



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

Inês Filipa Ferreira Bravo

**REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO SERVIÇO NACIONAL DE  
SAÚDE**

**VOLUME 1**

**Dissertação no âmbito do Mestrado em Psicologia Clínica Sistémica e da Saúde orientada pela Professora Doutora Ana Paula Relvas e pela Professora Doutora Lisete Mónico e apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.**

Julho de 2024

## **Agradecimentos**

Às minhas orientadoras Professora Doutora Ana Paula Relvas e Professora Doutora Lisete Mónico pela disponibilidade, orientação e exigência.

À minha família, pelo amor e apoio incondicional que me ajudou a chegar até aqui.

Aos meus amigos, pela paciência, compreensão e momentos partilhados.

A todos aqueles que se cruzaram com o meu caminho este ano.

Muito obrigada.

## Resumo

No contexto dos desafios atuais no sistema de saúde português, surge a necessidade de compreender o Serviço Nacional de Saúde (SNS) através da análise das representações sociais do SNS. O presente estudo utilizou a Teoria do Núcleo Central com a aplicação do método de evocação livre de palavras em 2264 sujeitos com idades compreendidas entre os 16 e os 95 anos a residir em Portugal. Os resultados foram categorizados tendo em conta o seu significado semântico e apresentados numa Matriz de Quatro Casas. As categorias constituintes do núcleo central da amostra global foram “recurso essencial”, “lentidão da resposta do serviço”, “caótico e degradado”, “acessibilidade”, “gestão dos serviços de saúde”, “boa qualidade do serviço” e “pandemia Covid-19”. Adicionalmente, foi realizada uma análise do núcleo central da representação social do SNS em função das variáveis sexo, idade, área e sub-região de residência, ter ou não médico de família, ter ou não seguro de saúde, presença de doença crónica e a frequência de utilização do SNS e serviços de saúde privados. Os resultados podem mostrar diferentes crenças e valores acerca do SNS enquanto um recurso de saúde com várias potencialidades e limitações relativas à sua organização e capacidade de resposta.

*Palavras-chave:* Serviço Nacional de Saúde, representações sociais, Portugal, método de evocação livre, Teoria do Núcleo Central

### **Abstract**

In the context of the current challenges facing the Portuguese health system, there is a need to understand the National Health Service (SNS) through the analysis of social representations of the SNS. This study utilized the Central Core Theory by applying the free word association method with 2264 subjects aged between 16 and 95 years residing in Portugal. The results were categorized based on their semantic meaning and presented in a Four-Cell Matrix. The categories constituting the central core of the overall sample were "essential resource," "slow service response," "chaotic and degraded," "accessibility," "health service management," "good service quality," and "Covid-19 pandemic." Additionally, an analysis of the central core of the social representation of the SNS was conducted based on variables such as sex, age, area and sub-region of residence, having or not having a family doctor, having or not having health insurance, presence of chronic disease, and frequency of SNS and private health service use. The results may reveal different beliefs and values about the SNS as a health resource with various potentialities and limitations related to its organization and responsiveness.

*Keywords:* National Health Service, social representations, Portugal, free word association method, Central Core Theory

## Índice

Introdução .....	6
Breve história do SNS .....	7
Os serviços de saúde como recurso .....	9
Os recursos dos serviços de saúde em Portugal .....	11
Relevância e estudos de Representações Sociais da Saúde.....	12
Objetivo .....	15
Método .....	15
Amostra.....	16
Materiais.....	18
Procedimentos Formais e Éticos .....	18
Análise de dados.....	19
Resultados .....	21
Discussão .....	31
Limitações e propostas de investigação futura.....	39
Conclusão.....	40
Referências.....	41
Anexos.....	48
Anexo A .....	48
Anexo B .....	49
Anexo C .....	51
Anexo D.....	53
Anexo E .....	54

## Introdução

O conceito de “saúde” tem um caráter universal bem como a concetualização do seu direito através de diversas publicações que se debruçaram sobre este mesmo tema. A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1946, definiu o conceito de saúde como o “estado de completo bem-estar-físico, mental e social”. Este conceito sofreu alterações ao afastar o foco da ausência de doença e incluir o domínio mental e social (Larson, 1996). A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), divulgada pela Organização das Nações Unidas (ONU), expõe também o conceito do direito à saúde, em 1948, através do artigo 25.º que declara que cada indivíduo tem “direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar a saúde e o bem-estar” (Da, 2014). No ano 2021, o Parlamento Europeu, Conselho Europeu e Comissão Europeia identificaram o acesso aos cuidados de saúde como um dos eixos centrais dos direitos sociais na Europa (European Commission, 2021).

A Constituição da República Portuguesa (CRP) declara, no artigo 1.º, que a República Portuguesa assegura a noção de “dignidade da pessoa humana”: acima de todos os princípios, o indivíduo existe com toda a sua dignidade. Em conformidade com esse artigo, o artigo 2.º atribui ao Estado português a tarefa elementar de “garantir os direitos e liberdades fundamentais e promover a efetivação dos direitos sociais”. No âmbito do tema da saúde, o artigo 64.º da CRP tem em conta que “todos têm direito à saúde e o dever de a defender e promover” (Moreira et al., 2007). Este artigo 64.º, em 1976, concebe direito à proteção da saúde dos portugueses através da “criação de um serviço nacional de saúde universal, geral e gratuito”, tendo o Estado como dever “orientar a sua ação para a socialização da medicina e dos setores médico-medicamentosos”. O Serviço Nacional de Saúde (SNS), foi criado no ano de 1979 e estabelecia o acesso geral, gratuito e universal a cuidados de saúde dos portugueses, tendo em conta a complementaridade do setor privado (Simões & Fronteira, 2019).

O presente estudo tem como foco a representação social do SNS, considerando a necessidade de compreender os desafios atuais nos sistemas de saúde referidos num documento recente disponibilizados pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE) em 2023. No decorrer dos vários desafios identificados na saúde portuguesa, acentuam-se o acesso, os recursos humanos e a saúde pública (Ferreira, 2023; “Health at a Glance 2023,” 2023). Deste modo, será utilizado o modelo das representações sociais para a caracterização das opiniões, crenças e sentimentos/emoções acerca do SNS.

### **Breve história do SNS**

A estreia das primeiras noções de saúde pública em Portugal deve-se ao interesse de Ricardo Jorge, médico, epidemiologista, higienista, humanista e investigador que apostou na criação de novos conceitos sanitários em Portugal nos finais do séc. XIX e princípios do século XX (Alves, J. F., 2014). Mais tarde, veio a ser criado um serviço nacional de saúde em Portugal no ano 1979, após a revolução de abril de 1974. O SNS foi fundado por António Arnaut, advogado, escritor e político, falecido em Coimbra em 2018. Os portugueses tiveram acesso, pela primeira vez, a um sistema que permitia a utilização de cuidados de saúde de forma universal e gratuita. Arnaut descreveu o objetivo principal deste novo sistema como a prestação de cuidados de saúde a toda a população portuguesa sem exclusão de nenhuma característica económica e sociodemográfica. Como o próprio afirmou, se ele foi o “pai” do SNS, então a mãe foi a Constituição. Em 1978, enquanto Ministro dos Assuntos Sociais, Arnaut anunciou o SNS num despacho no Diário da República (Arnaud, 2015). Este diploma só depois foi formalizado em 1979, através do Decreto-Lei n.º 56/79, de 15 de setembro. Assim se instituiu a denominação do atual Serviço Nacional de Saúde, que o descreve como uma estrutura essencial para o Estado sustentar o direito à proteção da saúde de todos os cidadãos. Este acesso

é confirmado e gratuito, abstraindo-se da condição económica e social de cada um (Lei n.º 56/79).

No âmbito da Lei de Bases da Saúde publicada em 1990, o sistema de saúde foi definido como uma estrutura que visa a proteção dos direitos na saúde, sendo responsável não só o Estado, mas também cada indivíduo e as instituições tanto sociais como privadas. Assim, a saúde foi descrita como um fenómeno social, multidimensional e multicausal que possui características individuais e coletivas relacionadas entre si (Sousa, 2009). A alteração desta lei verificou-se recentemente, através do Decreto-Lei n.º 103/2023, de 7 de novembro, nas seguintes mudanças: a introdução do regime de dedicação plena que visava “*potenciar os ganhos de acessibilidade, qualidade e eficiência nos diversos níveis de cuidados em que se organiza o SNS*”; um maior ênfase na autonomia na gestão e responsabilidade das equipas nos serviços do SNS e, a revisão e expansão de novos modelos de remuneração e incentivos que englobam todos os profissionais das USF (Unidades de Saúde Familiar) (Lei n.º 103/2023; Lei n.º 48/90).

Ao analisar a estrutura do sistema de saúde português, verifica-se a existência de três identidades: o Estado, que regula, planeia e financia em simultâneo o SNS (Serviço Nacional de Saúde); o setor social, com uma intervenção relevante na área dos cuidados continuados; e o setor privado, que concede diagnósticos, tratamentos e serviços na saúde oral como também, consultas médicas ambulatoriais, reabilitação e hospitalização (Simões et al., 2017). Ao longo dos últimos anos, tem sido notória uma oscilação relativa ao destaque oferecido ao setor privado e ao setor social devido a diferentes ciclos políticos que procuravam diferentes soluções de gestão e eficácia deste serviço público de saúde (Simões & Fronteira, 2019).

Ao analisar a evolução da oferta de serviços de saúde em Portugal, no início dos anos 2000, verificou-se um aumento da oferta disponibilizada pelo setor privado na saúde, impulsionado, em grande parte, pela crescente procura por esses serviços, para o que muito

contribuiu a limitação da oferta prestada pelos serviços públicos (Dinis, 2008; Ribeiro, 2009). Como possíveis lacunas na oferta dos serviços públicos, já foram referidos os tempos longos de espera, o elevado número de cidadãos portugueses sem médico de família e a pouca eficácia na marcação de cirurgias e consultas de especialidade (Ribeiro, 2009). Apesar dos cortes nas despesas de saúde durante a crise financeira, a partir de 2008, as políticas de saúde podem desempenhar um papel crucial na melhoria das lacunas nos serviços públicos de saúde, ao ajudar na compreensão dos desafios na proteção e prevenção da saúde (Sakellarides et al., 2014; Sakellarides, 2020).

Recentemente, em 2020, foram identificados os principais desafios na saúde em Portugal. Entre estes desafios, identificaram-se: a compreensão da relevância das pessoas que possuem múltiplos problemas de saúde (“morbilidade múltipla”) no domínio da saúde e prestação de cuidados de saúde; a tentativa de retardar o aparecimento e a expressão de múltiplas doenças (e.g. ações públicas de prevenção e promoção da saúde); e por último, uma resposta adequada às necessidades de saúde de pessoas com morbilidade múltipla (Sakellarides, 2020).

### **Os serviços de saúde como recurso**

Para compreender o funcionamento do SNS, é essencial reconhecer como a utilização de serviços de saúde constitui o cerne de um sistema de saúde. Nos serviços de saúde, é descrito o conceito de “uso” que pode ter caráter direto (e.g. consultas e internamentos médicos) ou indireto (e.g. exames preventivos) (Travassos & Martins, 2004). A utilização dos serviços de saúde pode ser influenciada por diversos fatores relacionados com: as necessidades de saúde (e.g. morbilidade e urgência da doença), as características individuais (demográficas, socioeconómicas, culturais e psicológicas), a organização de saúde (e.g. recursos disponíveis)

e a política implementada (e.g. tipo de sistema de saúde, financiamento, regulamentação profissional) (Aday & Andersen, 1974).

O conceito de “acesso” é descrito pela literatura como uma noção complexa. Verifica-se que diferentes autores adotaram as suas posições relativas à noção de “acesso” em função do contexto onde é utilizado (Donabedian, 1973; Donabedian, 2003; Sanchez & Ciconelli, 2012; Andersen & Newman, 1973; Andersen, 1995; Penchansky & Thomas, 1981). De entre os autores referidos anteriormente, destaca-se Donabedian (1973) que definiu “acessibilidade”, nos seus primeiros estudos, como um aspeto característico da oferta dos serviços no que diz respeito à sua capacidade de produção de resposta às necessidades de saúde de uma população definida. Para o autor, este termo não se refere apenas à utilização ou não de serviços de saúde, mas também, à conformidade entre profissionais e recursos tecnológicos utilizados para responder às necessidades dos pacientes. Andersen (1995) opta pelo termo “acesso” que é visto como um elemento pertencente aos sistemas de saúde e refere-se à entrada num serviço de saúde e à duração contínua de um tratamento. Neste caso, o “acesso” é determinado por fatores individuais, como: fatores predisponentes (afeta a predisposição de um indivíduo para utilizar um serviço de saúde), fatores capacitantes (disponibilidade de meios para obtenção de cuidados) e necessidades de saúde (a condição de saúde percebida pelo próprio indivíduo ou diagnosticada por um profissional). Noutra perspetiva, Penchansky e Thomas (1981) utilizaram também o termo “acesso”, mas com um foco no grau de adaptação dos utentes à oferta de serviços do sistema de saúde. O grau de adaptação refere-se a várias dimensões como a disponibilidade dos serviços de saúde em relação às necessidades individuais, a acessibilidade geográfica, a organização do acolhimento ao utente, a capacidade financeira para adquirir os serviços e a aceitabilidade que se refere à concordância entre as características e práticas dos serviços e as perceções individuais dos utentes e profissionais de saúde.

## Os recursos dos serviços de saúde em Portugal

O Ministério da Saúde (MS) em Portugal é o órgão governamental responsável por definir e implementar a política nacional de saúde, assegurando a utilização sustentável dos recursos e a avaliação dos resultados (Ministério da Saúde, 2022). O serviço nacional de saúde é composto por diversos profissionais de saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, além de assistentes operacionais. A variedade destas ocupações profissionais é essencial para atender às diversas necessidades da população (Correia et al., 2018, pp. 68-107).

Os profissionais de saúde assumem um papel crucial na promoção e ativação da literacia em saúde em diversos contextos de intervenção e interação com indivíduos e populações. É essencial estabelecer um conjunto de medidas e procedimentos que possam ser considerados boas práticas nas suas intervenções. Entre essas medidas será importante: simplificar a comunicação; garantir a compreensão da comunicação para reduzir falhas de comunicação; adaptar medidas para tornar a orientação no Sistema Nacional de Saúde clara e de fácil compreensão; apoiar os esforços dos utentes na adoção de um estilo de vida saudável (Hibbard & Gilbert, 2014). A literacia em saúde surge como uma área de intervenção estratégica da Saúde Pública em Portugal, tendo no envolvimento dos profissionais de saúde a sua ferramenta de promoção mais eficaz e consistentemente utilizada (Espanha, Ávila, & Mendes, 2016).

De acordo com o relatório “*State of Health in the EU – Portugal – Perfil de Saúde do País 2023*”, em 2021 Portugal registou 5,6 médicos por 1000 habitantes, superando a média da União Europeia (UE). No entanto, esta métrica inclui todos os médicos habilitados, o que a torna distinta de outros países da UE que consideram apenas os médicos em exercício. Apesar do aumento do número de enfermeiros em atividade nos últimos anos, este valor permaneceu abaixo da média europeia em 2021. Verificou-se também uma distribuição desigual dos profissionais de saúde, com 70% da sua concentração nas regiões de Lisboa e do Norte. Entre

janeiro de 2020 e janeiro de 2023, embora o número de utentes inscritos no SNS tenha aumentado, houve uma redução significativa no número de inscritos com médico de família atribuído. Esta redução resultou em cerca de 1,5 milhões de pessoas sem médico de família, principalmente na região de Lisboa e Vale do Tejo. A falta de médicos recém-formados é apontada como a principal razão para esse cenário. Na região Norte, a cobertura de médicos de família é praticamente universal (*Portugal: Perfil de Saúde do País 2023, 2024*). De acordo com as diretrizes europeias para a Medicina Geral e Familiar (MGF), é nesta especialidade que ocorre o primeiro ponto de contacto do utente com o sistema nacional de saúde (Allen et al., 2005). A perceção individual do utente durante este contato poderá ser um elemento importante para a avaliação da sua experiência com o sistema de saúde (Sofaer & Firminger, 2005). Assim, tendo em conta as interações entre o utente e um sistema de saúde, é necessário compreender a relevância do estudo das representações sociais na área da saúde.

### **Relevância e estudos de Representações Sociais da Saúde**

A abordagem das representações sociais oferece um meio para construir teorias válidas que forneçam compreensão das dinâmicas específicas envolvidas nos entendimentos de grupos de pessoas sobre questões de saúde (Joffe, 2002). O conceito de representação social (RS) nasceu associado ao conceito de “consciência coletiva” apresentado pelo sociólogo francês Émile Durkheim. Este autor refere que os fenómenos socialmente partilhados não podem ser explicados só pelas representações do indivíduo, já que apela à inseparabilidade das dimensões comportamentais humanas individuais e sociais (Loyola, 2013). Moscovici desenvolveu a teoria das RS na área da Psicologia Social, mas esta acabou também por ser aplicada a outras áreas, entre as quais a saúde. Segundo o autor, as RS assentam no “conjunto de conceitos, proposições e explicações originados na vida quotidiana no curso de comunicações interpessoais” (Moscovici, 1981). As RS formam-se no decorrer das interações, assim,

diferentes relações comunicacionais fazem emergir diferentes representações (Mónico et al., 2019). Na sua obra, *A representação social da psicanálise*, Moscovici enfatiza a relação sujeito-objeto, como também o processo de construção do conhecimento que ocorre tanto a nível individual quanto coletivo. Quando o indivíduo expressa a sua opinião sobre um objeto, contribui para elaboração de uma representação (Castro, 2004). Desta forma, Vala e Castro (2013) afirmam que a teoria das RS aborda os processos pelos quais os indivíduos, através da interação social, assimilam inovações e criam explicações sobre os objetos sociais. Segundo Abric (2001), as RS são um sistema organizado e estruturado de informações, crenças, opiniões e atitudes, que formam um sistema sociocognitivo composto por dois subsistemas que interagem: o sistema central e o sistema periférico. As RS são compreendidas como fenómenos sociais constituídos por: o contexto de produção, a função simbólica e ideológica; e as formas de comunicação onde circulam (Loyola, 2013).

Flick (1998) faz uma referência ao contributo da teoria das representações sociais no campo da saúde, ao longo de quatro níveis distintos que permitem estudos empíricos: a nível individual, no que diz respeito à compreensão de conceitos de saúde numa sociedade e de que forma estes se distribuem em diferentes grupos sociais e culturais; a nível institucional, quando se procura justificar se uma alteração nas RS dos profissionais de saúde e pacientes será fruto das mudanças dos programas de tratamento e serviços planeados; a nível comunitário, quando se questiona se as RS da saúde são ou não partilhadas por profissionais de diferentes instituições; a nível social, quando se questiona se a propagação das RS da saúde revela ou não mudanças na conceitualização de saúde e doença numa sociedade; por último, ao nível da profissionalização das ciências da saúde, quando se questiona de que forma, as RS da saúde e da doença detida pelos profissionais de saúde se modificam devido a orientações específicas de investigação e práticas de saúde.

Ao explorar a investigação realizada sobre as RS da saúde, destacam-se alguns estudos relevantes. Alguns recorreram, no Brasil, ao método de associação livre de palavras (Gomes et al., 2011; Nascimento et al., 2011). Os resultados de Gomes et al. (2011) revelaram que a RS do Sistema Único de Saúde (SUS) entre os utentes tem um carácter predominantemente positivo, associado ao bom atendimento hospitalar, mas contém algumas perceções negativas como a necessidade de uma implementação mais efetiva do sistema de saúde. Já Nascimento et al. (2011) realizaram um estudo que indica que a RS de jovens do sexo masculino associa a “saúde” à prevenção e bem-estar em consultórios, enquanto relaciona “doença” à reparação e alívio do sofrimento nos hospitais. O estudo de Herzlich, citado por Flick (1998), identificou diferentes visões de “saúde” e “doença” durante entrevistas realizadas em França. Flick (2000) utilizou este mesmo método de recolha para explorar o conceito de saúde entre mulheres alemãs e mulheres portuguesas. O autor constatou que as perceções de saúde podem ser influenciadas por diferentes contextos culturais, históricos e sociais. Até à data, outros autores portugueses incorporaram as RS dentro de uma temática específica da saúde como por exemplo, as representações sociais de enfermeiros sobre a infeção hospitalar que revelaram diferentes abordagens com que estes profissionais percebem e lidam com a infeção, como por exemplo, preocupações com as condições oferecidas pelos gestores hospitalares e o uso indiscriminado de antibióticos; as representações sociais da saúde e da doença na população minhota do século XVIII que destacam a influência de elementos religiosos; e as representações de consumidores portugueses sobre o medicamento genérico que evidenciaram uma preocupação central com o preço (Moura et al., 2008; Araújo & Araújo, 2014; Leite et al., 2014). Por fim, o estudo de Nascimento e Jesuíno (2003) procurou analisar a discrepância entre práticas clínicas e RS no contexto da satisfação dos consumidores com os serviços de saúde em Portugal. Os autores argumentaram que a experiência direta pode levar à formação de atitudes, enquanto as RS são influenciadas principalmente pelos discursos circulantes e menos

pela experiência direta. Os resultados deste estudo mostram que, apesar de uma visão crítica geral sobre o sistema de saúde português, as experiências individuais têm tendência a ser menos negativas, pois tanto são influenciadas pela interação direta com os serviços de saúde como pelas percepções gerais da população sobre saúde e cuidados médicos. Uma possível limitação dos estudos mencionados foi o tamanho reduzido da amostra; assim sendo, o presente estudo procura evitar esta lacuna.

### **Objetivo**

O presente estudo pretende conhecer as representações sociais do SNS em Portugal. Visa, assim, contribuir para a identificação e caracterização das opiniões, crenças e sentimentos/emoções acerca do SNS com recurso à abordagem estrutural das RS (Abric, 1993; Abric, 1994a; Abric, 1994b). Pretende ainda compreender como as RS variam em função do perfil sociodemográfico (sexo, idade, área e sub-região de residência, posse de médico de família, posse de seguro de saúde, presença de doença crónica e frequência de utilização do SNS e serviços privados de saúde) dos respondentes, analisar implicações dos resultados para a prática da Psicologia Clínica, bem como interpretar de que modo os resultados poderão contribuir para compreender possíveis potencialidades e limitações atribuídas ao SNS.

### **Método**

A presente investigação, de natureza qualitativa, apoia-se na abordagem estrutural da teoria das Representações Sociais, nomeadamente, a teoria do Núcleo Central (Abric, 1993; Abric, 1994a; Abric, 1994b). A técnica da evocação livre de palavras foi utilizada visto permitir o acesso a termos ocultos relacionados ao objeto de estudo, ao utilizar palavras ou expressões verbais como estímulos (Abric, 2001; Dany, 2015). A utilização deste método proporciona uma análise do conteúdo e da organização do corpo de palavras produzido por cada respondente,

permitindo identificar os núcleos central e contrastante da representação social, bem como os seus elementos periféricos (Abric, 2003).

### **Amostra**

A amostra é não probabilística e intencional, orientada para a heterogeneidade e seleção de participantes baseada em critérios de inclusão. Estes critérios incluíam ter uma idade superior a 16 anos, viver em Portugal e ser fluente em língua portuguesa.

A amostra é composta por 3085 participantes, tendo sido excluídos 821 por não cumprirem os critérios de inclusão e pela redação de respostas incompletas. O número de respostas excluídas, possivelmente, está relacionada com a entrada e saída repentina dos inquiridos no *Lime Survey*, resultando num registo elevado automático de campos vazios na base de dados (e.g. registo vazio frequente dos cinco campos da última questão das RS do SNS). A amostra definitiva ficou constituída por 2264 sujeitos, sendo 1325 (58.52%) do sexo feminino e 907 (40,06%) do sexo masculino. A idade variou entre os 16 e os 95 anos ( $M=46.95$ ;  $DP=19.28$ )<sup>1</sup>. No Quadro 1, encontra-se a caracterização da amostra nas diferentes variáveis. Em relação à área de residência, 1192 (52.65%) vivem em áreas urbanas, 536 (23.67%) em áreas semiurbanas e 520 (22.97%) em áreas rurais. Quanto à sub-região de Portugal, 1348 (59.54%) residem na zona Centro, 631 (27.87%) na zona Norte e 183 (8.08%) na zona Sul. No que diz respeito à atribuição um médico de família, 1845 participantes (81.49%) responderam *Sim*, enquanto 403 (17.80%) indicaram *Não*. Relativamente à existência de seguro de saúde, 1156 (51.06%) dizem *Sim*, enquanto 1092 (48.23%) dizem *Não*. No que diz respeito à presença de doenças crónicas, 659 (29.11%) indicaram ter alguma, enquanto 1589 (70.19%) referiram não ser portador de qualquer doença crónica.

---

<sup>1</sup> Identificaram-se 310 *missing values* na variável idade e 16 nas variáveis sexo, área e sub-região de residência, presença de doença crónica, atribuição de médico de família e de seguro de saúde.

Em referência à utilização dos serviços de saúde, 20 participantes omitiram a sua resposta às questões avaliadas numa escala *Likert* de 1 a 7: "*Costuma recorrer ao SNS?*" (entre os/as respondentes, registou-se uma  $M=4.14$  e  $DP=7.52$ ) e "*Costuma recorrer aos serviços de saúde privados?*" ( $M=4.17$ ;  $DP=1.94$ ). Entre os sujeitos que responderam, 929 (41.03%) indicaram utilizar o SNS com menor frequência, enquanto 989 (43.68%) utilizam-no com maior frequência. Relativamente aos serviços de saúde privados, 1027 (45.36%) indicaram utilizar esses serviços com menor frequência e 850 (37.54%) com maior frequência. Em ambas as questões, o ponto 4 foi considerado como médio.

## Quadro 1

### *Caracterização da amostra*

Variável	<i>n</i>	%
<b>Idade</b>		
16 a 24	365	16.1
25 aos 34	228	10.1
35 aos 44	241	10.6
45 aos 54	382	16.9
55 aos 64	324	14.3
≥ 65	414	18.3
<b>Sexo</b>		
Feminino	834	36.8
Masculino	1123	49.6
<b>Área de Residência</b>		
Urbana	1192	52.7
Semiurbana	536	23.7
Rural	520	23
<b>Sub-região de Residência</b>		
Centro	1348	52.7
Norte	631	27.9
Sul	183	8.1
<b>Atribuição de Médico de Família</b>		
Sim	1845	81.5
Não	403	17.8
<b>Atribuição de Seguro de Saúde</b>		
Sim	1156	51.1
Não	1092	48.2
<b>Presença de Doenças Crónicas</b>		
Sim	659	29.1
Não	1589	70.2
<b>Frequência de utilização do SNS</b>		
Muita frequência	989	46.7
Pouca Frequência	929	41

**Frequência de utilização dos serviços privados**

Muita frequência	850	37.5
Pouca frequência	1027	45.4

---

Nota. N= 2264.

**Materiais**

Para a recolha de dados, solicitou-se aos participantes o preenchimento de um questionário (Anexo A) que continha o seguinte enunciado: “*Um tema atualmente muito relevante em saúde são os serviços prestados pelo Estado. Por favor, escreva as cinco primeiras palavras ou pequenas expressões que lhe surgem imediatamente na mente quando pensa na expressão “SNS (Serviço Nacional de Saúde)”*”, *respeitando a ordem pela qual lhe vão surgindo*”. Devido ao caráter colaborativo deste questionário para outro estudo, outras questões foram abordadas com o intuito de recolher as representações sociais da *saúde, doença* e do *médico/a*. Adicionalmente, foi solicitado a cada participante o preenchimento de um questionário sociodemográfico (Anexo B) que incluía recolha de informação sobre as variáveis *sexo, idade, estado civil, coabitação, área de residência* e a *sub-região de Portugal, nível de escolaridade, situação profissional, atividade profissional na área da saúde, médico de família, seguro de saúde, doenças crónicas e atestado de incapacidade*. Por fim, foram incluídas escalas de *Likert* de 1 a 7 para avaliar o nível de concordância com questões relacionadas com: a *autoperceção do estado de saúde; a frequência de utilização dos serviços públicos e privados de saúde; e com os valores, opiniões ou convicções políticas ao longo de duas dimensões*.

**Procedimentos Formais e Éticos**

Previamente à administração dos questionários, foi disponibilizado um consentimento informado (Anexo C) que esclarecia que a participação seria voluntária e com a garantia do anonimato e confidencialidade das respostas individuais, sendo as mesmas exclusivamente

utilizadas para fins de investigação. O questionário foi administrado unicamente através da plataforma *online LimeSurvey*. Foram considerados todos os procedimentos formais e princípios definidos pela OPP durante a elaboração das questões. Cada participante poderia redigir o seu endereço eletrónico caso pretendesse receber a síntese dos resultados deste estudo.

Durante a recolha dos dados, a equipa de investigação solicitou também a colaboração de um grupo de estudantes da unidade curricular de Metodologia da Investigação da Licenciatura em Psicologia da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Este grupo foi devidamente instruído sobre os parâmetros éticos a cumprir, assinando um termo de responsabilidade (Anexo D) e preenchendo um relatório sobre a sua experiência individual durante a recolha solicitada de 10 questionários. Para garantir a representatividade da amostra, foi pedido aos estudantes a recolha de pelo menos um questionário por grupos etários definidos pela equipa de investigação (16-24 anos, 25-34 anos, 35-44 anos, 45-54 anos, 55-64 anos e 65 anos ou mais). Foram revistos os dados disponíveis no portal do INE para uma aproximação à proporção destes grupos ao registo dos dados sociodemográficos da população portuguesa (*Portal Do INE*, n.d.).

### **Análise de dados**

Os dados foram analisados com o suporte dos *softwares* Excel, SPSS, MAXQDA e EVOC. A análise descritiva das variáveis sociodemográficas foi feita no SPSS, enquanto as palavras/expressões breves evocadas pelos participantes foram interpretadas num documento Excel e categorizadas de acordo com a sua semântica (Anexo E). Assim, foi realizada a tarefa prévia da homogeneização das palavras e expressões no programa Excel, incluindo a harmonização do plural para o singular, a uniformização de maiúsculas para minúsculas, a alteração de género feminino para masculino, a remoção de pontuações e acentos, e a adição de hífenes em palavras e expressões compostas. Após este processo, o EVOC foi a base

utilizada para a análise qualitativa dos dados. Posteriormente, a base de dados após categorização foi inserida no EVOG (Vérges, 2002).

O software *EVOG* permite a produção de uma matriz de quatro casas (quadrantes) através do cruzamento da frequência ( $n$  – frequência de ocorrência da palavra/expressões) com a ordem média de evocação (O.M.E) de cada palavra/expressões (desde a primeira até à quinta evocação). Este software é constituído por 16 programas, apesar de para o presente estudo terem sido utilizados apenas quatro: (1) *Lexique* – cria um vocabulário das evocações e isola as unidades lexicais; (2) *Trievoc* – ordena as evocações de forma alfabética; (3) *Rangmot* – regista a frequência e médias da ordem das evocações das palavras; e (4) *Rangfrq* – produz uma matriz de quatro casas, composta pelo núcleo central e elementos periféricos da representação social (Machado & Aniceto, 2010).

Na matriz dos quatro quadrantes gerada pelo *EVOG*, distingue-se o núcleo central do sistema periférico da representação social em estudo. O núcleo central é representado no quadrante superior esquerdo (termos evocados com maior frequência e referidos nas primeiras posições da ordem de evocação). Este núcleo é caracterizado pela sua estabilidade, coesão e resistência à mudança, garantindo a uniformidade da representação social (Sá, 1998). O núcleo contrastante encontra-se representado no quadrante inferior esquerdo com os termos menos frequentes e com baixas ordens de evocação. Esta zona indica uma representação social de um grupo específico de sujeitos, tendo em conta o contexto em que se inserem e as suas características distintas (Abric et al., 2011). A primeira periferia localiza-se no quadrante superior direito (termos evocados com maior frequência e referidos nas últimas posições da ordem de evocação). Por fim, a segunda periferia encontra-se no quadrante inferior direito (termos evocados com menor frequência e referidos nas primeiras posições da ordem de evocação). Esta segunda periferia corresponde à zona com maior flexibilidade para alterações futuras da representação social em estudo (Abric 1993; Abric 2001).

A análise da representação social teve em conta a amostra global de 2264 participantes e os seguintes dados sociodemográficos: *sexo, idade, área e sub-região de residência, atribuição de médico de família e seguro de saúde, presença de doença crónica e a frequência de utilização do SNS e serviços de saúde privados*. A amostra foi dividida em dois grupos etários: dos 16 aos 44 anos e igual ou superior a 45 anos. Esta divisão baseia-se no registo das taxas de mortalidade no “Plano Nacional de Saúde 2019-2030”, que indicam taxas superiores nos indivíduos com idades superiores a 45 anos (DGS, 2019). Desta forma, esta divisão etária permitirá analisar como as RS do SNS variam com base em diferentes necessidades de saúde associadas a cada grupo. Cada variável sociodemográfica foi analisada isoladamente no *EVOC* para a produção do núcleo central e sistema periférico da representação social do SNS. Adicionalmente, foi produzida, através do MAXQDA, uma nuvem de palavras representativa das categorias com maior frequência de evocação para a representação social do SNS apresentada na Figura 1.

## **Resultados**

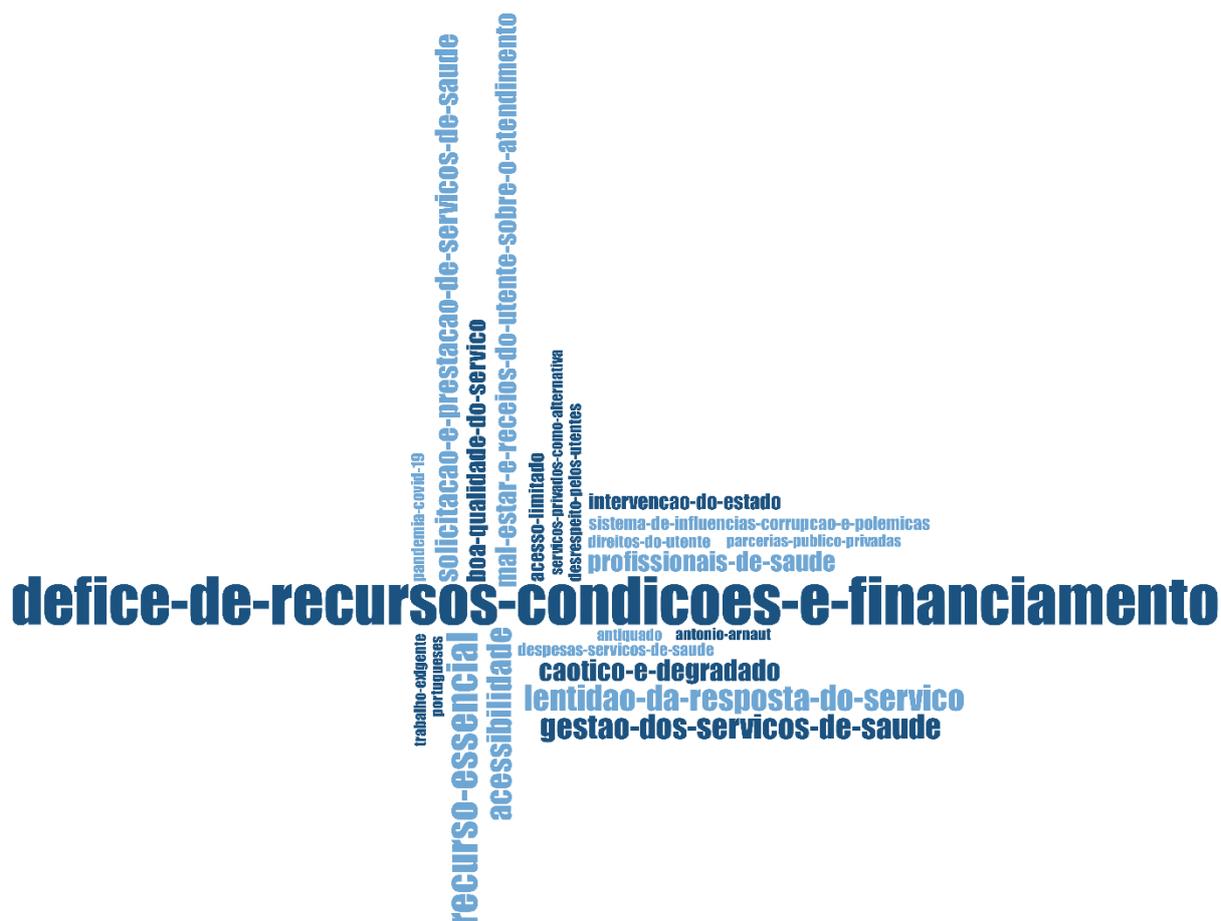
Na amostra global, foram evocadas 11250 palavras, com um total de 40 palavras diferentes e uma média de evocação de 2.99. A frequência de evocação variou entre  $n = 1$  e  $n = 2305$ , sendo a categoria mais evocada (“*défices de condições, recursos e financiamento*”) correspondente a 20.5% do corpo lexical. As nove categorias de expressões evocadas apenas uma vez correspondem a 0,1% do corpo lexical total de evocações. No Quadro 2 são apresentados os resultados da matriz das quatro casas da representação social do SNS.

O núcleo central é composto por sete categorias, aqui apresentadas por ordem decrescente de frequência de evocação: *recurso essencial, lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado, acessibilidade, gestão dos serviços de saúde, boa qualidade do serviço e caótico e degradado, acessibilidade, gestão dos serviços de saúde, boa qualidade do serviço e*

*pandemia Covid-19*. Na primeira periferia encontram-se sete categorias com frequências que variam entre  $n= 127$  e  $n= 2305$  e com uma ordem média de evocação (O.M.E.) entre 3.108 e 3.777.

### Figura 1

*Nuvem de Palavras com as Categorias Mais Evocadas da Representação Social do SNS*



Na primeira periferia encontram-se sete categorias com frequências que variam entre  $n= 127$  e  $n= 2305$  e com uma ordem média de evocação (O.M.E.) entre 3.108 e 3.777. Neste quadrante estão incluídas categorias como *défice de recursos, condições e financiamento, solicitação e prestação de serviços de saúde e mal-estar e receios do utente sobre o atendimento*. Na segunda periferia encontram-se sete categorias com O.M.E entre 3.071 e 3.710. Algumas categorias incluídas são *sistema de influências, corrupção e polémicas, desrespeito pelos utentes e direitos dos utentes*. Por fim, no núcleo contrastante, localizam-se três categorias com frequências situadas entre  $n= 16$  e  $n= 36$  e O.M.E. entre 3.071 e 3.710. Este núcleo inclui as

categorias *portugueses*, *trabalho exigente* e *utilizo apenas quando necessário*. Posteriormente, para todas as variáveis sociodemográficas em análise, foi produzida uma matriz de quatro casas com uma O.M.E. de 3.00.

No Quadro 3 observa-se um núcleo central composto por cinco categorias para o sexo feminino e para o masculino. As categorias comuns em ambos os sexos são *recurso essencial*, *lentidão da resposta do serviço*, *caótico e degradado* e *acessibilidade*. A categoria distinta do sexo feminino é *boa qualidade do serviço*, enquanto do sexo masculino é *gestão dos serviços de saúde*.

### Quadro 3

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função do Sexo*

<b>Sexo Feminino [N = 1325]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	769	2.986
	Lentidão da Resposta do Serviço	680	2.694
	Caótico e Degradado	644	2.491
	Acessibilidade	542	2.876
	Boa qualidade do serviço	390	2.967
<b>Sexo Masculino [N = 907]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	588	2.828
	Lentidão da Resposta do Serviço	430	2.705
	Caótico e Degradado	416	2.493
	Gestão dos serviços de saúde	388	2.954
	Acessibilidade	383	2.828

**Quadro 2** Núcleo Central, Núcleo Contrastante, Primeira Periferia e Segunda Periferia da Amostra global [N = 2264 participantes]

Freq. Min.		10		<i>Rang Moyen</i> = 3.00			
Freq. Inter.	Núcleo Central	f	O.M.E.	Primeira Periferia	f	O.M.E.	
>100	Recurso essencial	1382	2.962	Défice de recursos, condições e financiamento	2305	3.108	
	Lentidão da resposta do serviço	1126	2.701	Solicitação e prestação de serviços de saúde	640	3.377	
	Caótico e degradado	1079	2.480	Mal-estar e receios do utente sobre o atendimento	582	3.333	
	Acessibilidade	937	2.856	Profissionais de saúde	508	3.248	
	Gestão dos serviços de saúde	918	2.996	Intervenção do Estado	223	3.224	
	Boa qualidade do serviço	654	2.982	Acesso limitado	203	3.167	
	Pandemia Covid-19	113	2.628	Despesas serviços saúde	127	3.173	
Núcleo Contrastante		f	O.M.E.	Segunda Periferia	f	O.M.E.	
>100	Portugueses	36	3.000	Sistema de influências, corrupção e polémicas	96	3.177	
	Trabalho exigente	18	3.000	Desrespeito pelos utentes	90	3.256	
	Utilizo apenas quando necessário	16	3.750	Direitos dos utentes	66	3.591	
				Antiquado	36	3.083	
				Serviços privados como alternativa	31	3.710	
				Parcerias público-privadas	14	3.071	
				António Arnaut	10	3.100	

No Quadro 4, registam-se os núcleos centrais (compostos por cinco categorias) no grupo de sujeitos com idades compreendidas entre os 16 e 44 anos e a partir dos 45 anos. Para efeitos de análise dos dados, foram consideradas apenas palavras após categorização com frequência mínima de cinco. As categorias comuns a estes dois grupos são *recurso essencial*, *lentidão da resposta do serviço*, *caótico e degradado* e *acessibilidade*. A categoria exclusiva nas faixas etárias entre os 16 e 44 anos é *boa qualidade do serviço*, enquanto no grupo a partir dos 45 anos, as expressões breves foram geradas em torno da categoria *gestão dos serviços de saúde*.

#### Quadro 4

##### *Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Idade*

<b>Idades Compreendidas entre os 16 e 44 anos [N = 834]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	497	2.966
	Lentidão da Resposta do Serviço	442	2.629
	Caótico e Degradado	396	2.545
	Acessibilidade	323	2.777
	Boa qualidade do serviço	227	2.890
<b>Idades Iguais ou Superiores a 45 Anos [N = 1123]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	700	2.950
	Lentidão da Resposta do Serviço	579	2.788
	Caótico e Degradado	506	2.468
	Acessibilidade	482	2.878
	Gestão dos serviços de saúde	446	2.917

Na Quadro 5, apresentam-se os núcleos central consoante a área de residência: a RS dos sujeitos que habitam numa área urbana apresentou seis categorias, numa área semiurbana três, e os de áreas rurais quatro. As categorias comuns a estes três grupos são *lentidão da resposta do serviço* e *caótico e degradado*. A comum ao grupo que reside em área urbana e semiurbana é *recurso essencial*. O grupo que reside em área urbana e rural partilham

*acessibilidade e boa qualidade do serviço.* A categoria exclusiva ao grupo que reside na área urbana é *gestão dos serviços de saúde*.

Nos participantes que residem na zona Centro, o núcleo central ficou composto por quatro categorias. Na zona norte, esse número aumentou para seis, enquanto a zona sul, apresentou também quatro (Quadro 6). As categorias comuns a todas são *lentidão da resposta do serviço* e *caótico e degradado*. As categorias exclusivas às zonas centro e norte incluem *acessibilidade e boa qualidade do serviço*. Já as zonas norte e sul partilham as categorias *recurso essencial e gestão dos serviços de saúde*.

### Quadro 5

#### *Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Área de Residência*

<b>Área Urbana [N = 1193]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Recurso Essencial	694	2.963
	Lentidão da Resposta do Serviço	619	2.688
> 100	Caótico e Degradado	552	2.500
	Acessibilidade	502	2.845
	Gestão dos serviços de saúde	490	2.971
	Boa qualidade do serviço	376	2.912
<b>Área Semiurbana [N = 536]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Recurso Essencial	357	2.868
	Caótico e Degradado	266	2.459
> 100	Lentidão da Resposta do Serviço	260	2.677
<b>Área Rural [N = 519]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Caótico e degradado	249	2.482
	Lentidão da resposta do serviço	242	2.760
> 100	Acessibilidade	199	2.648
	Boa qualidade do serviço	130	2.931

**Quadro 6***Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Sub-Região de Residência*

<b>Zona Centro [N = 1347]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Lentidão da Resposta do Serviço	676	2.710
	Caótico e Degradado	646	2.478
	Acessibilidade	550	2.855
	Boa qualidade do serviço	389	3.000
<b>Zona Norte [N = 631]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	375	2.928
	Lentidão da Resposta do Serviço	310	2.697
	Caótico e Degradado	290	2.517
	Acessibilidade	278	2.799
	Gestão dos serviços de saúde	256	2.953
	Boa qualidade do serviço	187	2.866
<b>Zona Sul [N = 183]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 50	Recurso essencial	116	2.784
	Caótico e degradado	92	2.315
	Lentidão da resposta do serviço	86	2.605
	Gestão dos serviços de saúde	73	2.959

No que diz respeito à atribuição de um médico de família, tanto os sujeitos que responderam *Sim* como os que responderam *Não* possuem um núcleo central composto por cinco categorias, sendo elas: *recurso essencial, lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado, acessibilidade e boa qualidade do serviço* (Quadro 7). Relativamente à atribuição de seguro de saúde, o núcleo central dos sujeitos que responderam *Sim* contém cinco categorias, enquanto aqueles que responderam *Não* possuem seis (Quadro 8). As categorias comuns entre os dois grupos são *recurso essencial, lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado,*

gestão dos serviços de saúde e acessibilidade. A categoria exclusiva ao grupo que respondeu Não é boa qualidade do serviço.

### Quadro 7

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função da Posse de Médico de Família*

<b>Sim [N = 1845]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso essencial	1115	2.958
	Lentidão da resposta do serviço	932	2.721
	Caótico e degradado	863	2.462
	Acessibilidade	798	2.866
	Boa qualidade do serviço	544	2.980
<b>Não [N = 403]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 85	Recurso Essencial	255	2.980
	Caótico e Degradado	204	2.583
	Lentidão da Resposta do Serviço	189	2.603
	Acessibilidade	135	2.785
	Boa qualidade do serviço	110	2.991

### Quadro 8

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função da Posse de Seguro de Saúde*

<b>Sim [N = 1156]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso essencial	680	2.946
	Lentidão da resposta do serviço	581	2.706
	Caótico e degradado	567	2.443
	Gestão dos serviços de saúde	474	2.996
	Acessibilidade	473	2.899
<b>Não [N = 1092]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>

	Recurso essencial	690	2.978
	Lentidão da resposta do serviço	540	2.696
> 100	Caótico e Degradado	500	2.534
	Acessibilidade	460	2.809
	Gestão dos serviços de saúde	434	2.991
	Boa qualidade do serviço	362	2.961

O Quadro 9 indica que o núcleo central é composto por cinco categorias nos dois grupos que responderam *Sim* e *Não* quanto à presença de doenças crónicas. As categorias comuns a ambos são *recurso essencial*, *caótico e degradado*, *lentidão da resposta do serviço* e *acessibilidade*. A categoria exclusiva ao grupo *Sim* é *gestão dos serviços de saúde*, enquanto a exclusiva ao grupo *Não* é *boa qualidade do serviço*.

### Quadro 9

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Presença de Doenças Crónicas*

<b>Sim [N = 659]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Recurso essencial	396	2.995
	Caótico e Degradado	334	2.443
> 100	Lentidão da resposta do serviço	324	2.741
	Acessibilidade	284	2.803
	Gestão dos serviços de saúde	275	2.887
<b>Não [N = 1589]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Recurso Essencial	974	2.949
	Lentidão da Resposta do Serviço	797	2.685
> 100	Caótico e Degradado	733	2.505
	Acessibilidade	649	2.877
	Boa qualidade do serviço	473	2.928

No Quadro 10, verifica-se que os sujeitos que utilizam o SNS com menor frequência possuem um núcleo central de cinco categorias, enquanto os que o utilizam com maior frequência têm quatro. As categorias comuns a ambos os grupos são *lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado e acessibilidade*. No grupo de menor frequência, as categorias exclusivas são *recurso essencial e boa qualidade do serviço* e, no grupo de maior frequência, a exclusiva é *gestão dos serviços de saúde*. Por último, no Quadro 11, os sujeitos que utilizam os serviços privados com menor frequência têm um núcleo central de seis categorias, enquanto o grupo que utiliza com maior frequência possui quatro. As categorias comuns a ambos são *lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado, acessibilidade e boa qualidade do serviço*. As categorias exclusivas ao grupo de menor frequência são *recurso essencial e gestão dos serviços de saúde*.

### Quadro 10

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Utilização do SNS*

<b>Maior Frequência de Utilização [N = 989]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Lentidão da Resposta do Serviço	489	2.689
	Caótico e Degradado	438	2.516
	Acessibilidade	413	2.828
> 100	Gestão dos serviços de saúde	413	2.939
<b>Menor Frequência de Utilização [N = 929]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
	Recurso Essencial	586	2.976
	Lentidão da Resposta do Serviço	465	2.712
	Caótico e Degradado	451	2.435
> 100	Acessibilidade	386	2.904
	Boa qualidade do serviço	266	2.902

**Quadro 11**

*Representações Sociais do SNS: Núcleo Central Em Função Da Utilização dos Serviços Privados*

<b>Maior Frequência de Utilização [N = 850]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Lentidão da Resposta do Serviço	452	2.608
	Caótico e Degradado	435	2.478
	Acessibilidade	344	2.988
	Boa qualidade dos serviços	207	2.961
<b>Menor Frequência de Utilização [N = 1027]</b>			
<b>Freq. Min.</b>	= 5	<b>Rang Moyen = 3.00</b>	
<b>Freq. Inter.</b>	<b>Categoria Evocada</b>	<b>f</b>	<b>O.M.E.</b>
> 100	Recurso Essencial	680	2.969
	Lentidão da Resposta do Serviço	477	2.696
	Caótico e Degradado	467	2.518
	Gestão dos serviços de saúde	439	2.968
	Acessibilidade	420	2.771
	Boa qualidade do serviço	347	2.986

**Discussão**

A presente investigação teve como objetivo identificar a representação social do SNS através do método de evocação livre de palavras. Participaram 2264 sujeitos com faixas etárias compreendidas entre os 16 e 95 anos, tendo sido evocadas 11250 palavras. O núcleo central da RS do SNS é composto pelas seguintes categorias, na amostra global, por ordem decrescente de evocação: *recurso essencial, lentidão da resposta do serviço, caótico e degradado, acessibilidade, gestão dos serviços de saúde, boa qualidade do serviço e pandemia Covid-19.*

A categoria *recurso essencial* apresenta-se como a primeira mais evocada no núcleo central da amostra global. Este resultado pode remeter para a perspetiva da Comissão Europeia de que os serviços de saúde são fundamentais para a qualidade de vida e bem-estar de uma população enquanto um direito básico e essencial (European Commission, 2021). Além disso, o Decreto-Lei n.º 56/79 também identifica, pela primeira vez, o SNS como uma estrutura

essencial para proporcionar o direito à proteção da saúde de todos os cidadãos portugueses (Lei n.º 56/79). Alguns exemplos de expressões evocadas e uniformizadas para *recurso essencial* foram: “ajuda as pessoas”, “essencial para a coesão social de uma sociedade”, “direito da revolução de abril” e “bem-estar público”.

Em relação à categoria *lentidão da resposta do serviço*, observa-se uma conotação negativa atribuída pelos sujeitos através das expressões evocadas como “filas de espera onde se morre”, “cirurgias adiadas”, “demora na marcação de consultas” e “urgências com horas de espera”. Estes resultados corroboram com os aspetos críticos referidos por sujeitos inquiridos no estudo de Nascimento e Jesuíno (2003) que, mencionam a lentidão no atendimento, referindo-se a listas de espera para consultas, cirurgias e urgências no serviço público de saúde. Na categoria *caótico e degradado*, os sujeitos descrevem o serviço como “desgastado” e “sobrelotado”, em particular, descrevem as urgências como “lotadas”, “sobrelotadas”, “caóticas” e “cheias”. De acordo com os dados do estudo "Health at a Glance" (2023) Portugal é dos países com maior procura dos serviços de urgências, e a sua utilização estará a contribuir para uma gestão precária de pedidos não urgentes que, segundo este relatório, poderiam ser geridos nos cuidados primários (Health at a Glance 2023, 2023).

No que se refere à categoria *acessibilidade*, a literatura sustenta que esta remete para a capacidade de produção de resposta em relação às necessidades de saúde de uma população, existindo conformidade entre os profissionais e os recursos tecnológicos utilizados na produção de resposta (Donabedian, 1973). Entre as expressões evocadas, predominam a oferta dos serviços tecnológicos do SNS (e.g. “apoio telefónico” e “app SNS24”) e o “acesso” a outros recursos que requerem a entrada num serviço de saúde (e.g. “acesso a médicos”, “acesso a cuidados de saúde”, “acesso a serviços”, “acesso a medicamentos” e “acesso a baixa médica”). Para além disso, os sujeitos evocam a *acessibilidade* através de expressões que abordam a

universalidade e gratuidade do SNS descrita na legislação portuguesa (e.g. “é de graça” e “para todos”) (Lei n.º 56/79).

No que diz respeito à categoria *gestão dos serviços de saúde*, observa-se que algumas das expressões evocadas foram “burocracia”, “centro de saúde”, “hospital”, “cuidados de saúde”, “organização”, “prevenção” e “seguros”. Os sujeitos expressaram diversos aspetos, desde elementos da organização administrativa até à prestação de cuidados de saúde no SNS. Os termos evocados dentro esta categoria parecem estar associados uma preocupação com a redução da burocracia no SNS, a organização eficiente de estruturas e outros elementos na saúde portuguesa estabelecidos na legislação em 1979. Ainda que tenham ocorrido alterações recentes na lei com o objetivo de potenciar a gestão e autonomia do SNS (Lei n.º 56/79; Lei n.º 103/2023), parece existir um consenso sobre a funcionalidade do serviço de acordo com experiências individuais positivas.

A categoria *boa qualidade do serviço* inclui algumas evocações como “bom sistema”, “eficiente”, “bons profissionais” e “bom equipamento”. Estes dados são consonantes com a literatura que evidencia que a qualidade dos serviços de saúde desempenha um papel importante na determinação da satisfação dos pacientes, sugerindo que quanto melhor for a qualidade percebida, maior será a satisfação. Estes resultados mostraram como a qualidade dos serviços de saúde foi avaliada através de elementos como: o conforto das instalações, a simpatia dos médicos, a pontualidade no atendimento e a organização dos serviços (Nascimento & Jesuíno, 2003).

Por último, a categoria “*Pandemia Covid-19*” (“confinamento”, “Covid-19”, “pandemia”, “contágio”, “seja responsável” e “álcool gel”) poderá indicar a influência do período pandémico na perceção individual sobre a capacidade de resposta do SNS, uma vez que existiu a necessidade de reorganizar recursos e implementar novos protocolos de segurança e atendimento (Health at a Glance 2023, 2023). Como exemplo, no período pandémico foi

necessário reorganizar o serviço de atendimento a doentes com e sem a infeção Covid-19 o que, contribuiu para o aumento de desafios nos cuidados de doentes perturbações depressivas ou de ansiedade (Albuquerque et al., 2021).

Em suma, o núcleo central da representação social do SNS sugere que os sujeitos o reconhecem como um recurso essencial, apesar das falhas apontadas na capacidade de resposta, frequentemente descrita como lenta. A necessidade de reformas no serviço pode também ser abordada com a descrição de um estado caótico e degradado. A evocação de elementos da gestão do serviço de saúde pode indicar a perceção que os sujeitos têm sobre a sua organização. Além disso, existe uma valorização da qualidade do SNS, possivelmente como resultado de experiências individuais positivas. A presença do tema da pandemia por Covid-19 poderá ser outro indicador da perceção individual relativa a este período em que a funcionalidade do serviço esteve comprometida.

Na primeira periferia da amostra global e das variáveis em análise, a categoria com maior frequência de evocação *défice de recursos, condições e financiamento* apresenta-se forma consistente e, poderá remeter para os desafios descritos recentemente na literatura (Ferreira, 2023; Health at a Glance 2023, 2023). Estes desafios assinalados pelos participantes remetem para uma necessidade de investir em recursos humanos e materiais (e.g. “falta de material”, “falta de meios”, “falta de profissionais”). De acordo com o relatório “*State of Health in the EU – Portugal – Perfil de Saúde do País 2023*”, verificou-se uma distribuição desigual de profissionais de saúde em Portugal e um aumento do número de utentes inscritos no SNS sem médico de família. No que diz respeito aos recursos materiais do serviço, registou-se uma disparidade na distribuição de camas entre as diferentes regiões de Portugal (*Portugal: Perfil De Saúde Do País 2023, 2024*). Outros desafios como “más condições de trabalho” e “mal pagos” relacionam-se com o registo de dificuldades em reter médicos e enfermeiros devido à remuneração estabelecida em Portugal (Health at a Glance 2023, 2023).

No que diz respeito às categorias *solicitação e prestação de serviços de saúde, mal-estar e receios do utente sobre o atendimento e profissionais de saúde*, os sujeitos parecem remeter para as suas experiências individuais durante a utilização do SNS. Estes resultados parecem relacionar-se com a experiência individual prévia dos utentes durante a utilização do serviço, tendo sido feitas reflexões sobre receios em relação ao atendimento e ao bem-estar individual. Quando as expectativas e necessidades não são atendidas, poderão existir sentimentos de preocupação e insatisfação com o atendimento futuro (Larson, Sharma, Bohren, & Tunçalp, 2019). Algumas expressões que revelam o mal-estar e receios individuais foram “medo das filas”, “receio do futuro”, “falta de simpatia”, “doentes” e “doenças”. Além disso, os sujeitos mencionam diversos aspetos durante a sua interação com o serviço de saúde (e.g. “marcação de consultas”, “dúvidas”, “receitas médicas”, “exames” e “pedir atestados”) o que pode sugerir a expectativa de um atendimento personalizado conforme as necessidades específicas de saúde. Esta personalização poderá remeter para a abordagem colaborativa entre o paciente e um profissional de saúde, onde os cuidados se centram nas necessidades individuais (Coulter & Oldham, 2016). As expressões evocadas com maior frequência em função da categoria *profissional de saúde* são “médico” e “médico de família”, possivelmente como confirmação de que este profissional estabelece o primeiro contacto entre o utente e um sistema de saúde. A presença desta categoria no núcleo central pode ser um indicador do reconhecimento do papel desempenhado por um profissional na promoção da literacia em saúde (Allen et al. 2005; Espanha, Ávila, & Mendes, 2016). Por fim, surgiram categorias como *intervenção do Estado, acesso limitado e despesas dos serviços de saúde*. Através das expressões evocadas, os sujeitos parecem associar o Estado como uma entidade responsável na gestão da saúde pública (Simões et al., 2017). No que se refere ao *acesso limitado*, as expressões evocadas (e.g. “difícil acesso” e “não igualitária”) remetem para a caracterização de um acesso desigual, ainda que, este acesso seja descrito como universal na legislação (Lei n.º 56/79). Esta perceção poderá estar

relacionada com a distribuição de profissionais de saúde concentrada na região Lisboa e Vale do Tejo e as listas de espera que podem estar a contribuir para o difícil acesso (Ferreira, 2023; Health at a Glance 2023, 2023; Ribeiro, 2009). A categoria *despesas serviços de saúde* evidencia, a percepção sobre o baixo custo do serviço público devido ao seu caráter gratuito através de expressões como “barato” e “economicamente acessível” (Lei n.º 56/79). Por outro lado, existem expressões (e.g. “saúde está cara”, “taxas mais baixas” e “não gratuito”) que descrevem o SNS como um recurso oneroso, possivelmente, relacionado com a limitação gradual da oferta prestada pelos serviços públicos e o aumento da oferta no setor privado (Dinis, 2008; Ribeiro, 2009).

No núcleo contrastante, existe a representação de uma minoria de sujeitos expressa através das seguintes categorias: *portugueses, trabalho exigente e utilizo apenas quando necessário*. Através das expressões evocadas, este pequeno grupo parece indicar o SNS como uma referência nacional, podendo ser visto como um reconhecimento dos autores que fundaram o serviço de saúde público (Alves, 2014; Arnaut, 2015). Além disso, reconhecem a atividade profissional como exigente, possivelmente, como uma valorização das condições de trabalho de profissionais de saúde (*Portugal: Perfil De Saúde Do País 2023, 2024*). Com a última categoria, este grupo parece expressar a ideia de utilizar o SNS de forma esporádica, o que pode indicar diferentes necessidades de saúde e características individuais desta minoria (Aday & Andersen, 1974).

Ao analisar a representação social do SNS em função de diferentes variáveis sociodemográficas (sexo, idade, área e sub-região de residência, posse de médico de família, posse de seguro de saúde, presença de doença crónica e a frequência de utilização do SNS e serviços de saúde privados), verifica-se o aparecimento constante de duas categorias no núcleo central: *lentidão da resposta do serviço e caótico e degradado*. Na variável *sexo*, *boa qualidade do serviço* é evocada apenas pelo sexo feminino, enquanto *gestão dos serviços de saúde* apenas

pelo sexo masculino. A literatura refere que a satisfação das mulheres é mais influenciada pelas suas expectativas de um serviço de saúde, enquanto nos homens esta satisfação é influenciada pelas suas necessidades específicas (Nascimento & Jesuíno, 2003). Parece, assim, que estas diferenças poderão indicar que as mulheres reconhecem aspetos positivos que correspondem às suas expectativas, durante a utilização do serviço. De outro lado, os homens refletem a sua preocupação com a eficiência do serviço ao percecionarem a gestão como um fator importante para corresponder às suas necessidades.

A categoria exclusiva nas idades compreendidas entre os 16 e 44 anos é *boa qualidade do serviço* (e.g. “rapidez”, “bom” e “eficaz”), enquanto a partir dos 45 anos é *gestão dos serviços de saúde* (e.g. “importância do financiamento adequado”, “burocracia” e “vacinas”). Estes resultados parecem indicar que os dois grupos de faixas etárias têm diferentes perceções quando utilizam o SNS. O grupo mais jovem poderá ter mais experiências positivas devido a uma utilização pontual, por possuírem melhores condições de saúde que não requerem tantos cuidados frequentes. O outro grupo poderá priorizar aspetos positivos ou negativos sobre a gestão do serviço de saúde pois necessitam de cuidados mais personalizados. A literatura sustenta que uma maior prevalência de multimorbilidade em sujeitos mais velhos poderá fazer com que as suas necessidades de saúde sejam mais exigentes e, conseqüentemente, o acesso a cuidados de saúde torna-se mais importante do que num grupo de sujeitos mais jovens (*Database - Eurostat*, n.d.; Romana, Kislaya, Salvador, Gonçalves, Nunes, & Dias, 2019).

Relativamente à *área e sub-região de residência*, a categoria exclusiva na zona *urbana* é *gestão dos serviços de saúde*. Esta associação poderá estar relacionada com a maior oferta de recursos materiais nesta região, como, por exemplo, a maior concentração de camas hospitalares na zona de Lisboa (*Portugal: Perfil De Saúde Do País 2023*, 2024). Na zona *centro e norte*, são comuns a *acessibilidade e boa qualidade do serviço*. Estes resultados poderão ser consonantes com dados recentes que indicam uma concentração significativa de profissionais

de saúde e uma cobertura quase universal de médicos de família na zona *norte* (*Portugal: Perfil De Saúde Do País 2023, 2024*). As categorias mencionadas podem indicar que nestas zonas haverá menos dificuldades na acessibilidade e conseqüentemente, maior satisfação com a qualidade do serviço. Servetkienė et al. (2023) revelaram a acessibilidade financeira dos serviços de saúde como um fator determinante na satisfação dos pacientes. Na zona *norte* e *sul*, as categorias comuns são *recurso essencial* e *gestão dos serviços de saúde*. Na zona *sul*, registam-se desafios no acesso a serviços de saúde mental devido à escassez de profissionais, o que poderá influenciar a RS do SNS como um *recurso essencial* nesta área e, a necessidade de investir na sua *gestão* futura (*Portugal: Perfil De Saúde Do País 2023, 2024*). Estes desafios no acesso a cuidados de saúde mental continuam a ser relevantes pois Palha e Palha (2016) destacaram um elevado número de sujeitos em Portugal que não recebe qualquer tratamento devido a fatores como o estigma associado à doença mental, os longos tempos de espera pela escassez de profissionais e rede de serviços nalgumas regiões. De acordo com a posse de *médico de família*, os dois grupos parecem associar o SNS como um *recurso essencial*. Já o grupo que não possui *seguro de saúde* tem como categoria única *boa qualidade do serviço*, podendo ser um indicador de uma maior frequência de utilização devido ao acesso gratuito, em comparação com os serviços privados e, conseqüentemente, uma maior valorização da qualidade do SNS. No que diz respeito à presença de *doença crónica*, o grupo que afirma esta condição tem como categoria exclusiva *gestão dos serviços de saúde*, enquanto no grupo que não tem doenças crónicas refere a *boa qualidade do serviço*. Para os sujeitos com doenças crónicas, a *gestão* parece refletir a importância de um serviço de saúde capaz de corresponder às suas necessidades específicas, sendo que melhorar a capacidade de resposta para as necessidades de saúde com morbilidade múltipla foi identificada como um dos principais desafios na saúde portuguesa (Sakellarides, 2020).

Por fim, as duas categorias únicas ao grupo de sujeitos que utiliza o SNS com menor frequência são *recurso essencial* e *boa qualidade de serviço*, possivelmente porque demonstram uma preocupação com a disponibilidade do serviço e o acesso equitativo, visualizando o serviço como um recurso que atende diferentes necessidades de saúde. Já no grupo que utiliza o SNS com maior frequência, regista-se como categoria exclusiva a *gestão dos serviços de saúde*, provavelmente porque interagem repetidamente com este serviço e lidam com os desafios comuns descritos na literatura (e.g. tempos longos de espera), o que torna estes sujeitos mais familiarizados com a sua organização (Ferreira, 2023; Nascimento, 2003; Ribeiro, 2009). O grupo que indicou utilizar os serviços privados com menor frequência apresenta como categorias únicas *recurso essencial* e *gestão dos serviços de saúde*, o que sugere que estes sujeitos valorizam o acesso gratuito do SNS, mas reconhecem a necessidade de melhorar alguns elementos na sua gestão.

### **Limitações e propostas de investigação futura**

Como limitações deste estudo, apresenta-se a dificuldade em obter um  $n$  total constante em todas as variáveis devido a *missing values*. Também se verificou uma discrepância entre o número de sujeitos por variável, sendo a amostra constituída maioritariamente por sujeitos do sexo feminino e sujeitos que residem na zona Centro. O método de recolha de dados poderá ser outra limitação devido ao seu carácter subjetivo que poderá ser visto como um fator limitante na generalização dos resultados deste estudo. Outros desafios deparam-se com a técnica de recolha de dados que, poderão ter sido influenciados pelo estado emocional dos inquiridos e a falta de contextualização das respostas. Durante a análise dos dados, verifica-se que poderá estar presente alguma subjetividade na categorização das diferentes expressões evocadas. Como implicações para o futuro, as RS identificadas poderiam ser integradas não só na prática clínica a fim de melhorar a relação entre pacientes e profissionais de saúde, mas também na

experiência individual durante o acesso a um serviço de saúde. Seria interessante compreender melhor o impacto da identificação das expressões referidas neste estudo uma vez que, revelaram desafios que necessitam de ser otimizados. Esta otimização poderia contribuir para melhorias sistémicas no sistema de saúde português como um todo.

### **Conclusão**

A presente investigação pretendeu compreender quais as representações sociais do SNS. Foi possível verificar a perceção coletiva acerca deste serviço como um recurso essencial, mas que apresenta falhas na capacidade de resposta, nomeadamente na sua rapidez e organização. Os respondentes encaram este serviço como acessível e referem elementos que caracterizam a gestão do serviço de saúde, possivelmente como uma crença de que existem desafios que precisam de ser colmatados. Porém, aspetos acerca da qualidade do serviço encontram-se presentes no núcleo central, podendo ser um resultado que demonstre que as necessidades de saúde individuais estão a ser atendidas. A análise distinta das variáveis sociodemográficas demonstrou como diferentes núcleos centrais traduzem diferentes prioridades e perceções acerca da utilização do SNS. Por último, salienta-se o tema recorrente da necessidade de investir em recursos, financiamento e melhorar as condições de trabalho dos profissionais e das infraestruturas do serviço público de saúde. Ainda assim, existe a crença geral de que este serviço de saúde continua, de facto, a assumir um papel essencial na saúde em Portugal, resultado mais frequentemente evocado no núcleo central da amostra.

### Referências

- Abric, J. C. (1993). Central system, peripheral system: their functions and roles in the dynamics of social representations. *Papers on social representations*, 2, 75-78.
- Abric, J. C. (1994a). *Pratiques sociales et représentations*. PUF.
- Abric, J. C. (1994b). L'organisation interne des représentations sociales: Système central et system périphérique. In C. Guimelli (Org.), *Structures et transformations des Représentations Sociales* (pp.73-84). Delachaux et Niestlé.
- Abric, J. C. (2001). L'analyse structurale des représentations sociales. In S.Moscovici & F. Buschini (Eds). *Les méthodes de sciences humaines* (pp. 375-392).
- Abric, J. C. (2003). La recherche du noyau central et de la zone muette des représentations sociales. In J. C. Abric (Ed.), *Méthodes d'étude des représentations sociales* (pp. 59-80). Ramonville Sant-Agne, France: Érès.
- Aday, L. A., & Andersen, R. (1974). A framework for the study of access to medical care. *Health services research*, 9(3), 208.
- Albuquerque, M., Leite, R. B., Pinto, B. O., Pires, J. R. N., Pedrosa, V. T., de VASCONCELLOS, A. P., & Gago, J. (2021). Saúde Mental nos Cuidados de Saúde Primários: Desafios e Oportunidades em Contexto de Pandemia. *Acta medica portuguesa*, 34(10), 647-649.
- Allen, J., Crebolder, H., Heyrman, J., Svab, I., Ram, P., & Evans, P. (2005). A definição Europeia de Medicina Geral e Familiar (Clínica Geral/Medicina Familiar). *Revista Portuguesa De Medicina Geral E Familiar*, 21(5).
- Alves, J. F. (2014). Ricardo Jorge e a saúde pública em Portugal: um apostolado sanitário. *Arquivos de Medicina*, vol. 22, n. ° 2-3 (2008), p. 85-90.
- Andersen, R. M. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: does it matter?. *Journal of health and social behavior*, 1-10.

- Andersen, R., & Newman, J. F. (1973). Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States. *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society*, 95-124.
- Araújo, A. P., & Araújo, A. D. (2014). O Devocionário Minhoto e as representações sociais da saúde e da doença no Minho do século XVIII. *Interconexões*, 2(2), 15-37.
- Arnaut, A. (2015). O serviço nacional de saúde: sonho e realidade. *Acta Med Port*, 28(1), 4-7.
- Correia, T., Dussault, G., Gomes, I., Augusto, M., Temido, M., & Nunes, P. (2018). Recursos humanos na saúde: o que se sabe e o que falta saber. *Relatório Primavera*, 68-107.
- Coulter, A., & Oldham, J. (2016). Person-centred care: what is it and how do we get there? *Future Hospital Journal*, 3(2), 114–116. <https://doi.org/10.7861/futurehosp.3-2-114>
- Dany, L., Urdapilleta, I., & Lo Monaco, G. (2015). Free associations and social representations: Some reflections on rank-frequency and importance-frequency methods. *Quality and Quantity*, 49(2), 489-507. <https://doi.org/10.1007/s11135-014-0005-z>
- de Castro Crusoé, N. M. (2004). A teoria das representações sociais em Moscovici e sua importância para a pesquisa em educação. *Aprender-Caderno de Filosofia e Psicologia da Educação*, (2).
- Dinis, A. (2008). Saúde privada, integração sofisticada. *IP–Instalação Profissional*, 1-11.
- Direção-Geral da Saúde. (2019). *Plano Nacional de Saúde 2021-2030* [National Health Plan 2021-2030]. DGS. <https://pns.dgs.pt/plano-nacional--de-saude/>
- Donabedian, A. (2002). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Donabedian, A., & Fund, C. (1973). Aspects of medical care administration: specifying requirements for health care. (*No Title*).

Espanha, R., Ávila, P., & Mendes, R. V. (2016). Relatório Síntese-Literacia em Saúde em Portugal. Lisboa: *Fundação Calouste Gulbenkian*.

European Commission. (2021). *The European Pillar of Social Rights action plan*. Publications Office of the European Union.

*Eurostat*. (n.d.). Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/main/data/database>

Ferreira, P. L. (2023). Transforming to strengthen trust in the NHS. *NASCER E CRESCER-BIRTH AND GROWTH MEDICAL JOURNAL*, 32(3), 169-172.

Flick, U. (1998). The social construction of individual and public health: contributions of social representations theory to a social science of health. *Social science information*, 37(4), 639-662.

Flick, U. (2000). Qualitative inquiries into social representations of health. *Journal of health psychology*, 5(3), 315-324.

Gomes, A. M. T., Oliveira, D. C. D., & Sá, C. P. D. (2011). The Unified Health System in the users' social representation: an analysis of its structure. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 64, 631-638.

Health at a Glance 2023. (2023). In *Health at a glance*. <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>

Hibbard, J., & Gilbert, H. (2014). Supporting people to manage their health: an introduction to patient activation.

Instituto Nacional de Estatística. (2024). *Estatísticas da Saúde - 2022*. Lisboa, Portugal: Instituto Nacional de Estatística, IP.

Joffe, H. (2002). Social representations and health psychology. *Social science information*, 41(4), 559-580.

Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563.

- Larson, J. S. (1996). The World Health Organization's definition of health: Social versus spiritual health. *Social indicators research*, 38, 181-192.
- Leite, C., Rocha, M. C., & Cruz, R. (2014). Representações Sociais do Medicamento Genérico. *Interações: Sociedade e as novas modernidades*, (26).
- Loyola, M. A. (2013). Representações sociais e saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(8), 2176-2177.
- Machado, L. B., & Aniceto, R. D. A. (2010). Núcleo central e periferia das representações sociais de ciclos de aprendizagem entre professores. Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação, 18(67), 345-363.
- Ministério da Saúde (2022). *Serviço Nacional de Saúde*. Retrieved from <https://www.sns.gov.pt/institucional/ministerio-da-saude/>
- Mónico, L., Pais, L., Pratas, I. M., & dos Santos, N. R. (2019). Como é o chefe ideal? Um estudo sobre a sua representação social em portugueses. *Psicologia*, 33(1), 1-18.
- Moreira, V., & Canotilho, J. G. (2007). Constituição da República Portuguesa–Anotada–4. <sup>a</sup> Edição revista. *Coimbra Editora. Portugal*.
- Moscovici, S. (1981). On social representations. *Social cognition: Perspectives on everyday understanding*, 8(12), 181-209.
- Moura, M. E. B., Ramos, M. N., Sousa, C. M. M. D., Silva, A. O., & Alves, M. D. S. D. C. F. (2008). Infecção hospitalar no olhar de enfermeiros portugueses: representações sociais. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 17, 743-749.
- Nascimento, A. R. A. D., Trindade, Z. A., & Gianordoli-Nascimento, I. F. (2011). Homens brasileiros jovens e representações sociais de saúde e doença. *Psico-USF*, 16, 203-213.
- Nascimento, J. R., & Jesuíno, J. C. (2003). Atitudes e representações sociais em saúde. *Representações sociais: teoria e prática*, 2, 137-160.

- Observatório Português do Sistema de Saúde. (2022). *Relatório de Primavera 2022: E agora?* Fundação Calouste Gulbenkian.
- Palha, J., & Palha, F. (2016). Perspetiva sobre a Saúde mental em Portugal: perspective on mental health in Portugal. *Gazeta Médica*.
- Paulo Cunha Ferreira da. (2014). *Direitos fundamentais: fundamentos & direitos sociais*. Quid Juris.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical care*, 19(2), 127-140.
- Portal do INE. (n.d.). *Portal do INE*. (n.d.).  
[https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub\\_boui=280978178&PUBLICACOESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=280978178&PUBLICACOESmodo=2)
- Portugal. Ministério da Saúde (1990). *Lei n.º 48/90, de 24 de agosto*. *Diário da República, I Série* (195), p. 3452-3466.
- Portugal. Ministério da Saúde. (1979). *Lei n.º 56/79, de 15 de setembro*. *Diário da República, I Série* (214), 2357-2363.
- Portugal. Ministério da Saúde. (2023). *Decreto-Lei n.º 103/2023, de 7 de novembro*. *Diário da República, 1.ª série*, 215, 21-29.
- Portugal: *Perfil de Saúde do País 2023*. (2024). <https://doi.org/10.1787/6be7d83c-pt>
- Ribeiro, J. M. (2009). *Saúde: a liberdade de escolher*. Gradiva.
- Romana, G. Q., Kislaya, I., Salvador, M. R., Gonçalves, S. C., Nunes, B., & Dias, C. (2019). Multimorbilidade em Portugal: dados do primeiro inquérito nacional de saúde com exame físico. *Acta médica portuguesa*, 32(1), 30-37.
- Rosa, E., Tafani É., Michel, G., & Abric, J. (2011). Rôle du processus de catégorisation dans le fonctionnement des représentations sociales: Une application dans le champ du

- marketing? *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 91(3), 253-281.  
<http://dx.doi.org/10.3917/cips.091.0253>.
- Sá, C. P. (1998). Núcleo central das representações sociais. Petrópolis: Vozes.
- Sakellarides, C. (2020). Serviço nacional de saúde: dos desafios da atualidade às transformações necessárias. *Acta Médica Portuguesa*, 33(2), 133-142.
- Sakellarides, C., Castelo-Branco, L., Barbosa, P., Azevedo, H., & World Health Organization. (2014). *The impact of the financial crisis on the health system and health in Portugal: case study* (No. WHO/EURO: 2014-6442-46208-66841). World Health Organization. Regional Office for Europe.
- Sanchez, R. M., & Ciconelli, R. M. (2012). Conceitos de acesso à saúde. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 31(3), 260-268.
- Servetkienė, V., Puronaitė, R., Mockevičienė, B., Ažukaitis, K., & Jankauskienė, D. (2023). Determinants of patient-perceived primary healthcare quality in Lithuania. *International journal of environmental research and public health*, 20(6), 4720.
- Simões, J. D. A., Augusto, G. F., Fronteira, I., Hernández-Quevedo, C., & World Health Organization. (2017). Portugal: Health system review.
- Simões, J., & Fronteira, I. (2019). Ciclos políticos, em Portugal, e papel do Estado e dos setores privado e social, na saúde. *e-Pública*, 6(1), 4-14.
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of the quality of health services. *Annual review of public health*, 26(1), 513-559.
- Sousa, P. A. F. D. (2009). O sistema de saúde em Portugal: realizações e desafios. *Acta Paulista de enfermagem*, 22, 884-894.
- Travassos, C., & Martins, M. (2004). Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 20, S190-S198.

Vala, J., & Castro, P. (2013). Pensamento social e representações sociais. *Psicologia social (9ª edição revista e actualizada)*, 569-602.

Vergès P. (2002). Conjunto de programas que permitem a análise de evocações: EVOC manual, Versão 5. Aix-en-Provence.

## Anexos

### Anexo A

#### QUESTIONÁRIO

##### Instruções

Neste Mestrado procuramos abordar temas relevantes para o indivíduo e para as famílias, associados à saúde e ao bem-estar psicológico. Deste modo, este questionário contribui para a promoção do conhecimento e para uma melhor adaptação das intervenções nos campos que aborda. Para responder deverá ter mais de 16 anos e ser fluente em português.

Leia com atenção todas as questões, certificando-se de que compreendeu corretamente o modo como deverá responder. Responda sempre de acordo com aquilo que pensa, pois não existem respostas corretas ou incorretas, nem boas ou más respostas.

Este questionário demorará de 5 a 10 minutos a ser respondido. As respostas são anónimas e utilizadas exclusivamente para efeitos de investigação.

1. **Escreva as cinco primeiras palavras ou pequenas expressões** que lhe surgem imediatamente na mente quando pensa na palavra “saúde”, respeitando a ordem pela qual lhe vão surgindo.

1.
2.
3.
4.
5.

2. **Escreva as cinco primeiras palavras ou pequenas expressões** que lhe surgem imediatamente na mente quando pensa na palavra “doença”, respeitando a ordem pela qual lhe vão surgindo.

1.
2.
3.
4.
5.

## Anexo B

SITUAÇÃO/ÕES PROFISSIONAL/AIS	
<input type="checkbox"/> Desempregado/a	<input type="checkbox"/> Trabalhador por conta outrem
<input type="checkbox"/> Estudante	<input type="checkbox"/> Trabalhador por conta própria
<input type="checkbox"/> Reformado/a	<input type="checkbox"/> Trabalhador-Estudante
TRABALHA NA ÁREA DA SAÚDE?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
TEM MÉDICO DE FAMÍLIA?	TEM SEGURO DE SAÚDE?
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
TEM ALGUM TIPO DE DOENÇA CRÓNICA?	TEM ATESTADO DE GRAU DE INCAPACIDADE?
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim. Qual a % de incapacidade? _____
<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não

Numa **escala de 1 a 7**, avalie o seu nível de concordância com um **X** nas questões seguintes:

Como **avalia** o seu **estado de saúde atual**?

Muito doente

Muito saudável

Como que **frequência** costuma **recorrer** a **cuidados médicos**?

Pouca Frequência

Muito Frequência

Costuma **recorrer** ao **SNS**?

Nunca Recorro

Recorro sempre

Costuma **recorrer** aos **serviços** de **saúde privados**?

Nunca Recorro

Recorro Sempre

**Pensando** nos seus **valores**, **opiniões** ou **convicções políticas**, procure situá-los ao longo de duas dimensões:

**Dimensão 1**

Não Conservador

Conservador

**Dimensão 2**

Direita

Esquerda

*Muito obrigada!*

## Anexo C



FPCEUC FACULDADE DE PSICOLOGIA  
E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## “Representações da Saúde e SNS”

### Informação aos Participantes

Esta investigação tem como objetivo conhecer as representações da saúde e serviço nacional de saúde (SNS). O estudo decorre no âmbito do Mestrado em Psicologia Clínica Sistémica e da Saúde da Universidade de Coimbra, orientado pelas Professoras Doutoras Ana Paula Relvas e Lisete Mónico.

Para participar, necessita de ter mais de 16 anos e de ser fluente em português. A colaboração de todos os participantes é **VOLUNTÁRIA**. É absolutamente garantido o **ANONIMATO** e a **CONFIDENCIALIDADE** das respostas. Certifique-se de que compreendeu todas as instruções que lhe são dadas e não deixe nenhum item por responder. Responda sempre de acordo com aquilo que pensa, pois **não existem respostas certas ou erradas**. Se quiser pode desistir deste estudo a qualquer momento.

Pedimos-lhe então que responda ao questionário seguinte, o que demorará de **5 a 10 minutos**. Os resultados serão apresentados de forma agrupada, não sendo possível a identificação de respostas individuais. Se pretender receber informações acerca deste estudo, indique-nos o seu e-mail no final. Para esclarecimento de dúvidas, pode contactar a equipa do projeto.

Agradecemos desde já a sua disponibilidade e colaboração!

Equipa Responsável:

- Inês Bravo e María Maibee (mestrandas)
- Ana Paula Relvas e Lisete Mónico (professoras orientadoras)

Contactos:

- [inesbravo1@gmail.com](mailto:inesbravo1@gmail.com)
- [valenzuelamaibee.maria@gmail.com](mailto:valenzuelamaibee.maria@gmail.com)

## Consentimento Informado

Declaro que tomei conhecimento dos objetivos e das condições de participação no estudo “Representações da Saúde e SNS”, da responsabilidade da equipa de investigação da FPCEUC (Faculdade de Psicologia de Ciências de Educação da Universidade de Coimbra) formada pelas mestrandas Inês Bravo e Maria Maibee e respetivas orientadoras, Ana Paula Relvas e Lisete Mónico.

**Declaro ter lido e compreendido este documento bem como ter mais de 16 anos e ser fluente em português.**

**Autorizo a utilização dos dados que forneço de forma voluntária, com a garantia de que apenas serão utilizados de forma anónima e para fins de investigação.**

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_

**Se pretender receber informações** acerca dos resultados deste estudo, por favor, deixe o seu email.

Email: \_\_\_\_\_

## Anexo D



FPCEUC FACULDADE DE PSICOLOGIA  
E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Projeto de investigação RS Saúde e SNS

### **Termo de Responsabilidade**

Eu, abaixo assinado/a declaro que procedi à aplicação dos questionários de acordo com as instruções que constam no documento intitulado “instruções para a recolha de dados” e que me foram fornecidas pela equipa do projeto de investigação Representações Sociais da Saúde e SNS.

Declaro que realizei todas as diligências para obter dados válidos de boa qualidade, assegurando tanto quanto possíveis respostas sinceras e empenhadas das pessoas que recrutei como respondentes.

Mais declaro que cumpri o Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses no que se refere à realização de investigação empírica.

Declaro ainda que elaborei o relatório de aplicação com total verdade, e sem omitir ou distorcer o modo como ocorreu a obtenção das respostas aos questionários que fazem parte desta minha tarefa.

Coimbra, \_\_\_/\_\_\_/2024

Assinatura do(a) estudante:

Número de estudante:

## Anexo E

### Palavras e Expressões portuguesas categorizadas

<b>Acessibilidade</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ “App” SNS 24</li> <li>▪ “o serviço SNS 24 é bom”</li> <li>▪ 1.ª linha</li> <li>▪ 112</li> <li>▪ 24</li> <li>▪ 24 horas</li> <li>▪ 808 24 24 24</li> <li>▪ Abrangência</li> <li>▪ Abrangente</li> <li>▪ Abuso do SNS pelo utilizador</li> <li>▪ Acessível a qualquer cidadão</li> <li>▪ Acessível a todos</li> <li>▪ Acessível a todos, mais fácil para uns do que para outros</li> <li>▪ Acesso</li> <li>▪ Acesso <i>online</i></li> <li>▪ Acesso a baixa médica</li> <li>▪ Acesso a cuidados de saúde</li> <li>▪ Acesso a especialistas em tempo hábil</li> <li>▪ Acesso a medicamentos</li> <li>▪ Acesso a médicos</li> <li>▪ Acesso à saúde</li> <li>▪ Acesso a serviços</li> <li>▪ Acesso a toda a população</li> <li>▪ Acesso a todos</li> <li>▪ Acesso geral</li> <li>▪ Acesso gratuito</li> <li>▪ Acesso gratuito aos cuidados de saúde</li> <li>▪ Acesso igualitário</li> <li>▪ Acesso livre</li> <li>▪ Acesso para todos</li> <li>▪ Acesso universal</li> <li>▪ Acesso universal a saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linha de apoio 24h</li> <li>▪ Linha saúde 24</li> <li>▪ Linhas de saúde</li> <li>▪ Linha SNS 24</li> <li>▪ Linha SOS</li> <li>▪ Linha telefónica</li> <li>▪ Necessidade urgente</li> <li>▪ <i>Online</i></li> <li>▪ Plataforma</li> <li>▪ Plataforma facilitadora</li> <li>▪ Prático</li> <li>▪ Prioridade</li> <li>▪ Público</li> <li>▪ Recurso</li> <li>▪ Respostas</li> <li>▪ Saúde “gratuita”</li> <li>▪ Saúde 24</li> <li>▪ Saúde 24 horas</li> <li>▪ Sempre</li> <li>▪ Sempre disponível</li> <li>▪ Sempre disponível (hospital)</li> <li>▪ Serviço 112</li> <li>▪ Serviço de proximidade no centro de saúde</li> <li>▪ Serviço de saúde público</li> <li>▪ Serviço público</li> <li>▪ Serviço público gratuito</li> <li>▪ Serviço público pago</li> <li>▪ Serviços públicos</li> <li>▪ Serviços telefónicos</li> <li>▪ Sistema 24h ativo</li> <li>▪ Sistema público</li> <li>▪ Sítio ‘<i>web</i>’</li> <li>▪ SNS 24</li> <li>▪ SNS 24 na altura da pandemia</li> <li>▪ Teleconsulta</li> <li>▪ Telefonar</li> <li>▪ Telefone</li> <li>▪ Telefonema</li> <li>▪ Telefónico</li> </ul>

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alargado</li><li>▪ Ao menos e grátis com os nossos impostos</li><li>▪ Aplicação</li><li>▪ Apoio ao pobre e ao rico sem olhar aos seus meios de vivência</li><li>▪ Apoio para todos.</li><li>▪ Apoio telefónico</li><li>▪ Atendimento gratuito</li><li>▪ Atendimento por telefone</li><li>▪ Boa acessibilidade</li><li>▪ Chamada telefónica</li><li>▪ Cobertura universal</li><li>▪ Combate a exclusão pelas condições socioeconómicas</li><li>▪ Comunidade</li><li>▪ Consultas grátis</li><li>▪ Conveniente</li><li>▪ Cuidados alargados</li><li>▪ Cuidados de proximidade</li><li>▪ Cuidados de saúde para todos acessíveis</li><li>▪ Cuidados gratuitos</li><li>▪ Cuidados médicos para todos</li><li>▪ Cuidados para todos</li><li>▪ De todos e para todos</li><li>▪ Demasiado gratuito</li><li>▪ Direito de acesso a todos os cidadãos</li><li>▪ Direito de igualdade de acesso a toda a população</li><li>▪ Disponibilidade</li><li>▪ Disponibilidade de medicamentos essenciais</li><li>▪ Disponibilidade de médicos</li><li>▪ Disponibilidade em situação de doença</li><li>▪ Disponibilidade para a prevenção</li><li>▪ Disponível a todo o momento</li><li>▪ Disponível para doença</li><li>▪ E de graça</li><li>▪ Em todo o lugar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Telemóvel</li><li>▪ Tenho médico de família</li><li>▪ Universal e gratuito</li><li>▪ Utilizo</li><li>▪ Controlo</li><li>▪ Sem olhar a nada todos são tratados</li><li>▪ Mensagem</li><li>▪ Móvel</li><li>▪ Recorrente</li><li>▪ Urgências sempre abertas</li><li>▪ Saúde universal</li><li>▪ Serviço de toda a gente</li><li>▪ Serviço prestado aos cidadãos</li><li>▪ Serviço que surgiu no país em função de apoio na saúde a todo o cidadão</li><li>▪ Serviços de saúde acessíveis a todos</li><li>▪ Serviço universal</li><li>▪ SNS, um bem público que devia abranger toda a população.</li><li>▪ Suposta ajuda para todos os cidadãos</li><li>▪ Toda a gente e tratada</li><li>▪ Toda a gente deve usar</li><li>▪ Todas as pessoas têm direito</li><li>▪ Todos</li><li>▪ Todos devem ter acesso</li><li>▪ Todos merecem</li><li>▪ Todos poderem recorrer ao hospital</li><li>▪ Todos serem tratados igualmente</li><li>▪ Todos têm acesso</li><li>▪ Todos têm direito</li><li>▪ Uma oportunidade fantástica de ter acesso a cuidados de saúde</li><li>▪ Universal</li><li>▪ Universal (para todos)</li><li>▪ Universalidade</li><li>▪ Universalidade de cuidados</li><li>▪ Vasto</li><li>▪ Assegura o direito a saúde</li></ul> |
|---|---|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Equidade</li><li>▪ Fácil acesso para todas as classes sociais</li><li>▪ Fácil utilização</li><li>▪ Facilidade de acesso</li><li>▪ Facilidade em ter medicamentos regulares</li><li>▪ Facilita a vida de quem não sente necessidade de ir a um posto médico</li><li>▪ Facilita os serviços de saúde</li><li>▪ Facilitar as consultas</li><li>▪ Facilitar as idas às urgências</li><li>▪ Falar com o 112</li><li>▪ Felicidade por todos termos acesso</li><li>▪ Feliz de ter acesso</li><li>▪ Garante a igualdade entre os cidadãos</li><li>▪ Garantia da saúde de todos</li><li>▪ Garantia para todos</li><li>▪ Generalidade de acesso</li><li>▪ Geral</li><li>▪ Global</li><li>▪ Grátis</li><li>▪ Grátis ou moderada</li><li>▪ Gratuitidade</li><li>▪ Gratuito</li><li>▪ Horários alargados</li><li>▪ Hospitais gratuitos para toda a gente</li><li>▪ Igual</li><li>▪ Igual para todos</li><li>▪ Igual para todos que precisam</li><li>▪ Igualdade</li><li>▪ Igualdade de direitos</li><li>▪ Igualdade de oportunidades</li><li>▪ Igualdade de tratamento</li><li>▪ Igualdade no tratamento</li><li>▪ Igualitário</li><li>▪ Ilimitado</li><li>▪ Imediato</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Base da democracia</li><li>▪ Base da igualdade perante a saúde</li><li>▪ Base para a saúde</li><li>▪ Constituição da república portuguesa</li><li>▪ direito constitucional</li><li>▪ Constituição portuguesa</li><li>▪ Democracia</li><li>▪ Democrático</li><li>▪ Democratização</li><li>▪ Democratização dos Serviços de saúde</li><li>▪ Dever</li><li>▪ Direito</li><li>▪ Direito a consultas</li><li>▪ Direito a cuidados</li><li>▪ Direito adquirido</li><li>▪ Direito a saúde</li><li>▪ Direito conquistado</li><li>▪ Direito de todos</li><li>▪ Direito de todos os cidadãos</li><li>▪ Direito do cidadão</li><li>▪ Direito humano</li><li>▪ Direito público</li><li>▪ Direito que todo o cidadão deveria usufruir</li><li>▪ Direitos</li><li>▪ Direitos a mais para os funcionários públicos</li><li>▪ Direitos de saúde</li><li>▪ Direito social</li><li>▪ Direito universal</li><li>▪ É um direito</li><li>▪ Garantia</li><li>▪ Garantia constitucional</li><li>▪ Garantias</li><li>▪ Garantido</li></ul> |
|--|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusão</li> <li>▪ Inclusivo</li> <li>▪ Ir ao centro de saúde</li> <li>▪ Ligação</li> <li>▪ Ligar</li> <li>▪ Linha 24</li> <li>▪ Linha de apoio</li> <li>▪ Médicos de família para todos</li> <li>▪ Não deve olhar para a conta bancária de ninguém</li> <li>▪ Oportunidade para os pobres</li> <li>▪ Para toda a gente</li> <li>▪ Para todos</li> <li>▪ Resposta para todos</li> <li>▪ Saúde gratuita</li> <li>▪ Saúde para todos</li> <li>▪ Saúde quase, quase gratuita</li> <li>▪ Sem custo</li> <li>▪ Sem custos</li> <li>▪ Sem custos para o utente</li> <li>▪ Serviço “gratuito”</li> <li>▪ Serviço gratuito</li> <li>▪ Serviços médicos gratuitos</li> <li>▪ Serviços saúde gratuitos</li> <li>▪ Tendencialmente gratuito</li> <li>▪ Ter sempre médico de família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhor conquista do 25 de abril</li> <li>▪ Obrigação</li> <li>▪ Obrigação do governo</li> <li>▪ Obrigado</li> <li>▪ Obrigatório</li> <li>▪ Protegê-lo sempre (contra os urubus neoliberais)</li> <li>▪ Saúde e um direito de todos</li> <li>▪ Saúde para todos e um dever</li> <li>▪ Social</li> <li>▪ Sociedade</li> <li>▪ Temos de ter todos o mesmo direito</li> <li>▪ Um direito</li> <li>▪ Um direito para todos</li> <li>▪ Um direito pouco respeitado</li> <li>▪ Um grande feito</li> <li>▪ Direito da população</li> <li>▪ Mais de 50 anos</li> </ul>
---	--

### Acesso-limitado

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Depende das pessoas que estão a frente</li> <li>▪ Longínquo</li> <li>▪ Acesso difícil</li> <li>▪ Acesso limitado</li> <li>▪ Ao alcance de alguns</li> <li>▪ Azar de quem precisa dos Serviços</li> <li>▪ Bom ou mau</li> <li>▪ Centralização dos Serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantia de proximidade</li> <li>▪ Gratuito (deveria ser)</li> <li>▪ Gratuito para algumas pessoas</li> <li>▪ Gratuito para quem mais precisa</li> <li>▪ Horários</li> <li>▪ Horários desfasados</li> <li>▪ Horários reduzidos em alguns locais</li> <li>▪ Impossível de contactar</li> <li>▪ Impossível ligar para o SNS</li> </ul>
---	---

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Concelhos</li><li>▪ Depende de quem te atende</li><li>▪ Descentralização</li><li>▪ Desigual</li><li>▪ Desigualdade</li><li>▪ Desigualdades regionais</li><li>▪ Deslocações desnecessárias</li><li>▪ Deslocações indevidas</li><li>▪ Deve estar próximo</li><li>▪ Deveria ser extensivo a toda a gente</li><li>▪ Deveria ser mais fácil aceder aos seus Serviços</li><li>▪ Deveria ser mais fácil o acesso a consultas</li><li>▪ Deveria ser para todos</li><li>▪ Deveria ser universal</li><li>▪ Devia abranger as áreas mais despovoadas</li><li>▪ Devia ser gratuito</li><li>▪ Devia ser gratuito para todos</li><li>▪ Devia ser para todos</li><li>▪ Difícil</li><li>▪ Difícil acesso às especialidades</li><li>▪ Especialidades com muito difícil acesso</li><li>▪ Difícil de marcar consulta</li><li>▪ Difícilmente se consegue consultas</li><li>▪ Difícil obter receitas</li><li>▪ Dificuldade</li><li>▪ Dificuldade de acesso</li><li>▪ Dificuldade de prescrever medicações obrigatórias</li><li>▪ Dificuldade de resposta</li><li>▪ Dificuldade em arranjar consulta.</li><li>▪ Dificuldade em conseguir consulta</li><li>▪ Dificuldade em marcar consulta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inacessibilidade</li><li>▪ Inacessível</li><li>▪ Ligar SNS 24 é complicado</li><li>▪ Limitado</li><li>▪ Longe</li><li>▪ Má acessibilidade aos médicos de família</li><li>▪ Mais acesso</li><li>▪ Mais Serviço igualitário</li><li>▪ Marcação/ desmarcação de consultas</li><li>▪ Marcações diárias muito limitadas</li><li>▪ Médicos de família com consultórios particulares, privilegiando os utentes que vão aos seus consultórios.</li><li>▪ Muita diferença entre sistemas</li><li>▪ Muito heterogéneo no país</li><li>▪ Nada acessível</li><li>▪ Não abrange todos</li><li>▪ Não acessível</li><li>▪ Não chega a toda a gente</li><li>▪ Não é igual para todos</li><li>▪ Não igualitária</li><li>▪ Não tem consulta</li><li>▪ Não tenho consultas</li><li>▪ Não universal</li><li>▪ Nem todos são tratados de igual forma</li><li>▪ No interior os médicos trabalham metade das horas</li><li>▪ Pobre de quem precisa</li><li>▪ Podem ser bem atendidas ou não</li><li>▪ Por vezes não tem acesso a médicos</li><li>▪ Poucas vagas</li><li>▪ Pouco acessibilidade em meios rurais</li><li>▪ Pouco acesso</li><li>▪ Privilégio</li></ul>
--	---

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dificuldade em marcar exames</li> <li>▪ Dificuldade em obter consultas</li> <li>▪ Dificuldade em ter médico</li> <li>▪ Dificuldade em ter um médico</li> <li>▪ Dificuldade marcação de consultas especialidade</li> <li>▪ Dificuldade no acesso</li> <li>▪ Dificuldade para ter as receitas</li> <li>▪ Dificuldades</li> <li>▪ Dificuldades em aceder a consultas</li> <li>▪ Dificuldades em marcar consultas</li> <li>▪ Dificuldades na deslocação aos hospitais</li> <li>▪ Dificuldades na marcação de consultas</li> <li>▪ Dificuldades na prestação cuidados</li> <li>▪ Difícil acesso</li> <li>▪ Distância</li> <li>▪ Distância ao hospital</li> <li>▪ Distribuição geográfica de centros hospitalares</li> <li>▪ É bom para uns e maus para outros</li> <li>▪ Está mais ou menos</li> <li>▪ Facilitismo no atendimento</li> <li>▪ Falta de acessibilidade ao utente</li> <li>▪ Falta de acesso</li> <li>▪ Falta de inclusão</li> <li>▪ Falta de liberdade de ir ao médico</li> <li>▪ Funciona mais ou menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Privilégio o ter</li> <li>▪ Proximidade</li> <li>▪ Repartição pelo território (ou falta dela)</li> <li>▪ Saúde para alguns</li> <li>▪ Saúde ricos e pobres</li> <li>▪ Sem acesso a todos</li> <li>▪ Serviço para ricos diferentes do dos pobres</li> <li>▪ Serviço que não olha ao poder económico de cada pessoa</li> <li>▪ Sorte em conseguir aceder</li> <li>▪ Sorte/azar</li> <li>▪ Sorte/azar na equipa de médicos</li> <li>▪ Tecnologia inacessível a maioria dos comuns</li> <li>▪ Temos que ir para muito longe para sermos atendidos</li> <li>▪ Tenho medo</li> <li>▪ Tenho muita dificuldade em marcar consultas</li> <li>▪ Tentar</li> <li>▪ Todas as pessoas deveriam ter direito aos cuidados de saúde, sem ter que recorrer aos privados</li> <li>▪ Não equitativo</li> <li>▪ Desigualdade/iniquidade</li> <li>▪ Difícil obter consulta</li> <li>▪ Poucas opções</li> <li>▪ Desinformação</li> <li>▪ Exclusão</li> <li>▪ Luxo</li> </ul>
<b>Antiquado</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ “(Des)evolução”</li> <li>▪ Obsoleto</li> <li>▪ Atualização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obsoleto</li> <li>▪ Podridão do sistema</li> <li>▪ Retrogrado</li> </ul>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antiquado</li> <li>▪ Atrás</li> <li>▪ Atrasado</li> <li>▪ Atualizar o equipamento médico</li> <li>▪ Centros de saúde obsoletos</li> <li>▪ Desatualizado</li> <li>▪ Hospital velho</li> <li>▪ Infraestruturas antiquadas</li> <li>▪ Obsolescência</li> <li>▪ Obsolescência das infraestruturas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rudimentar</li> <li>▪ Sistema obsoleto</li> <li>▪ Sucata</li> <li>▪ “Sucateado”</li> <li>▪ Tijolo</li> <li>▪ Ultrapassado</li> <li>▪ Velho</li> <li>▪ Velhos</li> <li>▪ Vicio</li> <li>▪ Serviço ultrapassado</li> <li>▪ Aposentação</li> </ul> |
|---|--|

### António Arnaut

- António Arnaut

### Caótico e degradado

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aglomeração</li> <li>▪ Aglomerados de pessoas</li> <li>▪ Anarquia</li> <li>▪ Atolado</li> <li>▪ Atribulado</li> <li>▪ Bipolar</li> <li>▪ Cansativo</li> <li>▪ Caos</li> <li>▪ Caos generalizado</li> <li>▪ Caos nas urgências</li> <li>▪ Caos total</li> <li>▪ Caótico</li> <li>▪ Caótico hoje em dia</li> <li>▪ Catástrofe</li> <li>▪ Catastrófico</li> <li>▪ Centros de saúde saturados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Em crise e a precisar de investimento</li> <li>▪ Em decadência</li> <li>▪ Em degradação</li> <li>▪ Em falta</li> <li>▪ Empobrecido</li> <li>▪ Em queda</li> <li>▪ Enfraquecimento</li> <li>▪ É ridículo</li> <li>▪ Esgotado</li> <li>▪ Esta a ser destruído</li> <li>▪ Esta cada vez pior</li> <li>▪ Estado lamentável</li> <li>▪ Está fraco</li> <li>▪ Está longe do ideal</li> <li>▪ Está mal</li> <li>▪ Está mau</li> </ul> |
|---|---|

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cheio</li><li>▪ Colapso</li><li>▪ Confusão</li><li>▪ Confuso</li><li>▪ Congestionado</li><li>▪ Congestionamento</li><li>▪ Degredo</li><li>▪ Delapidação e destruição</li><li>▪ Delapidado</li><li>▪ Desaparecimento de pessoas debilitadas na urgência</li><li>▪ Desastre</li><li>▪ Descalabro</li><li>▪ Desgraça</li><li>▪ Desgraça total</li><li>▪ Desleixo</li><li>▪ Em apuros</li><li>▪ Enrolado</li><li>▪ Entupido</li><li>▪ Esta a degradar-se</li><li>▪ Está em decadência</li><li>▪ Estrangulado</li><li>▪ Evitar o caos</li><li>▪ Grande número de pacientes</li><li>▪ Hospitais cheios</li><li>▪ Hospitais e centros de saúde decadentes</li><li>▪ Hospitais lotados</li><li>▪ Hospitais sobrelotados</li><li>▪ Hospital lotado</li><li>▪ Lotação</li><li>▪ Lotado</li><li>▪ Muita gente</li><li>▪ Muita gente de corredores</li><li>▪ Muita gente à espera nas urgências</li><li>▪ Muitas pessoas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estamos mal servidos</li><li>▪ Está muito mal</li><li>▪ Está péssimo</li><li>▪ Está pior</li><li>▪ Está uma calamidade</li><li>▪ Está um desastre total</li><li>▪ Estúpido</li><li>▪ E triste</li><li>▪ Falência</li><li>▪ Falido</li><li>▪ Fantochada</li><li>▪ Funciona mal</li><li>▪ Funciona mal atualmente</li><li>▪ Horrível</li><li>▪ Horroroso</li><li>▪ Impotente</li><li>▪ Instabilidade</li><li>▪ Instável</li><li>▪ Já foi melhor</li><li>▪ Já teve melhores dias</li><li>▪ Lamentação</li><li>▪ Lamentável</li><li>▪ Lástima</li><li>▪ Má</li><li>▪ Má administração</li><li>▪ Mal</li><li>▪ Mal atendido</li><li>▪ Mal atendimento</li><li>▪ Mal feito</li><li>▪ Mal necessário</li><li>▪ Mal preparado</li><li>▪ Manhoso</li><li>▪ Má orientação</li><li>▪ Má orientação para consultas</li><li>▪ Má prestação de cuidados</li></ul> |
|--|---|
-

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Muitos doentes</li><li>▪ Muitos utentes</li><li>▪ Multidões</li><li>▪ Por vezes e um caos</li><li>▪ Problemático</li><li>▪ Salve se quem puder</li><li>▪ Saturação</li><li>▪ Saturação dos espaços de atendimento</li><li>▪ Saturado</li><li>▪ Sem bases para se manter</li><li>▪ Serviços sobrecarregados</li><li>▪ Sobrecarga</li><li>▪ Sobrecarga administrativa</li><li>▪ Sobrecarga de utentes</li><li>▪ Sobrecarregado</li><li>▪ Sobrelotação</li><li>▪ Sobrelotado</li><li>▪ Superlotação</li><li>▪ Superlotação nos hospitais</li><li>▪ Terceiro mundo</li><li>▪ Um caos</li><li>▪ Urgência cheias</li><li>▪ Urgências caóticas</li><li>▪ Zonas caóticas</li><li>▪ Deterioração</li><li>▪ Em rutura</li><li>▪ Rutura iminente</li><li>▪ Rutura</li><li>▪ Salas de esperas cheias</li><li>▪ Desestruturado</li><li>▪ Em colapso</li><li>▪ Está de rastos</li><li>▪ Está em perigo</li><li>▪ Desgoverno</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Má qualidade</li><li>▪ Má qualidade dos Serviços</li><li>▪ Mau</li><li>▪ Mau atendimento</li><li>▪ Mau atendimento muitas das vezes</li><li>▪ Mau diagnóstico</li><li>▪ Mau estado</li><li>▪ Mau funcionamento</li><li>▪ Mau gerenciamento</li><li>▪ Mal gerido</li><li>▪ Mau investimento</li><li>▪ Mau para pessoas reformadas</li><li>▪ Mau profissionalismo</li><li>▪ Maus</li><li>▪ Maus cuidados</li><li>▪ Mau Serviço</li><li>▪ Mau Serviço, por vezes</li><li>▪ Mau Serviço atualmente</li><li>▪ Medíocre</li><li>▪ Mediocridade</li><li>▪ Menos qualidade</li><li>▪ Merda</li><li>▪ Miserável</li><li>▪ Miséria</li><li>▪ Miséria acabada</li><li>▪ Muito fraco</li><li>▪ Muito instável</li><li>▪ Muito mal</li><li>▪ Muito mau</li><li>▪ Muito mau neste país</li><li>▪ Muito medíocre</li><li>▪ Não é de agora, nunca funcionou bem</li><li>▪ Não é fiável</li><li>▪ Não funciona</li></ul> |
|---|---|
-

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Explosivo</li><li>▪ Não tem compostura</li><li>▪ No limite</li><li>▪ Desleixado</li><li>▪ Descontrolado</li><li>▪ Fundo</li><li>▪ Complicado</li><li>▪ Complicado de entender</li><li>▪ Um pouco complicado</li><li>▪ Limite</li><li>▪ Loucura</li><li>▪ Ocupado</li><li>▪ A arrebentar pelas costuras</li><li>▪ Abandonado</li><li>▪ Abandono</li><li>▪ A beira da extinção</li><li>▪ Abandono</li><li>▪ Atualmente em mau estado</li><li>▪ A degradar-se</li><li>▪ Administrações deficientes</li><li>▪ A evitar</li><li>▪ A morrer</li><li>▪ A rebentar pelas costuras</li><li>▪ Atendimento fraco</li><li>▪ Atendimento muito mau</li><li>▪ Atendimento péssimo</li><li>▪ Atendimento por vezes não é o desejado</li><li>▪ Atendimento precário</li><li>▪ Atualmente em dificuldade</li><li>▪ Atualmente não este bom</li><li>▪ Baixa qualidade</li><li>▪ Baixa satisfação dos utentes</li><li>▪ Brutidade</li><li>▪ Buraco</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Não funciona bem</li><li>▪ Não funcional</li><li>▪ Não gosto</li><li>▪ Não responde às necessidades</li><li>▪ Não vale nada</li><li>▪ Nem sempre confiável</li><li>▪ Nem sempre funciona</li><li>▪ Nem sempre funciona bem</li><li>▪ No geral, sem atendimento de excelência</li><li>▪ Nunca estão disponíveis</li><li>▪ Nunca esteve tão mal</li><li>▪ Ódio</li><li>▪ Oh, "f*d@ se"!</li><li>▪ O nosso, está muito mal</li><li>▪ Palhaçada</li><li>▪ Pelas costuras</li><li>▪ Péssima</li><li>▪ Péssimo</li><li>▪ Péssimo Serviço</li><li>▪ Péssimos Serviços administrativos</li><li>▪ Pior</li><li>▪ Porcaria</li><li>▪ Por vezes, péssimo Serviço</li><li>▪ Por vezes mal atendidos</li><li>▪ Pouca-vergonha</li><li>▪ Precariedade</li><li>▪ Precariedade dos médicos</li><li>▪ Precário</li><li>▪ Precarização</li><li>▪ Qualidade de Serviços cada vez pior</li><li>▪ Queda</li><li>▪ Que não está bom</li><li>▪ Raramente bom</li><li>▪ Raro</li></ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cada vez mais vem piorando</li><li>▪ Cada vez pior</li><li>▪ Coisas mas</li><li>▪ Com dificuldades</li><li>▪ Concluído uma tristeza</li><li>▪ Continua a não agradar</li><li>▪ Daqui a pouco não existe</li><li>▪ Débil</li><li>▪ Debilitado</li><li>▪ Decadência</li><li>▪ Decadente</li><li>▪ Decaimento</li><li>▪ Deceção</li><li>▪ Declínio</li><li>▪ Defeitos</li><li>▪ Défice</li><li>▪ Deficiência</li><li>▪ Deficiência de atendimento</li><li>▪ Deficiência em recursos humanos</li><li>▪ Deficiência operacional</li><li>▪ Deficiente</li><li>▪ Degradação</li><li>▪ Degradação a cada dia.</li><li>▪ Degradação aumentada</li><li>▪ Degradação dos hospitais</li><li>▪ Degradação total</li><li>▪ Degradado</li><li>▪ Degradado pelas Políticas seguidas</li><li>▪ Degradante</li><li>▪ Deplorável</li><li>▪ Deprimente</li><li>▪ Desagrado</li><li>▪ Desgastado</li><li>▪ Desgaste</li><li>▪ Desgaste energético</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ridículo</li><li>▪ Roto</li><li>▪ Ruim</li><li>▪ Ruim quando quer</li><li>▪ Ruína</li><li>▪ Rutura</li><li>▪ Rutura dos Serviços</li><li>▪ Serviço ruim</li><li>▪ Serviços muito maus</li><li>▪ Sistema frágil</li><li>▪ Sistema muito mau</li><li>▪ SNS, que se vem degradando ao longo dos anos.</li><li>▪ Terrível</li><li>▪ Trabalha muito mal</li><li>▪ Tragédia</li><li>▪ Trágico</li><li>▪ Tretas</li><li>▪ Triste</li><li>▪ Tristeza</li><li>▪ Tudo mal</li><li>▪ Ultimamente tem sido uma porcaria</li><li>▪ Uma merda</li><li>▪ Uma treta</li><li>▪ Uma tristeza</li><li>▪ Uma vergonha</li><li>▪ Uma vergonha para o nosso país</li><li>▪ Um problema</li><li>▪ <i>Un</i> problema para resolver</li><li>▪ Vergonha</li><li>▪ Vergonhoso</li><li>▪ Vergonhoso para com os profissionais de saúde</li><li>▪ Vias de extinção</li><li>▪ Moribundo</li><li>▪ Piores da Europa</li></ul> |
|--|---|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desilusão</li> <li>▪ Destruição</li> <li>▪ Destruído</li> <li>▪ Desumano para utentes e profissionais</li> <li>▪ De teorização</li> <li>▪ Do pior</li> <li>▪ Em crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adulterado</li> <li>▪ Crise</li> <li>▪ Urgências cheias</li> <li>▪ Urgências funcionam mal</li> <li>▪ Urgências lotadas</li> <li>▪ Urgências sobrelotadas</li> </ul>
<p><b>Conceito idealizado</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bem idealizado</li> <li>▪ Conceito (bom)</li> <li>▪ Teoricamente temos um ótimo SNS</li> <li>▪ Boa ideia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços na teoria mais acessíveis</li> <li>▪ Longe da realidade</li> <li>▪ Ilusão</li> </ul>
<p><b>Défices de recursos, condições e financiamento</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desrespeito pelos sucessivos apelos médicos</li> <li>▪ Desumano</li> <li>▪ Desinteresse dos profissionais</li> <li>▪ Ausência de médico de família</li> <li>▪ Ausência de médicos de família</li> <li>▪ Baixo número de colaboradores</li> <li>▪ Cadência de funcionários administrativos</li> <li>▪ Centros de saúde sem médicos</li> <li>▪ Contratar mais médicos</li> <li>▪ Contratar mais pessoas</li> <li>▪ Contratar médicos, enfermeiros e staff</li> <li>▪ Contratar médicos e enfermeiros</li> <li>▪ Dentistas no SNS</li> <li>▪ Desordem falta de médicos</li> <li>▪ Devia haver mais médicos</li> <li>▪ Devíamos ter mais médicos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necessidade de reformas antecipadas</li> <li>▪ Necessitar de mais recursos económicos</li> <li>▪ Novas urgências</li> <li>▪ O desenvolvimento científico constante torna os recursos permanentemente escassos</li> <li>▪ Os enfermeiros ganham pouco dinheiro e em muito trabalho</li> <li>▪ Os médicos deviam esforçar-se para que os seus interesses fossem concretizados</li> <li>▪ Os médicos não têm condições para trabalhar</li> <li>▪ Os médicos que respeitam o próximo, vão-se embora</li> <li>▪ Paga mal</li> <li>▪ Pessoas desmotivadas</li> <li>▪ Pessoas exaustas</li> </ul>

<p>família</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escassez de profissionais</li> <li>▪ Escassez de profissionais de saúde</li> <li>▪ Falta de assistentes</li> <li>▪ Falta de assistentes técnicos</li> <li>▪ Falta de auxiliar de saúde</li> <li>▪ Falta de auxiliares</li> <li>▪ Falta de auxiliares de saúde</li> <li>▪ Falta de bons médicos</li> <li>▪ Falta de bons profissionais</li> <li>▪ Falta de contratação de enfermeiros disponíveis</li> <li>▪ Falta de enfermeiros</li> <li>▪ Falta de enfermeiros e médicos</li> <li>▪ Falta de especialidades</li> <li>▪ Falta de especialidades dentro do Serviço como dentistas e oftalmologistas</li> <li>▪ Falta de especialidades medicas</li> <li>▪ Falta de especialidades no interior</li> <li>▪ Falta de especialista de hospitais</li> <li>▪ Falta de especialistas</li> <li>▪ Falta de formação</li> <li>▪ Falta de formação numa grande parte das funcionárias</li> <li>▪ Falta de funcionários</li> <li>▪ Falta de funcionários para dar resposta</li> <li>▪ Falta de funcionários qualificados</li> <li>▪ Falta de mão de obra</li> <li>▪ Falta de médico</li> <li>▪ Falta de médico de família</li> <li>▪ Falta de médicos</li> <li>▪ Falta de médicos, enfermeiros e auxiliares</li> <li>▪ Falta de médicos/enfermeiros</li> <li>▪ Falta de médicos de especialidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pessoas sem meios para poderem exercer as suas funções</li> <li>▪ Poucos incentivos para os profissionais da saúde</li> <li>▪ Porque são mal pagos</li> <li>▪ Pouca oferta</li> <li>▪ Poucas ambulâncias</li> <li>▪ Poucas condições</li> <li>▪ Poucas condições hospitalares</li> <li>▪ Pouca valorização dos funcionários</li> <li>▪ Pouco ambicioso para os profissionais</li> <li>▪ Pouco reconhecimento dos técnicos de diagnóstico e terapêutica</li> <li>▪ Poucos</li> <li>▪ Poucos recursos</li> <li>▪ Poucos recursos (humanos e físicos)</li> <li>▪ Poucos recursos humanos</li> <li>▪ Precisa de muitos apoios</li> <li>▪ Profissionais que exteriorizam saturação</li> <li>▪ Profissionais baixa remuneração</li> <li>▪ Profissionais cansados</li> <li>▪ Profissionais de saúde sobrecarregados</li> <li>▪ Profissionais descontentes</li> <li>▪ Profissionais desgastados</li> <li>▪ Profissionais desmotivados</li> <li>▪ Profissionais esgotados</li> <li>▪ Profissionais exaustos</li> <li>▪ Profissionais insatisfeitos</li> <li>▪ Profissionais mal pagos</li> <li>▪ Profissionais que devem ser muito valorizados</li> <li>▪ Profissionais que exteriorizam saturação</li> <li>▪ Recursos insuficientes</li> </ul>
---	---

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de médicos de família</li><li>▪ Falta de médicos e enfermeiros</li><li>▪ Falta de médicos nos postos de saúde</li><li>▪ Falta de médicos para tratar de nós</li><li>▪ Falta de meios humanos</li><li>▪ Falta de operacionais especializados</li><li>▪ Falta de pessoal</li><li>▪ Falta de pessoal qualificado</li><li>▪ Falta de pessoas</li><li>▪ Falta de pessoas competentes</li><li>▪ Falta de profissionais</li><li>▪ Falta de profissionais / cuidados de saúde</li><li>▪ Falta de profissionais competentes</li><li>▪ Falta de profissionais de saúde</li><li>▪ Falta de profissionais especializados</li><li>▪ Falta de profissionais médicos</li><li>▪ Falta de profissionais qualificados</li><li>▪ Falta de profissionalismo</li><li>▪ Falta de profissionalismo médico na zona e de enfermeiros “HSA”</li><li>▪ Falta de psicólogos</li><li>▪ Falta de recursos humanos</li><li>▪ Falta de staff</li><li>▪ Falta de trabalhadores</li><li>▪ Falta enfermeiros</li><li>▪ Falta estomatologia</li><li>▪ Faltam médicos de família</li><li>▪ Faltam enfermeiros</li><li>▪ Faltam médicos</li><li>▪ Faltam profissionais</li><li>▪ Faltam profissionais da saúde</li><li>▪ Falta operacionais</li><li>▪ Falta pessoal</li><li>▪ Faltas de médicos</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recursos limitados</li><li>▪ Reforma</li><li>▪ Reforma dos profissionais</li><li>▪ Remuneração abaixo da média</li><li>▪ Remunerações desajustadas da realidade</li><li>▪ Revolta nos trabalhadores</li><li>▪ Saída dos médicos</li><li>▪ Salário a não condizer com os estatutos</li><li>▪ Salários miseráveis</li><li>▪ Salários subvalorizados</li><li>▪ Saturação dos profissionais</li><li>▪ Sem condições</li><li>▪ Sem meios</li><li>▪ Sem recursos</li><li>▪ Serviços paliativos em falta</li><li>▪ Serviços escassos</li><li>▪ Sobre carregamento dos médicos</li><li>▪ Só trata a doença</li><li>▪ Sobrecarga dos profissionais</li><li>▪ Subvalorização do corpo trabalhador</li><li>▪ Temos uma medicina curativa e não preventiva</li><li>▪ Trabalhadores assoberbados</li><li>▪ Trabalho excessivo</li><li>▪ Trabalhoso</li><li>▪ SNS deve ter os meios necessários</li><li>▪ Exausto</li><li>▪ Salários</li><li>▪ Incentivos</li><li>▪ Só funciona bem com povos evoluídos e informados com os do norte da Europa</li><li>▪ “bandalheira ”</li><li>▪ “deve haver boa gestão”</li></ul> |
|---|---|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fazer o recrutamento de médicos e enfermeiros</li><li>▪ Há muita falta de médicos</li><li>▪ Inexistência de profissionais</li><li>▪ Mais auxiliares</li><li>▪ Mais enfermeiros, mais médicos</li><li>▪ Mais investimento em profissionais de saúde</li><li>▪ Mais médicos</li><li>▪ Mais médicos de família</li><li>▪ Mais médicos especialistas</li><li>▪ Mais médicos formados</li><li>▪ Mais meios humanos</li><li>▪ Mais nutris por favor</li><li>▪ Mais pessoas para trabalhar.</li><li>▪ Mais profissionais</li><li>▪ Médicos sair</li><li>▪ Médicos de família inexistentes</li><li>▪ Médicos em falta</li><li>▪ Não há médico</li><li>▪ Não há médico de família</li><li>▪ Não há médicos</li><li>▪ Não há suficientes</li><li>▪ Não tem médicos</li><li>▪ Necessidade de equipas multidisciplinares</li><li>▪ Necessidade de médicos</li><li>▪ Necessidade de reforço de Recursos Humanos</li><li>▪ Necessidade de reforma de mentalidades e profissionais</li><li>▪ Necessita de maior investimento em recursos humanos</li><li>▪ Necessitar de mais recursos pessoais</li><li>▪ Oferta reduzida de profissionais</li><li>▪ Os médicos nunca estão</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ “é pena estarem a fechar hospitais”</li><li>▪ Abandalhado</li><li>▪ Adaptação urgente as necessidades</li><li>▪ Algo que está em mau estado em Portugal, como tudo o que é gerido pelo partido socialista</li><li>▪ Algumas das pessoas que trabalham nos Serviços não são profissionais</li><li>▪ A necessitar de investimento</li><li>▪ Apoios insuficientes</li><li>▪ A saúde não está em primeiro lugar</li><li>▪ As maternidades fecharam e uma tristeza</li><li>▪ Atendimento irregular</li><li>▪ Atualmente mal estruturado</li><li>▪ Bagunça</li><li>▪ Bagunçado</li><li>▪ Camas nos corredores</li><li>▪ Carece de investimento</li><li>▪ Casos sociais ocupam camas hospitalares</li><li>▪ Complexidade</li><li>▪ Complexo</li><li>▪ Complicação</li><li>▪ Complicado de gerir</li><li>▪ É complicado a utilização</li><li>▪ Construção de novos Serviços nacionais de saúde</li><li>▪ Controlo excessivo de custos</li><li>▪ Cuidados precários</li><li>▪ Desafios de gestão</li><li>▪ Desajustado</li><li>▪ Desaproveitado</li><li>▪ Descoordenação</li><li>▪ Descuidado</li><li>▪ Desequilibrado</li><li>▪ Desgoverno</li></ul> |
|--|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pouco profissionais</li> <li>▪ Poucos enfermeiros</li> <li>▪ Poucos funcionários</li> <li>▪ Poucos jovens</li> <li>▪ Poucos médicos</li> <li>▪ Poucos médicos de especialidade no centro de saúde.</li> <li>▪ Poucos médicos e enfermeiros</li> <li>▪ Poucos profissionais</li> <li>▪ Poucos profissionais de saúde</li> <li>▪ Poucos profissionais na área</li> <li>▪ Poucos trabalhadores</li> <li>▪ Precisa de maior autonomia, de contratação de mais médicos e profissionais de saúde</li> <li>▪ Precisa de mais médico, auxiliares, etc.</li> <li>▪ Precisa de mais médicos</li> <li>▪ Precisa de mais pessoas a trabalhar</li> <li>▪ Precisa de mais profissionais</li> <li>▪ Precisa mais médicos</li> <li>▪ Profissionais de saúde preferem trabalhar no privado</li> <li>▪ Profissionais escassos</li> <li>▪ Recursos humanos escassos</li> <li>▪ Sem dentistas</li> <li>▪ Sem médico</li> <li>▪ Sem médico de família</li> <li>▪ Sem médico família</li> <li>▪ Sem médicos</li> <li>▪ Sem profissionais</li> <li>▪ Tarda e não teremos nem enfermeiros, nem médicos no público</li> <li>▪ Tem de impedir os médicos de imigrar</li> <li>▪ Ter mais e melhores profissionais de saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desinvestimento</li> <li>▪ Desinvestimento na saúde física e mental</li> <li>▪ Desordem</li> <li>▪ Desorganização.</li> <li>▪ Desorganizado</li> <li>▪ Desorganizados</li> <li>▪ Desorientação</li> <li>▪ Desorientado</li> <li>▪ Desperdício</li> <li>▪ Desperdício de dinheiros públicos</li> <li>▪ Desperdício de recursos</li> <li>▪ Desprende muito de aprimoramento</li> <li>▪ Despreocupação</li> <li>▪ Deveria aumentar</li> <li>▪ Deveriam fazer mais prevenção com vacinas e exames periódicos</li> <li>▪ Deveria ser complementado com os setores privado e social</li> <li>▪ Deveria ser organizado em função dos pacientes</li> <li>▪ Deveria ter mais atenção por parte dos Políticos</li> <li>▪ Deve ser uma prioridade do governo</li> <li>▪ Devia investir se mais no SNS</li> <li>▪ Deviam apostar mais no SNS</li> <li>▪ Devia se investir mais</li> <li>▪ Devia ser reestruturado</li> <li>▪ Devia ter melhor organização</li> <li>▪ Distribuir meios/mecanismos/ medicamentos/ meios de diagnóstico nos centros saúde para evitar aglomerados nos hospitais nos centros saúde para não</li> <li>▪ É necessário mais investimento nos hospitais</li> <li>▪ Mal proporcionado de raiz</li> <li>▪ E preciso fazer investimento</li> </ul>
---	--

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ter mais especialistas</li><li>▪ Um médico por cada família</li><li>▪ Unidades novas sem profissionais</li><li>▪ Urgências fechadas por falta de médicos</li><li>▪ Utentes sem médicos de família</li><li>▪ Parado</li><li>▪ Poucos médicos e muitas horas de trabalho</li><li>▪ Não ser atendido</li><li>▪ “pouco explicado aos utentes”</li><li>▪ Alguma falta de compreensão</li><li>▪ A máquina e tão pesada que tem que ser dividida</li><li>▪ Atendimento mau</li><li>▪ Atendimento não correto</li><li>▪ Atendimento pouco personalizado</li><li>▪ Ausência</li><li>▪ Ausência de assistência</li><li>▪ Ausência de Serviços administrativos via telefone</li><li>▪ Ausente</li><li>▪ Centro de saúde encerrados</li><li>▪ Centro de saúde praticamente inativo</li><li>▪ Centros de saúde no geral funcionam mal muitas vezes devido aos administrativos</li><li>▪ Certa incompetência</li><li>▪ Certos lugares não funciona</li><li>▪ Contenção em exames</li><li>▪ Deficiente atendimento nas urgências</li><li>▪ Deixam os mais desfavorecidos sem alternativa/ desamparados</li><li>▪ Desadequado</li><li>▪ Descrédito que se começa a instalar nas suas ações</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erro acabar com as parcerias público-privadas</li><li>▪ Falta de investimento</li><li>▪ Falta de apoio do governo</li><li>▪ Falta de atenção dos Políticos</li><li>▪ Falta de coordenação</li><li>▪ Falta de dinheiro</li><li>▪ Falta de dinheiro para medicação</li><li>▪ Falta de dinheiro na saúde</li><li>▪ Falta de disciplina</li><li>▪ Falta de financiamento</li><li>▪ Falta de fundos</li><li>▪ Falta de gestão Política</li><li>▪ Falta de hospitais</li><li>▪ Falta de hospitais /centros de saúde alternativos</li><li>▪ Falta de incentivos</li><li>▪ Falta de investimento</li><li>▪ Falta de lares</li><li>▪ Falta de liderança</li><li>▪ Falta de medicina preventiva</li><li>▪ Falta de organização</li><li>▪ Falta de organização e de pessoal</li><li>▪ Falta de organização em muitos hospitais</li><li>▪ Falta de orientação</li><li>▪ Falta de postos médicos</li><li>▪ Falta de responsabilidade</li><li>▪ Falta de reestruturação necessária</li><li>▪ Falta de Serviços</li><li>▪ Falta de Serviços especializados</li><li>▪ Falta de Serviços hospitalar</li><li>▪ Falta de verbas para material hospitalar</li><li>▪ Falta de visão</li><li>▪ Falta investimento</li></ul>
--	---

---

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desinformação do público</li><li>▪ Despreparo</li><li>▪ Deveria melhorar o atendimento</li><li>▪ Deveria ter de apoio para diferentes faixas etárias</li><li>▪ Deviam estar prontos para o atendimento</li><li>▪ Devíamos ser melhor atendidos</li><li>▪ Difícil de gerir</li><li>▪ Disfuncional</li><li>▪ Distante</li><li>▪ Distante dos utentes</li><li>▪ Em Portugal não funciona</li><li>▪ Encerramento de hospitais</li><li>▪ Escassez de resposta</li><li>▪ Falha de pedidos de exames</li><li>▪ Falha em respostas as questões dos utentes</li><li>▪ Falha na assistência a população</li><li>▪ Falha no cuidado ao doente</li><li>▪ Falhas na respostas</li><li>▪ Falhas no atendimento</li><li>▪ Falível</li><li>▪ Falta acompanhamento</li><li>▪ Falta de acompanhamento de pessoas com deficiência</li><li>▪ Falta de acompanhamento permanente</li><li>▪ Falta de ajuda para doenças raras</li><li>▪ Falta de apoio para pessoas com pequenas deficiências</li><li>▪ Falta de apoio para saúde mental</li><li>▪ Falta de apoio psicológico e psiquiátrico em maior número</li><li>▪ Falta de assistência</li><li>▪ Falta de atenção</li><li>▪ Falta de atenção às pessoas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta planeamento</li><li>▪ Falta Serviços</li><li>▪ Fecho de centros de saúde a horas absurdas</li><li>▪ Fecho de urgências</li><li>▪ Focado apenas no Serviço de urgência</li><li>▪ Funciona mal, devido ao fraco investimento na saúde</li><li>▪ Gastos monetários desperdiçados</li><li>▪ Genérico pouca especialização</li><li>▪ Gestão</li><li>▪ Gestão deficiente</li><li>▪ Gestão de vacinação</li><li>▪ Gestão ineficaz</li><li>▪ Gestão publica, e deplorável</li><li>▪ Gestores</li><li>▪ Horário improprio</li><li>▪ Hospitais fechados</li><li>▪ Importante reformular</li><li>▪ Impossível de organizar</li><li>▪ Inadequação das funções</li><li>▪ Inadequado</li><li>▪ Inadequado as necessidades dos utentes</li><li>▪ Incapacidade (de quem manda)</li><li>▪ Incompetência qb, mal gerida</li><li>▪ Infraestruturas desadequadas</li><li>▪ Injustiças</li><li>▪ Injustiça</li><li>▪ Insustentável</li><li>▪ Investimento</li><li>▪ Investimento de base na mudança de mentalidades dos profissionais</li><li>▪ Investimento na qualidade dos Serviços e equipamentos</li><li>▪ Irresponsabilidade</li></ul> |
|--|---|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de atenção humana</li><li>▪ Falta de atendimento</li><li>▪ Falta de auxílio</li><li>▪ Falta de avaliação continua dos profissionais</li><li>▪ Falta de capacidade</li><li>▪ Falta de capacidade de resposta</li><li>▪ Falta de competência</li><li>▪ Falta de comunicação</li><li>▪ Falta de comunicação entre instituições</li><li>▪ Falta de comunicação entre o utente e o médico</li><li>▪ Falta de consulta online</li><li>▪ Falta de consultas</li><li>▪ Falta de consultas de especialidades</li><li>▪ Falta de disponibilidade</li><li>▪ Falta de disponibilidade para consultas</li><li>▪ Falta de esclarecimentos</li><li>▪ Falta de humanidade</li><li>▪ Falta de humanidade nos hospitais</li><li>▪ Falta de humanismo</li><li>▪ Falta de informação</li><li>▪ Falta de motivação</li><li>▪ Falta de paciência</li><li>▪ Falta de preparo</li><li>▪ Falta de qualidade</li><li>▪ Falta de qualidade de atendimento</li><li>▪ Falta de reposta a quem esta doente</li><li>▪ Falta de resposta aos utentes</li><li>▪ Falta de resposta pelo centro saúde</li><li>▪ Falta de respostas</li><li>▪ Falta de resposta</li><li>▪ Falta de um bom atendimento</li><li>▪ Falta eficácia</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Má gerência</li><li>▪ Má gestão!</li><li>▪ Má gestão de recursos</li><li>▪ Má gestão do SNS</li><li>▪ Má gestão dos Políticos</li><li>▪ Má gestão financeira</li><li>▪ Má infraestrutura</li><li>▪ Maiores taxas moderadoras</li><li>▪ Maior investimento</li><li>▪ Mais apoios</li><li>▪ Mais apoios em doenças raras</li><li>▪ Mais centros de saúde</li><li>▪ Mais dedicação do governo</li><li>▪ Mais hospitais</li><li>▪ Mais investimento</li><li>▪ Mais médicos, mas menor disponibilidade</li><li>▪ Mais participação nos medicamentos</li><li>▪ Mais saúde</li><li>▪ Mais unidades de apoio</li><li>▪ Mais urgências</li><li>▪ Mais verba para o SNS</li><li>▪ Mal estruturado</li><li>▪ Mal-executado</li><li>▪ Mal funcionamento</li><li>▪ Mal gerenciado</li><li>▪ Mal gerido</li><li>▪ Mal gerido (pela tutela)</li><li>▪ Mal “gestionado”</li><li>▪ Mal organizado</li><li>▪ Má organização</li><li>▪ Má organização dos Serviços</li><li>▪ Médicos deviam trabalhar em regime de exclusividade</li><li>▪ Melhorar as regras de atendimento</li><li>▪ Melhorar certos Serviços nacionais</li></ul> |
|--|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta informação</li> <li>▪ Falta qualidade</li> <li>▪ Faz o mínimo</li> <li>▪ Fraca</li> <li>▪ Fraca assistência</li> <li>▪ Fraca competência relacional dos profissionais de saúde</li> <li>▪ Fraca gestão dos Serviços</li> <li>▪ Fraca prestação de Serviços</li> <li>▪ Fraca qualidade</li> <li>▪ Fraca resposta</li> <li>▪ Fracas condições físicas</li> <li>▪ Fracasso</li> <li>▪ Fraco</li> <li>▪ Fraco atendimento</li> <li>▪ Fraco atendimento telefónico</li> <li>▪ Fraco investimento</li> <li>▪ Frágil</li> <li>▪ Fragilidade</li> <li>▪ Hoje em dia pouco acessível</li> <li>▪ Hoje já não este tão bom</li> <li>▪ Hoje não funciona muito bem</li> <li>▪ Hospitais encerrados</li> <li>▪ Hospitais sem capacidade para fazerem reabilitação</li> <li>▪ Ideia boa que funciona em outros países da U.E., mas não funciona em Portugal</li> <li>▪ Importante se funcionasse</li> <li>▪ Incapacidade</li> <li>▪ Incapacidade de ajudar atempadamente</li> <li>▪ Incapacidade de dar respostas atempadas</li> <li>▪ Incapacidade de resposta</li> <li>▪ Incapacidade de servir na totalidade as necessidades que os cidadãos</li> </ul>	<p>de saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhorar os hospitais e centros de saúde</li> <li>▪ Melhorar o sistema</li> <li>▪ Melhorar os sente os de saúde e hospitais</li> <li>▪ Melhorar Serviços</li> <li>▪ Melhores diretores</li> <li>▪ Melhores hospitais</li> <li>▪ Melhores serviços</li> <li>▪ Melhor estruturado</li> <li>▪ Melhor gestão</li> <li>▪ Melhoria de Serviços</li> <li>▪ Melhor Serviço</li> <li>▪ Melhor Serviço público</li> <li>▪ Menos hospitais</li> <li>▪ Mudança de médico mês a mês</li> <li>▪ Não andar de médico em médico</li> <li>▪ Não apostam nada</li> <li>▪ Não aproveitamento de recursos</li> <li>▪ Não e uniforme, cada instituição gere a sua maneira</li> <li>▪ Não existência de interdisciplinaridade</li> <li>▪ Não haver maternidades</li> <li>▪ Não haver urgências em vários hospitais</li> <li>▪ Não tem a frente pessoas que o dirijam em condições</li> <li>▪ Necessário mais investimento</li> <li>▪ Necessidade de cumprimento efetivo dos horários</li> <li>▪ Necessidade de defesa da sua estrutura</li> <li>▪ Necessidade de reformulação dos Serviços</li> <li>▪ Necessidade de reorganizar os Serviços/horários dos centros de</li> </ul>
---	--

---

<p>procuram no Serviço hospitalar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incapacidade de tratamentos</li><li>▪ Incapacidade em marcar consulta a título preventivo</li><li>▪ Incapaz</li><li>▪ Incapaz de dar resposta</li><li>▪ Incapaz de dar resposta adequada</li><li>▪ Incompetência</li><li>▪ Incompetente</li><li>▪ Incompleto</li><li>▪ Incomportável</li><li>▪ Indisponibilidade</li><li>▪ Indisponibilidade para a mudança</li><li>▪ Indisponível</li><li>▪ Ineficácia</li><li>▪ Ineficaz</li><li>▪ Ineficaz por vezes</li><li>▪ Ineficiência</li><li>▪ Ineficiente</li><li>▪ Informação inadequada</li><li>▪ Informações erradas</li><li>▪ Ineficiente</li><li>▪ Inoperacional</li><li>▪ Inoperante</li><li>▪ Impotência</li><li>▪ Inútil</li><li>▪ Inutilidade</li><li>▪ Irrealista</li><li>▪ Irregular</li><li>▪ Irregularidade</li><li>▪ Irresponsável</li><li>▪ Irregularidade</li><li>▪ Lidamos com incompetentes</li><li>▪ Ma funcionamento dos Serviços</li><li>▪ Ma informação</li><li>▪ Mais assistência</li></ul>	<p>saúde</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necessidade de se gerir melhor o seu uso</li><li>▪ Necessita de apoio</li><li>▪ Necessita de investimento</li><li>▪ O nosso e boicotado e daí a sua desorganização.</li><li>▪ Organização deficiente</li><li>▪ Os hospitais sempre a fechar</li><li>▪ O SNS necessita de uma reestruturação</li><li>▪ Péssima gestão</li><li>▪ Pouco de dinheiro</li><li>▪ Pouca organização</li><li>▪ Poucas unidades de saúde</li><li>▪ Pouca verba</li><li>▪ Pouco apoio</li><li>▪ Pouco investimento</li><li>▪ Pouco investimento na melhoria de qualidade</li><li>▪ Poucos centros de saúde</li><li>▪ Poucos Serviços</li><li>▪ Pouco suporte do estado</li><li>▪ Poupança na doença</li><li>▪ Precisa de investimento</li><li>▪ Precisa de mais hospitais</li><li>▪ Precisa de mais investimento</li><li>▪ Precisa de mais recursos do governo</li><li>▪ Precisa de organização</li><li>▪ Precisa de reforço</li><li>▪ Precisa mais centros de saúde</li><li>▪ Preciso investir</li><li>▪ Reconstrução</li><li>▪ Reestruturação necessária</li><li>▪ Reestruturado</li><li>▪ Reestruturar</li></ul>
---	--

---

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mais atenciosos</li><li>▪ Mais credível</li><li>▪ Mais eficiente</li><li>▪ Mais rapidez</li><li>▪ Mais rápidos nos diagnósticos</li><li>▪ Mal-informado</li><li>▪ Melhorar o atendimento</li><li>▪ Melhor receção</li><li>▪ Muitas falhas</li><li>▪ Nada cuidador</li><li>▪ Não acompanhamento</li><li>▪ Não ajudam em nada</li><li>▪ Não ajudam os pobres</li><li>▪ Não anda direito</li><li>▪ Não atende as necessidades</li><li>▪ Não atende bem</li><li>▪ Não dá resposta</li><li>▪ Não é muito útil</li><li>▪ Não está a ser eficaz</li><li>▪ Não está em condições para atender a quantidade de doentes</li><li>▪ Não é suficientemente eficiente</li><li>▪ Não faz nada</li><li>▪ Não ha consultas</li><li>▪ Não houve informação precisa</li><li>▪ Não muito funcional</li><li>▪ Não pratico</li><li>▪ Não presta</li><li>▪ Não presta bons Serviços</li><li>▪ Não presta para nada</li><li>▪ Não resolução do problema</li><li>▪ Não serve as pessoas</li><li>▪ Não somos atendidos quando precisamos</li><li>▪ Não trata a saúde</li><li>▪ Na prática, nem sempre</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reforçar centros de saúde</li><li>▪ Reforço do sistema</li><li>▪ Reformulação</li><li>▪ Renovação</li><li>▪ Reorganização</li><li>▪ Responsabilidade diluída</li><li>▪ Sem as prioridades certas</li><li>▪ Sem fundos</li><li>▪ Sem horários para os utentes</li><li>▪ Sem hospital</li><li>▪ Sem investimento</li><li>▪ Sem investimento suficiente</li><li>▪ Sem organização</li><li>▪ Serviço reduzido</li><li>▪ Serviços em geral com fraca estrutura e organização</li><li>▪ Sistema pouco organizado</li><li>▪ Sistemas viciados</li><li>▪ Subfinanciado</li><li>▪ Suposta organização</li><li>▪ Tentativas de organização</li><li>▪ Uma reorganização urgente</li><li>▪ Unidades fechadas</li><li>▪ Unidimensional</li><li>▪ Utopia</li><li>▪ Gestão centrada em custos</li><li>▪ Gestão incompetente</li><li>▪ Pouco investimento do estado</li><li>▪ SNS deve ser um Serviço bem organizado</li><li>▪ Subfinanciamento</li><li>▪ Não acompanha a evolução tecnológica</li><li>▪ “Patrão fora, feriado em casa”</li><li>▪ Endividamento do país</li><li>▪ Demasiado privado</li></ul> |
|---|---|
-

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necessário mais Comunicação</li><li>▪ Necessidade de atendimento a toda a população</li><li>▪ Necessidade de um melhor atendimento</li><li>▪ Necessita apoiar mais o cidadão</li><li>▪ O centro de saúde vai fechar</li><li>▪ O SNS não está a resolver os problemas das pessoas</li><li>▪ Pequenos reforços</li><li>▪ Pessoas a morrer antes sequer de saberem o que tem</li><li>▪ Piora na qualidade</li><li>▪ Pobre</li><li>▪ Podia ser mais eficiente</li><li>▪ Por vezes, não se adequa a situação</li><li>▪ Pouca ajuda</li><li>▪ Pouca assistência</li><li>▪ Pouca atenção</li><li>▪ Pouca capacidade</li><li>▪ Pouca capacidade de resposta</li><li>▪ Pouca eficácia</li><li>▪ Pouca eficiência</li><li>▪ Pouca qualidade</li><li>▪ Pouco</li><li>▪ Pouco carinho</li><li>▪ Pouco confiável</li><li>▪ Pouco conveniente</li><li>▪ Pouco eficaz</li><li>▪ Pouco eficiente</li><li>▪ Pouco empático</li><li>▪ Pouco funcional</li><li>▪ Pouco humano</li><li>▪ Pouco informação digital</li><li>▪ Pouco útil</li><li>▪ Pouco viável</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incompetência de quem manda e decide</li><li>▪ Reestruturação</li><li>▪ Sem "patrão "</li><li>▪ Deve ser protegido dos interesses privados</li><li>▪ Devia ser independente</li><li>▪ Euros para a saúde do povo</li><li>▪ Objetivos sem impacto na saúde</li><li>▪ Desorganizada</li><li>▪ Inexistente</li><li>▪ Preocupação fundamental e fundamentante da ordem pública interna</li><li>▪ Prejuízo</li><li>▪ Irritabilidade</li><li>▪ Falta de respeito médicos</li><li>▪ Não ha profissionais de saúde</li><li>▪ Não tenho médico de família</li><li>▪ Pouco profissional</li><li>▪ Recursos humanos limitados</li><li>▪ Reforço de profissionais</li><li>▪ Poucos profissionais que fogem para a reforma ou os privados</li><li>▪ Incompreensível facilitarem a saída de médicos para os hospitais privados</li><li>▪ Deviam ser melhores do que são</li><li>▪ Doentes tratados com pouca humanidade</li><li>▪ Falta confiança</li><li>▪ Falta de compreensão</li><li>▪ Falta de educação</li><li>▪ Falta de empatia, profissionalismo, falta de entrega</li><li>▪ Falta de empenho</li><li>▪ Falta de rigor</li></ul> |
|---|---|
-

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Precisa de mais informações</li><li>▪ Prioridades trocadas, o utente não é a prioridade na toma das decisões na toma das decisões</li><li>▪ Realização de exames de diagnóstico condicionados</li><li>▪ Sem capacidade</li><li>▪ Sem capacidade de resposta</li><li>▪ Sem reciprocidade</li><li>▪ Sem resposta</li><li>▪ Sem resposta adequada</li><li>▪ Sem respostas</li><li>▪ Serviço que deve regular todas as questões relacionadas com saúde</li><li>▪ Serviço que devia funcionar de forma exemplar</li><li>▪ Serviços de urgência e centros de saúde, são serviços que deveriam melhorar muito</li><li>▪ Sistema que não funciona</li><li>▪ Urgências encerradas</li><li>▪ Direito a acompanhante negado</li><li>▪ Atendimento nem sempre competente</li><li>▪ Dificuldade comunicação</li><li>▪ Não atendem chamadas</li><li>▪ Não sabem o que andam a fazer</li><li>▪ Querem ajuda e não conseguem</li><li>▪ Restrições em passar exames</li><li>▪ Sem consultas urgentes</li><li>▪ Sem Serviço</li><li>▪ Alienação</li><li>▪ Fraco apoio</li><li>▪ Fraco Serviço</li><li>▪ Muito “bla bla bla” e nada feito</li><li>▪ Comprometido</li><li>▪ Por vezes incompetente na</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta formação e abertura</li><li>▪ Mais formação</li><li>▪ Mais humanidade</li><li>▪ Mais rigor</li><li>▪ Mais simpáticos</li><li>▪ Necessita de humanização</li><li>▪ Pessoas mal formadas</li><li>▪ Pouco profissionalismo</li><li>▪ Precisa de médicos mais atenciosos</li><li>▪ Sem pensar no próximo</li><li>▪ Pouco pessoal afeto a esse Serviço</li><li>▪ Desentendimento</li><li>▪ Necessita de melhorar as condições</li><li>▪ Algo que precisa de ser mais valorizado</li><li>▪ A manter</li><li>▪ Devem o melhor respeito pelo SNS</li><li>▪ Devemos lutar para termos</li><li>▪ Deve ser algo a proteger</li><li>▪ Deve ser protegido para continuar a existir com qualidade</li><li>▪ E preciso cuidar para continuar a existir</li><li>▪ Necessário proteger e melhorar</li><li>▪ Pouco valorizado</li><li>▪ Salvem o SNS</li><li>▪ Só vamos dar-lhe valor quando acabarmos de o destruir</li><li>▪ Tem de ser valorizado</li><li>▪ Valorização</li><li>▪ Valorização do mesmo</li><li>▪ Valorização dos profissionais</li><li>▪ Valorização dos profissionais pelos governos</li><li>▪ Valorização dos recursos humanos</li><li>▪ Valorizar mais os profissionais</li></ul> |
|---|---|
-

<p>marcação de exames devido a restrições impostas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pouco proativo</li> <li>▪ Decréscimo</li> <li>▪ Divergente</li> <li>▪ Insensibilidade</li> <li>▪ Insensível</li> <li>▪ Injusto</li> <li>▪ Mal preparado</li> <li>▪ Nada</li> <li>▪ Por vezes esquecida</li> <li>▪ Reduzido</li> <li>▪ Impotência</li> <li>▪ Muito trabalho</li> <li>▪ Pessoal hospitalar mal pago</li> <li>▪ Baixo investimento em recursos técnicos</li> <li>▪ Infelizes</li> <li>▪ Meios (sem meios)</li> <li>▪ Não valoriza os seus profissionais</li> <li>▪ Poucas medidas de apoio por parte dos governos</li> <li>▪ Pouco atrativo para profissionais</li> <li>▪ Pouco tecnológico</li> <li>▪ Profissionais mal remunerados</li> <li>▪ Salários baixos para os funcionários</li> <li>▪ Sem apoios</li> <li>▪ Abuso contra as mesmas pessoas na área de saúde</li> <li>▪ Baixa renumeração para a função</li> <li>▪ Baixo salário</li> <li>▪ <i>Burnout</i></li> <li>▪ Cansaço</li> <li>▪ Cansaço dos médicos</li> <li>▪ Cansaço profissional</li> <li>▪ Cansado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zelar pelo bom funcionamento das áreas de saúde</li> <li>▪ Necessitamos de o defender, informando todas as pessoas (mesmo as que se julgam informadas da sua real importância quando funcionar de uma forma organizada e séria)</li> <li>▪ Lutar sempre para o defender</li> <li>▪ Valor</li> <li>▪ Desvalorizado</li> <li>▪ Desvalorizado por alguns</li> <li>▪ Menosprezado</li> <li>▪ Privilegiar</li> <li>▪ Não focado no lucro</li> <li>▪ Muito importante, mas com melhor gestão.</li> <li>▪ Adversidades</li> <li>▪ Algumas lacunas</li> <li>▪ Atualmente com limitações</li> <li>▪ Ausência de tratamentos</li> <li>▪ Com problemas</li> <li>▪ Desafio</li> <li>▪ Desafios</li> <li>▪ Desfalcado</li> <li>▪ Em dificuldade</li> <li>▪ Em falha</li> <li>▪ Erro</li> <li>▪ Erros</li> <li>▪ Erros constantes</li> <li>▪ Erros informáticos</li> <li>▪ Erros na saúde</li> <li>▪ Falha</li> <li>▪ Falhanço</li> <li>▪ Falha no sistema</li> <li>▪ Falhar</li> <li>▪ Falhas</li> </ul>
--	--

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Carente de recursos</li><li>▪ Carga excessiva</li><li>▪ Carreira pouco atrativa</li><li>▪ Com médicos e meios suficientes seria excelente</li><li>▪ Com poucas condições</li><li>▪ Condições</li><li>▪ Condições “precárias”</li><li>▪ Condições de trabalho</li><li>▪ Condições de trabalho reduzidas</li><li>▪ Condições infraestruturas</li><li>▪ Criar condições dignas para todos cidadãos</li><li>▪ Cuidados insuficientes</li><li>▪ Cuidados primários pobres</li><li>▪ Dar condições aos doentes</li><li>▪ Dar condições aos trabalhadores</li><li>▪ Dar-lhe melhores condições</li><li>▪ Desigualdade salarial</li><li>▪ Desmotivação</li><li>▪ Desmotivação da equipa</li><li>▪ Desmotivação dos profissionais</li><li>▪ Desrespeito pelos profissionais</li><li>▪ Desrespeito por profissionais</li><li>▪ Desumanização do Serviço</li><li>▪ Desvalorização do enfermeiro</li><li>▪ Desvalorização dos profissionais de saúde</li><li>▪ Diminuição de condições de trabalho</li><li>▪ Emigração</li><li>▪ Emigrantes</li><li>▪ Enfermeiros desvalorizados</li><li>▪ Enfermeiros sobrecarregados</li><li>▪ Escassos recursos</li><li>▪ Escassez de mão de obra</li><li>▪ Escassez de material</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta qualquer coisa</li><li>▪ Falta tudo</li><li>▪ Imperfeito</li><li>▪ Insuficiência</li><li>▪ Insuficiente</li><li>▪ Lacuna</li><li>▪ Limitação</li><li>▪ Limitação dos médicos a passar exames</li><li>▪ Muito pobre</li><li>▪ Múltiplas deficiências</li><li>▪ Poucas valências</li><li>▪ Problema</li><li>▪ Problemas</li><li>▪ Problemas a resolver</li><li>▪ Quase inexistente</li><li>▪ Tem muitos problemas</li><li>▪ Vago</li><li>▪ Vazio</li><li>▪ Ajustes</li><li>▪ Alternativa</li><li>▪ Alternativas</li><li>▪ A melhorar</li><li>▪ A precisar de mudança</li><li>▪ Bom, mas tem de ser melhorado</li><li>▪ Bom mas insuficiente</li><li>▪ Carência</li><li>▪ Carenciado</li><li>▪ Carente</li><li>▪ Com muitas lacunas atualmente</li><li>▪ Deixa a desejar</li><li>▪ Deixa muito a desejar</li><li>▪ Deve melhorar</li><li>▪ Devia funcionar ligeiramente melhor</li><li>▪ Devia funcionar melhor</li></ul> |
|---|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esgotamento dos profissionais</li> <li>▪ Esgotamento dos profissionais afetos</li> <li>▪ Exaustão</li> <li>▪ Exaustivo</li> <li>▪ Exploração do pessoal de enfermagem</li> <li>▪ Exploração do pessoal médico</li> <li>▪ Faltam condições utentes e trabalhadores</li> <li>▪ Falta de aparelhos para exames</li> <li>▪ Falta de apoio</li> <li>▪ Falta de apoios</li> <li>▪ Falta de assistência e medicamentos</li> <li>▪ Falta de bons ordenados</li> <li>▪ Falta de camas</li> <li>▪ Falta de condições</li> <li>▪ Falta de condições estruturais</li> <li>▪ Falta de condições hospitalais</li> <li>▪ Falta de condições nas urgências</li> <li>▪ Falta de condições no espaço de espera</li> <li>▪ Falta de condições nos hospitais e c saúde</li> <li>▪ Falta de condições para com os utentes</li> <li>▪ Falta de condições para o pessoal de saúde</li> <li>▪ Falta de cuidado</li> <li>▪ Falta de cuidados</li> <li>▪ Falta de cuidados básicos</li> <li>▪ Falta de cuidados paliativos</li> <li>▪ Falta de equipamento</li> <li>▪ Falta de equipamentos</li> <li>▪ Falta de infraestrutura</li> <li>▪ Falta de infraestruturas</li> <li>▪ Falta de infraestruturas de bem-estar</li> <li>▪ Falta de instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Devia melhorar</li> <li>▪ Devia melhorar em alguns aspetos</li> <li>▪ Devia ser melhor, mas percebo</li> <li>▪ Devia ser melhorado</li> <li>▪ Em Portugal, esforçado e com potencial para mais</li> <li>▪ Envelhecimento da população exige reformulação do SNS</li> <li>▪ Escassez</li> <li>▪ Escasso</li> <li>▪ Espaço a melhoramento</li> <li>▪ Esperança de melhoria de funcionamento</li> <li>▪ Esperança em melhorar</li> <li>▪ Esperança que melhore.</li> <li>▪ Falta</li> <li>▪ Há muito a melhorar</li> <li>▪ Maior aposta nele e menor no setor privado</li> <li>▪ Melhor</li> <li>▪ Melhora</li> <li>▪ Melhorá-lo</li> <li>▪ Melhoramento</li> <li>▪ Melhoramento dos postos de saúde</li> <li>▪ Melhorando</li> <li>▪ Melhorar</li> <li>▪ Melhorar muito</li> <li>▪ Melhorar o Serviço</li> <li>▪ Melhor atendimento</li> <li>▪ Pode melhorar</li> <li>▪ Melhoria</li> <li>▪ Melhoria contínua</li> <li>▪ Melhoria nas várias valências</li> <li>▪ Melhorias</li> <li>▪ Melhor qualidade</li> <li>▪ Mudança precisa</li> </ul>
---	--

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de máquinas em certos hospitais</li><li>▪ Falta de materiais</li><li>▪ Falta de material</li><li>▪ Falta de medicamentos</li><li>▪ Falta de meios</li><li>▪ Falta de meios logísticos e materiais</li><li>▪ Falta de meios para resposta</li><li>▪ Falta de prestação de cuidados</li><li>▪ Falta de privacidade dos doentes utentes</li><li>▪ Falta de reconhecimento carreira</li><li>▪ Falta de recursos</li><li>▪ Falta de recursos</li><li>▪ Falta de recursos (humanos e materiais)</li><li>▪ Falta de recursos materiais e físicos</li><li>▪ Falta de recursos materiais e humanos</li><li>▪ Falta de sono</li><li>▪ Falta de tempo</li><li>▪ Falta de tratamento</li><li>▪ Falta de valorização dos profissionais de saúde</li><li>▪ Falta Serviços</li><li>▪ Falta recursos</li><li>▪ Fecho de maternidades</li><li>▪ Fracos incentivos para os profissionais de saúde</li><li>▪ Ha muita falta de condições</li><li>▪ Horas de trabalho em demasia</li><li>▪ Horas extra</li><li>▪ Horas extraordinárias</li><li>▪ Hospitais sem condições</li><li>▪ Hospital não tem o necessário</li><li>▪ Idade dos médicos elevada</li><li>▪ Incapaz de segurar os médicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mudanças urgentes</li><li>▪ Muita coisa a melhorar</li><li>▪ Muito a melhorar</li><li>▪ Necessária melhoria</li><li>▪ Necessidade de melhoria</li><li>▪ Necessidade de outras alternativas</li><li>▪ Necessita de melhora</li><li>▪ Necessita de melhorar</li><li>▪ Necessita de melhorias</li><li>▪ Necessita de mudança</li><li>▪ Necessita de ser bastante melhorado</li><li>▪ Passível de melhora</li><li>▪ Pode melhorar</li><li>▪ Poderia melhorar</li><li>▪ Pode ser melhor</li><li>▪ Pode ser melhorado</li><li>▪ Podia estar melhor</li><li>▪ Podia funcionar melhor</li><li>▪ Podia melhorar</li><li>▪ Podia ser melhor</li><li>▪ Potencial mal aproveitado</li><li>▪ Potencial para mais</li><li>▪ Precisa de melhoramento</li><li>▪ Precisa de melhorar</li><li>▪ Precisa de melhoria</li><li>▪ Precisa de melhorias</li><li>▪ Precisa de reforma</li><li>▪ Precisa de ser ainda melhor</li><li>▪ Precisa de ser salvo</li><li>▪ Precisa de uma reformulação</li><li>▪ Precisa melhorar</li><li>▪ Precisam melhorar</li><li>▪ Precisamos de boas pessoas</li><li>▪ Precisamos melhor</li><li>▪ Precisa ser revitalizado</li></ul>
--	---

---

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incompreensão para com os profissionais</li><li>▪ Instalações</li><li>▪ Instalações degradadas</li><li>▪ Instalações hospitalares</li><li>▪ Instalações pouco cuidadas</li><li>▪ Insuficientes recursos materiais e humanos</li><li>▪ Limitado pela falta de recursos financeiros</li><li>▪ Mais condições</li><li>▪ Mais condições para médicos, enfermeiros e técnicos de saúde</li><li>▪ Mais espaço nos hospitais públicos</li><li>▪ Mais meios tecnológicos</li><li>▪ Mais recursos</li><li>▪ Mais vacinas</li><li>▪ Mal cuidado</li><li>▪ Mal pagos</li><li>▪ Mal remunerados</li><li>▪ Más condições</li><li>▪ Más condições de trabalho</li><li>▪ Más condições de trabalho para os profissionais de saúde</li><li>▪ Más instalações</li><li>▪ Más instalações no Serviço</li><li>▪ Maus salários</li><li>▪ Médicos cansados</li><li>▪ Médicos com levada carga horária</li><li>▪ Médicos e enfermeiros a reclamar</li><li>▪ Médicos e enfermeiros com excesso de horas</li><li>▪ Médicos e enfermeiros com muitas horas de trabalho</li><li>▪ Médicos e enfermeiros mal pagos</li><li>▪ Médicos e técnicos de saúde em <i>burnout</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Serviço deficitário</li><li>▪ Tem de melhorar</li><li>▪ Tem muito que melhorar</li><li>▪ Temos de melhorar</li><li>▪ Tem que melhorar</li><li>▪ Tem que mudar</li><li>▪ Tem que ser melhorado</li><li>▪ Tem vindo a melhorar, mas não é suficiente</li><li>▪ Tem vindo a melhorar, mas precisa de dar mais passos</li><li>▪ Tinha tudo para ser bom</li><li>▪ Trabalho a fazer</li><li>▪ Um sistema mais perfeito</li><li>▪ Urgente melhorar</li><li>▪ Área com muita lacunas</li><li>▪ Alargamento de horários dos centros de saúde</li><li>▪ Manifestamente insuficiente</li><li>▪ Menos especialidade</li><li>▪ Para terminar alguém tem que fazer alguma.</li><li>▪ Pequeno</li><li>▪ Podiam ser melhores</li><li>▪ Saúde precária</li><li>▪ Serviço inadequado</li><li>▪ Serviço precário</li><li>▪ Soluções???</li><li>▪ Substituível</li><li>▪ Falta de saúde</li><li>▪ Falta de visão da tutela</li><li>▪ Falta no quadro de pessoal</li><li>▪ Ambíguo</li><li>▪ Prestação de cuidados de saúde sem pensar no lucro</li><li>▪ Excesso de problemas</li></ul> |
|--|--|
-

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Médicos explorados</li><li>▪ Médicos mal pagos</li><li>▪ Médicos sobrecarregados</li><li>▪ Médicos sobrecarregados</li><li>▪ Melhorar as condições das urgências</li><li>▪ Melhorar as instalações</li><li>▪ Melhorar condições dos profissionais</li><li>▪ Melhores condições</li><li>▪ Melhores condições a médicos, enfermeiros e auxiliares de saúde</li><li>▪ Melhores condições de equipamento</li><li>▪ Melhores cuidados</li><li>▪ Melhores cuidados de saúde</li><li>▪ Melhores descontos</li><li>▪ Melhores locais de trabalho</li><li>▪ Muitas horas de trabalho</li><li>▪ Muitas pessoas poucos recursos</li><li>▪ Muito limitado</li><li>▪ Não atrativo para médicos</li><li>▪ Não deixar os nossos médicos saírem do país</li><li>▪ Não há humanidade</li><li>▪ Não há medicação</li><li>▪ Não há recursos</li><li>▪ Não pagam bem aos profissionais</li><li>▪ Não valorizados</li><li>▪ Necessário alterar conceitos</li><li>▪ Necessidade de mais benefícios para os médicos/ técnicos de saúde</li><li>▪ Necessidade de melhorias na infraestrutura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Extensão de cuidados</li><li>▪ Benefícios</li><li>▪ Defeito</li><li>▪ Incapacidade de captar e formar as novas gerações</li><li>▪ Mínimo</li><li>▪ Potencializar</li><li>▪ Remuneração das horas extraordinárias</li><li>▪ Desejar</li><li>▪ Desresponsabilização</li><li>▪ Diminuição</li><li>▪ Embrionário</li><li>▪ Evolução</li><li>▪ Incorreto</li><li>▪ Inexistência</li><li>▪ Médio</li><li>▪ Melhor saúde</li><li>▪ Melhor solução</li><li>▪ Mudança</li><li>▪ Os adultos que trabalham deviam pagar as consultas e uma taxa para os tratamentos para ajudar nas despesas do estado</li><li>▪ Qualidade em causa</li><li>▪ Perda</li><li>▪ Quantidade</li><li>▪ Reformas</li><li>▪ Rever</li><li>▪ Andam sempre em greve</li><li>▪ Greves</li><li>▪ Greves de médicos</li><li>▪ Greves dos profissionais</li><li>▪ Muitas greves</li><li>▪ Manifestações</li><li>▪ Urgências fechadas</li></ul>
--	---

---

- Urgências pediátricas fechadas
- Urgências sem capacidade de resposta

### Despesas dos serviços de saúde

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baixo custo</li> <li>▪ Barato</li> <li>▪ Economicamente acessível</li> <li>▪ Económico</li> <li>▪ Exames gratuitos</li> <li>▪ Exames mais baratos</li> <li>▪ Mais barato</li> <li>▪ O mais económico para os desfavorecidos</li> <li>▪ Tratamento a preços acessíveis</li> <li>▪ Tratamentos acessíveis a nível financeiro</li> <li>▪ Tratamentos com custos reduzidos</li> <li>▪ Preço acessível</li> <li>▪ Não lucrativo</li> <li>▪ Medicação gratuita</li> <li>▪ Medicamentos baratos</li> <li>▪ Coisas para pagar</li> <li>▪ Consultas a pagar</li> <li>▪ Custo</li> <li>▪ Custo benefício</li> <li>▪ Custo imposto</li> <li>▪ Custos</li> <li>▪ Custo vs. benefícios</li> <li>▪ Descontos</li> <li>▪ Despesa</li> <li>▪ Despesas</li> <li>▪ Despesismo</li> <li>▪ Dinheiro</li> <li>▪ Impostos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pagamento</li> <li>▪ Pagar</li> <li>▪ Pagar para morrer</li> <li>▪ Taxas</li> <li>▪ Taxas moderadas</li> <li>▪ Taxas moderadoras</li> <li>▪ Relação custo benefício</li> <li>▪ Valor descontado face ao Serviço proporcionado</li> <li>▪ Remédios com preço menor</li> <li>▪ Medicamento de 2 milhões de euros</li> <li>▪ Os medicamentos são caros</li> <li>▪ Cara para o Serviço que presta</li> <li>▪ Caro</li> <li>▪ Caro para o imigrante</li> <li>▪ Caro para o Serviço que prestam</li> <li>▪ Custo elevado dos exames</li> <li>▪ Custos caros</li> <li>▪ Custos elevados</li> <li>▪ Descontamos e somos mal servidos</li> <li>▪ Descontamos para nada!</li> <li>▪ Descontamos para o estado e depois não somos atendidos</li> <li>▪ Dispendioso</li> <li>▪ Elevado custo</li> <li>▪ Oneroso</li> <li>▪ Impostos desnecessários</li> <li>▪ Impostos de uma vida toda</li> <li>▪ Não cobrar taxa moderadora aos necessitados</li> </ul> |
|---|--|

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imposto</li> <li>▪ Impostos</li> <li>▪ Isenção de taxa</li> <li>▪ Não gratuito</li> <li>▪ Paga consulta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não deveria ser pago</li> <li>▪ Preço alto</li> <li>▪ Saúde esta cara</li> <li>▪ Taxas mais baixas</li> <li>▪ Valores elevados no pagamento</li> <li>▪ Valor menor</li> </ul>
---	--

### Desrespeito pelos utentes

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não olham para a população</li> <li>▪ Não se preocupa com os doentes</li> <li>▪ A piorar com um tremendo desrespeito pela vida humana</li> <li>▪ Aproveitamento</li> <li>▪ Colocam o doente de parte</li> <li>▪ Desrespeito pelo utente</li> <li>▪ Discriminatório</li> <li>▪ Discriminação territorial</li> <li>▪ Desprezado</li> <li>▪ Despreza os pedidos dos utentes</li> <li>▪ Desprezo</li> <li>▪ Desprezo pelos mais pobres</li> <li>▪ Desrespeito</li> <li>▪ Desrespeito pelos utentes</li> <li>▪ Desrespeitoso</li> <li>▪ Desumanidade</li> <li>▪ Desumanização</li> <li>▪ Desumanizado</li> <li>▪ Desumanos</li> <li>▪ Desvalorização</li> <li>▪ Desvalorização da vida humana</li> <li>▪ Discriminados</li> <li>▪ Esquecimento das necessidades do utentes</li> <li>▪ Falta de civismo</li> <li>▪ Falta de compromisso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de confiança</li> <li>▪ Falta de conforto</li> <li>▪ Falta de empatia</li> <li>▪ Falta de interesse</li> <li>▪ Falta de interesse pelos pacientes</li> <li>▪ Falta de respeito</li> <li>▪ Falta de respeito aos utentes</li> <li>▪ Falta de respeito para com o doente</li> <li>▪ Falta de respeito pelo doente</li> <li>▪ Falta de respeito pelos utentes</li> <li>▪ Hospitais não atendem bem os idosos</li> <li>▪ Maus tratos em palavras e ações</li> <li>▪ Mau tratamento de doentes</li> <li>▪ Não respeitar a vontade do doente quando também sei como me cuidar</li> <li>▪ Não se meter na pele do outro</li> <li>▪ Não se saberem colocar no lugar do outro</li> <li>▪ Negligência</li> <li>▪ Negligenciado</li> <li>▪ Os doentes ainda levam com as culpas</li> <li>▪ Pouco preocupado com as pessoas</li> <li>▪ Prejudica o povo</li> <li>▪ Rude</li> <li>▪ Desrespeitada</li> </ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desinteresse</li> <li>▪ Não querer saber</li> </ul>
<b>Direitos do utente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servir e respeitar os utentes</li> <li>▪ Dar seguimento a reclamações de utentes</li> <li>▪ Deveres</li> <li>▪ Dignidade</li> <li>▪ Humanidade</li> <li>▪ Humanismo</li> <li>▪ Humanístico</li> <li>▪ Humanitário</li> <li>▪ Humanização</li> <li>▪ Humanização dos departamentos</li> <li>▪ Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Humanos</li> <li>▪ Respeitador</li> <li>▪ Respeito</li> <li>▪ Respeito pelas pessoas</li> <li>▪ Respeito pela vida</li> <li>▪ Respeito pelos doentes</li> <li>▪ Respeito pelos habitantes</li> <li>▪ Justiça</li> <li>▪ Justo</li> <li>▪ Honestidade</li> </ul>
<b>Imigrantes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrangeiros</li> <li>▪ Imigração</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muitos estrangeiros</li> </ul>
<b>Intervenção do Estado</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A falência do SNS esta dependente do investimento do governo nos seus profissionais</li> <li>▪ Ajuda financeira</li> <li>▪ André Ventura</li> <li>▪ Apoio financeiro</li> <li>▪ A saúde financiada pelo estado</li> <li>▪ Bandeira de partidos de esquerda, centro-esquerda</li> <li>▪ Campanha Política</li> <li>▪ Chefias/administradores demasiado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marta Temido</li> <li>▪ Más decisões políticas</li> <li>▪ Más Políticas</li> <li>▪ Massas</li> <li>▪ Ministério</li> <li>▪ Ministério da saúde</li> <li>▪ Ministra da saúde</li> <li>▪ Moedas</li> <li>▪ O estado deve assumir responsabilidades</li> </ul>

<p>politizados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação</li> <li>▪ Participação de estado</li> <li>▪ Participação exames</li> <li>▪ Participação nos medicamentos</li> <li>▪ Cortes orçamentais em exagero</li> <li>▪ Debate sobre financiamento</li> <li>▪ Debates Políticos sobre o SNS</li> <li>▪ Descurado pelo estado</li> <li>▪ Direção-geral de saúde</li> <li>▪ Economia</li> <li>▪ Eleições</li> <li>▪ Entidade patronal</li> <li>▪ Espero que os Políticos não o estraguem</li> <li>▪ Esquerda</li> <li>▪ Esta a “escorregar” tal como a Política</li> <li>▪ Estado</li> <li>▪ Estado não quer saber do SNS</li> <li>▪ Estado português</li> <li>▪ Estado português dar mais verba para a saúde</li> <li>▪ Estado social</li> <li>▪ Estatal</li> <li>▪ Exames participados pelo estado</li> <li>▪ Financiamento</li> <li>▪ Governamental</li> <li>▪ Governo</li> <li>▪ Governo deveria tomar providências</li> <li>▪ Hegemonia</li> <li>▪ Ideologia</li> <li>▪ Ideologias tóxicas</li> <li>▪ Leis</li> <li>▪ Mariana Mortágua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O estado deve criar infraestruturas</li> <li>▪ O governo é uma Miséria</li> <li>▪ Orçamento</li> <li>▪ Orçamento de estado</li> <li>▪ Orçamento estado</li> <li>▪ Partido Social</li> <li>▪ Partido Socialista</li> <li>▪ Pedro Nuno santos</li> <li>▪ Política</li> <li>▪ Política pública</li> <li>▪ Políticas</li> <li>▪ Políticas de saúde</li> <li>▪ Política sem nexos</li> <li>▪ Políticas menos ideológicas</li> <li>▪ Políticas público privadas</li> <li>▪ Político</li> <li>▪ Políticos</li> <li>▪ Politizado</li> <li>▪ Presidente</li> <li>▪ Prioridade governamental</li> <li>▪ Problema Político</li> <li>▪ Promessas</li> <li>▪ Promessas perdidas</li> <li>▪ Promessas vazias</li> <li>▪ PS</li> <li>▪ SNS onde o governo tem de investir urgentemente.</li> <li>▪ Socialismo</li> <li>▪ Incompetente na forma como contrata médicos oriundos de outros países</li> <li>▪ Só tem promessas</li> <li>▪ Participado</li> </ul>
---	--

## Boa qualidade do serviço

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progressista</li> <li>▪ Progresso</li> <li>▪ Aceitável</li> <li>▪ Acho bom/razoável</li> <li>▪ Acho que o nosso sistema não é mau, comparado a outros países</li> <li>▪ Agilidade</li> <li>▪ Ágil no tratamento cidadãos</li> <li>▪ Algo de bom a manter</li> <li>▪ Ambição de sucesso do SNS</li> <li>▪ A minha segunda casa</li> <li>▪ Às vezes</li> <li>▪ Às vezes falha, mas OK</li> <li>▪ Até agora não falhou</li> <li>▪ Atempado</li> <li>▪ Atendimento bom</li> <li>▪ Atendimento conveniente</li> <li>▪ Atendimento humanizado</li> <li>▪ Atendimento na hora</li> <li>▪ Atendimento rápido</li> <li>▪ Atendimento razoável</li> <li>▪ Atendimento simpático</li> <li>▪ Bem decente</li> <li>▪ Bem organizado</li> <li>▪ Bem-querer</li> <li>▪ Boa coisa</li> <li>▪ Boa experiencia</li> <li>▪ Boa gestão</li> <li>▪ Boas experiencias</li> <li>▪ Boas infraestruturas e respostas</li> <li>▪ Boas intenções</li> <li>▪ Bom</li> <li>▪ Bom equipamento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Razoável</li> <li>▪ Resiliência</li> <li>▪ Resistência</li> <li>▪ Resolução</li> <li>▪ Resolução de problemas</li> <li>▪ Resolução de problemas de saúde</li> <li>▪ Resoluções para problemas</li> <li>▪ Resolve</li> <li>▪ Responsável</li> <li>▪ Responder atempadamente a qualquer situação de emergência</li> <li>▪ Responsabilidade</li> <li>▪ Responsável</li> <li>▪ Resposta imediata</li> <li>▪ Saldo positivo na minha experiência</li> <li>▪ São organizados</li> <li>▪ São rápidos</li> <li>▪ São referência nos casos gerais</li> <li>▪ Satisfatório</li> <li>▪ Satisfeita</li> <li>▪ Sem ele muitas pessoas morreriam por falta de tempo cuidados e médicos</li> <li>▪ Sempre fui bem atendido</li> <li>▪ Sempre operacional</li> <li>▪ Sem queixa</li> <li>▪ Sem razão de queixa</li> <li>▪ Sensacionais</li> <li>▪ Se precisa de uma receita basta deixar o pedido na secretaria do SNS</li> <li>▪ Ser credível</li> <li>▪ Ser eficiente</li> <li>▪ Serem rápidos</li> <li>▪ Serviço de excelência</li> </ul> |
|---|---|

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bom funcionamento</li><li>▪ Bom para classe sem capacidades monetárias</li><li>▪ Bom para todos</li><li>▪ Bom por existir em Portugal</li><li>▪ Bom Serviço</li><li>▪ Bom Serviço de enfermagem</li><li>▪ Bom Serviço hospitais centrais</li><li>▪ Bom sistema</li><li>▪ Bom sistema no país</li><li>▪ Bom tratamento</li><li>▪ Bons cuidados</li><li>▪ Bons equipamentos</li><li>▪ Bons programas</li><li>▪ Bons Serviços</li><li>▪ Coisas boas a dizer</li><li>▪ Com bons profissionais somos bem atendidos</li><li>▪ Com forcas para andar</li><li>▪ Com ou sem demora todos são atendidos</li><li>▪ Competência técnica suficiente</li><li>▪ Competente</li><li>▪ Completo</li><li>▪ Compreensivo</li><li>▪ Com tanta lacuna ainda fazem a diferença</li><li>▪ Comunicação</li><li>▪ Comunicativo</li><li>▪ Confiar</li><li>▪ Confiar na sorte de encontrar ajuda certa.</li><li>▪ Confiável</li><li>▪ Corresponde ao que preciso</li><li>▪ Credível</li><li>▪ Depois de entrar até nem corre mal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Serviço de primeira linha</li><li>▪ Serviço de qualidade</li><li>▪ Serviços competentes</li><li>▪ SNS forte para curar e investigar na saúde</li><li>▪ SNS salva vidas</li><li>▪ Solução</li><li>▪ Solução de problemas</li><li>▪ Solução imediata que temos para emergência</li><li>▪ Soluções</li><li>▪ Sou bem atendido</li><li>▪ Sucesso</li><li>▪ Suficiente</li><li>▪ Superação</li><li>▪ Também tem um Serviço de excelência</li><li>▪ Tem os melhores recursos</li><li>▪ Tem Serviço de urgência depois do horário laboral</li><li>▪ Ter aconselhamento a qualquer hora</li><li>▪ Ter facilidadeem responder</li><li>▪ Ter várias valências</li><li>▪ Tranquilidade</li><li>▪ Tranquilo</li><li>▪ Tratamento de qualidade</li><li>▪ Tratar os doentes com dignidade</li><li>▪ Um dos melhores do mundo</li><li>▪ Única solução</li><li>▪ Valências</li><li>▪ Valioso</li><li>▪ Valorizo</li><li>▪ Devo a vida ao SNS</li><li>▪ Eficaz em casos graves</li><li>▪ Não devia mudar nada</li><li>▪ Apesar de tudo não troco por outro</li></ul>
---	---

---

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ De qualidade</li><li>▪ Dever de boa qualidade</li><li>▪ Dos melhores Serviços criados em Portugal</li><li>▪ É bom</li><li>▪ E bom, mas e preciso encontrar médicos atenciosos</li><li>▪ É eficaz a receita passada por SMS</li><li>▪ Eficácia</li><li>▪ Eficácia, falta de respeito</li><li>▪ Eficaz</li><li>▪ Eficazes</li><li>▪ Eficiência</li><li>▪ Eficiente</li><li>▪ Eficiente e eficaz</li><li>▪ Eficiente em situações complicadas</li><li>▪ Empenho</li><li>▪ Esperança que as coisas corram bem</li><li>▪ Espetaculares</li><li>▪ Esporadicamente e se bem atendido</li><li>▪ Estamos protegidos</li><li>▪ Estável</li><li>▪ Exames bons</li><li>▪ Exames sem pressa</li><li>▪ Excecional</li><li>▪ Excelência</li><li>▪ Excelente</li><li>▪ Excelentes cuidados</li><li>▪ Excelentes hospitais</li><li>▪ Expectativa de bom atendimento</li><li>▪ Experiencia positiva</li><li>▪ Fantástico</li><li>▪ Fazem milagres</li><li>▪ Fazem o melhor</li><li>▪ Fazem o melhor que conseguem</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Local seguro</li><li>▪ Sou bem atendida</li><li>▪ Excelente ajuda</li><li>▪ Exemplar</li><li>▪ Ainda algum respeito por certo profissionais</li><li>▪ Atualizado</li><li>▪ Com experiência</li><li>▪ Bom trabalho</li><li>▪ Bom trabalho para casos graves</li><li>▪ Carácter</li><li>▪ Clareza</li><li>▪ Razoáveis</li><li>▪ Melhor que dizem</li><li>▪ Desenvolvido</li><li>▪ Diversidade</li><li>▪ Diverso</li><li>▪ Explicativo</li><li>▪ Independente</li><li>▪ Liderança</li><li>▪ Confiança nos oficiais de saúde</li><li>▪ Acolhedor</li><li>▪ Acolhedores</li><li>▪ Acolhimento</li><li>▪ Acolhimento por parte dos profissionais</li><li>▪ Acompanhamento</li><li>▪ Aconselhadores</li><li>▪ Aconselhamento</li><li>▪ Agradecimento</li><li>▪ Alerta</li><li>▪ Alguns, muito bons profissionais</li><li>▪ Amor</li><li>▪ Amor ao próximo</li><li>▪ Amor dos funcionários</li><li>▪ Atentos</li></ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fazem o que podem com o que tem</li><li>▪ Fazem o que podem</li><li>▪ Fazer um esforço coletivo para chegar a todos os doentes</li><li>▪ Faz o que pode</li><li>▪ Fiabilidade</li><li>▪ Funciona</li><li>▪ Funciona bem</li><li>▪ Funcional</li><li>▪ Funcional para mim</li><li>▪ Funciona tão bem, ou melhor, que o privado</li><li>▪ Generoso</li><li>▪ Gosto</li><li>▪ Grande</li><li>▪ Grande obra</li><li>▪ Grande oportunidade</li><li>▪ Grande Serviço</li><li>▪ Grande valor</li><li>▪ Grata</li><li>▪ Gratificante</li><li>▪ Gratos</li><li>▪ Há lá pessoas a tratar dos doentes</li><li>▪ Há unidades de saúde familiar que funcionam muito bem</li><li>▪ Hospitais a funcionar</li><li>▪ Hospitais bons</li><li>▪ Hospitais com boas condições</li><li>▪ Hospitais competentes</li><li>▪ Hospital e bom</li><li>▪ Impecável [centro saúde]</li><li>▪ Já ajudou</li><li>▪ Já esteve pior</li><li>▪ Já fui bem atendida quando precisei</li><li>▪ Já funcionou bem</li><li>▪ Mas é bom</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bem atendida</li><li>▪ Bem recebida</li><li>▪ Bem tratados</li><li>▪ Boa assistência</li><li>▪ Boa equipe de saúde</li><li>▪ Boas práticas médicas</li><li>▪ Bom aconselhamento</li><li>▪ Bom atendimento</li><li>▪ Bom caráter de atendimento</li><li>▪ Bons e maus profissionais</li><li>▪ Bons enfermeiros, médicos e auxiliares</li><li>▪ Bons especialistas</li><li>▪ Bons médicos</li><li>▪ Bons médicos e outros profissionais</li><li>▪ Bons no que fazem</li><li>▪ Bons profissionais</li><li>▪ Bons profissionais, mas a perdê-los</li><li>▪ Bons profissionais elegem melhor SNS</li><li>▪ Com excelentes médicos</li><li>▪ Com melhores profissionais que o privado</li><li>▪ Competência [médica família]</li><li>▪ Compreensão dos médicos</li><li>▪ Conhecimento</li><li>▪ Conhecimento de ponta</li><li>▪ Conselheiros</li><li>▪ Conselhos</li><li>▪ Contribuir</li><li>▪ Cooperação entre médicos e utentes</li><li>▪ Coragem</li><li>▪ Corajosos</li><li>▪ Dedicção</li><li>▪ Devoção</li><li>▪ Diagnósticos bem feitos</li></ul> |
|--|---|
-

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Melhor da Europa</li><li>▪ Melhor do que nada</li><li>▪ Melhor invenção</li><li>▪ Melhor que em muitos restantes países</li><li>▪ Melhor que nada</li><li>▪ Melhor que outros países</li><li>▪ Mesmo dentro da fragilidade do Serviço, consigo ser atendida</li><li>▪ Muito bom</li><li>▪ Na minha zona já foi melhorado um pouco</li><li>▪ Não discrimina</li><li>▪ Não está tão mau como dizem</li><li>▪ Não tenho nada a reclamar</li><li>▪ Não tenho queixa</li><li>▪ Não tenho razão de queixa quando vou à médica</li><li>▪ Não tenho tido problemas</li><li>▪ Nível de saúde não está mau</li><li>▪ No geral é bom</li><li>▪ Nunca tive problema</li><li>▪ O atendimento na consulta já é mais rápido</li><li>▪ Obrigada SNS</li><li>▪ O melhor</li><li>▪ O melhor do mundo</li><li>▪ O melhor de Portugal</li><li>▪ O melhor para todos os doentes</li><li>▪ O melhor que pode</li><li>▪ O melhor que pode haver</li><li>▪ O melhor que temos</li><li>▪ O melhor SNS do mundo a nível de apoio aos doentes portugueses e estrangeiros</li><li>▪ O nosso Serviço é bom</li><li>▪ O que temos de melhor</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Empatia</li><li>▪ Enfermeira amiga</li><li>▪ Esforçar para o doente ficar feliz</li><li>▪ Esforço</li><li>▪ Excelentes profissionais</li><li>▪ Excelentes profissionais de saúde</li><li>▪ Formar equipas exigentes</li><li>▪ Guerreiros</li><li>▪ Heróis</li><li>▪ Heróis todos que lá trabalham</li><li>▪ Integrado por profissionais abnegados e dedicados</li><li>▪ Inteligentes</li><li>▪ Médicos competentes</li><li>▪ Médicos muito bons</li><li>▪ Médicos tem razão</li><li>▪ Motivação</li><li>▪ Motivação dos profissionais</li><li>▪ Muitos profissionais merecem o nosso respeito,</li><li>▪ Não querem trabalhar</li><li>▪ Os melhores profissionais</li><li>▪ Os recursos humanos parecem voluntariado /amor à camisola</li><li>▪ Outra forma de ter médicos para substituir os que nos maltratam</li><li>▪ Ouvido</li><li>▪ Ouvintes</li><li>▪ Ouvir</li><li>▪ Ouvir o doente com atenção</li><li>▪ Palavra amiga</li><li>▪ Pessoal especializado</li><li>▪ Pessoal qualificado sem ser devidamente reconhecido</li><li>▪ Pessoal simpático</li><li>▪ Pessoas capazes</li></ul> |
|---|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os que estão dão o seu melhor</li> <li>▪ Otimismo</li> <li>▪ Ótimo</li> <li>▪ O único em que confio</li> <li>▪ Podia ser pior</li> <li>▪ Porto seguro</li> <li>▪ Positivo</li> <li>▪ Proativo</li> <li>▪ Prontidão</li> <li>▪ Qualidade</li> <li>▪ Qualidade de atendimento</li> <li>▪ Qualidade de saúde</li> <li>▪ Qualidade do Serviço prestado</li> <li>▪ Qualidade dos Serviços</li> <li>▪ Qualidade elevada</li> <li>▪ Qualidade no atendimento</li> <li>▪ Qualidade no tratamento</li> <li>▪ Qualidades</li> <li>▪ Quando te encaminham funciona</li> <li>▪ Que exista em bom funcionamento</li> <li>▪ Que seja rápido</li> <li>▪ Rapidez</li> <li>▪ Rapidez de resposta</li> <li>▪ Rapidez no atendimento</li> <li>▪ Rápido</li> <li>▪ Rápido reenaminhamento</li> <li>▪ Rápidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pontualidade</li> <li>▪ Preocupados</li> <li>▪ Princípios éticos</li> <li>▪ Profissionais competentes</li> <li>▪ Profissionais dedicados</li> <li>▪ Profissionais de qualidade</li> <li>▪ Profissionais de saúde de excelência</li> <li>▪ Profissionais exímios</li> <li>▪ Profissionais incansáveis</li> <li>▪ Profissionalismo</li> <li>▪ Prudentes</li> <li>▪ Saber fazer</li> <li>▪ Ser bem medicada</li> <li>▪ Ser respeitado</li> <li>▪ Simpatia</li> <li>▪ Simpáticos</li> <li>▪ Tem bons profissionais de saúde</li> <li>▪ Tem excelentes profissionais</li> <li>▪ Ter noção das necessidades de cada doente</li> <li>▪ Vínculo com o utente</li> <li>▪ Dedicção e esforço de profissionais</li> <li>▪ Com profissionais competentes</li> <li>▪ Sacrifício</li> <li>▪ Força</li> <li>▪ Presença</li> <li>▪ Presente</li> <li>▪ É melhor que os privados</li> </ul>
--	---

### **Lentidão da resposta do serviço**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filas de espera onde se morre</li> <li>▪ Filas de utentes quer no médico de família, quando o há, quer nas urgências</li> <li>▪ Filas enormes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espera nas consultas</li> <li>▪ Espera nas urgências</li> <li>▪ Espera por consulta</li> <li>▪ Espera por consulta de especialidade</li> <li>▪ Espera prolongada</li> </ul>
---	--

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Filas longas de espera</li><li>▪ Falta de vagas</li><li>▪ Cirurgias adiadas</li><li>▪ Consultas daqui a uns meses</li><li>▪ Fila</li><li>▪ Fila de espera</li><li>▪ Fila longa</li><li>▪ Filas</li><li>▪ Filas de espera</li><li>▪ Filas de espera longas</li><li>▪ Filas de espera para muitos utentes</li><li>▪ Filas longas</li><li>▪ Filas para cirurgia</li><li>▪ Grandes filas</li><li>▪ Grandes filas de espera</li><li>▪ Lista de espera</li><li>▪ Lista de espera demasiado grande</li><li>▪ Lista de espera elevada</li><li>▪ Lista de espera grande</li><li>▪ Lista de espera longa</li><li>▪ Lista de espera muito longa</li><li>▪ Lista de espera tem de ser melhorada</li><li>▪ Listas</li><li>▪ Listas de espera</li><li>▪ Listas de espera de consultas que nunca mais acabam</li><li>▪ Listas de espera enormes</li><li>▪ Listas de espera grandes</li><li>▪ Listas de espera grandes, Serviços fechados e sem profissionais</li><li>▪ Listas de espera longas</li><li>▪ Listas de espera muito atrasadas</li><li>▪ Listas de espera para consultas</li><li>▪ Listas indeterminadas</li><li>▪ Longas filas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esperar</li><li>▪ Esperar muito tempo pelas consultas</li><li>▪ Esperar uma rápida recuperação</li><li>▪ Esperas longas</li><li>▪ Esperas nas urgências</li><li>▪ Esquecer o público</li><li>▪ Esquecido</li><li>▪ Esquecimento</li><li>▪ Exames muito demorados</li><li>▪ Grandes atrasos nas consultas</li><li>▪ Horas</li><li>▪ Horas de espera</li><li>▪ Horas de espera na urgência</li><li>▪ Horas em filas</li><li>▪ Horas intermináveis de espera por atendimento</li><li>▪ Horas no atendimento</li><li>▪ Já fui de vela</li><li>▪ Lenta</li><li>▪ Lentidão</li><li>▪ Lento</li><li>▪ Lento em algumas situações</li><li>▪ Longa espera</li><li>▪ Longa espera por uma consulta</li><li>▪ Longas demoras</li><li>▪ Longas esperas</li><li>▪ Longos anos de espera</li><li>▪ Longos períodos de espera</li><li>▪ Longos tempos de espera</li><li>▪ Longos tempos de espera nos hospitais e centros de saúde</li><li>▪ Longo tempo de espera</li><li>▪ Mais de 5 meses para ter o número de utente</li><li>▪ Mais de um ano para ter direito a uma consulta com um especialista</li></ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Longas filas de espera</li><li>▪ Longas filas de pessoas</li><li>▪ Longas listas de espera para obter consultas</li><li>▪ Menos listas espera</li><li>▪ Não ficar na lista de espera</li><li>▪ Não ter que ir para filas intermináveis</li><li>▪ Receio das filas de espera</li><li>▪ Sem vaga</li><li>▪ Vagas insuficientes</li><li>▪ Vagas para consulta</li><li>▪ Urgências com horas de espera</li><li>▪ Tolerância</li><li>▪ 20 anos para tirar a hérnia</li><li>▪ Adiar consultas</li><li>▪ Agendamento demorado</li><li>▪ Alto tempo de espera</li><li>▪ Anos a espera de uma consulta e ninguém faz nada</li><li>▪ As consultas demoram muito</li><li>▪ As urgências não atendem rapidamente</li><li>▪ Às vezes demorado</li><li>▪ Atendimento demorado</li><li>▪ Atendimento em consulta muito lento</li><li>▪ Atendimento lento</li><li>▪ Atendimento retardado</li><li>▪ Atrasado</li><li>▪ Atraso</li><li>▪ Atraso de vida</li><li>▪ Atraso de vida!</li><li>▪ Atraso nas consultas</li><li>▪ Atraso nos suportes dos doentes</li><li>▪ Atrasos</li><li>▪ Atrasos em consultas</li><li>▪ Atrasos nas consultas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Marca se uma consulta só há vaga dai há umas semanas</li><li>▪ Menos espera</li><li>▪ Menos tempo de espera</li><li>▪ Meses a espera de uma consulta</li><li>▪ Meses de espera para consultas</li><li>▪ Morosidade</li><li>▪ Moroso</li><li>▪ Morre se a espera</li><li>▪ Morte na fila</li><li>▪ Morte nas urgências</li><li>▪ Muita demora</li><li>▪ Muita espera</li><li>▪ Muitas horas de espera</li><li>▪ Muito demoradas as consultas</li><li>▪ Muito demorado</li><li>▪ Muito lento</li><li>▪ Muito moroso</li><li>▪ Muito tempo</li><li>▪ Muito tempo de espera</li><li>▪ Muito tempo de espera nas especialidades</li><li>▪ Muito tempo de espera para consulta de especialidade</li><li>▪ Muito tempo de espera para consultas</li><li>▪ Muito tempo de espera pelas consultas</li><li>▪ Muito tempo de espera por consulta</li><li>▪ Não anda nem desanda</li><li>▪ Não ter consulta</li><li>▪ Necessidade de atendimento mais rápido</li><li>▪ Nem no proximo século há consulta</li><li>▪ Nunca mais chega a minha vez!</li><li>▪ Operações atrasadas</li><li>▪ O tempo de espera e muito longo</li></ul> |
|--|--|
-

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atrasos no atendimento</li><li>▪ Burocracias de contratação demoradas</li><li>▪ Certos exames demoram muito</li><li>▪ Com atrasos</li><li>▪ Consultas adiadas</li><li>▪ Consultas atrasadas</li><li>▪ Consultas demoradas</li><li>▪ Consultas em atraso</li><li>▪ Consultas muito espaçadas</li><li>▪ Consultas que demoram</li><li>▪ Consultas tarde</li><li>▪ Deixa os pacientes muito tempo a espera</li><li>▪ Demasiado tempo de espera</li><li>▪ Demasiado tempo de resposta</li><li>▪ Demora</li><li>▪ Demora a dar resposta</li><li>▪ Demora atender</li><li>▪ Demorada</li><li>▪ Demora de atendimento</li><li>▪ Demorado</li><li>▪ Demorado [hospital]</li><li>▪ Demorado a dar respostas</li><li>▪ Demorado atendimento</li><li>▪ Demorado por vezes</li><li>▪ Demorados</li><li>▪ Demoram muito</li><li>▪ Demora muito</li><li>▪ Demora na marcação de consultas</li><li>▪ Demora na marcação de consultas e exames</li><li>▪ Demora nas consultas, ou exames, ou cirurgias</li><li>▪ Demora nas consultas de especialidade</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Para ser operado, não conseguimos</li><li>▪ Pedidos de exames de diagnóstico condicionados</li><li>▪ Perda de tempo</li><li>▪ Perda de tempo e morte</li><li>▪ Perda de vidas</li><li>▪ Podia melhorar tempos de espera</li><li>▪ Pouca espera</li><li>▪ Pouco tempo de espera</li><li>▪ Processo demorado</li><li>▪ Realizar um tratamento sem demora</li><li>▪ Resposta</li><li>▪ Resposta lenta</li><li>▪ Resposta muito lenta ao utentes</li><li>▪ Respostas demoradas</li><li>▪ Sala de espera</li><li>▪ Saúde lenta</li><li>▪ Sem atendimento atempadamente</li><li>▪ Sem retorno nas perguntas via <i>e-mail</i></li><li>▪ Se puder esperar</li><li>▪ Serviço demorado</li><li>▪ Serviço lento</li><li>▪ Serviço muito lento para algumas coisas</li><li>▪ Serviços tardios e esperas sem fim</li><li>▪ Só se tem consulta daqui a 5 anos</li><li>▪ Tempo</li><li>▪ Tempo alargado de espera</li><li>▪ Tempo de demora</li><li>▪ Tempo de espera</li><li>▪ Tempo de espera alto</li><li>▪ Tempo de espera das consultas</li><li>▪ Tempo de espera demorado</li><li>▪ Tempo de espera desadequado</li><li>▪ Tempo de espera elevado</li><li>▪ Tempo de espera elevado nas</li></ul> |
|--|---|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demora nas marcações</li> <li>▪ Demora nas respostas</li> <li>▪ Demora no atendimento</li> <li>▪ Demora no atendimento dos problemas</li> <li>▪ Demora no atendimento para resolução dos problemas</li> <li>▪ Demora no diagnóstico da patologia</li> <li>▪ Demora na implementação dos tratamentos</li> <li>▪ Demora</li> <li>▪ Demora sempre para ter consulta</li> <li>▪ Demora uma eternidade para se marcar uma consulta</li> <li>▪ Demoroso</li> <li>▪ Desmarcação de consultas</li> <li>▪ Desmarcação de consultas constantes</li> <li>▪ Devagar</li> <li>▪ Deveria haver mais rapidez</li> <li>▪ Dia perdido</li> <li>▪ Doentes graves com tempo de espera</li> <li>▪ Dois anos e meio</li> <li>▪ E demorado</li> <li>▪ Elevada espera para ter ajuda</li> <li>▪ Elevado desgaste financeiro</li> <li>▪ Elevado tempo de espera</li> <li>▪ Enormes atrasos</li> <li>▪ Enormes filas</li> <li>▪ Enormes tempos de espera</li> <li>▪ Enorme tempo de espera para uma consulta</li> <li>▪ É poder marcar uma consulta mais rápida</li> <li>▪ É preciso esperar muito tempo</li> <li>▪ Espera</li> </ul>	<p>urgências</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tempo de espera elevados nas consultas de especialidade</li> <li>▪ Tempo de espera em hospitais</li> <li>▪ Tempo de espera enorme</li> <li>▪ Tempo de espera exagerado</li> <li>▪ Tempo de espera longo</li> <li>▪ Tempo de espera muito exagerado</li> <li>▪ Tempo de espera muito grande</li> <li>▪ Tempo de espera no atendimento</li> <li>▪ Tempo de espera para cirurgias</li> <li>▪ Tempo de espera para consultas</li> <li>▪ Tempo de espera para ser atendido</li> <li>▪ Tempo de espera prolongado</li> <li>▪ Tempo de espera que nunca acabam</li> <li>▪ Tempo de resposta</li> <li>▪ Tempo espera para cirurgia</li> <li>▪ Tempo grande de espera</li> <li>▪ Tempo infinito</li> <li>▪ Tempos de espera</li> <li>▪ Tempos de espera elevados</li> <li>▪ Tempos de espera elevados quando doença não grave nas urgências</li> <li>▪ Tempos elevados de demora</li> <li>▪ Tem que esperar muito tempo para uma marcação</li> <li>▪ Tem que se esperar uma eternidade para tratamento</li> <li>▪ Tirar senha</li> <li>▪ Uma carrada de horas de espera para ser consultado</li> <li>▪ Um pouco lento</li> <li>▪ Urgência, longo período de espera</li> <li>▪ Utentes que morrem antes de uma primeira consulta</li> <li>▪ Espera urgências</li> <li>▪ Seca</li> </ul>
---	---

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espera da morte</li> <li>▪ Espera demorada</li> <li>▪ Espera desumana</li> <li>▪ Espera em atendimento</li> <li>▪ Espera longa</li> <li>▪ Espera muito longa</li> <li>▪ Espera na fila de atendimento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigência de tempo</li> <li>▪ Paciência</li> </ul> |
|---|---|

### **Mal-estar e receios do utente sobre o atendimento**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acreditar no futuro</li> <li>▪ Continuidade de prestação Serviço</li> <li>▪ Juntos conseguimos</li> <li>▪ Para onde corremos</li> <li>▪ Para preservar</li> <li>▪ Preservar</li> <li>▪ Receio do futuro</li> <li>▪ Sem rumo</li> <li>▪ Temos que preservar</li> <li>▪ Está na mão de todos</li> <li>▪ Futuro em risco</li> <li>▪ Em risco</li> <li>▪ Risco</li> <li>▪ Interrogação</li> <li>▪ Muita ambição por parte dos médicos</li> <li>▪ Em evolução</li> <li>▪ Apoio ao idoso e pobreza</li> <li>▪ Cuidados para idosos</li> <li>▪ Despreocupação com idosos</li> <li>▪ Falta de condições para idosos</li> <li>▪ Idosos</li> <li>▪ Idosos em espera para internamento/lar</li> <li>▪ Idosos não têm apoio</li> <li>▪ Idosos precisam de mais ajuda</li> <li>▪ Mais assistência aos idosos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inseguro</li> <li>▪ Mal-estar</li> <li>▪ Mal tratado</li> <li>▪ Mal tratados</li> <li>▪ Mau estado de saúde</li> <li>▪ Medo</li> <li>▪ Medo das filas</li> <li>▪ Medo de ficar horas a espera</li> <li>▪ Medo que acabe</li> <li>▪ A minha vida é insignificante para eles</li> <li>▪ Morte</li> <li>▪ Muito medo da forma como funciona</li> <li>▪ Não acabem com ele</li> <li>▪ Não acreditar no que dizem dele</li> <li>▪ Não acredito</li> <li>▪ Não confio a minha família no SNS</li> <li>▪ Não corresponde às necessidades da população</li> <li>▪ Não corresponde às necessidades do utente</li> <li>▪ Nem sei</li> <li>▪ Nervos</li> <li>▪ Nervosismo</li> <li>▪ Nervosos</li> <li>▪ Obeso</li> </ul> |
|---|---|

---

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Perigoso para pessoas mais velhas</li><li>▪ Precisa de mais médicos para idoso</li><li>▪ Preocupação pelos idosos</li><li>▪ Lares</li><li>▪ Trabalham pouco ou mal</li><li>▪ Pessoas sem gosto pelo trabalho e entreajuda para com os doentes</li><li>▪ Antipatia</li><li>▪ Arrogância da maioria dos profissionais</li><li>▪ Arrogância dos funcionários</li><li>▪ Arrogância por parte de alguns elementos</li><li>▪ As pessoas que trabalham lá são antipáticas e intransigentes</li><li>▪ Às vezes não pacientes</li><li>▪ Atender com ingratidão os mais necessitados</li><li>▪ Autoritário</li><li>▪ Autoritários</li><li>▪ Distanciamento entre os utentes e os médicos</li><li>▪ Médico assistente é horrível</li><li>▪ Em alguns centros durante a hora de almoço não atendem pacientes</li><li>▪ Fizeram um juramento que não cumprem</li><li>▪ Frieza</li><li>▪ Funcionários atendem mal</li><li>▪ Funcionários sem responsabilidade</li><li>▪ Incompetência</li><li>▪ Incompetência da chefia</li><li>▪ Mais ou menos pontuais quando são chamados</li><li>▪ Médicos despreocupados alguns:</li><li>▪ Médicos gananciosos</li><li>▪ Médicos pouco motivados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Óbitos</li><li>▪ Pânico</li><li>▪ Pavor</li><li>▪ Perda de direitos</li><li>▪ Periclitante</li><li>▪ Pessoas a reclamar</li><li>▪ Pessoas descontentes</li><li>▪ Pessoas necessitadas</li><li>▪ Pobres</li><li>▪ Pobreza</li><li>▪ Pobrezinho</li><li>▪ Portas da morte</li><li>▪ Preocupação</li><li>▪ Preocupante</li><li>▪ Primeiros sintomas</li><li>▪ Quando não se e atendido ficamos revoltados</li><li>▪ Queixa</li><li>▪ Queixas</li><li>▪ Que nunca falte</li><li>▪ Que o SNS não deixe de existir</li><li>▪ Raiva</li><li>▪ Receio</li><li>▪ Receio de algo grave</li><li>▪ Receio de patologia não assistida atempadamente</li><li>▪ Receio de precisar de recorrer ao SNS</li><li>▪ Receio de ter um problema nesta altura</li><li>▪ Receio que termine</li><li>▪ Revolta</li><li>▪ Revolta nos utentes</li><li>▪ Sem ajudas</li><li>▪ Sem apoio</li><li>▪ Sem benefícios</li></ul>
---	--

---

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Médicos sem vocação apenas querem ser médicos</li><li>▪ Mesquinhos</li><li>▪ Ninguém se importa</li><li>▪ Pessoal administrativo agressivo</li><li>▪ Pessoal pouco atencioso</li><li>▪ Pessoas antipáticas no atendimento</li><li>▪ Por vezes falta de simpatia</li><li>▪ Pouca credibilidade</li><li>▪ Pouca disponibilidade</li><li>▪ Pouco empenho dos médicos SNS</li><li>▪ Pouco tolerantes</li><li>▪ Preguiça</li><li>▪ Preguiçosos</li><li>▪ Profissionais com pouca sensibilidade</li><li>▪ Profissionais não preparados</li><li>▪ Profissionais dos Serviços antipáticos</li><li>▪ Sem interesse pelo paciente</li><li>▪ Sem noção dos utentes</li><li>▪ Sinto-me nada perante os olhos deles</li><li>▪ Só se queixam</li><li>▪ Despreocupado</li><li>▪ Presunçoso</li><li>▪ Sorte</li><li>▪ Insatisfação</li><li>▪ Credibilidade</li><li>▪ Acidentes</li><li>▪ Acidentes de trabalho</li><li>▪ Aflição</li><li>▪ Ai meu deus</li><li>▪ Ameaça</li><li>▪ Ansiosos</li><li>▪ Angústia</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Será que me vão atender rápido?</li><li>▪ Sintomas</li><li>▪ Sítios de doenças</li><li>▪ SNS em espera</li><li>▪ SNS pobres dos doentes</li><li>▪ Sofrer</li><li>▪ Sofrimento</li><li>▪ Sofrível</li><li>▪ Sozinho</li><li>▪ <i>Stress</i></li><li>▪ Tempo de desespero</li><li>▪ Tou “fudido”</li><li>▪ Utentes descontentes e com saúde mais degradada</li><li>▪ Utentes insatisfeitos</li><li>▪ Vesícula</li><li>▪ Viroses</li><li>▪ Vou morrer</li><li>▪ Vulnerável</li><li>▪ Doenças agravadas</li><li>▪ Doente é um número</li><li>▪ Não puder contar com eles</li><li>▪ Sério</li><li>▪ Sinistros</li><li>▪ Suspeita</li><li>▪ Não fiável</li><li>▪ Não ter que recorrer ao hospital por não ter médico</li><li>▪ Acreditar</li><li>▪ Apreensão</li><li>▪ Atacado diariamente</li><li>▪ É isto que temos?</li><li>▪ Era tão bom e estragaram-no</li><li>▪ Probabilidade de custo interferir na decisão medica</li><li>▪ Sem mais nada a acrescentar</li></ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Angustiante</li><li>▪ Ansiedade</li><li>▪ Ansiedade para quem necessita da sua ajuda</li><li>▪ Apendicite aguda</li><li>▪ Assustador</li><li>▪ Conseguir consulta</li><li>▪ Dependentes deles infelizmente</li><li>▪ Desanimo</li><li>▪ Desconforto</li><li>▪ Descontentamento</li><li>▪ Descontentamento da sociedade face às respostas</li><li>▪ Desesperança</li><li>▪ Desespero</li><li>▪ Dever ser prático</li><li>▪ Deve ser empático</li><li>▪ Deve ser respeitoso</li><li>▪ Devia respeitar as necessidades da população</li><li>▪ Devia ser 100% confiável</li><li>▪ Devia ser cuidador das pessoas</li><li>▪ Displicência</li><li>▪ Doença</li><li>▪ Doenças</li><li>▪ Doenças graves</li><li>▪ Doenças raras</li><li>▪ Doente</li><li>▪ Doentes</li><li>▪ Doentes sem tratamentos devidos</li><li>▪ Dói o tratamento que recebo</li><li>▪ Dor</li><li>▪ Dores de cabeça</li><li>▪ Enfermos</li><li>▪ É pena que acabe</li><li>▪ Está doente</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sem resolução</li><li>▪ Sem salvação</li><li>▪ Sem soluções</li><li>▪ Uma pena</li><li>▪ Barulho</li><li>▪ Chatice</li><li>▪ Chato</li><li>▪ Desiludido</li><li>▪ Credibilidade dúbia</li><li>▪ Credo</li><li>▪ Sociedade mal habituada</li><li>▪ Questionável</li><li>▪ Dependente</li><li>▪ Desconfiança</li><li>▪ Desconhecimento</li><li>▪ Desconheço</li><li>▪ Desconcertante</li><li>▪ Desacreditado</li><li>▪ Desgosto</li><li>▪ Desmotivante</li><li>▪ Dispenso</li><li>▪ Estranho</li><li>▪ Insegurança no que respeita a apanhar doenças na espera</li><li>▪ Evitar</li><li>▪ Evitável</li><li>▪ Frustrado</li><li>▪ Frustração</li><li>▪ Imagem negativa</li><li>▪ Incerteza</li><li>▪ Incerto</li><li>▪ Incomoda</li><li>▪ Incomodo</li><li>▪ Incompreensão</li><li>▪ Incompreensível</li></ul> |
|--|---|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Está doente, frágil e fraco</li> <li>▪ Estou tramado se preciso ir às urgências</li> <li>▪ Falta de proximidade</li> <li>▪ Falta de reconhecimento</li> <li>▪ Falta de sensibilidade</li> <li>▪ Falta de senso</li> <li>▪ Falta de simpatia</li> <li>▪ Falta de solidariedade nas consultas</li> <li>▪ Febre</li> <li>▪ Fico abandonada</li> <li>▪ Fico aborrecida</li> <li>▪ Fico esquecida</li> <li>▪ Fico sozinho</li> <li>▪ Fim</li> <li>▪ Futuro</li> <li>▪ Futuro incerto</li> <li>▪ Gemidos de pessoas com dor</li> <li>▪ Gripe A</li> <li>▪ Gritaria</li> <li>▪ Gritos</li> <li>▪ Insegurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indesejáveis</li> <li>▪ Indesejável</li> <li>▪ Indiferença</li> <li>▪ Inquietação</li> <li>▪ Irritante</li> <li>▪ Mortes</li> <li>▪ Revoltante</li> <li>▪ Não</li> <li>▪ Não contar</li> <li>▪ Não descurar a saúde.</li> <li>▪ Não existe</li> <li>▪ Não recorrer</li> <li>▪ Para esquecer</li> <li>▪ Milagre</li> <li>▪ Pena</li> <li>▪ Pessimismo</li> <li>▪ Reformado</li> <li>▪ Má correspondência</li> </ul>
<b>Pandemia COVID-19</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Álcool gel</li> <li>▪ Apoio durante a pandemia de Covid-19</li> <li>▪ Confinamento</li> <li>▪ Contágio</li> <li>▪ Contaminação</li> <li>▪ Covid-19</li> <li>▪ Distanciamento social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lá vem mais vacinas sem ser testadas</li> <li>▪ Máscaras</li> <li>▪ Pandemia</li> <li>▪ Seja responsável</li> <li>▪ Vacina Covid-19</li> <li>▪ Isolamento</li> <li>▪ Baixo risco</li> </ul>
<b>Parcerias público privadas</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parcerias com privados</li> <li>▪ Parcerias com privados e social</li> <li>▪ Parcerias público-privadas</li> <li>▪ PPP</li> <li>▪ Privado/público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Privatizações</li> <li>▪ Privatização</li> <li>▪ Privatização da saúde</li> <li>▪ Público e privado</li> </ul>
---	---

## Gestão dos serviços de saúde

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subsídios</li> <li>▪ Gestão pública de saúde</li> <li>▪ ADSE</li> <li>▪ Ambulatório</li> <li>▪ <i>Beveridge</i></li> <li>▪ Boa ideia mal aproveitada</li> <li>▪ Brasil</li> <li>▪ Burocracia</li> <li>▪ Burocracia da saúde</li> <li>▪ Burocrático</li> <li>▪ Camas</li> <li>▪ Capacidade</li> <li>▪ Capacidade de resposta</li> <li>▪ Cartão de cidadão</li> <li>▪ Cartão do cidadão</li> <li>▪ Centro clínico</li> <li>▪ Centro de saúde</li> <li>▪ Cidadão</li> <li>▪ Cidadãos</li> <li>▪ Clínica</li> <li>▪ Clínicas</li> <li>▪ Cobertura abrangente</li> <li>▪ Cobertura medica abrangente</li> <li>▪ Conceito brilhante</li> <li>▪ Coordenar áreas da saúde</li> <li>▪ Cordialidade</li> <li>▪ Cruz vermelha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas de prevenção</li> <li>▪ Projeto</li> <li>▪ Projetos</li> <li>▪ Promover o bem-estar</li> <li>▪ Psicologia</li> <li>▪ Rastreios</li> <li>▪ Recursos logístico e infraestruturas</li> <li>▪ Recursos materiais</li> <li>▪ Rede</li> <li>▪ Rede de apoio</li> <li>▪ Rede de hospitais</li> <li>▪ Rede de saúde</li> <li>▪ Regula</li> <li>▪ Regulação e administração da área da saúde</li> <li>▪ Regulamento</li> <li>▪ Regulamentos</li> <li>▪ Relatórios</li> <li>▪ Replicação de Serviços</li> <li>▪ Responsável pela organização dos intervenientes</li> <li>▪ Reuniões</li> <li>▪ Santas casas da misericórdia</li> <li>▪ São João</li> <li>▪ Saúde</li> <li>▪ Saúde da sociedade</li> <li>▪ Saúde mental</li> <li>▪ Saúde no trabalho</li> </ul>
--	---

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ CSSC- Casa Saúde Santa Catarina</li><li>▪ Cuidados continuados</li><li>▪ Cuidados de saúde</li><li>▪ Cuidados de saúde secundários/terciários</li><li>▪ Cuidados médicos</li><li>▪ Cuidados paliativos</li><li>▪ Cuidados primários</li><li>▪ Dados pessoais</li><li>▪ Edifício</li><li>▪ Empresa</li><li>▪ Entidades prestadoras de saúde</li><li>▪ Equipamento</li><li>▪ Estrutura</li><li>▪ Vacinas</li><li>▪ Farmacêutica</li><li>▪ Farmácia</li><li>▪ Funcionamento</li><li>▪ Funcionários</li><li>▪ Gerir</li><li>▪ Heliporto</li><li>▪ Horário de visitas</li><li>▪ Hospitais e centros de saúde</li><li>▪ Hospital</li><li>▪ Hospitalar</li><li>▪ Hospital e centros de saúde</li><li>▪ HUC</li><li>▪ Importância do financiamento adequado</li><li>▪ Importante que esteja bem gerido</li><li>▪ Importante que esteja organizado</li><li>▪ Internamento</li><li>▪ Internamentos curtos</li><li>▪ Junta médica</li><li>▪ Laboratório</li><li>▪ Logística</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Saúde preventiva</li><li>▪ Saúde pública</li><li>▪ Segurança social</li><li>▪ Seguro</li><li>▪ Seguro de saúde</li><li>▪ Seguro de vida</li><li>▪ Seguros</li><li>▪ Serviço</li><li>▪ Serviço à comunidade</li><li>▪ Serviço administrativo</li><li>▪ Serviço à sociedade</li><li>▪ Serviço de atendimento</li><li>▪ Serviço de enfermagem</li><li>▪ Serviço de saúde</li><li>▪ Serviço nacional de saúde</li><li>▪ Serviços</li><li>▪ Serviços de assistência médica</li><li>▪ Serviços médicos</li><li>▪ Sindicatos médicos</li><li>▪ Sistema</li><li>▪ Sistema de saúde</li><li>▪ Sistema privado</li><li>▪ SNS</li><li>▪ SNS(Serviço nacional de saúde)</li><li>▪ SUS (Sistema Único de Saúde–Brasil)</li><li>▪ Sustentabilidade</li><li>▪ Sustentabilidade financeira</li><li>▪ Sustentabilidade financeira do sistema</li><li>▪ Sustentável</li><li>▪ Tecnologia</li><li>▪ Tecnologia avançada</li><li>▪ Telemedicina</li><li>▪ Tenha financiamento</li><li>▪ Transporte médico</li></ul> |
|--|---|
-

- 
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lucro</li><li>▪ Macas</li><li>▪ Mantém a saúde</li><li>▪ Manutenção da saúde</li><li>▪ Maternidades</li><li>▪ Medidas</li><li>▪ Medidas sociais</li><li>▪ Mega estrutura</li><li>▪ Mental</li><li>▪ Meritocracia</li><li>▪ Número</li><li>▪ Número de utente</li><li>▪ Números</li><li>▪ Organicamente bem estruturado</li><li>▪ Organização</li><li>▪ Organização da saúde em Portugal</li><li>▪ Organização de saúde</li><li>▪ Organização dos Serviços</li><li>▪ Organização grande</li><li>▪ Organização hospitalar</li><li>▪ Organizado</li><li>▪ Organograma</li><li>▪ O SNS é o médico da saúde pública</li><li>▪ Outros países funcionam</li><li>▪ Países piores</li><li>▪ Países pobres</li><li>▪ Planeamento de saúde</li><li>▪ Plano</li><li>▪ Plano de família</li><li>▪ Plano de saúde</li><li>▪ Posto médico</li><li>▪ Prevenção</li><li>▪ Prevenção de doenças</li><li>▪ Prevenção e diagnóstico</li><li>▪ Primeiros socorros</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tratamentos de prevenção</li><li>▪ Triagem</li><li>▪ Unidades de saúde familiar</li><li>▪ USF</li><li>▪ Vigilância da saúde</li><li>▪ Vinte e quatro horas</li><li>▪ Número utente</li><li>▪ Infraestrutura</li><li>▪ Muita burocracia</li><li>▪ Proteção à saúde</li><li>▪ Serviço físico</li><li>▪ Cobertura nacional</li><li>▪ Europa</li><li>▪ Organização complexa</li><li>▪ Ciência</li><li>▪ Profilático</li><li>▪ Com licença</li><li>▪ Continente</li><li>▪ Control</li><li>▪ Convénio</li><li>▪ Curso</li><li>▪ SAD</li><li>▪ Civilização</li><li>▪ Civilizacional</li><li>▪ Desenvolvimento</li><li>▪ Inovação</li><li>▪ Instituição</li><li>▪ Manutenção</li><li>▪ Meios</li><li>▪ Negócio</li><li>▪ Organismo</li><li>▪ Pesquisa</li><li>▪ Preocupação com os gastos</li><li>▪ Reembolso</li><li>▪ Retorno</li></ul> |
|--|---|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioritário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ País</li> </ul>
<p><b>Portugueses</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portugal</li> <li>▪ Portugal e...bem... e.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Português</li> </ul>
<p><b>Profissionais de saúde</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dermatologista</li> <li>▪ Especialistas</li> <li>▪ Pediatra</li> <li>▪ Assistente social</li> <li>▪ Assistente técnico</li> <li>▪ Auxiliares</li> <li>▪ Auxiliares de saúde</li> <li>▪ Bombeiros</li> <li>▪ Conjunto de profissionais que trabalham em equipa para cuidar da saúde dos utentes.</li> <li>▪ Dentista</li> <li>▪ Dependente dos conhecimentos</li> <li>▪ Desempenho de funções</li> <li>▪ Doutor</li> <li>▪ Doutores</li> <li>▪ Empregada</li> <li>▪ Empregador</li> <li>▪ Emprego</li> <li>▪ Enfermagem</li> <li>▪ Enfermaria</li> <li>▪ Enfermeira</li> <li>▪ Enfermeira/o</li> <li>▪ Enfermeira de família</li> <li>▪ Enfermeiro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Médico</li> <li>▪ Médico(a)</li> <li>▪ Médico de família</li> <li>▪ Médico de família com muito poder</li> <li>▪ Médicos</li> <li>▪ Médicos, enfermeiros, pessoal auxiliar</li> <li>▪ Médicos de família</li> <li>▪ Médicos e enfermeiros</li> <li>▪ Médicos estrangeiros</li> <li>▪ Médicos insuficientes</li> <li>▪ Médicos não especializados</li> <li>▪ Médicos suficientes</li> <li>▪ Ordem</li> <li>▪ Ordem dos médicos</li> <li>▪ Paramédico</li> <li>▪ Pessoal que lá trabalha médicos, enfermeiros, etc.</li> <li>▪ Profissão</li> <li>▪ Profissionais</li> <li>▪ Profissionais de saúde</li> <li>▪ Profissional</li> <li>▪ Profissional de saúde</li> <li>▪ Recursos humanos</li> <li>▪ Recursos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enfermeiros</li> <li>▪ Enfermeiros/as</li> <li>▪ Enfermeiros/ enfermeiras</li> <li>▪ Engloba todos os profissionais de saúde</li> <li>▪ Equipa</li> <li>▪ Equipa médica</li> <li>▪ Equipas médicas</li> <li>▪ Equipas multidisciplinares</li> <li>▪ Estagiário</li> <li>▪ Massagista</li> <li>▪ Medicina</li> <li>▪ Médica</li> <li>▪ Médica de família</li> <li>▪ Medicina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicos</li> <li>▪ Técnicos de diagnóstico e terapêutica</li> <li>▪ Técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica</li> <li>▪ Terapeuta</li> <li>▪ Trabalhadores</li> <li>▪ Trabalham, médicos, enfermeiros, psicólogos, terapeutas, fisioterapeutas...</li> <li>▪ Trabalho equipa</li> <li>▪ Voluntários</li> <li>▪ Sistema onde trabalham vários profissionais ligados ao cuidado de doença ou prevenção da mesma.</li> <li>▪ Formação</li> <li>▪ Grupo</li> <li>▪ Educação</li> </ul>
---	--

### Recurso essencial

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orgulho</li> <li>▪ Orgulho imenso e a sua privatização tem de ser combatida</li> <li>▪ Matriz identitária se uma sociedade justa e igualitária</li> <li>▪ Melhor coisa que existe</li> <li>▪ Melhor conceito social do país</li> <li>▪ Necessária</li> <li>▪ Pulmão da cidade do Porto (em termos de saúde)</li> <li>▪ Serviço fundamental</li> <li>▪ Sistema extremamente importante</li> <li>▪ Essencial/ primordial</li> <li>▪ Essencial para a coesão social de qualquer sociedade</li> <li>▪ Frágil, mas necessário.</li> <li>▪ Indispensável para a comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Um bem essencial</li> <li>▪ Um bem maior</li> <li>▪ Um bem para todos</li> <li>▪ Um bem precioso</li> <li>▪ Um dos pilares da sociedade</li> <li>▪ Único</li> <li>▪ Útil</li> <li>▪ Utilidade</li> <li>▪ Utilidade pública</li> <li>▪ Vital</li> <li>▪ Sorte de o termos</li> <li>▪ Única</li> <li>▪ Boa vontade</li> <li>▪ Portugueses</li> <li>▪ Conhecido</li> <li>▪ Conhecido a nível nacional</li> </ul>
--	--

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Serviço nacional santificado</li><li>▪ O nosso maior bem</li><li>▪ Pilar</li><li>▪ Benefício</li><li>▪ Oportuno</li><li>▪ Reforço</li><li>▪ 25/04/2024</li><li>▪ 25 de abril</li><li>▪ Conquista</li><li>▪ Conquista civilizacional</li><li>▪ Conquista da democracia</li><li>▪ Conquista de abril</li><li>▪ Conquista do 25 de abril</li><li>▪ Grande conquista da democracia, em perigo de extinção</li><li>▪ Grande feito português</li><li>▪ Liberdade</li><li>▪ Livre</li><li>▪ Luta de classes sociais</li><li>▪ Lutadores</li><li>▪ Luta pela mudança</li><li>▪ Pós-25abril</li><li>▪ Uma grande conquista</li><li>▪ Das melhores conquistas da democracia</li><li>▪ Direito da revolução de abril</li><li>▪ Direito consagrado</li><li>▪ Alegria</li><li>▪ Autonomia</li><li>▪ Bem-estar</li><li>▪ Bem-estar comum</li><li>▪ Bem-estar da população</li><li>▪ Bem-estar pessoal</li><li>▪ Bem-estar público</li><li>▪ Benefício dos utentes</li><li>▪ Boa saúde</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fala-se muito dele</li><li>▪ Nacional</li><li>▪ Nacionalidade</li><li>▪ Não há muitos países que tem o Serviço de saúde de Portugal</li><li>▪ Nacional</li><li>▪ Noticias</li><li>▪ Organismo nacional de saúde</li><li>▪ Popular</li><li>▪ Questão atual</li><li>▪ Referência internacional</li><li>▪ Serviço único e diferenciado na Europa</li><li>▪ Televisão</li><li>▪ Toda a gente sabe</li><li>▪ Referência nacional</li><li>▪ Retrato da sociedade</li><li>▪ Uma escola de formação de profissionais</li><li>▪ Nosso</li><li>▪ Servir</li><li>▪ Servir os utentes</li><li>▪ Abrigo</li><li>▪ Acolhe</li><li>▪ Ajuda</li><li>▪ Ajuda a manter a vida</li><li>▪ Ajuda ao próximo</li><li>▪ Ajuda as pessoas</li><li>▪ Ajuda a tomar decisões</li><li>▪ Ajuda constantemente</li><li>▪ Ajuda gratuita</li><li>▪ Ajuda imenso as pessoas</li><li>▪ Ajuda, mas não ajuda</li><li>▪ Ajuda médica</li><li>▪ Ajudam muito</li><li>▪ Ajuda na resolução de problemas</li></ul> |
|---|---|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo</li> <li>▪ Estado de saúde</li> <li>▪ Felicidade</li> <li>▪ Feliz</li> <li>▪ Ficar melhor</li> <li>▪ Melhoria da qualidade de vida</li> <li>▪ Melhorou a qualidade de vida</li> <li>▪ Recuperar</li> <li>▪ Satisfação</li> <li>▪ Satisfação ao ser atendido</li> <li>▪ Segurança</li> <li>▪ Segurança pública</li> <li>▪ Somos privilegiados em ter este tipo de assistência na saúde</li> <li>▪ Trata-me bem</li> <li>▪ Vai correr tudo bem</li> <li>▪ Vida</li> <li>▪ Vidas</li> <li>▪ Bem-estar social</li> <li>▪ Benefício para o utente</li> <li>▪ Garante de saúde</li> <li>▪ Confiança</li> <li>▪ Confiança no Serviço em geral</li> <li>▪ Descanso</li> <li>▪ Determinante</li> <li>▪ Defesa</li> <li>▪ Esperança</li> <li>▪ Estabilidade</li> <li>▪ Responsável pelo bem-estar comum</li> <li>▪ Surpreendida</li> <li>▪ Alívio</li> <li>▪ Amor</li> <li>▪ Autoconhecimento</li> <li>▪ Quando não estamos doentes</li> <li>▪ Sanidade</li> <li>▪ Fornecer boas condições</li> </ul>	<p>básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajuda nas questões abordadas</li> <li>▪ Ajudante</li> <li>▪ Ajudantes</li> <li>▪ Ajuda os mais pobres</li> <li>▪ Ajuda para todos</li> <li>▪ Ajuda quando temos sintomas e não sabemos do que se trata</li> <li>▪ Ajudar</li> <li>▪ Ajuda rápida</li> <li>▪ Ajudar mais</li> <li>▪ Ajudar nas crianças</li> <li>▪ Ajuda social</li> <li>▪ Alguém me vai ajudar</li> <li>▪ Altruísmo</li> <li>▪ Amigo</li> <li>▪ Amigo das pessoas</li> <li>▪ Amigos</li> <li>▪ Amparo</li> <li>▪ Apoia ao utente</li> <li>▪ Apoiantes</li> <li>▪ Apoio</li> <li>▪ Apoio à humanidade</li> <li>▪ Apoio ao cidadão</li> <li>▪ Apoio aos cuidados de saúde.</li> <li>▪ Apoio de saúde</li> <li>▪ Apoio para população desfavorecida</li> <li>▪ Apoio para todos</li> <li>▪ Apoios</li> <li>▪ Apoio social</li> <li>▪ A salvação dos pobres</li> <li>▪ Assistência</li> <li>▪ Assistência médica</li> <li>▪ Assistência médicos</li> <li>▪ Assistência para todos</li> <li>▪ Assistência rápida</li> </ul>
---	--

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Saúde dos portugueses</li><li>▪ Gratidão</li><li>▪ Oportunidade</li><li>▪ Oportunidades</li><li>▪ Prazer</li><li>▪ Saída</li><li>▪ Absolutamente necessário</li><li>▪ Acho bem</li><li>▪ Acho bem que exista</li><li>▪ Ainda bem que existe!</li><li>▪ Ainda bem que existe face aos seguros caríssimos no privado</li><li>▪ Ainda bem que o temos</li><li>▪ Ajuda indispensável</li><li>▪ Apoio fundamental</li><li>▪ A proteger</li><li>▪ Área necessária para todos</li><li>▪ Atendimento insuficiente</li><li>▪ Base essencial</li><li>▪ Básico</li><li>▪ Bem comum</li><li>▪ Bem essencial</li><li>▪ Bem nacional</li><li>▪ Bem público</li><li>▪ Bem único</li><li>▪ Bênção</li><li>▪ Conceito necessário no país</li><li>▪ Crucial</li><li>▪ De maior importância</li><li>▪ De manter</li><li>▪ É essencial à população</li><li>▪ É importante</li><li>▪ É importante por ser grátis</li><li>▪ É importante ser gratuito</li><li>▪ É necessário</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assistente</li><li>▪ Assistentes</li><li>▪ Atenção</li><li>▪ Atenção aos prioritários</li><li>▪ Atencioso</li><li>▪ Atenciosos</li><li>▪ Atende as necessidades básicas</li><li>▪ Atendem bem</li><li>▪ Atendimento</li><li>▪ Atendimento ao cliente</li><li>▪ Atendimento ao público</li><li>▪ Atendimento às necessidades</li><li>▪ Auxiliar</li><li>▪ Auxiliar todos sem exceção</li><li>▪ Auxílio</li><li>▪ Auxílio para mudar de médico de família</li><li>▪ Caridade</li><li>▪ Carinho</li><li>▪ Centro de ajuda</li><li>▪ Colete salva-vidas</li><li>▪ Compaixão</li><li>▪ Comunitário</li><li>▪ Conforto</li><li>▪ Contacto</li><li>▪ Contacto das pessoas</li><li>▪ Cuida</li><li>▪ Cuida da nossa saúde</li><li>▪ Cuidado</li><li>▪ Cuidado de saúde</li><li>▪ Cuidado individual</li><li>▪ Cuidador</li><li>▪ Cuidadores</li><li>▪ Cuidados</li><li>▪ Cuidadoso</li></ul> |
|--|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ É o que nos vale para não morrer tão depressa</li> <li>▪ É preciso</li> <li>▪ Essencial</li> <li>▪ Essencial a população</li> <li>▪ Essencial para a sociedade</li> <li>▪ Essencial para as pessoas mais pobres</li> <li>▪ Essencial para todos</li> <li>▪ Essencial para todos os portugueses</li> <li>▪ Essencial para tratar a saúde</li> <li>▪ É uma mais-valia</li> <li>▪ É um bem</li> <li>▪ É um bem necessário</li> <li>▪ Extremamente importante</li> <li>▪ Faz falta</li> <li>▪ Fundamental</li> <li>▪ Fundamental num país livre e democrático</li> <li>▪ Fundamental para recorrer quem esta doente</li> <li>▪ Fundamental para todos os cidadãos</li> <li>▪ Garantir que haja médicos e medicamentos</li> <li>▪ Importante</li> <li>▪ Importante para o país</li> <li>▪ Importantíssimo</li> <li>▪ Imprescindível</li> <li>▪ Imprescindível na sociedade</li> <li>▪ Imprescindível numa sociedade</li> <li>▪ Indispensável</li> <li>▪ Indispensável ao bom funcionamento</li> <li>▪ Indispensável para a população</li> <li>▪ Insubstituível</li> <li>▪ Essencial</li> <li>▪ Joiada coroa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar</li> <li>▪ Cuidar de todos</li> <li>▪ Cura</li> <li>▪ Curas</li> <li>▪ Curativos</li> <li>▪ Dar informações</li> <li>▪ Elementos prestáveis</li> <li>▪ Em melhorar a saúde</li> <li>▪ Entidade capaz de ajudar a população</li> <li>▪ Esclarecimento</li> <li>▪ Esclarecimentos</li> <li>▪ Grande apoio</li> <li>▪ Grande apoio às famílias</li> <li>▪ Pedir ajuda</li> <li>▪ Possibilidade de cura através da saúde pública</li> <li>▪ Prestação</li> <li>▪ Prestação de Serviços</li> <li>▪ Prestação de Serviços/ cuidados de saúde à população</li> <li>▪ Prestadora de cuidados</li> <li>▪ Prestadores</li> <li>▪ Prestativo</li> <li>▪ Prestáveis</li> <li>▪ Prestável</li> <li>▪ Previdência</li> <li>▪ Procurado</li> <li>▪ Procurando ajuda</li> <li>▪ Procurar</li> <li>▪ Proteção</li> <li>▪ Protege os mais vulneráveis</li> <li>▪ Protege os que tem as doenças mais graves</li> <li>▪ Quem trata de nós</li> <li>▪ Salvação</li> </ul>
--	--

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mais-valia</li><li>▪ Mais-valia a nível nacional</li><li>▪ Mais-valia para os cidadãos</li><li>▪ Manter</li><li>▪ Máxima importância</li><li>▪ Muito importante</li><li>▪ Muito importante para a nossa sociedade</li><li>▪ Não deve ser destruído</li><li>▪ Não deve ser eliminado</li><li>▪ Não pode acabar</li><li>▪ Não podemos deixar que seja destruído</li><li>▪ Não se pode perder</li><li>▪ Necessidade</li><li>▪ Necessário</li><li>▪ Necessário ter</li><li>▪ Necessidade absoluta</li><li>▪ Necessidade básica da vida, acesso grátis a bons profissionais</li><li>▪ Necessidade deste Serviço</li><li>▪ Necessidade fundamental</li><li>▪ Nossa salvação</li><li>▪ O nosso seguro de vida</li><li>▪ O Serviço mais importante do país</li><li>▪ O SNS é essencial no cuidado da saúde pública</li><li>▪ O SNS é imprescindível</li><li>▪ O SNS é um dos melhores Serviços que a população tem, vamos exigir que se mantenha.</li><li>▪ O SNS é vital na resposta das doenças agudas</li><li>▪ Pilar da sociedade</li><li>▪ Pilar numa sociedade</li><li>▪ Precioso</li><li>▪ Precisamos dele</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Salvador</li><li>▪ Salvadores</li><li>▪ Salvaguarda</li><li>▪ Salvamento</li><li>▪ Salvar vidas</li><li>▪ Salva vidas</li><li>▪ Sarar</li><li>▪ Sempre lá para ajudar quem mais precisa</li><li>▪ Serviço de apoio ao ser humano</li><li>▪ Serviço que zela pela saúde</li><li>▪ Socorrer</li><li>▪ Socorrismo</li><li>▪ Socorro</li><li>▪ Solidariedade</li><li>▪ Solidariedade social</li><li>▪ Solidário</li><li>▪ Soluciona</li><li>▪ Suporte</li><li>▪ Tábua de salvação</li><li>▪ Ter uma doença e ser curada</li><li>▪ Tratamento</li><li>▪ Tratamento de traumas</li><li>▪ Tratamento doenças complexas</li><li>▪ Tratamentos</li><li>▪ Tratar</li><li>▪ Tratar doenças</li><li>▪ Uma ajuda para todos cidadãos</li><li>▪ Uma salvaguarda</li><li>▪ Vigilância</li><li>▪ Vontade de ajudar</li><li>▪ Serviço que nos ajuda</li><li>▪ Rede de segurança aos cidadãos</li><li>▪ Salvar</li><li>▪ Compromisso</li></ul> |
|---|--|
-

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preciso</li> <li>▪ Primordial</li> <li>▪ Proteger SNS</li> <li>▪ Recurso fundamental para todos</li> <li>▪ Refúgio necessário</li> <li>▪ Relevante</li> <li>▪ Saúde em primeiro lugar</li> <li>▪ Ser bom tê-lo</li> <li>▪ Serviço essencial</li> <li>▪ Serviço importante</li> <li>▪ Serviço importante para todos</li> <li>▪ Serviço mais importante</li> <li>▪ Serviço muito importante</li> <li>▪ Serviço necessário</li> <li>▪ Serviço público essencial</li> <li>▪ Serviços úteis</li> <li>▪ Sim ao SNS</li> <li>▪ Sistema necessário para o país</li> <li>▪ SNS deve existir</li> <li>▪ Todos necessitam</li> <li>▪ Todos precisam</li> <li>▪ Útil</li> <li>▪ Uma mais-valia</li> <li>▪ Uma necessidade</li> <li>▪ Uma prioridade em manter</li> <li>▪ Uma riqueza para o país</li> <li>▪ Um bem a manter, ainda que possa ser prestado por privados</li> <li>▪ Um bem à nossa disposição</li> <li>▪ Um bem ao Serviço do cidadão</li> <li>▪ Um bem a ter numa sociedade ideal</li> <li>▪ Um bem do nosso país</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controla</li> <li>▪ Missão</li> <li>▪ Orienta</li> <li>▪ Orientação</li> <li>▪ Participação</li> <li>▪ Às vezes o único método</li> <li>▪ É única opção</li> <li>▪ É o primeiro sistema que procuro</li> <li>▪ Escolha</li> <li>▪ Hospitais públicos</li> <li>▪ Hospital público</li> <li>▪ Melhor assistência que o privado</li> <li>▪ A minha primeira escolha</li> <li>▪ Não conseguia viver sem</li> <li>▪ Onde devemos recorrer</li> <li>▪ Onde sempre recorro primeiro</li> <li>▪ O que posso pagar</li> <li>▪ Primeira ajuda</li> <li>▪ Primeira escolha</li> <li>▪ Primeira opção</li> <li>▪ Sem alternativa</li> <li>▪ Só se não tiver alternativa</li> <li>▪ Único recurso da maioria dos portugueses</li> <li>▪ Utilizá-lo sempre</li> </ul> |
|--|--|

### **Serviços privados como alternativa**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capturado pelo privado</li> <li>▪ Competição com serviços privados</li> <li>▪ Concorrência no privado</li> <li>▪ Exames só privado</li> <li>▪ Hospitais privados</li> <li>▪ Hospital privado</li> <li>▪ Hospital privado vs público</li> <li>▪ Mandar utente para privados</li> <li>▪ Medicina privada</li> <li>▪ Médicos a sair do público para o privado</li> <li>▪ Melhor no privado</li> <li>▪ Nem sempre primeira opção</li> <li>▪ Opção do privado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optar pelo privado</li> <li>▪ Pessoas tem de recorrer ao privado</li> <li>▪ Por vezes privado é opção</li> <li>▪ Privado</li> <li>▪ Recorrer ao privado</li> <li>▪ Recorrer ao serviço privado</li> <li>▪ Riquinho</li> <li>▪ Saúde privada</li> <li>▪ Sobre ataque dos privados</li> <li>▪ Temos de ir ao privado, para não morremos antes do tempo.</li> <li>▪ Tenho de ir a um médico do privado</li> <li>▪ Troca pelo privado</li> <li>▪ Último recurso para muitos, no acesso à saúde</li> </ul> |
|--|--|

### Sistema de influências, corrupção e polémicas

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alguns casos polémicos que passam na TV</li> <li>▪ Caso das gémeas</li> <li>▪ Controverso</li> <li>▪ Escândalo</li> <li>▪ Escândalos</li> <li>▪ Gémeas</li> <li>▪ Gémeas brasileiras</li> <li>▪ Má imagem</li> <li>▪ Opiniões controversas</li> <li>▪ Polémica</li> <li>▪ Polémicas</li> <li>▪ Briga</li> <li>▪ Crítica constante</li> <li>▪ Críticas</li> <li>▪ Não consensual</li> <li>▪ Aldrabice</li> <li>▪ Alguém conhecido</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falsidade</li> <li>▪ Farsa</li> <li>▪ Fraude</li> <li>▪ Interesseiro</li> <li>▪ Interesseiros</li> <li>▪ Interesses</li> <li>▪ <i>Lobbies</i></li> <li>▪ <i>Lobby</i></li> <li>▪ Mercenários</li> <li>▪ Metê-los todos na rua</li> <li>▪ Ministros incompetentes</li> <li>▪ Mundo de interesses</li> <li>▪ Oportunistas e políticos</li> <li>▪ Parasitado pelas entidades privadas</li> <li>▪ Regido por corruptos</li> <li>▪ <i>Scam</i></li> <li>▪ Só com cunhas e que as coisas avançam</li> </ul> |
|--|--|

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barrete</li> <li>▪ Chantagem</li> <li>▪ Corrupção</li> <li>▪ Corrupto</li> <li>▪ Corruptos</li> <li>▪ Costa</li> <li>▪ Costa não dê cabo do SNS</li> <li>▪ Cunha</li> <li>▪ Cunhas</li> <li>▪ Cunhas, quem não tem “fds”</li> <li>▪ Cunhas políticas</li> <li>▪ Desvio de dinheiro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Só para afilhados</li> <li>▪ Tudo corrupto</li> <li>▪ Um horror na forma como os políticos querem desorganizar o organizado.</li> <li>▪ Vigarice</li> <li>▪ Vigaristas</li> <li>▪ Calculista</li> <li>▪ Comédia</li> <li>▪ Compadrios</li> <li>▪ Hierarquia</li> <li>▪ Interesse</li> <li>▪ Mentira</li> </ul>
--	---

### **Solicitação e prestação de serviços de saúde**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Letras</li> <li>▪ Preparo</li> <li>▪ Atos de pessoal para os doentes e tratamentos disponíveis</li> <li>▪ Agendamento</li> <li>▪ Agendamento de consultas</li> <li>▪ Agilidade nos atendimentos</li> <li>▪ Atendimento de enfermagem</li> <li>▪ Atendimento generalizado</li> <li>▪ Atendimento inicial</li> <li>▪ Atendimento médico</li> <li>▪ Atendimento na doença</li> <li>▪ Atendimento público</li> <li>▪ Atendimentos</li> <li>▪ Comunicação com profissionais do sistema</li> <li>▪ Dúvida</li> <li>▪ Dúvidas</li> <li>▪ Encaminhamento</li> <li>▪ Faculta medicação regular</li> <li>▪ Falar com a enfermeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marcação de consultas</li> <li>▪ Marcações</li> <li>▪ Marcações a longo prazo</li> <li>▪ Marcar</li> <li>▪ Marcar consulta</li> <li>▪ Marcar consultas</li> <li>▪ Procurar o médico</li> <li>▪ Medicação</li> <li>▪ Medicamento</li> <li>▪ Medicamentos</li> <li>▪ Medicamentos compartilhados</li> <li>▪ Pedir receitas</li> <li>▪ Prescrição médica</li> <li>▪ Prescrições</li> <li>▪ Receita</li> <li>▪ Receita médica</li> <li>▪ Receitas</li> <li>▪ Receitas médicas</li> <li>▪ Receituário</li> <li>▪ Remédios</li> </ul>
---	--

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falar com alguém</li><li>▪ Falar com o responsável</li><li>▪ Falar de padrão no atendimento</li><li>▪ Interativo</li><li>▪ Pedir informações</li><li>▪ Perguntas desnecessárias</li><li>▪ Pessoas</li><li>▪ Próxima consulta</li><li>▪ Questionários</li><li>▪ Recomendações</li><li>▪ Reencaminhar</li><li>▪ Saber informações</li><li>▪ Ser atendida</li><li>▪ Serviço personalizado</li><li>▪ Ter uma ambulância</li><li>▪ Ser atendida numa urgência</li><li>▪ Ser atendida pelo meu médico de família</li><li>▪ Utente</li><li>▪ Utentes</li><li>▪ Informação</li><li>▪ Informação, educação</li><li>▪ Informações</li><li>▪ Informativo</li><li>▪ Acordo</li><li>▪ Muitas perguntas</li><li>▪ Entendimento</li><li>▪ Envolvimento</li><li>▪ Cadeia de especialidades</li><li>▪ Cardiologia</li><li>▪ Check-up</li><li>▪ Consulta</li><li>▪ Consulta aberta</li><li>▪ Consulta agudos</li><li>▪ Consulta de planeamento familiar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Remédios bons</li><li>▪ Prescrição de medicamentos</li><li>▪ Análises</li><li>▪ Análises clínicas</li><li>▪ Análises completas</li><li>▪ Análises e exames</li><li>▪ Cheiro de hospital</li><li>▪ Cirurgia</li><li>▪ Cirurgias</li><li>▪ Credenciais de exames</li><li>▪ Eletrocardiograma</li><li>▪ Exame</li><li>▪ Exames</li><li>▪ Exames de diagnóstico</li><li>▪ Exames de rotina</li><li>▪ Exames médicos</li><li>▪ Garganta</li><li>▪ Higiene</li><li>▪ Ibuprofeno</li><li>▪ Injeção</li><li>▪ Injeções</li><li>▪ Injetáveis</li><li>▪ Joelhos</li><li>▪ Limpeza</li><li>▪ Limpo</li><li>▪ Maca</li><li>▪ Mamografia</li><li>▪ Medicação</li><li>▪ Medicação habitual</li><li>▪ Operação</li><li>▪ Operações</li><li>▪ Paracetamol</li><li>▪ Raio-x</li><li>▪ Seringas</li><li>▪ Só para exames</li></ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Consulta de rotina</li><li>▪ Consultas</li><li>▪ Consultas de especialidade</li><li>▪ Consultas de rotina</li><li>▪ Consultas externas</li><li>▪ Consultas médicas</li><li>▪ Consultas regulares</li><li>▪ Consultório</li><li>▪ Consultório médico</li><li>▪ Consultas</li><li>▪ Diagnóstico</li><li>▪ Diagnóstico rápido</li><li>▪ Diagnósticos</li><li>▪ Especialidades não consideradas médicas</li><li>▪ Estomatologia</li><li>▪ Fisioterapia</li><li>▪ Ginecologia</li><li>▪ Idas ao médico</li><li>▪ Indicação</li><li>▪ Indicações</li><li>▪ Ir ao médico</li><li>▪ Ir ao médico com regularidade</li><li>▪ Medição de tensão arterial diabetes etc</li><li>▪ Obstetrícia</li><li>▪ Oftalmologista</li><li>▪ Pedir atestados</li><li>▪ Pedir os exames necessários</li><li>▪ Consultado em 2 minutos não me deu atenção nenhuma</li><li>▪ Consulta rápida</li><li>▪ Consultas a despachar</li><li>▪ Despachar rápido</li><li>▪ Muita pressa</li><li>▪ Rotina</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Soro</li><li>▪ Terapia</li><li>▪ Teste</li><li>▪ Vacinação</li><li>▪ Vacina gripe</li><li>▪ Vacinas</li><li>▪ Ver se as vacinas estão em dia</li><li>▪ Dedos</li><li>▪ Remédio</li><li>▪ Avaliação</li><li>▪ Benefícios sociais</li><li>▪ Decisão</li><li>▪ Decisivo</li><li>▪ Resultados</li><li>▪ Doação</li><li>▪ Paciente</li><li>▪ Pacientes</li><li>▪ Atestado médico</li><li>▪ Baixa médica</li><li>▪ Baixas</li><li>▪ Baixas médicas</li><li>▪ Baixas médicas mais fáceis</li><li>▪ Dar baixa médica a quem precisa</li><li>▪ Certificados</li><li>▪ Requisições</li><li>▪ Ambulância</li><li>▪ Ambulância/tratamento</li><li>▪ Emergência</li><li>▪ INEM</li><li>▪ Pulseiras</li><li>▪ Pulseira verde</li><li>▪ Serviço de urgências</li><li>▪ SOS</li><li>▪ Urgência</li><li>▪ Urgências</li></ul> |
|--|--|
-

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rotinas</li> <li>▪ Várias especialidades</li> <li>▪ Hipótese</li> <li>▪ Historial</li> <li>▪ Com hora marcada</li> <li>▪ Marcação</li> <li>▪ Marcação de consulta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urgente</li> <li>▪ Vermelho</li> <li>▪ Farol</li> </ul>
<b>Trabalho exigente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difíceis</li> <li>▪ Duro</li> <li>▪ Esforçado</li> <li>▪ Exigente</li> <li>▪ Imenso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lutas diárias</li> <li>▪ Muita demanda</li> <li>▪ Muito processo</li> <li>▪ Pressão</li> <li>▪ Trabalho</li> </ul>
<b>Utilizo apenas quando necessário</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ainda não precisei dele sem ser para consultas de rotina</li> <li>▪ Em último caso</li> <li>▪ Há 40 anos que não o uso</li> <li>▪ Não precisar do SNS por ter saúde</li> <li>▪ Não quero depender dele</li> <li>▪ Não quero precisar usar</li> <li>▪ Não tenho precisado muito</li> <li>▪ Não tenho problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não utilização</li> <li>▪ Que não seja preciso ir ao hospital</li> <li>▪ Se for muito grave</li> <li>▪ Somente quando precisa</li> <li>▪ Tento não utilizar</li> <li>▪ Último recurso</li> <li>▪ Não tenho</li> <li>▪ Desnecessário</li> </ul>
<b>Sem categoria atribuída</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deus</li> <li>▪ Família</li> <li>▪ Faz de respeito</li> <li>▪ Lanchar</li> <li>▪ McDonald's</li> <li>▪ Madrugada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não sei</li> <li>▪ Não sei o que é</li> <li>▪ Noite</li> <li>▪ Outras coisas</li> <li>▪ População</li> <li>▪ Povo</li> </ul>

---

▪ Misto	▪ Reativo
---------	-----------

---