

Pesquisa Quantitativa

Satisfação Beneficiários

Clínica da Unimed Cascavel



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 Clínica da Unimed Cascavel	Slide 48
Conclusões	Slide 67



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 Clínica da Unimed Cascavel 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 Clínica da Unimed Cascavel Unimed Cascavel, maiores de 18 anos, que utilizaram os serviços no ano de 2023.

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: 7.897 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 16/11/2023 a 12/12/2023.

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 Clínica da Unimed Cascavel	COMPONENTE DA Clínica da Unimed Cascavel	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, 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.

Metodologia

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).

Metodologia

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.

Metodologia

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

Metodologia

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:

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

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



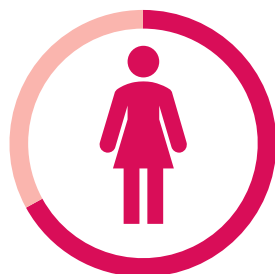
Perfil da Amostra



Gênero



33%



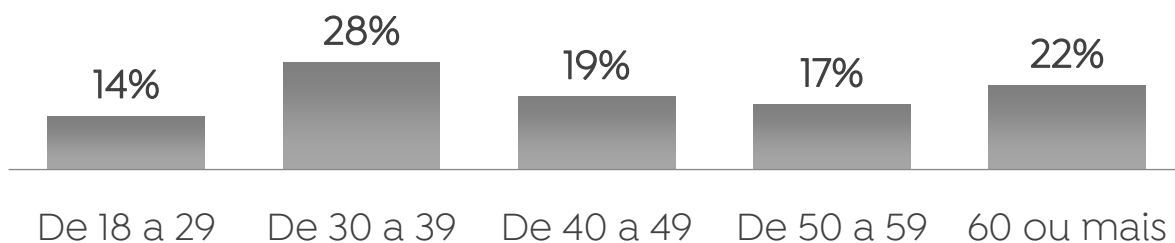
67%

6% da amostra é fumante



Faixa Etária

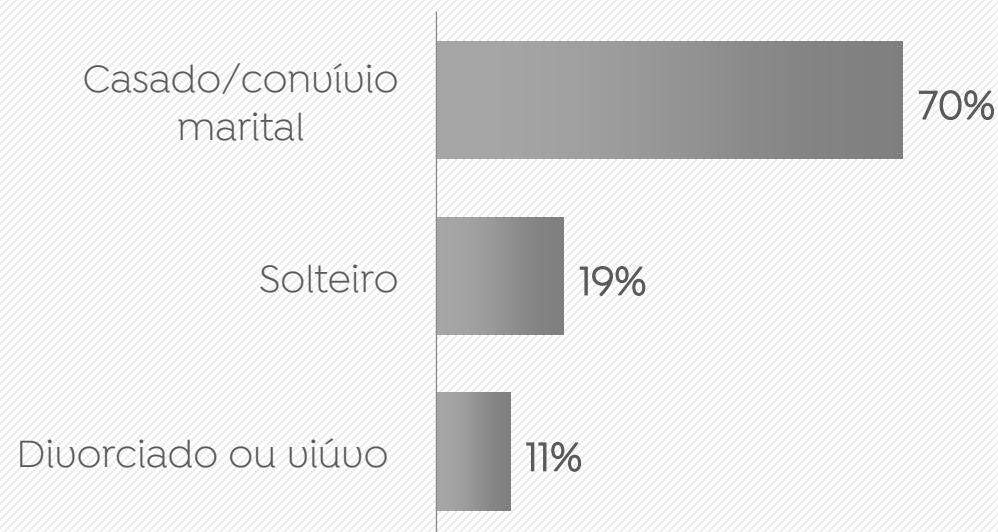
Média
46 anos



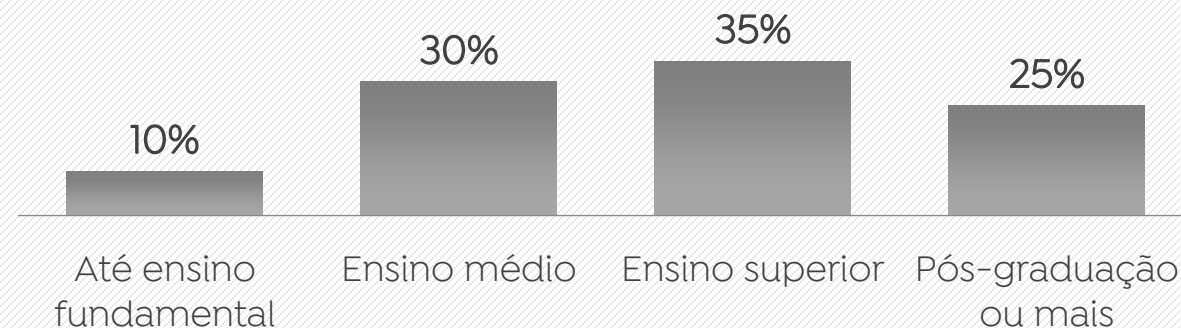
Resposta Única
Base: 300



Estado Civil



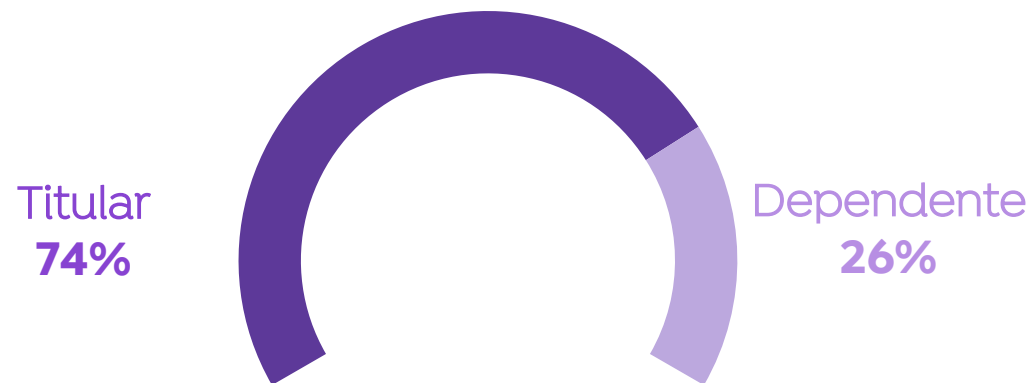
Escolaridade



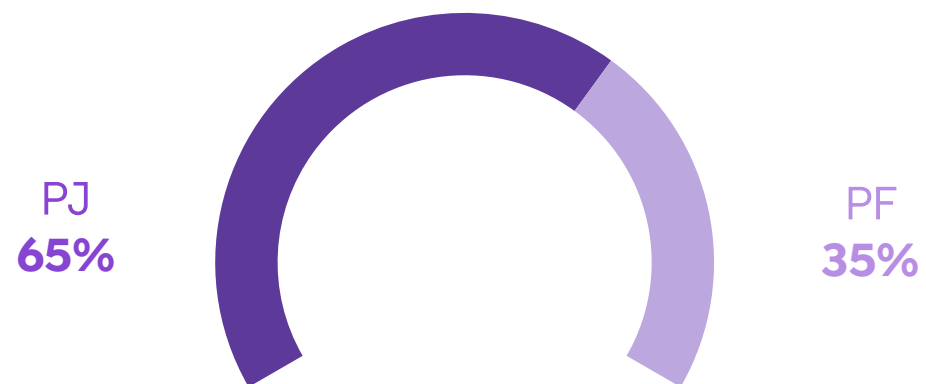
Perfil da Amostra



Tipo de Beneficiário



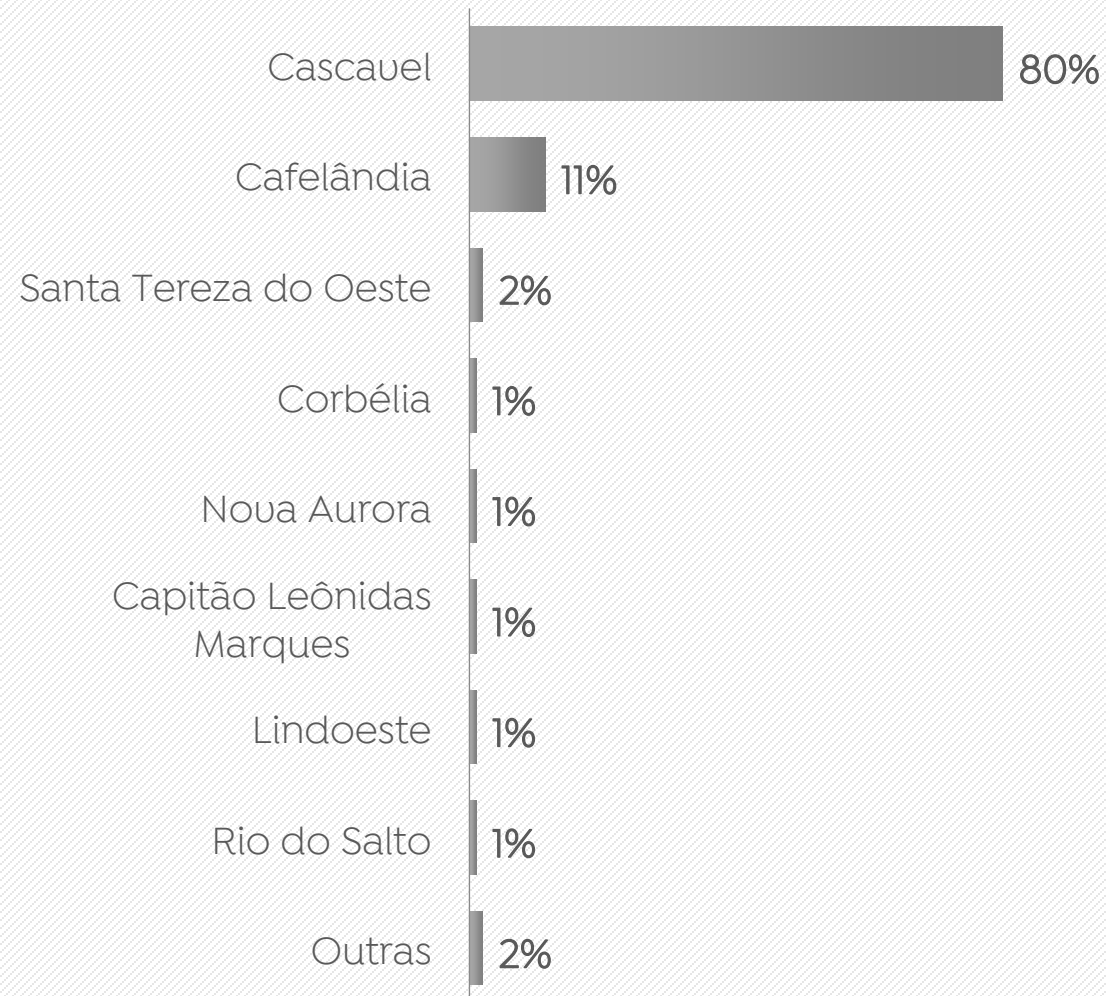
Tipo de plano



Resposta Única
Base: 300



Cidade



Perfil da Amostra



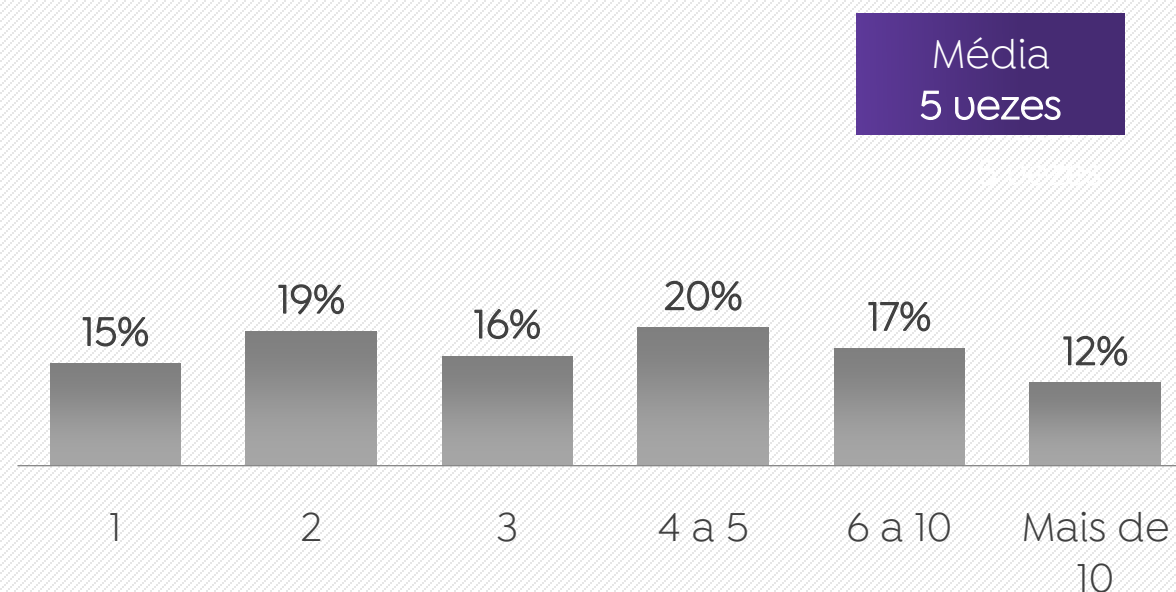
Tempo de utilização:



Resposta Única
Base: 295 entrevistados que souberam informar



Utilização nos últimos 12 meses:



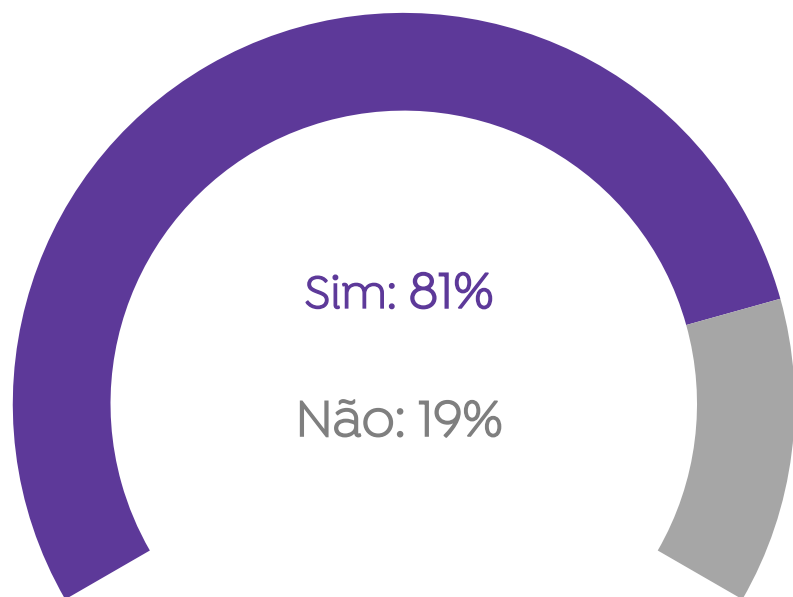
Resposta Única
Base: 277 entrevistados que souberam informar

Grau de Afiliação (A)



Grau de Afiliação (A)

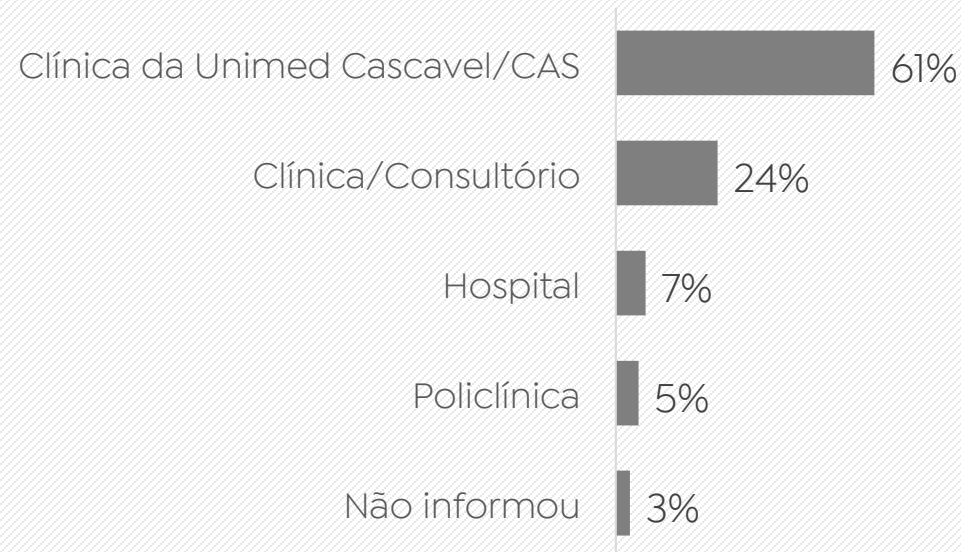
A1. Há um serviço de saúde/médico/enfermeiro que você geralmente vai quando você fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?



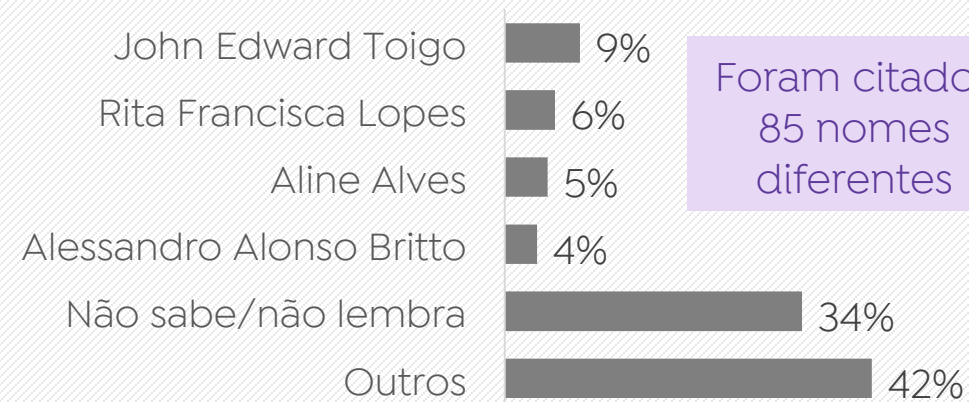
2022
Sim: 74%
Não: 26%

Resposta Única
Base: 300

(Se sim) Em qual local costuma ir?



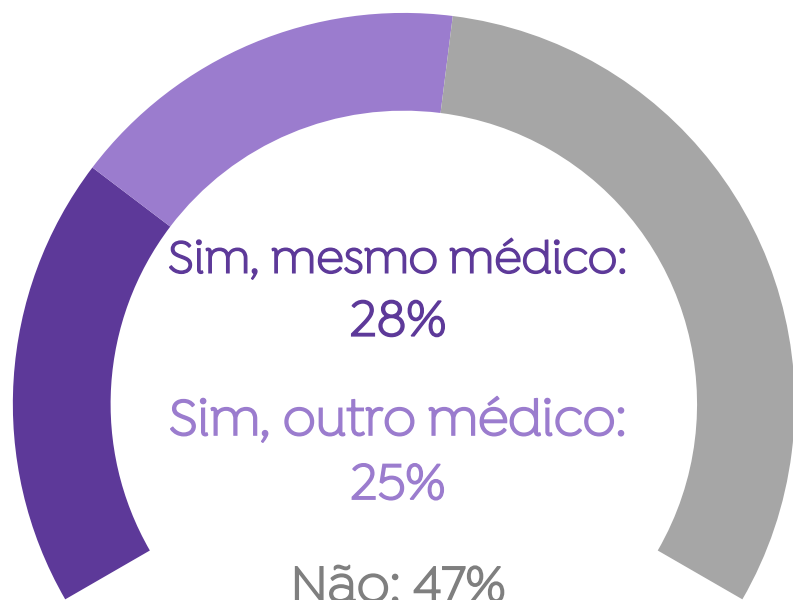
(Se sim) Qual o nome do profissional?



Espontânea e Resposta Única
Base: 244

Grau de Afiliação (A)

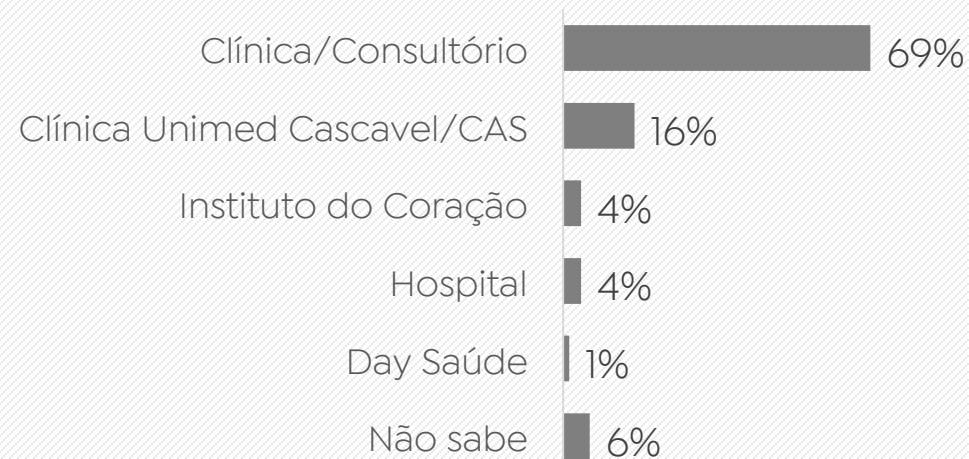
A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o(a) conhece melhor como pessoa?



2022
Sim, mesmo médico: 22%
Sim, outro médico: 29%
Não: 49%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



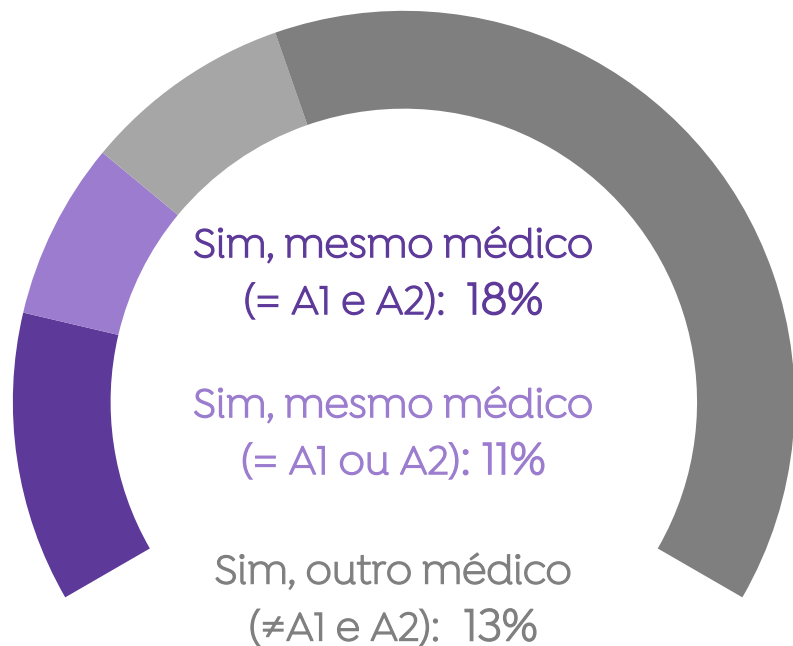
(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 61 nomes diferentes.
7% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

Espontânea e Resposta Única
Base: 74

Grau de Afiliação (A)

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

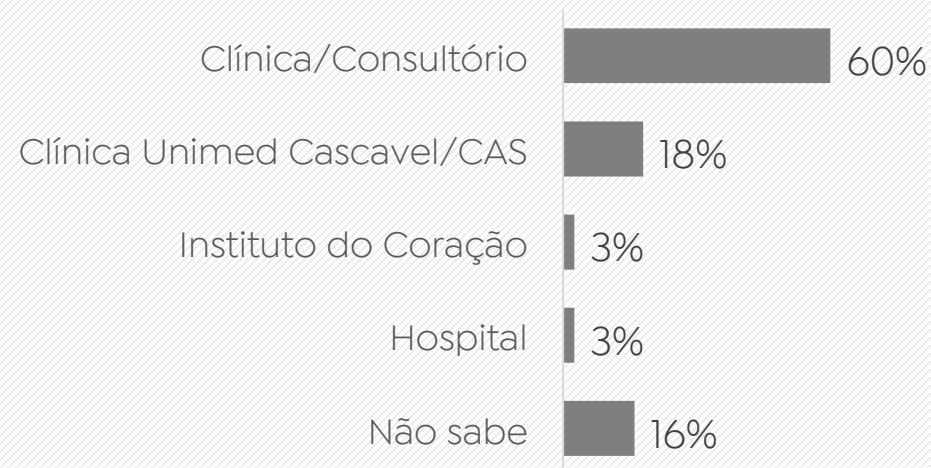


Não: 58%

Sim, mesmo médico (= A1 e A2): 11%
Sim, mesmo médico (= A1 ou A2): 26%
Sim, outro médico (≠A1 e A2): 13%
Não: 50%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 31 nomes diferentes.
18% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

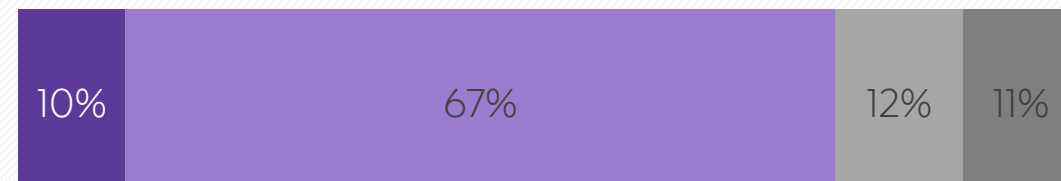
Espontânea e Resposta Única
Base: 40

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	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	4,30	4,17	4,44	4,04	4,24	4,23	4,07	4,18	4,15	4,39	3,33	3,77	4,59	3,49	4,67
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

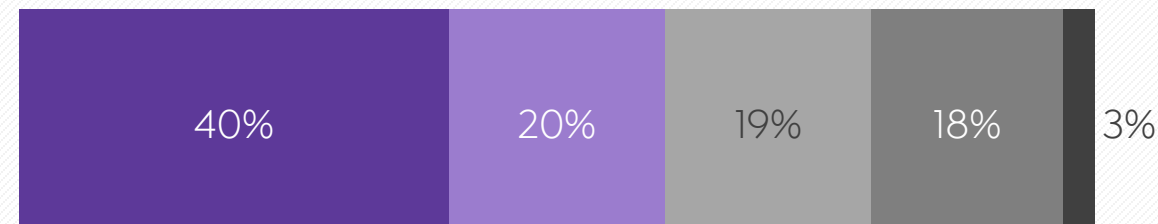
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)



Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)

Em relação à utilização da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia o seguinte atributo:

B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascavel 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

			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	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	6,64	6,11	6,73	5,80	6,25	6,67	5,56	6,05	6,28	6,09	6,17	5,60	6,50	4,84	6,98
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)



Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)

Em relação à utilização da Clínica da Unimed Cascavel, 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

			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Cascavel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10	7,65	8,05	7,45	8,33	6,95	7,69	7,61	7,78	7,64	7,70	7,46	7,71	7,26	8,00
C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo WhatsApp ou telefone se precisar?	7,64	7,62	7,91	7,47	8,26	7,38	7,32	7,56	7,78	7,54	7,92	7,78	7,46	7,61	7,61
Escore do Componente	7,37	7,64	7,98	7,46	8,30	7,17	7,51	7,59	7,78	7,59	7,81	7,62	7,59	7,44	7,81
<i>Base</i>	<i>294</i>	<i>298</i>	<i>99</i>	<i>199</i>	<i>88</i>	<i>93</i>	<i>117</i>	<i>220</i>	<i>78</i>	<i>237</i>	<i>61</i>	<i>138</i>	<i>138</i>	<i>124</i>	<i>170</i>

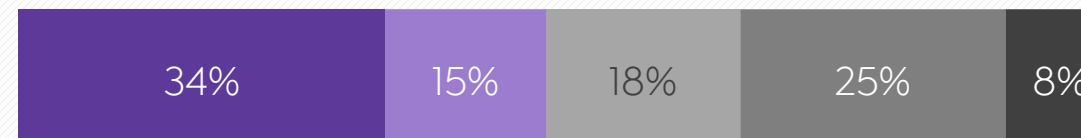
Longitudinalidade (D)



Longitudinalidade (D)

Pensando no relacionamento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você na Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

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



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



D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você na Clínica da Unimed Cascauel, como avalia cada um dos atributos:

- D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascauel?
- D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascauel para outro serviço de saúde?
- D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascauel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?
- D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascauel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?

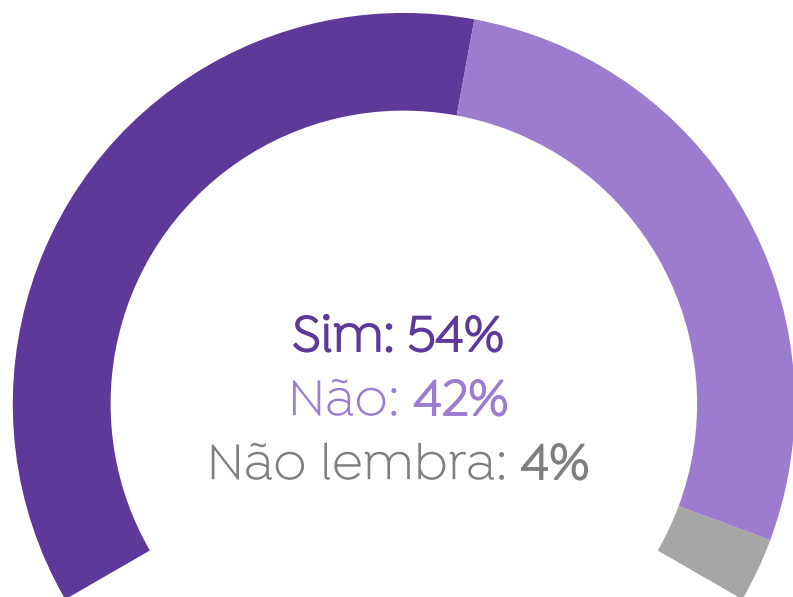
			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?	8,63	8,80	9,06	8,68	8,94	8,49	8,95	8,86	8,63	8,85	8,63	8,77	8,77	8,63	9,00
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	7,14	7,41	7,00	7,27	6,99	7,15	7,29	6,71	7,12	7,21	6,79	7,37	6,56	7,55
D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,50	6,68	7,07	6,48	7,08	6,27	6,70	6,79	6,37	6,61	6,94	6,35	7,00	5,86	7,37
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?	5,15	5,30	5,72	5,09	4,85	5,45	5,53	5,45	4,87	5,41	4,86	4,71	5,72	5,03	5,51
Escore do Componente	6,83	6,98	7,32	6,81	7,04	6,80	7,08	7,10	6,65	7,00	6,91	6,66	7,22	6,52	7,36
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

Coordenação – Integração de Cuidados (E)

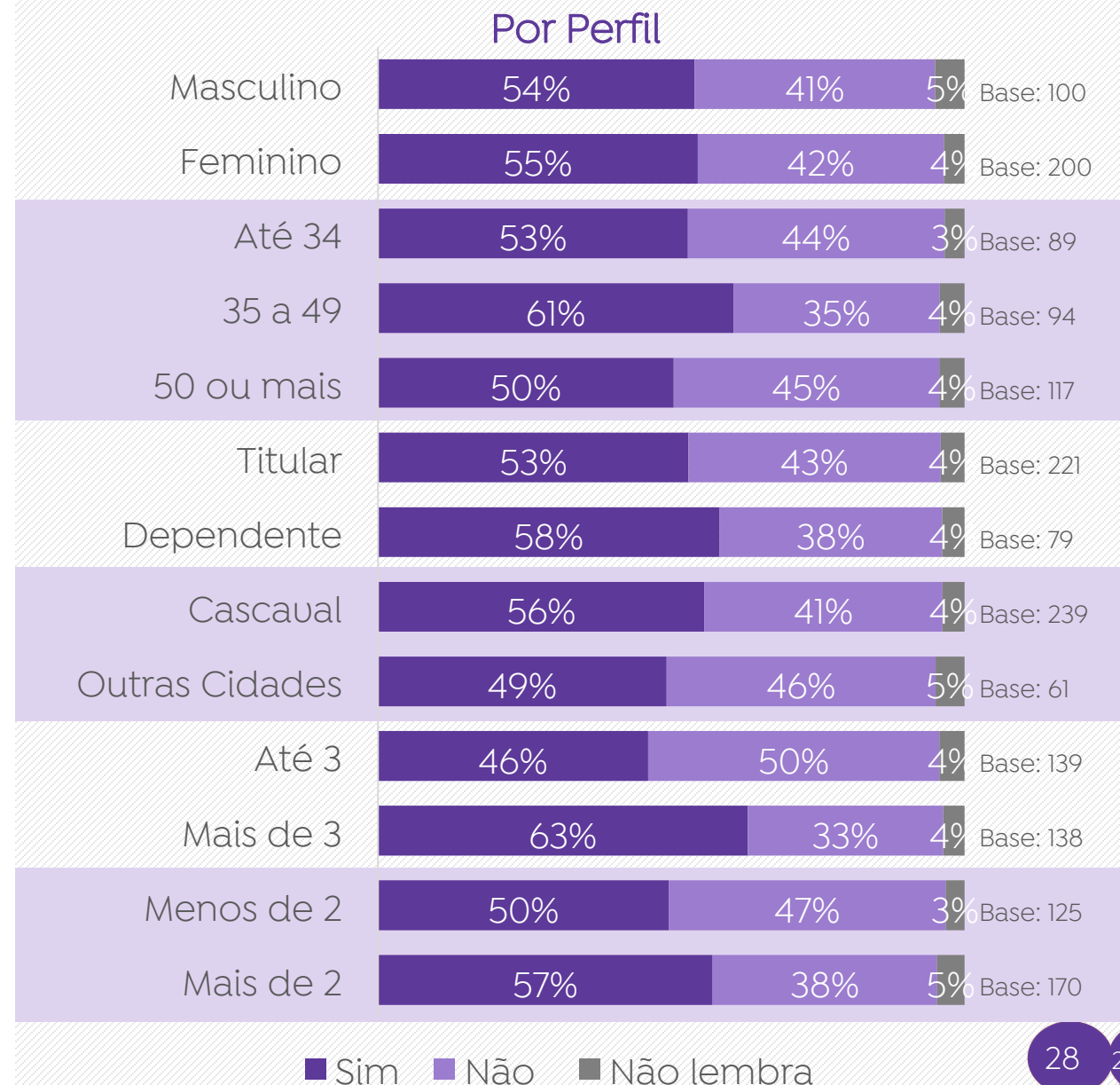


Coordenação – Integração de Cuidados (E)

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



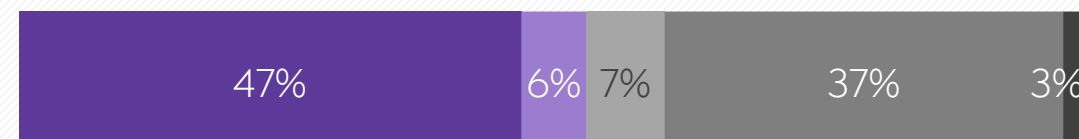
Resposta Única
Base: 300



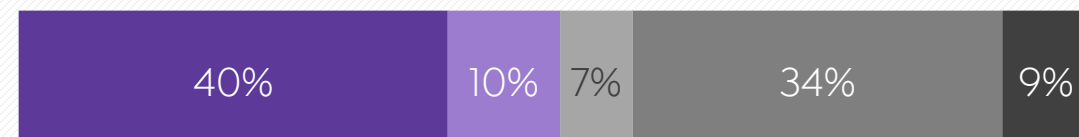
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando no atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

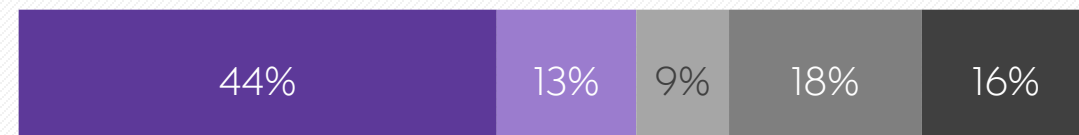
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?



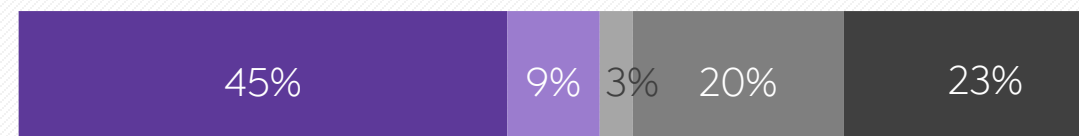
E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?



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



E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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

Cerca da metade (48%) retornou para a Clínica da Unimed Cascavel após a consulta com o outro especialista.

Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando no atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

	Gênero				Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	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
E7. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,73	6,11	6,79	5,78	6,60	5,38	6,44	6,27	5,72	6,07	6,33	4,95	7,05	5,05	6,77
E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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	5,99	6,36	5,81	6,45	5,32	6,27	6,13	5,65	5,69	7,33	5,42	6,36	5,32	6,43
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	7,56	5,44	5,68	5,32	5,18	6,08	5,03	5,53	5,22	5,41	5,56	4,17	6,25	4,09	6,39
E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,81	5,19	5,62	4,98	5,32	5,32	4,97	5,04	5,58	5,09	5,67	3,80	6,25	4,09	6,01
Escore do Componente	6,72	5,68	6,11	5,47	5,89	5,53	5,68	5,74	5,54	5,57	6,22	4,59	6,48	4,64	6,40
Base	156	163	54	109	47	57	59	117	46	133	30	64	87	62	97

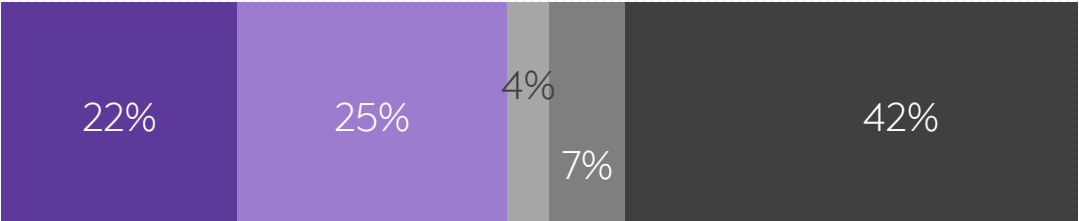
Coordenação – Sistema de Informações (F)



Coordenação – Sistema de Informações (F)

Em relação ao acesso à informações na Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

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



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

Resposta Única
Base: 300

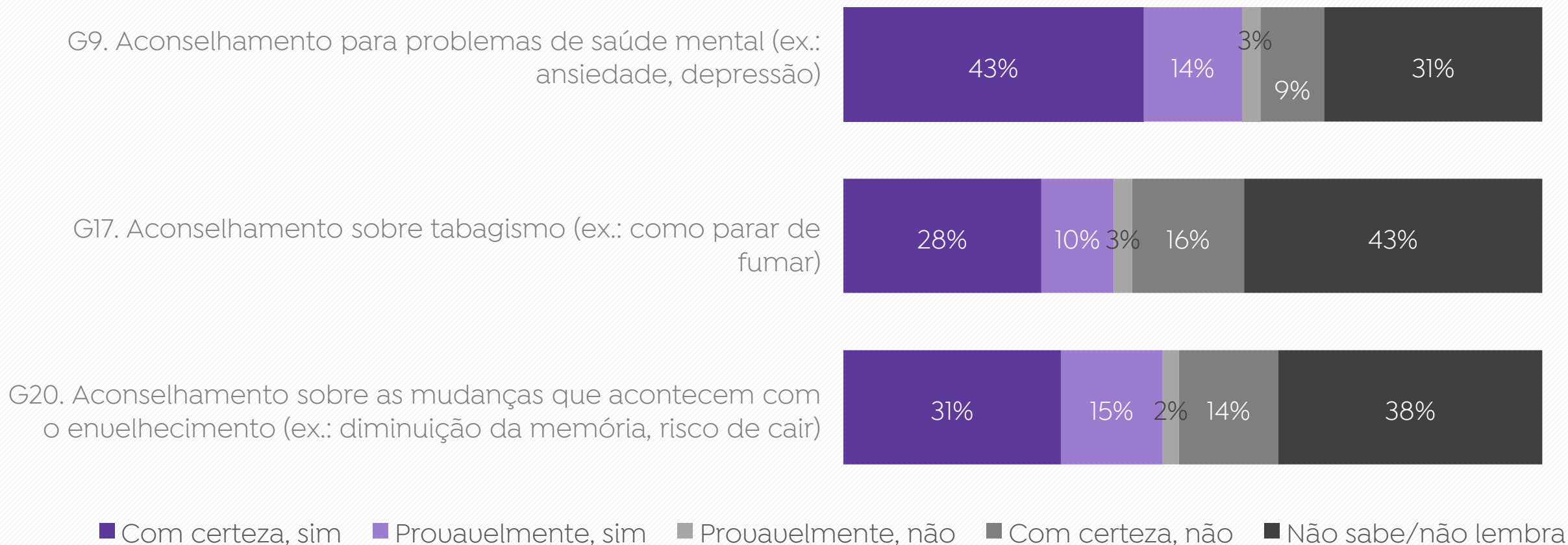
Escore do Componente			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	Casca- vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
	6,18	5,41	5,89	5,18	5,53	5,09	5,58	5,38	5,51	5,20	6,23	5,10	5,65	5,05	5,61
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

Integralidade – Serviços Disponíveis (G)



Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

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

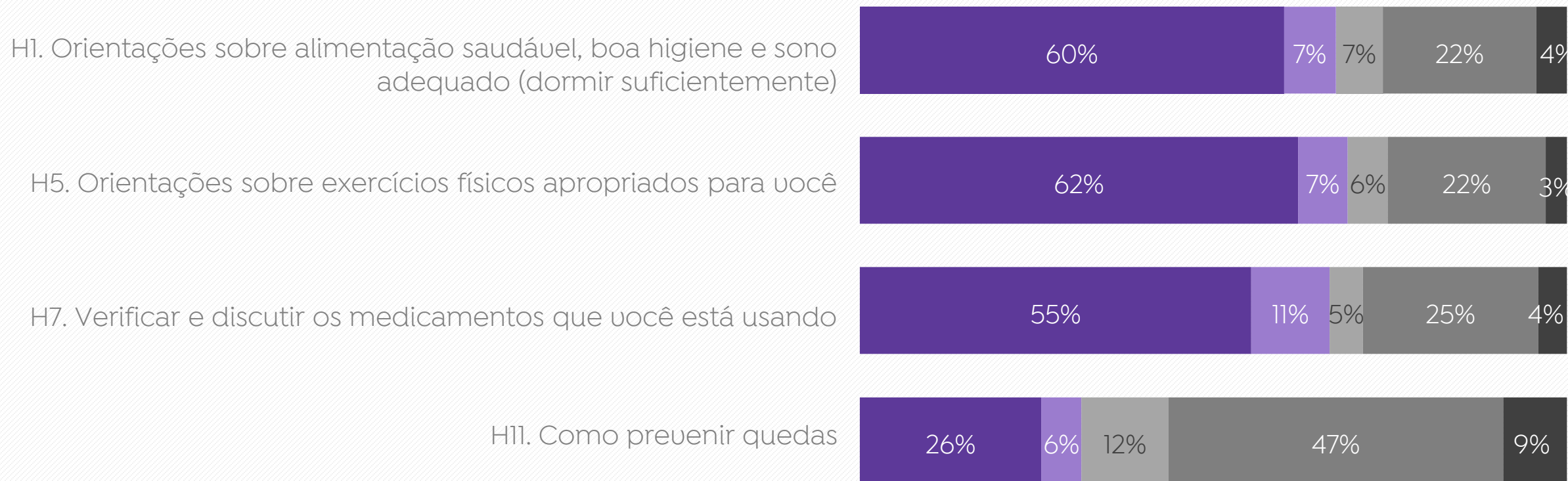
			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Cascavel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49	6,36	6,36	6,37	7,01	5,88	6,27	6,29	6,58	6,36	6,39	5,85	6,81	5,43	7,06
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,45	5,82	5,26	5,19	5,05	5,95	5,56	5,13	5,43	5,52	5,31	5,63	5,11	5,69
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,04	5,08	5,03	4,92	5,20	5,01	5,15	4,74	5,09	4,86	5,00	5,14	5,22	4,90
Escore do Componente	5,93	5,62	5,75	5,55	5,71	5,38	5,74	5,67	5,48	5,63	5,59	5,39	5,86	5,25	5,88
<i>Base</i>	<i>294</i>	<i>298</i>	<i>99</i>	<i>199</i>	<i>88</i>	<i>93</i>	<i>117</i>	<i>220</i>	<i>78</i>	<i>237</i>	<i>61</i>	<i>138</i>	<i>138</i>	<i>124</i>	<i>170</i>

Integralidade – Serviços Prestados (H)



Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel algum desses assuntos foram tratados:



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

Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascauel algum desses assuntos foram tratados:

			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Cascauel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,98	7,31	6,82	7,01	6,77	7,12	7,06	6,75	6,86	7,43	6,57	7,37	6,37	7,41
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88	7,44	6,60	7,12	6,67	6,87	6,83	7,01	6,82	7,10	6,38	7,42	6,24	7,27
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,57	6,43	6,63	7,31	6,02	6,44	6,74	6,07	6,41	7,16	6,16	7,05	5,83	7,06
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,66	4,28	3,35	3,22	2,90	4,59	3,94	2,86	3,54	4,10	3,24	4,01	3,28	3,94
Escore do Componente	5,99	6,02	6,37	5,85	6,17	5,59	6,26	6,14	5,67	5,91	6,45	5,59	6,46	5,43	6,42
<i>Base</i>	<i>294</i>	<i>298</i>	<i>99</i>	<i>199</i>	<i>88</i>	<i>93</i>	<i>117</i>	<i>220</i>	<i>78</i>	<i>237</i>	<i>61</i>	<i>138</i>	<i>138</i>	<i>124</i>	<i>170</i>

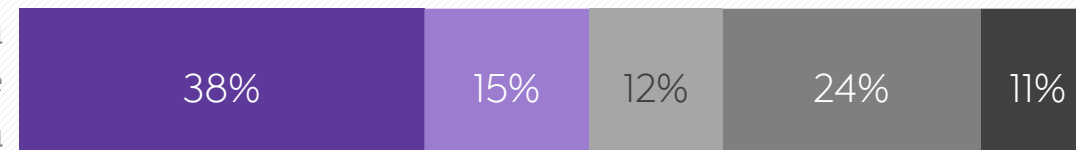
Orientação Familiar (I)



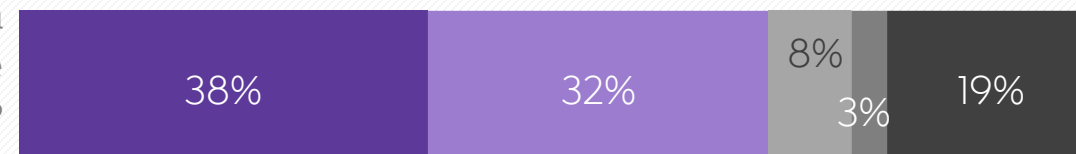
Orientação Familiar (I)

Pensando na relação com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia os seguintes atributos:

I1. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?



Resposta Única
Base: 300

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

			Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	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, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,70	6,80	7,47	6,47	6,89	6,24	7,18	6,86	6,62	6,71	7,16	6,55	6,93	6,64	6,92
I1. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões ao planejar o tratamento e cuidado?	5,73	5,57	6,03	5,34	6,25	5,56	5,07	5,59	5,51	5,25	6,83	5,29	5,94	5,05	5,92
Escore do Componente	6,22	6,19	6,75	5,91	6,57	5,90	6,13	6,23	6,07	5,98	7,00	5,92	6,44	5,85	6,42
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

Orientação Comunitária (J)

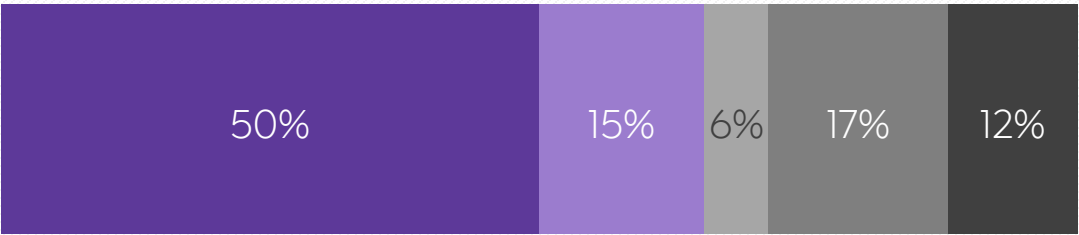




Orientação Comunitária (J)

Em relação à Clínica da Unimed Cascavel, como avalia o seguinte atributo:

J4. A Clínica da Unimed Cascavel 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	
	2022	2023	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	6,64	7,07	6,43	7,46	6,52	6,13	6,70	6,50	6,53	7,10	6,09	7,10	5,97	7,14
Base	294	298	99	199	88	93	117	220	78	237	61	138	138	124	170

Escore Geral



Escore Geral

Ranking

2022

Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,64	7,37
Longitudinalidade (D)	6,98	6,83
Orientação Comunitária (J)	6,64	7,03
Orientação Familiar (I)	6,19	6,22
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,11	6,64
Integralidade – Serviços Prestados (H)	6,02	5,99
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	5,68	6,72
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,62	5,93
Coordenação – Sistema de Informações (F)	5,41	6,18
Grau de Afiliação (A)	4,17	4,30
Escore Geral	6,05	6,32

Escore Geral

Ranking

	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	Total	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)	7,64	7,98	7,46	8,30	7,17	7,51	7,59	7,78	7,59	7,81	7,62	7,59	7,44 7,81
Longitudinalidade (D)	6,98	7,32	6,81	7,04	6,80	7,08	7,10	6,65	7,00	6,91	6,66	7,22	6,52 7,36
Orientação Comunitária (J)	6,64	7,07	6,43	7,46	6,52	6,13	6,70	6,50	6,53	7,10	6,09	7,10	5,97 7,14
Orientação Familiar (I)	6,19	6,75	5,91	6,57	5,90	6,13	6,23	6,07	5,98	7,00	5,92	6,44	5,85 6,42
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,11	6,73	5,80	6,25	6,67	5,56	6,05	6,28	6,09	6,17	5,60	6,50	4,84 6,98
Integralidade – Serviços Prestados (H)	6,02	6,37	5,85	6,17	5,59	6,26	6,14	5,67	5,91	6,45	5,59	6,46	5,43 6,42
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	5,68	6,11	5,47	5,89	5,53	5,68	5,74	5,54	5,57	6,22	4,59	6,48	4,64 6,40
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,62	5,75	5,55	5,71	5,38	5,74	5,67	5,48	5,63	5,59	5,39	5,86	5,25 5,88
Coordenação – Sistema de Informações (F)	5,41	5,89	5,18	5,53	5,09	5,58	5,38	5,51	5,20	6,23	5,10	5,65	5,05 5,61
Grau de Afiliação (A)	4,17	4,44	4,04	4,24	4,23	4,07	4,18	4,15	4,39	3,33	3,77	4,59	3,49 4,67
Escore Geral	6,05	6,44	5,85	6,31	5,89	5,97	6,08	5,96	5,99	6,28	5,63	6,39	5,45 6,47

Escore Geral

Comparativo

	2022	2023
Grau de afiliação	4,30	4,17 ↓
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	6,11 ↓
C11. É difícil para você conseguir atendimento na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10	7,65 ↑
C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo whatsapp ou telefone se precisar?	7,64	7,62 ↓
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?	8,63	8,80 ↑
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	7,14 ↑
D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,50	6,68 ↑
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?	5,15	5,30 ↑
E7. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,73	6,11 ↓
E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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	5,99 ↓
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	7,56	5,44 ↓
E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,81	5,19 ↓

Escore Geral

Comparativo

	2022	2023
F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,18	5,41 ↓
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49	6,36 ↓
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,45 ↓
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,04 ↓
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,98 ↑
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88 ↑
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,57 ↓
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,66 ↓
I3. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,70	6,80 ↑
II. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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	5,57 ↓
J4. A Clínica da Unimed Cascavel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?	7,03	6,64 ↓
Escore Geral	6,32	6,05

Satisfação Geral



Satisfação Geral



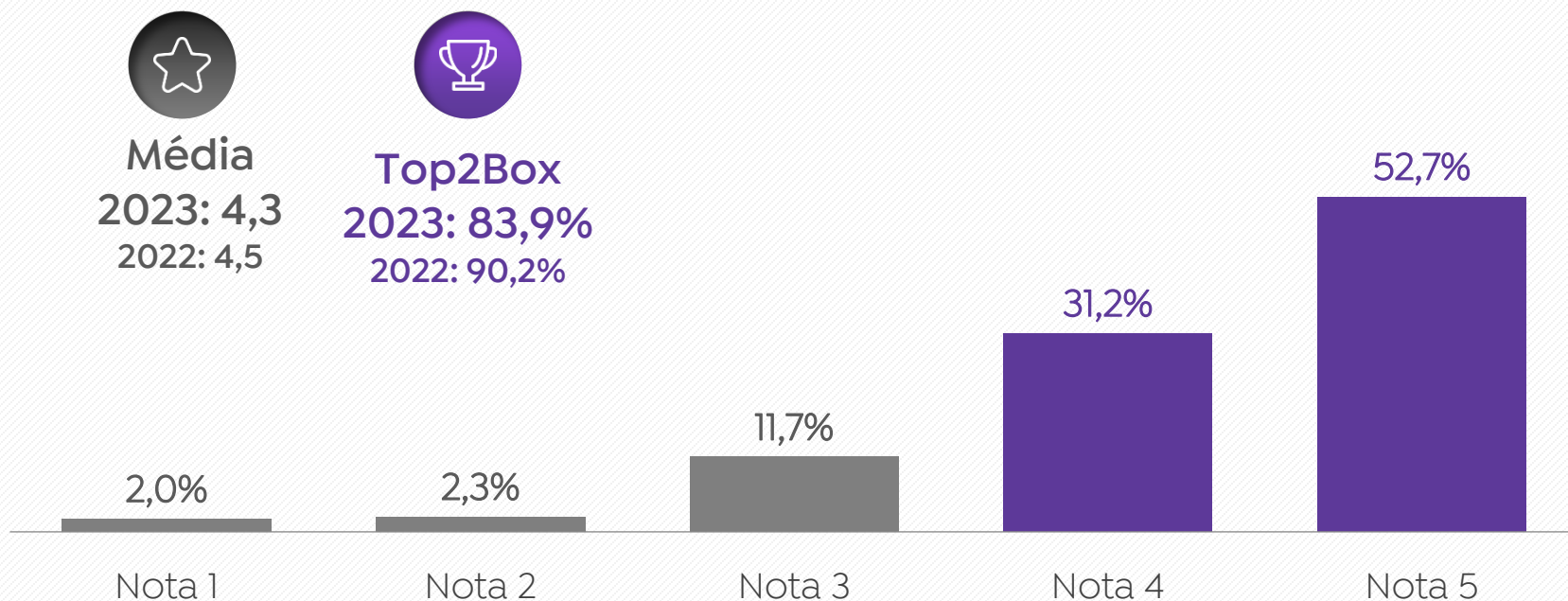
Após aplicação do instrumento do PCATool foram realizadas questões adicionais para avaliar o seu grau de satisfação com a Clínica da Unimed Cascavel. A escala utilizada foi a de notas de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. Para interpretação dos resultados, adotou-se os seguintes 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

 Gênero			
Masculino	4,4	88,9%	99
Feminino	4,3	81,4%	199
 Idade			
De 18 a 34	4,5	89,9%	89
De 35 a 49	4,2	77,7%	94
50 ou mais	4,3	84,3%	115
 Perfil			
Titular	4,3	84,0%	219
Dependente	4,3	83,5%	79
 Cidade			
Cascauel	4,3	81,9%	237
Outra cidade	4,4	91,8%	61
 Utilização			
Até 3	4,2	81,3%	139
4 ou mais	4,3	86,0%	136
 Tempo			
- de 2 anos	4,2	80,5%	123
+ 2 anos	4,4	87,1%	170

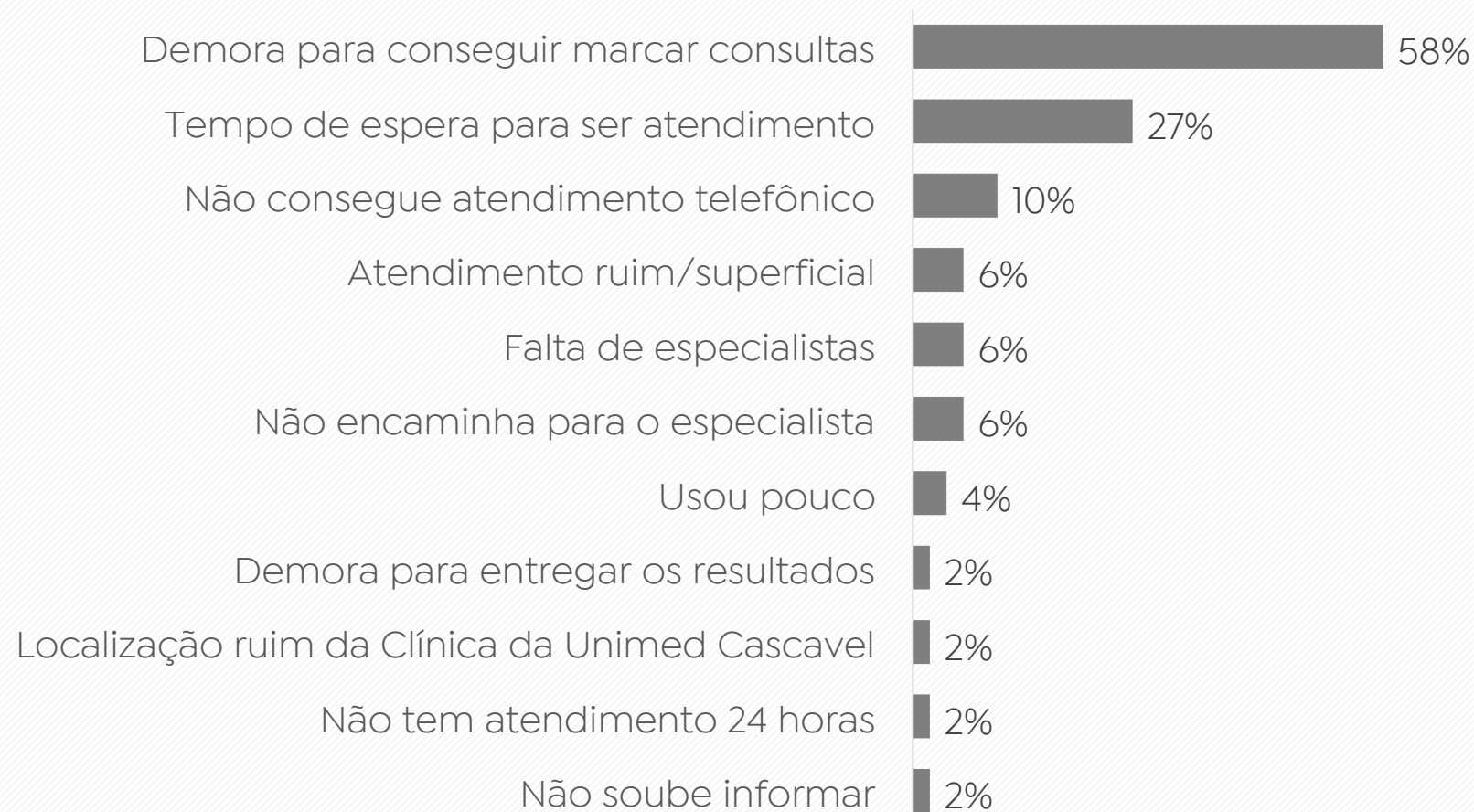
Estimulada e Resposta Única

Base: 298*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

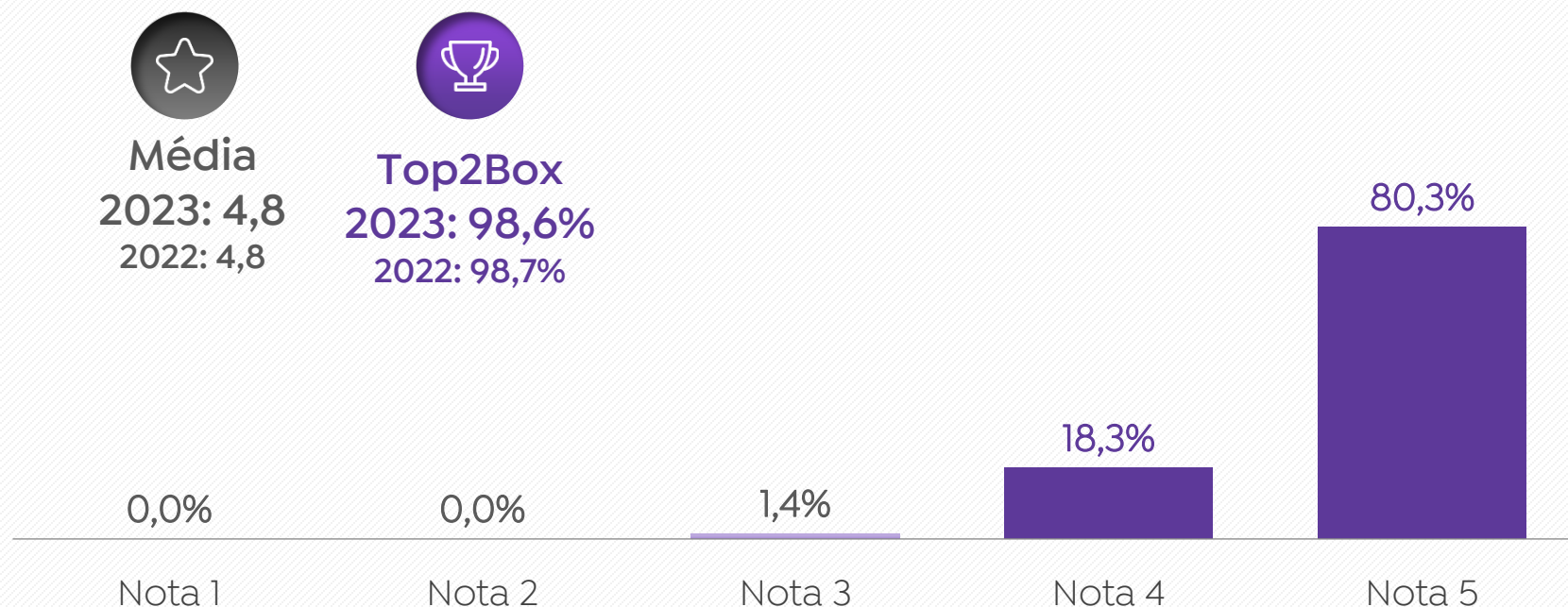
Satisfação Geral

(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?



Por Perfil

Gênero			
Masculino	4,8	99,0%	97
Feminino	4,8	98,4%	193

Idade			
De 18 a 34	4,9	100,0%	87
De 35 a 49	4,8	97,8%	91
50 ou mais	4,7	98,2%	112

Perfil			
Titular	4,8	98,6%	212
Dependente	4,8	98,7%	78

Cidade			
Cascavel	4,8	99,1%	231
Outra cidade	4,7	96,6%	59

Utilização			
Até 3	4,8	99,3%	135
4 ou mais	4,8	97,7%	133

Tempo			
- de 2 anos	4,8	100,0%	119
+ 2 anos	4,7	97,6%	166

Estimulada e Resposta Única

Base: 290*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

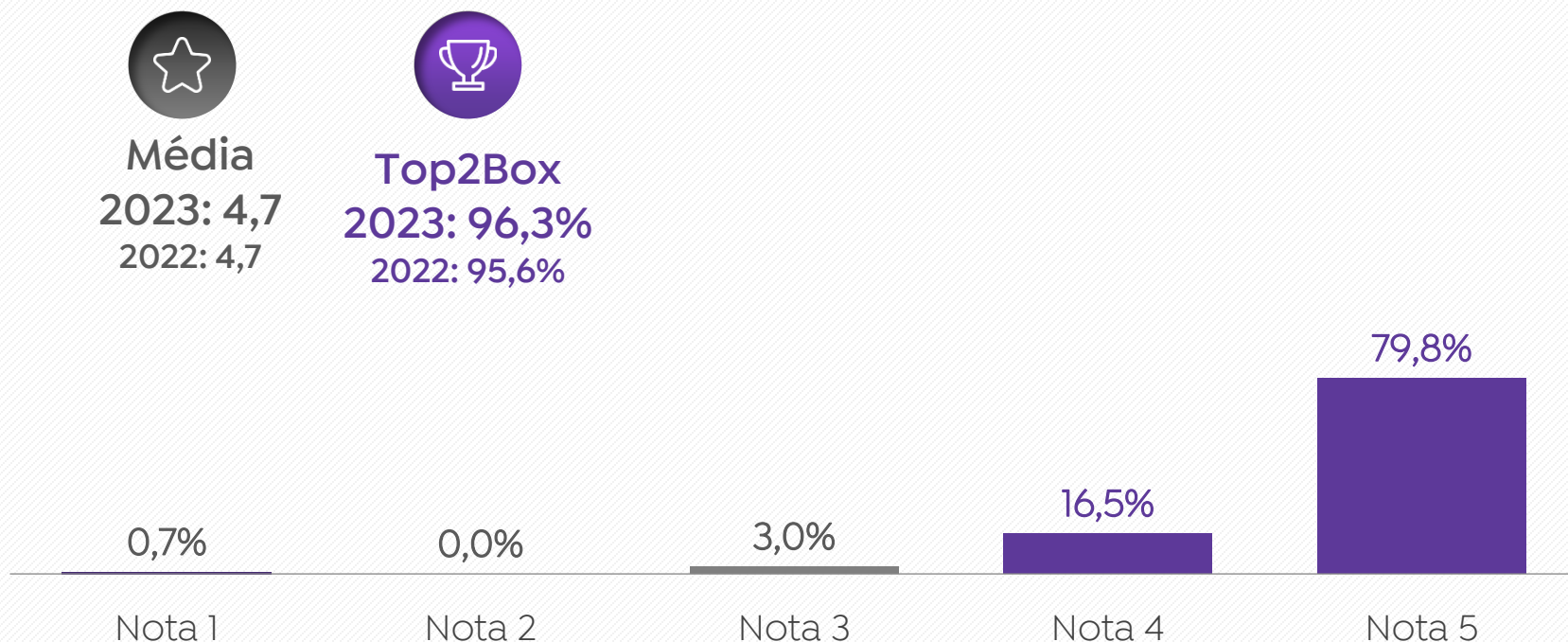
Satisfação Geral

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

- Acha mediano, nem muito bom e nem muito ruim. – 1 citação
- Considera que foi bem atendida, porém avalia o atendimento no geral como razoável. – 1
- Não teve atendimento com o enfermeiro. – 1
- Teve que retornar para trocar a guia do médico e perdeu o agendamento. – 1

Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única

Base: 267*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Por Perfil

 Gênero			
Masculino	4,8	98,9%	92
Feminino	4,7	94,9%	175
 Idade			
De 18 a 34	4,8	95,2%	84
De 35 a 49	4,7	96,2%	79
50 ou mais	4,8	97,1%	104
 Perfil			
Titular	4,8	96,4%	197
Dependente	4,7	95,7%	70
 Cidade			
Cascavel	4,8	96,7%	210
Outra cidade	4,7	94,7%	57
 Utilização			
Até 3	4,7	96,7%	120
4 ou mais	4,8	96,0%	124
 Tempo			
- de 2 anos	4,7	94,1%	102
+ 2 anos	4,8	97,5%	162

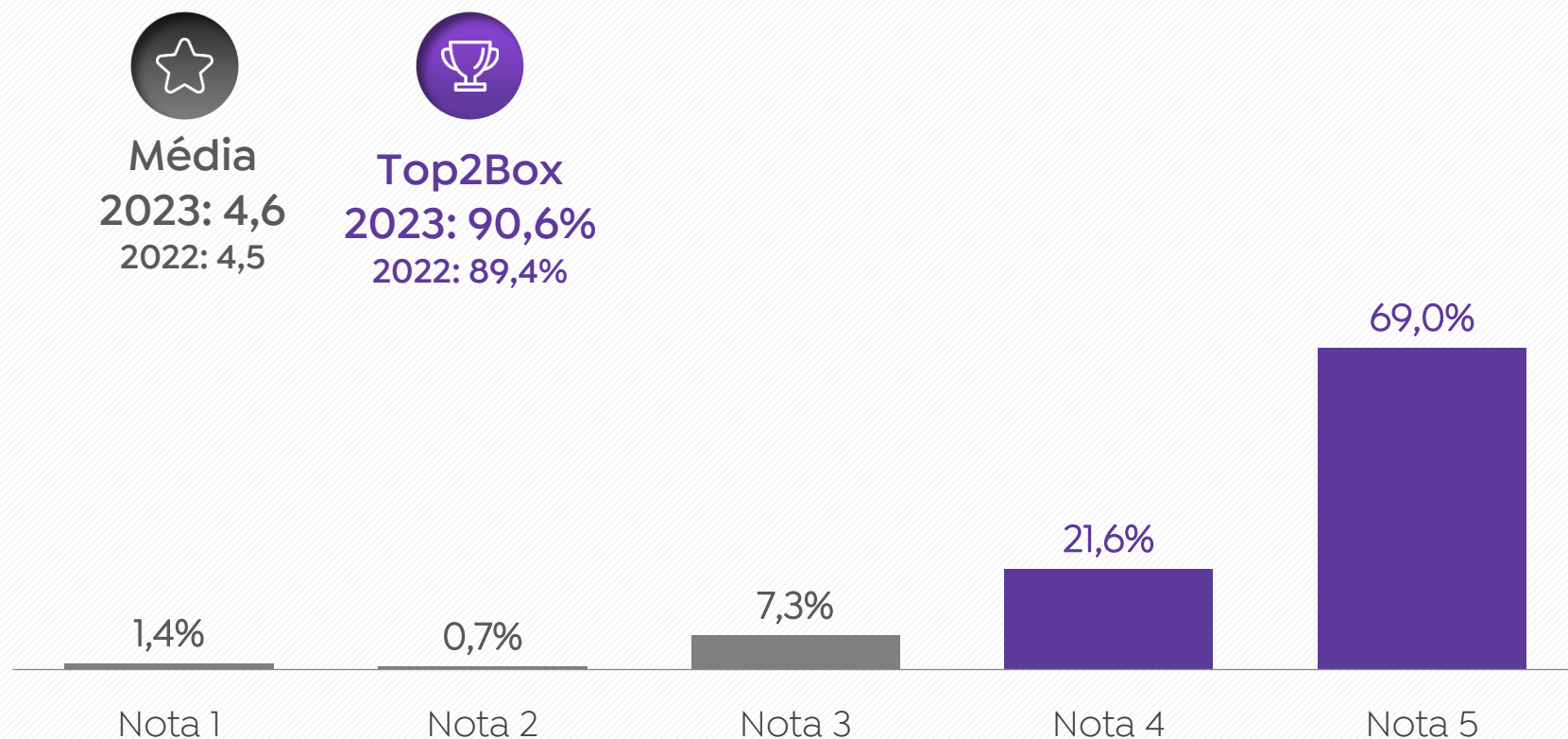
Satisfação Geral

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

- Atendimento superficial. – 4 citações
- Atendimento ruim do médico. – 3
- Atendimento ruim de um médico específico, pela falta de interesse no problema do paciente. – 1
- Atraso no atendimento. – 1
- Falta de informações. – 1
- Muita mudança de profissionais. – 1
- O médico tratou um problema (doença) que não tinha. – 1
- Tem resistência para encaminhar para especialista. – 1
- Não soube informar. – 1

Satisfação Geral

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




Média
2023: 4,6
2022: 4,5


Top2Box
2023: 90,6%
2022: 89,4%

Por Perfil

 Gênero			
Masculino	4,6	92,7%	96
Feminino	4,5	89,5%	191

 Idade			
De 18 a 34	4,7	93,2%	88
De 35 a 49	4,5	86,5%	89
50 ou mais	4,5	91,8%	110

 Perfil			
Titular	4,6	91,5%	212
Dependente	4,5	88,0%	75

 Cidade			
Cascavel	4,6	92,1%	227
Outra cidade	4,4	85,0%	60

 Utilização			
Até 3	4,6	88,0%	133
4 ou mais	4,6	93,2%	132

 Tempo			
- de 2 anos	4,6	90,7%	118
+ 2 anos	4,6	91,6%	166

Estimulada e Resposta Única

Base: 287*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

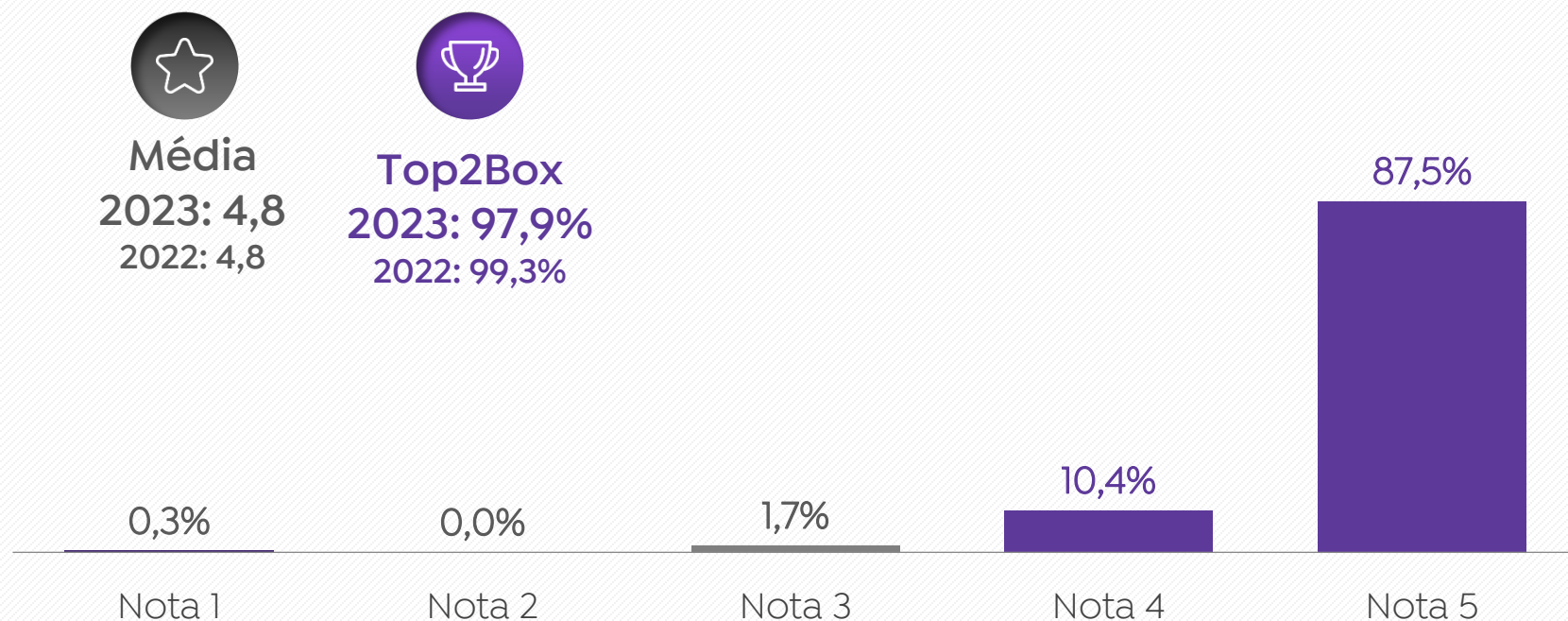
Satisfação Geral

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

- Problema não resolvido. – 7 citações
- Dificuldade em encontrar especialistas. – 2
- A médica era recém-formada, bem inexperiente. – 1
- Ainda está aguardando seu exame, não teve resolução. – 1
- Demora na liberação e resolução. – 1
- Demora na resolução de problemas. – 1
- Falta interação com os médicos e profissionais. – 1
- Fez um tratamento na clínica e não resolveu nada. – 1
- Não dão muita atenção. – 1
- Nem sempre consegue ir para o especialista. – 1
- O médico não conseguiu fazer o diagnóstico, não sabe se estava cansado ou inexperiente. – 1
- O médico tratou um problema (doença) que não tinha. – 1
- O tempo de 30 minutos é muito pouco. – 1
- Teve que retornar e demorou mais de um mês para resolver os problemas. – 1
- Teve que voltar ao médico de família para conseguir outro agendamento com o especialista. – 1
- Teve que voltar para refazer uma receita de remédio. – 1
- Teve uma situação que era só ligar para solicitar uma receita, mas não conseguiu. – 1
- Não soube informar. – 3

Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única

Base: 297*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Por Perfil

 Gênero			
Masculino	4,8	99,0%	100
Feminino	4,9	97,5%	197
 Idade			
De 18 a 34	4,9	100,0%	89
De 35 a 49	4,8	96,8%	93
50 ou mais	4,8	97,4%	115
 Perfil			
Titular	4,9	99,1%	220
Dependente	4,8	94,8%	77
 Cidade			
Cascauel	4,9	97,9%	236
Outra cidade	4,8	98,4%	61
 Utilização			
Até 3	4,8	97,1%	139
4 ou mais	4,9	98,5%	136
 Tempo			
- de 2 anos	4,9	98,4%	125
+ 2 anos	4,8	98,2%	168

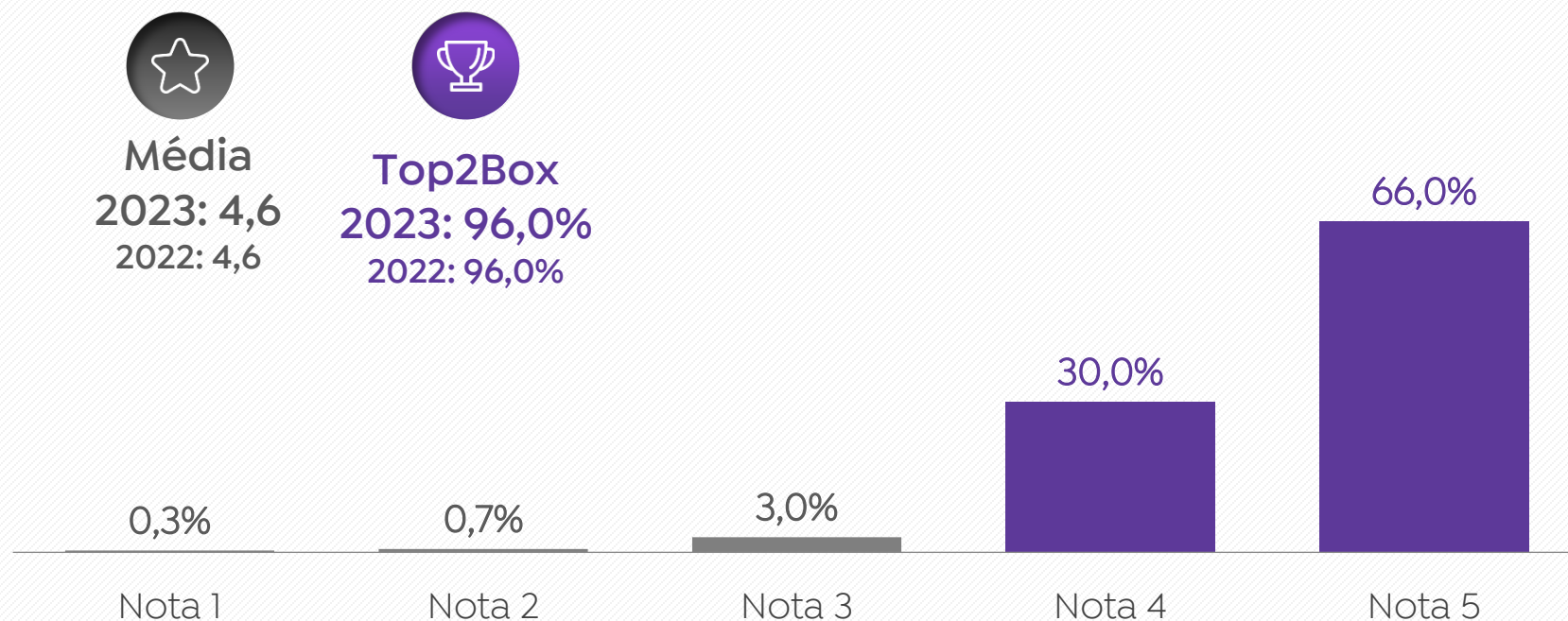
Satisfação Geral

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

- Clínica de Cafelândia não tem estrutura nenhuma, no mínimo deveria se igualar ao PAN, pois lhe faltam aparelhos para realização de exames e faltam profissionais. – 1 citação
- Faltam funcionários. – 1
- Local apertado, pequeno. – 1
- Muito distante, localização ruim. – 1
- Os estacionamentos ficaram horríveis e não tem espaço para cadeirantes e idosos, não tem área coberta para chegar até a clínica. – 1
- Não soube informar. – 2

Satisfação Geral

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



Por Perfil

 Gênero			
	Masculino	4,6	95,0% 100
	Feminino	4,6	96,5% 200
 Idade	De 18 a 34	4,7	98,9% 89
	De 35 a 49	4,5	92,6% 94
	50 ou mais	4,6	96,6% 117
 Perfil	Titular	4,6	96,8% 221
	Dependente	4,6	93,7% 79
 Cidade	Cascavel	4,6	95,8% 239
	Outra cidade	4,6	96,7% 61
 Utilização	Até 3	4,6	95,7% 139
	4 ou mais	4,6	95,7% 138
 Tempo	- de 2 anos	4,6	97,6% 125
	+ 2 anos	4,6	95,3% 170

Estimulada e Resposta Única
Base: 300

Satisfação Geral

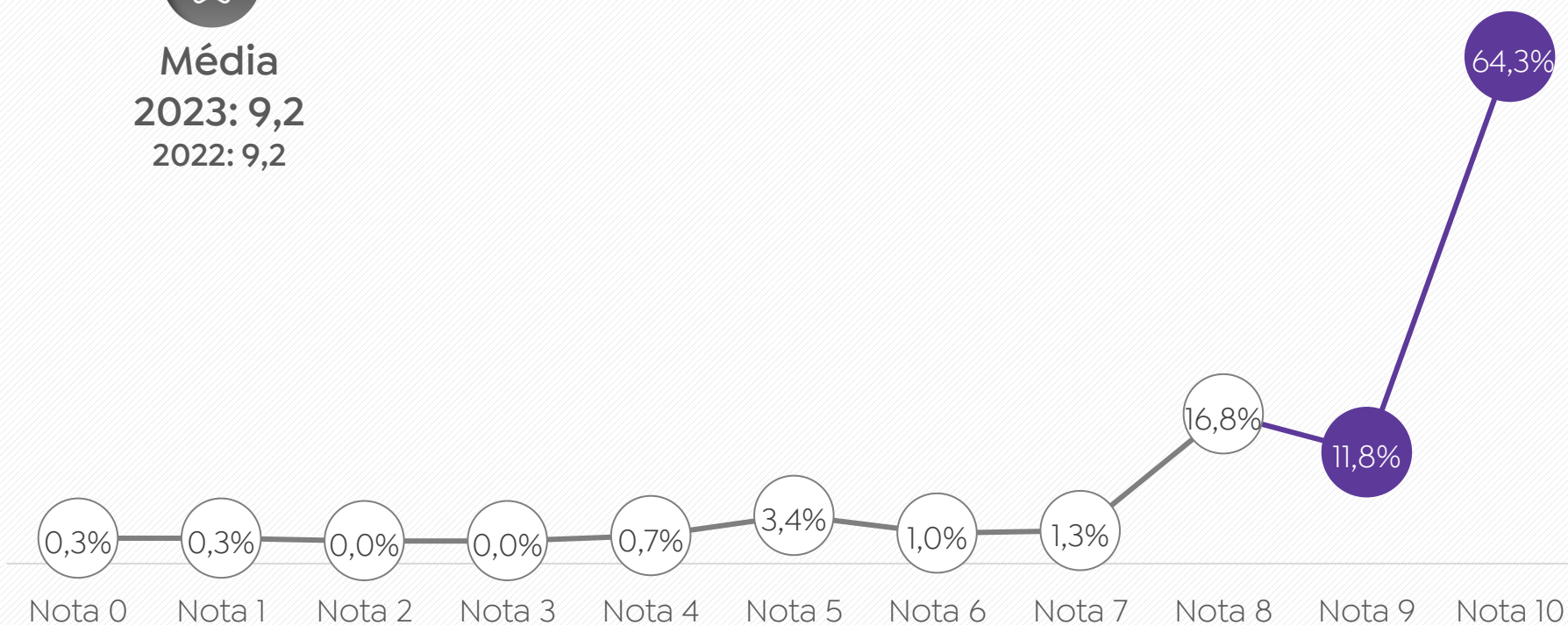
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento ruim dos médicos. – 3 citações
- Demora em marcar a consulta. – 3
- Demora no atendimento. – 2
- Dificuldade na liberação de exames. – 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?


Média
2023: 9,2
2022: 9,2



Estimulada e Resposta Única

Base: 297*

*Total de entrevistados que souberam avaliar

Por Perfil

	Gênero		
	Masculino	9,3	100
	Feminino	9,2	197
	Idade		
	De 18 a 34	9,3	89
	De 35 a 49	9,2	93
	50 ou mais	9,1	115
	Perfil		
	Titular	9,2	219
	Dependente	9,1	78
	Cidade		
	Cascavel	9,2	236
	Outra cidade	9,3	61
	Utilização		
	Até 3	9,2	139
	4 ou mais	9,2	138
	Tempo		
	- de 2 anos	9,2	125
	+ 2 anos	9,2	168

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.

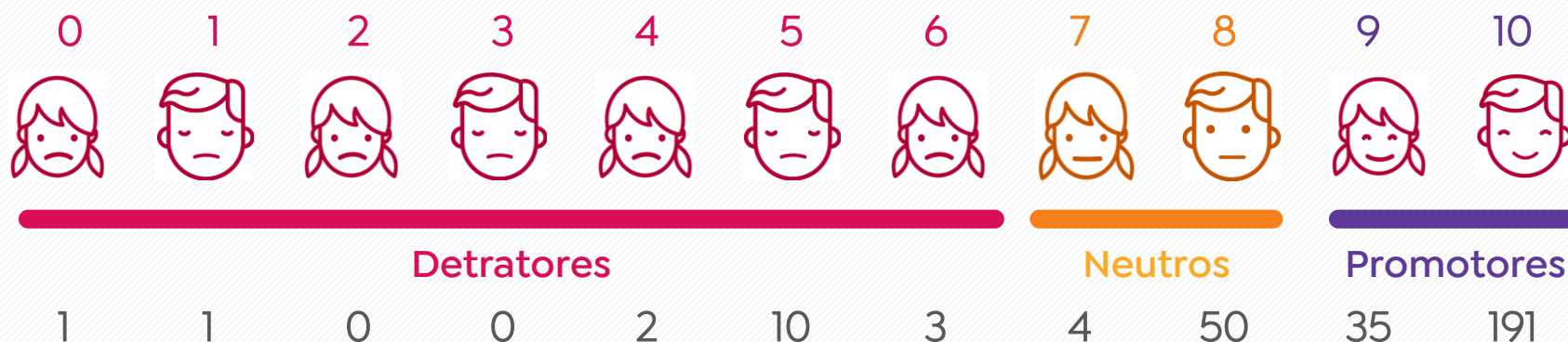


Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que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



Detratores

Neutros

Promotores

NPS =



Promotores

-



Detratores

Detratores

17

5,7%

Neutros

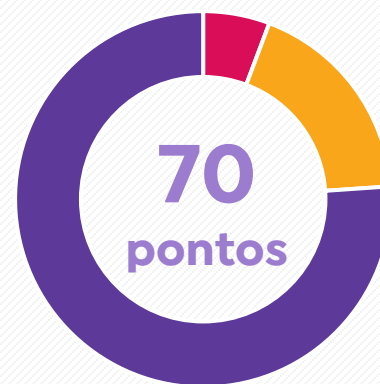
54

18,2%

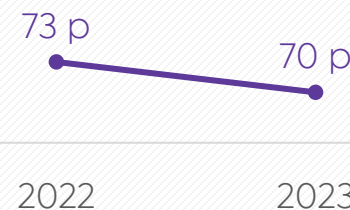
Promotores

226

76,1%



**Zona de Qualidade
(51-75)**

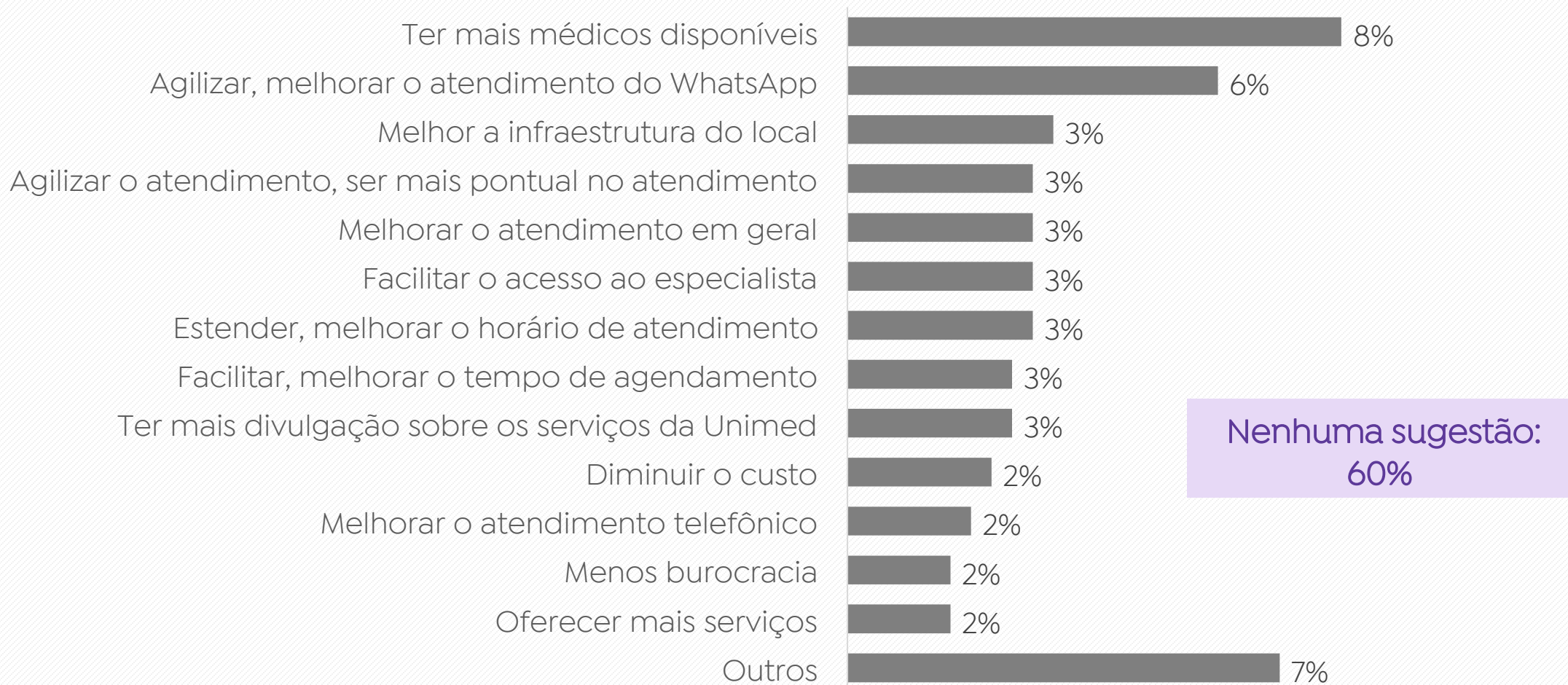


Por Perfil

Gênero		
Masculino	72 p	100
Feminino	70 p	197
Idade		
De 18 a 34	75 p	89
De 35 a 49	71 p	93
50 ou mais	66 p	115
Perfil		
Titular	73 p	219
Dependente	64 p	78
Cidade		
Cascavel	69 p	236
Outra cidade	77 p	61
Utilização		
Até 3	68 p	139
4 ou mais	71 p	138
Tempo		
- de 2 anos	66 p	125
+ 2 anos	74 p	168

Satisfação Geral

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



Conclusões



Conclusões

O perfil dos usuários dos serviços da Clínica da Unimed Cascavel é formado predominantemente por mulheres, com idade média de 46 anos. A maioria é casada e possui ensino superior ou mais. Menos de um décimo da amostra é fumante. Três quartos são titulares do plano e dois terços possuem plano PJ.

Cerca de 60% utilizam a Clínica da Unimed Cascavel há mais de 2 anos e, nos últimos 12 meses realizaram, em média, 5 atendimentos na Clínica da Unimed Cascavel.

A maior parte recorre à Clínica da Unimed Cascavel sempre ou na maioria das vezes que fica doente ou quando precisa de conselhos sobre seu estado de saúde, mas cerca de dois quintos procuram primeiramente outros locais de atendimento.

Quase metade declara que não tem um profissional que o conheça melhor como pessoa e a maioria afirma que não há um profissional que seja mais responsável por seu atendimento de saúde, resultando em dois terços dos usuários no Grau de Afiliação 2.

No geral, os atributos da Clínica da Unimed Cascavel foram avaliados de forma moderada e a maioria apresentou retração em 2023.

Destaque para os componentes Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C), Orientação Comunitária (J), Longitudinalidade (D), que alcançaram escores superiores à 6,6.

O Escore Geral da Clínica da Unimed Cascavel, composto pela soma das média de todos os atributos, apresentou desempenho reduzido e queda de 6,32 em 2022 para 6,05 em 2023.

Em relação à satisfação, considerando a escala de 1 a 5, com exceção da facilidade em conseguir atendimento médico com média 4,3, todos os demais itens avaliados apresentaram média igual ou superior à 4,5 e Top2Box próximo ou superior à 90%.

A satisfação geral com a Clínica da Unimed Cascavel é elevada e permaneceu estável, com média 4,6 e Top2Box de 96,0%.

O NPS da Clínica da Unimed Cascavel apresentou retração de 73 pontos para 70 pontos, mantendo-se na Zona de Qualidade.

A principal sugestão de melhoria é ter mais médicos disponíveis e agilizar o atendimento via WhatsApp. Vale ressaltar que 60% não souberam sugerir melhorias para Clínica da Unimed Cascavel.

De forma geral, nota-se satisfação dos beneficiários quanto à qualidade do atendimento da assistência à saúde disponibilizada pela Clínica da Unimed Cascavel, porém os resultados evidenciam que o conceito da APS pode não estar sendo plenamente aplicado na prática uma vez que não há integralização dos cuidados de saúde. Portanto, recomenda-se o desenvolvimento de ações focadas nas dimensões da APS a fim de obter uma melhor performance no que tange o Manual do PCATool.

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, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?	8,80

Conclusões

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

Componente	Atributo	Total
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C11. É difícil para você conseguir atendimento na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,65
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?	7,62
Longitudinalidade (D)	D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,14

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.	6,98
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente).	6,88
Orientação Familiar (I)	I3. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,80
Longitudinalidade (D)	D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,68
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?	6,64
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando.	6,57
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão).	6,36
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?	6,11
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E7. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,11

Conclusões

Atributos com Escore abaixo de 6,0:

Componente	Atributo	Total
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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)?	5,99
Orientação Familiar (I)	II. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde 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?	5,57
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair).	5,45
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	5,44
Coordenação – Sistema de Informações (F)	F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	5,41
Longitudinalidade (D)	D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?	5,30
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,19
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar).	5,04
Grau de Afiliação (A)	Grau de afiliação.	4,17
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H11. Como prevenir quedas.	3,66



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