

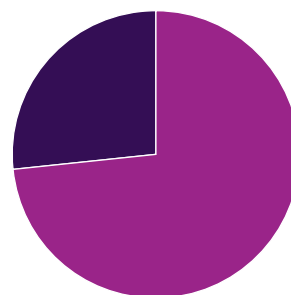
# Pesquisa de Satisfação APS

Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente em relação ao vínculo do beneficiário com nossos serviços da APS:

**1**

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

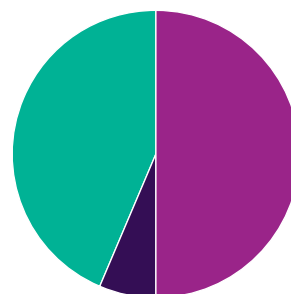
Sim 73,40%  
Não 26,60%



**2**

**Há um médico/enfermeiro ou seerviço de saúde que é o mais responsável por seu atendimento de saúde?**

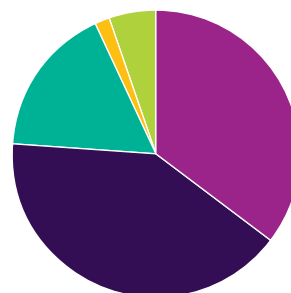
Sim, mesmo médico da pergunta 1 50,3  
Sim, médico de serviço diferente 6,4  
Não 43,4



**3**

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

Não 35,3  
Sim, os mesmos citados nas respostas 1 e 2 41  
Sim, os mesmos citados na resposta 1 16,8  
Sim, os mesmos citados na resposta 2 1,7  
Sim, porém diferentes das respostas 1& 2 5,2

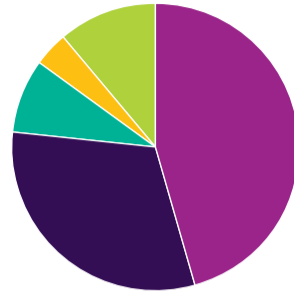


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente em relação a acessibilidade dos serviços da APS:

4

Quando tem um novo problema de saúde você vai aos seus profissionais de referência da APS, antes de ir a outro serviço de saúde?

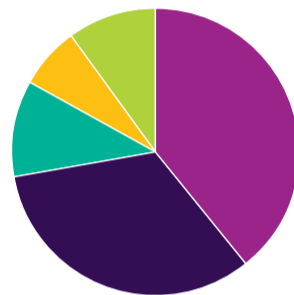
Sim, com certeza 45,7  
Provavelmente sim 31,2  
Provavelmente, não 8,1  
Com certeza não 4  
Não consigo opinar 11



5

Quando a APS está aberta, você consegue esclarecimento rápido pelo telefone se precisar?

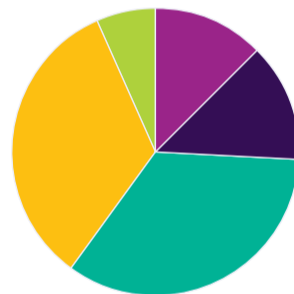
Sim, com certeza 39,3  
Provavelmente sim 32,9  
Provavelmente, não 11  
Com certeza não 6,9  
Não consigo opinar 9,8



6

É difícil para você conseguir atendimento médico da APS quando pensa que é necessário?

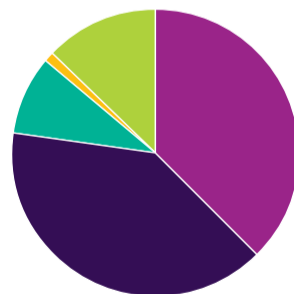
Sim, com certeza 12,7  
Provavelmente sim 13,3  
Provavelmente, não 34,1  
Com certeza não 33,5  
Não consigo opinar 6,4



7

Quando você vai à APS, é o mesmo médico ou enfermeiro que atende você todas às vezes?

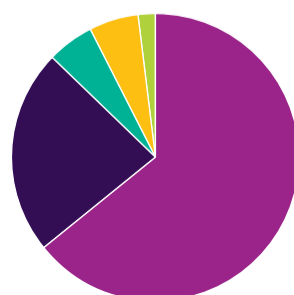
Sim, com certeza 37,6  
Provavelmente sim 39,9  
Provavelmente, não 8,7  
Com certeza não 1,2  
Não consigo opinar 12,7



8

Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao seu "médico/enfermeiro"?

Sim, com certeza 64,2  
Provavelmente sim 23,1  
Provavelmente, não 5,2  
Com certeza não 5,8  
Não consigo opinar 1,7

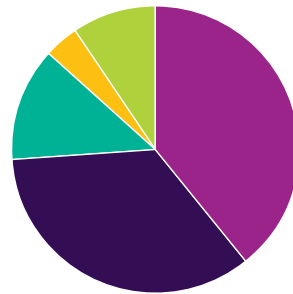


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente sobre os encaminhamentos a especialidades:

**9**

**Os seus profissionais de referência da APS sabem quais problemas são mais importantes para você?**

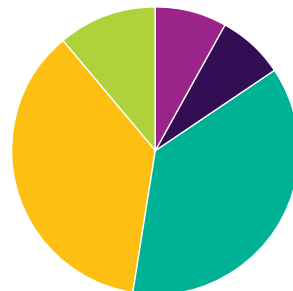
Sim, com certeza 39,3  
 Provavelmente sim 34,7  
 Provavelmente, não 12,7  
 Com certeza não 4  
 Não consigo opinar 9,2



**10**

**Você mudaria a equipe que lhe atende atualmente (equipe de referência da APS) caso fosse fácil de fazer?**

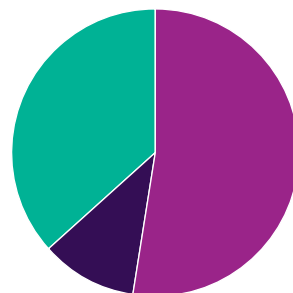
Sim, com certeza 8,1  
 Provavelmente sim 7,5  
 Provavelmente, não 37  
 Com certeza não 36,4  
 Não consigo opinar 11



**11**

**Algum profissional de referência da APS já sugeriu / encaminhou que você fosse consultar com especialistas ou serviço especializado?**

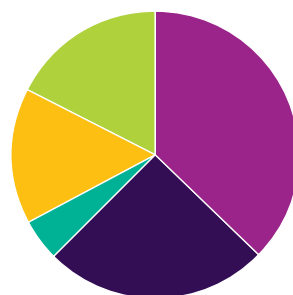
Sim 52,6  
 Não sei / não lembro 11  
 Não fui encaminhado para nenhum serviço especializado 36,4



**11-a**

**Os seus profissionais de referência da APS escreveram alguma informação para o especialista, a respeito do motivo desta consulta?**

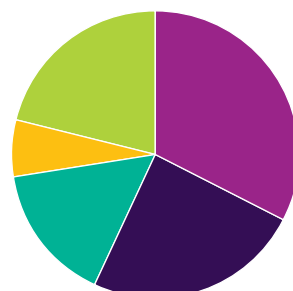
Sim, com certeza 37,3  
 Provavelmente sim 25,5  
 Provavelmente, não 4,5  
 Com certeza não 15,5  
 Não consigo opinar 17,3



**11-b**

**Os seus profissionais de referência da APS sabem quais foram os resultados desta consulta?**

Sim, com certeza 32,7  
 Provavelmente sim 24,5  
 Provavelmente, não 15,5  
 Com certeza não 6,4  
 Não consigo opinar 20,9



**11-c**

**Os seus profissionais de referência da APS pareceram interessados na qualidade do cuidado que lhe foi dado (lhe perguntaram se você foi bem ou mal atendido por este especialista ou serviço especializado)?**

Sim, com certeza 37,3  
 Provavelmente sim 20,9  
 Provavelmente, não 10,9  
 Com certeza não 11,8  
 Não consigo opinar 19,1

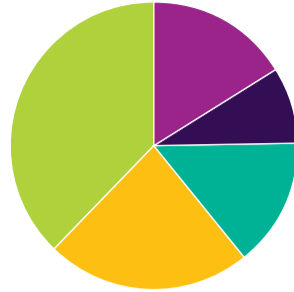


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente sobre orientações gerais de saúde:

**12**

Você poderia ler (consultar) o seu prontuário na APS se quisesse?

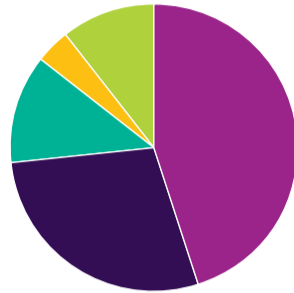
Sim, com certeza 16,2  
 Provavelmente sim 8,7  
 Provavelmente, não 14,5  
 Com certeza não 23,1  
 Não consigo opinar 37,6



**13**

Você consultaria os seus profissionais da APS para aconselhamento para problemas de saúde mental?

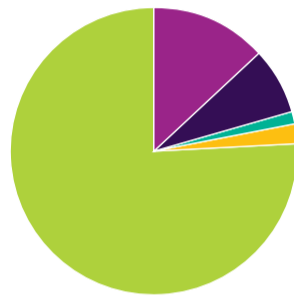
Sim, com certeza 45,1  
 Provavelmente sim 28,3  
 Provavelmente, não 12,1  
 Com certeza não 4  
 Não consigo opinar 10,4



**14**

Se você é fumante, você consultaria os seus profissionais de referência da APS para aconselhamento sobre como parar de fumar?

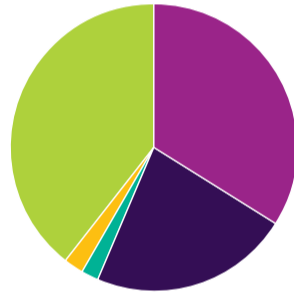
Sim, com certeza 13,3  
 Provavelmente sim 7,5  
 Provavelmente, não 1,2  
 Com certeza não 2,3  
 Não sou fumante 75,7



**15**

Se você for idoso, ou se tiver dúvidas sobre o processo de envelhecimento, consultaria os seus profissionais de referência da APS para aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)?

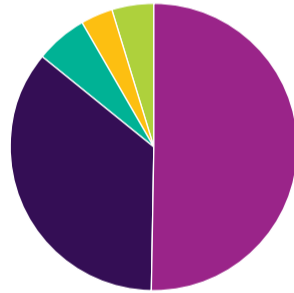
Sim, com certeza 34,1  
 Provavelmente sim 22,5  
 Provavelmente, não 1,7  
 Com certeza não 2,3  
 Não consigo opinar 39,3



**16**

Você consultaria os seus profissionais de saúde para aconselhamento sobre alimentação saudável ou sobre dormir suficientemente?

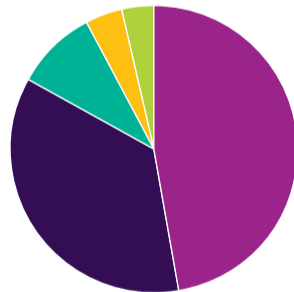
Sim, com certeza 50,3  
 Provavelmente sim 35,8  
 Provavelmente, não 5,8  
 Com certeza não 3,5  
 Não consigo opinar 4,6



**17**

Você consultaria os seus profissionais de referência da APS para aconselhamento a respeito de exercícios físicos apropriados para você?

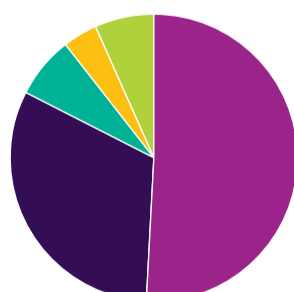
Sim, com certeza 47,4  
 Provavelmente sim 35,8  
 Provavelmente, não 9,2  
 Com certeza não 4  
 Não consigo opinar 3,5



**18**

Você consultaria os seus profissionais de referência da APS para verificar e discutir os medicamentos que você está tomando?

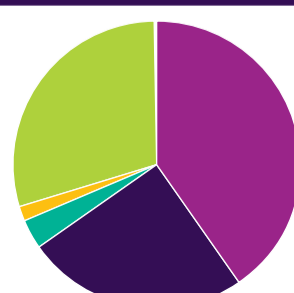
Sim, com certeza 50,9  
 Provavelmente sim 31,8  
 Provavelmente, não 6,9  
 Com certeza não 4  
 Não consigo opinar 6,4



**19**

Você consultaria os seus profissionais de referência da APS em como prevenir quedas (em caso de idosos e pessoas de risco)?

Sim, com certeza 40,5  
 Provavelmente sim 24,9  
 Provavelmente, não 3,5  
 Com certeza não 1,7  
 Não consigo opinar 29,5

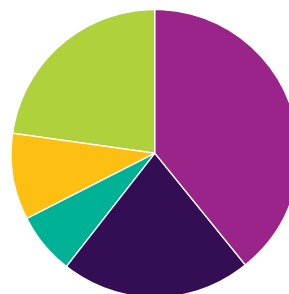


Veja abaixo os resultados de satisfação do cliente sobre a participação do paciente nos cuidados:

20

Os seus profissionais de referência da APS lhe perguntam sobre suas opiniões ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para um membro da sua família?

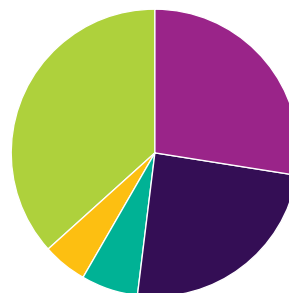
Sim, com certeza 39,3  
Provavelmente sim 21,4  
Provavelmente, não 6,9  
Com certeza não 9,8  
Não consigo opinar 22,5



21

Os seus profissionais de referência da APS se reuniriam com membros de sua família se você achasse necessário?

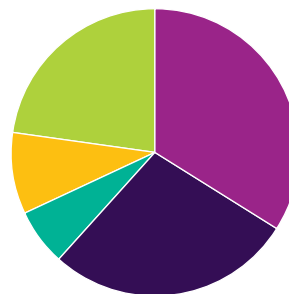
Sim, com certeza 27,7  
Provavelmente sim 24,3  
Provavelmente, não 6,4  
Com certeza não 5,2  
Não consigo opinar 36,4



22

Os seus profissionais de referência da APS realizam pesquisas/avaliações de satisfação com os pacientes para ver se os serviços estão atendendo as necessidades das pessoas?

Sim, com certeza 34,1  
Provavelmente sim 27,7  
Provavelmente, não 6,4  
Com certeza não 9,2  
Não consigo opinar 22,5



Veja abaixo os resultados da pesquisa de satisfação do cliente sobre os melhores horários para atendimento na APS:

**23**

Queremos saber qual o melhor horário para realização de suas consultas médicas, e outros atendimentos APS. Por favor, escolha uma das opções abaixo:

- Segunda a sexta-feira das 07h às 11h 27,2
- Segunda a sexta-feira das 11h às 13h 7,5
- Segunda a sexta-feira das 18h às 21h 39,3
- Segunda a sexta-feira das 13h às 18h 17,3
- Sábados das 08h às 12h 19,7
- Não consigo opinar 6,9

