

Pesquisa de Satisfação Clínica Unimed Cascavel

DEZEMBRO 2024

Unimed 
Cascavel

zoom Inteligência
em Pesquisas



Índice



1	INTRODUÇÃO	slide 03
2	METODOLOGIA	slide 04
3	PERFIL DA AMOSTRA	slide 11
4	INDICADORES PCATool	slide 15
5	ESCORE GERAL	slide 44
6	SATISFAÇÃO GERAL	slide 50
7	CONCLUSÕES	slide 69



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, maiores de 18 anos, que utilizaram os serviços no ano de 2024.

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.



TAMANHO DA AMOSTRA

Universo: 8.934 usuários com 18 anos ou mais.
Amostra Total: 300 entrevistas.
Erro Amostral: 5,6% para um nível de confiança de 95%.



INSTRUMENTO DE COLETA

Instrumento reduzido do PCATool, contendo questões adicionais aprovada pela Unimed.



PERÍODO DA COLETA

Novembro a dezembro de 2024.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).





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. Provavelmente, sim | 3. Provavelmente, 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 'provavelmente 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:

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

- 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.

03

Perfil da Amostra





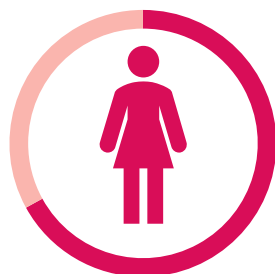
Perfil da Amostra



Gênero



33%



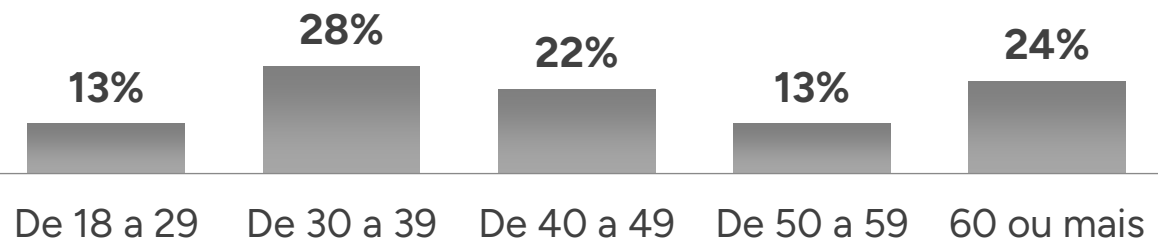
67%

5% da amostra é fumante



Faixa Etária

Média
46 anos



Resposta Única
Base: 300



Estado Civil

Casado/convívio marital

68%

Solteiro

18%

Divorciado ou viúvo

14%



Escolaridade

Até ensino
fundamental

7%

Ensino médio

30%

Ensino superior

44%

Pós-graduação
ou mais

19%



Perfil da Amostra



Perfil do Beneficiário

Titular
71%



Dependente
29%



Tipo de Plano

PJ
60%

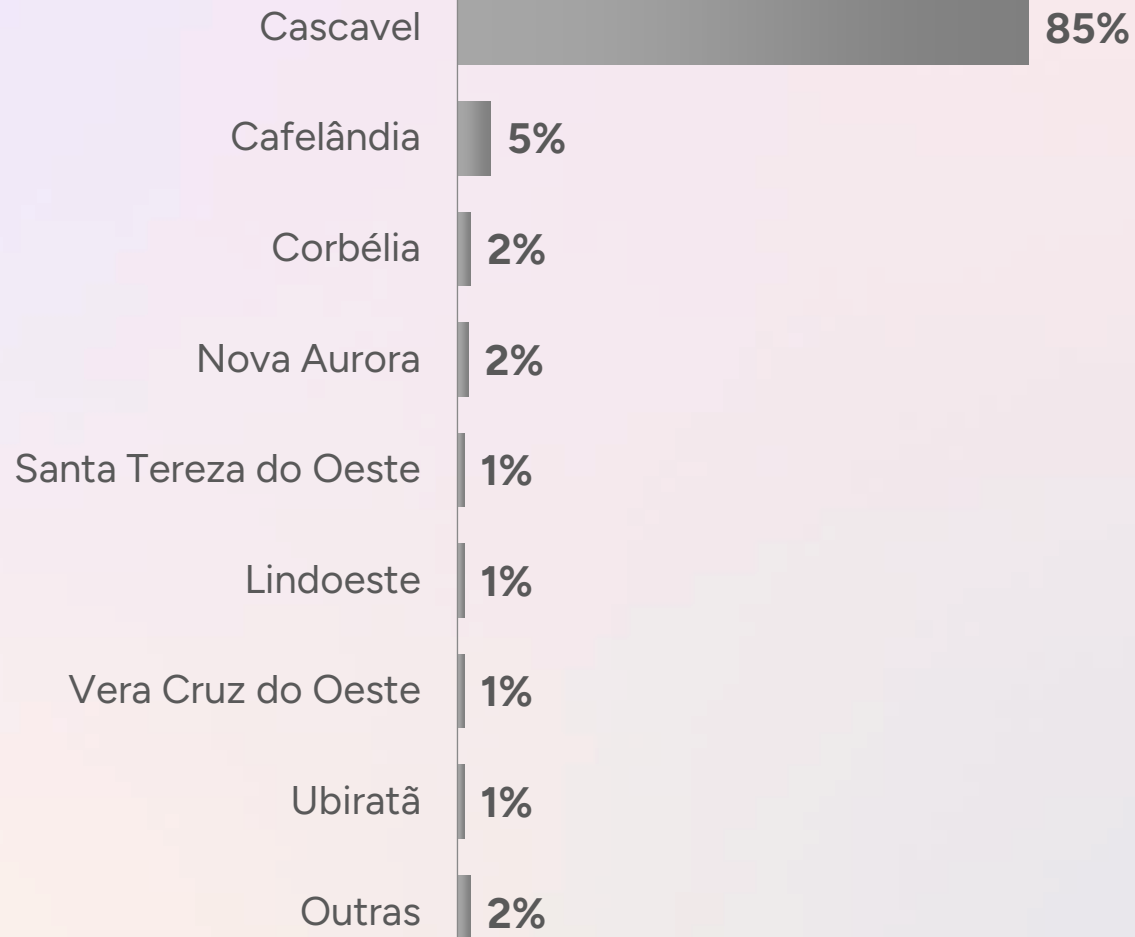


PF
40%

Resposta Única
Base: 300



Cidade





Perfil da Amostra



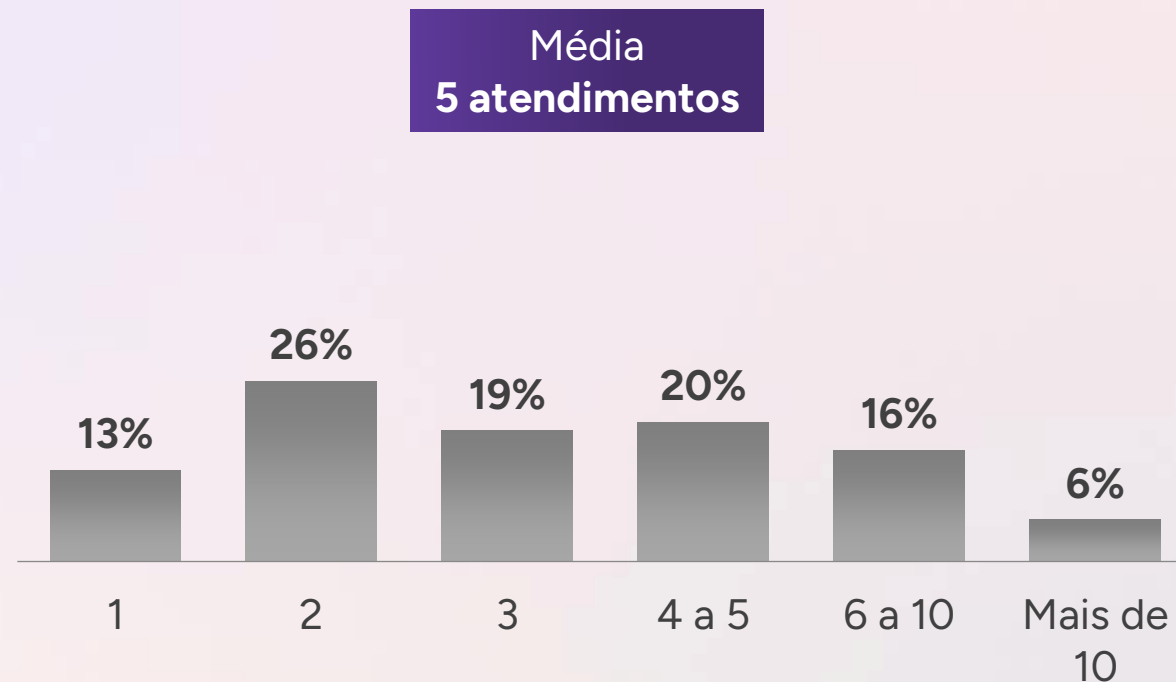
Tempo de utilização da
Clínica Unimed Cascavel



Resposta Única
Base: 286 entrevistados que souberam informar



Utilização nos últimos 12 meses:



Resposta Única
Base: 282 entrevistados que souberam informar

4

Indicadores PCATool



4.1

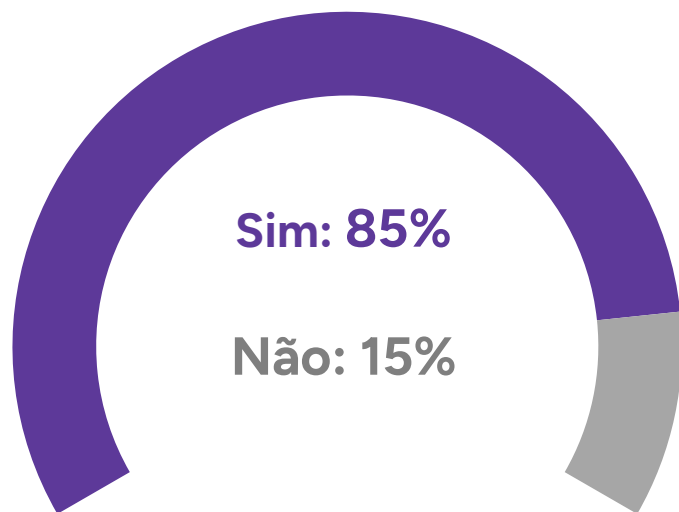
Grau de Afiliação
(A)





Grau de Afiliação (A)

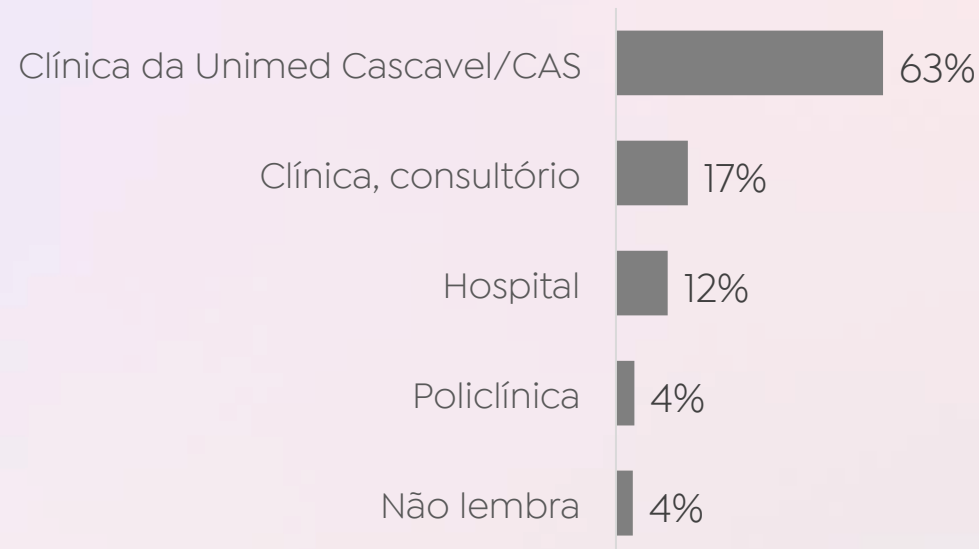
A1. Há um serviço de saúde/médico/enfermeiro que você geralmente vai quando você fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?



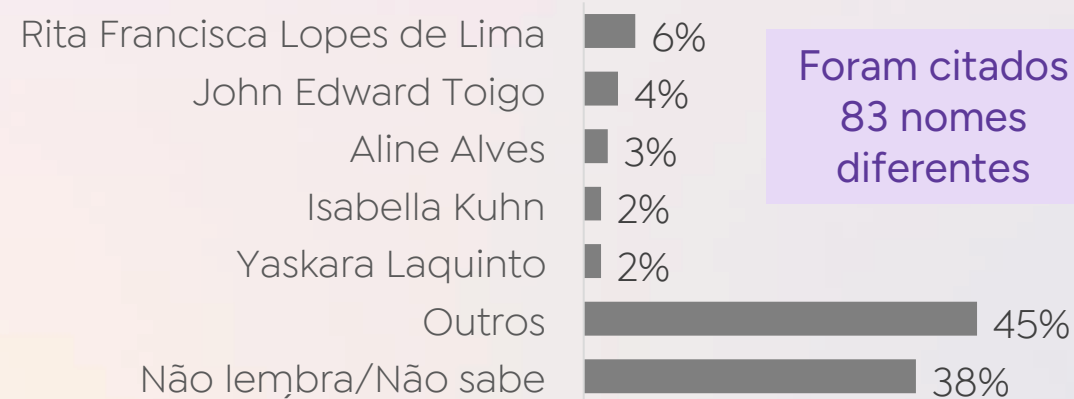
	2022	2023	2024
Sim	74%	81%	85%
Não	26%	19%	15%

Resposta Única
Base: 300

(Se sim) Em qual local costuma ir?



(Se sim) Qual o nome do profissional?

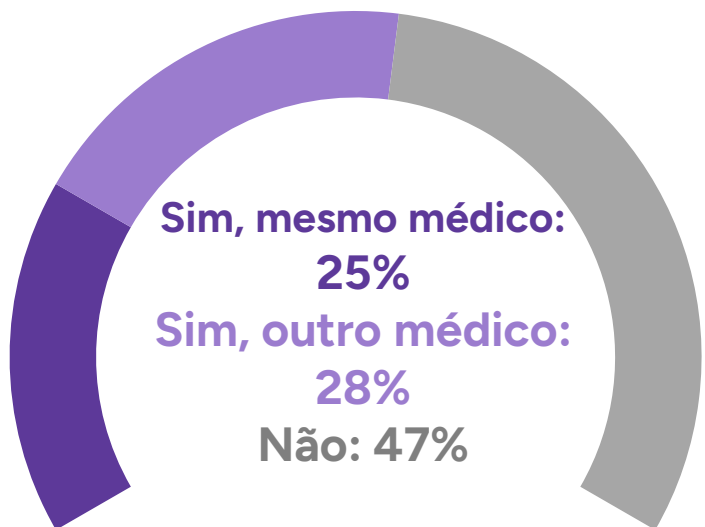


Esponânea e Resposta Única
Base: 254



Grau de Afiliação (A)

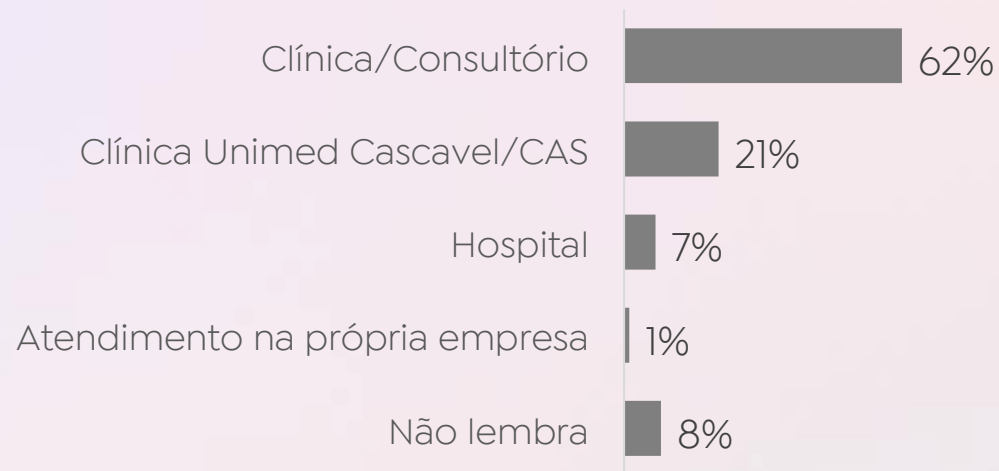
A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o(a) conhece melhor como pessoa?



	2022	2023	2024
Mesmo	22%	28%	25%
Outro	29%	25%	28%
Não	49%	47%	47%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



(Se outro) Qual o nome do profissional?

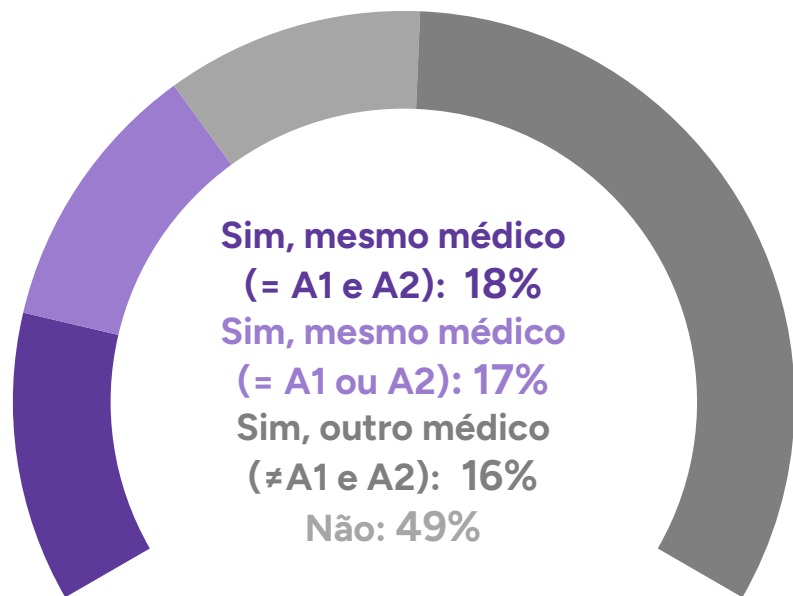
Foram citados 72 nomes diferentes.
11% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

Espontânea e Resposta Única
Base: 85



Grau de Afiliação (A)

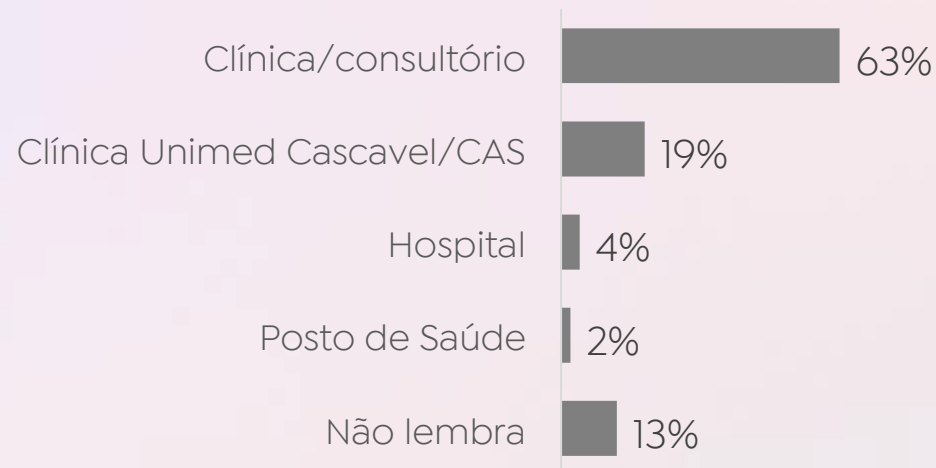
A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?



	2022	2023	2024
A1 e A2	11%	18%	18%
A1 ou A2	26%	11%	17%
Outro	13%	13%	16%
Não	50%	58%	49%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 38 nomes diferentes.
15% não lembram ou não sabem o nome do profissional.

Espontânea e Resposta Única
Base: 48

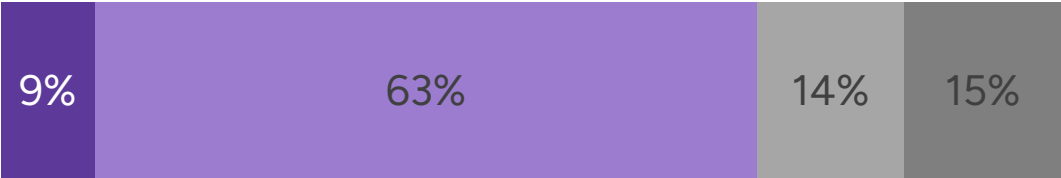


Grau de Afiliação (A)

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	
				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
	2022	2023	2024													
Escore do Componente	4,30	4,17	4,47	4,41	4,49	4,57	4,24	4,61	4,40	4,62	4,51	4,24	4,07	4,99	4,26	4,61
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.2

Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)

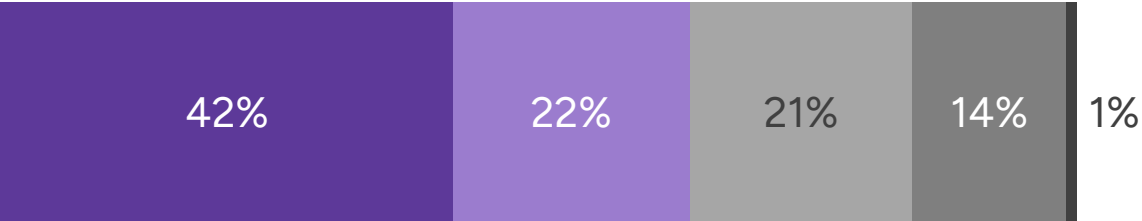




Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)

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

Resposta Única
Base: 300

Escore do Componente				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	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
	Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119
	6,64	6,11	6,39	7,14	6,02	6,88	6,52	5,92	6,64	5,80	6,41	6,29	5,81	6,97	5,63	6,93

4.3

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

				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
	7,64	7,62	7,91	7,78	7,98	7,78	7,67	8,24	8,08	7,50	7,83	8,41	8,02	7,73	7,82	8,08
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?	7,10	7,65	7,18	6,94	7,30	7,35	7,15	7,08	7,31	6,86	7,28	6,59	7,14	7,28	7,20	7,15
Escore do Componente	7,37	7,64	7,55	7,36	7,64	7,57	7,41	7,66	7,70	7,18	7,56	7,50	7,58	7,51	7,51	7,62
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.4

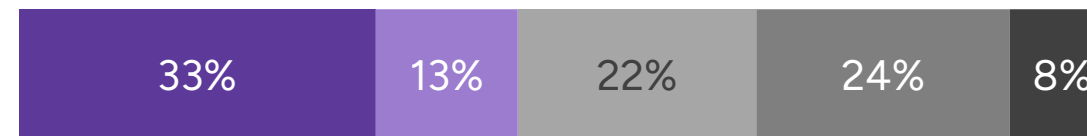
Longitudinalidade (D)



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:

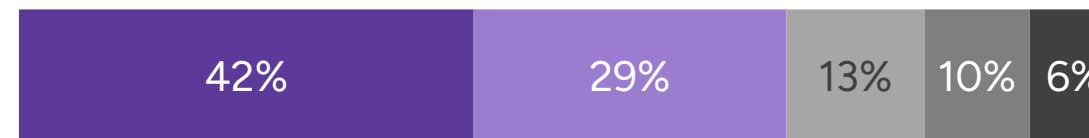
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?



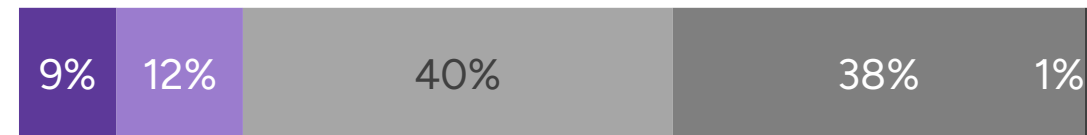
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?



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 ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, 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 Cascavel, 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 Cascavel?

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

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?

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

				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	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
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	8,68	8,86	8,59	8,59	8,73	8,69	8,82	8,33	8,65	8,86	8,55	8,80	8,68	8,80
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	7,14	6,89	6,67	7,00	7,05	6,30	7,35	6,93	6,78	6,93	6,67	6,69	7,00	6,61	7,11
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	6,74	7,24	6,50	7,35	6,55	6,52	6,78	6,67	6,81	6,36	6,28	7,25	6,25	7,13
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	5,21	5,89	4,88	5,17	4,52	5,92	5,16	5,34	5,16	5,53	4,83	5,66	5,04	5,39
Escore do Componente	6,83	6,98	6,88	7,17	6,74	7,04	6,53	7,12	6,92	6,78	6,89	6,86	6,59	7,18	6,65	7,11
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.5

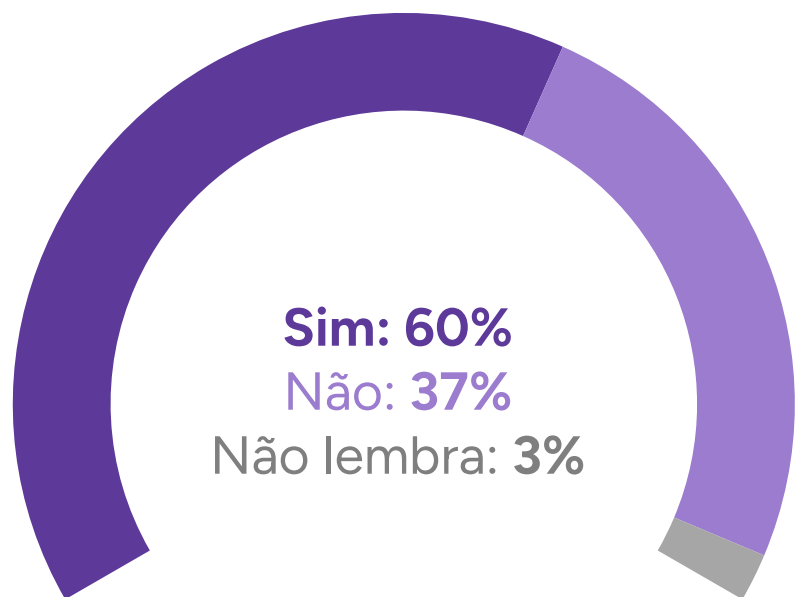
Coordenação –
Integração de
Cuidados (E)





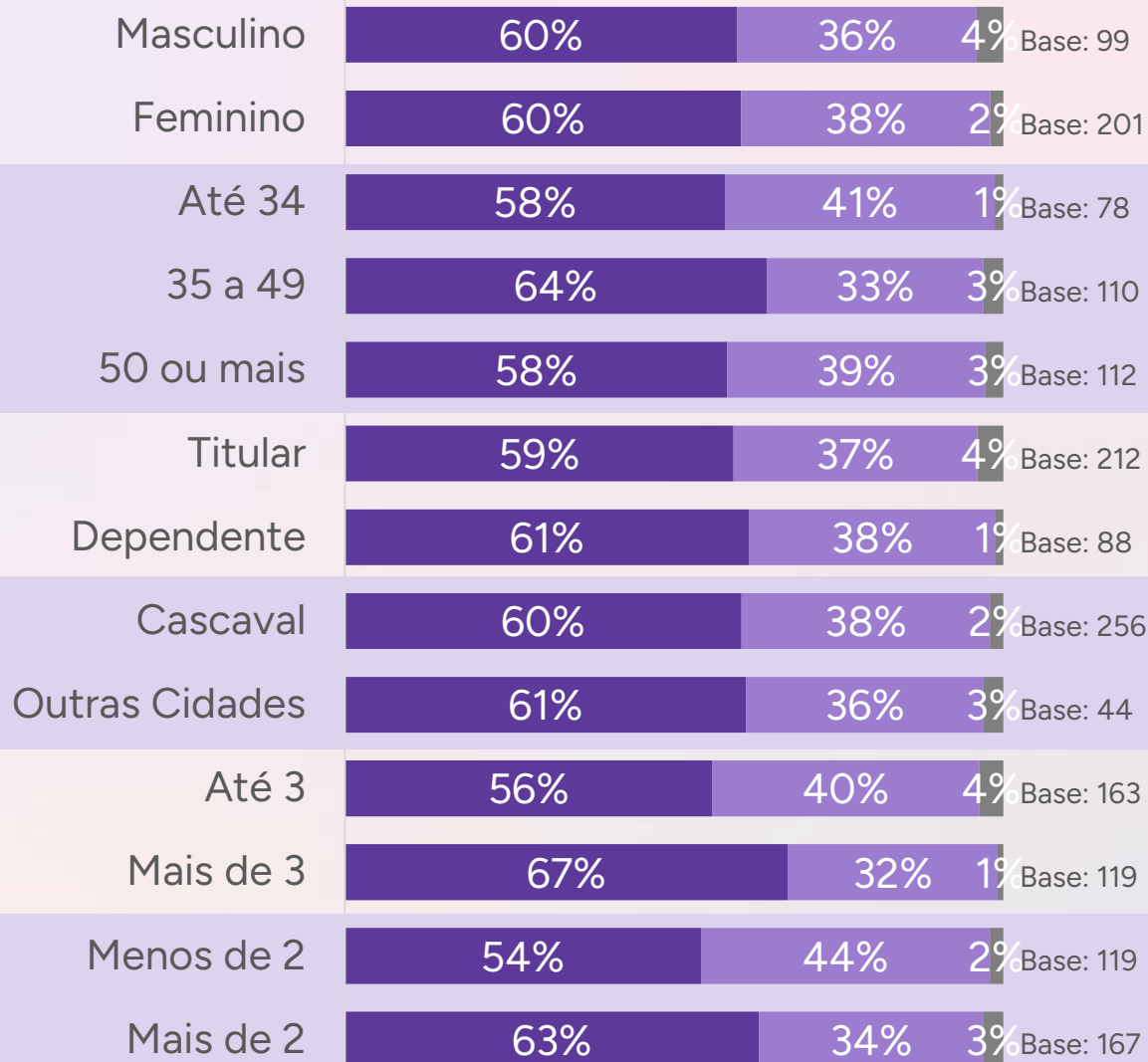
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

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

Por Perfil



■ Sim ■ Não ■ Não lembra



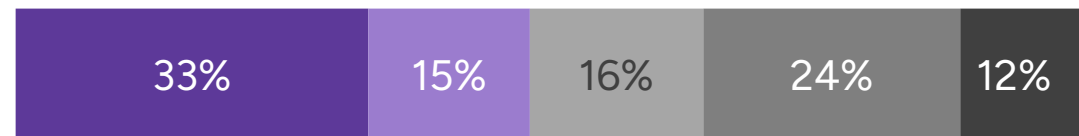
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

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

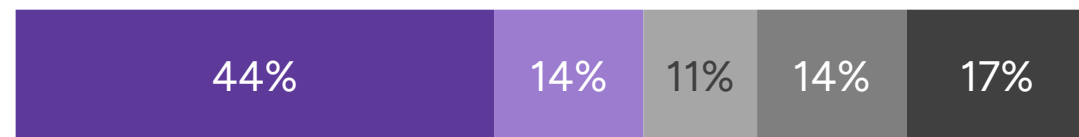
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?



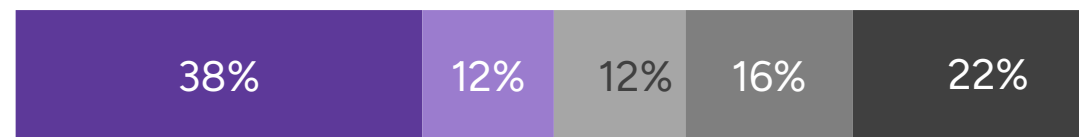
E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?



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

Mais da metade (56%) 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	2024	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Cascavel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
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	6,59	7,51	6,14	6,52	7,48	5,69	6,75	6,23	6,62	6,42	6,04	7,13	5,89	6,79
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	6,30	6,95	5,98	6,44	6,19	6,31	6,56	5,68	6,25	6,54	5,46	7,17	5,52	6,92
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	5,74	6,55	5,34	6,30	5,76	5,33	5,93	5,31	5,82	5,31	5,16	6,46	5,73	5,87
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	5,22	5,65	5,01	5,78	5,14	4,92	5,16	5,37	5,36	4,44	4,36	5,96	4,90	5,46
Escore do Componente	6,72	5,68	5,96	6,66	5,62	6,26	6,14	5,56	6,10	5,65	6,01	5,68	5,25	6,68	5,51	6,26
Base	156	163	180	59	121	45	70	65	126	54	153	27	91	80	64	105

4.6

Coordenação –
Sistema de
Informações (F)

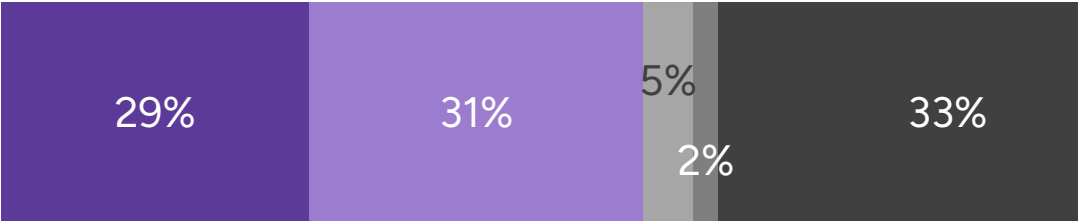




Coordenação – Sistema de Informações (F)

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

Resposta Única
Base: 300

				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
				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
	2022	2023	2024													
Escore do Componente	6,18	5,41	6,20	6,90	5,85	6,07	6,24	6,25	6,27	6,02	6,21	6,14	6,09	6,36	5,80	6,49
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.7

Integralidade –
Serviços Disponíveis
(G)

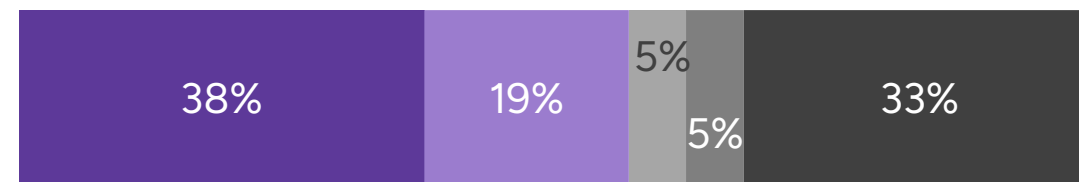




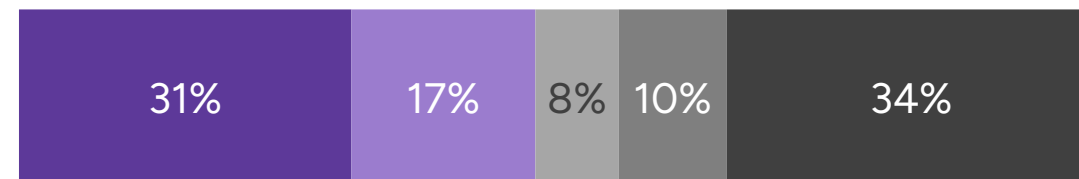
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

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?

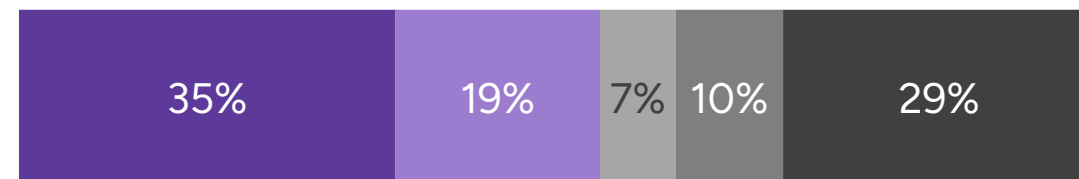
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)



G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)



G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)



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



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	2024	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	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	6,30	6,63	6,14	6,67	6,33	6,01	6,23	6,48	6,41	5,68	6,16	6,39	5,97	6,67
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,45	5,97	6,50	5,70	6,03	5,52	6,37	5,91	6,10	6,20	4,62	6,05	5,97	5,57	6,31
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,04	5,61	5,72	5,56	5,56	5,67	5,60	5,66	5,49	5,77	4,70	5,48	5,71	5,10	5,99
Score do Componente	5,93	5,62	5,96	6,28	5,80	6,09	5,84	5,99	5,93	6,02	6,13	5,00	5,90	6,02	5,55	6,32
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.8

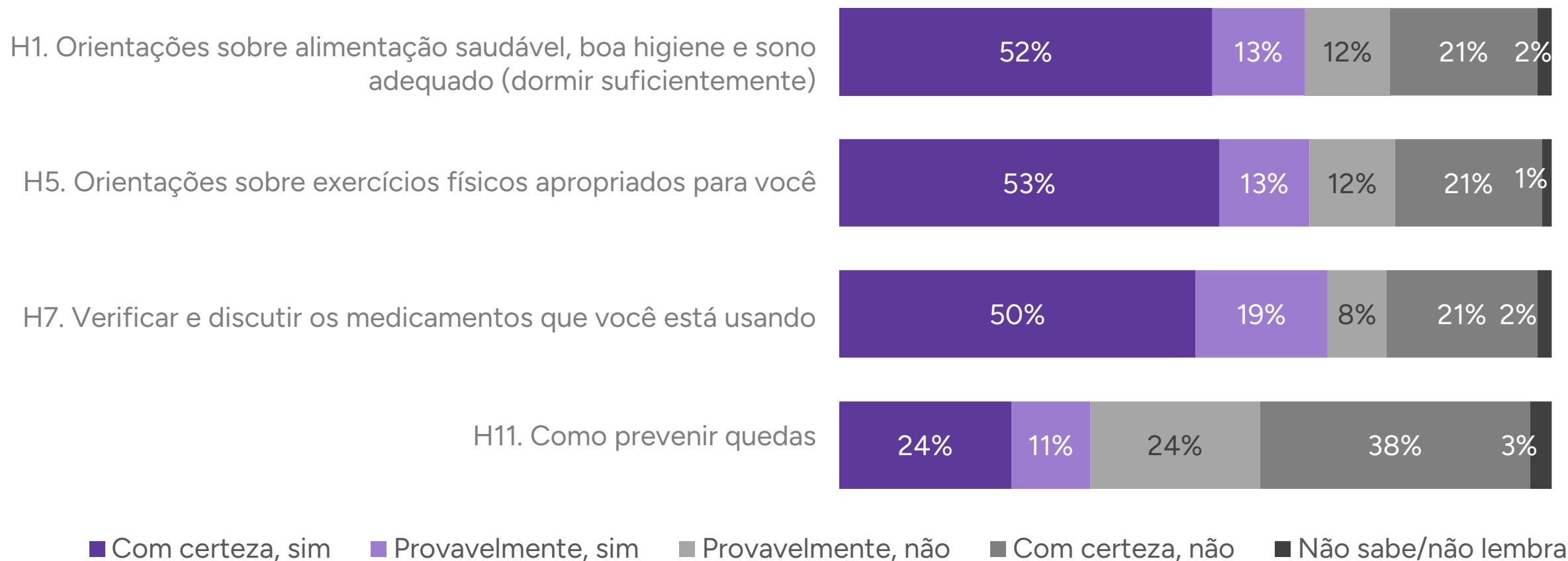
Integralidade –
Serviços Prestados
(H)





Integralidade – Serviços Prestados (H)

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





Integralidade – Serviços Prestados (H)

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

				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	Casca-vel	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,98	6,62	7,51	6,19	6,92	6,00	7,02	6,73	6,36	6,77	5,76	6,38	6,69	5,60	7,29
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,57	6,60	7,07	6,37	7,48	6,61	5,98	6,53	6,78	6,65	6,29	6,34	6,78	6,22	6,93
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88	6,57	7,27	6,22	6,88	6,21	6,70	6,57	6,55	6,58	6,52	6,42	6,64	6,05	7,01
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,66	4,04	4,65	3,75	3,72	3,33	4,97	3,98	4,20	4,15	3,41	4,21	3,64	3,33	4,57
Escore do Componente	5,99	6,02	5,96	6,63	5,63	6,25	5,54	6,17	5,95	5,97	6,04	5,50	5,84	5,94	5,30	6,45
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.9

Orientação Familiar (I)

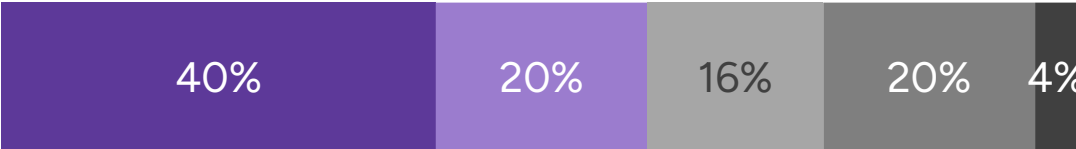




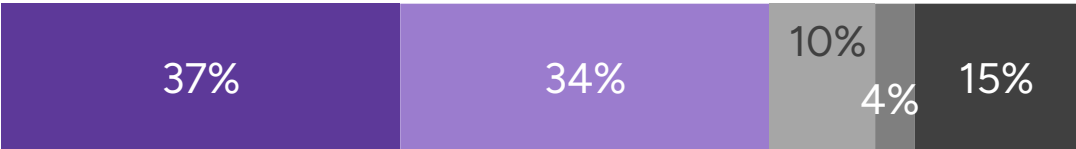
Orientação Familiar (I)

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

				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	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
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	6,79	6,70	6,83	6,97	6,33	7,11	6,73	6,93	6,80	6,74	6,75	6,67	6,67	6,89
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	6,02	6,73	5,67	6,71	5,61	5,95	5,79	6,59	6,12	5,45	5,66	6,41	5,80	6,29
Score do Componente	6,22	6,19	6,41	6,72	6,25	6,84	5,97	6,53	6,26	6,76	6,46	6,10	6,21	6,54	6,24	6,59
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167

4.10

Orientação Comunitária (J)

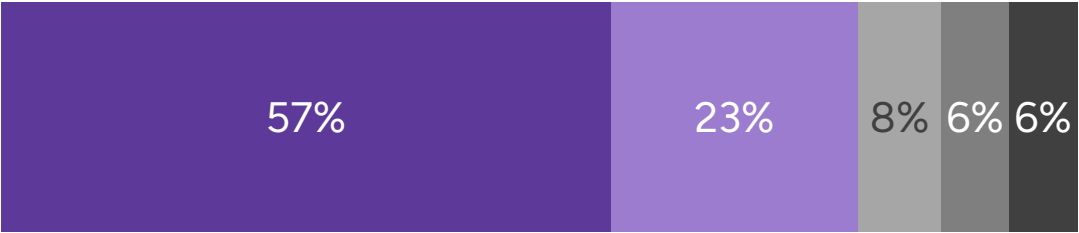




Orientação Comunitária (J)

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

Escore do Componente				Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2022	2023	2024	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
	7,03	6,64	7,67	7,61	7,69	8,29	7,73	7,17	7,92	7,05	7,79	6,97	7,34	7,98	7,59	7,76
Base	294	298	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167



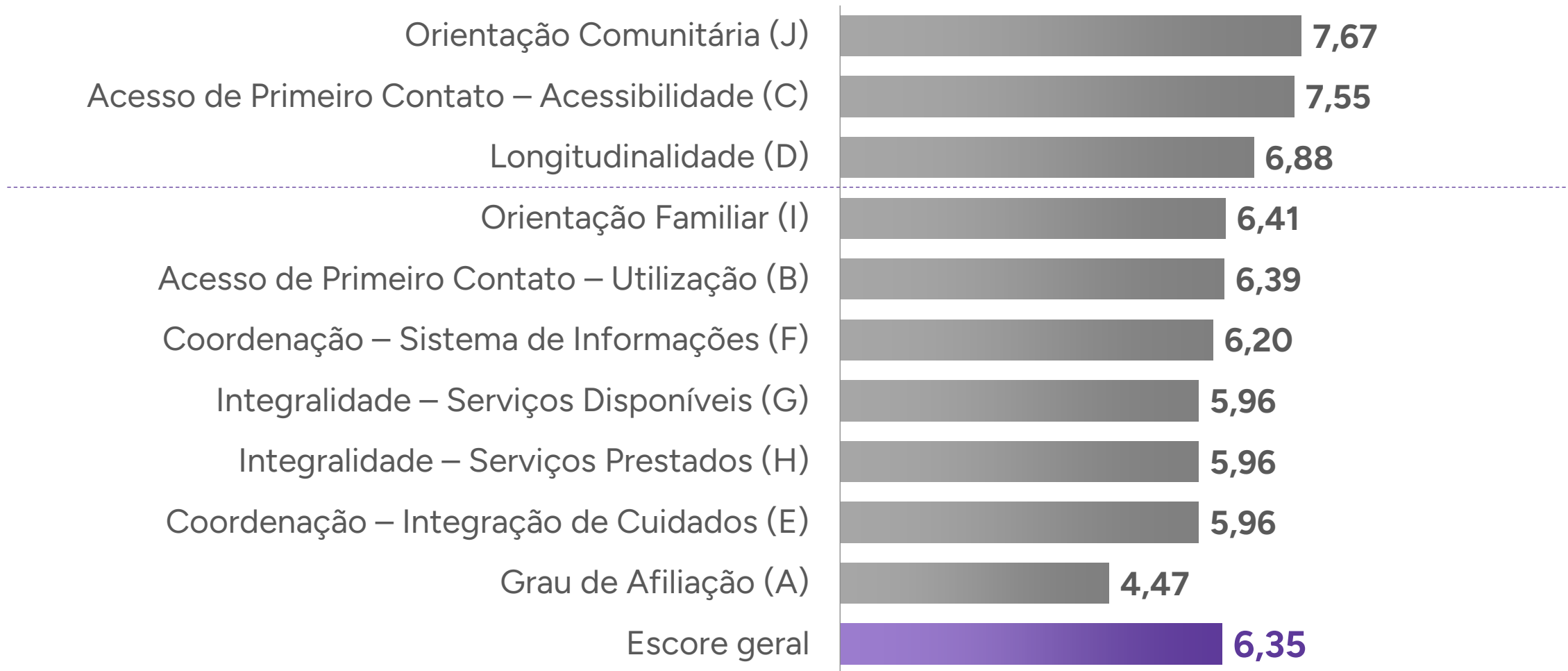
5

Escore Geral



Escore Geral

Ranking Geral





Escore Geral

Ranking Geral [Por Segmentos]

	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
Orientação Comunitária (J)	7,67	7,61	7,69	8,29	7,73	7,17	7,92	7,05	7,79	6,97	7,34	7,98	7,59	7,76
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,55	7,36	7,64	7,57	7,41	7,66	7,70	7,18	7,56	7,50	7,58	7,51	7,51	7,62
Longitudinalidade (D)	6,88	7,17	6,74	7,04	6,53	7,12	6,92	6,78	6,89	6,86	6,59	7,18	6,65	7,11
Orientação Familiar (I)	6,41	6,72	6,25	6,84	5,97	6,53	6,26	6,76	6,46	6,10	6,21	6,54	6,24	6,59
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,39	7,14	6,02	6,88	6,52	5,92	6,64	5,80	6,41	6,29	5,81	6,97	5,63	6,93
Coordenação – Sistema de Informações (F)	6,20	6,90	5,85	6,07	6,24	6,25	6,27	6,02	6,21	6,14	6,09	6,36	5,80	6,49
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,96	6,28	5,80	6,09	5,84	5,99	5,93	6,02	6,13	5,00	5,90	6,02	5,55	6,32
Integralidade – Serviços Prestados (H)	5,96	6,63	5,63	6,25	5,54	6,17	5,95	5,97	6,04	5,50	5,84	5,94	5,30	6,45
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	5,96	6,66	5,62	6,26	6,14	5,56	6,10	5,64	6,01	5,68	5,25	6,68	5,51	6,26
Grau de Afiliação (A)	4,47	4,41	4,49	4,57	4,24	4,61	4,40	4,62	4,51	4,24	4,07	4,99	4,26	4,61
Escore Geral	6,35	6,69	6,17	6,59	6,22	6,30	6,41	6,18	6,40	6,03	6,07	6,62	6,00	6,61
Base	300	99	201	78	110	112	212	88	256	44	163	119	119	167



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024
Orientação Comunitária (J)	7,03	6,64	7,67 ▲
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,37	7,64	7,55 ▼
Longitudinalidade (D)	6,83	6,98	6,88 ▼
Orientação Familiar (I)	6,22	6,19	6,41 ▲
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,64	6,11	6,39 ▲
Coordenação – Sistema de Informações (F)	6,18	5,41	6,20 ▲
Integralidade – Serviços Prestados (H)	5,99	6,02	5,96 ▼
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	6,72	5,68	5,96 ▲
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,93	5,62	5,96 ▲
Grau de Afiliação (A)	4,30	4,17	4,47 ▲
Escore Geral	6,32	6,05	6,35 ▲



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024
Grau de afiliação	4,30	4,17	4,47 ▲
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	6,39 ▲
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 ▲
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10	7,65	7,18 ▼
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	8,80	8,68 ▼
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	7,14	6,89 ▼
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	6,68	6,74 ▲
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	5,30	5,21 ▼
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	5,44	6,59 ▲
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	6,11	6,30 ▲
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?	6,79	5,99	5,74 ▼
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	5,19	5,22 ▲



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024
F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,18	5,41	6,20 ▲
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49	6,36	6,30 ▼
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,45	5,97 ▲
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,04	5,61 ▲
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,98	6,62 ▼
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,57	6,60 ▲
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88	6,57 ▼
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,66	4,04 ▲
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	6,80	6,79 ▼
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?	5,73	5,57	6,02 ▲
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	7,67 ▲
Escore Geral	6,32	6,05	6,35▲



6

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:

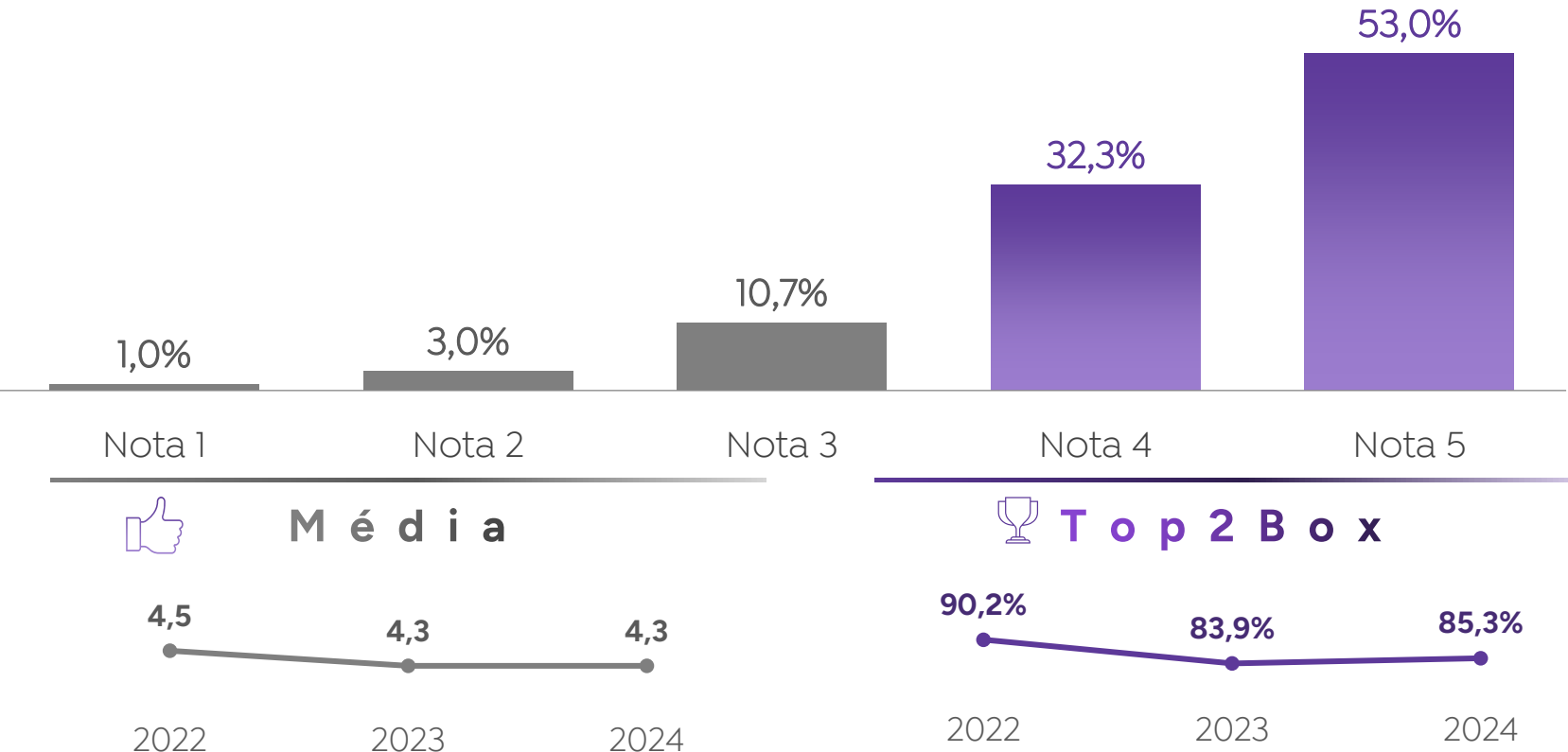
Média: soma das notas, dividido pelo total de respondentes.

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 Cascavel?



Estimulada e Resposta Única
Base: 300

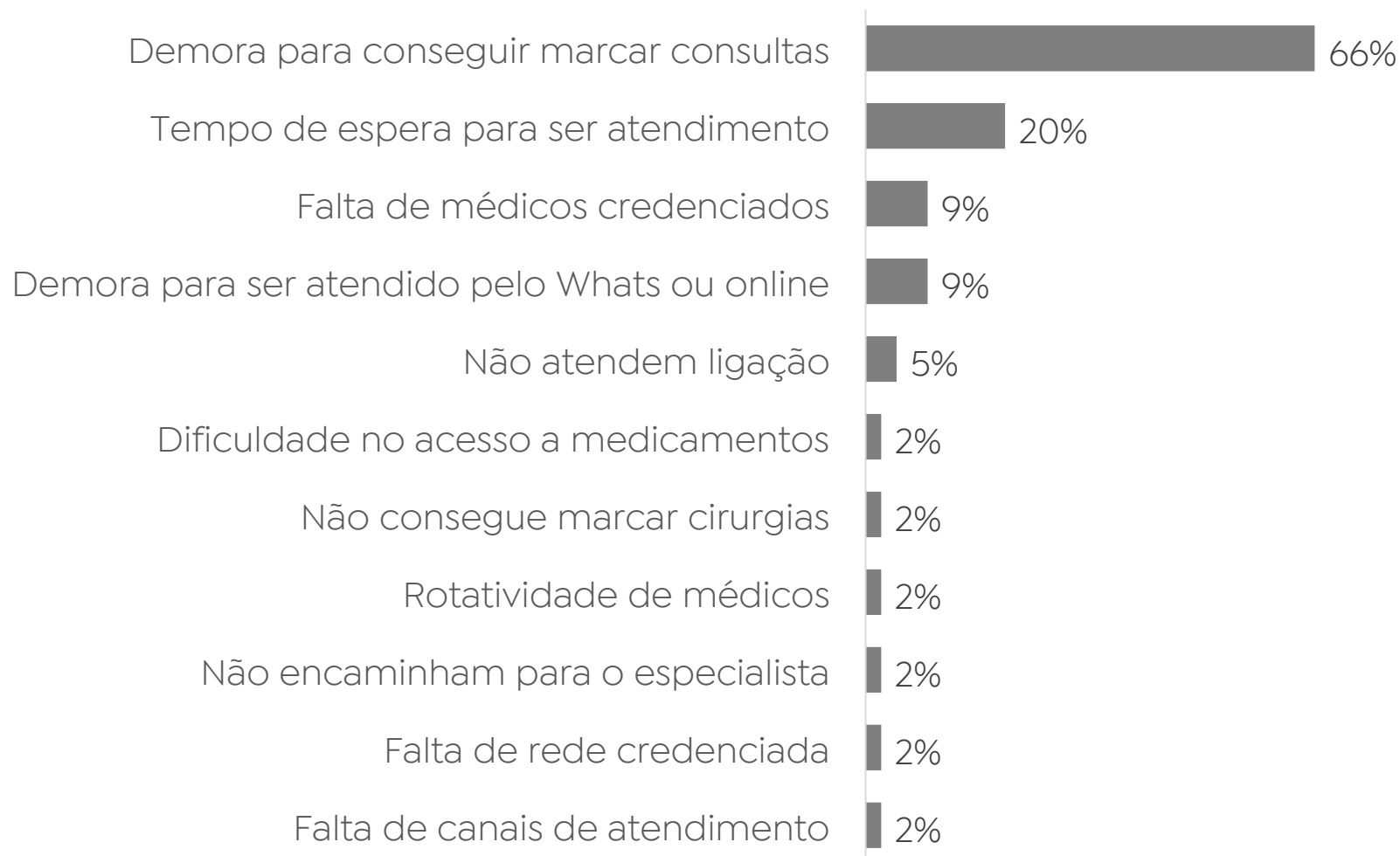
[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,3	86,9%	99
Feminino	4,3	84,6%	201
Idade			
De 18 a 34	4,2	82,1%	78
De 35 a 49	4,3	83,6%	110
50 ou mais	4,5	89,3%	112
Perfil			
Titular	4,4	87,3%	212
Dependente	4,2	80,7%	88
Cidade			
Cascavel	4,4	85,9%	256
Outra cidade	4,2	81,8%	44
Utilização			
Até 3	4,4	87,1%	163
4 ou mais	4,2	82,4%	119
Tempo			
- de 2 anos	4,4	89,1%	119
+ 2 anos	4,3	82,0%	167



Satisfação Geral

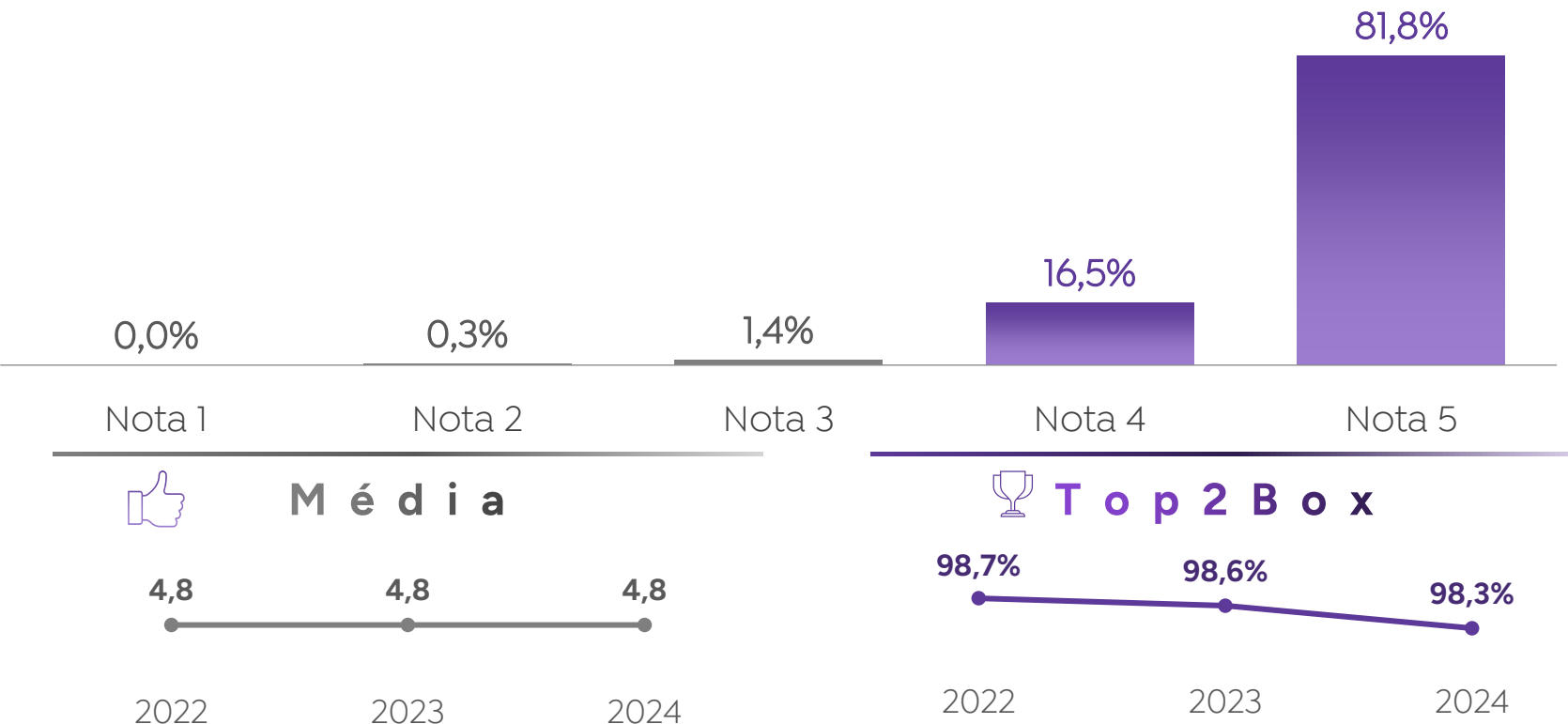
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?





Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única
Base: 291 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,8	97,9%	96
Feminino	4,8	98,5%	195
Idade			
De 18 a 34	4,8	97,4%	77
De 35 a 49	4,8	100,0%	107
50 ou mais	4,8	97,2%	107
Perfil			
Titular	4,8	98,1%	209
Dependente	4,8	98,8%	82
Cidade			
Cascavel	4,8	98,8%	248
Outra cidade	4,7	95,3%	43
Utilização			
Até 3	4,8	98,1%	159
4 ou mais	4,8	98,2%	114
Tempo			
- de 2 anos	4,8	98,2%	113
+ 2 anos	4,8	98,2%	165



Satisfação Geral

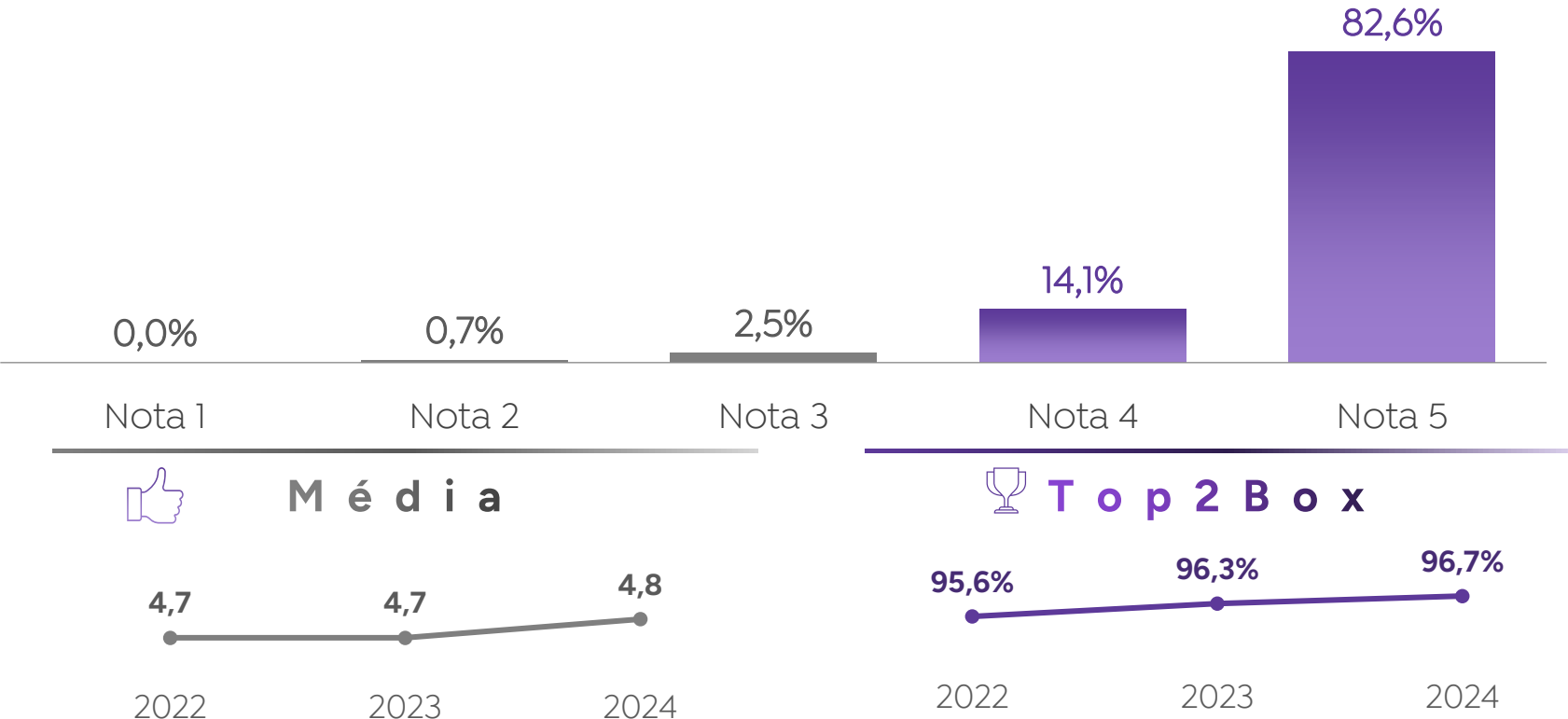
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Eu sempre sou bem atendido, mas já aconteceu várias vezes de ter uma demora ou não marcarem horário. Já ocorreram episódios em que esqueceram de marcar o horário ou acabaram atrasando.
- Falando da enfermeira que cuida da minha filha: nunca dá retorno, nunca entra em contato para ver se ela está precisando de um encaixe, nunca mandou resultado de exame. Ela liga quando a Dra, pede, mas geralmente eu tenho que ficar ligando lá e perguntando pelas informações. Já teve uma vez que a Dra. agendou uma consulta e a enfermeira não ligou para avisar que a consulta estava agendada, quase. Se não fosse o meu contato com a médica, eu não saberia que teria consulta ara ela.
- Falta de orientação e informações.
- Pouco esclarecimento no atendimento entre as enfermeiras.
- Tem certas atendedoras que são péssimas. Minha filha tem uma clínica e eu trabalho com ela, e na nossa clínica não temos diferenças; aqui todo mundo é tratado igual, diferente do que acontece na APS.



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: 276 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,8	95,7%	92
Feminino	4,8	97,3%	184
Idade			
De 18 a 34	4,8	97,4%	76
De 35 a 49	4,7	96,0%	99
50 ou mais	4,8	97,0%	101
Perfil			
Titular	4,8	97,0%	198
Dependente	4,8	96,2%	78
Cidade			
Cascavel	4,8	97,0%	236
Outra cidade	4,7	95,0%	40
Utilização			
Até 3	4,8	98,0%	148
4 ou mais	4,8	95,5%	110
Tempo			
- de 2 anos	4,8	98,1%	105
+ 2 anos	4,8	95,5%	157



Satisfação Geral

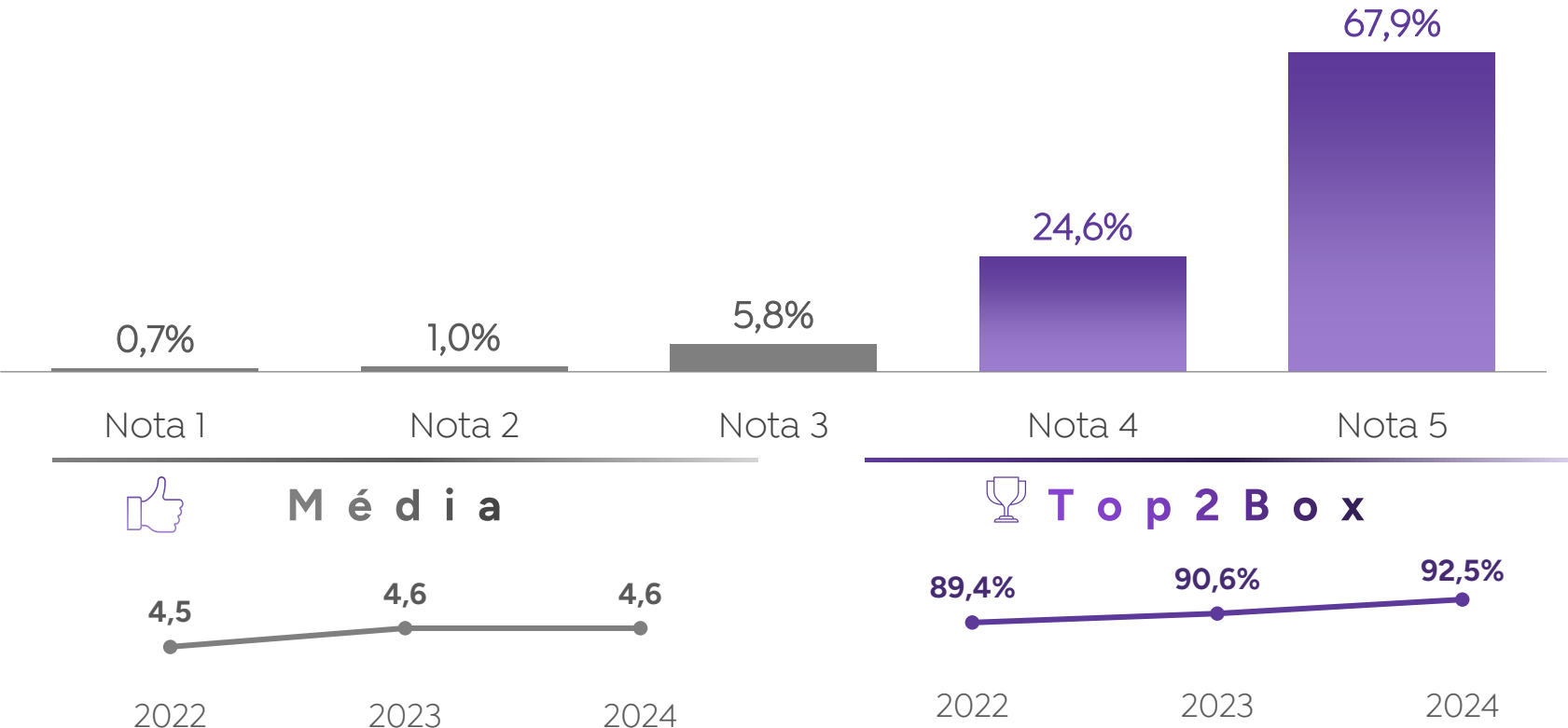
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento ruim do médico.
- Atendimento superficial.
- Dificuldade em conseguir consulta.
- Estava com uma mancha na pele, ficou quase 2 anos mostrando para a doutora e ela falava que não era nada. Foi no oncologista e era câncer de pele.
- Mora em Nova Aurora, que dá quase 100 km, precisa levar o filho 1 vez por semana para Cascavel, o que se torna inviável, sendo que na clínica da Unimed em Cafelândia tem psicóloga.
- Na última consulta, acabou se atrasando um pouco e a pediatra recusou atendimento.
- Não solicitam exames.
- O atendimento não é bem específico para minhas necessidades.
- O atendimento não é dos melhores pelo valor que se paga.
- Rotatividade de médicos.



Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única
Base: 293 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,6	93,8%	97
Feminino	4,5	91,8%	196
Idade			
De 18 a 34	4,5	87,0%	77
De 35 a 49	4,6	94,5%	109
50 ou mais	4,6	94,4%	107
Perfil			
Titular	4,6	93,3%	208
Dependente	4,5	90,6%	85
Cidade			
Cascavel	4,6	92,0%	250
Outra cidade	4,5	95,3%	43
Utilização			
Até 3	4,6	95,0%	159
4 ou mais	4,5	88,8%	116
Tempo			
- de 2 anos	4,6	93,9%	114
+ 2 anos	4,6	93,3%	165



Satisfação Geral

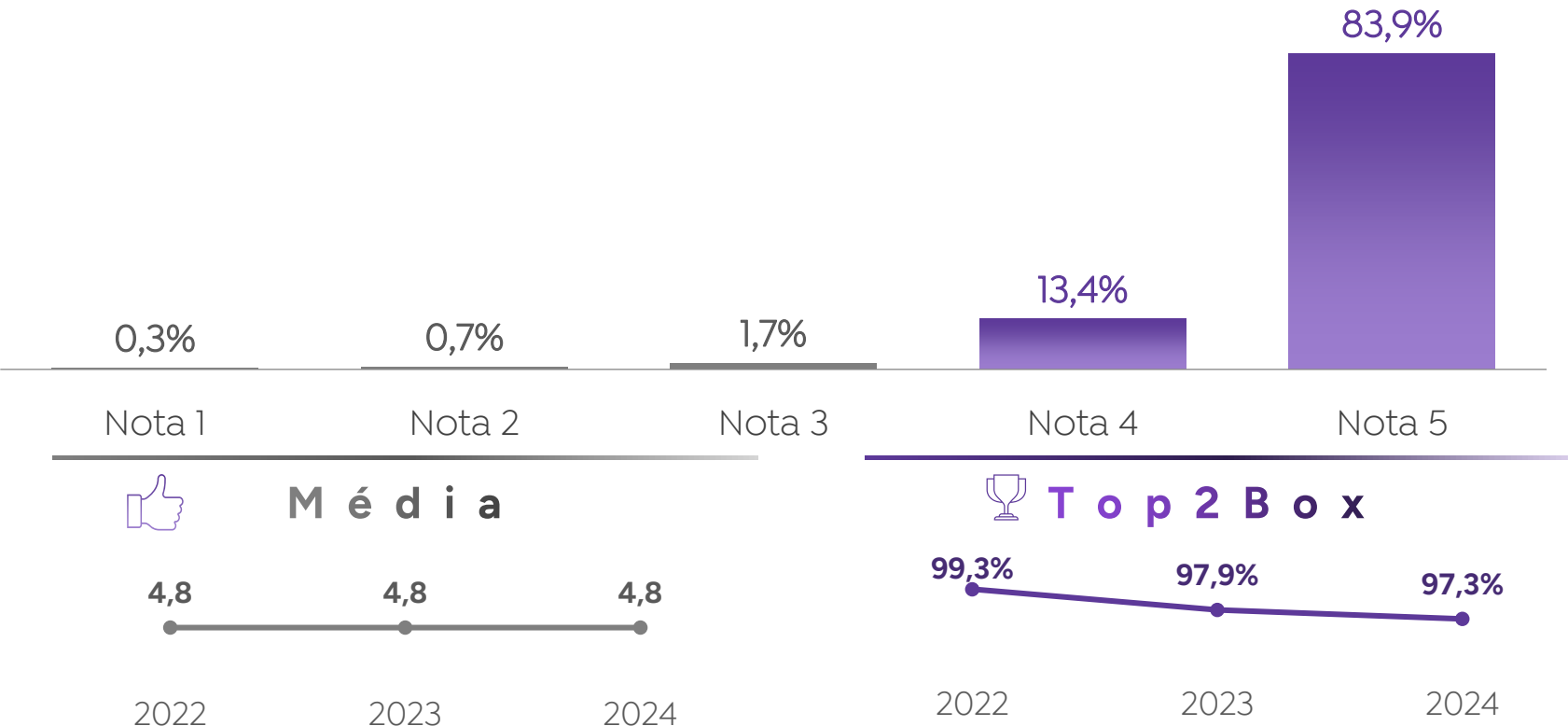
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento superficial dos médicos. – 3 citações
- Necessidade de encaminhar para especialista. - 2
- Pode melhorar. - 2
- Algumas vezes não é resolvido por eles e acaba tendo que ir a algum especialista.
- Clínica não ter especialista, é necessário buscar fora.
- Demora para marcar consulta e agendar procedimentos.
- Eles conseguem as consultas mais rapidamente, mas nem sempre com profissionais capacitados, o que leva a buscar outros especialistas em outros lugares.
- Falta de profissionais.
- Muita demora no atendimento pelo WhatsApp.
- Não deixam consultar diretamente com o especialista, mesmo já sabendo qual é necessário, fazendo perder tempo indo à clínica da Unimed.
- Não teve solução e tive que procurar outro pediatra.
- Nem tudo é resolvido e encaminham para algum especialista.
- Pelo estresse que estou passando com a Unimed para conseguir resolver meu problema.
- Possuo apenas clínico geral, poderia ter especialista para não precisar buscar fora.
- Precisou ir a outro serviço de saúde.
- Quando precisei, não ajudou, pois não tinha médico e tive que fazer online.
- Resolveram parcialmente o problema de saúde, tive que pagar consulta particular para obter uma solução.
- Ter encaminhamento mais rápido para o especialista.



Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única
Base: 299 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	Ícone de Estrela	Ícone de Troféu	Ícone de Pessoas
Masculino	4,7	97,0%	99
Feminino	4,8	97,5%	200
Idade			
De 18 a 34	4,8	96,2%	78
De 35 a 49	4,8	98,2%	110
50 ou mais	4,8	97,3%	111
Perfil			
Titular	4,8	96,7%	212
Dependente	4,8	98,9%	87
Cidade			
Cascavel	4,8	97,6%	255
Outra cidade	4,7	95,5%	44
Utilização			
Até 3	4,8	98,2%	163
4 ou mais	4,8	96,6%	118
Tempo			
- de 2 anos	4,7	95,8%	119
+ 2 anos	4,8	98,2%	167



Satisfação Geral

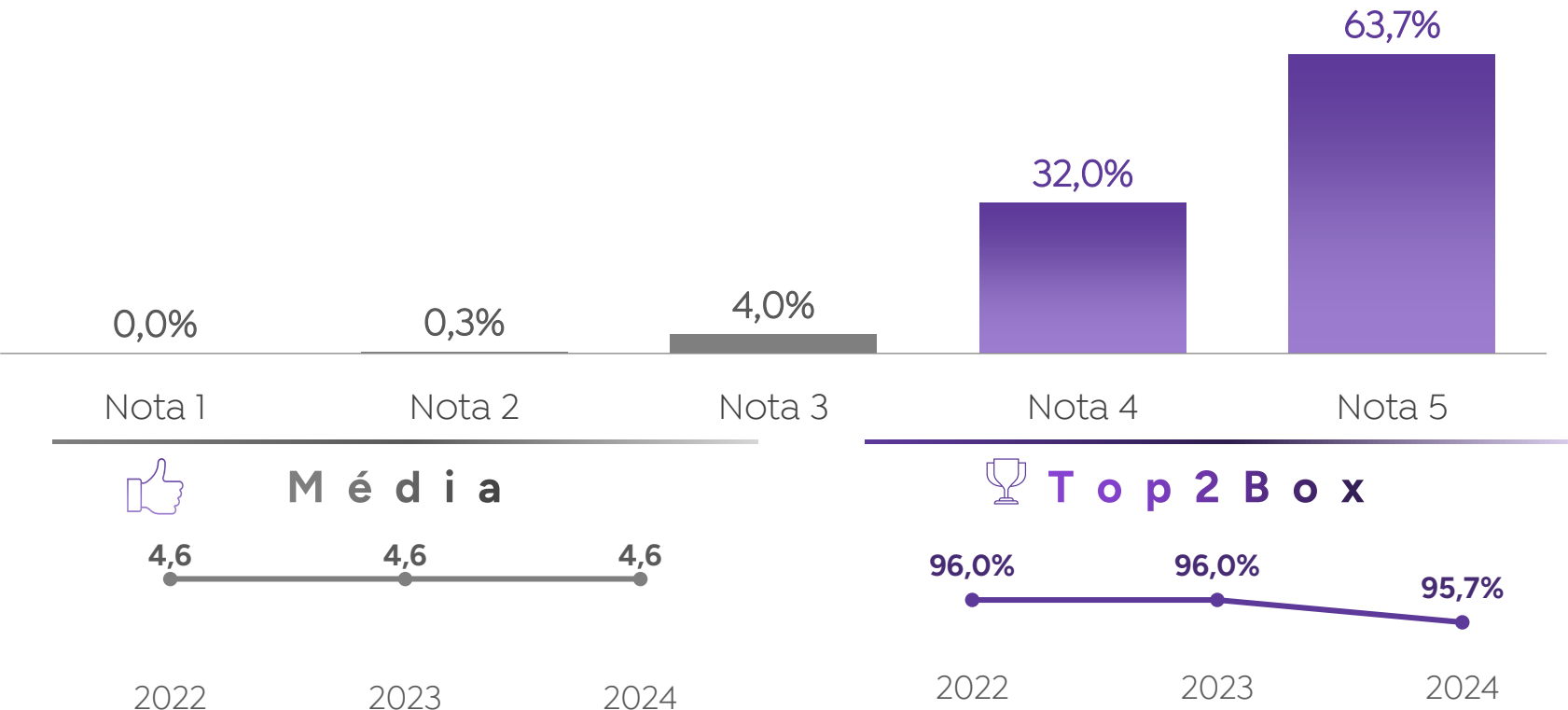
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- As salas para fazer os procedimentos não são adequadas. Por exemplo, quando você vai fazer um procedimento ou uma consulta que requer tirar a roupa, não há um banheiro ou um lugar apropriado para isso. Falta um espaço onde você possa colocar um avental e fazer o que precisa ser feito.
- Demoram para atender internamente.
- Falta de equipamentos para procedimentos ginecológicos, como maca ginecológica.
- Muito distante, localização ruim.
- Não conhece todas as instalações da clínica, só uma parte.
- Poderia ser mais aconchegante, a sala de espera é muito ruim.
- Precisei de um pequeno procedimento e tive que agendar outra data, tendo que sair de Cafelândia para Cascavel, pois não havia sala disponível.
- Sempre pode melhorar.



Satisfação Geral

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



Estimulada e Resposta Única
Base: 300

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,5	96,0%	99
Feminino	4,6	95,5%	201
Idade			
De 18 a 34	4,5	94,9%	78
De 35 a 49	4,5	94,5%	110
50 ou mais	4,7	97,3%	112
Perfil			
Titular	4,6	96,7%	212
Dependente	4,5	93,2%	88
Cidade			
Cascavel	4,6	96,1%	256
Outra cidade	4,5	93,2%	44
Utilização			
Até 3	4,6	95,7%	163
4 ou mais	4,5	95,0%	119
Tempo			
- de 2 anos	4,6	95,0%	119
+ 2 anos	4,6	97,6%	167



Satisfação Geral

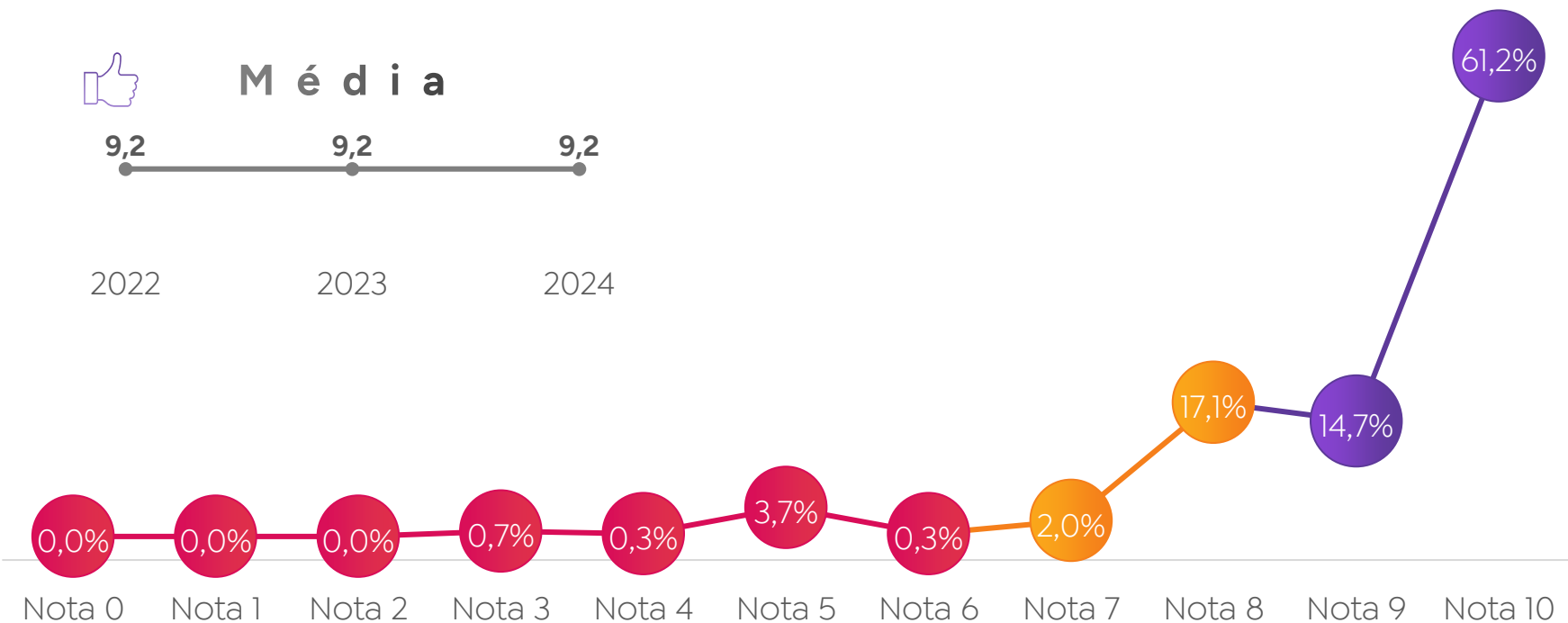
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento telefônico demorado.
- Demora no atendimento quando chega na clínica. Vai com um horário agendado, passa pelo primeiro atendimento na recepção, e depois vai para a área de atendimento em si. Já houve vezes em que esperei 1h30m por uma consulta agendada.
- Dificuldade na marcação de consultas.
- É necessário ir mais vezes para conseguir um atendimento completo.
- Falta de equipamentos para procedimentos ginecológicos, como maca ginecológica. Demora para marcar consulta e agendar procedimentos.
- Falta de infraestrutura e conforto. O ambiente é ruim e barulhento, deveria ser mais tranquilo, especialmente na área de espera.
- Liga para marcar consulta e ninguém atende.
- O incômodo que estou tendo por causa de uma liberação para fazer uma cirurgia. Já está tudo escrito pelo médico, ele me deu um laudo e tudo mais, mas não consigo liberar essa guia e ainda está em análise desde o dia 18.
- Pode melhorar.
- Poucos profissionais estarem atuando hoje na Unimed, especialmente especialistas.
- Sempre fui muito bem atendido, mas o problema é a rotatividade. Eu fazia acompanhamento psiquiátrico, mas não tem mais o médico psiquiátrico e tenho que ficar em uma fila de quase 3 a 4 meses. Tomo remédio controlado e agora estou desamparado por conta disso. Quando ligo para outras clínicas, nenhum médico quer atender porque é pela Unimed.
- Tempo de espera, falta de pronto atendimento e a impossibilidade de fazer alguns exames que precisa em emergência.
- Ter mais especialistas.



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?



Estimulada e Resposta Única
Base: 299 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	9,0	66,7%	99
Feminino	9,3	80,5%	200

Idade	☆	🏆	👤
De 18 a 34	9,0	71,8%	78
De 35 a 49	9,2	75,5%	110
50 ou mais	9,3	79,3%	111

Perfil	☆	🏆	👤
Titular	9,2	75,8%	211
Dependente	9,1	76,1%	88

Cidade	☆	🏆	👤
Cascavel	9,2	77,6%	255
Outra cidade	8,9	65,9%	44

Utilização	☆	🏆	👤
Até 3	9,2	73,5%	162
4 ou mais	9,1	78,2%	119

Tempo	☆	🏆	👤
- de 2 anos	9,2	77,1%	118
+ 2 anos	9,2	77,8%	167



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, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, 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



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.



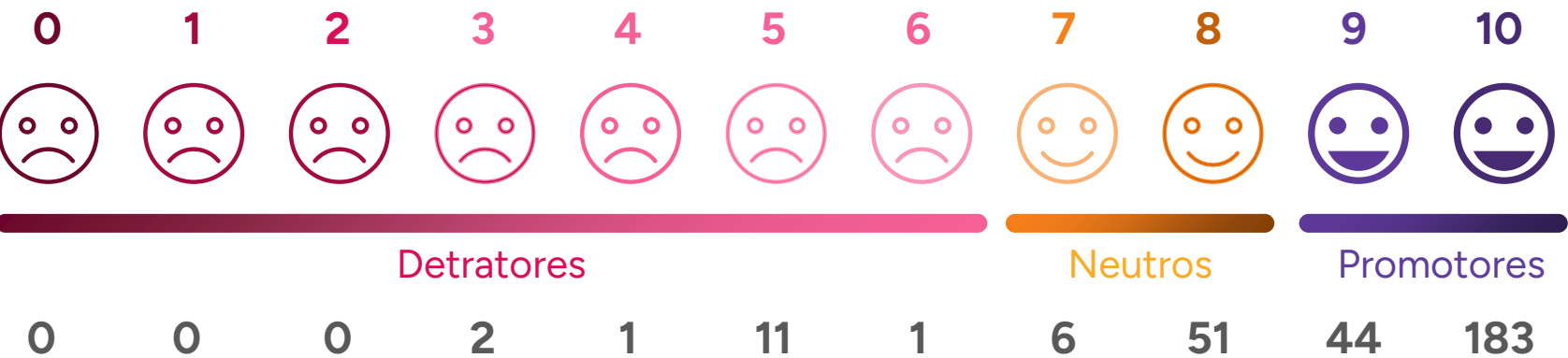
Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que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



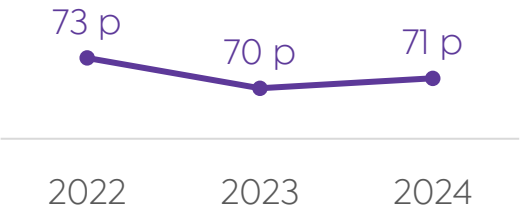
Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso 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



Zona de Qualidade
(51 - 75)



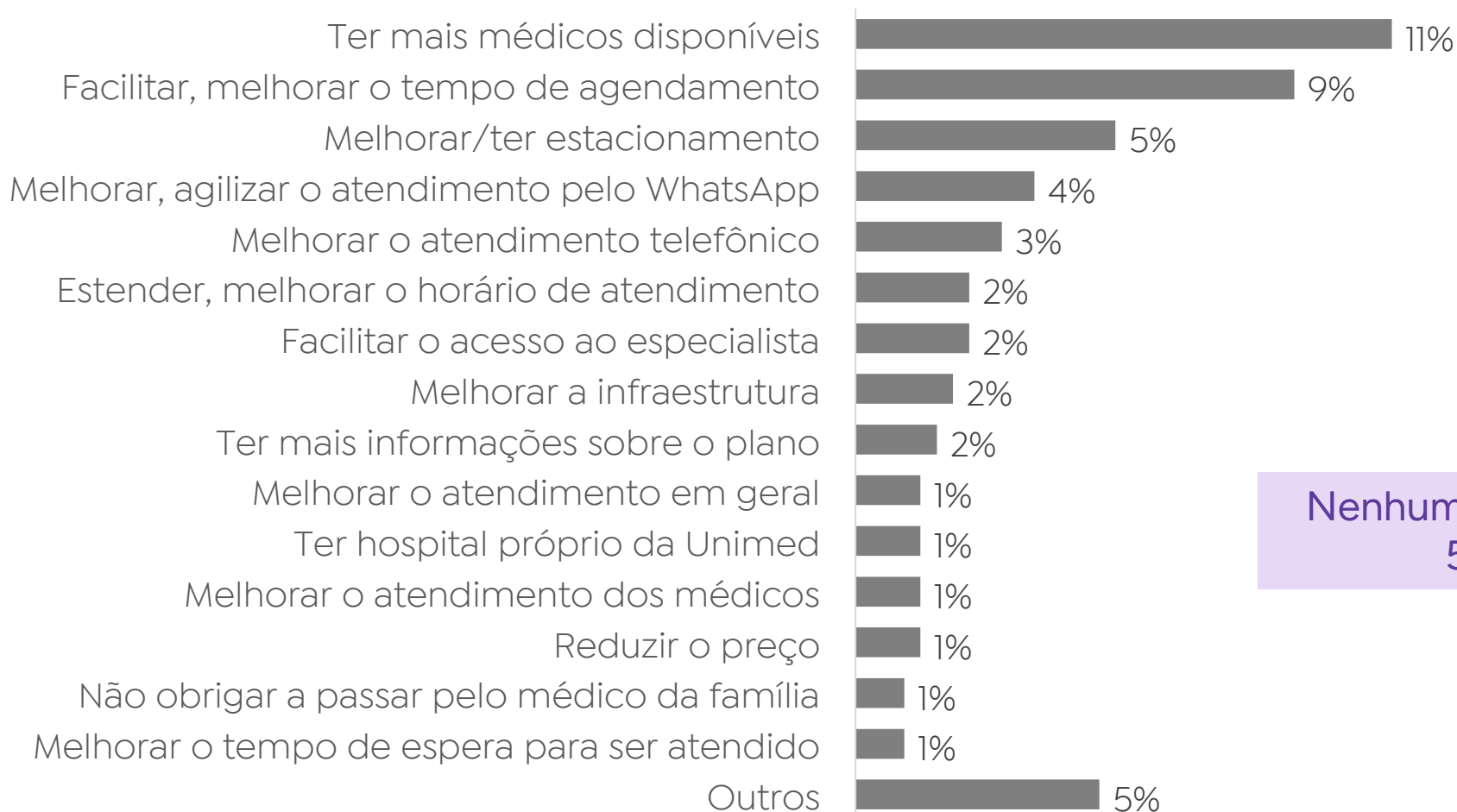
[Por Segmentos]

Gênero		
Masculino	60 p	99
Feminino	77 p	200
Idade		
De 18 a 34	62 p	78
De 35 a 49	73 p	110
50 ou mais	76 p	111
Perfil		
Titular	72 p	211
Dependente	68 p	88
Cidade		
Cascavel	73 p	255
Outra cidade	59 p	44
Utilização		
Até 3	70 p	162
4 ou mais	71 p	119
Tempo		
- de 2 anos	71 p	118
+ 2 anos	74 p	167



Satisfação Geral

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



Nenhuma sugestão:
54%

7

Conclusões





Conclusões

O perfil dos usuários dos serviços da Clínica da Unimed Cascavel é composto por ambos os gêneros com idade média de 46 anos. A maioria é casada, possui ensino superior ou mais e reside em Cascavel. Apenas 5% da amostra se declara fumante. 71% são titulares do plano e 60% 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.

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 um terço busca atendimento em outros serviços de saúde.

Quase metade declara que não tem um profissional de saúde que o conheça melhor como pessoa e a maioria afirma que não há um profissional que seja mais responsável por seu atendimento. Nota-se que o Grau de Afiliação apresentou crescimento, de 4,17 em 2023 para 4,47 em 2024, porém a maior parte continua no Grau 2.

No geral, os atributos da Clínica da Unimed Cascavel apresentaram evolução, contudo a avaliação permanece moderada.

Apenas 3 dos 10 componentes avaliados alcançaram escore Alto com médias acima de 6,6.

O Escore Geral da Clínica da Unimed Cascavel, composto pela soma das médias de todos os atributos, apresentou crescimento, passando de 6,05 em 2023 para 6,35 em 2024.

Em relação à satisfação, considerando a escala de 1 a 5, todos os itens avaliados apresentaram média igual ou superior à 4,6 e Top2Box superior à 90%, exceto a Facilidade em conseguir atendimento médico que manteve a média 4,3.

A satisfação geral com a Clínica da Unimed Cascavel é elevada e permaneceu estável, com média 4,6 e Top2Box de 95,7%.

O NPS da Clínica da Unimed Cascavel subiu de 70 para 71 pontos, mantendo-se na Zona de Qualidade.

A principal sugestão de melhoria é ter mais médicos disponíveis e facilitar/melhorar o tempo de agendamento. Vale ressaltar que 54% não souberam sugerir melhorias para Clínica da Unimed Cascavel.

De forma geral, nota-se satisfação quanto à qualidade do atendimento de assistência à saúde disponibilizado pela Clínica da Unimed Cascavel. No entanto, 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 de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel?	8,68



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?	7,91
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?	7,67
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,18



Conclusões

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

Componente	Atributo	Total
Longitudinalidade (D)	D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	6,89
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?	6,79
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?	6,74
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,62
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,60
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?	6,59
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,57
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?	6,39
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?	6,30
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,30
Coordenação – Sistema de Informações (F)	F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,20
Orientação Familiar (I)	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?	6,02



Conclusões

Atributos com Escore abaixo de 6,0:

Componente	Atributo	Total
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,97
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)?	5,74
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,61
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?	5,22
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?	5,21
Grau de Afiliação (A)	Grau de afiliação	4,47
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H11. Como prevenir quedas	4,04



Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

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