

OPEN ACCESS



Supplemental Material / Material Suplementar

Spencer Fonseca, P., Gonçalves Gaspar, I., & Pereira da Silva, A. (2025)
Patient Satisfaction with Telephone Consultations in Primary Health Care: An Observational Study in the
Local Health Unit of Western Lisbon, EPE (ULSLO)
Biomedical and Biopharmaceutical Research, 22(2), 1-16.
<https://doi.org/10.19277/bbr.22.2.368>

Online Questionnaire / Questionário Online (in Portuguese / em português).....pp. S2-22

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

O meu nome é Pedro Fonseca, sou aluno do 6º Ano do Mestrado Integrado em Medicina da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

A evolução tecnológica das últimas décadas permitiu o desenvolvimento de inúmeras ferramentas fundamentais para a Medicina. Entre elas destaca-se a Telemedicina, em particular as teleconsultas, onde também se incluem as consultas telefónicas. Este tipo de consulta apresenta várias especificidades, vantagens e limitações e, por isso, o presente trabalho tem como objetivo perceber qual é a percepção e o nível de satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários de diferentes faixas etárias, em relação à utilização da telemedicina para consultas de acompanhamento.

Para tal, será aplicado o presente questionário *online* aos utentes de Medicina Geral e Familiar da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, motivo pelo qual está a ser convidado a participar neste estudo.

Poderá participar no estudo mesmo nunca tendo participado em nenhuma consulta telefónica. A sua participação é anónima e voluntária, podendo recusar a participação no estudo sem qualquer penalização. Caso decida participar, pode desistir a qualquer momento. Não existe qualquer risco, benefício direto, nem compensação monetária para os participantes neste estudo. Os dados serão tratados de forma anonimizada e agregada, não sendo colhidos dados que permitam uma identificação nominal dos participantes da investigação. Os dados serão guardados informaticamente, em pasta protegida com *password*, no computador pessoal do investigador principal. 5 anos após a publicação dos resultados, os dados serão destruídos.

Prevê-se que o preenchimento deste questionário demore aproximadamente 5-10 minutos. Se já tiver preenchido este questionário, por favor não preencha uma segunda vez para não haver duplicação de respostas.

Este Trabalho Final de Mestrado está a ser realizado sob orientação da Profª Doutora Alda Silva e da Dra. Ivone Gaspar. Para obter mais informações relativamente a este estudo, por favor pode contactar-me através do email pedromiguelfonseca@edu.ulisboa.pt ou pode contactar a Dra. Ivone Gaspar (nº da Ordem dos Médicos 40063) através do email ivone.gaspar@ulslo.min-saude.pt. Poderá também aceder ao Encarregado da Proteção de Dados da ULSLO - dpo@ulslo.min-saude.pt

A sua opinião é essencial para se perceber o papel das consultas telefónicas a nível da prática da Medicina Geral e Familiar em Portugal. Agradeço desde já a sua participação.

 Not shared

* Indicates required question

1.1 - Confirmo que concordo com a minha participação no estudo, com os objetivos do mesmo e com o tratamento estatístico dos dados por ele obtidos de forma anónima e sem a utilização de qualquer variável que permita levar à minha identificação.

Confirmo

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - [Contact form owner](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared



* Indicates required question

Informações sociodemográficas

2.1 - Sexo *

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

2.2 - Faixa etária *

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 ou mais

2.3 - Grau de habilitação literária *

- Menos de 4 anos de escolaridade
- 4 anos de escolaridade (1.º ciclo do ensino básico)
- 6 anos de escolaridade (2.º ciclo do ensino básico)
- 9.º ano (3.º ciclo do ensino básico)
- 12.º ano (ensino secundário)
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento



2.4 - Com que frequência usa um computador, *tablet* ou *smartphone*? *

- Nunca (não uso)
- Raramente (menos de uma vez por semana)
- Às vezes (uma a três vezes por semana)
- Frequentemente (quase todos os dias)
- Sempre (todos os dias)

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. ~ Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Consulta telefónica de Medicina Geral e Familiar

3.1- Já teve alguma vez uma consulta de Medicina Geral e Familiar por telefone? *

Sim

Não

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

[Google Forms](#)



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Motivo da consulta telefónica e resultado clínico

4.1 - Qual foi o motivo da sua consulta telefónica? (no caso de já ter tido várias consultas telefónicas, considere a última consulta telefónica que teve, pode assinalar mais do que um motivo) *

Emissão de receituário (prescrição de medicamentos)
 Prolongamento de baixa médica
 Requisição de exames complementares (análises...)
 Resultado de exames complementares (análises...)
 Orientação e esclarecimento de dúvidas
 Acompanhamento de doença crónica
 Avaliação de sintomas recentes
 Encaminhamento para especialidades
 Apoio psicológico ou emocional
 Other: _____

4.2 - O motivo que justificou a sua consulta telefónica foi resolvido? *

Sim, completamente
 Sim, parcialmente
 Não, não foi resolvido
 Não aplicável

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared 

* Indicates required question

Qualidade técnica

5.1- Conseguiu ouvir o médico de forma clara? *

Sim

Não

Não me recordo

5.2- A consulta foi interrompida por algum motivo? *

Sim

Não

Não me recordo

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa.-Contact form owner

Does this form look suspicious?[Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Aspectos económicos/ financeiros

6.1 - A consulta telefónica foi-lhe benéfica em termos económicos? (ou seja, de alguma forma poupou dinheiro por a consulta ter sido telefónica?) *

Sim

Não

Indiferente

6.2 - Se a consulta fosse presencial teria de faltar ao trabalho/escola? *

Sim

Não

Não aplicável

6.3 - Se a consulta fosse presencial necessitava de apoio de familiar/amigo para se deslocar à consulta? *

Sim

Não

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universidade de Lisboa. -Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Comunicação

7.1 - Durante a consulta telefónica conseguiu expressar-se de forma eficaz? *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

7.2 - Sente que conseguiu compreender o que o médico lhe quis transmitir durante a consulta telefónica? *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Tempo com o médico; relação interpessoal; privacidade

8.1 - A consulta telefónica teve uma duração adequada para esclarecer as suas questões de saúde? *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

8.2 - Sente que as consultas telefónicas prejudicam a relação médico-doente? *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

8.3 - Considera que a sua privacidade está em risco por ter tido a consulta telefónica? *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

 [Google Forms](#)

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Equidade no acesso aos cuidados de saúde

9.1 - Considera que a realização de consultas telefónicas de Medicina Geral e Familiar poderá contribuir para que toda a população portuguesa possa aceder de forma mais justa e uniforme aos cuidados de saúde primários? *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universidade de Lisboa - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

[Google Forms](#)



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Semelhança à consulta presencial; satisfação geral; tipo de consulta no futuro

10.1 - Em relação à frase: "Sinto que os cuidados prestados por consulta telefónica são semelhantes aos da consulta presencial": *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

10.2 - De uma forma geral, em relação à consulta telefónica sente-se: *

Muito satisfeito
 Satisfeito
 Nem satisfeito nem insatisfeito
 Insatisfeito
 Muito insatisfeito

10.3 - No futuro, gostaria de voltar a ter consultas telefónicas de Medicina Geral e * Familiar (em complementaridade com consultas presenciais):

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

 [Google Forms](#)

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared 

* Indicates required question

Consulta telefónica fora do contexto da Medicina Geral e Familiar

11.1 - Alguma vez teve uma consulta telefónica noutro contexto para além da Medicina Geral e Familiar? (por exemplo, consultas hospitalares ou consultas no Sistema de Saúde Privado) *

Sim

Não

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

[Google Forms](#)



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Contexto da consulta telefónica; motivo da consulta e resultado clínico

12.1 - Em que contexto foi a sua consulta telefónica? (pode selecionar várias opções conforme as suas experiências prévias) *

Consulta hospitalar do SNS
 Consulta através do sistema de saúde privado
 Other: _____

12.2 - Qual foi o motivo da sua consulta telefónica? (no caso de já ter tido várias consultas telefónicas, considere a última consulta telefónica que teve, pode assinalar mais do que um motivo) *

Emissão de receituário (prescrição de medicamentos)
 Prolongamento de baixa médica
 Requisição de exames complementares (análises...)
 Resultado de exames complementares (análises...)
 Orientação e esclarecimento de dúvidas
 Acompanhamento de condição crónica
 Avaliação de sintomas recentes
 Encaminhamento para especialidades
 Apoio psicológico ou emocional
 Other: _____

12.3 - O motivo que levou à consulta telefónica foi resolvido? *

Sim, completamente
 Sim, parcialmente
 Não, não foi resolvido
 Não aplicável

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universidade de Lisboa. [Contact form owner](#)

 Does this form look suspicious?

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared

* Indicates required question

Qualidade técnica

13.1 - Conseguiu ouvir o médico de forma clara? *

Sim

Não

Não me recordo

13.2 - A consulta foi interrompida por algum motivo? *

Sim

Não

Não me recordo

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa.-Contact form owner

Does this form look suspicious?[Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

✉ Not shared



* Indicates required question

Aspectos económicos/ financeiros

14.1 - A consulta telefónica foi-lhe benéfica em termos económicos? (ou seja, de *
alguma forma poupou dinheiro por a consulta ter sido telefónica?)

- Sim
- Não
- Indiferente

14.2 - Se a consulta fosse presencial teria de faltar ao trabalho/escola? *

- Sim
- Não
- Não aplicável

14.3 - Se a consulta fosse presencial necessitava de apoio de familiar/amigo *
para se deslocar à consulta?

- Sim
- Não

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. -Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Comunicação

15.1 - Durante a consulta telefónica conseguiu expressar-se de forma eficaz? *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

15.2 - Sente que conseguiu compreender o que o médico lhe quis transmitir durante a consulta telefónica? *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa.-Contact form owner

Does this form look suspicious?[Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Tempo com o médico; relação interpessoal; privacidade

16.1 - A consulta telefónica teve uma duração adequada para esclarecer as suas * questões de saúde?

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

16.2 - Sente que as consultas telefónicas prejudicam a relação médico-doente? *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

16.3 - Considera que a sua privacidade está em risco por ter tido a consulta telefónica? *

Concordo totalmente
 Concordo
 Não concordo nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

 [Google Forms](#)

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

Not shared 

* Indicates required question

Equidade no acesso aos cuidados de saúde

17.1 - Qual é a sua posição em relação à seguinte frase: "Considero que a realização de consultas telefónicas de Medicina Geral e Familiar poderá contribuir para que toda a população possa aceder de forma mais justa e uniforme aos cuidados de saúde primários"?

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. [Contact form owner](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Semelhança à consulta presencial, satisfação geral, tipo de consulta no futuro

18.1 - Em relação à frase: "Sinto que os cuidados prestados por consulta telefónica são semelhantes aos da consulta presencial": *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

18.2 - De uma forma geral, em relação à consulta telefónica sente-se: *

Muito satisfeito

Satisfeito

Nem satisfeito nem insatisfeito

Insatisfeito

Muito insatisfeito

18.3 - Qual é a sua posição em relação à seguinte frase: "No futuro, gostaria de ter consultas telefónicas de Medicina Geral e Familiar (em complementaridade com consultas presenciais)": *

Concordo totalmente

Concordo

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms..

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

 Not shared

* Indicates required question

Perspetiva de quem nunca teve uma consulta telefónica

Tendo em conta a sua **perceção** em relação às consultas telefónicas:

19.1 - Qual é a sua posição em relação à seguinte frase: "Sinto que as consultas telefónicas prejudicam a relação médico-doente"? *

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

19.2 - Qual é a sua posição em relação à seguinte frase: "Sinto que a minha privacidade poderá estar em risco se tiver uma consulta telefónica"? *

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

19.3 - Qual é a sua posição em relação à seguinte frase: "Considero que a realização de consultas telefónicas de Medicina Geral e Familiar poderá contribuir para que toda a população possa aceder de forma mais justa e uniforme aos cuidados de saúde primários"? *

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente



Telemedicina: satisfação dos utentes de Medicina Geral e Familiar em relação às consultas telefónicas

✉ Not shared

Muito obrigado pela sua participação!

Obrigado por ter completado este questionário

Back Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.[Learn more](#)

This form was created inside of Universidade de Lisboa. - Contact form owner

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

