série I.

Decreto-Lei nº 102/2023 de 7 de novembro. Diário da República nº 215/22023, Série I.

Diário da República, Despacho normativo 97/83, de 22 de abril. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho-normativo/97-1983-311838>

Diário da República, a, 2.ª série — Nº 138/2014, 21 de julho. *Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social*. <https://files.diariodarepublica.pt/2s/2014/07/138000000/1868418685.pdf>

Doyle, G., Cafferkey, K. & Fullam, J. (2012). *The European Health Literacy Survey: Results from Ireland: Dublin*. University College Dublin.

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3(1), Artigo e001570. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>

Duarte, I. (2018). *A Saúde da Confiança Estudo exploratório sobre a perceção da confiança nos prestadores de cuidados de saúde*. Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10400.26/23887>

Eleutério, S. A., & Souza, M. C. (2002, julho/setembro). Qualidade na Prestação de Serviços: uma avaliação com clientes internos. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 9.

Elster, A. D. (2010). Effective Doses in Radiology and Diagnostic Nuclear Medicine: A Catalog. *Yearbook of Diagnostic Radiology*, 2010, 214–217. [https://doi.org/10.1016/s0098-1672\(09\)79049-6](https://doi.org/10.1016/s0098-1672(09)79049-6)

Entidade Reguladora da Saúde (2006). *Plano de Actividades para 2006*. Lisboa: ERS. [https://www.ers.pt/uploads/document/file/26/Plano de Actividades ERS 2006.pdf](https://www.ers.pt/uploads/document/file/26/Plano_de_Actividades_ERS_2006.pdf)

Epstein, R. (2007). *Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering*. U.S. Dept. of Health and Human Services, National Institutes of Health, National Cancer Institute.

Fawcett, S., Abeykoon, P., Arora, M., Dobe, M., Galloway-Gilliam, L, Liburd, L, Munodawafa, D. (2010). Constructing an action agenda for community empowerment at the 7th Global Conference on Health Promotion in Nairobi. *Global health promotion*, 17, 52-56.

Ferreira, A. (2018). *Gestão das expectativas em serviços de saúde: Desafios e estratégias*. *Gestão & Saúde*, 24(2), 123-137.

Ferreira, A., & Martins, P. (2018). *Satisfação do usuário em serviços de saúde: Uma abordagem contemporânea*. Revista de Administração em Saúde, 18(3), 89-104.

Fernandes, L. M., Silva, R. P., & Sousa, T. (2021). *Qualidade percebida e satisfação em serviços de saúde: Uma revisão sistemática*. Cadernos de Saúde Pública, 37(4), e00123420.

Fortin, M. (2009). *O Processo de investigação: da concepção à realização*. Lusociência.

Gato, Ana Paula (2013). *Da Assistência aos Pobres aos Cuidados de Saúde Primários. O papel da Enfermagem. 1026-2002*. Tese de Doutoramento. Lisboa.

Gato, Ana Paula. O Estado Novo e a Saúde dos Pobres In: Desigualdades [en ligne]. Évora: Publicações do Cidehus. DOI: <https://doi.org/10.4000/books.cidehus.15402>.

Gibbons, M. C. (2009). *Impact of consumer health informatics applications*. U.S. Dept. of Health and Human Services, Public Health Service, Agency for Healthcare Research and Quality.

Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (2008). *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*. Wiley & Sons, Incorporated, John.

Gomes, M. (2020). *Ciclo da qualidade em serviços de saúde: Implementação e impactos na satisfação do usuário*. Administração em Saúde, 12(2), 201-217.

Gonçalves, P. (2015). *Cuidados de Saúde Primários: Importância e Perspetivas*. Faculdade de Medicina da Universidade do Porto.

Griffith, B., Kadom, N., & Straus, C. M. (2019). Radiology Education in the 21st Century: Threats and Opportunities. *Journal of the American College of Radiology*, 16(10), 1482–1487. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2019.04.003>

Guetterman, T. C., & Feters, M. D. (2018). Two methodological approaches to the integration of mixed methods and case study designs: A systematic review. *American Behavioral Scientist*, 62(7), 900–918.

Hall, D., & Hall, E. (1991). *Radiobiology for the Radiologist*. Lippincott Williams & Wilkins.

Hall, M. A., Dugan, E., Zheng, B., & Mishra, A. K. (2001). Trust in Physicians and Medical Institutions: What Is It, Can It Be Measured, and Does It Matter? *The Milbank Quarterly*, 79(4), 613–639. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.00223>

Kertesz, L., Walker, C., & Maliwat-Bandigan, B. (2018). Improving Communication and Teamwork in the Operating Room. *Nursing & Primary Care*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.33425/2639-9474.1056>

Knechtges, P. M., & Carlos, R. C. (2007). The Evolving Role of Radiologists within the Health Care System. *Journal of the American College of Radiology*, 4(9), 626–635. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2007.05.014>

Kotler, P. (2003). *Marketing para o setor público*. São Paulo: Atlas.

Kreuter, M. W., & McClure, S. M. (2004). The Role of Culture in Health Communication. *Annual Review of Public Health*, 25(1), 439–455. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.25.101802.123000>

Kwee, R. M., & Kwee, T. C. (2021). Communication and empathy skills: Essential requisites for patient-centered radiology care. *European Journal of Radiology*, 140, 109754. <https://doi.org/10.1016/j.ejrad.2021.109754>

Jacinto, Paula (2009). *Um contributo para a definição de competências dos Técnicos de Radiologia*. Politécnico de Lisboa.

Lawn, J., Rohde, J., Rifkin, S., Were, M., Paul V. & Chopra, M. (2008). Alma-Ata 30 years on: revolutionary, relevant, and time to revitalise. *The Lancet*, 372(9642), 917-927.

Lopes, F., Ruão, T., Marinha, S., Coelho, Z., Fernandes, L., Araújo, R., Gomes, S., (2013). *A Saúde em notícia: Repensando práticas de comunicação*. Universidade do Minho, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://hdl.handle.net/1822/29800>

Mantovani, D., Katakurra, E., Muller, P. & Monfort, M. (2020). Respostas Emocionais E Seu Efeito Sobre A Satisfação Dos Usuários Com A Assistência Médica. *Race*, 13 (3), 1149-1178.

Marques, A. (2017). *Tradução, adaptação transcultural e validação de um instrumento de literacia em saúde para adultos*. Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

Matias, R. (2019). *Expectativas dos cidadãos e gestão de serviços de saúde*. Saúde e Sociedade, 28(1), 67-82.

McBee, M. P., Awan, O. A., Colucci, A. T., Ghobadi, C. W., Kadom, N., Kansagra, A. P., Tridandapani, S., & Auffermann, W. F. (2018). Deep Learning in Radiology. *Academic Radiology*, 25(11), 1472–1480. <https://doi.org/10.1016/j.acra.2018.02.018>

Mendes, F., Mantovani, M. F., Gemito, M. L., & Lopes, J. M., (2013). A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários. III Série –Revista de Enfermagem Referência, 9, março, 17-25. <https://www.redalyc.org/pdf/3882/388239968003.pdf>

New Zealand Nurses Organisation & College of Nurses (2011). *Call for action – Health literacy policy and practice for nurses*. <http://www.nurse.org.nz/guidelines.html>.

Nunes, R. (2012). *Racionamento em Saúde*. Associação Portuguesa de Bioética.

Nutbeam, D. (1998). Health promotion glossary. *Health Promotion International*, 13, 349-364.

Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>

Nutbeam, D. (2008). The evolving concept of health literacy. *Social Science & Medicine*, 67(12), 2072–2078. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.09.050>

Nogueira, F. (2017). *Gestão da Qualidade*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.

Ordem dos Enfermeiros. (2010). *Regulamento das Competências Específicas do Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar*. [https://www.ordemenfermeiros.pt/arquivo/legislacao/Documents/LegislacaoOE/RegulamentoCompetenciasSaudeFamiliar\\_aprovadoAG20Nov2010.pdf](https://www.ordemenfermeiros.pt/arquivo/legislacao/Documents/LegislacaoOE/RegulamentoCompetenciasSaudeFamiliar_aprovadoAG20Nov2010.pdf)

Organização Mundial de Saúde. (1979). *Alma-Ata 1978. Cuidados Primários de Saúde*. OMS.

Organização Mundial de Saúde. (2002). *Saúde 21 – Saúde para todos no século XXI: uma introdução*.: Lusociência.

Organização Mundial de Saúde. (2008). *Cuidados de Saúde Primários. Agora Mais Que Nunca*. OMS.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2008). *ServQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peck, S., Van Erp, J., Watabe, J., Costantino, M., & Varma, M. (2019). Interventional Radiology Private Practice Patterns. *Seminars in Interventional Radiology*, 36(01), 003–009. <https://doi.org/10.1055/s-0039-1683356>

Peterfy, C. G. (2001). Role of MR Imaging in Clinical Research Studies. *Seminars in Musculoskeletal Radiology*, 05(04), 365–378. <https://doi.org/10.1055/s-2001-19045>



Pereira, I. (2013). *Literacia em Saúde no Doente Coronário*. Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Peters, T., & Waterman Jr., R. (1987). *In Search of Excellence*. D. Quixote.

Reiner, B. I., Siegel, E. L., & Siddiqui, K. (2003). Evolution of the Digital Revolution: A Radiologist Perspective. *Journal of Digital Imaging*, 16(4), 324–330. <https://doi.org/10.1007/s10278-003-1743-y>

Ribeiro, R. (2021). *A Inteligência Artificial e o Técnico de Radiologia - um futuro otimista!* ESTESL, Instituto Politécnico de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.21/14779>

Rodrigues, S. (2012). *Avaliação da Eficiência do SIGIC (Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia) como Instrumento Regulador e de Combate às Listas de Espera Cirúrgicas em Oftalmologia*. Porto: Faculdade de Economia.

Saltman R. B. (1994). Patient choice and patient empowerment in northern European health systems: a conceptual framework. *International journal of health services: planning, administration, evaluation*, 24(2), 201–229. <https://doi.org/10.2190/8WMP-RR2K-ABM7-NVNH>

Santos, Ana et al (2022). *Envelhecimento e Saúde: caracterização da saúde da população idosa em Portuga*. Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge (INSA, IP). Lisboa.

Schuster, E. (2011). Nutrition Education: Linking Research, Theory, and Practice. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 43(4), 306.e7. <https://doi.org/10.1016/j.jneb.2011.04.007>

Skundberg, P. A. (1994). Principles of Radiographic Imaging: An Art and a Science. *Radiology*, 191(2), 522. <https://doi.org/10.1148/radiology.191.2.522>

Seibert, J. A., & Boone, J. M. (2005). X-ray imaging physics for nuclear medicine technologists. Part 2: X-ray interactions and image formation. *Journal of Nuclear Medicine Technology*, 33(1), 3-18.

Silva, J., & Pereira, L. (2023). *Ferramentas de avaliação da satisfação em saúde: Uma análise crítica*. Revista de Pesquisa em Saúde, 15(1), 34-50.

Silva, M. T., Sousa, V. P. de S. M., & Lima, C. (2020). *Respostas afetivas e emocionais na satisfação do paciente em serviços de saúde*. Psicologia & Saúde, 10(3), 210-225.

Silva, J., Toma, T., Domene, F., Barreto, J., (2023). *Estratégias de comunicação para a promoção da saúde. Quais são as estratégias de comunicação efetivas para a promoção da saúde da população?* São Paulo.

Simões, J. (2009). *Retrato Político da Saúde - Dependência do Percorso e Inovação em Saúde: Da Ideologia ao Desempenho*. Almedina.

SNS (autor desconhecido) (2017), *Mudança centrada nas pessoas*, livro sns + proximidade, Lisboa

Stanhope, M. & Lancaster, J. (1999). *Enfermagem Comunitária: Promoção da saúde de Grupos, Famílias e Indivíduos*. Lusociência.

Starfield, B. (2002). *Avaliação da qualidade do atendimento: escolhendo um método para revisão por pares*, p.419-479. Escritório da UNESCO e Ministério da Saúde.

Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H. (2012). Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12, 80.

Speros, C. (2005). Health literacy: concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 50, 633-640.

Teixeira, José A. Carvalho. (2004). *Comunicação em saúde: Relação Técnicos de Saúde – Utentes*. *Análise Psicológica*, 22(3), 615-620.

Teixeira, L. (2012). *A Reforma do Centro de Saúde. Percursos e Discursos*. *Mundos Sociais*.

Vales, Joana (2016). *Influência da Organização dos Cuidados de Saúde Primários na Utilização do Serviço de Urgência: Evidência Econométrica da Região do Tâmega e Sousa*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia, Universidade do Porto.

Vilar, A., Bastos, A. & Borges, E. (2017). Novo modelo de gestão nas unidades de saúde familiar e o seu impacto na prática: percepção dos enfermeiros. In *Jornadas Internacionais de Enfermagem Comunitária 2016-Livro de Comunicações* (pp. 35-40). Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto.

Wakefield, M. A., Loken, B., & Hornik, R. C. (2010). Use of mass media campaigns to change health behaviour. *The Lancet*, 376(9748), 1261–1271. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(10\)60809-4](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(10)60809-4)

Wilmore, M., Rodger, D., Humphreys, S., Dalton, J., Flabouris, M. & Skuse, A. (2015). How midwives tailor health information used in antenatal care. *Midwifery Journal*, 31(1), 74-79.

Zarcadoolas C., Pleasant, A. & Greer, D. (2006). *Advancing health literacy: A framework for understanding and action*. Jossey-Bass.

## Anexos

### Anexo 1 - Questionário aplicado no estudo

#### Perceção do Utente sobre o Técnico de Radiologia nos Cuidados Saúde Primários

Seja bem-vindo ao inquérito que se irá realizar nos serviços de radiologia dos cuidados de saúde primários. Este estudo foi aprovado pela Comissão de Ética da ULS .....

Sou aluna de mestrado em Imagem Médica e Radioterapia da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra e este inquérito por questionário decorre no desenvolvimento do trabalho de dissertação.

O objetivo principal deste estudo é apurar a perceção que o utente produz do serviço e contribuir para reforçar a importância que os Serviços de Radiologia têm nos Cuidados de Saúde Primários.

Este questionário contém perguntas que ajudarão a perceber qual a imagem que o utente tem dos Técnicos de Radiologia nos Cuidados de Saúde Primários, a sua importância e a mais valia do acesso a estes exames ao nível do centro de saúde. A sua opinião é muito importante para o desenvolvimento dos serviços.

O tratamento estatístico dos dados tem como finalidade a realização de um perfil dos utilizadores dos serviços de Radiologia e a sua avaliação para a melhoria contínua dos cuidados prestados.

Os dados fornecidos são confidenciais e apenas serão utilizados neste estudo com fins académicos.

Se pretender tomar conhecimentos dos dados obtidos deste estudo, irá encontrar no final do questionário, o endereço do email da investigadora.

Dê a sua concordância a este inquérito respondendo SIM às perguntas do consentimento informado. Muito obrigado pela sua atenção e disponibilidade.

\* Indica uma pergunta obrigatória

##### Consentimento informado

1. Compreendi os objetivos deste inquérito, bem como as informações verbais que me foram fornecidas e aceito participar de forma livre e esclarecida. \*
- ☐ Sim
- ☐ Não
2. Fui informado/a da possibilidade de livremente recusar a participação neste inquérito, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo na assistência que me é prestada \*
- ☐ Sim
- ☐ Não
3. Tendo em conta que é garantido o anonimato, aceito que os dados fornecidos sejam utilizados para análise estatística e que os resultados deste estudo possam ser partilhados com a comunidade científica \*
- ☐ Sim
- ☐ Não

#### Dados pessoais

Estes dados serão usados apenas para caracterização dos participantes que responderem ao questionário.

**4. Qual a sua idade? \***

anos

**5. Qual o seu género? \***

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Outro
- ☐ Prefiro não dizer

**6. Qual a sua situação familiar? \***

- ☐ Solteiro/a
- ☐ Casado/a ou em união de facto
- ☐ Viúvo/a
- ☐ Separado/a ou divorciado/a

**7. Qual a sua situação profissional? \***

- ☐ Tem um emprego ou trabalho
- ☐ Está desempregado/a
- ☐ É estudante ou está em estágio/aprendizagem não remunerado
- ☐ Está reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada
- ☐ É incapacitado/a permanente (impossibilidade permanente para o trabalho)
- ☐ Ocupa-se de tarefas domésticas
- ☐ Presta serviço cívico ou comunitário (obrigatório)
- ☐ Tem outra situação de inatividade
- ☐ Outros

**8. Quais as suas habilitações literárias? \***

(Que grau de ensino é que completou?)

- ☐ Não sabe ler nem escrever
- ☐ Só sabe ler ou escrever
- ☐ 1º ciclo do Ensino Básico (1º - 4º ano) / Antiga 4ª classe
- ☐ 2º ciclo do Ensino Básico (5º - 6º ano) / Antiga 6ª classe / Ciclo Preparatório
- ☐ 3º ciclo do Ensino Básico (7º - 9º ano) / Curso Geral dos Liceus
- ☐ Ensino Secundário (10º - 12º ano) / Curso Complementar dos Liceus
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outro

### Localização geográfica

Este dado serve para fazer uma caracterização geográfica dos participantes.

**9. Diga o nome onde se localiza o seu centro de saúde (ex: Soure, Lavos, Esmoriz, ... ) \***

\_\_\_\_\_

### Experiência pessoal

Pretende-se, nesta secção, perceber a sua experiência enquanto utente nos cuidados de saúde primários, no serviço de Radiologia.

**10. É utente deste centro de saúde? \***

☐ Sim

☐ Não

☐ Outro: \_\_\_\_\_

**11. Sabia da existência do Serviço de Radiologia neste centro de saúde? \***

☐ Não

☐ Sim

Se respondeu sim à pergunta anterior.

**12. Há quanto tempo sabia da existência do serviço de radiologia neste centro de saúde?**

☐ menos de 1 ano

☐ de 1 a 5 anos

☐ mais de 5 anos

### Profissionais

**13. O exame radiológico é feito por quem? \***

☐ Assistente operacional/ antigo auxiliar de ação médica

☐ Assistente técnico/antigo administrativo

☐ Enfermeiro

☐ Médico de família

☐ Técnico superior de diagnóstico e terapêutica da área de radiologia

☐ Médico radiologista

☐ Outros

**14. Quais as habilitações literárias do técnico superior de radiologia? \***

☐ Formação profissional

☐ Ensino secundário

☐ Bacharelato

☐ Licenciatura

☐ Outros

**15. Nos últimos 12 meses fez algum exame radiológico (raio-X)? \***

- ☐ Sim.
- ☐ Não

Se respondeu sim à pergunta anterior.

**16. Onde fez o seu exame radiológico?**

- ☐ Centro de saúde
- ☐ Exterior (fora do centro de saúde)
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**17. Quem tomou a iniciativa de fazer o exame radiológico (raio-X)? \***

- ☐ Próprio
- ☐ Médico
- ☐ Familiar/amigo
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**18. Qual o motivo do pedido do exame radiológico (raio-X)? \***

- ☐ Dor
- ☐ Traumatismo
- ☐ Rotina
- ☐ Exames de controle
- ☐ Atestado médico/juntas médicas
- ☐ A meu pedido
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**19. O seu médico de família aconselhou-o a fazer o exame radiológico onde? \***

- ☐ Centro saúde
- ☐ Exterior (fora do centro de saúde)
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**20. Onde prefere fazer o seu exame radiológico (raio-X)? \***

- ☐ Centro saúde
- ☐ Exterior (fora centro de saúde)
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**21. Se alguma vez fez exames radiológicos no centro de saúde, qual é a sua avaliação? \***

Escolha a opção mais correta.

- ☐ Excelente
- ☐ Muito bom
- ☐ Bom
- ☐ Razoável
- ☐ Mau
- ☐ Não se aplica
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**22. Quais os motivos da sua preferência ao escolher fazer o exame radiológico no centro de saúde? \***

Escolha a opção mais correta.

- ☐ Não tenho dinheiro para me deslocar para fora
- ☐ Não tenho transporte
- ☐ Não tenho acompanhante/sem apoio familiar
- ☐ Tenho dificuldade em me deslocar
- ☐ Não tenho disponibilidade de tempo para faltar mais um dia ao trabalho
- ☐ Sinto que sou bem assistido no serviço de radiologia do centro de saúde e não tenho necessidade de me deslocar fora
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**23. Qual a modalidade de marcação de exames que melhor se adapta à sua situação? \***

- ☐ Agendamento por marcação
- ☐ Agendamento por ordem de chegada (assim poderei fazer o exame a seguir à minha consulta sem perder outro dia para vir fazê-lo)
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**24. Qual a sua preferência de horários? \***

- ☐ No período da manhã
- ☐ No período da tarde.
- ☐ Fim de semana.
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_



#### Avaliação das instalações

##### 25. Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? \*

Selecionar a opção mais apropriada

|                                                                                              | Excelente | Muito bom | Bom | Razoável | Mau | Não se aplica |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----|----------|-----|---------------|
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               |           |           |     |          |     |               |
| Condições físicas e conforto da sala de exames (Raio-X)                                      |           |           |     |          |     |               |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           |           |           |     |          |     |               |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        |           |           |     |          |     |               |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   |           |           |     |          |     |               |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) |           |           |     |          |     |               |

#### Avaliação dos profissionais

##### 26. Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer? \*

Selecionar a opção mais apropriada

|                                                                               | Excelente | Muito bom | Bom | Razoável | Mau | Não se aplica |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----|----------|-----|---------------|
| O técnico de radiologia apresentou-se no início no exame                      |           |           |     |          |     |               |
| O técnico de radiologia mostrou interesse pelas suas queixas                  |           |           |     |          |     |               |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                        |           |           |     |          |     |               |
| O exame correspondeu às suas expetativas                                      |           |           |     |          |     |               |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                      |           |           |     |          |     |               |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde |           |           |     |          |     |               |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     |           |           |     |          |     |               |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   |           |           |     |          |     |               |

#### Avaliação global

Considere **1** como não recomendo e **10** como recomendo fortemente

##### 27. Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos? \*

Sua resposta

##### 28. Ficou satisfeito com o serviço prestado? \*

Sua resposta

**29. Na sua opinião o que mudaria no funcionamento do serviço de radiologia do seu centro de saúde? \***

- ☐ Horários de atendimento
- ☐ Organização
- ☐ Espaços físicos (instalações)
- ☐ Forma de atendimento
- ☐ Mais informação do funcionamento dos serviços
- ☐ Melhor sinalética da logística dos serviços (mais identificação nos locais)
- ☐ Todas as opções anteriores
- ☐ Os serviços são bons, não é preciso mudar nada
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**30. Na sua opinião como se poderia melhorar os serviços prestados? \***

- ☐ Novos equipamentos
- ☐ Mais recursos humanos
- ☐ Melhores instalações
- ☐ Realizar outros exames radiológicos (por exemplo, ecografias, densitometria óssea, ortopantomografia, ...)
- ☐ Todas as opções anteriores
- ☐ Os serviços são bons, não é preciso melhorar nada
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**Preenchimento do questionário**

**31. Quem preencheu este questionário? \***

- ☐ O próprio sem ajuda
- ☐ O próprio com ajuda
- ☐ Foi realizada uma entrevista
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**Nota final**

Muito obrigada pela sua disponibilidade.  
Por favor verifique se respondeu a todas as questões feitas.

Se pretender conhecer os resultados deste estudo, poderá entrar em contato com a investigadora através do email [mcmoita@arscentro.min-saude.pt](mailto:mcmoita@arscentro.min-saude.pt)

## Anexo 2 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Algarve

**Unidade Apoio Investigacao -Unidade Faro** <unidade.investigacao@ulsalg.min-saude.pt>

ter., 27 de fev., 16:30

para Maria Cláudia Pires Moita, Marisa Isabel Peres Caixas ▼

Boa tarde Dr.ª Maria Cláudia Moita

Na sequência do pedido de autorização para o estudo mencionado em epígrafe, informamos que o mesmo mereceu o parecer favorável da nossa Comissão de Ética, tendo sido autorizado pelo Senhor Diretor Clínico - Dr. José Almeida a 27/02/2024 nos termos propostos obrigatoriamente, a salvaguardar por esta Unidade de Apoio à Investigação.

Solicitamos que a Unidade Local de Saúde do Algarve (ULSALG) seja referida em todas as publicações, comunicações, posters, trabalhos, etc... decorrentes do estudo.

Deve ainda dar o conhecimento a este serviço de todas as publicações, comunicações, posters, trabalhos, etc decorrentes do estudo, bem como a data de encerramento do mesmo, e enviar o relatório final da investigação até 90 dias após a sua conclusão.

**Rafaela Ribeiro**

Técnica Superior

Centro Investigação e Documentação (CID)

Departamento Ensino, Inovação e Investigação (DEII)



**Unidade Local de Saúde do Algarve, EPE**

Praceta Azedo Gneco nº 17 – 3 D | 8000-163 Faro | Portugal

289 891 238 | Ext. 42244

### Anexo 3 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Guarda

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                           |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>REPÚBLICA<br/>PORTUGUESA</b><br>SAÚDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  <b>SNS</b> SERVIÇO NACIONAL<br>DE SAÚDE |  |
| <b>INFORMAÇÃO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                     |
| De: Enf. Diretora - Enf. Nélia Faria - Responsável pelo Pelouro da Unidade de Investigação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                           |                                                                                     |
| Para: Comissão de Ética para a Saúde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                                                                                     |
| Informação n.º 19/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           | Data: 31.01.2024                                                                    |
| <b>ASSUNTO: REALIZAÇÃO DE ESTUDO - Perceção do Utente sobre o Técnico de Radiologia nos Cuidados de Saúde Primários</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                     |
| <p>Tendo sido rececionada na Unidade de Investigação a documentação de submissão inicial para realização do estudo mencionado em <i>epigrafe</i>; após aferição da apresentação dos documentos pela referida Unidade, com base no Plano Orientador dos documentos a apresentar para realização de Estudos/Projetos de Investigação Clínica na ULSG a serem submetidos a parecer da Comissão de Ética para a Saúde, submete-se o estudo anteriormente referido para emissão de parecer da CES da ULSG.</p> |                                                                                                                           | <b>Despacho/ Deliberação</b>                                                        |
| <p>Com os melhores cumprimentos,</p> <div style="text-align: center;"><br/>A Vogal Executiva<br/>Enfermeira Diretora<br/>Responsável pelo Pelouro da Unidade de Investigação</div>                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                     |

## Nota de Serviço

|             |                                                                                      |                |                           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
| <b>De</b>   | Nelia Paula Dos Santos Faria<br>Enfermeiro Diretor Conselho<br>Administração Grupo B | <b>N.º</b>     | UI-NS-240015              |
|             |                                                                                      | <b>Serviço</b> | Conselho de Administração |
| <b>Para</b> | Conselho de Administração                                                            |                |                           |

---

**Assunto: PROPOSTA DE AUTORIZAÇÃO - “Perceção do Utente sobre o Técnico de Radiologia nos Cuidados de Saúde Primários”**

---

Na sequência de solicitação de autorização para a realização do estudo mencionado em epígrafe; tendo sido cumpridos os critérios exigíveis ao abrigo do Plano orientador dos documentos a apresentar para realização de Estudos/Projetos de Investigação Clínica na ULSG, foi o pedido submetido a parecer da Comissão de Ética para a Saúde (CES).

Neste âmbito, a CES analisou o pedido e registou em despacho que eticamente nada tinha a opor datado de 23/02/2024.

Assim, considerando o *supra* exposto, proponho ao Conselho de Administração a autorização para a realização do presente estudo.

ULS Guarda, 26/02/2024

Nelia Paula Dos Santos Faria



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



## COMISSÃO DE ÉTICA PARA A SAÚDE

Exma. Senhora  
Enfermeira Diretora  
Responsável pelo Pelouro da Unidade de Investigação  
Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E.

Data 23/02/2024

Enf. Júlio Manuel Salvador Almeida  
Presidente; Enfermeiro Gestor

Dr.ª Luciana de Fátima Amâncio Frade  
Santos  
Vice-Presidente; Assistente Hospitalar

Enf.ª Cristina Nair Ribeiro Patrão  
Vogal; Enfermeira Especialista

Prof.ª Ernestina Maria Veríssimo  
Batoca Silva  
Vogal; Enfermeira Especialista; Prof.ª  
Coord. Aposentada

Dr.ª Joana Isabel Faustino Santos  
Vogal; Farmacêutica

Dr. Luís Paulo Cunha Trindade e Silva  
Vogal; Médico; Assistente Hospitalar

Dr. Manuel Cipriano Nabais  
Vogal; Juiz Conselheiro Jubilado

**ASSUNTO:** Pedido de autorização para realização de um trabalho de investigação subordinado ao tema: "Perceção do utente sobre o Técnico de Radiologia nos cuidados de saúde primários", cujo o investigador principal é Maria Cláudia Pires Moita.

A Comissão de Ética para a Saúde (CES) Unidade Local de Saúde da Guarda E.P.E., reunida a 23 de fevereiro de 2024, apreciou cuidadosamente o projeto de investigação supracitado.

A CES eticamente nada tem opor, pelo que emite *Parecer Favorável* à realização do estudo. No entanto, sugere que o investigador, ao recolher os dados aplique a plataforma europeia EUsurvey em alternativa ao Google Forms.

Com os melhores cumprimentos,

  
O Presidente da Comissão de Ética para a Saúde

## Anexo 4 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Viseu Dão Lafões

ACA  
para assinatura  
João Melo  
24.3.24



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
VISEU DÃO-LAFÕES

UNIDADE DE ENSINO, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO  
COMISSÃO DE ÉTICA PARA A SAÚDE - ULSVDL

Dr. Eduardo Melo  
(Diretor Clínico)

### DELIBERAÇÃO

| Nº Referência                                     | 04/15/03/2024                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Designação                                        | Pedido de autorização para realização do estudo subordinado ao tema: "Perceção do utente sobre o técnico de radiologia nos cuidados saúde primários". |
| Investigador(a) Principal<br>Outros colaboradores | Maria Cláudia Pires Moita<br>Mestranda em Imagem Médica e Radioterapia -ESTSC                                                                         |
| Data do documento                                 | 20 novembro 2023                                                                                                                                      |
| Data de Entrada na CES                            | 11 março 2024                                                                                                                                         |
| Data de Deliberação CES                           | 15 março 2024                                                                                                                                         |

Analisado o pedido de autorização para realização do estudo subordinado ao tema: "Perceção do utente sobre o técnico de radiologia nos cuidados saúde primários", a realizar pela mestranda em Imagem Médica e Radioterapia da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, Dra. Maria Cláudia Pires Moita, esta CES deliberou nada a opor, ao mesmo.

#### Elementos da CES da ULSVDL que deliberaram em reunião ocorrida em 15/03/2024

**Presidente:** Maria Helena Ruivo Solheiro

**Vice-Presidente:** Ana Cristina Mendes Figueiredo Andrade

**Vogal:** Cristina Isabel Santos Guerreiro Madeira

**Vogal:** António Jaime Pereira Pinto Fernandes

**Vogal:** Fernando José Andrade Ferreira Almeida

**Vogal:** Celeste Maria Barrigas do Nascimento

**Vogal:** Dra. Ana Maria Pinto da Costa

Dra. Helena Solheiro  
Presidente da C.E.S.

AUTORIZADO  
Resolução do C.A.: 2103/2024  
Presidente (Rita Duarte)  
Vogal (Ana Duarte)  
Diretor Clínico CSH (Eduardo Melo)  
Enfermeiro Director (José L. Gomes)  
Diretora Clínica CSH (Rita Figueiredo)

Anexo 5 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Coimbra



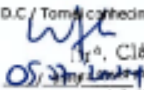
REPÚBLICA  
PORTUGUESA  
SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
COIMBRA

D.C. / Tomar conhecimento,  
  
Dr.ª Cláudia Nazareth  
Diretora Clínica e área dos Cuidados de Saúde  
Hospitalares da ULS de Coimbra, EPE

Exmo(a) Senhor(a)  
  
Dr.ª Cláudia Nazareth  
Dign.ª Diretora Clínica da ULS de  
Coimbra, EPE

| SUA REFERÊNCIA | SUA COMUNICAÇÃO DE | NOSSA REFERÊNCIA                            | DATA       |
|----------------|--------------------|---------------------------------------------|------------|
|                |                    | N.º: 237/24 CE<br>PROC. N.º: 2024-ESI-SF-46 | 05-07-2024 |

**PE 2024-ESI-SF-46 "PERCEÇÃO DO UTENTE SOBRE O TÉCNICO DE RADIOLOGIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS".**  
**ASSUNTO:** Entrada na UED: 30-03-2024  
Entrada na CES: 12-06-2024  
Investigador/a/es: Maria Cláudia Feres Malta – Aluna Mestrado em Imagem Médica e Radioterapia na ESTESC  
Local de trabalho do IP: Centro de saúde de Souto, ULS Baixo Mondego  
Coordenador/a/es: Não se aplica  
Co-Investigador/a/es: Não se aplica  
Promotor: Maria Cláudia Feres Malta  
**Serviço de Realização:** O projeto será executado nos cuidados de saúde primários com serviço de radiologia nos centros de saúde de mortágua e de tábua e no serviço de urgência básica de arganil pertencentes à ULS Coimbra.

Cumprir informar Vossa Ex.ª que a CE - Comissão de Ética na Unidade Local de Saúde de Coimbra, reunida em 25 de Junho de 2024, após apreciação do projeto de investigação supra identificado, emitiu o seguinte parecer:

"A Comissão considera que se encontram respeitados os requisitos éticos adequados à realização do estudo, pelo que emite parecer favorável ao seu desenvolvimento na Unidade Local de Saúde de Coimbra. Contudo, solicita-se: 1) o esclarecimento da razão porque as variáveis colocadas no caderno de registo de dados não correspondem às variáveis recolhidas no questionário; 2) a identificação do orientador da tese, dado que o presente estudo é efetuado no âmbito da realização de uma tese de mestrado; 3) a versão final dos documentos, depois de preenchida, deve ser enviada, com as alterações efetuadas e incorporadas nos respetivos formulários, devidamente assinaladas, a cor".

Mais informa que a CES do CHUC deverá ser semestralmente atualizada em relação ao desenvolvimento dos estudos favoravelmente analisados e informada da data da conclusão dos mesmos, que deverá ser acompanhada de relatório final.

Com os melhores cumprimentos, 

A Comissão de Ética da ULS Coimbra

  
Dr.ª Cláudia Pinto dos Santos  
Presidente

**CHUC | Hospitais da Universidade de Coimbra**  
Praceta Professor Mota Pinto  
3004-561 Coimbra, Portugal  
www.chuc.min-saude.pt

**Serviço Comissão de Ética**  
Telefone: 966113370  
Email: secetica@chuc.min-saude.pt



## Anexo 6 – Autorização da Comissão de Ética da ULS Entre Douro e Vouga

*à mil do ca  
Vespa/2024*

 **REPÚBLICA PORTUGUESA**  
SAÚDE

 **SNS**  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE

 **UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
ENTRE DOURO E VOUGA**

**Miguel Paiva**  
Presidente do Conselho de Administração  
Unidade Local de Saúde de Entre Douro e Vouga

Exmo. Senhor  
Presidente do Conselho de Administração,

**ASSUNTO:** Pedido de autorização para a  
realização de trabalho de investigação

**Registo CES N.º 13\_2024**

Santa Maria da Feira, 03 de abril de 2024

**Designação do trabalho de Investigação**  
Perceção do Utente sobre o Técnico de Radiologia nos Cuidados de Saúde Primários.

**Proponente(s)**  
Téc. Maria Cláudia Pires Moita;  
[MCMoita@arscentro.min-saude.pt](mailto:MCMoita@arscentro.min-saude.pt)

**Parecer da Comissão de Ética**  
Favorável.

*Deb. lido e autorizado.*

|                                                |                                                 |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Presidente<br><i>(Miguel Paiva)</i>            | Vogal Executivo<br><i>(Paula Dill)</i>          |
| Vogal Executivo<br><i>(Marta Mousinho)</i>     | Vogal Executivo<br><i>(Paula Dill)</i>          |
| Diretor Clínico-CH<br><i>(Carlos Carvalho)</i> | Diretora Clínica-CS<br><i>(Marisa Carvalho)</i> |
| Enfermeira Distrital<br><i>(Sara Pereira)</i>  |                                                 |

*Anabela Carneiro*  
Anabela Carneiro  
Secretariado da Comissão de Ética para a Saúde do USLEDV

## Anexo 7 – Figura II, figura III e figura IV

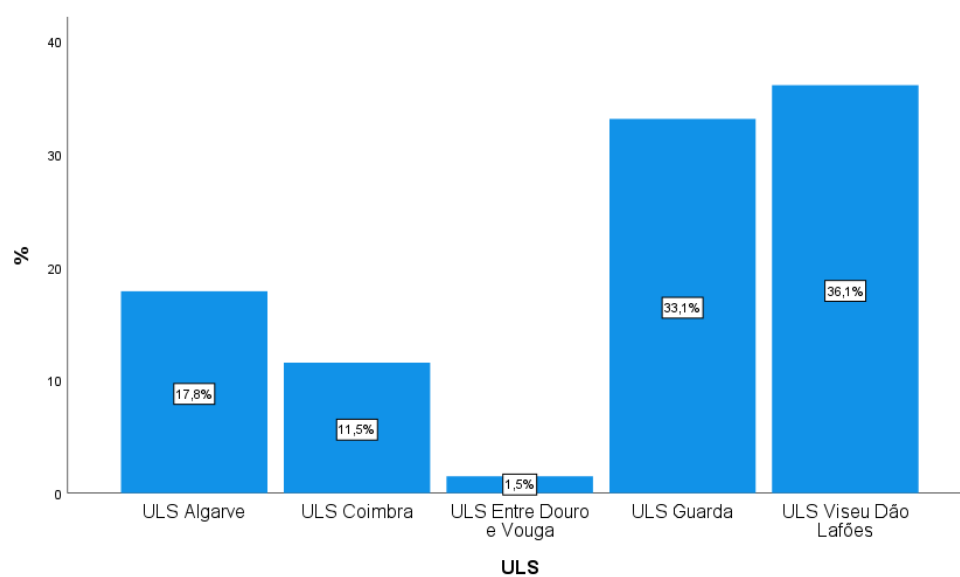


Figura II: Percentagem (%) de utente por ULS.

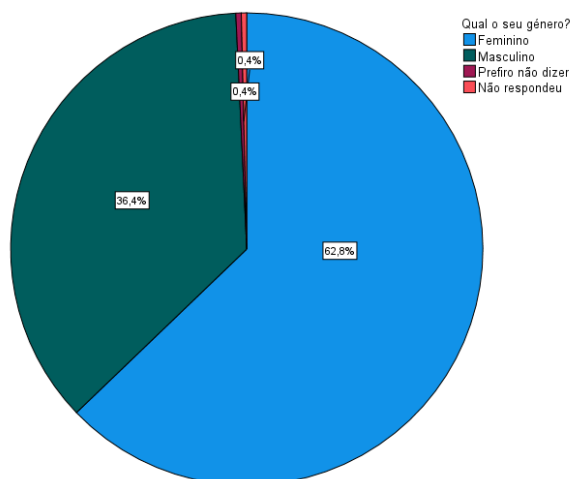


Figura III: Percentagem (%) de utente por género.

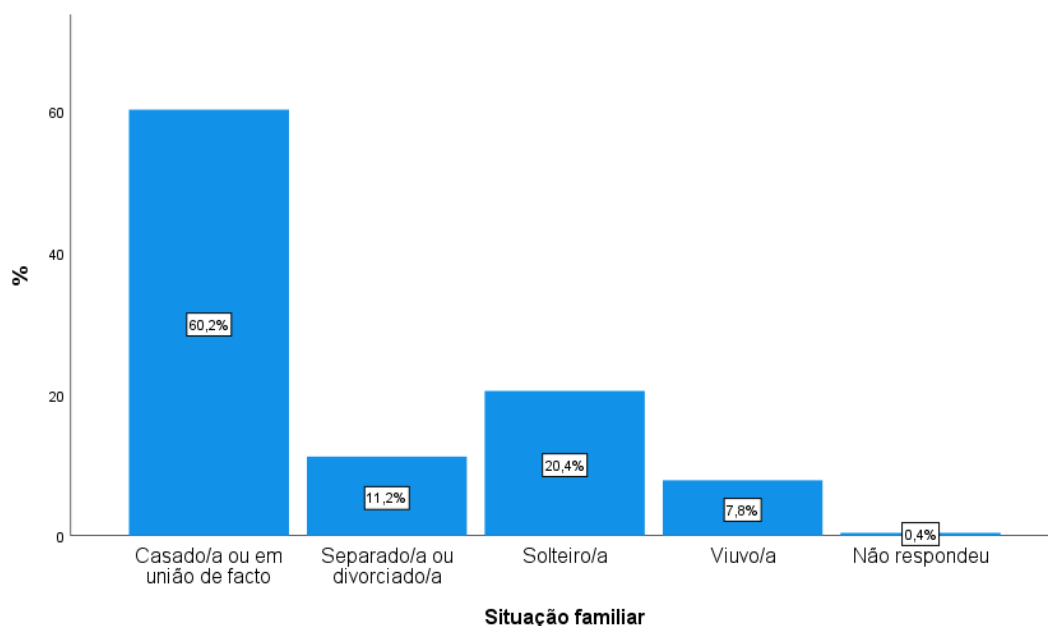


Figura IV: Percentagem (%) de utente por situação familiar.

## Anexo 8 – Tabela I a XIV

Tabela I1: Teste de normalidade, assimetria e curtose

|                                                                                              | Kolmogorov-Smirnov |     |       | Assimetria | Curtose |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-------|------------|---------|
|                                                                                              | Estatística        | gl  | p     |            |         |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |                    |     |       |            |         |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | 0,179              | 269 | 0,000 | 0,082      | -0,397  |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | 0,214              | 269 | 0,000 | -0,116     | -0,358  |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | 0,196              | 269 | 0,000 | 0,725      | 0,786   |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | 0,184              | 269 | 0,000 | 0,071      | 0,173   |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | 0,186              | 269 | 0,000 | 0,252      | 0,420   |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | 0,198              | 269 | 0,000 | 0,741      | -0,021  |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |                    |     |       |            |         |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | 0,213              | 269 | 0,000 | 1,107      | 2,468   |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | 0,232              | 269 | 0,000 | 0,730      | 1,539   |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | 0,218              | 269 | 0,000 | 0,785      | 1,390   |

|                                                                               |       |     |       |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-------|--------|
| O exame correspondeu às suas expectativas                                     | 0,221 | 269 | 0,000 | 0,821 | 1,676  |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                      | 0,226 | 269 | 0,000 | 1,066 | 2,233  |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde | 0,221 | 269 | 0,000 | 1,280 | 3,139  |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     | 0,272 | 269 | 0,000 | 0,498 | -0,220 |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   | 0,279 | 269 | 0,000 | 0,743 | 0,107  |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                          | 0,379 | 269 | 0,000 | 1,075 | 0,004  |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                      | 0,411 | 269 | 0,000 | 1,096 | -0,292 |

*Legenda: gl – graus de liberdade; p – probabilidade de significância.*

Tabela II2: Teste comparativo T-Student na avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos, entre géneros.

|                                                                                              | Género    | N   | Média | Desvio Padrão | t      | gl  | p     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|---------------|--------|-----|-------|
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |           |     |       |               |        |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | Feminino  | 169 | 2,77  | 1,230         | 1,631  | 265 | 0,104 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,52  | 1,151         |        |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Feminino  | 169 | 2,59  | 1,055         | 2,230  | 265 | 0,027 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,30  | 1,028         |        |     |       |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Feminino  | 169 | 2,60  | 1,324         | 1,093  | 265 | 0,276 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,42  | 1,354         |        |     |       |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Feminino  | 169 | 2,31  | 0,970         | 1,969  | 265 | 0,050 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,06  | 1,013         |        |     |       |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Feminino  | 169 | 2,27  | 0,997         | 1,826  | 265 | 0,069 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,03  | 1,050         |        |     |       |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Feminino  | 169 | 2,73  | 1,579         | 0,554  | 265 | 0,580 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 2,62  | 1,589         |        |     |       |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |           |     |       |               |        |     |       |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | Feminino  | 169 | 1,83  | 1,022         | -1,203 | 265 | 0,230 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,99  | 1,010         |        |     |       |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | Feminino  | 169 | 1,72  | 0,888         | -0,732 | 265 | 0,465 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,80  | 0,812         |        |     |       |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | Feminino  | 169 | 1,76  | 0,908         | -1,239 | 265 | 0,216 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,91  | 0,943         |        |     |       |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | Feminino  | 169 | 1,79  | 0,933         | -0,932 | 265 | 0,352 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,90  | 0,947         |        |     |       |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | Feminino  | 169 | 1,77  | 0,964         | -1,109 | 265 | 0,269 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,91  | 1,026         |        |     |       |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | Feminino  | 169 | 1,82  | 1,073         | -0,389 | 265 | 0,698 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,87  | 0,949         |        |     |       |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida                    | Feminino  | 169 | 1,63  | 0,814         | -0,781 | 265 | 0,435 |
|                                                                                              | Masculino | 98  | 1,71  | 0,825         |        |     |       |

|                                                      |           |     |      |       |        |     |       |
|------------------------------------------------------|-----------|-----|------|-------|--------|-----|-------|
| Rapidez com que foi atendido após inscrição          | Feminino  | 169 | 1,70 | 0,956 | -0,305 | 265 | 0,760 |
|                                                      | Masculino | 98  | 1,73 | 0,914 |        |     |       |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos? | Feminino  | 169 | 2,90 | 2,759 | -0,318 | 265 | 0,751 |
|                                                      | Masculino | 98  | 3,01 | 2,711 |        |     |       |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?             | Feminino  | 169 | 2,54 | 2,538 | -1,603 | 265 | 0,110 |
|                                                      | Masculino | 98  | 3,08 | 2,809 |        |     |       |

Legenda: *t* – Valor T-Student; *gl* – graus de liberdade; *p* – probabilidade de significância.

Tabela III: Magnitude de efeito do teste comparativo T-Student

|                                                                                              |            | Estimativa de ponto | Intervalo de Confiança 95% |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|----------------------------|----------|
|                                                                                              |            |                     | Inferior                   | Superior |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |            |                     |                            |          |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | d de Cohen | 0,207               | -0,043                     | 0,456    |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | d de Cohen | 0,283               | 0,033                      | 0,533    |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | d de Cohen | 0,139               | -0,111                     | 0,388    |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | d de Cohen | 0,250               | 0,000                      | 0,499    |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | d de Cohen | 0,232               | -0,018                     | 0,481    |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | d de Cohen | 0,070               | -0,179                     | 0,319    |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |            |                     |                            |          |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | d de Cohen | -0,153              | -0,402                     | 0,097    |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | d de Cohen | -0,093              | -0,342                     | 0,156    |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | d de Cohen | -0,157              | -0,406                     | 0,092    |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | d de Cohen | -0,118              | -0,367                     | 0,131    |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | d de Cohen | -0,141              | -0,390                     | 0,109    |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | d de Cohen | -0,049              | -0,298                     | 0,200    |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida                    | d de Cohen | -0,099              | -0,348                     | 0,150    |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                                  | d de Cohen | -0,039              | -0,288                     | 0,210    |

|                                                      |            |        |        |       |
|------------------------------------------------------|------------|--------|--------|-------|
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos? | d de Cohen | -0,040 | -0,289 | 0,209 |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?             | d de Cohen | -0,203 | -0,453 | 0,046 |

Tabela IV: Teste comparativo T-Student na avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos, entre utentes e não utentes.

|                                                                                              | É utente deste centro de saúde? | N   | Média | Desvio Padrão | t     | gl  | p     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----|-------|---------------|-------|-----|-------|
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |                                 |     |       |               |       |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | Não                             | 55  | 2,96  | 1,247         | 2,045 | 265 | 0,042 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,59  | 1,199         |       |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Não                             | 55  | 2,56  | 1,014         | 0,636 | 265 | 0,525 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,46  | 1,064         |       |     |       |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Não                             | 55  | 2,93  | 1,501         | 2,467 | 265 | 0,014 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,43  | 1,288         |       |     |       |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Não                             | 55  | 2,47  | 1,069         | 2,083 | 265 | 0,038 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,16  | 0,970         |       |     |       |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Não                             | 55  | 2,29  | 1,012         | 0,924 | 265 | 0,356 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,15  | 1,041         |       |     |       |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Não                             | 55  | 3,11  | 1,707         | 2,171 | 265 | 0,031 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 2,59  | 1,529         |       |     |       |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |                                 |     |       |               |       |     |       |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | Não                             | 55  | 2,02  | 0,972         | 1,022 | 265 | 0,308 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 1,86  | 1,048         |       |     |       |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | Não                             | 55  | 1,91  | 0,908         | 1,651 | 265 | 0,100 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 1,69  | 0,852         |       |     |       |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | Não                             | 55  | 1,93  | 0,813         | 1,019 | 265 | 0,309 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 1,78  | 0,964         |       |     |       |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | Não                             | 55  | 2,00  | 1,000         | 1,544 | 265 | 0,124 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 1,78  | 0,935         |       |     |       |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | Não                             | 55  | 1,93  | 0,959         | 0,892 | 265 | 0,373 |
|                                                                                              | Sim                             | 212 | 1,79  | 1,009         |       |     |       |
| Facilidade com que se sentiu à vontade                                                       | Não                             | 55  | 1,98  | 0,991         | 1,143 | 265 | 0,254 |

|                                                                            |     |     |      |       |        |     |       |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-------|--------|-----|-------|
| para falar dos seus problemas de saúde                                     | Sim | 212 | 1,80 | 1,052 |        |     |       |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida] | Não | 55  | 1,75 | 0,700 | 0,794  | 265 | 0,428 |
|                                                                            | Sim | 212 | 1,65 | 0,856 |        |     |       |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                | Não | 55  | 1,80 | 0,869 | 0,744  | 265 | 0,458 |
|                                                                            | Sim | 212 | 1,69 | 0,966 |        |     |       |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                       | Não | 55  | 2,82 | 2,525 | -0,403 | 265 | 0,687 |
|                                                                            | Sim | 212 | 2,99 | 2,802 |        |     |       |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                   | Não | 55  | 2,38 | 2,265 | -1,172 | 265 | 0,242 |
|                                                                            | Sim | 212 | 2,85 | 2,752 |        |     |       |

*Legenda: t – Valor T-Student; gl – graus de liberdade; p – probabilidade de significância.*

Tabela V: Magnitude de efeito do teste comparativo T-Student

|                                                                                              |            | Estimativa de ponto | Intervalo de Confiança 95% |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|----------------------------|----------|
|                                                                                              |            |                     | Inferior                   | Superior |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |            |                     |                            |          |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | d de Cohen | 0,309               | 0,011                      | 0,607    |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | d de Cohen | 0,096               | -0,201                     | 0,393    |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | d de Cohen | 0,373               | 0,075                      | 0,671    |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | d de Cohen | 0,315               | 0,017                      | 0,613    |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | d de Cohen | 0,140               | -0,157                     | 0,437    |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | d de Cohen | 0,329               | 0,030                      | 0,626    |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |            |                     |                            |          |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | d de Cohen | 0,155               | -0,142                     | 0,451    |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | d de Cohen | 0,250               | -0,048                     | 0,547    |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | d de Cohen | 0,154               | -0,143                     | 0,451    |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | d de Cohen | 0,234               | -0,064                     | 0,531    |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | d de Cohen | 0,135               | -0,162                     | 0,432    |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | d de Cohen | 0,173               | -0,124                     | 0,470    |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida                    | d de Cohen | 0,120               | -0,177                     | 0,417    |

|                                                      |            |        |        |       |
|------------------------------------------------------|------------|--------|--------|-------|
| Rapidez com que foi atendido após inscrição          | d de Cohen | 0,113  | -0,184 | 0,409 |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos? | d de Cohen | -0,061 | -0,358 | 0,236 |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?             | d de Cohen | -0,177 | -0,474 | 0,120 |

Tabela VI: Teste comparativo T-Student na avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos, entre quem sabia e não sabia do serviço de radiologia no centro de saúde

|                                                                                              |     | Sabe da existência do Serviço de Radiologia neste centro de saúde? |       |               | t      | gl  | p     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------|-------|---------------|--------|-----|-------|
|                                                                                              |     | N                                                                  | Média | Desvio Padrão |        |     |       |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |     |                                                                    |       |               |        |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | Não | 47                                                                 | 2,83  | 1,257         | 0,975  | 267 | 0,330 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,64  | 1,206         |        |     |       |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Não | 47                                                                 | 2,30  | 1,178         | -1,269 | 267 | 0,206 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,51  | 1,032         |        |     |       |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Não | 47                                                                 | 2,53  | 1,613         | 0,002  | 267 | 0,999 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,53  | 1,282         |        |     |       |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Não | 47                                                                 | 2,06  | 1,030         | -1,143 | 267 | 0,254 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,25  | 0,996         |        |     |       |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Não | 47                                                                 | 2,17  | 1,148         | -0,060 | 267 | 0,952 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,18  | 1,009         |        |     |       |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Não | 47                                                                 | 2,68  | 1,771         | -0,015 | 267 | 0,988 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 2,68  | 1,546         |        |     |       |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |     |                                                                    |       |               |        |     |       |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | Não | 47                                                                 | 2,00  | 1,022         | 0,790  | 267 | 0,430 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 1,87  | 1,032         |        |     |       |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | Não | 47                                                                 | 1,81  | 0,798         | 0,565  | 267 | 0,572 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 1,73  | 0,882         |        |     |       |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | Não | 47                                                                 | 1,85  | 0,834         | 0,268  | 267 | 0,789 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 1,81  | 0,956         |        |     |       |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | Não | 47                                                                 | 1,96  | 1,042         | 1,020  | 267 | 0,309 |
|                                                                                              | Sim | 222                                                                | 1,80  | 0,930         |        |     |       |
| Foi-lhe explicado o seguimento do                                                            | Não | 47                                                                 | 1,87  | 1,055         | 0,383  | 267 | 0,702 |



|                                                                               |     |     |      |       |        |     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-------|--------|-----|-------|
| resultado do seu exame                                                        | Sim | 222 | 1,81 | 0,989 |        |     |       |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde | Não | 47  | 1,91 | 1,060 | 0,570  | 267 | 0,569 |
|                                                                               | Sim | 222 | 1,82 | 1,035 |        |     |       |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     | Não | 47  | 1,57 | 0,744 | -0,798 | 267 | 0,426 |
|                                                                               | Sim | 222 | 1,68 | 0,841 |        |     |       |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   | Não | 47  | 1,45 | 0,717 | -2,115 | 267 | 0,035 |
|                                                                               | Sim | 222 | 1,77 | 0,979 |        |     |       |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                          | Não | 47  | 3,30 | 2,851 | 0,954  | 267 | 0,341 |
|                                                                               | Sim | 222 | 2,88 | 2,716 |        |     |       |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                      | Não | 47  | 3,45 | 2,925 | 1,965  | 267 | 0,050 |
|                                                                               | Sim | 222 | 2,61 | 2,581 |        |     |       |

Legenda: *t* – Valor T-Student; *gl* – graus de liberdade; *p* – probabilidade de significância.

Tabela VII: Magnitude de efeito do teste comparativo T-Student

|                                                                                              |            | Estimativa de ponto | Intervalo de Confiança 95% |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|----------------------------|----------|
|                                                                                              |            |                     | Inferior                   | Superior |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |            |                     |                            |          |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | d de Cohen | 0,157               | -0,159                     | 0,471    |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | d de Cohen | -0,204              | -0,519                     | 0,112    |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | d de Cohen | 0,000               | -0,314                     | 0,315    |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | d de Cohen | -0,184              | -0,498                     | 0,132    |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | d de Cohen | -0,010              | -0,324                     | 0,305    |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | d de Cohen | -0,002              | -0,317                     | 0,312    |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |            |                     |                            |          |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | d de Cohen | 0,127               | -0,188                     | 0,442    |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | d de Cohen | 0,091               | -0,224                     | 0,405    |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | d de Cohen | 0,043               | -0,272                     | 0,358    |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | d de Cohen | 0,164               | -0,151                     | 0,479    |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | d de Cohen | 0,061               | -0,253                     | 0,376    |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | d de Cohen | 0,091               | -0,223                     | 0,406    |

|                                                                           |            |        |        |        |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|--------|--------|--------|
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida | d de Cohen | -0,128 | -0,443 | 0,187  |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                               | d de Cohen | -0,340 | -0,655 | -0,023 |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                      | d de Cohen | 0,153  | -0,162 | 0,468  |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                  | d de Cohen | 0,316  | -0,001 | 0,631  |

Tabela VIII: Teste comparativo ANOVA na avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos, tendo em conta a situação familiar

|                                                                                              |              | Soma dos<br>Quadrados | gl  | Quadrado<br>Médio | Z     | p     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|-----|-------------------|-------|-------|
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |              |                       |     |                   |       |       |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | Entre Grupos | 6,323                 | 3   | 2,108             | 1,458 | 0,227 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 381,718               | 264 | 1,446             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 388,041               | 267 |                   |       |       |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Entre Grupos | 9,081                 | 3   | 3,027             | 2,796 | 0,041 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 285,859               | 264 | 1,083             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 294,940               | 267 |                   |       |       |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Entre Grupos | 5,441                 | 3   | 1,814             | 1,016 | 0,386 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 471,107               | 264 | 1,784             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 476,549               | 267 |                   |       |       |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Entre Grupos | 3,993                 | 3   | 1,331             | 1,348 | 0,259 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 260,574               | 264 | 0,987             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 264,567               | 267 |                   |       |       |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Entre Grupos | 3,412                 | 3   | 1,137             | 1,083 | 0,357 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 277,260               | 264 | 1,050             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 280,672               | 267 |                   |       |       |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Entre Grupos | 3,527                 | 3   | 1,176             | 0,469 | 0,704 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 661,383               | 264 | 2,505             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 664,910               | 267 |                   |       |       |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |              |                       |     |                   |       |       |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | Entre Grupos | 3,706                 | 3   | 1,235             | 1,179 | 0,318 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 276,574               | 264 | 1,048             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 280,280               | 267 |                   |       |       |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | Entre Grupos | 0,945                 | 3   | 0,315             | 0,421 | 0,738 |
|                                                                                              | Nos grupos   | 197,305               | 264 | 0,747             |       |       |
|                                                                                              | Total        | 198,250               | 267 |                   |       |       |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | Entre Grupos | 1,343                 | 3   | 0,448             | 0,515 | 0,672 |
|                                                                                              |              |                       |     |                   |       |       |

|                                                                               |              |          |     |        |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----|--------|-------|-------|
|                                                                               | Nos grupos   | 229,414  | 264 | 0,869  |       |       |
|                                                                               | Total        | 230,757  | 267 |        |       |       |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                     | Entre Grupos | 4,315    | 3   | 1,438  | 1,619 | 0,185 |
|                                                                               | Nos grupos   | 234,461  | 264 | 0,888  |       |       |
|                                                                               | Total        | 238,776  | 267 |        |       |       |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                      | Entre Grupos | 4,713    | 3   | 1,571  | 1,599 | 0,190 |
|                                                                               | Nos grupos   | 259,392  | 264 | 0,983  |       |       |
|                                                                               | Total        | 264,104  | 267 |        |       |       |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde | Entre Grupos | 6,300    | 3   | 2,100  | 1,986 | 0,116 |
|                                                                               | Nos grupos   | 279,118  | 264 | 1,057  |       |       |
|                                                                               | Total        | 285,418  | 267 |        |       |       |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     | Entre Grupos | 2,916    | 3   | 0,972  | 1,454 | 0,228 |
|                                                                               | Nos grupos   | 176,528  | 264 | 0,669  |       |       |
|                                                                               | Total        | 179,444  | 267 |        |       |       |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   | Entre Grupos | 3,168    | 3   | 1,056  | 1,195 | 0,312 |
|                                                                               | Nos grupos   | 233,280  | 264 | 0,884  |       |       |
|                                                                               | Total        | 236,448  | 267 |        |       |       |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                          | Entre Grupos | 30,886   | 3   | 10,295 | 1,385 | 0,248 |
|                                                                               | Nos grupos   | 1963,036 | 264 | 7,436  |       |       |
|                                                                               | Total        | 1993,922 | 267 |        |       |       |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                      | Entre Grupos | 50,420   | 3   | 16,807 | 2,444 | 0,064 |
|                                                                               | Nos grupos   | 1815,296 | 264 | 6,876  |       |       |
|                                                                               | Total        | 1865,716 | 267 |        |       |       |

Legenda: Z - Valor distribuição normal; gl – graus de liberdade; p – probabilidade de significância.

Tabela IX: Magnitude de efeito do teste comparativo ANOVA

|                                                                                              |              | Intervalo de Confiança |              |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|--------------|----------|
|                                                                                              |              | Estimativa de ponto    | 95% Inferior | Superior |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |              |                        |              |          |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | $\epsilon^2$ | 0,016                  | 0,000        | 0,048    |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | $\epsilon^2$ | 0,031                  | 0,000        | 0,073    |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | $\epsilon^2$ | 0,011                  | 0,000        | 0,039    |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | $\epsilon^2$ | 0,015                  | 0,000        | 0,046    |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | $\epsilon^2$ | 0,012                  | 0,000        | 0,040    |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | $\epsilon^2$ | 0,005                  | 0,000        | 0,024    |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |              |                        |              |          |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | $\epsilon^2$ | 0,013                  | 0,000        | 0,042    |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | $\epsilon^2$ | 0,005                  | 0,000        | 0,022    |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | $\epsilon^2$ | 0,006                  | 0,000        | 0,025    |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | $\epsilon^2$ | 0,018                  | 0,000        | 0,052    |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | $\epsilon^2$ | 0,018                  | 0,000        | 0,051    |

|                                                                               |              |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde | $\epsilon^2$ | 0,022 | 0,000 | 0,059 |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     | $\epsilon^2$ | 0,016 | 0,000 | 0,048 |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   | $\epsilon^2$ | 0,013 | 0,000 | 0,043 |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                          | $\epsilon^2$ | 0,015 | 0,000 | 0,047 |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                      | $\epsilon^2$ | 0,027 | 0,000 | 0,067 |

Tabela X: Teste comparativo Tukey onde se verificou diferenças significativas no teste ANOVA, tendo em conta a situação familiar

| Variável dependente                                                                                                                        | (I) Qual é a sua situação familiar? | (J) Qual é a sua situação familiar? | Diferença   |             | p     | Intervalo de Confiança 95% |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------|----------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                            |                                     |                                     | média (I-J) | Erro Padrão |       | Limite inferior            | Limite superior |
| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? [Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)] | Casado/a ou em união de facto       | Separado/a ou divorciado/a          | -0,072      | 0,207       | 0,986 | -0,61                      | 0,46            |
|                                                                                                                                            |                                     | Solteiro/a                          | 0,162       | 0,162       | 0,752 | -0,26                      | 0,58            |
|                                                                                                                                            |                                     | Viúvo/a                             | 0,657       | 0,241       | 0,035 | 0,03                       | 1,28            |
|                                                                                                                                            | Separado/a ou divorciado/a          | Casado/a ou em união de facto       | 0,072       | 0,207       | 0,986 | -0,46                      | 0,61            |
|                                                                                                                                            |                                     | Solteiro/a                          | 0,233       | 0,236       | 0,756 | -0,38                      | 0,84            |
|                                                                                                                                            |                                     | Viúvo/a                             | 0,729       | 0,296       | 0,069 | -0,04                      | 1,49            |
|                                                                                                                                            | Solteiro/a                          | Casado/a ou em união de facto       | -0,162      | 0,162       | 0,752 | -0,58                      | 0,26            |
|                                                                                                                                            |                                     | Separado/a ou divorciado/a          | -0,233      | 0,236       | 0,756 | -0,84                      | 0,38            |
|                                                                                                                                            |                                     | Viúvo/a                             | 0,495       | 0,267       | 0,250 | -0,19                      | 1,19            |
|                                                                                                                                            | Viúvo/a                             | Casado/a ou em união de facto       | -0,657      | 0,241       | 0,035 | -1,28                      | -0,03           |
|                                                                                                                                            |                                     | Separado/a ou divorciado/a          | -0,729      | 0,296       | 0,069 | -1,49                      | 0,04            |
|                                                                                                                                            |                                     | Solteiro/a                          | -0,495      | 0,267       | 0,250 | -1,19                      | 0,19            |

Legenda: p – probabilidade de significância.

Tabela XI: Teste comparativo ANOVA na avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos, tendo em conta a situação profissional

|                                                                                          | Soma dos Quadrados | gl | Quadrado Médio | Z     | p     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----------------|-------|-------|
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b> |                    |    |                |       |       |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                           | 25,221             | 7  | 3,603          | 2,582 | 0,014 |
| Entre Grupos                                                                             |                    |    |                |       |       |

|                                                                                              |            |          |     |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|-----|-------|-------|-------|
|                                                                                              | Nos grupos | 362,820  | 260 | 1,395 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 388,041  | 267 |       |       |       |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | Entre      | 20,784   | 7   | 2,969 | 2,816 | 0,008 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 274,156  | 260 | 1,054 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 294,940  | 267 |       |       |       |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | Entre      | 26,218   | 7   | 3,745 | 2,162 | 0,038 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 450,330  | 260 | 1,732 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 476,549  | 267 |       |       |       |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | Entre      | 15,638   | 7   | 2,234 | 2,333 | 0,025 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 248,929  | 260 | 0,957 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 264,567  | 267 |       |       |       |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | Entre      | 11,208   | 7   | 1,601 | 1,545 | 0,152 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 269,464  | 260 | 1,036 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 280,672  | 267 |       |       |       |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | Entre      | 22,813   | 7   | 3,259 | 1,320 | 0,241 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 642,098  | 260 | 2,470 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 664,910  | 267 |       |       |       |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |            |          |     |       |       |       |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | Entre      | 11,890   | 7   | 1,699 | 1,645 | 0,123 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 268,390  | 260 | 1,032 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 280,280  | 267 |       |       |       |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | Entre      | 7,303    | 7   | 1,043 | 1,420 | 0,197 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 190,947  | 260 | 0,734 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 198,250  | 267 |       |       |       |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | Entre      | 8,578    | 7   | 1,225 | 1,434 | 0,192 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 222,179  | 260 | 0,855 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 230,757  | 267 |       |       |       |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | Entre      | 6,723    | 7   | 0,960 | 1,076 | 0,379 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 232,053  | 260 | 0,893 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 238,776  | 267 |       |       |       |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | Entre      | 6,917    | 7   | 0,988 | 0,999 | 0,432 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 257,187  | 260 | 0,989 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 264,104  | 267 |       |       |       |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | Entre      | 10,955   | 7   | 1,565 | 1,483 | 0,174 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 274,463  | 260 | 1,056 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 285,418  | 267 |       |       |       |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida                    | Entre      | 8,308    | 7   | 1,187 | 1,803 | 0,087 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 171,137  | 260 | 0,658 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 179,444  | 267 |       |       |       |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                                  | Entre      | 8,111    | 7   | 1,159 | 1,319 | 0,241 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 228,337  | 260 | 0,878 |       |       |
|                                                                                              | Total      | 236,448  | 267 |       |       |       |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                                         | Entre      | 68,187   | 7   | 9,741 | 1,315 | 0,243 |
|                                                                                              | Grupos     |          |     |       |       |       |
|                                                                                              | Nos grupos | 1925,734 | 260 | 7,407 |       |       |

|                                          |              |          |     |        |       |       |
|------------------------------------------|--------------|----------|-----|--------|-------|-------|
|                                          | Total        | 1993,922 | 267 |        |       |       |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado? | Entre Grupos | 79,031   | 7   | 11,290 | 1,643 | 0,124 |
|                                          | Nos grupos   | 1786,686 | 260 | 6,872  |       |       |
|                                          | Total        | 1865,716 | 267 |        |       |       |

Legenda: Z - Valor distribuição normal; gl – graus de liberdade; p – probabilidade de significância.

Tabela XII: Magnitude de efeito do teste comparativo ANOVA

|                                                                                              |                | Estimativa<br>de ponto | Intervalo de Confiança<br>95% |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|----------|
|                                                                                              |                |                        | Inferior                      | Superior |
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |                |                        |                               |          |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | ε <sup>2</sup> | 0,065                  | 0,003                         | 0,106    |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | ε <sup>2</sup> | 0,070                  | 0,006                         | 0,113    |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | ε <sup>2</sup> | 0,055                  | 0,000                         | 0,092    |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | ε <sup>2</sup> | 0,059                  | 0,000                         | 0,098    |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | ε <sup>2</sup> | 0,040                  | 0,000                         | 0,070    |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | ε <sup>2</sup> | 0,034                  | 0,000                         | 0,061    |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |                |                        |                               |          |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | ε <sup>2</sup> | 0,042                  | 0,000                         | 0,074    |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | ε <sup>2</sup> | 0,037                  | 0,000                         | 0,065    |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | ε <sup>2</sup> | 0,037                  | 0,000                         | 0,065    |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | ε <sup>2</sup> | 0,028                  | 0,000                         | 0,051    |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                                     | ε <sup>2</sup> | 0,026                  | 0,000                         | 0,047    |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde                | ε <sup>2</sup> | 0,038                  | 0,000                         | 0,067    |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida                    | ε <sup>2</sup> | 0,046                  | 0,000                         | 0,079    |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                                  | ε <sup>2</sup> | 0,034                  | 0,000                         | 0,061    |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                                         | ε <sup>2</sup> | 0,034                  | 0,000                         | 0,061    |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                                     | ε <sup>2</sup> | 0,042                  | 0,000                         | 0,073    |

Tabela XIII: Teste comparativo Tukey onde se verificou diferenças significativas no teste ANOVA, tendo em conta a situação profissional

| Variável dependente | (I) Qual a sua situação profissional? | (J) Qual a sua situação profissional? | Diferença a média (I-J) | Erro Padrão | p | Intervalo de Confiança 95% |                 |
|---------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------|---|----------------------------|-----------------|
|                     |                                       |                                       |                         |             |   | Limite inferior            | Limite superior |

|                                                                                                                                    |                                                     |                                                                             |        |       |       |       |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? [Condições físicas e conforto da sala de espera] | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,500  | 0,915 | 0,726 | -1,30 | 4,30 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Desempregado/a                                                              | 0,559  | 0,471 | 0,935 | -0,88 | 2,00 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | 0,074  | 0,407 | 1,000 | -1,17 | 1,32 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,389 | 0,543 | 0,996 | -2,05 | 1,27 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Outros                                                                      | -0,250 | 0,699 | 1,000 | -2,39 | 1,89 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Outra situação de inatividade                                               | 0,167  | 0,778 | 1,000 | -2,21 | 2,54 |
|                                                                                                                                    | Incapacitado/a permanentemente                      | Empregado(a)                                                                | -0,364 | 0,384 | 0,981 | -1,54 | 0,81 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -1,500 | 0,915 | 0,726 | -4,30 | 1,30 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Desempregado/a                                                              | -0,941 | 0,883 | 0,963 | -3,64 | 1,76 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -1,426 | 0,851 | 0,703 | -4,03 | 1,17 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -1,889 | 0,923 | 0,453 | -4,71 | 0,93 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Outros                                                                      | -1,750 | 1,023 | 0,680 | -4,88 | 1,38 |
|                                                                                                                                    | Desempregado/a                                      | Outra situação de inatividade                                               | -1,333 | 1,078 | 0,920 | -4,63 | 1,96 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Empregado(a)                                                                | -1,864 | 0,840 | 0,344 | -4,43 | 0,70 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -0,559 | 0,471 | 0,935 | -2,00 | 0,88 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Incapacitado/a permanentemente                                              | 0,941  | 0,883 | 0,963 | -1,76 | 3,64 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -0,485 | 0,329 | 0,820 | -1,49 | 0,52 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,948 | 0,487 | 0,521 | -2,44 | 0,54 |
|                                                                                                                                    | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | Outros                                                                      | -0,809 | 0,656 | 0,922 | -2,81 | 1,20 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Outra situação de inatividade                                               | -0,392 | 0,740 | 0,999 | -2,65 | 1,87 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Empregado(a)                                                                | -0,923 | 0,301 | 0,048 | -1,84 | 0,00 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -0,074 | 0,407 | 1,000 | -1,32 | 1,17 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Incapacitado/a permanentemente (impossibilidade permanente para o trabalho) | 1,426  | 0,851 | 0,703 | -1,17 | 4,03 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Desempregado/a                                                              | 0,485  | 0,329 | 0,820 | -0,52 | 1,49 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,463 | 0,425 | 0,959 | -1,76 | 0,84 |
|                                                                                                                                    |                                                     | Outros                                                                      | -0,324 | 0,612 | 0,999 | -2,19 | 1,55 |

|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
| Doméstico(a)                  | Outra situação de inatividade                       | 0,093  | 0,701 | 1,00<br>0 | -2,05 | 2,23 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,438 | 0,185 | 0,26<br>0 | -1,00 | 0,13 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,389  | 0,543 | 0,99<br>6 | -1,27 | 2,05 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,889  | 0,923 | 0,45<br>3 | -0,93 | 4,71 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,948  | 0,487 | 0,52<br>1 | -0,54 | 2,44 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 0,463  | 0,425 | 0,95<br>9 | -0,84 | 1,76 |
| Outros                        | Outros                                              | 0,139  | 0,710 | 1,00<br>0 | -2,03 | 2,31 |
|                               | Outra situação de inatividade                       | 0,556  | 0,788 | ,997      | -1,85 | 2,96 |
|                               | Empregado(a)                                        | 0,025  | 0,404 | 1,00<br>0 | -1,21 | 1,26 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,250  | 0,699 | 1,00<br>0 | -1,89 | 2,39 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,750  | 1,023 | 0,68<br>0 | -1,38 | 4,88 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,809  | 0,656 | 0,92<br>2 | -1,20 | 2,81 |
| Outra situação de inatividade | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 0,324  | 0,612 | 0,99<br>9 | -1,55 | 2,19 |
|                               | Doméstico(a)                                        | -0,139 | 0,710 | 1,00<br>0 | -2,31 | 2,03 |
|                               | Outra situação de inatividade                       | 0,417  | 0,902 | 1,00<br>0 | -2,34 | 3,17 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,114 | 0,598 | 1,00<br>0 | -1,94 | 1,71 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | -0,167 | 0,778 | 1,00<br>0 | -2,54 | 2,21 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,333  | 1,078 | 0,92<br>0 | -1,96 | 4,63 |
| Empregado(a)                  | Desempregado/a                                      | 0,392  | 0,740 | 0,99<br>9 | -1,87 | 2,65 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -0,093 | 0,701 | 1,00<br>0 | -2,23 | 2,05 |
|                               | Doméstico(a)                                        | -0,556 | 0,788 | 0,99<br>7 | -2,96 | 1,85 |
|                               | Outros                                              | -0,417 | 0,902 | 1,00<br>0 | -3,17 | 2,34 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,531 | 0,688 | 0,99<br>4 | -2,63 | 1,57 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,364  | 0,384 | 0,98<br>1 | -0,81 | 1,54 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,864  | 0,840 | 0,34<br>4 | -0,70 | 4,43 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,923  | 0,301 | 0,04<br>8 | 0,00  | 1,84 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 0,438  | 0,185 | 0,26<br>0 | -0,13 | 1,00 |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |



|                                                                                                                                             |                                                     |                                                                             |        |       |           |       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
|                                                                                                                                             |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,025 | 0,404 | 1,00<br>0 | -1,26 | 1,21 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outros                                                                      | 0,114  | 0,598 | 1,00<br>0 | -1,71 | 1,94 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outra situação de inatividade                                               | 0,531  | 0,688 | 0,99<br>4 | -1,57 | 2,63 |
| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? [Condições físicas e conforto da sala de exames(raio -X)] | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,300  | 0,795 | 0,72<br>9 | -1,13 | 3,73 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Desempregado/a                                                              | 0,418  | 0,409 | ,971      | -0,83 | 1,67 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | 0,078  | 0,354 | 1,00<br>0 | -1,00 | 1,16 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,478 | 0,472 | ,972      | -1,92 | 0,96 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outros                                                                      | -0,200 | 0,607 | 1,00<br>0 | -2,06 | 1,66 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outra situação de inatividade                                               | 0,300  | 0,676 | 1,00<br>0 | -1,77 | 2,37 |
|                                                                                                                                             | Incapacitado/a permanentemente                      | Empregado(a)                                                                | -0,351 | 0,334 | 0,96<br>6 | -1,37 | 0,67 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -1,300 | 0,795 | 0,72<br>9 | -3,73 | 1,13 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Desempregado/a                                                              | -0,882 | 0,768 | 0,94<br>5 | -3,23 | 1,46 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -1,222 | 0,739 | 0,71<br>7 | -3,48 | 1,04 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -1,778 | 0,803 | 0,34<br>6 | -4,23 | 0,68 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outros                                                                      | -1,500 | 0,889 | 0,69<br>6 | -4,22 | 1,22 |
|                                                                                                                                             | Desempregado/a                                      | Outra situação de inatividade                                               | -1,000 | 0,937 | 0,96<br>3 | -3,86 | 1,86 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Empregado(a)                                                                | -1,651 | 0,730 | 0,32<br>0 | -3,88 | 0,58 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -0,418 | 0,409 | 0,97<br>1 | -1,67 | 0,83 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Incapacitado/a permanentemente                                              | 0,882  | 0,768 | 0,94<br>5 | -1,46 | 3,23 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -0,340 | 0,286 | 0,93<br>4 | -1,21 | 0,53 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,895 | 0,423 | 0,40<br>8 | -2,19 | 0,40 |
|                                                                                                                                             | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | Outros                                                                      | -0,618 | 0,571 | 0,96<br>0 | -2,36 | 1,13 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Outra situação de inatividade                                               | -0,118 | 0,643 | 1,00<br>0 | -2,08 | 1,85 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Empregado(a)                                                                | -0,769 | 0,261 | ,069      | -1,57 | 0,03 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -0,078 | 0,354 | 1,00<br>0 | -1,16 | 1,00 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Incapacitado/a permanentemente (impossibilidade permanente para o trabalho) | 1,222  | 0,739 | 0,71<br>7 | -1,04 | 3,48 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Desempregado/a                                                              | 0,340  | 0,286 | 0,93<br>4 | -0,53 | 1,21 |
|                                                                                                                                             |                                                     | Doméstico(a)                                                                | -0,556 | 0,370 | 0,80<br>6 | -1,69 | 0,57 |

|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
| Doméstico(a)                  | Outros                                              | -0,278 | 0,532 | 1,00<br>0 | -1,90 | 1,35 |
|                               | Outra situação de inatividade                       | 0,222  | 0,609 | 1,00<br>0 | -1,64 | 2,08 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,429 | 0,161 | 0,13<br>6 | -0,92 | 0,06 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,478  | 0,472 | 0,97<br>2 | -0,96 | 1,92 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,778  | 0,803 | 0,34<br>6 | -0,68 | 4,23 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,895  | 0,423 | 0,40<br>8 | -0,40 | 2,19 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 0,556  | 0,370 | 0,80<br>6 | -0,57 | 1,69 |
|                               | Outros                                              | 0,278  | 0,617 | 1,00<br>0 | -1,61 | 2,16 |
|                               | Outra situação de inatividade                       | 0,778  | 0,685 | ,948      | -1,31 | 2,87 |
|                               | Empregado(a)                                        | 0,127  | 0,351 | 1,00<br>0 | -0,95 | 1,20 |
| Outros                        | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,200  | 0,607 | 1,00<br>0 | -1,66 | 2,06 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,500  | 0,889 | 0,69<br>6 | -1,22 | 4,22 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,618  | 0,571 | ,960      | -1,13 | 2,36 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | 0,278  | 0,532 | 1,00<br>0 | -1,35 | 1,90 |
|                               | Doméstico(a)                                        | -0,278 | 0,617 | 1,00<br>0 | -2,16 | 1,61 |
|                               | Outra situação de inatividade                       | 0,500  | 0,784 | ,998      | -1,90 | 2,90 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,151 | 0,519 | 1,00<br>0 | -1,74 | 1,44 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | -0,300 | 0,676 | 1,00<br>0 | -2,37 | 1,77 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,000  | 0,937 | ,963      | -1,86 | 3,86 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,118  | 0,643 | 1,00<br>0 | -1,85 | 2,08 |
| Outra situação de inatividade | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -0,222 | 0,609 | 1,00<br>0 | -2,08 | 1,64 |
|                               | Doméstico(a)                                        | -0,778 | 0,685 | 0,94<br>8 | -2,87 | 1,31 |
|                               | Outros                                              | -0,500 | 0,784 | 0,99<br>8 | -2,90 | 1,90 |
|                               | Empregado(a)                                        | -0,651 | 0,598 | 0,95<br>9 | -2,48 | 1,18 |
|                               | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,351  | 0,334 | 0,96<br>6 | -0,67 | 1,37 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,651  | 0,730 | 0,32<br>0 | -0,58 | 3,88 |
|                               | Desempregado/a                                      | 0,769  | 0,261 | 0,06<br>9 | -0,03 | 1,57 |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
| Empregado(a)                  |                                                     |        |       |           |       |      |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |
|                               |                                                     |        |       |           |       |      |

|                                                                                                                        |                                                     |                                                                |        |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? [Qualidade e limpeza dos vestiários] |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | 0,429  | 0,161 | 0,136 | -0,06 | 0,92  |
|                                                                                                                        |                                                     |                                                                | -0,127 | 0,351 | 1,000 | -1,20 | 0,95  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outros                                                         | 0,151  | 0,519 | 1,000 | -1,44 | 1,74  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outra situação de inatividade                                  | 0,651  | 0,598 | 0,959 | -1,18 | 2,48  |
|                                                                                                                        | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | Incapacitado/a permanentemente                                 | 1,300  | 1,019 | 0,907 | -1,82 | 4,42  |
|                                                                                                                        |                                                     | Desempregado/a                                                 | 0,771  | 0,524 | 0,823 | -0,83 | 2,37  |
|                                                                                                                        |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | -0,404 | 0,453 | 0,987 | -1,79 | 0,98  |
|                                                                                                                        |                                                     |                                                                | -0,256 | 0,605 | 1,000 | -2,10 | 1,59  |
|                                                                                                                        | Incapacitado/a permanentemente                      | Outros                                                         | 0,050  | 0,779 | 1,000 | -2,33 | 2,43  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outra situação de inatividade                                  | -0,700 | 0,866 | 0,993 | -3,35 | 1,95  |
|                                                                                                                        |                                                     | Empregado(a)                                                   | -0,321 | 0,428 | 0,995 | -1,63 | 0,99  |
|                                                                                                                        |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado            | -1,300 | 1,019 | 0,907 | -4,42 | 1,82  |
|                                                                                                                        | Desempregado/a                                      | Desempregado/a                                                 | -0,529 | 0,984 | 0,999 | -3,54 | 2,48  |
|                                                                                                                        |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | -1,704 | 0,948 | 0,622 | -4,60 | 1,19  |
|                                                                                                                        |                                                     |                                                                | -1,556 | 1,029 | 0,801 | -4,70 | 1,59  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outros                                                         | -1,250 | 1,140 | 0,957 | -4,73 | 2,23  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outra situação de inatividade                                  | -2,000 | 1,201 | 0,710 | -5,67 | 1,67  |
|                                                                                                                        |                                                     | Empregado(a)                                                   | -1,621 | 0,936 | 0,666 | -4,48 | 1,24  |
|                                                                                                                        |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado            | -0,771 | 0,524 | 0,823 | -2,37 | 0,83  |
|                                                                                                                        |                                                     | Incapacitado/a permanentemente                                 | 0,529  | 0,984 | 0,999 | -2,48 | 3,54  |
|                                                                                                                        | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | -1,174 | 0,366 | 0,032 | -2,29 | -0,06 |
|                                                                                                                        |                                                     |                                                                | -1,026 | 0,543 | 0,558 | -2,68 | 0,63  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outros                                                         | -0,721 | 0,731 | 0,976 | -2,96 | 1,51  |
|                                                                                                                        |                                                     | Outra situação de inatividade                                  | -1,471 | 0,824 | 0,631 | -3,99 | 1,05  |
|                                                                                                                        |                                                     | Empregado(a)                                                   | -1,092 | 0,335 | 0,027 | -2,12 | -0,07 |
|                                                                                                                        |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado            | 0,404  | 0,453 | 0,987 | -0,98 | 1,79  |

|                               |                                                                             |        |       |           |       |      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
|                               | Incapacitado/a permanentemente (impossibilidade permanente para o trabalho) | 1,704  | 0,948 | 0,62<br>2 | -1,19 | 4,60 |
|                               | Desempregado/a                                                              | 1,174  | 0,366 | 0,03<br>2 | 0,06  | 2,29 |
|                               | Doméstico(a)                                                                | 0,148  | 0,474 | 1,00<br>0 | -1,30 | 1,60 |
|                               | Outros                                                                      | 0,454  | 0,682 | 0,99<br>8 | -1,63 | 2,54 |
|                               | Outra situação de inatividade                                               | -0,296 | 0,781 | 1,00<br>0 | -2,68 | 2,09 |
|                               | Empregado(a)                                                                | 0,082  | 0,206 | 1,00<br>0 | -0,55 | 0,71 |
| Doméstico(a)                  | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,256  | 0,605 | 1,00<br>0 | -1,59 | 2,10 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,556  | 1,029 | 0,80<br>1 | -1,59 | 4,70 |
|                               | Desempregado/a                                                              | 1,026  | 0,543 | 0,55<br>8 | -0,63 | 2,68 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -0,148 | 0,474 | 1,00<br>0 | -1,60 | 1,30 |
|                               | Outros                                                                      | 0,306  | 0,791 | 1,00<br>0 | -2,11 | 2,72 |
|                               | Outra situação de inatividade                                               | -0,444 | 0,877 | 1,00<br>0 | -3,13 | 2,24 |
|                               | Empregado(a)                                                                | -0,066 | 0,450 | 1,00<br>0 | -1,44 | 1,31 |
| Outros                        | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | -0,050 | 0,779 | 1,00<br>0 | -2,43 | 2,33 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,250  | 1,140 | 0,95<br>7 | -2,23 | 4,73 |
|                               | Desempregado/a                                                              | 0,721  | 0,731 | 0,97<br>6 | -1,51 | 2,96 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | -0,454 | 0,682 | 0,99<br>8 | -2,54 | 1,63 |
|                               | Doméstico(a)                                                                | -0,306 | 0,791 | 1,00<br>0 | -2,72 | 2,11 |
|                               | Outra situação de inatividade                                               | -0,750 | 1,005 | 0,99<br>5 | -3,82 | 2,32 |
|                               | Empregado(a)                                                                | -0,371 | 0,666 | 0,99<br>9 | -2,41 | 1,66 |
| Outra situação de inatividade | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,700  | 0,866 | 0,99<br>3 | -1,95 | 3,35 |
|                               | Incapacitado/a permanentemente                                              | 2,000  | 1,201 | 0,71<br>0 | -1,67 | 5,67 |
|                               | Desempregado/a                                                              | 1,471  | 0,824 | 0,63<br>1 | -1,05 | 3,99 |
|                               | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | 0,296  | 0,781 | 1,00<br>0 | -2,09 | 2,68 |
|                               | Doméstico(a)                                                                | 0,444  | 0,877 | 1,00<br>0 | -2,24 | 3,13 |
|                               | Outros                                                                      | 0,750  | 1,005 | 0,99<br>5 | -2,32 | 3,82 |

|                                                                                                                           |                                                     |                                                     |        |       |           |       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
|                                                                                                                           |                                                     | Empregado(a)                                        | 0,379  | 0,767 | 1,00<br>0 | -1,96 | 2,72 |
| Empregado(a)                                                                                                              |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | 0,321  | 0,428 | 0,99<br>5 | -0,99 | 1,63 |
|                                                                                                                           |                                                     | Incapacitado/a permanentemente                      | 1,621  | 0,936 | 0,66<br>6 | -1,24 | 4,48 |
|                                                                                                                           |                                                     | Desempregado/a                                      | 1,092  | 0,335 | 0,02<br>7 | 0,07  | 2,12 |
|                                                                                                                           |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -0,082 | 0,206 | 1,00<br>0 | -0,71 | 0,55 |
|                                                                                                                           |                                                     | Doméstico(a)                                        | 0,066  | 0,450 | 1,00<br>0 | -1,31 | 1,44 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outros                                              | 0,371  | 0,666 | 0,99<br>9 | -1,66 | 2,41 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outra situação de inatividade                       | -0,379 | 0,767 | 1,00<br>0 | -2,72 | 1,96 |
| Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde? [Qualidade e limpeza da sala de exames] | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | Incapacitado/a permanentemente                      | 0,900  | 0,758 | 0,93<br>5 | -1,42 | 3,22 |
|                                                                                                                           |                                                     | Desempregado/a                                      | 0,312  | 0,390 | 0,99<br>3 | -0,88 | 1,50 |
|                                                                                                                           |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -0,193 | 0,337 | 0,99<br>9 | -1,22 | 0,84 |
|                                                                                                                           |                                                     | Doméstico(a)                                        | -0,656 | 0,450 | 0,82<br>9 | -2,03 | 0,72 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outros                                              | -0,350 | 0,579 | 0,99<br>9 | -2,12 | 1,42 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outra situação de inatividade                       | -0,100 | 0,644 | 1,00<br>0 | -2,07 | 1,87 |
|                                                                                                                           | Incapacitado/a permanentemente                      | Empregado(a)                                        | -0,449 | 0,318 | 0,85<br>2 | -1,42 | 0,52 |
|                                                                                                                           |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | -0,900 | 0,758 | 0,93<br>5 | -3,22 | 1,42 |
|                                                                                                                           |                                                     | Desempregado/a                                      | -0,588 | 0,731 | 0,99<br>3 | -2,82 | 1,65 |
|                                                                                                                           |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -1,093 | 0,705 | 0,77<br>9 | -3,25 | 1,06 |
|                                                                                                                           |                                                     | Doméstico(a)                                        | -1,556 | 0,765 | 0,46<br>1 | -3,89 | 0,78 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outros                                              | -1,250 | 0,847 | 0,82<br>0 | -3,84 | 1,34 |
|                                                                                                                           | Desempregado/a                                      | Outra situação de inatividade                       | -1,000 | 0,893 | 0,95<br>2 | -3,73 | 1,73 |
|                                                                                                                           |                                                     | Empregado(a)                                        | -1,349 | 0,696 | 0,52<br>6 | -3,48 | 0,78 |
|                                                                                                                           |                                                     | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado | -0,312 | 0,390 | 0,99<br>3 | -1,50 | 0,88 |
|                                                                                                                           |                                                     | Incapacitado/a permanentemente                      | 0,588  | 0,731 | 0,99<br>3 | -1,65 | 2,82 |
|                                                                                                                           |                                                     | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada   | -0,504 | 0,272 | 0,58<br>4 | -1,34 | 0,33 |
|                                                                                                                           |                                                     | Doméstico(a)                                        | -0,967 | 0,403 | 0,24<br>7 | -2,20 | 0,27 |
|                                                                                                                           |                                                     | Outros                                              | -0,662 | 0,544 | 0,92<br>6 | -2,32 | 1,00 |

|                                                   |                                                                             |        |       |       |       |      |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada | Outra situação de inatividade                                               | -0,412 | 0,613 | 0,998 | -2,28 | 1,46 |
|                                                   | Empregado(a)                                                                | -0,761 | 0,249 | 0,050 | -1,52 | 0,00 |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,193  | 0,337 | 0,999 | -0,84 | 1,22 |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente (impossibilidade permanente para o trabalho) | 1,093  | 0,705 | 0,779 | -1,06 | 3,25 |
|                                                   | Desempregado/a                                                              | 0,504  | 0,272 | 0,584 | -0,33 | 1,34 |
|                                                   | Doméstico(a)                                                                | -0,463 | 0,352 | 0,893 | -1,54 | 0,61 |
|                                                   | Outros                                                                      | -0,157 | 0,507 | 1,000 | -1,71 | 1,39 |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               | 0,093  | 0,580 | 1,000 | -1,68 | 1,87 |
|                                                   | Empregado(a)                                                                | -0,257 | 0,153 | 0,702 | -0,72 | 0,21 |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,656  | 0,450 | 0,829 | -0,72 | 2,03 |
| Doméstico(a)                                      | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,556  | 0,765 | 0,461 | -0,78 | 3,89 |
|                                                   | Desempregado/a                                                              | 0,967  | 0,403 | 0,247 | -0,27 | 2,20 |
|                                                   | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | 0,463  | 0,352 | 0,893 | -0,61 | 1,54 |
|                                                   | Outros                                                                      | 0,306  | 0,588 | 1,000 | -1,49 | 2,10 |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               | 0,556  | 0,652 | 0,990 | -1,44 | 2,55 |
|                                                   | Empregado(a)                                                                | 0,206  | 0,335 | 0,999 | -0,82 | 1,23 |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,350  | 0,579 | 0,999 | -1,42 | 2,12 |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,250  | 0,847 | 0,820 | -1,34 | 3,84 |
|                                                   | Desempregado/a                                                              | 0,662  | 0,544 | 0,926 | -1,00 | 2,32 |
|                                                   | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada                           | 0,157  | 0,507 | 1,000 | -1,39 | 1,71 |
| Outros                                            | Doméstico(a)                                                                | -0,306 | 0,588 | 1,000 | -2,10 | 1,49 |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               | 0,250  | 0,747 | 1,000 | -2,03 | 2,53 |
|                                                   | Empregado(a)                                                                | -0,099 | 0,495 | 1,000 | -1,61 | 1,41 |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         | 0,100  | 0,644 | 1,000 | -1,87 | 2,07 |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente                                              | 1,000  | 0,893 | 0,952 | -1,73 | 3,73 |
|                                                   | Desempregado/a                                                              | 0,412  | 0,613 | 0,998 | -1,46 | 2,28 |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               |        |       |       |       |      |
|                                                   | Empregado(a)                                                                |        |       |       |       |      |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         |        |       |       |       |      |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente                                              |        |       |       |       |      |
| Outra situação de inatividade                     | Desempregado/a                                                              |        |       |       |       |      |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               |        |       |       |       |      |
|                                                   | Empregado(a)                                                                |        |       |       |       |      |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         |        |       |       |       |      |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente                                              |        |       |       |       |      |
|                                                   | Desempregado/a                                                              |        |       |       |       |      |
|                                                   | Outra situação de inatividade                                               |        |       |       |       |      |
|                                                   | Empregado(a)                                                                |        |       |       |       |      |
|                                                   | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado                         |        |       |       |       |      |
|                                                   | Incapacitado/a permanentemente                                              |        |       |       |       |      |

|              |                                                                |        |       |           |       |      |
|--------------|----------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------|------|
| Empregado(a) | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | -0,093 | 0,580 | 1,00<br>0 | -1,87 | 1,68 |
|              |                                                                | -0,556 | 0,652 | 0,99<br>0 | -2,55 | 1,44 |
|              | Outros                                                         | -0,250 | 0,747 | 1,00<br>0 | -2,53 | 2,03 |
|              | Empregado(a)                                                   | -0,349 | 0,570 | 0,99<br>9 | -2,09 | 1,39 |
|              | Estudante ou em estágio/aprendizagem não remunerado            | 0,449  | 0,318 | 0,85<br>2 | -0,52 | 1,42 |
|              | Incapacitado/a permanentemente                                 | 1,349  | 0,696 | 0,52<br>6 | -0,78 | 3,48 |
|              | Desempregado/a                                                 | 0,761  | 0,249 | 0,05<br>0 | 0,00  | 1,52 |
|              | Reformado/a do trabalho ou com reforma antecipada Doméstico(a) | 0,257  | 0,153 | 0,70<br>2 | -0,21 | 0,72 |
|              |                                                                | -0,206 | 0,335 | 0,99<br>9 | -1,23 | 0,82 |
|              | Outros                                                         | 0,099  | 0,495 | 1,00<br>0 | -1,41 | 1,61 |
|              | Outra situação de inatividade                                  | 0,349  | 0,570 | 0,999     | -1,39 | 2,09 |

Legenda: p – probabilidade de significância.

Tabela XIV: Teste correlacional da idade com a avaliação das instalações do serviço de radiologia, do técnico, satisfação com serviço e se recomendariam a família e amigos

|                                                                                              |   | Idade  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------|
| <b>Que avaliação faz das instalações do serviço de radiologia deste centro de saúde?</b>     |   |        |
| Condições físicas e conforto da sala de espera                                               | r | -0,068 |
|                                                                                              | p | 0,267  |
| Condições físicas e conforto da sala de exames(raio-X)                                       | r | -0,017 |
|                                                                                              | p | 0,785  |
| Qualidade e limpeza dos vestiários                                                           | r | 0,072  |
|                                                                                              | p | 0,242  |
| Qualidade e limpeza da sala de exames                                                        | r | -0,056 |
|                                                                                              | p | 0,360  |
| Organização geral do serviço de radiologia                                                   | r | 0,003  |
|                                                                                              | p | 0,964  |
| Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) | r | 0,081  |
|                                                                                              | p | 0,186  |
| <b>Que avaliação faz do técnico de radiologia no decurso do exame que acabou de fazer?</b>   |   |        |
| O técnico de radiologia apresentou-se no início do exame                                     | r | -0,028 |
|                                                                                              | p | 0,653  |
| O técnico mostrou interesse pelas suas queixas                                               | r | -0,042 |
|                                                                                              | p | 0,490  |
| Foi-lhe explicado o exame que realizou                                                       | r | -0,006 |
|                                                                                              | p | 0,928  |
| O exame correspondeu às suas expectativas                                                    | r | 0,002  |

|                                                                               |   |        |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|--------|
|                                                                               | p | 0,977  |
| Foi-lhe explicado o seguimento do resultado do seu exame                      | r | -0,039 |
|                                                                               | p | 0,528  |
| Facilidade com que se sentiu à vontade para falar dos seus problemas de saúde | r | -0,036 |
|                                                                               | p | 0,560  |
| Respeito com que foi tratado/a e forma como a sua privacidade foi mantida     | r | -0,083 |
|                                                                               | p | 0,176  |
| Rapidez com que foi atendido após inscrição                                   | r | -0,098 |
|                                                                               | p | 0,110  |
| Recomenda este serviço aos seus familiares e amigos?                          | r | -0,150 |
|                                                                               | p | 0,014  |
| Ficou satisfeito com o serviço prestado?                                      | r | -0,155 |
|                                                                               | p | 0,011  |

*Legenda: r- coeficiente de correlação de Pearson; p – probabilidade de significância.*