

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO USUÁRIOS APS

- PCATool Brasil -



ÍNDICE

Introdução	slide 03
Metodologia	slide 04
Perfil da Amostra	slide 11
Grau de Afiliação (A)	slide 15
Acesso de Primeiro Contato - Utilização (B)	slide 20
Acesso de Primeiro Contato - Acessibilidade (C)	slide 22
Longitudinalidade (D)	slide 24
Coordenação - Integração de Cuidados (E)	slide 27
Coordenação - Sistema de Informações (F)	slide 31
Integralidade - Serviços Disponíveis (G)	slide 33
Integralidade - Serviços Prestado (H)	slide 36
Orientação Familiar (I)	slide 39
Orientação Comunitária (J)	slide 41
Escore Geral	Slide 43
Satisfação APS	Slide 46
Conclusões	Slide 66



Introdução



A Unimed Cascavel contratou uma pesquisa quantitativa junto aos usuários dos serviços de Atenção Primária à Saúde para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela APS por meio da aplicação do PCATool Brasil – versão reduzida, que permite a avaliação de serviços de saúde a partir da perspectiva do usuário, observando a extensão dos atributos da APS.



Objetivo

Avaliar a satisfação com os serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) prestados pela Unimed Cascavel.



Público-Alvo

Usuários da APS Unimed Cascavel, maiores de 18 anos, que utilizaram os serviços no ano de 2022.

Metodologia



A metodologia adotada foi a do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde: PCATool – Brasil para Pacientes Adultos Versão Reduzida.

Esse instrumento tem sido utilizado em todo o mundo a partir de diferentes versões validadas para contextos locais que permitem a comparabilidade dos resultados.



Tipo de Amostra

Probabilística e proporcional.

Universo e Amostra:



Universo: 6.664 usuários com 18 anos ou mais.

Amostra Total: 300 entrevistas.

Erro Amostral: 5,5% para um nível de confiança de 95%.



Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).



Instrumento:

Questionário estruturado.



Período da Coleta:

De 25/11/2022 a 18/01/2023.

Metodologia

O instrumento de avaliação da Atenção Primária à Saúde para pacientes adultos em versão reduzida cujas medidas de validade e fidedignidade são conhecidas no Brasil é formado por 25 itens distribuídos em 10 componentes relacionados aos atributos da Atenção Primária à Saúde.

ATRIBUTO DA APS	COMPONENTE DA APS	ITENS
AFILIAÇÃO	AFILIAÇÃO	A1, A2, A3
ACESSO PRIMEIRO CONTATO	UTILIZAÇÃO	B2
ACESSO PRIMEIRO CONTATO	ACESSIBILIDADE	C4, C11
LONGITUDINALIDADE	LONGITUDINALIDADE	D1, D6, D9, D14
COORDENAÇÃO	INTEGRAÇÃO DE CUIDADOS	E2, E6, E7, E9
COORDENAÇÃO	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	F3
INTEGRALIDADE	SERVIÇOS DISPONÍVEIS	G9, G17, G20
INTEGRALIDADE	SERVIÇOS PRESTADOS	H1, H5, H7, H11
ORIENTAÇÃO FAMILIAR	ORIENTAÇÃO FAMILIAR	I1, I3
ORIENTAÇÃO COMUNITÁRIA	ORIENTAÇÃO COMUNITÁRIA	J4

O instrumento contempla também o item E1, que identifica se os pacientes adultos estiveram em consulta médica com especialista ou no serviço especializado.

Metodologia

Os itens do instrumento de avaliação da atenção primária à saúde são respondidos utilizando a seguinte escala Likert:

1. Com certeza, sim | 2. Prouavelmente, sim | 3. Prouavelmente, não | 4. Com certeza, não
9. Não sabe/não lembra

Os valores de 1 a 4 de cada resposta são utilizados para calcular um escore médio de cada componente ou atributo da APS.

Esse escore mostra valores variando de 1 a 4, sendo os valores mais elevados característicos de serviços mais orientados à APS.

Os escores são transformados para valores variando de 0 a 10, visando facilitar a leitura dos resultados.

É utilizada a classificação em Alto (escore $\geq 6,6$) e Baixo (escore $< 6,6$), sendo o Alto escore caracterizado pela presença e extensão dos atributos da APS, revelando serviços melhor orientados para a APS.

O ponto de corte do escore em 6,6 reflete respostas aos itens do instrumento com no mínimo a categoria de resposta 'prouavelmente sim', atribuído ao código 3 na escala original, sendo, portanto, minimamente presentes as características de serviços em saúde reconhecidos como orientados à APS.

Os indicadores foram calculados com base no Manual do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde.

O Escore Geral da APS é obtido pela soma dos valores das respostas de todos os itens que formam instrumento de avaliação da atenção primária à saúde em sua versão reduzida dividido pela quantidade total de itens do instrumento.

1º Passo: Inversão dos Valores

Os itens C11 e D14 foram formulados de maneira que quanto maior o valor (resposta) atribuído, menor é a orientação para APS. Logo, estes itens tiveram seus valores invertidos para: (valor 4=1), (valor 3=2), (valor 2=3) e (valor 1=4).

2º Passo: Valores ausentes das pessoas entrevistadas

O cálculo de escore para cada pessoa entrevistada depende da quantidade de itens do instrumento que esta pessoa entrevistada indicou com valores considerados ausentes.

Para que o escore da pessoa entrevistada seja calculado o percentual de itens com valores ausentes deve ser inferior a 50% da quantidade total de itens do instrumento reduzido. São considerados valores ausentes os itens com a opção de resposta de código '9' e descrição 'Não sei/Não lembro' e, ainda, as eventuais ocorrências de itens com valores em branco (sem resposta ou missing). Diante disso, temos que:

- Para cada pessoa entrevistada, se a quantidade de itens com valores ausentes no instrumento reduzido (itens com respostas na opção 9 'Não sei/Não lembro' + itens com respostas em branco - missing) atingir 50% ou mais do total de itens no instrumento reduzido, não calcule o Escore Geral da APS para esta pessoa entrevistada. O escore para esta pessoa entrevistada ficará em branco (missing) no banco de dados.
- Para cada pessoa entrevistada, se a quantidade de itens com valores ausentes no instrumento reduzido (itens com respostas na opção 9 'Não sei/Não lembro' + itens com respostas em branco - missing) for inferior a 50% do total de itens no instrumento reduzido, transforme o valor "9" para valor "2" ("provavelmente não") em todos os itens do instrumento reduzido e calcule o Escore Geral da APS. Essa imputação contribui para minimizar a perda de dados e pode ser considerada conservadora, uma vez que classifica negativamente as características do serviço de saúde que podem não ser de conhecimento da pessoa entrevistada.

3º Passo: Cálculo de escore

Para o cálculo do componente A (Grau de Afiliação) utilizou-se a seguinte metodologia:

- Todas as respostas NÃO:

$A1 = A2 = A3 = 0$, então Grau de Afiliação = 1.

- Uma, duas ou três respostas SIM, porém diferentes, relativas a diferentes serviços:

$A1 \neq A2 \neq A3 \neq 0$, então Grau de Afiliação = 2

- Duas respostas SIM iguais, relativas ao mesmo serviço:

$A1 = A2$ ou $A1 = A3$ ou $A2 = A3$ e iguais a SIM, então Grau de Afiliação = 3

- Todas as respostas SIM:

$A1 = A2 = A3 = 1$, então Grau de Afiliação = 4

Escore Geral da APS

Para o cálculo do Escore Geral utilizou-se o seguinte cálculo:

Escore Geral da APS = (Afiliação + B2 + C4 + C11 + D1 + D6 + D9 + D14 + E2 + E6 + E7 + E9 + F3 + G9 + G17 + G20 + H1 + H5 + H7 + H11 + I1 + I3 + J4)/23

- Os itens C11 e D14 devem ter os seus valores invertidos (Veja 1º Passo).
- O item E1 indica se os pacientes estiveram em alguma consulta com especialista ou no serviço especializado (Sim, Não, Não sabe/Não lembra). Portanto, o item E1 não é incluído no cálculo do escore.

O escore com valores variando de 0 a 10 pode ser calculado para cada item e/ou para o Escore Geral da APS utilizando a seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} &\text{Escore 0 a 10} \\ &\frac{\text{Escore obtido-valor mínimo escala}}{\text{valor máximo escala-valor mínimo escala}} \times 10 \\ &\frac{\text{Escore obtido-1}}{4-1} \times 10 \end{aligned}$$

onde p 'Escore obtido' corresponde ao escore originalmente em escala de 1 a 4 que se deseja transformar para valores de 0 a 10.

Perfil da Amostra



Perfil da Amostra

Gênero



68%

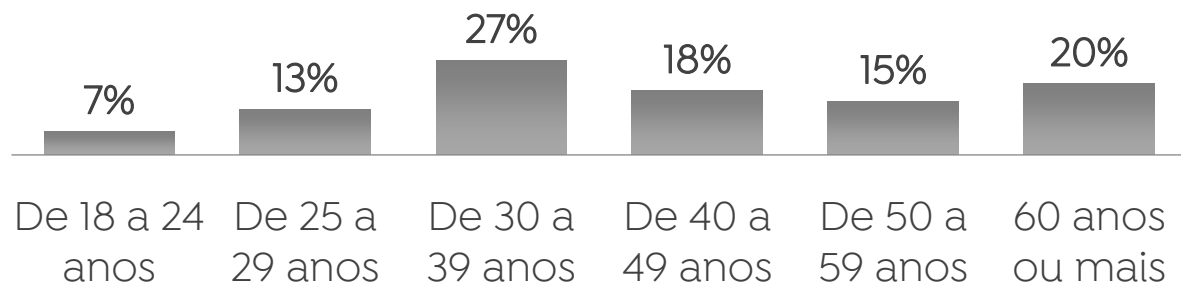


32%

5% da amostra é fumante.

Faixa Etária

MÉDIA
45 ANOS



Estado Civil

Casado/conuívio marital

70%

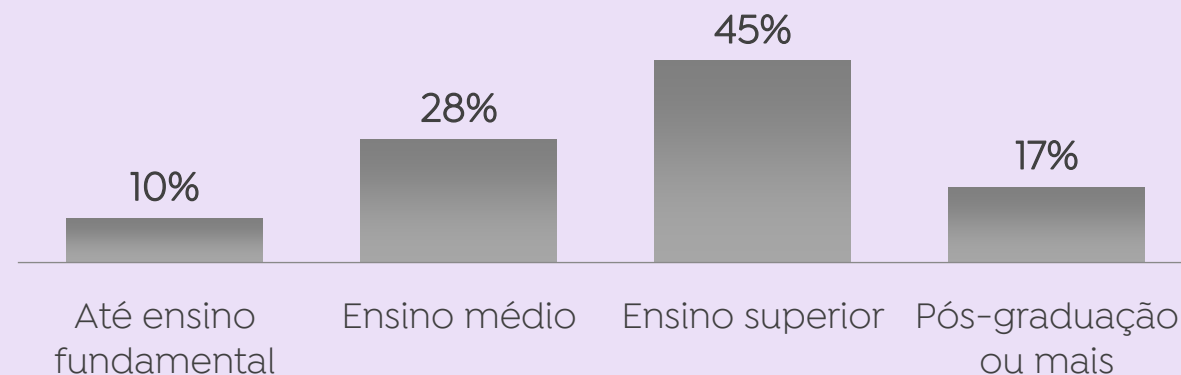
Solteiro

21%

Divorciado ou viúvo

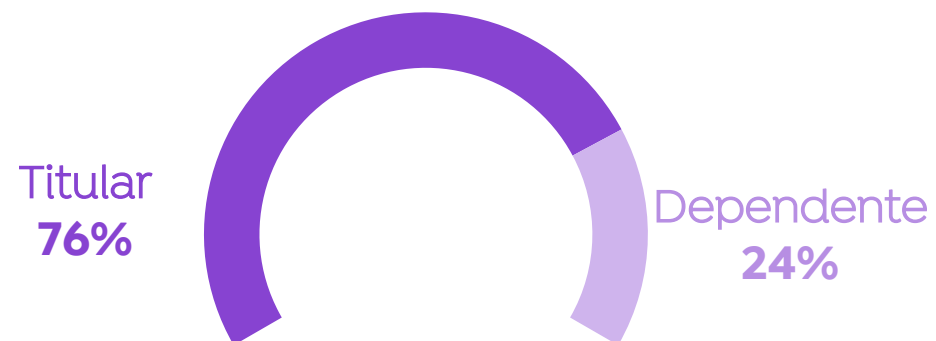
9%

Escolaridade

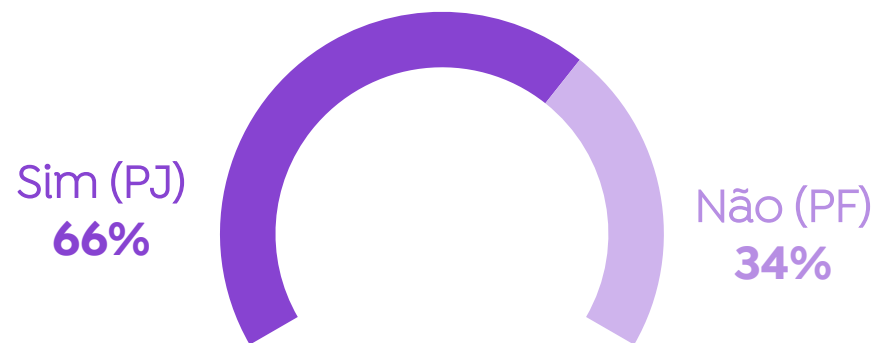


Perfil da Amostra

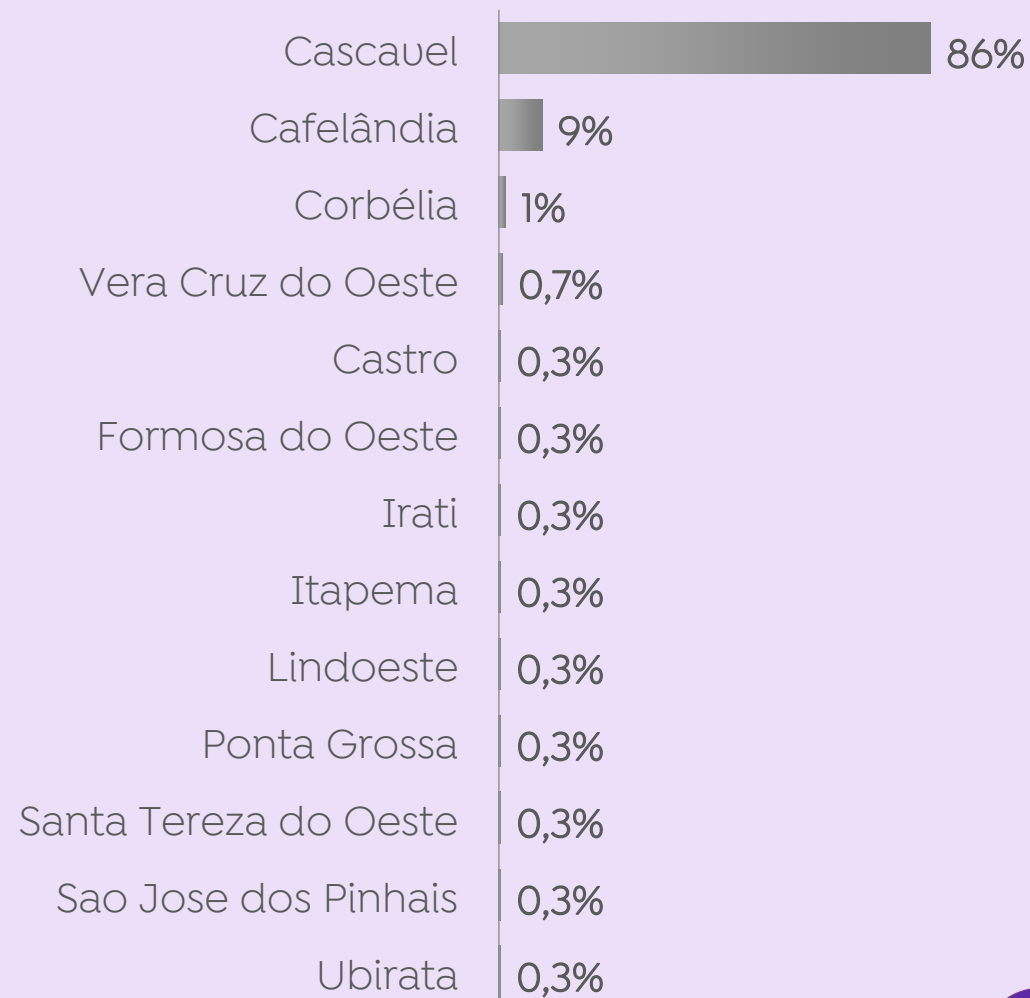
Perfil



Plano vinculado a empresa?

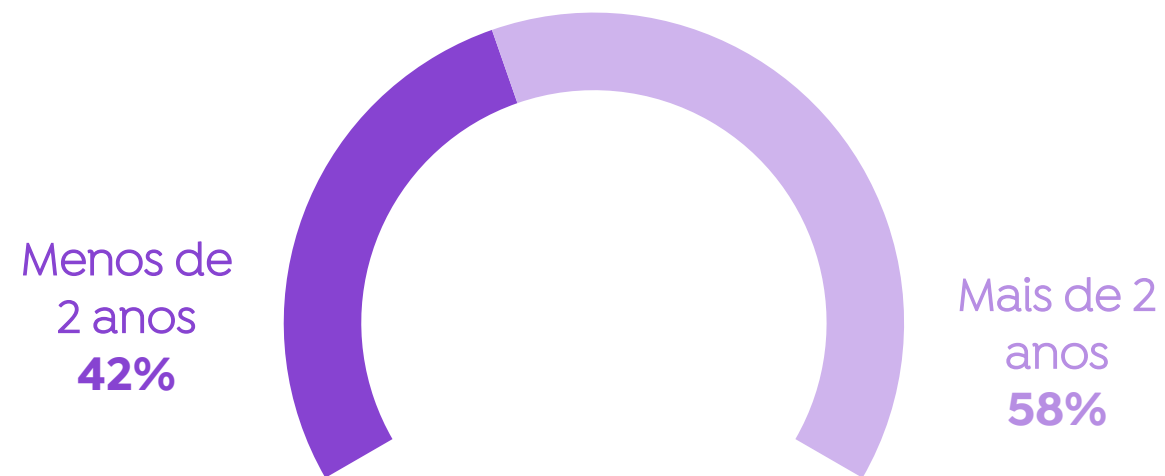


Cidade



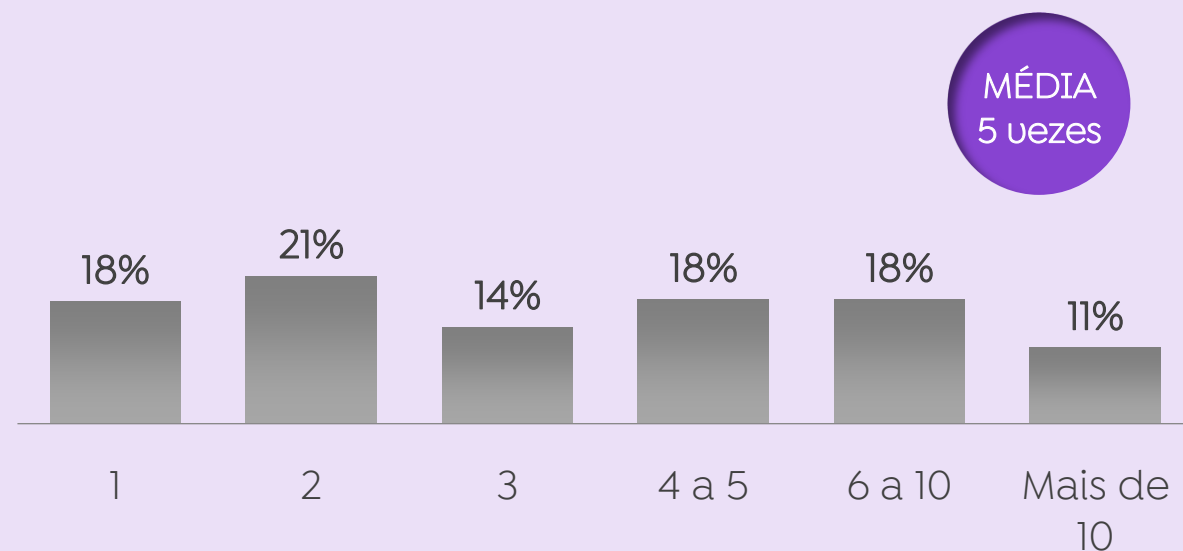
Perfil da Amostra

Tempo de utilização da APS



Resposta Única
Base: 297 entrevistados que souberam informar

Utilização nos últimos 12 meses



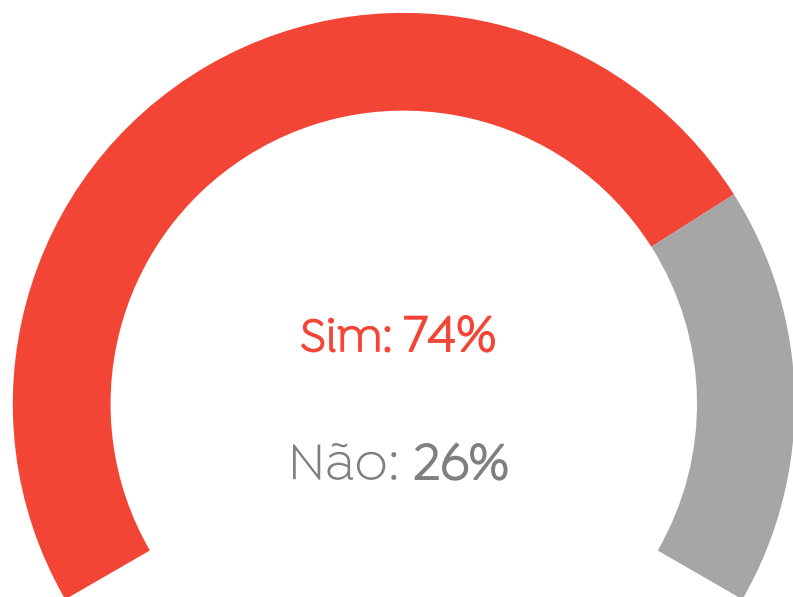
Resposta Única
Base: 271 entrevistados que souberam informar

Grau de Afiliação (A)



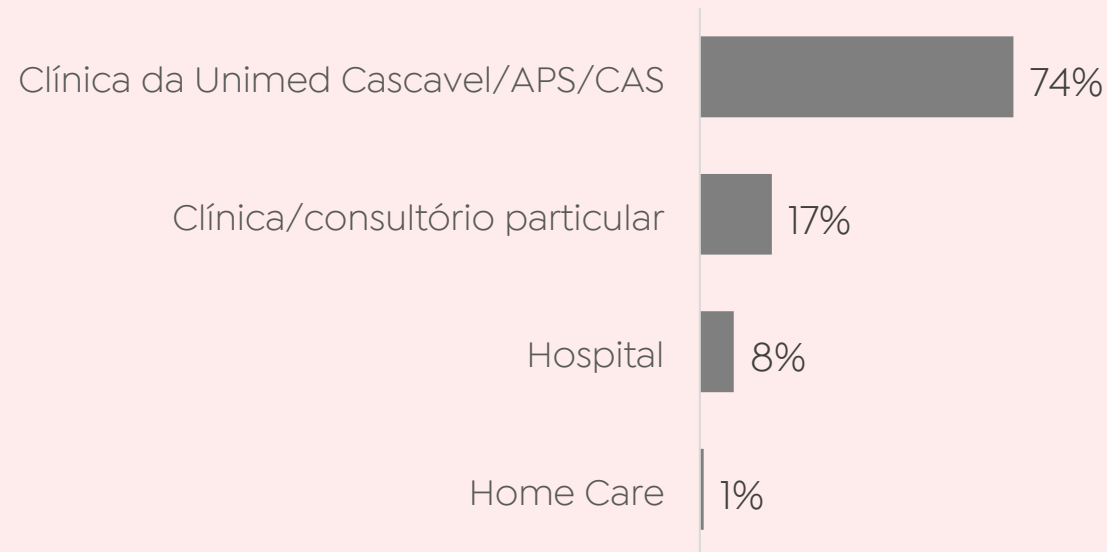
Grau de Afiliação (A)

A1. Há um serviço de saúde/médico/enfermeiro que você geralmente vai quando você fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?

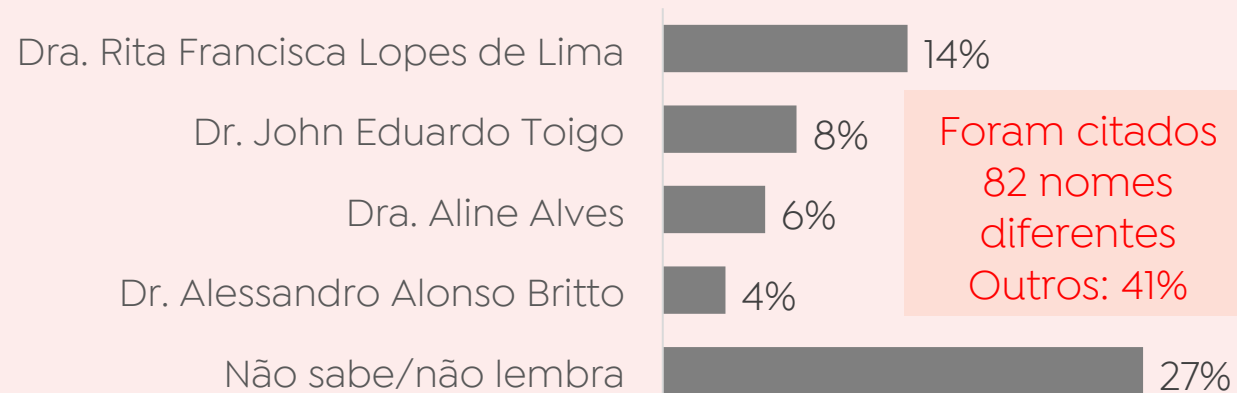


Resposta Única
Base: 300

(Se sim) Em qual local costuma ir?



(Se sim) Qual o nome do profissional?

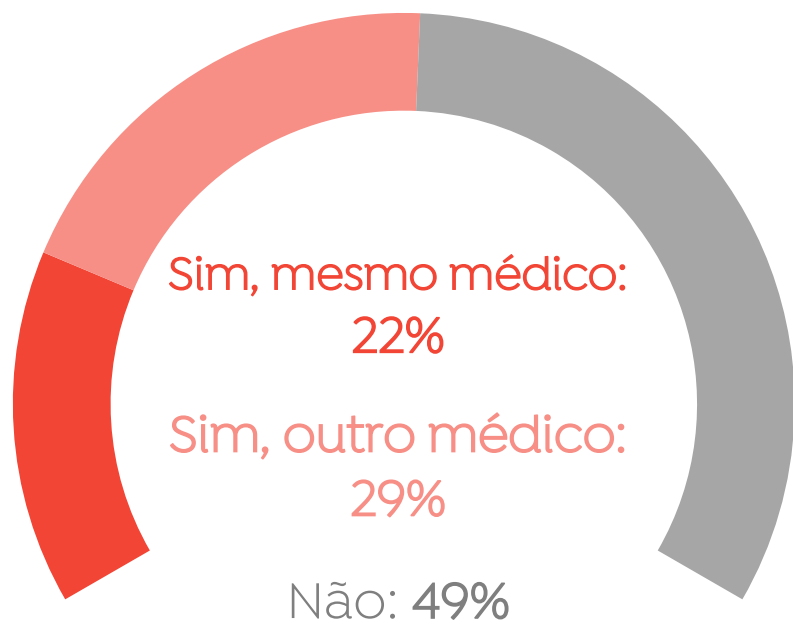


Foram citados
82 nomes
diferentes
Outros: 41%

Esponânea e Resposta Única
Base: 222

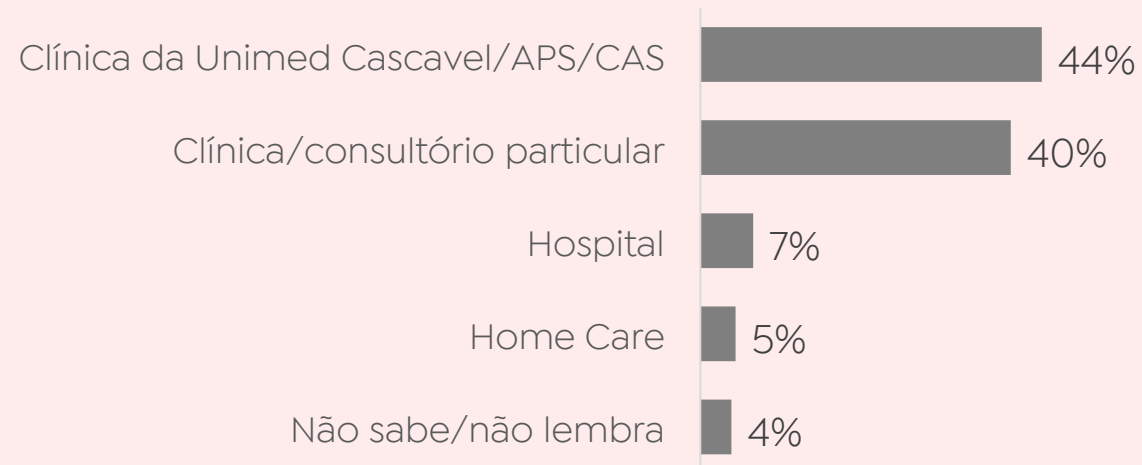
Grau de Afiliação (A)

A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o(a) conhece melhor como pessoa?



Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



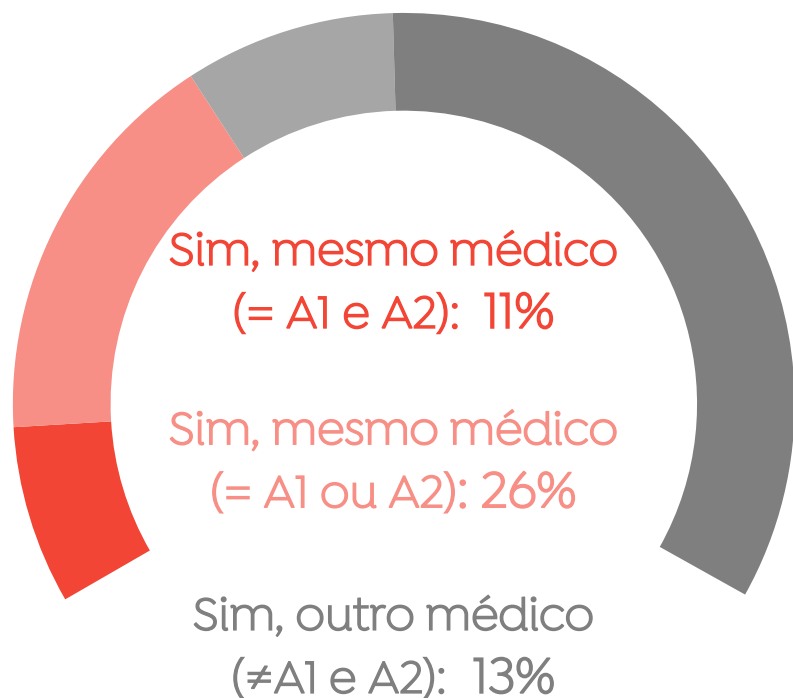
(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 60 nomes diferentes.
15% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

Espontânea e Resposta Única
Base: 88

Grau de Afiliação (A)

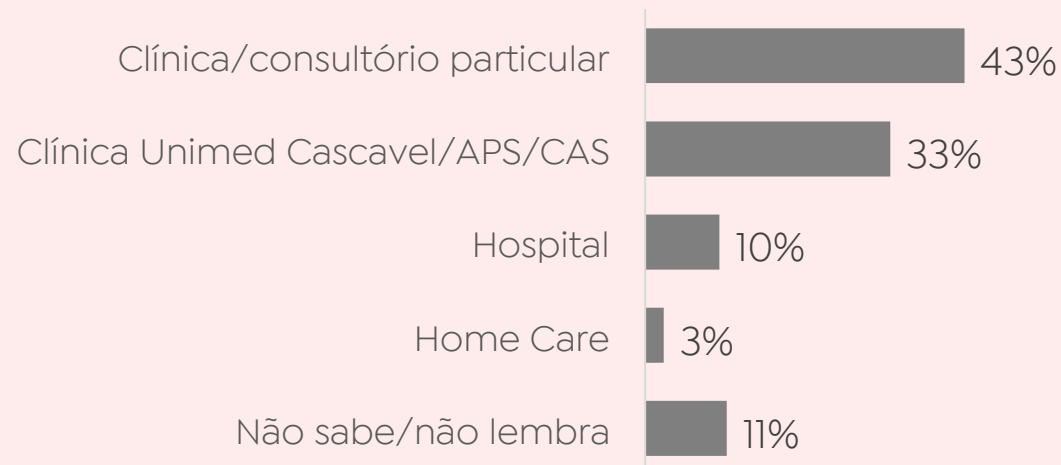
A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?



Não: 50%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 27 nomes diferentes.
23% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

Espontânea e Resposta Única
Base: 40

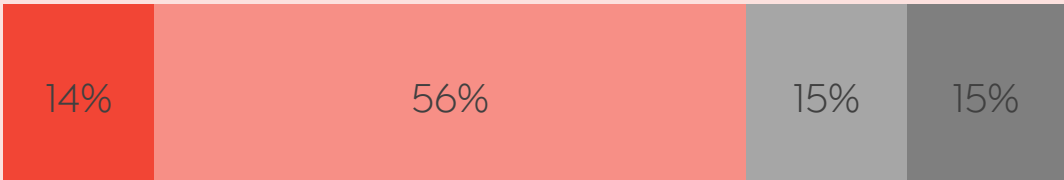


Grau de Afiliação (A)

A1. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde onde você geralmente vai quando fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?

A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o/a conhece melhor como pessoa?

A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?



1 2 3 4

Resposta Única
Base: 300

	Gênero			Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	Total	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen-dente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	4,30	4,54	4,18	4,24	4,44	4,22	4,33	4,20	4,25	4,58	3,71	4,89	3,73	4,75
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

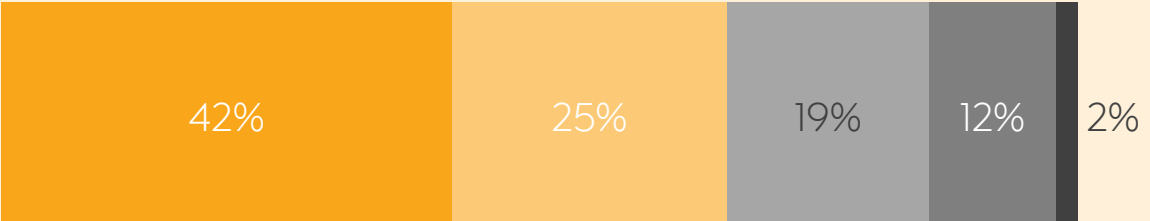
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)



Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)

Em relação à utilização da APS, como avalia o seguinte atributo:

B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascauel antes de ir a outro serviço de saúde?



■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Resposta Única
Base: 300

	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- -uel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	6,64	6,84	6,55	6,77	6,37	6,76	6,64	6,67	6,71	6,25	5,99	7,10	5,55	7,49
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)



Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)

Em relação à utilização da APS, como avalia cada um dos atributos:

C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo WhatsApp ou telefone se precisar?



C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?



Resposta Única
Base: 300 ■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo whatsapp ou telefone se precisar?	7,64	7,98	7,48	7,98	7,33	7,59	7,71	7,44	7,56	8,17	7,14	8,20	6,91	8,18
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10	7,09	7,10	7,95	7,00	6,38	7,10	7,08	7,01	7,67	6,95	7,39	7,60	6,71
Escore do Componente	7,37	7,54	7,29	7,97	7,17	6,99	7,41	7,26	7,29	7,92	7,05	7,80	7,26	7,45
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

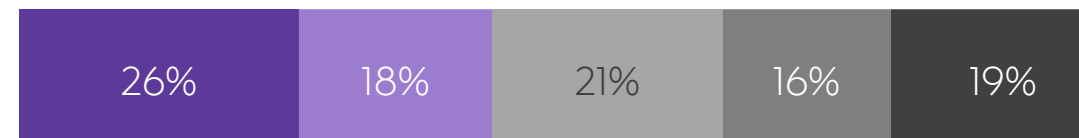
Longitudinalidade (D)



Longitudinalidade (D)

Pensando no relacionamento com o médico da APS, como avalia cada um dos atributos:

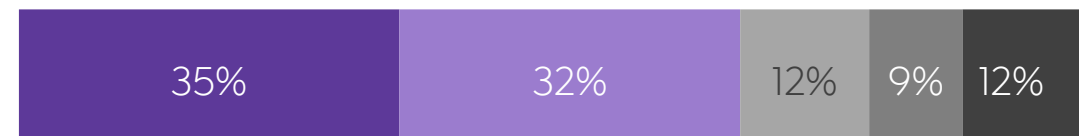
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico de família ou enfermeiro que atende você todas às vezes?



D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel?



D9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?



D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?



■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Longitudinalidade (D)

Pensando no relacionamento com o médico da APS, como avalia cada um dos atributos:

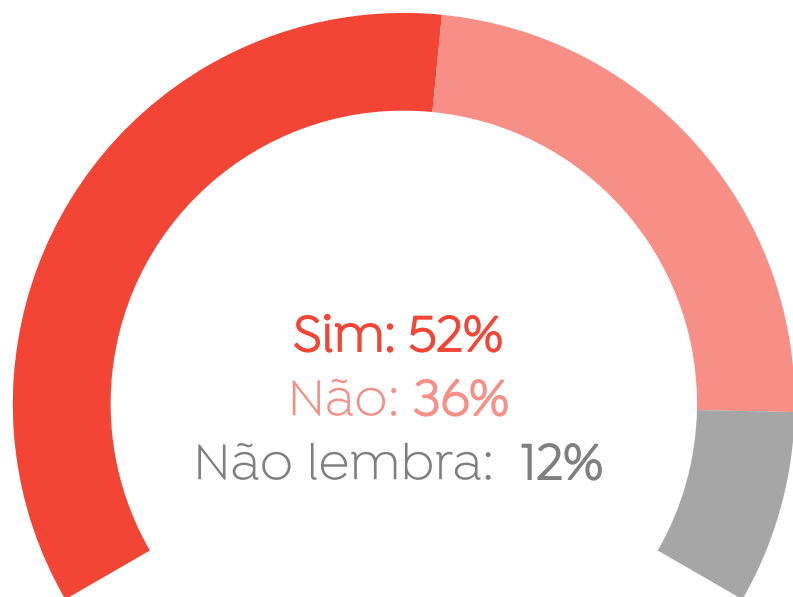
	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel?	8,63	8,48	8,70	8,75	8,48	8,63	8,67	8,49	8,70	8,17	8,45	8,76	8,08	9,02
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	6,77	7,13	7,07	6,78	7,17	7,13	6,67	6,98	7,25	6,34	7,69	6,29	7,58
D9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,50	6,42	6,53	6,70	6,15	6,60	6,47	6,58	6,57	6,00	5,89	6,91	5,60	7,23
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico de família ou enfermeiro que atende você todas as vezes?	5,15	4,96	5,23	5,15	5,22	5,08	5,13	5,21	5,25	4,50	4,60	5,83	4,91	5,35
Escore do Componente	6,83	6,66	6,90	6,92	6,66	6,87	6,85	6,74	6,88	6,48	6,32	7,30	6,22	7,30
<i>Base</i>	<i>294</i>	<i>94</i>	<i>200</i>	<i>99</i>	<i>90</i>	<i>105</i>	<i>221</i>	<i>73</i>	<i>254</i>	<i>40</i>	<i>142</i>	<i>124</i>	<i>125</i>	<i>167</i>

Coordenação – Integração de Cuidados (E)

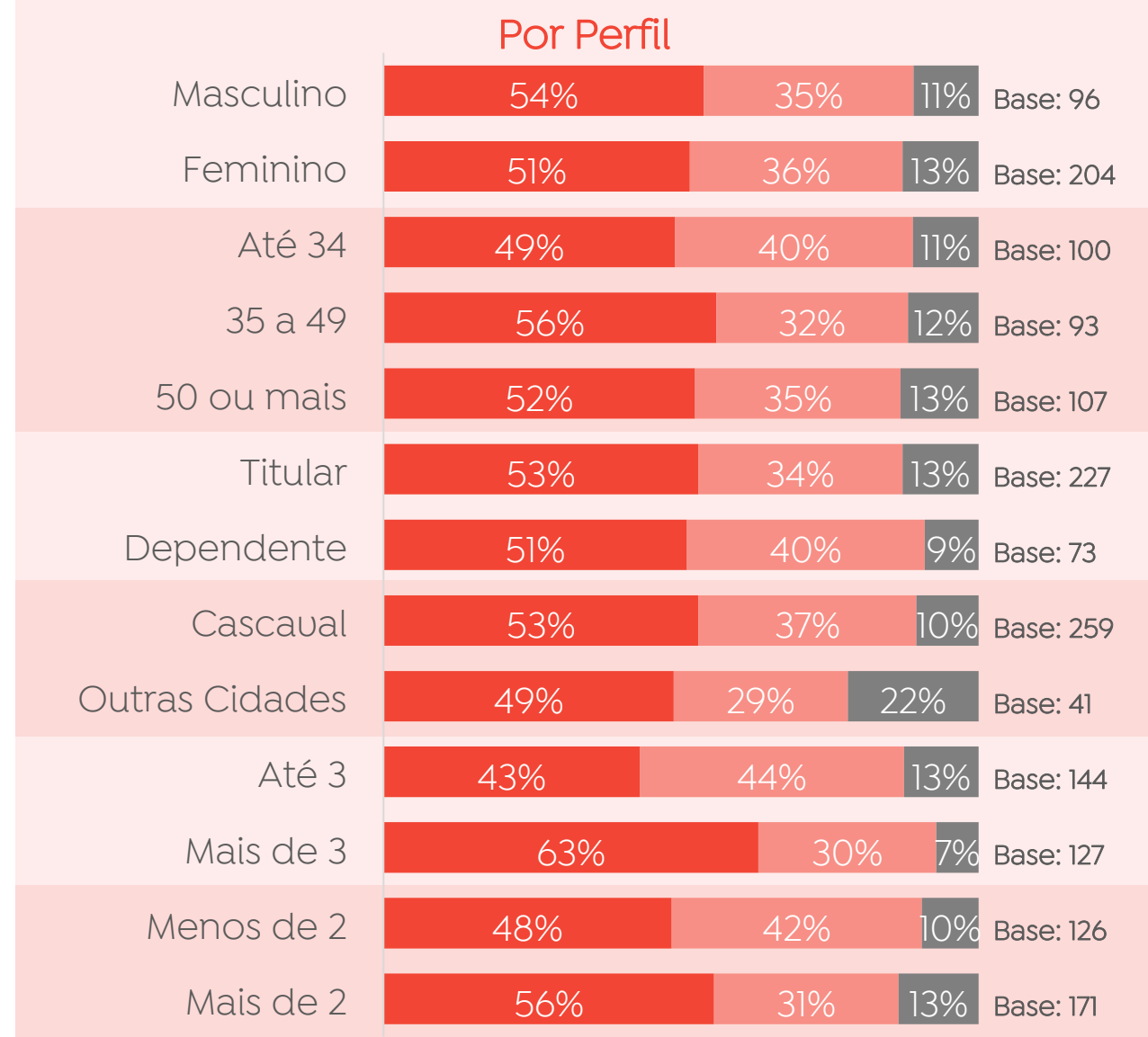


Coordenação – Integração de Cuidados (E)

E1. Você foi consultar qualquer tipo de especialista ou serviço especializado no período em que está em acompanhamento na Clínica da Unimed Cascavel?



Resposta Única
Base: 300



■ Sim ■ Não ■ Não lembra

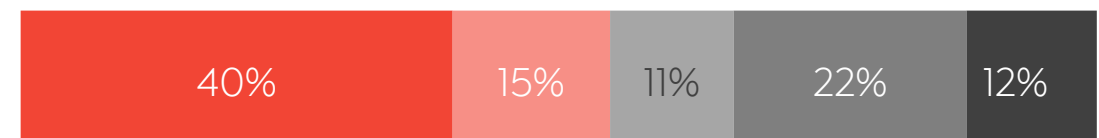
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando na sua consulta com o médico da APS, como avalia cada um dos atributos:

E2. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?



E6. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?



E7. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?



E9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado (perguntou se você foi bem ou mal atendido)?



■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

No atributo E2, todos os entrevistados que informaram “prouavelmente não” ou “com certeza não” realizaram o atendimento com o especialista pelo plano de saúde.

54% retornaram para a APS após a consulta com o outro especialista.

Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando na sua consulta com o médico da APS, como avalia cada um dos atributos:

	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo		
	Total	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- -uel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
E2. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	7,56	7,95	7,37	7,41	7,65	7,62	7,48	7,84	7,55	7,67	6,56	8,25	6,44	8,32
E9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado (perguntou se você foi bem ou mal atendido)?	6,79	6,09	7,15	6,94	6,14	7,26	6,86	6,58	6,72	7,33	6,61	6,75	6,39	7,09
E7. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,73	6,79	6,70	6,05	6,54	7,50	6,69	6,85	6,72	6,83	5,57	7,42	5,89	7,30
E6. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,81	6,67	5,38	5,85	5,75	5,83	5,71	6,13	5,91	5,17	4,86	6,25	4,39	6,74
Escore do Componente	6,72	6,88	6,65	6,56	6,52	7,05	6,69	6,85	6,73	6,75	5,90	7,17	5,78	7,36
Base	156	52	104	49	51	56	119	37	136	20	61	80	60	95

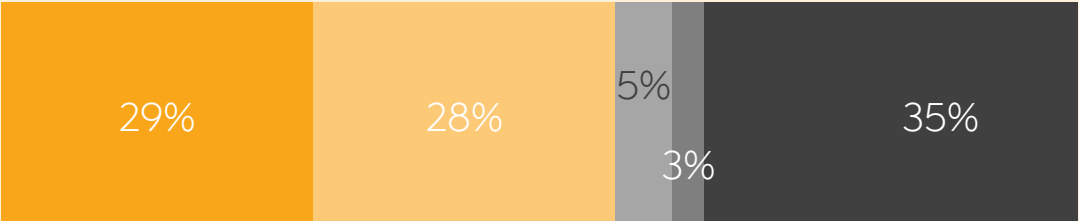
Coordenação – Sistema de Informações (F)



Coordenação – Sistema de Informações (F)

Em relação ao acesso à informações na APS, como avalia cada um dos atributos:

F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascauel?



■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Resposta Única
Base: 300

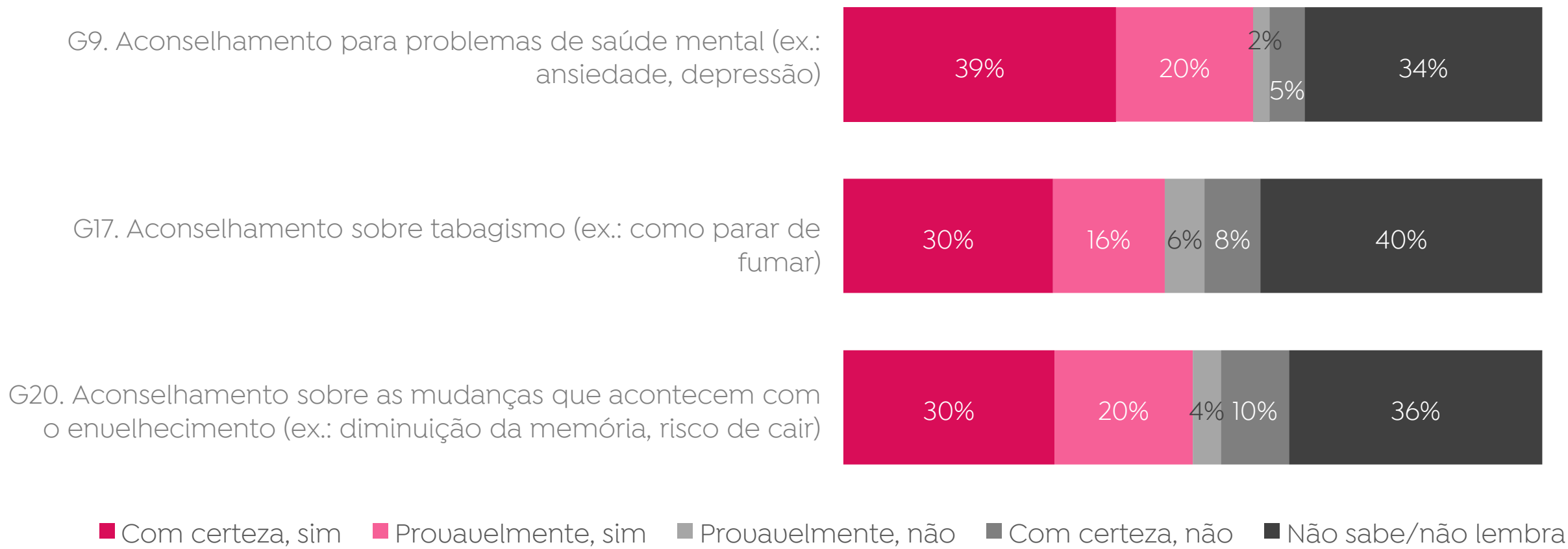
	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- -uel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	6,18	6,52	6,02	6,30	6,11	6,13	6,30	5,80	6,18	6,17	6,01	6,34	5,84	6,49
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

Integralidade – Serviços Disponíveis (G)



Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

Dos serviços e orientações que você, sua família e outras pessoas que utilizam a APS podem necessitar em algum momento, quais você sabe que estão disponíveis?



Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

Dos serviços e orientações que você, sua família e outras pessoas que utilizam a APS podem necessitar em algum momento, quais você sabe que estão disponíveis?

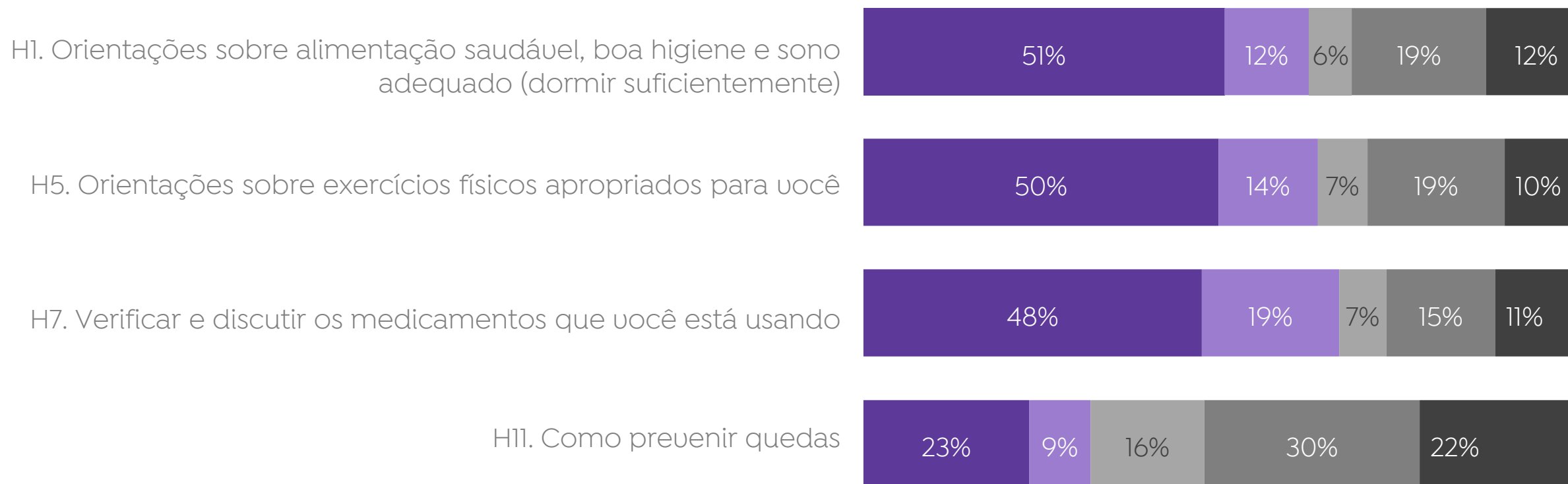
	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- -uel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49	6,49	6,48	6,87	6,19	6,38	6,47	6,53	6,51	6,33	6,36	6,80	5,95	6,89
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,82	5,60	6,06	5,07	5,81	5,72	5,53	5,75	5,17	5,56	5,83	5,25	5,95
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,67	5,60	6,13	5,48	5,27	5,73	5,30	5,64	5,50	5,77	5,56	5,20	5,93
Escore do Componente	5,93	5,99	5,89	6,35	5,58	5,82	5,97	5,79	5,97	5,67	5,90	6,06	5,47	6,26
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

Integralidade – Serviços Prestados (H)



Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em consultas com seu médico de família algum desses assuntos foram tratados:



■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em consultas com seu médico de família algum desses assuntos foram tratados:

	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,81	6,65	6,97	6,15	6,92	6,65	6,85	6,68	6,83	5,96	7,34	6,00	7,25
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,91	6,37	6,46	6,52	6,63	6,65	6,21	6,44	7,17	6,08	7,10	5,60	7,29
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88	6,38	6,60	6,30	6,70	6,68	6,12	6,51	6,75	5,73	7,45	5,73	7,19
H11. Como prevenir quedas	4,18	4,43	4,07	3,77	3,74	4,95	4,30	3,84	4,19	4,17	3,78	4,78	3,68	4,59
Escore do Componente	5,99	6,26	5,87	5,95	5,68	6,30	6,07	5,76	5,96	6,23	5,39	6,67	5,25	6,58
<i>Base</i>	<i>294</i>	<i>94</i>	<i>200</i>	<i>99</i>	<i>90</i>	<i>105</i>	<i>221</i>	<i>73</i>	<i>254</i>	<i>40</i>	<i>142</i>	<i>124</i>	<i>125</i>	<i>167</i>

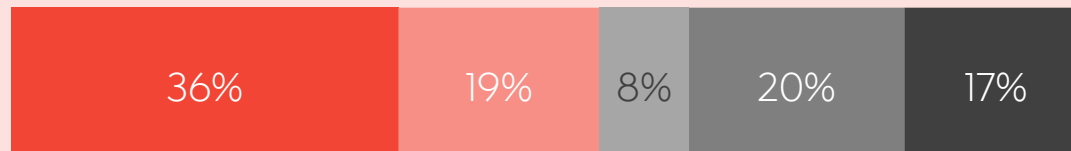
Orientação Familiar (I)



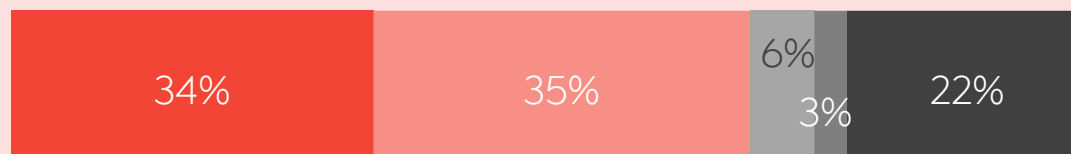
Orientação Familiar (I)

Pensando na relação do seu médico com a sua família, como avalia os seguintes atributos:

I1. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões (o que você pensa) ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para alguém da sua família?



I3. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?



Resposta Única
Base: 300

■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

	Gênero			Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	Total	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Cascavel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
I3. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,70	6,99	6,57	6,97	6,52	6,60	6,73	6,62	6,68	6,83	6,24	7,15	6,13	7,11
I1. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões ao planejar o tratamento e cuidado?	5,73	6,24	5,48	6,33	5,33	5,49	5,75	5,66	5,58	6,67	5,16	6,61	5,04	6,25
Escore do Componente	6,22	6,62	6,03	6,65	5,93	6,05	6,24	6,14	6,13	6,75	5,70	6,88	5,59	6,68
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

Orientação Comunitária (J)

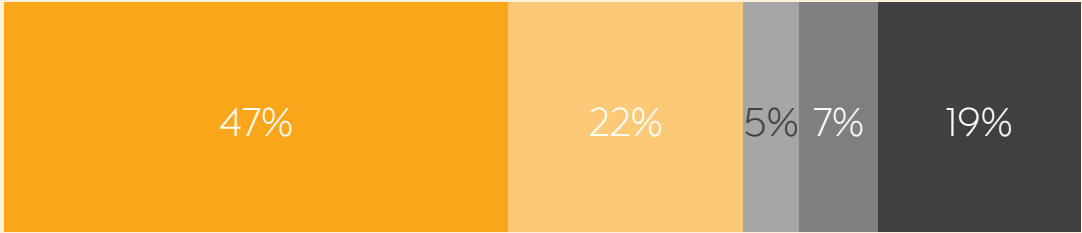




Orientação Comunitária (J)

Em relação à APS, como avalia o seguinte atributo:

J4. A Clínica da Unimed Cascauel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?



Resposta Única
Base: 300

■ Com certeza, sim ■ Prouavelmente, sim ■ Prouavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

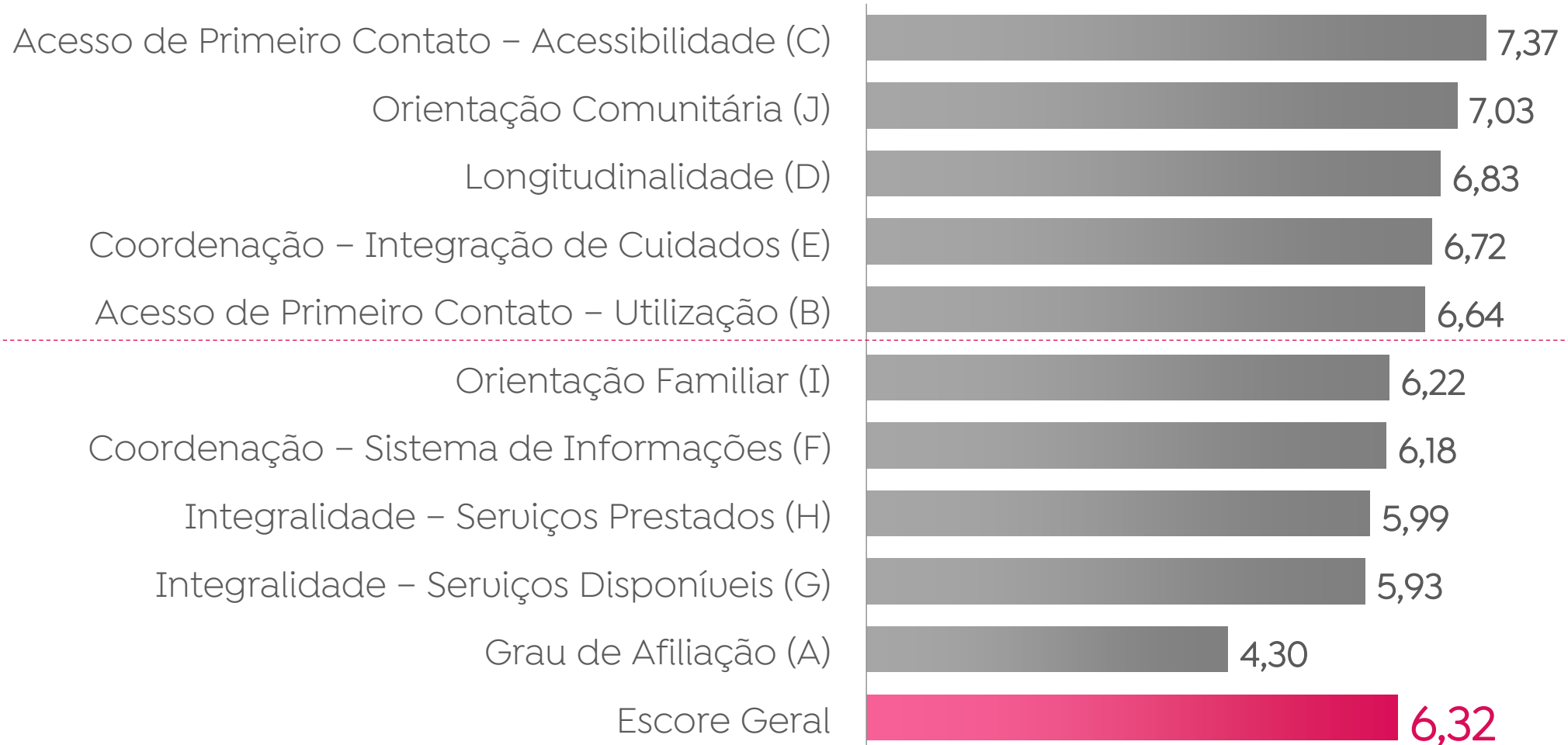
	Gênero			Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	Total	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen-dente	Casca-uel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	7,03	7,16	6,97	7,47	7,04	6,60	7,24	6,39	7,02	7,08	6,76	7,63	6,88	7,17
Base	294	94	200	99	90	105	221	73	254	40	142	124	125	167

Escore Geral



Escore Geral

Ranking – Escore Geral



Escore Geral

Ranking – Escore Geral

	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,37	7,54	7,29	7,97	7,17	6,99	7,41	7,26	7,29	7,92	7,05	7,80	7,26	7,45
Orientação Comunitária (J)	7,03	7,16	6,97	7,47	7,04	6,60	7,24	6,39	7,02	7,08	6,76	7,63	6,88	7,17
Longitudinalidade (D)	6,83	6,66	6,90	6,92	6,66	6,87	6,85	6,74	6,88	6,48	6,32	7,30	6,22	7,30
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	6,72	6,88	6,65	6,56	6,52	7,05	6,69	6,85	6,73	6,75	5,90	7,17	5,78	7,36
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,64	6,84	6,55	6,77	6,37	6,76	6,64	6,67	6,71	6,25	5,99	7,10	5,55	7,49
Orientação Familiar (I)	6,22	6,62	6,03	6,65	5,93	6,05	6,24	6,14	6,13	6,75	5,70	6,88	5,59	6,68
Coordenação – Sistema de Informações (F)	6,18	6,52	6,02	6,30	6,11	6,13	6,30	5,80	6,18	6,17	6,01	6,34	5,84	6,49
Integralidade – Serviços Prestados (H)	5,99	6,26	5,87	5,95	5,68	6,30	6,07	5,76	5,96	6,23	5,39	6,67	5,25	6,58
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,93	5,99	5,89	6,35	5,58	5,82	5,97	5,79	5,97	5,67	5,90	6,06	5,47	6,26
Grau de Afiliação (A)	4,30	4,54	4,18	4,24	4,44	4,22	4,33	4,20	4,25	4,58	3,71	4,89	3,73	4,75
Escore Geral	6,32	6,50	6,24	6,52	6,15	6,28	6,37	6,16	6,31	6,39	5,87	6,78	5,76	6,75

Satisfação Geral



Satisfação Geral



Após aplicação do instrumento do PCATool foram realizadas questões adicionais para avaliar o seu grau de satisfação com a APS.

A escala utilizada foi a de notas de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

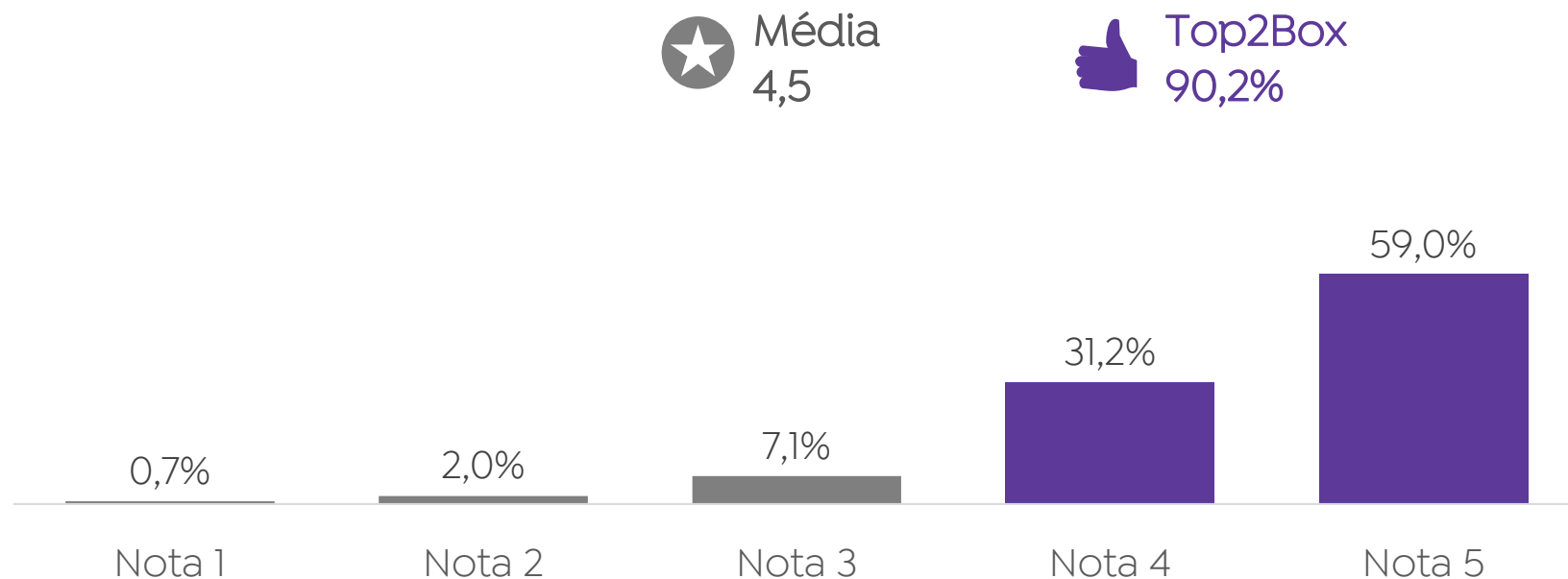
Para interpretação dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Média: soma das notas, dividido pelo total de respondentes.

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Satisfação Geral

De 1 a 5, qual nota atribui para a
Facilidade para conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascauel?



Por Perfil

	★	👍	👤
Masculino	4,5	92,6%	95
Feminino	4,4	89,0%	200
Até 34	4,5	91,9%	99
35 a 49	4,2	84,8%	92
50 ou mais	4,7	93,3%	104
Titular	4,5	90,6%	223
Dependente	4,5	88,9%	72
Cascauel	4,4	89,4%	255
Outras cidades	4,6	95,0%	40
Até 3	4,4	89,4%	141
Mais de 3	4,5	90,5%	126
- de 2 anos	4,4	87,8%	123
+ 2 anos	4,5	91,8%	170

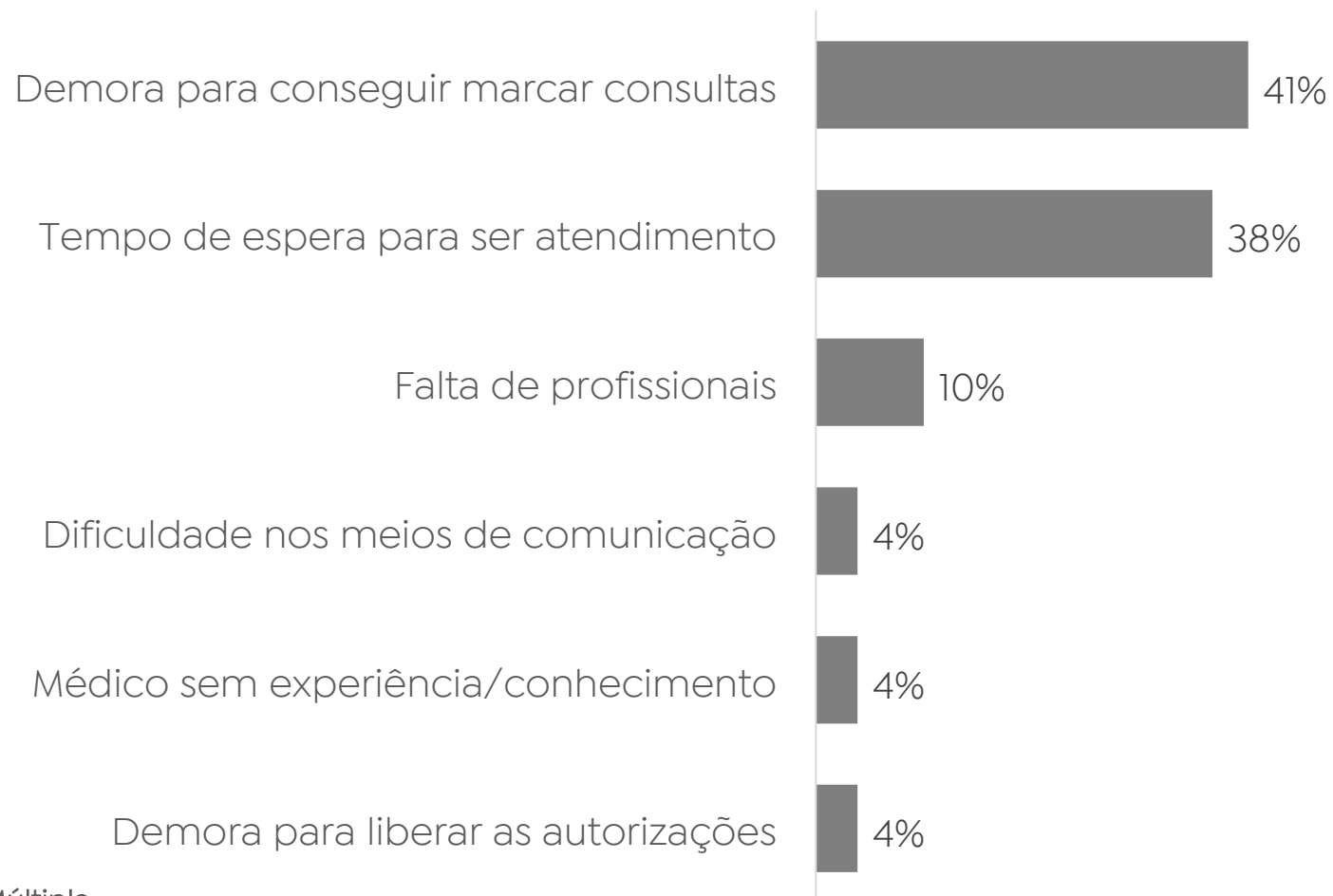
Estimulada e Resposta Única

Base: 295*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Satisfação Geral

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?



Satisfação Geral

De 1 a 5, qual nota atribui para a
Atendimento da equipe de enfermagem da Clínica da Unimed Cascavel?



Média
4,8



Top2Box
98,7%



Por Perfil

Masculino	4,8	100,0%	95
Feminino	4,8	98,0%	199
Até 34	4,8	99,0%	99
35 a 49	4,8	96,6%	89
50 ou mais	4,9	100,0%	106
Titular	4,8	98,2%	221
Dependente	4,9	100,0%	73
Cascavel	4,8	98,4%	254
Outras cidades	4,8	100,0%	40
Até 3	4,8	97,8%	139
Mais de 3	4,8	99,2%	127
- de 2 anos	4,8	97,5%	122
+ 2 anos	4,8	99,4%	169

Estimulada e Resposta Única

Base: 294*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Satisfação Geral

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento ruim. – 1 citação
- Demoraram para atender e colocaram as pessoas na minha frente, que chegaram bem depois. – 1
- É muito difícil, não atendem o telefone, recepcionista presta um péssimo atendimento. Tem acesso ao sistema, mas não dá colocam no prontuário. – 1
- Poderia ser mais prestativo. – 1

Satisfação Geral

De 1 a 5, qual nota atribui para a
Atendimento do Médico de Família da Clínica da Unimed Cascavel?



Média
4,7



Top2Box
95,6%



Por Perfil

Masculino	4,7	94,6%	93
Feminino	4,8	96,1%	181
Até 34	4,7	93,7%	95
35 a 49	4,7	96,2%	78
50 ou mais	4,8	97,0%	101
Titular	4,7	95,2%	209
Dependente	4,8	96,9%	65
Cascavel	4,7	95,3%	235
Outras cidades	4,7	97,4%	39
Até 3	4,7	95,5%	132
Mais de 3	4,8	95,7%	115
- de 2 anos	4,6	91,5%	106
+ 2 anos	4,8	98,2%	165

Estimulada e Resposta Única

Base: 274*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

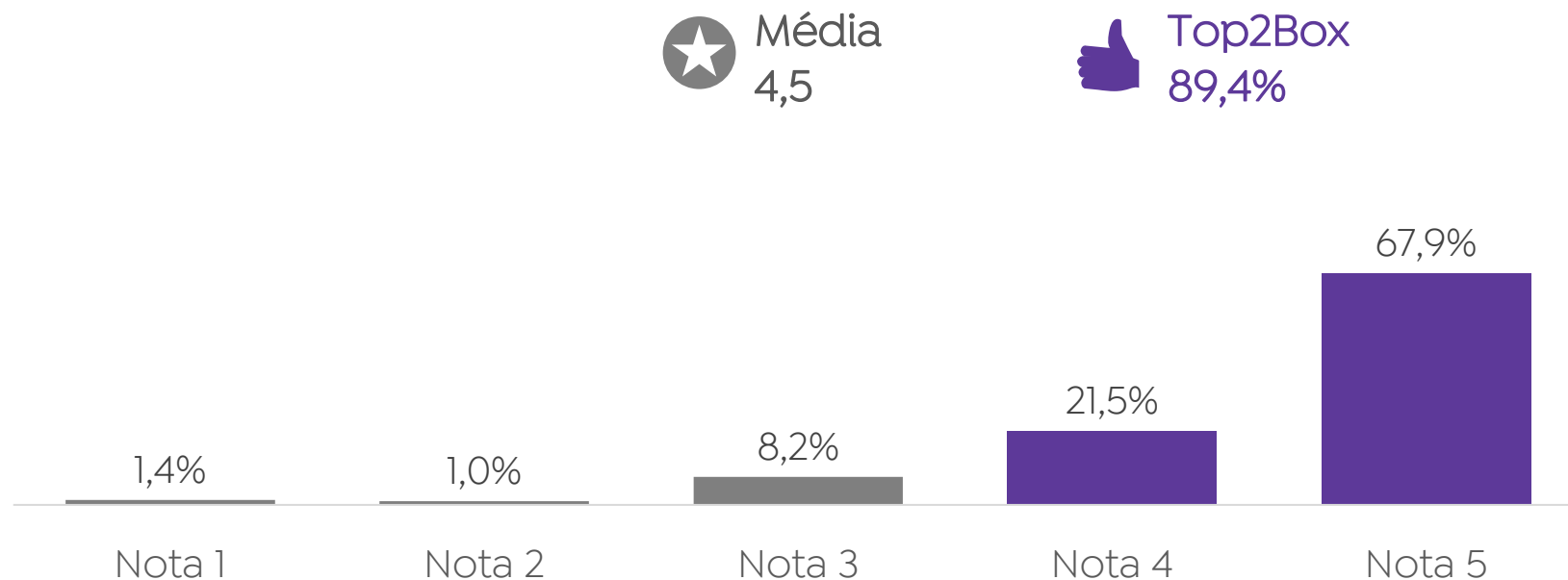
Satisfação Geral

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento superficial. – 4 citações
- Atendimento ruim do médico. – 1
- Consultas muito rápidas, muito na pressa e acaba ficando muito vaga. – 1
- Demora no retorno. – 1
- Médico muito novo. – 1
- Médico sem experiência/conhecimento. – 1
- Muita rotatividade dos médicos. – 1
- Não consegue atendimento. Leva tudo resumido e não gosta do médico, precisou pagar particular e ainda não descobriram seu problema. – 1
- Não é satisfatório. – 1
- Poderia ter investigado melhor – 1
- Quando foi pela primeira vez, estava com sintomas de covid, foi mais bem atendida pela enfermagem do que pela médica, que duvidou da sua queixa de infecção urinária, receitando um remédio para poucos dias. Precisou retornar e mesmo assim receitaram o mesmo remédio. Buscou atendimento particular para resolver. – 1

Satisfação Geral

De 1 a 5, qual nota atribui para a
Solução do problema de saúde na Clínica da Unimed Cascavel?



Por Perfil

	★	👍	👤
Masculino	4,6	89,4%	94
Feminino	4,5	89,4%	199
Até 34	4,6	90,0%	100
35 a 49	4,5	87,9%	91
50 ou mais	4,6	90,2%	102
Titular	4,5	89,8%	225
Dependente	4,6	88,2%	68
Cascavel	4,5	88,1%	252
Outras cidades	4,7	97,6%	41
Até 3	4,5	89,9%	139
Mais de 3	4,6	88,0%	125
- de 2 anos	4,5	86,1%	122
+ 2 anos	4,6	91,7%	168

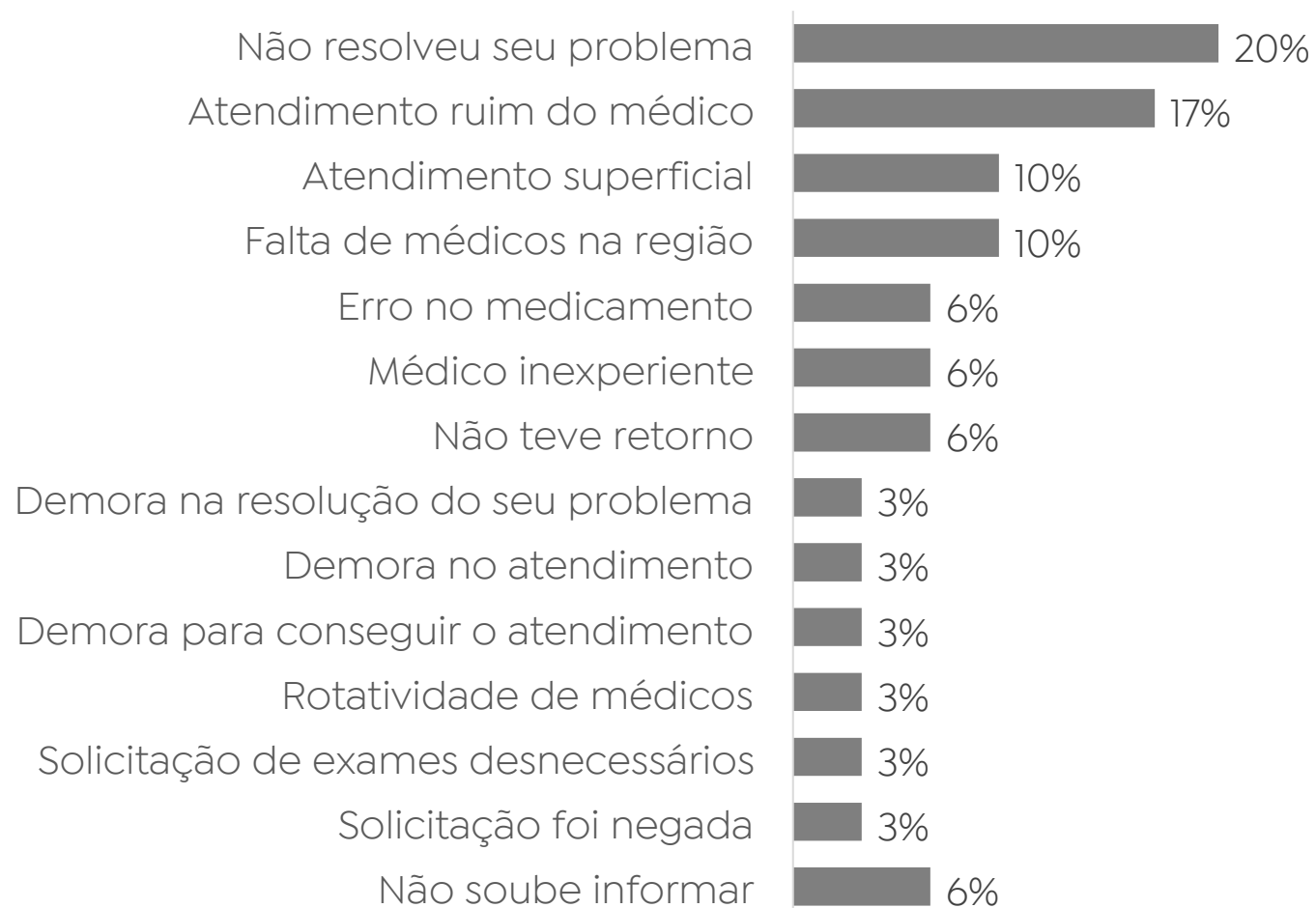
Estimulada e Resposta Única

Base: 293*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Satisfação Geral

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?



Citações:

“Devido ao problema urológico, não foi dada atenção para o caso.”

“Machucou a costela, iniciou o atendimento com uma médica e após realizar o raio x não conseguiu mais o atendimento com a mesma doutora.”

“Médico receitou muitos remédios, buscou outro especialista que foi mais objetivo.”

“Não investigam os problemas e não solicitam retorno.”

“Não tem especialista na região. Demora pra conseguir atendimento, precisou ir até outra cidade para ser atendido.”

“Nem sempre a Unimed resolve tudo, alguns profissionais precisa procurar particular.”

“Teve o problema três vezes e o médico passou a mesma medicação em todas. Precisou buscar médico particular.”

Satisfação Geral

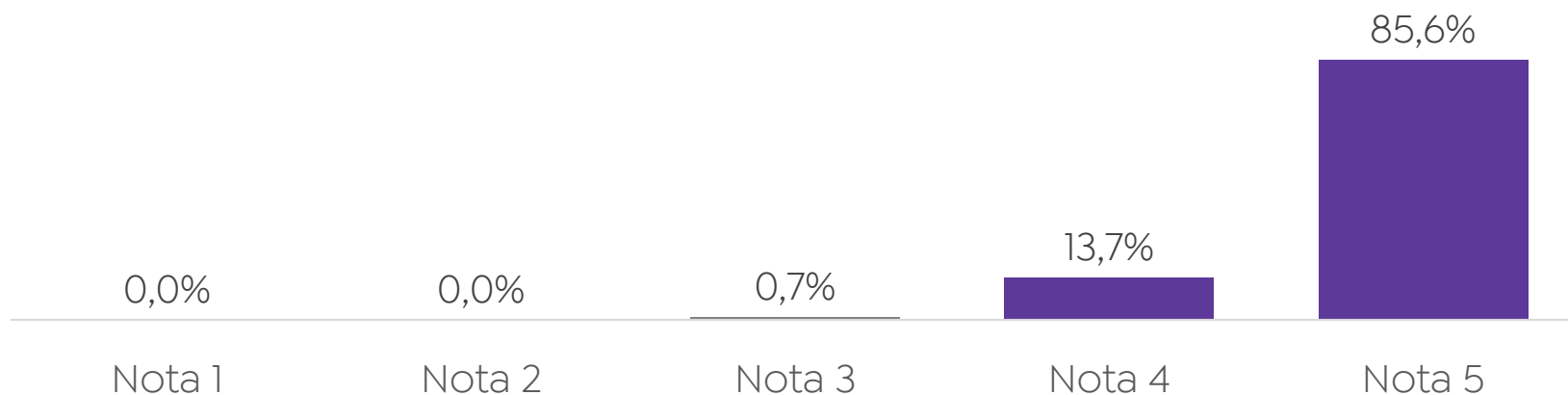
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Instalações e infraestrutura da Clínica da Unimed Cascavel?



Média
4,8



Top2Box
99,3%



Por Perfil

	★	👍	👤
Masculino	4,8	100,0%	96
Feminino	4,9	99,0%	203
Até 34	4,9	99,0%	100
35 a 49	4,8	98,9%	93
50 ou mais	4,9	100,0%	106
Titular	4,8	99,6%	226
Dependente	4,9	98,6%	73
Cascavel	4,8	99,2%	258
Outras cidades	4,9	100,0%	41
Até 3	4,9	100,0%	144
Mais de 3	4,9	99,2%	127
- de 2 anos	4,8	98,4%	126
+ 2 anos	4,9	100,0%	170

Estimulada e Resposta Única

Base: 299*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

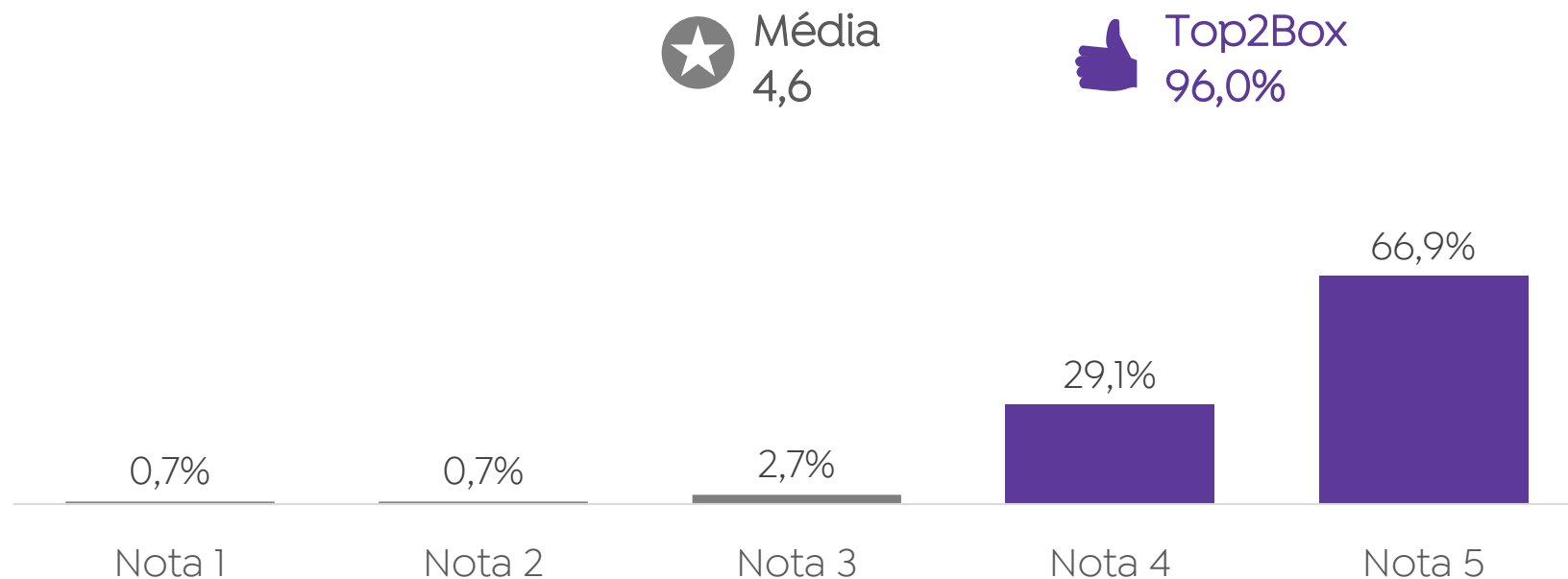
Satisfação Geral

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Estacionamento ruim. – 2 citações

Satisfação Geral

Qual nota atribuiu para a sua satisfação geral com a Clínica da Unimed Cascavel?



Por Perfil

	★	👍	👤
Masculino	4,6	96,9%	96
Feminino	4,6	95,6%	203
Até 34	4,7	98,0%	100
35 a 49	4,4	92,5%	93
50 ou mais	4,7	97,2%	106
Titular	4,6	95,6%	227
Dependente	4,7	97,2%	72
Cascavel	4,6	95,7%	258
Outras cidades	4,7	97,6%	41
Até 3	4,5	95,8%	143
Mais de 3	4,7	96,9%	127
- de 2 anos	4,5	94,4%	126
+ 2 anos	4,7	97,1%	170

Estimulada e Resposta Única

Base: 299*

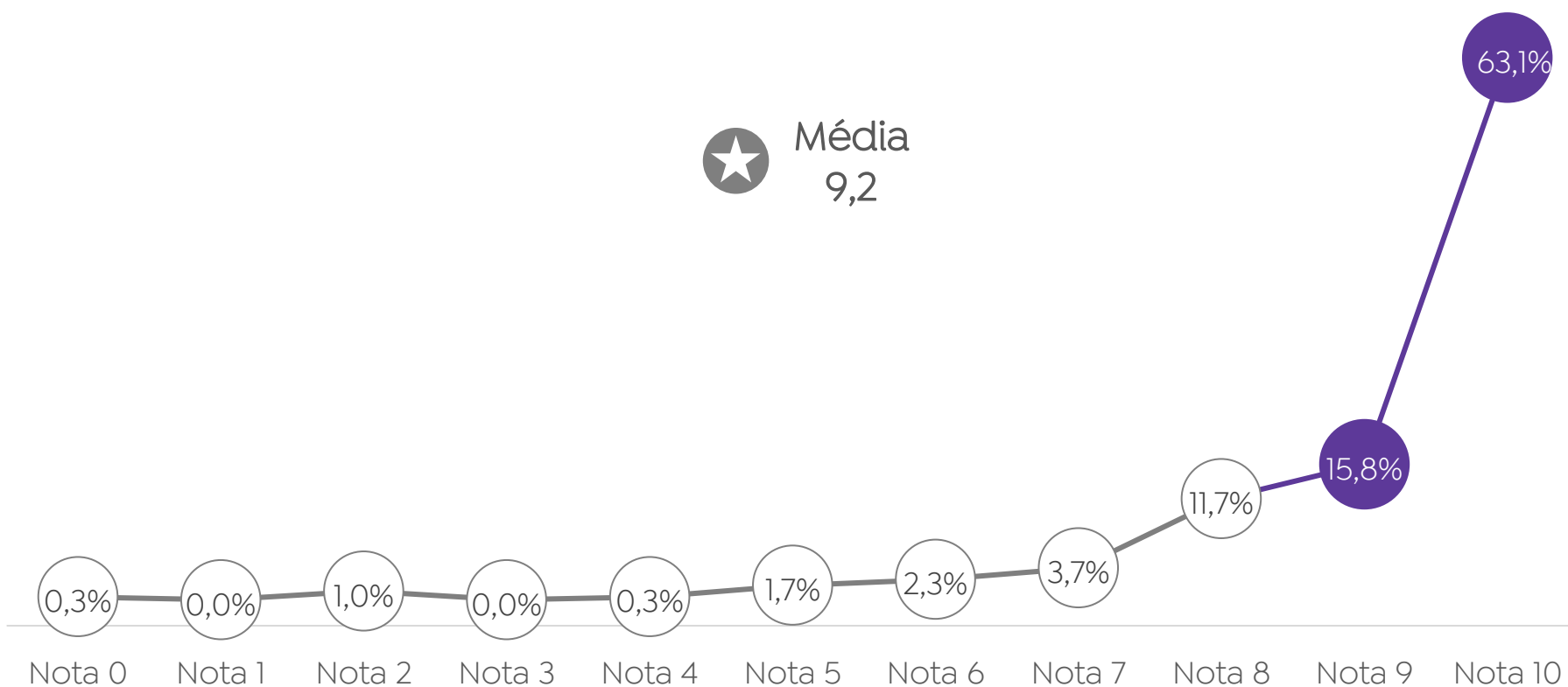
*Total de entrevistados que souberam avaliar

(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento ruim dos médicos. – 3 citações
- Demora em marcar a consulta. – 2
- Demora na consulta. – 1
- Demora no atendimento. – 1
- Dificuldade na liberação de exames. – 1
- Dificuldade na marcação de consultas. – 1
- Falta de informação dos serviços que prestam. Não sabia que tinha laboratório. – 1
- Não conseguiu atendimento por telefone. – 1
- Os médicos são bons, mas poderiam melhorar no tempo de retorno. – 1
- Plano caro. – 1
- Prometeram plano sem coparticipação, porém hoje estão cobrando. – 1

Satisfação Geral

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar a Clínica da Unimed Cascavel para outra pessoa?



Por Perfil

	★	👤
Masculino	9,2	96
Feminino	9,2	202
Até 34	9,3	100
35 a 49	9,1	92
50 ou mais	9,1	106
Titular	9,1	225
Dependente	9,3	73
Cascavel	9,2	257
Outras cidades	9,4	41
Até 3	9,0	142
Mais de 3	9,4	127
- de 2 anos	8,9	125
+ 2 anos	9,4	170

Estimulada e Resposta Única

Base: 298*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Satisfação Geral

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

“De 0 a 10, qual é a probabilidade de você indicar a Clínica da Unimed Cascavel para outra pessoa?”

Os clientes são classificados de três maneiras:



DETRATORES (notas de 0 a 6)

São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.



NEUTROS (notas 7 e 8)

Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.



PROMOTORES (notas 9 e 10)

Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

$$\text{NPS} = \text{Promotores} - \text{Detratores}$$

Satisfação Geral

Classificação NPS



Zona de Excelência (76-100): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.

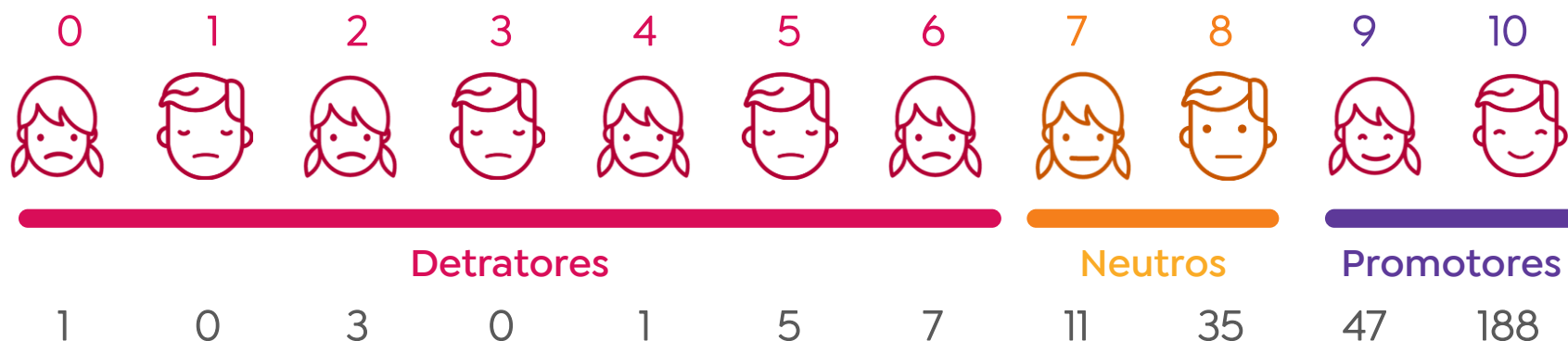


Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

Satisfação Geral



$$\text{NPS} = \text{Promotores} - \text{Detratores}$$



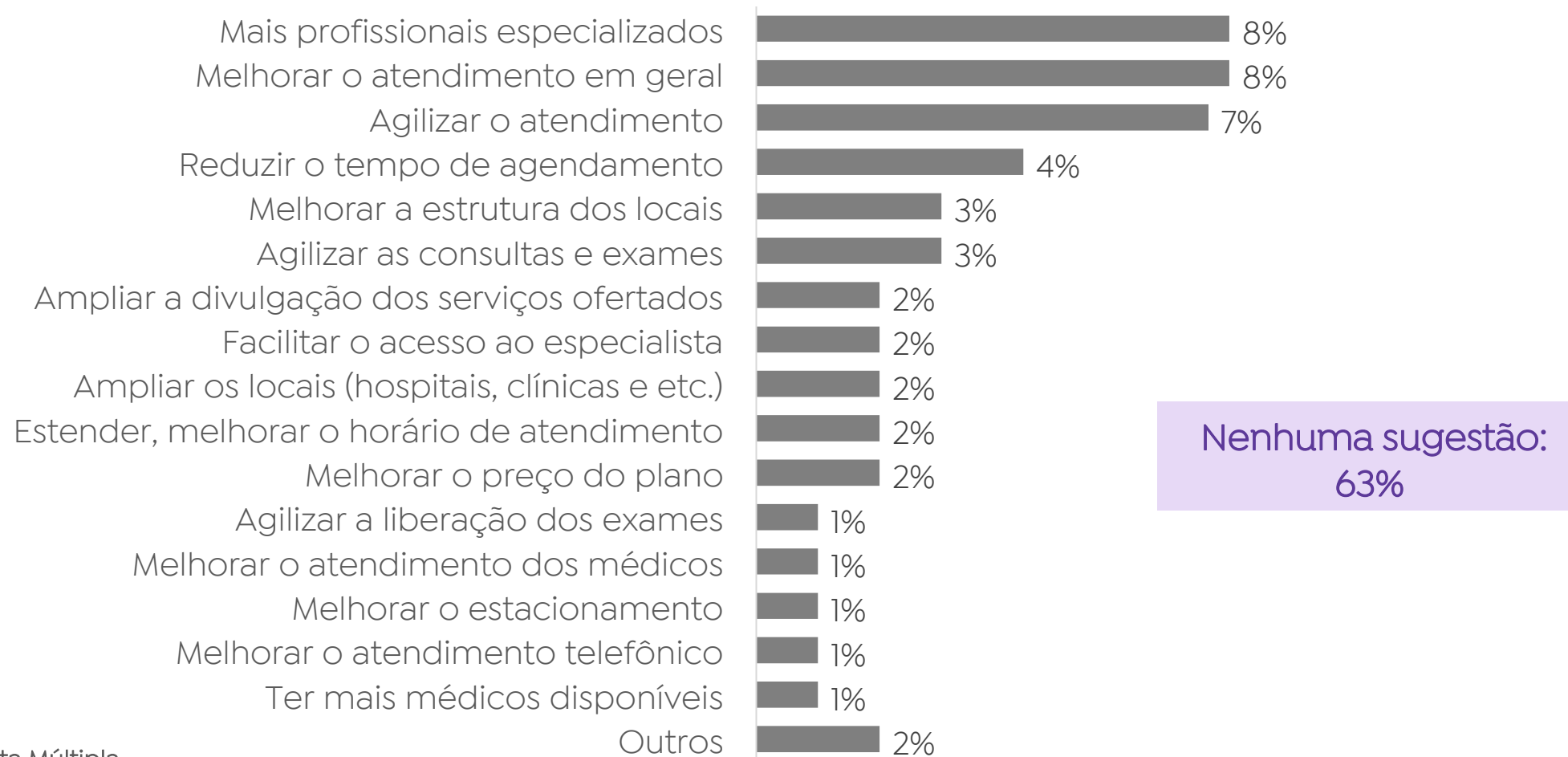
Zona de Qualidade
(51-75)

Por Perfil

Masculino	72 p	96
Feminino	74 p	202
Até 34	76 p	100
35 a 49	75 p	92
50 ou mais	69 p	106
Titular	70 p	225
Dependente	84 p	73
Cascavel	72 p	257
Outras cidades	80 p	41
Até 3	66 p	142
Mais de 3	81 p	127
- de 2 anos	62 p	125
+ 2 anos	82 p	170

Satisfação Geral

Teria alguma sugestão de melhoria para a Clínica da Unimed Cascavel?



Satisfação Geral

Teria alguma sugestão de melhoria para a Clínica da Unimed Cascavel?

	Total	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Sem sugestões	63%	68%	61%	75%	51%	64%	66%	55%	60%	83%	63%	64%	63%	64%
Mais profissionais especializados	8%	6%	8%	5%	11%	7%	8%	7%	7%	10%	8%	9%	6%	9%
Melhorar o atendimento em geral	8%	5%	9%	9%	9%	6%	6%	14%	8%	2%	8%	8%	8%	8%
Agilizar o atendimento	7%	4%	9%	9%	9%	5%	6%	12%	8%	5%	7%	9%	9%	6%
Facilitar, melhorar o tempo de agendamento	4%	3%	5%	2%	8%	4%	4%	5%	5%	0%	6%	2%	5%	4%
Base	300	96	204	100	93	107	227	73	259	41	144	127	126	171

Conclusões



Conclusões

O perfil dos usuários dos serviços da APS da Unimed Cascavel é formado predominantemente por mulheres, com idade média de 45 anos. A maioria é casada e possui ensino superior ou mais. Menos de um décimo é fumante.

Três quartos são titulares do plano e dois terços possuem plano PJ.

O tempo médio de utilização da APS é superior a 2 anos e foram realizados, em média, 5 atendimentos nos últimos 12 meses.

A maior parte recorre à APS sempre ou na maioria das vezes que fica doente ou quando precisa de conselhos sobre seu estado de saúde, mas **cerca de um quarto procura primeiramente outros locais de atendimento.**

Metade declara que não tem um profissional que o conheça melhor como pessoa e afirma que não há um profissional que seja mais responsável por seu atendimento de saúde.

No geral, os atributos da APS Unimed Cascavel foram avaliados de forma moderada.

Destaque para os componentes Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C), Orientação Comunitária (J), Longitudinalidade (D), Coordenação – Integração de Cuidados (E) e Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B) que alcançaram escores superiores à 6,6. Recomenda-se atenção em relação ao Grau de Afiliação (A), único componente que apresentou desempenho inferior à 5,0.

O Escore Geral da APS da Unimed Cascavel, composto pela soma das média de todos os atributos, **apresentou desempenho reduzido com escore de 6,32.**

Conclusões

Em relação à satisfação, considerando a escala de 1 a 5, todos os itens avaliados apresentaram média igual ou superior à 4,5 e Top2Box próximo ou superior à 90%.

A satisfação geral com a APS é elevada, com média 4,6 e Top2Box de 96,0%. O NPS da APS da Unimed atingiu 73 pontos, posicionando na Zona de Qualidade.

A principal sugestão de melhoria é ter mais profissionais especializados, melhorar o atendimento em geral e agilizar o atendimento. Vale ressaltar que 63% não sugeriram melhorias para APS da Unimed Cascavel.

De forma geral, nota-se satisfação dos beneficiários quanto a qualidade do atendimento da assistência à saúde disponibilizada pela Unimed Cascavel, porém os resultados evidenciam que o conceito de APS pode não estar sendo plenamente aplicado na prática (conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida).

Portanto, recomenda-se o desenvolvimento de ações focadas nas dimensões do PCATool a fim de obter uma melhor performance no que tange a Atenção Primária em Saúde.

Conclusões

Atributos com Escore acima de 8,0:

Componente	Atributo	Total
Longitudinalidade (D)	D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascauel?	8,63

Conclusões

Atributos com Escore acima de 7,0 a 8,0:

Componente	Atributo	Total
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo whatsapp ou telefone se precisar?	7,64
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E2. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	7,56
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10
Orientação Comunitária (J)	J4. A Clínica da Unimed Cascavel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?	7,03
Longitudinalidade (D)	D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02

Conclusões

Atributos com Escore acima de 6,0 a 7,0:

Componente	Atributo	Total
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado (perguntou se você foi bem ou mal atendido)?	6,79
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E7. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,73
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70
Orientação Familiar (I)	I3. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,70
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascavel antes de ir a outro serviço de saúde?	6,64

Conclusões

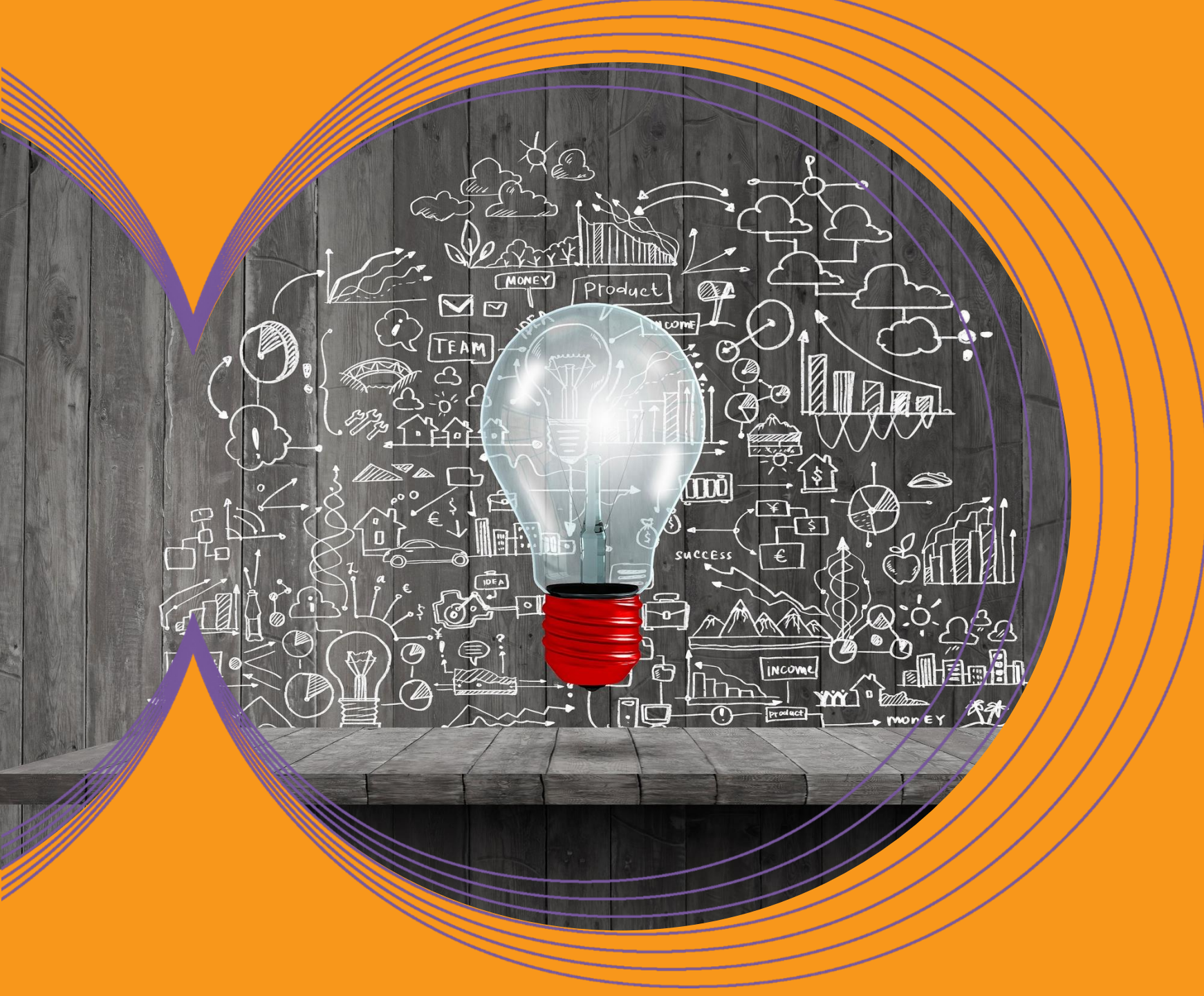
Atributos com Escore acima de 6,0 a 7,0:

Componente	Atributo	Total
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54
Longitudinalidade (D)	D9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,50
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49
Coordenação – Sistema de Informações (F)	F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,18

Conclusões

Atributos com Escore abaixo de 6,0:

Componente	Atributo	Total
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E6. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,81
Orientação Comunitária (J)	II. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões (o que você pensa) ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para alguém da sua família?	5,73
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62
Longitudinalidade (D)	D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico de família ou enfermeiro que atende você todas às vezes?	5,15
Grau de Afiliação (A)	A Pontuação	4,30
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H11. Como prevenir quedas	4,18



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br