

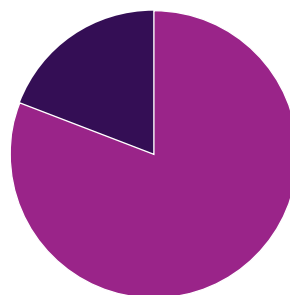
Pesquisa de Satisfação APS

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?

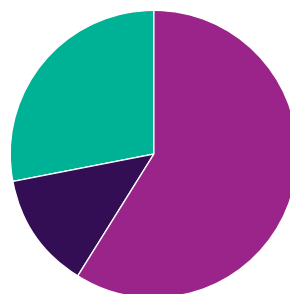
Sim ● 81,10%
Não ● 18,90%



2

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

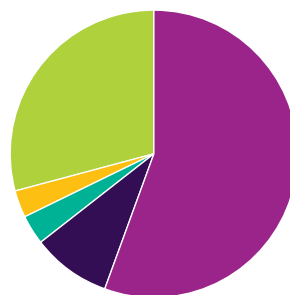
Sim, mesmo médico da pergunta 1 ● 58,9%
Sim, médico de serviço diferente ● 13,3%
Não ● 27,8%



3

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

Não ● 55,6%
Sim, os mesmos citados nas respostas 1 e 2 ● 8,9%
Sim, os mesmos citados na resposta 1 ● 3,3%
Sim, os mesmos citados na resposta 2 ● 3,3%
Sim, porém diferentes das respostas 1& 2 ● 28,9%

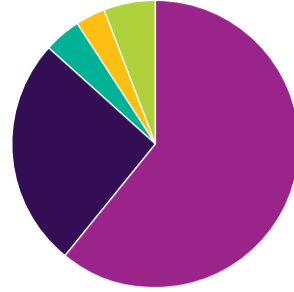


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente em relação a acessibilidade dos serviços da APS:

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?

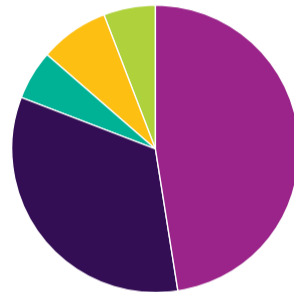
Sim, com certeza 61,1%
Provavelmente sim 25,6%
Provavelmente, não 4,4%
Com certeza não 3,30%
Não consigo opinar 5,60%



5

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

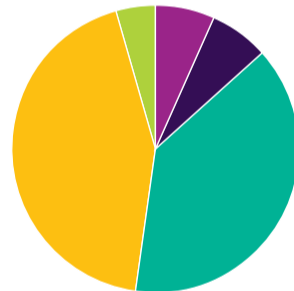
Sim, com certeza 47,8%
Provavelmente sim 33,3%
Provavelmente, não 5,6%
Com certeza não 7,8%
Não consigo opinar 5,6%



6

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

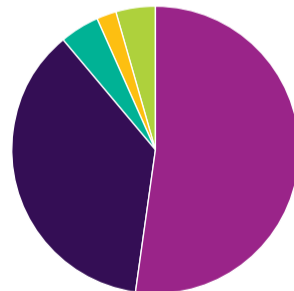
Sim, com certeza 6,7%
Provavelmente sim 6,7%
Provavelmente, não 38,9%
Com certeza não 43,3%
Não consigo opinar 4,4%



7

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

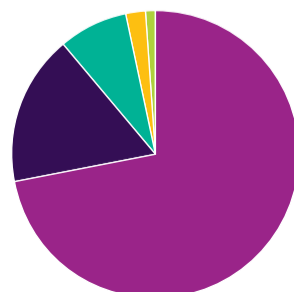
Sim, com certeza 52,2%
Provavelmente sim 36,7%
Provavelmente, não 4,4%
Com certeza não 2,2%
Não consigo opinar 4,4%



8

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

Sim, com certeza 72,2%
Provavelmente sim 16,7%
Provavelmente, não 7,8%
Com certeza não 2,2%
Não consigo opinar 1,1%

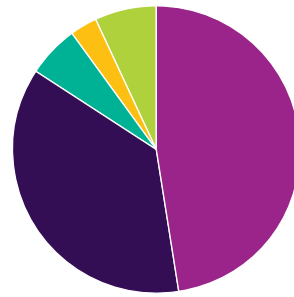


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente sobre os encaminhamentos a especialidades:

9

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

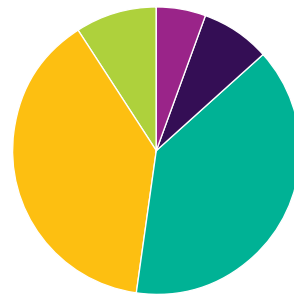
Sim, com certeza 47,8%
Provavelmente sim 36,7%
Provavelmente, não 5,6%
Com certeza não 3,3%
Não consigo opinar 6,7%



10

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

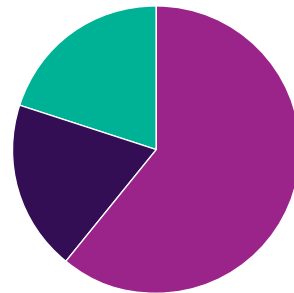
Sim, com certeza 5,6%
Provavelmente sim 7,8%
Provavelmente, não 38,9%
Com certeza não 38,9%
Não consigo opinar 8,9%



11

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

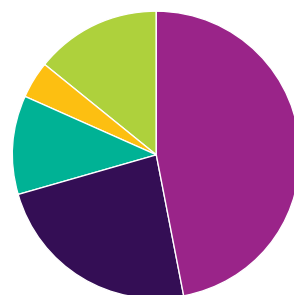
Sim 61,1%
Não sei / não lembro 18,9%
Não fui encaminhado para nenhum serviço especializado 20%



11-a

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

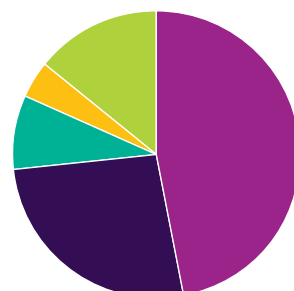
Sim, com certeza 47,2%
Provavelmente sim 23,6%
Provavelmente, não 11,1%
Com certeza não 4,2%
Não consigo opinar 13,9%



11-b

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

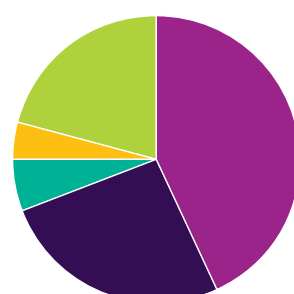
Sim, com certeza 47,2%
Provavelmente sim 26,4%
Provavelmente, não 8,3%
Com certeza não 4,2%
Não consigo opinar 13,9%



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 43,1%
Provavelmente sim 26,4%
Provavelmente, não 5,6%
Com certeza não 4,2%
Não consigo opinar 20,8%

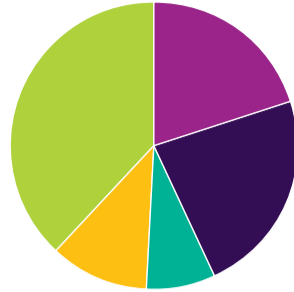


Veja abaixo os resultados da satisfação do cliente sobre orientações gerais de saúde:

12

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

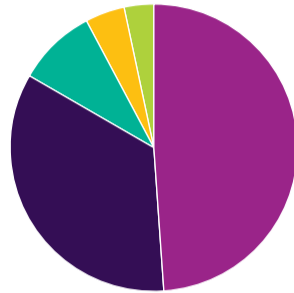
Sim, com certeza 20%
 Provavelmente sim 23,3%
 Provavelmente, não 7,8%
 Com certeza não 11,1%
 Não consigo opinar 37,8%



13

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

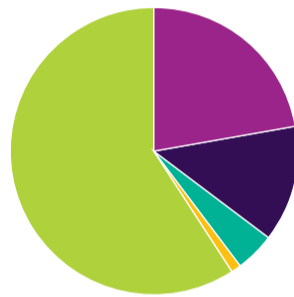
Sim, com certeza 48,9%
 Provavelmente sim 34,4%
 Provavelmente, não 8,9%
 Com certeza não 4,4%
 Não consigo opinar 3,3%



14

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

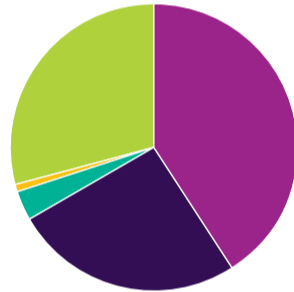
Sim, com certeza 22,2%
 Provavelmente sim 13,3%
 Provavelmente, não 4,4%
 Com certeza não 1,1%
 Não sou fumante 58,9%



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)?

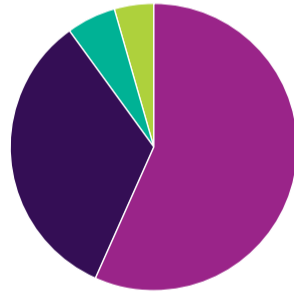
Sim, com certeza 41,1%
 Provavelmente sim 25,6%
 Provavelmente, não 3,3%
 Com certeza não 1,1%
 Não consigo opinar 28,9%



16

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

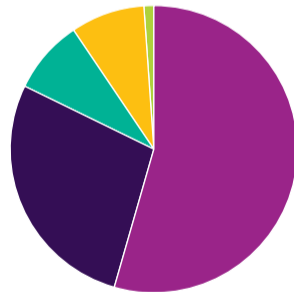
Sim, com certeza 56,7%
 Provavelmente sim 33,3%
 Provavelmente, não 5,6%
 Com certeza não 0%
 Não consigo opinar 4,4%



17

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

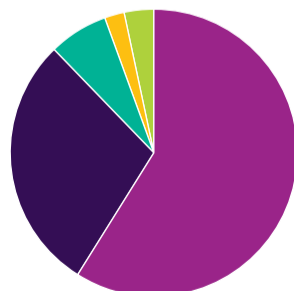
Sim, com certeza 58,9%
 Provavelmente sim 30%
 Provavelmente, não 8,9%
 Com certeza não 8,9%
 Não consigo opinar 1,1%



18

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

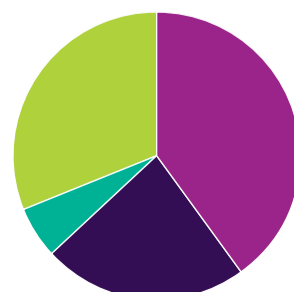
Sim, com certeza 58,9%
 Provavelmente sim 28,9%
 Provavelmente, não 6,7%
 Com certeza não 2,2%
 Não consigo opinar 3,3%



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%
 Provavelmente sim 23,3%
 Provavelmente, não 5,6%
 Com certeza não 0%
 Não consigo opinar 31,1%

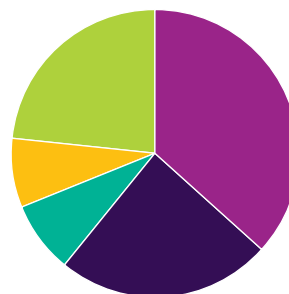


Veja abaixo os resultados de satisfação do cliente sobre a participação do paciente nos cuidados:

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?

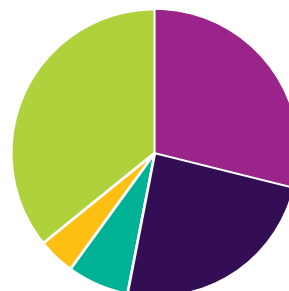
Sim, com certeza 36,7%
Provavelmente sim 24,4%
Provavelmente, não 7,8%
Com certeza não 7,8%
Não consigo opinar 23,3%



21

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

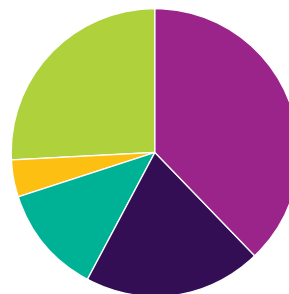
Sim, com certeza 28,9%
Provavelmente sim 24,4%
Provavelmente, não 6,7%
Com certeza não 4,4%
Não consigo opinar 35,6%



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 37,8%
Provavelmente sim 20%
Provavelmente, não 12,2%
Com certeza não 4,4%
Não consigo opinar 25,6%



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 36,70%
- Segunda a sexta-feira das 11h às 13h 20,00%
- Segunda a sexta-feira das 18h às 21h 31,10%
- Segunda a sexta-feira das 13h às 18h 21,10%
- Sábados das 08h às 12h 24,4%
- Não consigo opinar 6,7%

