



**Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados**

Projeto Final de Licenciatura

Elaborado por:  
Anabela Alves Rodrigues- nº de aluno 20182293

Orientador:  
Prof. Doutor Paulo Moreira

Barcarena  
Junho de 2021

Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

**Gestão em Saúde**

**Identificação de fatores que influencia a escolha de hospitais privados**

Projeto Final de Licenciatura

Elaborado por  
Anabela Alves Rodrigues- nº de aluno 20182293

Orientador:  
Prof. Doutor Paulo Moreira

Barcarena  
Junho de 2021

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

## Agradecimentos

Primeiramente, gostaria de agradecer ao meu orientar, Prof. Doutor Paulo Moreira, pela sua disponibilidade e pela partilha do seu conhecimento valioso ao longo destes anos de curso, tornando este percurso um desafio enriquecedor. Sem a sua orientação e contributo este caminho teria sido mais complexo.

Agradecer à Dra. Esmeralda Araújo, responsável pela biblioteca da Universidade, pela sua paciência, total disponibilidade e ajuda em facultar toda a informação que lhe solicitei com prontidão.

Às minhas colegas de curso Carla Mirão, Cláudia Fernandes, Daniela Gonçalves, Joana Silva e Nazaré Albuquerque.

Gostaria também de agradecer à minha tia Conceição Serra, sempre me apoio e motivou para realizar este curso.

Queria também agradecer à minha filha Mariana por todo o apoio nos momentos mais difíceis, sem o seu apoio seria impossível ultrapassar todos os obstáculos encontrados nesta jornada. Obrigada por nunca me teres deixado desistir!

À minha irmã Vera que esteve sempre presente nos momentos difíceis, as suas palavras sábias e carinhosas ajudaram-me a seguir em frente.

Por último, quero agradecer ao meu herói, o meu pai, a minha estrela guia que está sempre presente na minha vida. Ensinaste-me a sonhar, a lutar perante as adversidades da vida e a nunca desistir.

## Resumo

Este trabalho insere-se no âmbito da cadeira de Seminário de Estágio, ministrada pela Universidade Atlântica. Para a realização do mesmo propus-me identificar os fatores que influenciam os doentes a escolherem a prestação de cuidados de saúde nas organizações privadas.

O tema do trabalho é a “**Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados**” e a questão que coloquei para o desenvolvimento do mesmo, foi “Quais os fatores que influenciam o utente na escolha de hospitais privados?”

## Abstract

This work falls within the scope of the Internship Seminar, taught by Atlântica University. To carry it out I proposed to identify the factors that influence patients to choose the provision of health care in private organizations.

The theme of the work is "**Identification of factors that influence the choice of private hospitals**" and the question I asked for its development was "What factors influence the user in choosing private hospitals?"

Keywords: Patients' Choice, Hospitals, Private Hospital, Public Hospital

## Índice

Agradecimentos.....	4
Resumo.....	5
Abstract .....	6
Lista de Abreviaturas e Siglas .....	9
Índice de Figuras .....	10
Parte I .....	11
Introdução.....	11
Metodologia .....	13
Revisão de Literatura .....	18
1.1 “Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey” .....	18
1.2 “Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance” .....	20
1.3 “Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy” .....	23
1.4 “Patients' choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey” .....	25
1.5 “Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea” .....	28
1.6 “Hospital choice in Germany from the patient’s perspective: a cross-sectional study” .....	30
1.7 “The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment” .....	32

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

1.8 “Do patients' information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?”	34
1.9 “Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India.”	36
1.10 “Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments”	39
Tabela de Análise dos Artigos	41
Escolha do Hospital na Perspetiva do Paciente	48
Princípios de Marketing de Unidades de Saúde Privadas	55
Parte II	58
Aplicação Empírica	58
Resumo	58
Metodologia do Estudo Empírico	59
Resultados	59
Conclusão	62
Bibliografia	65
Anexos	69

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

DCE – Experiência de Escolha Discreta

OCDE – Cooperação e Desenvolvimento Económico

PHI – Seguro de Saúde Privado

HILDA – Renda doméstica e Dinâmica na Austrália

NHS - Serviço Nacional de Saúde

GP – Médico de Clínica Geral

SNS – Serviço Nacional de Saúde

## Índice de Figuras

**Figura 1.** Resultados a questão “O que valoriza um hospital Privado?”

**Figura 2.** Resultados a questão “Como avalia o custo dos serviços de uma unidade hospitalar privada?”

**Figura 3.** Resultados a questão “Recomendaria a Unidade Privada a amigos ou parentes?”

## Parte I

### Introdução

As organizações de saúde passaram por algumas mudanças ao longo do tempo para atender às condições específicas de cada período. Diversas mudanças alteraram a visão dos cientistas e incluem o rápido crescimento dos custos e tecnologias de saúde, o aumento da complexidade dos processos de saúde e o aumento da competição entre organizações que fornecem serviços de saúde (Jenkinson et al., 2005).

Neste sentido, estas organizações são obrigadas a desenvolver e implementar planos para atrair mais pacientes para garantir a sua sobrevivência e sucesso. Uma das principais formas de atingir estes objetivos é melhorar a qualidade dos serviços prestados. Da mesma forma, as expectativas e preferências dos pacientes devem ser consideradas e a qualidade dos serviços deve ser melhorada a partir das suas opiniões e comentários (Bahadori et al., 2016).

Quando o paciente tem uma boa percepção da qualidade dos serviços de saúde prestados por um hospital e as suas opiniões e crenças são consideradas, é provável que retorne, e os seus familiares e amigos também poderão partilhar da mesma percepção.

No contexto atual, verifica-se que a população, apesar de ter acesso aos hospitais públicos, recorre ao setor privado. Partindo desta premissa, este trabalho tem como objetivo principal perceber as razões que levam os utentes a escolherem as entidades privadas na área da saúde. Este trabalho tem enfoque em identificar os fatores que influenciam a escolha dos utentes, de modo a obter informação que caracteriza o utente de cuidados de saúde privados.

Este trabalho encontra-se dividido em duas partes distintas que se complementam. A primeira parte está enquadrada no âmbito da unidade de Seminário de Estágio de Gestão em Saúde, nesta foi efetuada uma pesquisa de diversos artigos científicos mediante a metodologia Systematic Literature Review, que incluem estudos de diferentes países, em contextos diferentes, de modo a se compreender e sinalizar fatores padrão que influenciam a escolha dos pacientes nos cuidados de saúde públicos e privados.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

A segunda parte deste trabalho é constituída pela apresentação de um estudo empírico. A recolha de dados foi efetuada com recurso a questionários através da plataforma online Survio, cujo objetivo centrou-se em compreender a opinião, bem como os fatores que influenciam o paciente na tomada de decisão em relação à escolha de cuidados de saúde privados.

## Metodologia

A primeira pesquisa avançada sobre artigos científicos foi realizada no dia 26 de abril de 2021 às 21:30, o motor de busca utilizado foi a EBSCO, onde foram utilizadas as seguintes Keywords:

- **Patients' choice “and” hospitals**

Os critérios de inclusão utilizados na pesquisa foram artigos científicos publicados a partir de **janeiro de 2011 até abril de 2021**, no contexto organizacional setor da saúde, contexto geográfico internacional, texto integral, língua de publicação inglês e a metodologia aplicada foi *Systematic Literature Review*.

Relativamente aos critérios de exclusão utilizados foram artigos com data anterior a 2011, bem como o contexto organizacional de instituições não associadas à área da saúde.

Nesta pesquisa os resultados obtidos foram de **178 artigos**. Perante este resultado elevado, foi efetuada uma redução da data: janeiro de **2015 até abril de 2021**, com esta alteração os resultados apresentados foram **123 artigos**, dos quais 7 eram duplicados, ficando assim com um total de 116 artigos.

Dos 116 artigos obtidos, foram escolhidos **2 artigos** que vão de encontro à temática do projeto.

*“Hospital choice in Germany from the patient's perspective: a cross-sectional study.”*

*“Do patients’ information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?”*

No dia 29 de abril às 20:00, utilizando o motor de busca Pubmed realizou-se uma nova pesquisa com as seguintes Keywords:

**Patients’ choice “and” hospitals**

Os critérios de inclusão utilizados na pesquisa foram artigos científicos publicados a partir de janeiro de 2015 até abril de 2021, no contexto organizacional setor da saúde, contexto geográfico internacional, texto integral, língua de publicação inglês e a metodologia aplicada foi *Systematic Literature Review*.

Relativamente aos critérios de exclusão utilizados foram artigos com data anterior a 2015, bem como o contexto organizacional de instituições não associadas à área da saúde.

Nesta pesquisa foram obtidos 1215 resultados, uma vez que os mesmos foram elevados, foi realizada uma redução no número de anos, removendo um ano consecutivamente até obter um resultado de 134 artigos, todos pertencentes ao ano 2021.

Após análise acerca do tema de cada artigo constou-se que os temas não se adequavam ao estudo que se pretende realizar no projeto.

No dia 30 de abril às 21:00, de forma a realizar uma nova pesquisa, os critérios de inclusão foram os seguintes: a partir de janeiro de 2015 até abril de 2021; contexto organizacional setor saúde; artigos tipo *Systematic Literature Review e Jornal Article*; texto na íntegra; língua de publicação inglês.

Os critérios de exclusão utilizados foram artigos com data anterior a 2015, bem como o contexto organizacional de instituições não associadas à área da saúde.

Nesta pesquisa foram utilizadas as Keywords:

- **Patients' choice “and” private hospital “and” public hospital.**

Nesta pesquisa foram devolvidos 167 artigos, de modo a reduzir o número de artigos foi removido um ano no critério, a pesquisa foi restringida a janeiro de 2016 até abril de 2021. Com esta alteração surgiram 148 resultados, dos quais **8** foram considerados relevantes para a realização deste trabalho.

*“Patients' choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey”*

*“Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments”*

*“Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance”*

*“Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea”*

*“Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey”*

*“Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy”*

*“The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment”*

*“Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India”*

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

No dia 01 de maio, foi efetuada pesquisa no motor de busca EBSCO, com os seguintes critérios: texto integral; data de publicação janeiro de 2015 a abril de 2021; artigo de investigação; língua de publicação inglês.

Foram utilizadas as Keywords:

- **Patients' choice “and” private hospital “and” public hospital.**

Desta pesquisa surgiu 1 artigo que não se enquadra no tema do projeto.

Da pesquisa efetuada em ambos os motores de busca, **EBSCO E PUBMED**, resultaram **10 artigos** relevantes para a construção do projeto, cujo tema tem enfoque em “*identificar os fatores que influenciam os utentes na escolha hospitais privados*”, este trabalho assenta na pergunta de investigação: **Quais os fatores que influenciam o utente na escolha de hospitais privados?**

Artigos relevantes:

- “*Hospital choice in Germany from the patient's perspective: a cross-sectional study.*”
- “*Do patients' information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?*”
- “*Patients' choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey*”
- “*Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments*”

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

- *“Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance”*
- *“Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea.”*
- *“Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey.”*
- *“Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy.”*
- *“The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment.”*
- *“Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India.”*

## Revisão de Literatura

Com a Análise, individual de cada artigo, pretende-se identificar os fatores, bem como verificar as conclusões obtidas em cada um deles, de modo a se obter informação relevante para compreender as razões que levam os doentes a escolherem a prestação de cuidados de saúde em organizações privadas. A compreensão do comportamento para a escolha é pertinente e relevante, uma vez que contribui para a melhoria na prestação de cuidados de saúde, bem como para uma maior eficiência.

### 1.1 “Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey”

O artigo “*Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey*”, produzido pelos autores Brown et al (2015), tem como enfoque medir as preferências dos utentes no atendimento hospitalar público e privados na Nova Zelândia.

O sistema de saúde na Nova Zelândia predominante é público com atendimento hospitalar gratuito, existem também hospitais privados que são financiados pelos pacientes através de seguros ou por via de pagamento direto.

De modo a compreender as razões que influenciam os utentes na sua escolha entre o setor público e privado, foi utilizado como metodologia um experimento de escolha discreta (DCE) para simular as suas preferências entre um hospital público e um hospital privado na realização de uma cirurgia não urgente para remoção da vesícula biliar.

O questionário foi aplicado a 583 membros do público em geral e os participantes todos residentes na Nova Zelândia foram escolhidos por uma empresa especializada em pesquisa de mercado on-line, com base em características demográficas.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

O cenário descrito aos participantes consistia: tinham sido informados pelo médico de clínica geral de que necessitavam de remover a vesícula biliar; num contexto em que não possuíam seguros saúde e que teriam de pagar do seu próprio bolso para realização do procedimento (custo relativamente baixo).

Posteriormente, a pesquisa forneceu uma visão geral da sua opção (hospital público ou hospital privado) e os fatores que podem considerar ao tomar a sua decisão.

O questionário DCE foi baseado: numa revisão de literatura de fatores sinalizados como relevantes para as escolhas de cuidados hospitalares; em entrevistas a pacientes que se encontram em lista de espera para realização de um procedimento não urgente num hospital público ou privado; e em opiniões fornecidas por cirurgiões.

Durante as entrevistas os pacientes descreveram os fatores que consideravam importantes ao fazerem a sua escolha de cuidados de saúde hospitalares em geral. As respostas e a revisão de literatura foram usadas para desenvolver a lista de atributos, os níveis de atributos e a redação dos mesmos no questionário DCE.

Os resultados sugerem que os indivíduos consideram uma variedade de fatores importantes na escolha de um hospital, incluindo: o custo da cirurgia; o tempo de espera pela cirurgia; opção de selecionar o cirurgião; a conveniência do agendamento; e as condições de enfermaria do hospital. No entanto, o determinante mais importante para o paciente na escolha do hospital foi se era um hospital público ou privado.

O estudo revela que os entrevistados eram muito menos propensos a escolher um hospital privado, uma vez que estes realizam maioritariamente cirurgias eletivas e não possuem um complemento inteiro de serviços e especialidades, pois ainda são dependentes do setor público da saúde, neste contexto quando o doente desenvolve complicações é encaminhado para um hospital público, deste modo os indivíduos consideram que os hospitais públicos oferecem maior qualidade no atendimento e são mais confiáveis.

Esta preferência mantém-se num cenário hipotético em que ambos os hospitais apresentam exatamente as mesmas características.

Os autores fazem referência que os resultados estão sujeitos a uma série de ressalvas, tais como: no caso de os participantes estarem concentrados na importância dos rótulos associados aos hospitais públicos e privados, poderá contribuir para a exclusão dos outros fatores; por outro lado não é claro o quão é representativa amostra da população; e o tempo de espera não é considerado um fator fundamental na escolha entre um hospital privado e público, uma vez que na Nova Zelândia na última década os tempos de espera de mais de quatro meses não são comuns nos hospitais públicos.

Os autores, sugerem que pesquisas adicionais são precisas para analisar fatores que justifiquem a adesão alta de seguro de saúde privado, dada a preferência pelo sistema de saúde público.

A questão que se coloca aos indivíduos acerca da escolha entre um hospital público e privado não é relevante apenas para o interesse acadêmico, uma vez que os hospitais públicos recorrem, através de contratos, a hospitais privados para a realização de cirurgias, de modo a reduzir os tempos de espera.

### **1.2 “Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance”**

O artigo “*Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance*”, dos autores Rana et al (2020), tem como objetivo analisar: a procura de cuidados de saúde (hospital, cuidados primários e preventivos); o comportamento dos pacientes na utilização dos cuidados de saúde com seguro privado (PHI); bem como examinar os fatores demográficos, socioeconómicos e estilo de vida que influenciam a escolha de cuidados de saúde na Austrália.

O sistema de saúde na Austrália é um sistema sólido e sofisticado, destaca-se internacionalmente entre os países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

O programa universal de seguro de saúde público financiado por impostos chama-se “Medicare” constituído por três partes: hospitais públicos; serviços médicos; e medicamentos. Este cobre as despesas dos pacientes nos serviços hospitalares públicos, visitas a médicos e fornece subsídios numa variedade de medicamentos prescritos, de modo a que haja equidade nos serviços de saúde.

Para além do Medicare, a população também pode adquirir um seguro de saúde privado (PHI) que lhes permite ter acesso a hospitais públicos e privados como pacientes privados e cobertura extra de serviços que não estão incluídos no Medicare.

A política de saúde na Austrália estimula a cobertura de saúde privada, através de incentivos, de modo a que os serviços privados complementem os serviços público, com o intuito de reduzir as despesas públicas na área da saúde e melhorar o acesso e qualidade dos serviços públicos, bem como reduzir a pressão sobre o sistema público.

No cenário, em que os australianos com seguro de saúde (PHI) quando acedem ao serviço de urgência nos hospitais públicos, são questionados se pretendem ser tratados como pacientes públicos ou privados, a resposta não é a que se espera, alguns pacientes escolhem ser tratados através do serviço público.

De forma a compreender a escolha por parte dos pacientes, este estudo centra-se nas seguintes questões:

Quais os fatores que influenciam a escolha do tipo de atendimento hospitalar (público vs privado) entre pacientes com cobertura de seguro privado;

O uso de saúde difere para os indivíduos antes e depois de retirar o seguro de saúde privado (PHI);

Qual é atitude de busca de cuidados hospitalares, cuidados secundários preventivos e especializados entre aqueles sem ou com cobertura de saúde privado.

Estas questões são relevantes, visto que as descobertas irão ajudar os formuladores de políticas a entender se as políticas atuais estão a promover adesão ao seguro de saúde privado.

Para a realização deste estudo foi utilizado como metodologia: dados da pesquisa retirados da “renda doméstica e dinâmica do trabalho na Austrália” (HILDA); e um modelo de regressão logística, bem como o teste t de Pearson, para identificar os fatores que influenciam a escolha do atendimento.

O resultado do estudo demonstra que existe uma significativa disparidade em cuidados preventivos secundários, internação hospitalar durante o período da noite e a utilização de cuidados especializados entre indivíduos com e sem cobertura de seguro privado (PHI).

O estudo evidência que os indivíduos com cobertura de saúde privado (PHI) tiveram uma maior taxa de check-ups de saúde em relação aos pacientes sem cobertura, no entanto denotou-se uma maior disparidade no uso de cuidados especializados, uma vez que os pacientes com seguro de saúde privado têm custos menores ou nenhum custo direto para consultar um especialista.

Também foi descoberto que um em cada quatro adultos com cobertura de seguro privado prefere usar cuidados privados.

Os resultados do modelo de regressão logística binária ajustada indicam que rendimentos mais baixos, idade mais jovem, níveis mais baixos de educação, atitudes de risco mais elevadas e consultas médicas especializadas aumentam a probabilidade de o paciente optar pelo atendimento público, mesmo tendo seguro de saúde privado.

Este fenómeno é justificado pelo fato de as pessoas mais jovens, com baixo rendimento, sem problemas de saúde de longo prazo, serem incentivadas a comprar cobertura de seguros de saúde privados, excluindo determinados serviços (ex. substituição de articulações, cirurgia de catarata, e as mulheres podem excluir cobertura de cuidados para a gravidez), deste modo estes indivíduos têm acesso a um seguro de saúde privado com custo mais reduzido.

Os indivíduos com mais idade, com rendimentos mais altos, com problemas de saúde de longa duração e baixo estado de saúde escolhem os cuidados de saúde privados (independentemente do seu status de seguro de saúde privado (PHI), uma vez que estes pacientes apresentam características de saúde que requer uma resposta rápida, tendo menor tempo de espera por tratamentos, a vantagem de escolher os seus médicos e usufruir de melhores condições, por exemplo, quartos privados.

Perante este contexto, recomenda-se discussões de políticas para fornecer um sistema de saúde mais equitativo, onde seja garantida a igualdade de acesso aos cuidados de saúde com base na necessidade e não na capacidade de pagar.

### **1.3 “Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy”**

O artigo *“Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy”*, dos autores Maietti et al (2020), teve como objetivo identificar os fatores sociodemográficos e organizacionais dos serviços de saúde associados à escolha de atendimento especializado no setor de saúde privado, para tal baseou-se em quatro especialidades que são mais procuradas pelos utentes: cardiologia; oftalmologia; ortopedia; e Ginecologia/obstetrícia.

O sistema de saúde (NHS) implementado na Itália é financiado por impostos gerais e fornece um pacote básico de serviços de saúde “essenciais” que inclui a maioria das especialidades primárias, ambulatoriais, hospitalares, de emergência e preventivas para toda a população residente, onde dois terços dos serviços de saúde são prestados pelo setor público e cerca de um terço é prestado pelo setor privado sob contrato com o serviço público. No qual os pacientes podem optar livremente em qual pretendem ser tratado.

Este estudo tem como enfoque compreender os fatores que levam os italianos a escolher serviços prestados pelo setor privado, mesmo tendo os serviços disponíveis no setor público (NHS).

Estudos anteriores, demonstram que a população tem preferência pelo setor privado pelos seguintes motivos: o tempo de espera por consultas no setor privado é mais curto; os pacientes consideram que o setor privado oferece maior qualidade nos serviços que presta; o paciente

pode escolher o profissional de saúde; as instalações do privado podem ser mais perto e convenientes para o utente; em algumas situações o custo de uma consulta no privado é comparável ao copagamento cobrado no público.

Para realizar esta investigação os autores usaram dados recolhidos pelo Instituto Nacional Italiano de estatística “Condições de saúde e uso de serviços de saúde vícios” realizada em 2012-2013.

Foram selecionados adultos que realizaram uma visita de especialidade nos últimos 12 meses nas especialidades mais procuradas, oftalmologia; cardiologia; ortopedia; ginecologia/obstetrícia. De modo a investigar os determinantes do uso do setor privado, os autores adotaram o modelo socio comportamental de Andersen e Newman que tem sido utilizado em estudos que investigam o uso de serviços de saúde. Distinguiram características sociodemográficas, nível de doença versus determinantes organizacionais, onde assumiram que os fatores sociodemográficos são dificilmente modificáveis, enquanto que os fatores organizacionais são afetados pela estratégia de gestão.

Como fatores sociodemográficos foram considerados: idade; sexo; estado civil; nível de educação; ocupação; rendimento familiar.

O nível de doença foi medido com ocorrência de doenças crónicas. Para descrição das características do sistema de prestação de serviços e políticas de saúde foi considerada a resposta à questão “Porque escolheu este tipo de instalação?”, à qual o entrevistado pode escolher mais do que um motivo (proximidade, custos menores, confiança, possibilidade de escolha do médico, menor tempo de espera, melhores condições).

Em suma, o questionário para o estudo assenta em três questões: foi visto por um especialista nos últimos 12 meses; foi atendido no setor privado ou público; o motivo que levou a escolher o tipo de instalação.

Como resultados o estudo revela que os pacientes usuários do setor privado englobam as especificidades: mais jovens; com nível de ensino superior; empregados; com mais recursos económicos; apresentam um menor número de condições crónicas; menos isentos de copagamento; e que as mulheres recorrem mais aos cuidados privados do que os homens.

Em suma, os fatores que levam o paciente a ser mais propenso na escolha do setor privado esta relacionado com: o nível de escolaridade mais elevado; indivíduos empregados e maior rendimento familiar. No entanto, o principal motivo do paciente preferir o setor privado está relacionado com a confiança, posteriormente o tempo de espera e a escolha do médico.

O estudo demonstra que a escolha da população no uso dos serviços privados para consultas especializadas está relacionada a fatores demográficos (idade, renda, sexo, ocupação e nível de educação) e a fatores organizacionais dos serviços de saúde (tempo de espera, liberdade na escolha do profissional de saúde, copagamento).

Esta investigação contribuiu para a identificação dos fatores organizacionais que podem ser modificáveis pelo governo regional italiano, ou seja, este pode atuar sobre os mesmos de forma a reduzir o uso de cuidados privados num sistema de cobertura universal com financiamento público. Como estratégia é recomendado, permitir ao paciente escolher o profissional de saúde, bem como reformar o sistema de copagamento.

### **1.4 “Patients' choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey”**

O artigo *“Patients' choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey”*, elaborado pelos autores He et al. (2017) teve como objetivo entender quais os fatores que influenciam a escolha dos pacientes entre hospitais públicos e privados, e o peso relativo destes fatores entre pacientes adultos com seguro de saúde na Austrália.

Este estudo foi realizado entre maio e agosto de 2015 em quatro serviços de urgência de hospitais públicos e privados em Brisbane. Sendo feito um inquérito a 280 pacientes que se encontravam na sala de espera ou em salas de tratamento, a investigação incluí informações sobre dados demográficos dos pacientes, a natureza da doença, tomada de decisão, bem como atitudes e escolha.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

A aprovação para conduzir o estudo foi concebida pelos Comitês de Ética da Saúde de Queensland (HREC / 14 / QRBW / 401), Uniting Care, o Greenslopes Private.

A pesquisa utilizada neste estudo teve como base uma questão utilizada anteriormente, e os elementos da pesquisa anterior integrados nesta nova pesquisa incluiu as características demográficas, doença e tomada de decisão. Na escolha do paciente foi incluído um conjunto de elementos de avaliação como a melhor especialização, conveniência, longo tempo de espera no privado e no público e pagamento direto.

Neste caso, foi solicitado aos pacientes que indicasse até que ponto consideram cada um destas razões ao tomar as suas decisões, através da atribuição numa escala de valores entre 1 e 3 – “considerou-o em grande medida”; “considerou para alguns”, e “não considerou”.

O estudo identificou que a experiência do hospital, localização geográfica do hospital, percepção da qualidade do atendimento e tempo de espera eram os temas associados com os pacientes atendidos em hospitais privados.

Os pacientes tinham, além disto, uma crença forte na qualidade do atendimento clínico e do serviço prestado pelos hospitais privados e estavam igualmente preocupados com os tempos de espera no serviço de urgência dos hospitais públicos. A escolha também foi influenciada pela experiência anterior (incluindo a posse do seu histórico médico) e por conselhos de outros, incluindo os paramédicos de ambulância.

Assim, este estudo confirmou que a qualidade percebida do atendimento dos pacientes, tempos de espera mais longos no serviço de urgência nos hospitais públicos, bem como os pagamentos diretos necessários foram os principais fatores de influência na escolha dos pacientes entre os hospitais públicos e privados.

A identificação dos fatores que podem influenciar o paciente a escolher entre o público e o privado são cruciais, uma vez que podem fornecer informação valiosa para o setor público criar estratégias para colmatar o elevado acesso aos hospitais públicos.

Este estudo assenta na questão *“porque pacientes com seguro optam por não comparecer em hospitais privados”*, sendo relevante para os pacientes que possuem seguro (PHI), de modo a

capacita-los a optarem pelo serviço privado e assim contribuïrem para a reduçãõ do congestionamento no serviço de urgência nos hospitais públicos.

Um estudo realizado por Perth, identificou que a experiência anterior do hospital, a sua localização geográfica, a qualidade dos serviços prestados, bem como tempos de espera foram fatores associados aos pacientes que frequentam serviços de urgência privados, no entanto o fator mais significativo é o tempo de espera nos serviços públicos

Deste modo, a decisão do paciente é influenciada pelo tempo de espera que os hospitais públicos oferecem. Como tal, qualquer estratégia para reduzir os tempos de espera em serviços de urgência públicos devem ter consideração que as melhorias neste ponto podem atrair mais pacientes ao serviço de urgência público, perante este cenário seria fundamental adotar novas estratégias de configuração.

Por fim, o atual sistema de financiamento não incentiva os pacientes a escolherem o setor privado, para tal são precisas mudanças no sistema.

No caso de a procura aumentar no setor privado, é provável que este invista mais neles e assim ajudem a reduzir a elevada procura no público.

Esta investigação apresentou as seguintes limitações: foi realizado apenas em quatro hospitais com a mesma jurisdição; a taxa de resposta foi relativamente baixa; estudo de natureza exploratória, logo poderá ser necessária mais investigação para anotar as percepções dos pacientes e para explorar mais os fatores que não se provou serem significativos devido ao tamanho relativamente pequeno da amostra.

Este estudo permitiu aos autores concluir que os tempos de espera no serviço de urgência é o principal fator que leva os pacientes a escolherem o serviço de saúde privado, bem como a percepção da qualidade pelos mesmos, onde o pagamento direto aos serviços privados é a principal barreira de acesso aos hospitais privados.

O estudo sugere que são necessárias mudanças no sistema de financiamento, uma vez que não incentiva os pacientes a escolher o setor privado, de modo a resolver a percepção dos custos, para tal seria relevante os privados aderirem a acordos com seguros ou Medicare para reduzir as despesas diretas que o paciente está sujeito ao aceder ao privado. Deste modo, torna-se

crucial abordar o tema do pagamento direto para atrair mais pacientes com seguro para os hospitais privados, uma vez que atualmente o seguro (PHI) não fornece financiamento no acesso ao serviço de urgência nos hospitais privados.

### **1.5 “Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea”**

O artigo “*Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea*”, realizado pelos autores Gil et al (2019), teve como objetivo analisar os fatores subjacentes que levam o paciente a escolher serviços ambulatoriais públicos em vez de privados.

Na Coreia, as instituições são divididas em nacionais/públicas e privadas, o setor público engloba os hospitais públicos e nacionais, hospitais universitários nacionais, hospitais provinciais, hospitais de polícias, centros médicos de saúde e nacionais, hospitais mentais provinciais e municipais, bem como hospitais de veteranos, sendo estas gerenciadas pelo governo.

Os centros médicos privados incluem hospitais privados que são administrados por cooperações privadas sem fins lucrativos, e clínicas privadas.

Os serviços ambulatoriais dizem respeito a cuidados de saúde prestados sem haver necessidade de internamento, fornecida a pacientes com condições menos graves, nestas condições os indivíduos, teoricamente, têm liberdade para escolher onde pretendem receber os cuidados de saúde.

Apesar de haver pouca diferença entre as instituições médicas públicas e privadas em termos de habilidades e serviços prestados, o tipo de pacientes que escolhem hospitais públicos e privados são diferentes.

O presente estudo assentou numa análise longitudinal de dados obtidos a partir da pesquisa do painel médico coreano entre 2008 e 2013 do banco de dados da National Health Insurance

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

Corporation, usando uma grande amostra, onde se focalizaram especificamente nos fatores subjacentes à escolha de hospitais públicos/nacionais, tais como: habilitação; necessidades e fatores pessoais.

O estudo baseou-se também no Modelo Comportamental de Andersen, a fim de determinar se as características da população, fatores psicológicos sociais, fatores ambientais externos e fatores institucionais afetam as escolhas de uso de serviços médicos.

Esta investigação centrou-se em três hipóteses:

- Fatores necessidades, a presença de uma doença crónica ou deficiência, serão negativamente relacionados ao uso de serviço hospitalar nacional e público;
- Fatores facilitadores, rendimento familiar, benefícios médicos, seguro privado, despesas médicas, serão relacionados à escolha do hospital público e nacional;
- Fatores pessoais, sexo, idade, estado civil, nível de educação, afetarão a escolha de hospitais nacionais e públicos.

Os resultados de análise regressão logística revelaram que a taxa de uso de hospitais nacionais e públicos era muito baixa. Primeiramente, a presença de uma deficiência ou doença crónica diminui a escolha de um hospital público ou nacional.

A análise efetuada aos fatores facilitadores, permitiu aos autores concluir que os indivíduos com o nível de rendimento elevado são propensos a escolher os hospitais privados, este resultado comprova que os comportamentos dos serviços de saúde variam de acordo com a situação económica do utente.

Por outro lado, os indivíduos com seguro são mais propensos a escolher hospitais privado, assim se comprova que o comportamento do uso de serviços médicos varia de acordo com o fato do paciente possuir seguro de saúde.

Verificou-se que os homens são mais propensos a escolher serviços prestados no setor público, bem como a idade, ou seja, os idosos têm maior probabilidade de escolher o público. Também os indivíduos com cônjuge demonstraram uma maior probabilidade de escolher o público. Por

fim, o indivíduo com nível de escolaridade superior apresentou uma menor probabilidade na escolha do hospital público.

Numa visão geral, esta pesquisa, permitiu aos autores concluir que os indivíduos com baixo rendimento mensal, adultos mais velhos com necessidades médicas escolhem hospitais públicos com mais frequência do que hospitais privados.

Deste modo, recomenda-se fortalecer a atenção primária nas instituições médicas nacionais e públicas, bem como ter atenção nas diferenças ambientais entre as áreas urbanas e rurais nas políticas médicas, devendo ser fornecidas instalações de saúde em áreas de difícil acessibilidade (zona rural) a fim de permitir a todos os indivíduos com baixo rendimento e com deficiência ou doenças crônicas receber cuidados médicos. Como alternativa e de forma a disseminar este problema, passaria por determinar maneiras de expandir os hospitais públicos existentes para oferecer aos pacientes serviços universais de saúde.

## 1.6 “Hospital choice in Germany from the patient’s perspective: a cross-sectional study”

O artigo intitulado “*Hospital choice in Germany from the patient’s perspective: a cross-sectional study*” produzido pelos autores Cruppé & Geraedts (2017) evidenciou que em muitos países, a política de saúde incentiva os pacientes na escolha do hospital, e alguns estudos anteriores sobre este tema da escolha de hospitais, centraram-se essencialmente nos pacientes submetidos à cirurgia eletiva. Assim, este estudo analisou uma amostra representativa de pacientes internados em hospitais em intervenções de tratamento na Alemanha.

Neste artigo, os autores colocaram como questões de partida:

*Quantos pacientes decidem onde ir para tratamento hospitalar?*

*Quanto tempo os pacientes têm antes do internamento?*

*Quais fontes de informação utilizam e quais critérios são relevantes para a sua decisão?*

Neste estudo os autores incluíram na sua revisão bibliografia um conjunto de diretrizes e dados empíricos de estudos efetuados. Assim, como exemplo, a diretriz do Federal Joint Committee, postulou o procedimento de admissão ao hospital para os pacientes internados, assumindo que a indicação para o tratamento hospitalar provém de médicos ambulatoriais e, confirmada pelos médicos do hospital na admissão. Na prática, os pacientes escolhem gratuitamente o hospital, incentivados por guias sobre os seus direitos, de acordo com a legislação publicada pelo Ministério da Saúde.

Na Alemanha, os pacientes não são registados num hospital específico na sua comunidade, nem são os profissionais de cuidados primários ou especializados em ambiente ambulatorial, que são obrigados a transferir o paciente para o hospital específico. De salientar ainda que o atendimento ambulatorial na Alemanha ainda é fornecido por médicos especialistas na sua própria prática no ambiente de cuidados ambulatoriais.

Com um estudo transversal observacional, e com base em dados quantitativos primários colhidos num estudo multicêntrico por questionário entre pacientes admitidos no internamento em hospitais alemães em 2012. Esta amostra foi aleatória estratificada com uma média de 50 pacientes internados, em 46 departamentos de 17 hospitais, num total de 15 cidades e vilas situadas em 5 áreas urbanas e rurais nas regiões de Renânia do Norte-Vestfália (NRW).

A população do estudo incluiu cerca 2.368 pacientes internados nos 46 departamentos do hospital, dos quais 1925 respondentes constituem a amostra do estudo com questionários preenchidos (22,0% preenchidos sozinhos, 78,0% em conjunto com o entrevistador).

A escolha do hospital e o horário antes da admissão, na resposta à questão “Quem decidiu a admissão para este hospital?”, 63% dos pacientes decidiram eles próprios, os serviços de resgate de emergência decidiram em 12,4% dos casos, seguido por médicos de família e especialistas em atendimento ambulatorial. Ao serem questionados sobre o tempo entre a indicação da hospitalização e a admissão, 55,7% dos pacientes afirmaram ter sido internados no dia após a indicação,

Assim, no sistema de saúde alemão, quase dois terços dos pacientes do hospital percebem a decisão sobre um hospital como a sua própria escolha, o que significa que o objetivo declarado da política de saúde de participação do paciente na escolha de um hospital é realizado. Muitos

pacientes requerem informações de qualidade agregadas na forma de recomendações em vez de indicadores de qualidade pesquisados pessoalmente ao escolher um hospital.

Neste contexto, os prestadores de cuidados ambulatoriais estão envolvidos na tomada de decisões do paciente, esta função envolve um elevado grau de responsabilidade, visto que têm de ter em consideração apenas o que é realmente melhor para o paciente e não os seus próprios interesses ou os de terceiros.

Outro critério central que influencia o paciente na sua escolha é a sua experiência pessoal com o tratamento hospitalar, deste modo os prestadores de cuidados de saúde devem ter este aspeto em consideração, estes devem contribuir para a criação de uma experiência positiva para que o hospital receba um feedback positivo por parte dos doente e familiares, de modo a obter confiança e reputação por parte dos mesmos.

### **1.7 “The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment”**

O artigo *“The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment”*, dos autores Tang et al. (2016), procurou compreender a mudança dinâmica na preferência de utilização de cuidados de saúde entre os residentes em áreas urbanas na china.

O sistema de saúde na china antes dos anos 80 era dominado por cuidados de saúde públicos, no entanto, com o declínio das finanças públicas no início dos anos 90, os sistemas de saúde públicos tiveram consequências significativas, uma vez que sofreram graves reduções de receita, e neste contexto a qualidade nos hospitais públicos deteriorou-se.

Perante esta realidade vivida na china, o governo aplicou uma série de políticas orientadas para o mercado, de modo a apoiar o desenvolvimento de um setor hospitalar privado, e assim conseguir colmatar as longas listas de espera nos hospitais públicos.

Esta reforma implementada em 2001 pelo governo levou a um rápido crescimento no número de hospitais privados na china.

Esta investigação baseou-se numa experiência de escolha discreta (DCE) de uma amostra aleatória de entrevistados na China Urbana para avaliar a preferência dos atributos dos cuidados de saúde que afetam a escolha dos pacientes para a utilização no setor público e privado. Os autores aplicaram modelos logit condicional, logit misto e classe latentes, de modo analisar a heterogeneidade de preferência para atributos específicos de cuidados de saúde.

Os resultados do estudo demonstram que existe heterogeneidade na valorização dos atributos, e que está significativamente relacionada com o tipo de HuKou (indicador socioeconómico na china).

Os residentes urbanos permanentes (HuKou urbano) valorizam mais os cuidados de saúde públicos, no entanto, os migrantes rurais (HuKou rural) demonstram indiferença entre a oferta pública e privada.

Foi efetuada também a disposição marginal a pagar (MWTP) para cinco atributos de cuidados de saúde: o tipo de hospital; conhecer o médico; o tempo de espera; o tempo de viagem; e o número de consultas por meio de utilidade aleatória de classe latente.

Esta análise permitiu os autores concluir que os entrevistados estão predispostos a pagar um valor mais alto pelos cuidados de saúde públicos do que pelo privado, este resultado poderá estar relacionado com experiências anteriores que o paciente teve com o sistema de saúde.

Perante as descobertas obtidas pelos autores, estes recomendam que os formuladores de políticas devem ter em consideração a preferência dos residentes no desenvolvimento de políticas de saúde.

## 1.8 “Do patients' information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?”

O artigo intitulado “*Do patients' information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?*”, produzido pelos autores Lavery et al. (2015), teve como finalidade examinar se as informações usadas para a escolha do hospital e as fontes dessas informações variam com as características sociodemográficas dos indivíduos. Investiga também as associações entre as informações que os pacientes usam e se os mesmos frequentam o hospital local.

Em vários países defende-se que o fato do paciente poder escolher onde quer ser tratado, serve de mecanismo para melhorar a qualidade dos serviços prestados, a eficiência, bem como a capacidade de resposta dos sistemas de saúde.

Em Inglaterra, desde 2006, os pacientes encaminhados pelo médico de clínica geral (GP) para cuidados especializados deveriam ter a possibilidade de escolha do provedor hospitalar. Inicialmente os pacientes podiam escolher até cinco provedores, incluindo o do setor privado.

A partir de 2008, o governo implementou que o paciente poderia escolher qualquer provedor qualificado registado na “Quality Care Commission”, este tem como papel certificar-se de que os hospitais, lares de idosos, consultórios odontológicos e gerais, e outros serviços ofereçam às pessoas um atendimento seguro, eficaz e de alta qualidade, bem como encorajar os prestadores a melhorar a sua prestação.

De modo, a fomentar a escolha do paciente no sistema de saúde (NHS) o governo prometeu uma informação revolução, que tem como objetivo fornecer informação ao paciente sobre qualidade de atendimento, e assim este poder efetuar a sua escolha baseada no desempenho de resultados dos provedores.

No entanto, pesquisas anteriores demonstram que a maioria dos pacientes não baseiam a sua escolha de prestadores de cuidados de saúde em relatórios de desempenho, mas sim na orientação do seu médico de família, amigos, ou nas suas experiências pessoais anteriores.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

Vários estudos realizados no Reino Unido divulgam que indivíduos com mais de 65 anos de idade e sem qualificações formais têm menos probabilidade de usar a internet. As pessoas com rendimento baixo e alguns grupos de minorias étnicas têm maior probabilidade de ter baixa literacia em saúde.

Perante esta desigualdade, até que ponto as informações fornecidas pelo governo são realmente usadas para o paciente efetuar a sua escolha baseada em relatórios de qualidade.

Trabalhos realizados nos Estados Unidos sugerem que os pacientes pertencentes a grupos mais favorecidos são mais propensos a consultar informações de desempenho publicadas.

Este estudo baseou-se numa amostra de 1.033 pacientes que puderam escolher o provedor do hospital para tratamentos especializado na Inglaterra. Foi utilizada como metodologia, também, regressão logística para investigar as associações entre as características dos pacientes e as informações usadas para a tomada de decisão de um provedor hospitalar, bem como as fontes de informações utilizadas.

Os resultados do estudo demonstraram que os fatores mais importantes para o paciente escolher um hospital foram: a qualidade do atendimento; infraestrutura das instalações; limpeza; e reputação do hospital.

Os pacientes com um nível mais baixo de educação eram mais propensos a considerarem mais importante o local e os horários das consultas.

Já os pacientes que consideravam a qualidade importante tinham tendência a procurar cuidados de saúde num hospital local.

Por fim, as principais fontes para a tomada de decisões do hospital assentam: na própria experiência; recomendação de amigos, família e médico de família (GP). Sendo que os pacientes que recorreram à orientação por parte do seu médico de família (GP) tiveram menor probabilidade de escolher um hospital local.

Este estudo permitiu aos autores concluir que a publicação de informações de desempenho não será suficiente para motivar os pacientes na sua escolha de provedores não locais com base na qualidade.

Deste modo, sugerem que os médicos de família ou consultores devem estar mais envolvidos na tomada de decisão do paciente, se a ambição do paciente passar por uma escolha baseada na qualidade.

### **1.9 “Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India.”**

O artigo intitulado “*Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India.*”, elaborado pelos autores Chatterjee et al. (2019), procurou identificar os determinantes da escolha de cuidados de saúde da população idosa entre o setor privado e público na Índia.

Esta investigação centra-se no estudo de indivíduos idosos, visto que a o envelhecimento da população é uma questão preocupante e acarreta consigo consequências significativas a nível socioeconómico. Pois, traz consigo fragilidade, incapacidade, comorbilidade e problemas de saúde, o que leva a uma maior procura por cuidados de saúde e consequentemente a elevados custos relacionados com a mesma.

Como tal, torna-se importante compreender o que leva o paciente a tomar a sua decisão entre cuidados de saúde públicos e privados.

Na Índia, os cuidados de saúde privados são quase quatro vezes mais caros que no público, ainda assim 61% dos idosos procuram cuidados de saúde no setor privado. Outro estudo revela que a procura de cuidados de saúde privados em regime de internamento, entre os indianos mais idosos, é mais elevada em comparação com a china, Gana, Rússia e África do Sul. No entanto, existem evidências que comprovam o contrário que, com o aumento da idade, as pessoas tendem a recorrer aos serviços de saúde públicos.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

Deste modo, neste contexto, pretende-se investigar de forma profunda a escolha de serviços de cuidados de saúde para doentes internado (público vs privado) para idosos na Índia, os fatores que os determinam, bem como a dinâmica regional de utilização dos mesmos.

As políticas de saúde na Índia, são direcionadas principalmente para os cuidados de saúde materno-infantil, onde os indivíduos mais velhos parecem ser a classe mais negligenciada da população. Porém, os gastos agregados à saúde são significativamente mais elevados para a população mais idosa do que para a população mais jovem.

É importante referir que o sistema de prestação de saúde varia de acordo com as regiões, ou seja, a regiões sul e oeste possuem infraestruturas de saúde melhores, já o a regiões leste e nordeste ficam muito atrás.

Deste modo, este estudo será crucial, uma vez que fornecerá dados para a realização de planos específicos de regiões no sistema de saúde.

Para efetuar o estudo, os autores aplicaram o Health Behavioral Model de Andersen que lhes permitiu identificar os preditores da escolha de serviço de internamento de idosos indianos entre cuidados de saúde privados e públicos. Esta opção deve-se ao fato de que ele adota uma abordagem multidimensional, considerando fatores individuais (idade, sexo, educação, etc), bem como contextuais (região, esquemas de saúde, etc.) que têm impacto nas decisões dos pacientes.

No contexto deste estudo, a escolha dos pacientes entre o privado e o público não depende apenas da sua patologia ou necessidade de assistência à saúde, mas também está relacionada com fatores sociais e domiciliares, que apenas podem ser captados através deste Modelo.

Este divide-se em três categorias: Fatores facilitadores; fatores de necessidade; e fatores predisponentes.

Os fatores predisponentes englobam:

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

- Características demográficas (idade, sexo, estado civil e doenças anteriores);
- Fatores sociais (ocupação, educação, rede social, cultura, tamanho da família, religião, mobilidade residencial)
- Crenças de saúde (como atitude, conhecimento e valores sobre a saúde e aos serviços de saúde)

Os fatores facilitadores, referem-se aos recursos da família e da comunidade que inclui:

- Rendimento;
- Seguro de saúde;
- Fontes de rendimento;
- Unidade de saúde comunitária
- Preço dos serviços de saúde;
- Região e local de permanência

Os fatores de necessidade estão relacionados com a necessidade de o indivíduo utilizar determinado serviço de saúde, por exemplo, deficiência, sintomas e diagnóstico.

Foi feita regressão logística com base no Modelo de Andersen.

Os dados obtidos para o estudo foram recolhidos da pesquisa Nacional por Amostra (NSS) sobre “Consumo Social” orientada pelo NSS Office, Governo da Índia, entre janeiro e junho de 2014.

Os resultados desta investigação demonstram que os idosos pertencentes à casta superior, com nível de educação mais altos e família maior quando necessitam de uma cirurgia são propensos a escolher o setor privado.

Já os idosos com baixo rendimento, dependência económica, com doenças crónicas e maior tempo de internamento escolhem serviços públicos.

As descobertas do estudo recomendam uma reforma da infraestrutura de saúde em hospitais públicos com atenção especial à população idosa. Uma vez que a grande maioria da população da Índia é economicamente dependente.

Sugere também que para colmatar a desigualdade dos recursos de saúde distribuídos pelas regiões, o governo deve ter em consideração fornecer cuidados de saúde através da criação de infraestruturas públicas de forma a garantir instalações equitativas entre as regiões.

Perante os recursos limitados do governo, é sugerido a implementação de parcerias público-privadas.

Por outro lado, a investigação demonstra que é necessário regulamentar os preços dos serviços de saúde entre os hospitais privados, sem comprometer a qualidade dos mesmos.

Por fim, visto que cada região apresenta características diferentes, com necessidades diferentes e problemas distintos, os formuladores de políticas na área da saúde precisam ser sensíveis às necessidades regionais em concreto.

### **1.10 “Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments”**

O artigo “*Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments*”, produzido pelos autores Toloo et al. (2016), teve como objetivo recolher as perceções dos utentes com seguro de saúde privado relativamente à sua escolha entre serviço de urgência de hospitais públicos e privados. O resultado desta investigação contribuirá para conhecer o processo de tomada de decisão do paciente e conseqüentemente poderá contribuir para o desenvolvimento de políticas baseadas em fatos.

Este estudo foi realizado entre junho e julho de 2014 e para tal foi utilizado um guia semi-estruturado para entrevistar os participantes nos serviços de urgência no público e no privado.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

O guia baseou-se numa estrutura teórica, e os participantes foram recrutados da seguinte forma: pacientes do serviço de urgência ou acompanhantes (públicos, privados); que fossem capazes de falar inglês e capazes de dar o seu consentimento informado. As entrevistas realizadas tiveram a duração de cerca de 15 minutos e foram gravadas em áudio, transcritas textualmente e analisadas utilizando conteúdos e abordagens temáticas.

O ambiente de estudo foi um serviço de urgência público e um privado que foram escolhidos com base na acessibilidade, localização geográfica e prontidão para participar no estudo.

Esta investigação revelou que experiências anteriores positivas, a perceção da qualidade cuidados de saúde, a perceção do tempo de espera e a perceção dos custos foram os principais fatores relacionados com o processo de tomada de decisão dos pacientes.

No entanto, a questão central para a escolha dos pacientes envolve duas barreiras: os custos para aceder ao serviço de urgência no hospital privado; e o tempo de espera potencialmente longos quando acedem ao serviço de urgência do hospital público.

O resultado deste estudo demonstra que os pacientes que escolhem os serviços de urgência públicos valorizam a preocupação financeira em relação ao tempo de espera. Já aqueles que decidem frequentar o serviço de urgência privado valorizam os tempos de espera mais curtos em relação aos custos.

## Tabela de Análise dos Artigos

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

<b>Autores</b>	<b>Nome do artigo</b>	<b>Tema abordado</b>	<b>Fatores Identificados</b>	<b>Conclusões</b>	<b>Recomendações</b>
Paul Brown Laura Panattoni Linda Cameron Stephanie Knox Toni Ashton Tim Tenbense	<i>“Hospital sector choice and support for public hospital care in New Zealand: Results from a labeled discrete choice survey”</i>	Tem como enfoque medir as preferências dos utentes no atendimento hospitalar público e privados na Nova Zelândia.	-Determinante menos relevante: tempos de espera pelo procedimento  - Custos associados à cirurgia  - Possibilidade de escolher o médico  - Condições da enfermaria  - Conveniência do agendamento  - Determinante mais relevante: se o hospital é público ou privado	Os entrevistados são menos propensos a escolher um hospital privado.  Hospitais públicos oferecem maior qualidade no atendimento e são mais confiáveis.	Os autores sugerem pesquisas adicionais para analisar fatores que justifiquem a uma elevada adesão de seguros de saúde privado, uma vez que os pacientes apresentam preferência nos hospitais públicos.
Rezwanul Hasan Rana Khorshed Alam Jeff Gow	<i>“Selection of private or public hospital care: examining the care-seeking behaviour of patients with private health insurance”</i>	Analisar a procura de cuidados de saúde (hospital, cuidados primários e preventivos); o comportamento dos pacientes na utilização dos cuidados de saúde com seguro privado (PHI); bem como examinar os fatores demográficos, socioeconómicos e estilo de vida que influenciam a escolha de cuidados de saúde na Austrália.	-Rendimento  - Idade  - Nível de educação  - Estado de saúde  - Tempos de espera no atendimento	Indivíduos com seguro (PHI) apresentam maior taxa de check-ups e maior adesão a consultas em especialidades.  Indivíduos com seguro (PHI), com rendimento baixo, mais jovens, com nível de educação mais baixo, atitudes de risco mais elevadas são propensas a escolher o setor público. Os mais idosos, com doenças, rendimentos altos optam pelo privado.	Discussões de políticas para fornecer um sistema de saúde mais equitativo, onde seja garantida a igualdade de acesso aos cuidados de saúde com base na necessidade e não na capacidade de pagar.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

<b>Autores</b>	<b>Nome do artigo</b>	<b>Tema abordado</b>	<b>Fatores Identificados</b>	<b>Conclusões</b>	<b>Recomendações</b>
Elisa Maietti Jacopo Lenzi Mattia Quagnolo Stefano Guicciardi Maria Pia Fantini Federico Toth	<i>“Sociodemographic and health service organizational factors associated with the choice of the private versus public sector for specialty visits: Evidence from a national survey in Italy”</i>	Identificação dos fatores sociodemográficos e organizacionais dos serviços de saúde associados à escolha de atendimento especializado no setor de saúde privado.	- Idade - Nível de ensino - Ocupação - Rendimento - Condição de saúde - Tempo de espera - Confiança - Possibilidade de escolha do médico	Os fatores que levam os pacientes a escolher o setor privado está relacionado com: nível de escolaridade mais elevado; indivíduos empregados; maior rendimento familiar; tempo de espera; escolha do médico; e confiança.	O governo permitir o paciente escolher o profissional de saúde e reformar o sistema de copagamento.
Jun He Xiang-Yu Hou Ghasem (Sam) Toloo Gerry FitzGerald	<i>“Patients’ choice between public and private hospital emergency departments: a cross-sectional survey”</i>	O objetivo deste estudo é entender quais fatores influenciar a escolha dos pacientes entre ED de hospitais públicos e privados e o peso relativo desses fatores	- Tempos de espera - Percepção da qualidade do serviço - Forma de pagamento - Experiências anteriores - Conselho de outros	Os tempos de espera no serviço de urgência é o principal fator que leva o paciente a optar pelo serviço privado, bem como a percepção da qualidade.  A principal barreira de acesso ao setor privado está relacionada com o pagamento direto.	Necessárias mudanças no sistema de financiamento, uma vez que não incentiva os pacientes a escolher o privado, para tal torna-se crucial abordar o tema do pagamento direto. Estratégia necessária para atrair os pacientes para o setor privado e assim aliviar o congestionamento do serviço de urgência do público.

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

Autores	Nome do artigo	Tema abordado	Fatores Identificados	Conclusões	Recomendações
<p>Mi-Ryeong Gil Cheon Geun Choi</p>	<p><b>“Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea”</b></p>	<p>O presente estudo analisou os fatores subjacentes à escolha dos usuários de serviços ambulatoriais públicos em vez de privados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de saúde</li> <li>- Rendimento</li> <li>- Idade</li> <li>- Acessibilidade</li> </ul>	<p>Indivíduos com baixo rendimento mensal, adultos mais velhos com necessidades médicas são propensos a escolher cuidados de saúde no setor público.</p> <p>Indivíduos com renda elevada, nível educacional superior, com seguro são propensos a escolher o setor privado.</p>	<p>Fortalecer a atenção nas instituições médicas públicas, bem como ter atenção nas diferenças ambientais entre as áreas urbanas e rurais nas políticas médicas, devendo ser fornecidas instalações de saúde em áreas de difícil acesso a fim de permitir a todos os indivíduos ter acesso a cuidados de saúde.</p>
<p>Cruppé &amp; Geraedts</p>	<p><i>“Hospital choice in Germany from the patient’s perspective: a cross-sectional study”</i></p>	<p>Este estudo examinou uma amostra representativa de pacientes internados em hospitais em intervenções de tratamento na Alemanha.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aconselhamento por parte dos prestadores de cuidados ambulatoriais e parentes</li> <li>- Experiência pessoal</li> <li>- Reputação e distância do hospital</li> </ul>	<p>Os principais critérios para a decisão foram experiência pessoal com um hospital, recomendações de parentes e prestadores de serviços ambulatoriais, reputação e distância de um hospital de casa.</p> <p>As informações de qualidade específicas fornecidas pelos relatórios de desempenho eram de importância secundária.</p>	<p>Sensibilizar os profissionais de saúde do grau de responsabilidade que têm na tomada de decisão do paciente.</p>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

Autores	Nome do artigo	Tema abordado	Fatores Identificados	Conclusões	Recomendações
<p>Chengxiang Tang</p> <p>Judy Xu</p> <p>Meng Zhang<sup>2</sup></p>	<p><i>“The choice and preference for public-private health care among urban residents in China: evidence from a discrete choice experiment”</i></p>	<p>Este estudo visa a uma melhor compreensão da mudança dinâmica na preferência de utilização de cuidados de saúde entre os residentes em áreas urbanas na China</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiências anteriores</li> <li>- Tipo de HuKou (indicador socioeconómico na china)</li> </ul>	<p>Os residentes urbanos na China mostraram uma alta disposição para obter cuidados de saúde de prestadores públicos de assistência médica.</p> <p>Os resultados indicaram uma disposição marginal de pagar significativamente negativa por cuidados de saúde privados, que foi interpretado como representando as interações anteriores das pessoas com o sistema de saúde</p>	<p>Os formuladores de políticas devem ter em consideração a preferência dos residentes por cuidados de saúde no desenvolvimento das suas políticas.</p>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

Autores	Nome do artigo	Tema abordado	Fatores Identificados	Conclusões	Recomendações
<p>Anthony A. Laverty</p> <p>Anna Dixon</p> <p>Christopher Millett</p>	<p><i>“Do patients' information requirements for choice in health care vary with their socio-demographic characteristics?”</i></p>	<p>Examinar se as informações usadas para informar a escolha do hospital e as fontes dessas informações variam com as características sociodemográficas dos indivíduos. Investiga também as associações entre as informações que os pacientes usam e se os mesmos frequentam o hospital local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualidade do atendimento</li> <li>- Infraestruturas</li> <li>- Limpeza</li> <li>- Reputação do hospital</li> <li>- Nível educacional</li> <li>- Experiências anteriores</li> <li>- Recomendação por parte de amigos, família e médico de família</li> </ul>	<p>Os fatores mais importantes para o paciente escolher um hospital foram: a qualidade do atendimento; infraestruturas; limpeza; e reputação do hospital.</p> <p>Pacientes com um nível baixo de educação são mais propensos a considerar mais importante o local e o horário das consultas.</p> <p>Pacientes que consideram a qualidade importante têm tendência a procurar cuidados de saúde local.</p> <p>Principais fontes para tomada de decisão: própria experiência; recomendação de amigos, familiares e médico de família.</p> <p>Publicações de relatos de desempenho não são suficientes para motivar o paciente na sua escolha de provedores não locais.</p>	<p>Médicos de família devem estar mais envolvidos na tomada de decisão do paciente.</p>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

Autores	Nome do artigo	Tema abordado	Fatores Identificados	Conclusões	Recomendações
<p>Chandrima Chatterjee</p> <p>Narayan Chandra Nayak</p> <p>Jitendra Mahakud</p> <p>Suhita Chopra Chatterjee</p>	<p><i>“Factors affecting the choice of health care utilisation between private and public services among the elderly population in India.”</i></p>	<p>Identificar os determinantes da escolha de cuidados de saúde da população idosa entre o setor privado e público na Índia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nível de educação</li> <li>- Rendimento</li> <li>- Idade</li> <li>- Estado de saúde</li> <li>- Tempo de tratamento</li> </ul>	<p>Os idosos pertencentes à casta superior, com nível de educação mais altos e família maior quando necessitam de uma cirurgia são propensos a escolher o setor privado.</p> <p>Os idosos com baixo rendimento, dependência económica, com doenças crónicas, e maior tempo de internamento escolhem serviços públicos.</p>	<p>Uma reforma da infraestrutura de saúde em hospitais públicos com atenção especial à população idosa. Uma vez que a grande maioria da população da Índia é economicamente dependente.</p> <p>Regulamentar os preços dos serviços de saúde entre os hospitais privados, sem comprometer a qualidade dos mesmos.</p>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

TABELA COM ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS SOBRE FATORES QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DOS UTENTES

<b>Autores</b>	<b>Nome do artigo</b>	<b>Tema abordado</b>	<b>Fatores Identificados</b>	<b>Conclusões</b>	<b>Recomendações</b>
He Jun Ghasem-Sam Toloo Xiang-Yu Hou Gerry Gerry	<i>“Qualitative study of patients' choice between public and private hospital emergency departments.”</i>	Recolher as percepções dos utentes com seguro de saúde privado relativamente à sua escolha entre serviço de urgência de hospitais públicos e privados.	- Perceção tempos de espera  - Experiências anteriores  - Perceção custos  - Perceção qualidade dos serviços	Os pacientes que escolhem os serviços de urgência públicos valorizam a preocupação financeira em relação ao tempo de espera. Já aqueles que decidem frequentar o serviço de urgência privado valorizam os tempos de espera mais curtos em relação aos custos.	Desenvolver políticas baseadas em fatos.

## **Escolha do Hospital na Perspetiva do Paciente**

A livre escolha dos profissionais de saúde e hospitais é um objetivo claro da política de saúde em muitos países (Vrangbaek et al., 2012). Os motivos que surgem para promover a escolha do fornecedor de serviços de saúde pode ser diversa. Em sistemas de saúde orientados para o mercado, como nos EUA, a escolha é considerada como um mecanismo de competição que melhora a qualidade e reduz os custos (Kolstad et al., 2009; Hibbard et al., 2012).

A pressão para reduzir os tempos de espera frequentemente motivam os apelos para a ação governamental, que pode incluir a contratação e inclui a contratação de hospitais privados para reduzir o tempo de espera em hospitais públicos (Ashton, 2010; New Zealand Herald, 2009; O'Reilly et al., 2012).

Na maior parte dos sistemas de saúde, o serviço de escolha gratuito de profissionais de saúde constitui um elemento importante da autonomia do paciente. O papel ativo dos pacientes nos processos de tratamento tem como finalidade melhorar a adesão à terapia e desta forma os resultados (Foster et al., 2010).

A compreensão das preferências do paciente para os fornecedores de saúde é necessário para os enfermeiros, médicos e para as políticas de saúde poderem projetar os cuidados centrados no paciente (Epstein et al., 2010). Alguns estudos anteriores sugeriram que os profissionais de saúde são diversas vezes imprecisos na avaliação das preferências dos seus pacientes (Nagl e Farin, 2012; Wessels et al., 2010).

Esta abordagem é um desafio, principalmente nos ambientes onde a escolha do paciente é restrita devido à competição direta limitada entre os fornecedores, barreiras institucionais ou restrições de mercado (Brown et al., 2015). Como exemplo, em países como a Nova Zelândia, que oferecem atendimento hospitalar gratuito, administrar hospitais publicamente ou colocar restrições no setor privado está presente uma escolha limitada ou nenhuma do consumidor entre os fornecedores.

Uma forma pela qual os hospitais privados podem diferenciar-se dos hospitais públicos através da redução dos tempos de espera mais reduzidos. Alguns autores concluíram que são os tempos

de espera que constituem uma das principais causas de insatisfação em muitos países com serviços de saúde com financiamento público (Conner-Spady et al., 2011; Siciliani e Iversen, 2012).

O setor da saúde é um dos setores mais importantes num país, pois influencia outras áreas com implicações e resultados médicos, sociais, políticos, morais, comerciais e financeiros. A ausência de saúde anula a importância de tudo, incluindo de todas as conquistas da vida. Os países desenvolvidos não estão somente a desenvolver continuamente o seu setor de saúde, mas também geram receitas para a economia nacional, promovendo por exemplo o turismo de saúde (Javed & Ilyas, 2018).

Os líderes e os decisores de países em desenvolvimento como o Paquistão, em vez de desenvolverem os cuidados de saúde nos seus próprios países desenvolvidos, procuram serviços com frequência, geralmente às custas de impostos sendo pagos pelos seus próprios serviços (Bahadori et al., 2018).

Os estudos relacionados com o uso médico foram conduzidos para abordar a satisfação e as percepções da qualidade de serviço. A maior parte destes estudos relacionados com os determinantes de escolha do hospital têm foco em fatores relacionados com o marketing hospitalar (Kim, 2015). De uma forma geral, as comparações podem ser limitadas pelos tipos de instituições médicas e participantes de amostra e, o trabalho empírico existente analisou somente apenas um pequeno número de instituições médicas, tornando difícil generalizar os dados identificados.

Estes fatores são identificados como influenciadores da consciência futura em relação ao uso de serviços de saúde, no entanto, diversos psicólogos sociais criticaram esta estrutura, não tendo em consideração as crenças das pessoas sobre a saúde, e poucos estudos estão disponíveis neste domínio. (Bahadori et al., 2018).

Um mais recente trabalho tem utilizado amplamente um modelo para prever os serviços de saúde em todo o mundo. O modelo comportamental de Andersen tem sido utilizado em muitos estudos no reino Unido e EUA (Andersen et al., 2002). Estes estudos analisaram o uso de serviços gerais de saúde, serviços ambulatoriais, serviços de atenção primária de saúde, serviços

de saúde para pacientes internados, cuidados terciários, serviços de saúde mental (Afillalo et al., 2004; Blackwell et al., 2009).

Recentemente, o modelo de Andersen foi utilizado na Coreia para avaliar o uso de serviços médicos limitados, incluindo orais, cuidados de saúde modestos e serviços de saúde mental (Cheon & Choi, 2014; Hwang & Jang, 2017). No entanto, para os serviços de internamento, os fatores qualitativos foram mais importantes, a este aspeto Kim (2015) observou que a escolha da instituição médica foi determinada pela habilidade dos médicos, gentileza e acessibilidade para doenças leves, eficácia do tratamento, instalações, reputação e despesas foram mais importantes para as doenças graves.

Para as doenças crónicas, como a hipertensão, diabetes, os estudos revelaram que a escolha foi determinada principalmente pela eficácia do tratamento, instalações, hospitalidade e despesas, com a eficácia de tratamento como a mais importante (Song et al., 2015).

As evidências científicas mencionadas fornecem vários fatores subjacentes à seleção de instituições médicas, contudo a maioria dos estudos anteriores foi limitada a doenças específicas, tipos de instituições, ou localização. Existe assim, uma falta de estudos internacionais para poderem determinar a multiplicidade de fatores que afetam o uso de serviços médicos ambulatoriais. Particularmente, os estudos anteriores não abordaram os fatores que influenciam um indivíduo a escolher um hospital público ou privado.

Neste sentido, o estudo de Mi-Ryeong et al. (2019) teve como objetivo analisar os fatores subjacentes à escolha dos utilizadores de serviços ambulatoriais de nacional e público (ao invés de privado) dos hospitais, com base no modelo comportamental de Andersen. Os dados da utilização dos serviços ambulatoriais foram obtidos a partir da pesquisa do apinel médico coreano, durante o ano de 2008 a 2013. Os resultados determinaram que os fatores demográficos, idade avançada, baixo rendimento, mérito nacional e cuidados médicos, estar cronicamente doente e ter uma deficiência, foram preditivos na escolha de hospitais públicos e nacionais.

A melhoria do atendimento ao paciente tornou-se uma prioridade para todos os prestadores de serviços de saúde com o objetivo de atingir um alto grau de satisfação do paciente (Bleustein et al., 2014). Ao mesmo tempo, os bons cuidados de saúde e a entrega de serviço em

comparação com as suas contrapartes fornece a empresas a oportunidade de diferenciar as suas instalações numa indústria cada vez mais competitiva (Zarei et al., 2015).

Atualmente, devido às expectativas ampliadas para os serviços comuns e as necessidades mais elevadas dos pacientes, é obrigatório que os hospitais forneçam serviços de alta qualidade aos clientes. Nas décadas anteriores, os serviços de saúde e os seus serviços são um dos raros tópicos nos estudos de serviço em países em desenvolvimento como o Paquistão. Embora, a necessidade de melhoria nos serviços de saúde tem aumentado o que leva a desafios para o fornecedor de serviços, tornando-se uma tarefa complexa para os académicos, formuladores de políticas governamentais, especialistas terapêuticos e administradores de hospitais (Ranaweera & Prabhu, 2003; Sun et al., 2017).

Não obstante a satisfação é um dos fatores-chave relacionados com a política governamental ou a um negócio de sucesso que só pode ser sustentada através do fornecimento de serviços de alta qualidade, resultando em maior satisfação. Estas disposições exigem o fornecimento de serviços eficazes, alocação de custos, gestão e estratégicas

No contexto dos fornecedores, existem duas formas de prestadores de serviços que estão a trabalhar bem em países em desenvolvimento em hospitais do setor público e privado. Selecionando o centro de saúde certo e um médico qualificado são essenciais para cumprir o objetivo de satisfação do paciente, pois influencia sugestivamente o tratamento do paciente (Shabbitt et al., 2016).

Neste sentido, a opinião do paciente está a tornar-se mais importante no processo de melhoria de um sistema de saúde, a satisfação do paciente é o estado de prazer ou felicidade que os pacientes experimentam ao utilizar um serviço de saúde (Li et al., 2012). Representa um dos padrões principais para a medição da eficiência e eficácia, onde a eficiência de um hospital está associada à prestação de serviços de qualidade (Nie et al., 2013).

Os hospitais do setor público trabalham sob as políticas do governo que apenas financia este tipo de hospitais, enquanto as organizações do setor privado são estabelecidas como organizações empresariais que podem fornecer cuidados e serviços mais eficazes aos seus clientes. Neste sentido, os pacientes do hospital privado exigem pagar mais dinheiro para obter a qualidade dos serviços desejada. Atualmente, para as necessidades dos pacientes, os detalhes

exatos e completos são necessários antes de utilizar qualquer tipo de serviço por uma determinada organização de saúde (Ganasegeran et al., 2015).

Os pacientes tornaram-se mais curiosos e esperam suplementos de serviços complementares para obter a qualidade dos cuidados para além das suas expectativas, porque pagam um valor mais alto para os tratamentos, e qualquer ocorrência de insatisfação tende a forçá-los a dirigirem-se para outros serviços concorrentes (Dong et al., 2017). No entanto, a qualidade da prestação de serviços é considerada um fator essencial na promessa de satisfação geral do paciente em relação aos hospitais. Tem sido sugerido que os médicos e a equipa do hospital deve concentrar-se em melhorar a qualidade da prestação de serviços (Jakobsson & Holmberg, 2012).

Cada vez mais, os pacientes dão maior importância a um modelo emergente de cuidados de saúde: a clínica de baixo custo. Estas clínicas emergiram como uma alternativa conveniente e de baixo custo para o modelo tradicional de atendimento ambulatorial, fornecendo um conjunto discreto de cuidados intensivos e serviços preventivos, conforme necessário. A resposta do paciente a este tipo de serviço foi globalmente bastante positiva, conduzindo à proliferação de tais clínicas (Kaissi e Charland, 2013; Zamosky, 2014; Cassel, 2012).

A qualidade do serviço relaciona-se com o atendimento das necessidades dos clientes, e a "qualidade de serviço percebida" para entender os consumidores. Grönroos (1984) e Parasuraman (1985) analisam a qualidade de serviço percebida como a diferença entre a expectativa dos clientes e as suas perceções sobre o serviço efetivo recebido. Os pesquisadores analisam a qualidade do serviço percebido como uma abordagem. Arnould et al., definiu a qualidade percebida ", quer através da referência a um produto ou serviço "como" a decisão avaliadora dos consumidores sobre a superioridade geral de uma entidade na prestação de benefícios preferidos ". Hoffman & Bateson define a qualidade do serviço como uma atitude "formada por um longo prazo, avaliação geral de uma performance ".

Zeithaml (2000) indicou que no momento em que a entrega do serviço o assentimento para a avaliação dos serviços, afetou a atitude e as expectativas dos pacientes que, por sua vez, fortaleceram o relacionamento com os fornecedores. Como resultado, o procedimento de fornecimento do serviço teve um grande impacto na gestão de todos os serviços envolvidos e

organizações que deveriam estar especialmente preocupadas em fornecer atenção médica detalhada. Além disso, é importante focar em apoiar a melhor qualidade de atendimento ao público para a satisfação.

O estudo de Manzoor et al. (2019) teve como objetivo determinar a satisfação do paciente com os serviços de saúde e engloba o comportamento do médico como moderação entre a satisfação do paciente e os serviços de saúde. Os resultados do estudo determinaram que os serviços de saúde, tais como cuidados laboratoriais e diagnósticos, cuidados de saúde preventivos e cuidados pré-natais, têm um efeito significativo positivo na satisfação do paciente. Especificamente, o estudo sugere que o comportamento do médico modera significativamente o efeito dos serviços de saúde na satisfação dos pacientes.

Após análise dos artigos que foram considerados relevantes para a realização deste trabalho que englobam vários países, em diferentes contextos, e sistemas de financiamento distintos.

Denota-se que os autores dos mesmos, se centraram em compreender e identificar os fatores que têm impacto na tomada de decisão do paciente na sua escolha de cuidados de saúde, para tal foram efetuadas investigações, baseadas em literatura de vários estudos realizados, e metodologias diferentes para obterem os resultados e posteriormente efetuarem as suas recomendações, com o objetivo principal de melhorar a prestação de cuidados de saúde ao paciente e colmatar as lacunas nos sistema de saúde existentes.

A análise aos artigos identificados para a realização deste trabalho permitiu concluir que existem fatores padrão que influenciam o paciente na escolha de cuidados de saúde, independentemente do seu contexto, país e sistema de saúde implementado em cada um deles.

A partir dos artigos é possível visualizar que os fatores com maior relevância na tomada de decisão do paciente apresentam a seguinte ordem (do mais relevante para o menos relevante):

1. Tempo de espera
2. Rendimento / Experiências anteriores
3. Idade / Nível educacional / Condições de saúde
4. Recomendação por parte de terceiros / Custos / Perceção qualidade dos serviços

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

5. Possibilidade de escolher o profissional de saúde / Infraestruturas / Reputação da organização
6. Conveniência do agendamento / Ocupação do paciente / Confiança / Acessibilidade

Foram assinalados fatores sociodemográficos, socioeconómicos, e organizacionais, sendo que os organizacionais podem ser modificáveis, como tal estes estudos são fundamentais para os formuladores de políticas de saúde compreenderem as necessidades da população e assim delinearem estratégias para colmatar as lacunas existentes no sistema de saúde e promover a equidade na mesma.

A revisão de literatura sustentou este trabalho em termos de perspetiva em geral.

## **Princípios de Marketing de Unidades de Saúde Privadas**

Nas últimas décadas, o setor da saúde tem crescido notavelmente, sendo este fenómeno considerado um elemento crucial para o desenvolvimento económico dos países industrializados (Naidoo et al. 2010).

O crescimento deste setor contribui para o aumento da oferta para os clientes; bem como para a concorrência entre organizações prestadoras de serviços de saúde. Perante a competitividade que se denota na sociedade, a qualidade de serviços prestados é considerada um fator diferenciador dos serviços e, conseqüentemente, um fator de sucesso para as organizações, uma vez que contribui para a sua sobrevivência e para manterem as suas vantagens competitivas (Sohail, 2003; Zarei et al., 2012). Neste sentido, as organizações têm tido a preocupação de avaliar as perceções da qualidade de serviços prestados na perspetiva dos utilizadores e de desenvolver estratégias de melhoria contínua (Dean, 1999).

Contrastando o setor público e o setor privado na área da saúde, verifica-se que o privado apresenta um crescimento mais rápido e acentuado. Este fenómeno pode estar relacionado com diversos fatores, tais como: o aumento da esperança média de vida; e com o aumento de determinados fatores de risco que conduzem ao crescimento da procura de cuidados de saúde. Os indivíduos que possuem possibilidades económicas ou seguros de saúde recorrem aos hospitais privados para satisfazer mais rapidamente as suas necessidades relacionadas com a saúde.

Estas organizações privadas devem ter noção de que para criar uma vantagem competitiva face aos seus concorrentes, devem ter conhecimento profundo sobre os seus clientes. Deste modo, o marketing é considerado uma ferramenta essencial para obter esse conhecimento. Através da perspetiva de marketing pode ser analisada a experiência do cliente, bem como as suas expectativas e necessidades e, simultaneamente, geral lucro e benefícios para a entidade prestadora (Carvalho, 2008).

Segundo o autor Kolter (2000) o segredo da lucratividade das organizações a longo prazo assenta em atender aos desejos e necessidades dos clientes. De modo, a proporcionar plena satisfação aos indivíduos os serviços são criados pela combinação de um conjunto de

instrumentos conhecidos como Mix Marketing. Um conjunto de instrumentos, táticos e controláveis, que as organizações utilizam para gerar resultado no mercado e se diferenciarem perante a concorrência.

O fato de vivermos numa sociedade em que a competitividade está constantemente presente, a ferramenta Marketing Mix é fundamental para o desenvolvimento e crescimento das organizações.

Atualmente, o mercado da saúde está centrado no consumidor que espera um atendimento de alta qualidade a um custo razoável. Perante esta realidade, muitas unidades de saúde nas últimas décadas, desenvolveram uma cultura de Marketing de modo a prestarem serviços de qualidade.

O Marketing Mix dos serviços de saúde é composto pelo: produto, o preço, a distribuição, a promoção, os processos, as pessoas e as evidências físicas.

O produto está relacionado com o serviço que deve satisfazer as necessidades e desejos dos consumidores da melhor forma. Os autores Abedi e Abedini (2017), definem como produto todos os serviços médicos que inclui diagnóstico e tratamento.

Relativamente ao preço, os autores consideram o preço como um custo final de um serviço médico que por vezes pode ser oneroso, como tal os autores Abedi e Abedini (2017), referem que é fundamental haver facilidades de pagamento onde consumidor possa ter a possibilidade de pagar através de prestações ou então existirem parcerias com seguradoras.

A distribuição de um serviço engloba meios físicos ou digitais, isto é, refere-se ao local onde se distribui ou dá acesso ao produto ou serviço. No contexto saúde, refere-se ao local onde os serviços são prestados. Deste modo, a localização das unidades é fundamental, devendo ter boa acessibilidade para a população, sendo essencial também as horas a que os serviços podem ser acedidos. Nesta política é também importante dar a devida atenção aos canais de distribuição online e apps.

A promoção engloba toda a comunicação que é realizada para atrair e fidelizar cliente (Abedi e Abedini, 2017). Neste contexto os marketers utilizam diversas formas de comunicar com o consumidor, devendo estes escolher canais e técnicas adequadas a fim de alcançar os objetivos

pretendidos. Para tal, é fundamental ter em consideração as características do público alvo a que se destina e adequar a mensagem ao mesmo.

Atualmente, os marketers utilizam várias estratégias de comunicação, tais como: compra de espaço ou tempo de antena numa televisão, rádio ou revista; vendas pessoais; relações públicas; internet e dispositivos móveis.

Os processos referem-se a toda a burocracia e logística que são precisos para que o serviço seja prestado.

As evidências físicas englobam as instalações e os equipamentos nas unidades de saúde, por exemplo, desde as cadeiras, sinalética, comodidade, higiene, a existência de wi-fi, etc. São características que os consumidores dão especial atenção, pois espelham a qualidade e a modernidade da organização.

Por último, as pessoas englobam todos os colaboradores de uma unidade de saúde, desde os profissionais ao seu staff (Abedi e Abedini, 2017). Neste contexto, é crucial os colaboradores terem consciência e acreditarem na missão, visão e valores da instituição, se estes estiverem satisfeitos vão realizar um trabalho eficaz e, conseqüentemente, gerar satisfação no consumidor.

É importante referir que a função do marketing assenta na construção de uma imagem forte na mente do consumidor que contribuirá para a existência de uma relação única e duradoura com a marca.

## **Parte II**

### **Aplicação Empírica**

No âmbito da disciplina de Análise do Comportamento do Consumidor, foi efetuada uma proposta de investigação, realizada em janeiro de 2021, na área da saúde relacionada com os fatores que influenciam o consumidor na escolha entre hospitais privados e públicos. Esta investigação teve como objetivo compreender qual o motivo que leva os indivíduos a escolherem as entidades privadas na área da saúde.

Uma vez que se enquadra na temática do projeto, o estudo foi incorporado de forma a complementar a revisão de literatura efetuada na primeira parte. Deste modo, será apresentada a metodologia, bem como os resultados obtidos na realização do mesmo.

### **Resumo**

Em Portugal, os hospitais públicos têm como missão prestar cuidados de saúde diferenciados, em articulação com as restantes unidades prestadoras de cuidados de saúde integradas no Serviço Nacional Saúde (SNS). Nos últimos anos, temos assistido a diversas alterações ao nível da gestão e da prestação nos mesmos, verificando-se uma constante procura de maior eficiência e qualidade, uma vez que são um pilar fundamental para a nossa população (Cunha, 2016).

No contexto atual, verifica-se que a nossa população, apesar de ter acesso aos hospitais públicos, recorrem ao setor privado. Partindo desta premissa, esta investigação tem como objetivo perceber a razão que leva os consumidores a escolherem as entidades privadas na área da saúde. O estudo tem enfoque em identificar os fatores que influenciam a escolha dos consumidores, de modo a obtermos informação que caracteriza o consumidor de cuidados de saúde privados.

## **Metodologia do Estudo Empírico**

Medir a qualidade e a satisfação dos utilizadores na escolha das Unidades de Saúde é indispensável para uma gestão adequada de recursos e no desenho da melhor estratégia, para a captação de informação sobre o que os consumidores pensam dos serviços de saúde. Como tal foi elaborado um questionário (<https://www.surveio.com/survey/d/N6D0B2U1K5Q3T0Y2V>) para o estudo, cujo objetivo é conhecer a opinião e os fatores de decisão em relação a escolha de uma unidade de saúde.

Para dar resposta a estas questões foi elaborado um questionário “Avaliação da escolha de Unidades Privadas”, a um total de 100 indivíduos, utilizando a informação recolhida, pelas questões abertas do instrumento referido. O mesmo é considerado um instrumento que permite apoiar a gestão de Unidades de Saúde, nomeadamente no processo de decisão de escolha. Permite ainda a recolha de informação qualitativa, a qual é fundamental para deter precocemente situações problemáticas e identificar áreas de melhoria, permitindo intervir antecipando o problema. A utilização deste instrumento foi uma mais valia para a colheita da informação analisada neste estudo, de forma a ser capaz de contribuir para a melhoria continua das Unidades de Saúde.

## **Resultados**

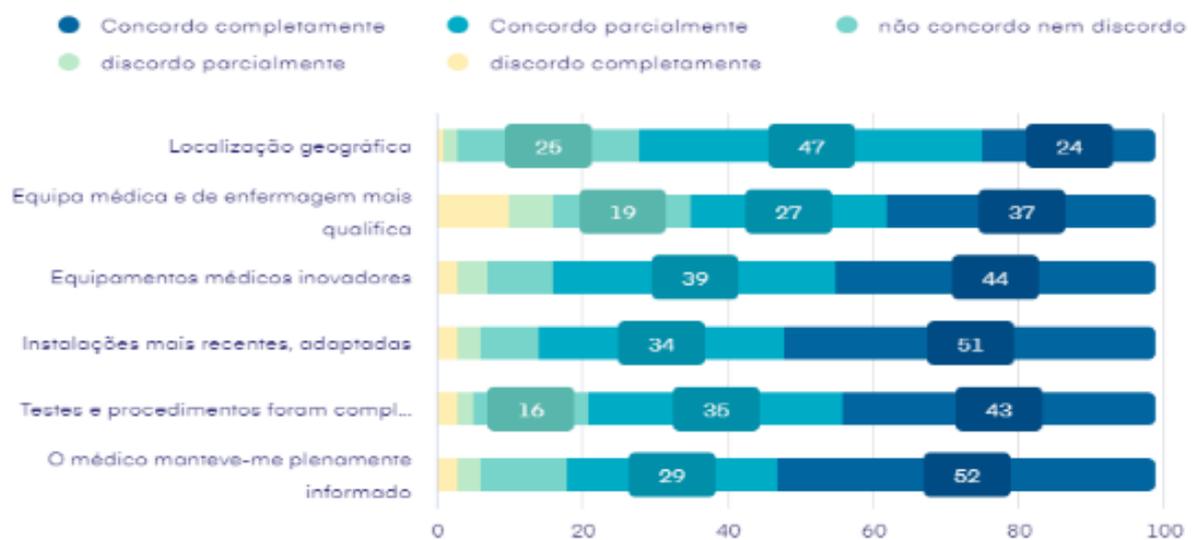
A pesquisa realizou-se através de um questionário que permitiu ter uma amostra composta por 100 indivíduos, com as seguintes características:

78% dos indivíduos do sexo feminino, 50% pertencem a faixa etária dos 31 aos 45 anos, 36% dos indivíduos pertencem a faixa etária dos 46 aos 60 anos, 51% tem como habilitações literárias o nível secundário, 44% pertencem a um nível de escolaridade superior. A maior parte dos inquiridos pertencem ao distrito de Lisboa.

Relativamente à **preferência hospitalar**, 71% dos inquiridos preferem hospitais privados, como justificação desta preferência temos 51% dos indivíduos são cobertos por seguros de saúde, 36% é por escolha própria que recorre a este tipo de hospitais.

No que diz respeito ao **aconselhamento médico ou outros motivos**, verifica-se uma avaliação equivalente de aproximadamente 11%.

## 7. O que valoriza um hospital privado



**Figura 1.** Resultados a questão “O que valoriza um hospital Privado?”

Como pontos fortes que pesam na valorização da escolha de um hospital privado na **Figura 1**. Pode-se observar, em primeiro lugar o médico manteve-me plenamente informado com 52% das respostas no nível completamente de acordo, seguindo de as instalações mais recentes e adaptadas com 51% das respostas no nível com total concordância, em terceiro equipamentos médicos e inovadores com 44% no nível de total de acordo, em quarto lugar com 43% segue-se testes e procedimentos foram completamente explicados pela equipa de enfermagem, e com menos relevância temos localização geográfica e equipa médica e de enfermagem mais qualificada, o fenómeno de menos relevância em termos de localização poderá estar associado ao fato de os inqueridos pertencerem à área metropolitana de Lisboa.

De acordo com a investigação, conclui-se que a decisão de um indivíduo sobre o hospital privado não incide sobre o interesse numa especialidade médica.

Pode-se considerar como bom resultado as questões sobre **o período de atendimento**, nas vertentes de tempo de sala de espera, tempo de consultório, tempo de espera para realizar exames e tempo de espera para obter resultados dos exames e diagnóstico.

**Na avaliação da facilidade de obtenção de cuidados**, foi atingido o nível excelente, recaindo principalmente na facilidade de marcar uma consulta, o horário de atendimento da unidade, contudo, os quatro pontos desta questão (conveniência da localização e o atendimento telefónico), contam com uma avaliação média de bom.

No que diz respeito ao **peçoal médico e de enfermagem nas unidades privadas**, a simpatia e o facto de serem profissionais prestáveis, é um ponto de excelência, para os seus clientes, no entanto todas as avaliações feitas nesta questão obtiveram uma média de bom, tal como, o ponto explica o que se pretende saber, dá-lhe bons conselhos e tratamentos, simpático e prestável, responde às perguntas que lhe são colocadas, ouve com atenção as suas queixas e dedica-lhe tempo suficiente.

O mesmo se aplica à **restantes equipas de profissionais envolventes na organização privada**. As **instalações** é um dos pontos, importantes na decisão de escolha, sendo, os pontos fortes, o facto de serem unidades limpas e arrumadas, que respeitam a privacidade, no entanto para os inquiridos existe uma certa indiferença relativamente a pontos como fácil orientação, conforto e segurança.

#### 14. Como avalia o custo dos serviços de uma Unidade hospitalar privada?

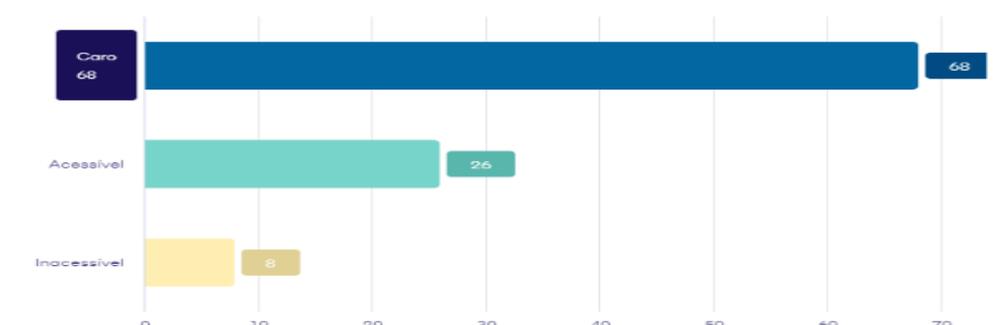


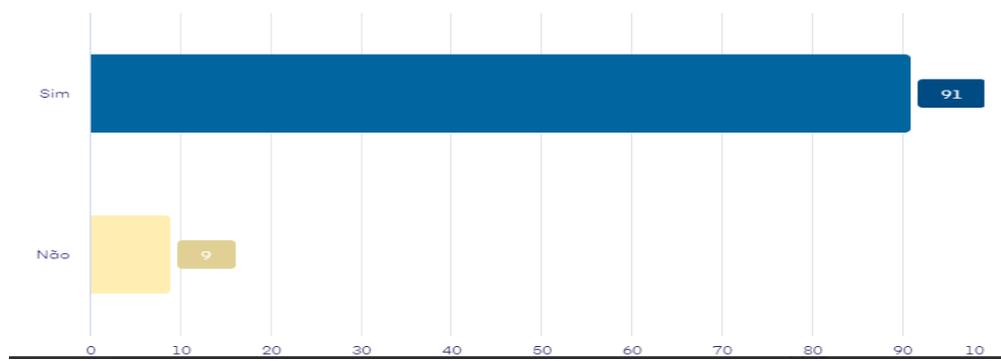
Figura 2. Resultados a questão “Como avalia o custo dos serviços de uma unidade hospitalar privada?”

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

No geral os serviços de saúde de uma unidade hospitalar privada, são considerados por 68% dos inquiridos como caros e inacessíveis para 8% dos inquiridos, dados da **Figura 2**.

Os resultados demonstram que 59% dos indivíduos inquiridos considera o **serviço de faturação** como bom, 66% consideram bons os métodos de pagamento e 91% dos **clientes recomenda** as mesmas a amigos e familiares **Figura 3**.

### 16. Recomendaria a Unidade Privada a amigos ou parentes?



**Figura 3.** Resultados a questão “Recomendaria a Unidade Privada a amigos ou parentes?”

## Conclusão

O estudo do comportamento do consumidor (fatores que influencia a sua escolha), procura dar respostas a questões tais como, quando, onde e porque os indivíduos compram os produtos ou serviços. Estuda as características individuais do consumidor como por exemplo, dados demográficos e variáveis comportamentais que tendem a explicar as suas necessidades (Simões, 2013). De acordo com Solomon (Solomon, 2006), o comportamento do consumidor visa estudar os processos envolvidos quando um individuo ou um grupo, seleciona, compra, usa os produtos, serviços, ideias ou experiências, para satisfazer as necessidades e desejos. Em termos individuais, os fatores explicativos da decisão dos consumidores são: necessidade, motivação,

personalidade e atitude de compra, assim como forças externas influenciadoras, no comportamento e decisão da escolha do consumidor de cuidados de saúde privados.

Relativamente à necessidade do consumidor em relação aos cuidados de saúde privados, com o questionário, pode-se constatar que 51% dos indivíduos estão dispostos a investir em seguros de saúde, por sentirem necessidade de aceder a cuidados de saúde privados, para satisfazer as suas necessidades. A motivação é descrita pela força interna ao indivíduo, que o leva a agir no sentido particular e a criar comportamento cujo objetivo está pré-determinado (Simões, 2013). A acessibilidade a cuidados, a boa relação com os clínicos, por ser facultada informação de forma clara e rápida são fatores motivacionais, que levam o consumidor a escolher este tipo de serviço. A atitude do consumidor é o elo entre a motivação e o comportamento, em relação a um produto, serviço ou ideia. Neste estudo verifica-se que a fidelização dos consumidores a unidades de saúde privadas, está relacionada com a boa relação com a equipa médica e de enfermagem, com as instalações e as suas acessibilidades e com a boa ou má experiência com os serviços. Com os resultados desta pesquisa consegue-se perceber, que a maioria das pessoas, preferem hospitais privados, pelos profissionais que as mesmas dispõem, pela qualidade e eficiência dos serviços prestados, por serem detentores de seguros de saúde e (opção por inicia própria). Que valorizam instalações recentes e adaptadas, que se apresentem limpas e arrumadas, com conforto e segurança, um relacionamento com o pessoal médico e enfermagem que promova o diálogo e a informação. O resultado do questionário revela que a escolha não recai sobre a necessidade específica de um atendimento de alguma especialidade médica, os clientes dos hospitais privados classificam o período de atendimento como bom e a facilidade de obtenção de cuidados com bom.

A tomada de decisão por parte do consumidor, em relação a unidades privadas de saúde, depende da opinião do médico, família ou amigos, no entanto a decisão é tomada individualmente. Assim como as unidades privadas, tem de ter em conta a necessidade de ajustar as tabelas de preços aos mercados onde estão inseridas, disponibilizar serviços de acordo com as necessidades da sua população-alvo, melhorar os processos de atribuição de cuidados, dos períodos de atendimento e de relacionamento dos profissionais de saúde com o cliente, por forma a atingir um nível de excelência. A expectativa dos clientes em termos de Unidades Privadas é a obtenção de cuidados de saúde de excelência e não medianos (bom) como

comprova o questionário implementado. Em termos individuais “A Saúde não tem preço”(Simões, 2013), porem do ponto de vista empresarial, tal não é verdade e muitos dos desafios com que os avanços na saúde se deparam decorrem de restrições financeiras.

Após este percurso tenho noção da imensidão do que ficou por fazer, dos conceitos que ficaram por operacionalizar e das muitas abordagens consequentes que podem ser realizadas, contudo tenho também a certeza de que coloquei todo meu empenho na realização deste trabalho.

## Bibliografia

Afilalo J, Marinovich A, Afilalo M, Colacone A, Leger R, Unger B, Giguere C. Nonurgent emergency department patient characteristics and barriers to primary care. *Acad Emerg Med.* 2004;11(12):1302-1310.

Andersen RM, Yu H, Wyn R, Davidson PL, Brown ER, Teleki S. Access to medical care for low-income persons: how do communities make a difference? *Med Care Res Rev.* 2002;59(4):384-411.

Blackwell DL, Martinez ME, Gentleman JF, Sanmartin C, Berthelot JM. Socioeconomic status and utilization of health care services in Canada and the United States: findings from a binational health survey. *Med Care.* 2009;47(11):1136-1146. 30.

Bleustein, C.; Rothschild, D.B.; Valen, A.; Valatis, E.; Schweitzer, L.; Jones, R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *Am. J. Manag. Care* 2014, 20, 393–400

Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Faizy Bagejan, F., Ravangard, R., Raadabadi, M., & Hosseini, S. M. (2018). Factors affecting the effectiveness of quality control circles in a hospital using a combination of fuzzy VIKOR and grey relational analysis *Proceedings of Singapore Healthcare*, 2010105818758088.

Cheon JY, Choi Y. The study on the factors in explaining the use of mental health services in community residents. *J Community Welfare.* 2014; 49:307-335.

Dong, W.; Zhang, Q.; Yan, C.; Fu, W.; Xu, L. Residents' satisfaction with primary medical and health services in Western China. *BMC Health Serv. Res.* 2017, 17, 298.

Foster MM, Earl PE, Haines TP, Mitchell GK. Unravelling the concept of consumer preference: implications for health policy and optimal planning in primary care. *Health Policy.* 2010;97(2–3):105–12.

Ganasegeran, K.; Perianayagam, W.; Abdul Manaf, R.; Jadoo, A.; Ahmed, S.; Al-Dubai, S.A.R. Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. *Sci. World J.* 2015, 2015, 714754.

Hibbard JH, Greene J, Sofaer S, Firminger K, Hirsh J. An experiment shows that a well-designed report on costs and quality can help consumers choose high-value health care. *Health Aff.* 2012;31(3):560–8

Hwang MC, Jang IH. A study of predictors influencing access to health care service by immigrant wives: focusing on different analysis using Andersen Behavioral Model. *J Gover Stud.* 2017;12(1):31-57. 40.

Javed SA, Ilyas F. Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations. *Int J Health Care Qual Assur.* 2018;31(6):489-501

Kolstad JT, Chernew ME. Quality and consumer decision making in the market for health insurance and health care services. *Med Care Res Rev.* 2009;66(1 suppl):28S–52S.

Kim JY. The selection of the medical institutions by motivation of medical service utilization. *J Digi Conv.* 2015;13(11): 217-230.

Li, Z.; Hou, J.; Lu, L.; Tang, S.; Ma, J. On residents' satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. *BMC Public Health* 2012, S9.

Nie, Y.; Mao, X.; Cui, H.; He, S.; Li, J.; Zhang, M. Hospital survey on patient safety culture in China. *BMC Health Serv. Res.* 2013, 13, 228

Ranaweera, C.; Prabhu, J. The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. *Int. J. Serv. Ind. Manag.* 2003, 14, 374–395

Shabbir, A.; Malik, S.A.; Malik, S.A. Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *Int. J. Qual. Reliab. Manag.* 2016, 33, 538–557.

Sun, J.; Hu, G.; Ma, J.; Chen, Y.; Wu, L.; Liu, Q.; Hu, J.; Livoti, C.; Jiang, Y.; Liu, Y. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int. J. Qual. Health Care* 2017, 29, 213–221

Song HY, Choi JW, Park EC. The effect of economic participatory change on unmet needs of health care among Korean adults. *Health Pol Manag.* 2015;25(1):11-21.

Vrangbaek K, Robertson R, Winblad U, van de Bovenkamp H, Dixon a. Choice policies in northern European health systems. *Health economics, Policy and Law.* 2012;7(Special Issue 01):47–71

Zarei, E.; Daneshkohan, A.; Pouragha, B.; Marzban, S.; Arab, M. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Glob. J. Health Sci.* 2015, 7.

Naidoo, P, Ramseook-Munhurrun, P. e S. Lukea-Bhiwajee. 2010. SERVICE QUALITY I THE PUBLIC SERVICE. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3 (1): 37-50

Zarei, A., Arab, M., Froushani, A., Rashidian, A. e S. M. Tabatabaei. 2012. Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12 (31): 1-7

CARVALHO, Mário (2008) – Gestão e liderança na saúde: uma abordagem estratégica. *Vida Económica* (1.ªed). Maia.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. 12ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000

Abedi, G. e Abedini, E. (2017), “Prioritizing of marketing mix elements effects on patients' tendency to the hospital using analytic hierarchy process”, *International Journal of Healthcare Management*, 10, pp. 34-41.

Simões, N. F. (2013). *Caracterização do Consumidor de Cuidados de Saúde da Área Metropolitana de Lisboa* [Tese de Mestrado, ISCTE]. <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/8596/1/tesemestrandonunosimoessvfISCTE-INDEG2013.pdf>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

Solomon, M. (2006). *Consumer behaviour: A European perspective* (4<sup>a</sup> Ed.). Person Education.

Cunha, C. (2016, junho 21). *Os Hospitais em Portugal: Evolução e desenvolvimento. Os Hospitais Reforma do SNS.* <https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2016/06/CorreiaCunha.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 – Questionário

#### Avaliação da escolha de Unidade Privadas

##### 1 Género

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta*

- Feminino  Masculino

##### 2 Faixa Etária

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta*

- 18 anos  18 - 30 anos  31 - 45 anos  46 - 60 anos  + 61 anos

##### 3 Nível de Escolaridade

Instruções da pergunta: *Indique o nível de escolaridade*

- Básico  Secundário  Superior

##### 4 Área de Residência - Cidade

##### 5 Qual a sua preferência hospitalar?

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta*

- Privado  
 Público - Indique o motivo

##### 6 Porque recorre a uma unidade hospitalar privada?

Instruções da pergunta: *Selecione uma ou mais respostas - se escolheu outros indique o motivo*

- Aconselhado por um médico  Aconselhamento de familiares ou amigos  Seguros de Saúde  Escolha própria  
 Outros - Qual o motivo?

7 O que valoriza um hospital privado

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Concordo completamente	Concordo parcialmente	não concordo nem discordo	discordo parcialmente	discordo completamente
Localização geográfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipa médica e de enfermagem mais qualifica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipamentos médicos inovadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações mais recentes, adaptadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Testes e procedimentos foram completamente explicados pela equipa de enfermagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O médico manteve-me plenamente informado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 Existe alguma especialidade médica que o leva a escolher um hospitalar privado?

Instruções da pergunta: *Selecione uma ou mais respostas*

- Não
- Sim. Qual?

9 Como avalia o período de atendimento

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Tempo na sala de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo no consultório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera para realizar exames	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera para obter resultado dos exames	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera para obter o diagnóstico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

### Avaliação da escolha de Unidade Privadas

---

#### 10 Como avalia a facilidade de obtenção de cuidados:

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Facilidade de marcar uma consulta, ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento da unidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conveniência da localização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 11 Como avalia o seu médico e enfermeira na Unidade Privada:

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Explica o que se pretende saber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dá-lhe bons conselhos e tratamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simpático e prestável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responde as perguntas que lhe são colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouve com atenção as suas queixas e dedica-lhe tempo suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 12 Como avalia a restante equipa da Unidade de saúde Privada, técnicos, auxiliares acção médica e administrativos:

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Simpático e prestável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responde as perguntas que lhe são colocadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

# Identificação dos fatores que influenciam a escolha de hospitais privados

## Avaliação da escolha de Unidade Privadas

---

### 13 Como avalia as instalações de uma Unidade Hospitalar:

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Arrumadas e Limpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De fácil orientação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto e segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privacidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 14 Como avalia o custo dos serviços de uma Unidade hospitalar privada?

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta*

Acessível  Caro  Inacessível

### 15 Como avalia a faturação de uma Unidade Hospitalar privada:

Instruções da pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

	Excelente	Bom	Indiferente	Menos Bom
Discriminação das taxas que são cobradas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Métodos de pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 16 Recomendaria a Unidade Privada a amigos ou parentes?

Instruções da pergunta: *Selecione uma ou mais respostas*

Sim  Não