

Nesta edição: nº 13

Saúde em dados contextualização



Pesquisa de Satisfação dos Usuários – SUS/SP Resultados 2009/2010

Users' satisfaction survey – SUS/SP Results 2009/2010

Dalva Regina Massuia.¹ José Dínio Vaz Mendes.² Mônica Aparecida Marcondes Cecilio³

¹Grupo Técnico de Ações Estratégicas da Coordenadoria de Planejamento de Saúde. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

²Grupo Técnico de Avaliação e Informações de Saúde da Coordenadoria de Planejamento de Saúde. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

³Grupo Técnico de Avaliação e Informações de Saúde da Coordenadoria de Planejamento de Saúde. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS/SP foi realizada pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) nos anos de 2008 a 2010, sendo que os resultados gerais para o ano de 2008 já foram apresentados em trabalho anterior (Massuia, Mendes e Cecilio, 2010).¹ No presente trabalho são apresentados os resultados obtidos pela Pesquisa nos anos de 2009 e 2010, comparando-os, sempre que possível, com o ano de 2008. Contudo, são apresentados também os resultados relativos às respostas dos usuários dos Ambulatórios Médicos de Especialidades – AMES em 2008, que não foram disponibilizados anteriormente.

Conforme já apontado no trabalho referente aos resultados de 2008, a Pesquisa de Satisfação tem como objetivo principal estabelecer um canal direto de comunicação com o usuário das unidades de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS do Estado de São Paulo. A Pesquisa encaminhou

cartas padrão aos usuários das unidades, cujos atendimentos foram registrados nos sistemas de informação hospitalar e ambulatorial do SUS/SP, nos períodos considerados.

As cartas continham informações sobre os procedimentos de saúde realizados e questões simples e padronizadas (múltipla escolha) que permitiam a confirmação dos pacientes quanto aos procedimentos recebidos, bem como a avaliação do serviço prestado pela unidade. As respostas dos pacientes podiam ser fornecidas por meio de “Cartão Resposta” (impresso), por telefone ou meio eletrônico, sem quaisquer custos para os usuários.

Por meio da Pesquisa, a SES-SP pretendeu obter informações úteis para conhecimento da satisfação dos usuários e da qualidade dos serviços de saúde do sistema, auxiliando no aperfeiçoamento da gestão pública da saúde e do atendimento prestado pelas unidades do SUS aos cidadãos.

MÉTODOS

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP possui as seguintes características principais:

- Usuários escolhidos: são os pacientes atendidos em estabelecimentos, públicos ou privados, contratados e conveniados que prestam serviços ao Sistema Único de Saúde SUS/SP, que foram registrados nos sistemas de informação oficiais, durante os períodos selecionados.
- Instrumento de pesquisa: carta/questionário com poucas questões simples, pontuais e padronizadas, contemplando diversas realidades da internação ou do procedimento pelo qual o usuário havia sido submetido, visando à facilidade da compreensão do paciente e favorecendo a possibilidade de resposta.
- Forma de resposta: os pacientes foram orientados a responder a pesquisa através de três meios de comunicação: cartão resposta, telefone (0800) e meio eletrônico (Website com formulário para respostas acessível no site da SES), todos sem qualquer custo aos pacientes. Para a pesquisa de Partos e de Psiquiatria em 2009, tendo em vista seu conteúdo, optou-se por não utilizar a resposta telefônica.
- As internações em geral;
- Os partos hospitalares;
- Os atendimentos ambulatoriais para realização de procedimentos de alto custo que necessitavam APACs, entre os quais quimioterapia, radioterapia, diálise peritoneal, hemodiálise, litotripsia extracorpórea, transplante de córnea e cateterismo cardíaco, entre outros;
- Os atendimentos ambulatoriais para fornecimento de medicamentos do componente especializado;
- As internações de psiquiatria (realizada apenas em 2009);
- Os atendimentos realizados nos Ambulatórios Médicos de Especialidades – AMES (pesquisa realizada com informações de 2008, cujos dados não estavam disponíveis quando da primeira publicação já mencionada, que abordou as outras modalidades de atendimento em 2008).

Para cada uma das modalidades de atendimento da pesquisa foram utilizados registros dos seguintes bancos de dados nos anos considerados (2009 e 2010):

- **Internações** – Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS).
- **Partos hospitalares** – Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS).
- **Atendimentos ambulatoriais para realização de procedimentos de alto custo** – Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA/SUS/Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC).

No presente trabalho são apresentadas as respostas das cartas encaminhadas para os usuários dos serviços atendidos nos anos de 2009 e 2010. A Pesquisa abordou modalidades de atendimento em saúde que continham registros de endereço do usuário presentes nos sistemas de informação do SUS/SP, condição fundamental para o desenvolvimento da pesquisa, a saber:

- **Atendimentos ambulatoriais para fornecimento de medicamentos do componente especializado** – Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA/SUS)/Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC).
- **Internações de psiquiatria** – Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS) – com dados de 2009.
- **Atendimentos em Ambulatórios Médicos de Especialidades** – utilizado o sistema de registro de pacientes existente nos AMES, com dados de 2008.

Embora os totais dos registros correspondentes aos períodos escolhidos tenham servido de base para a realização da pesquisa, ocorreram exclusões de parte dos registros para o efetivo encaminhamento das cartas, após análise preliminar, por motivos como endereço inválido, óbito do paciente ou internações de psiquiatria (para as quais se optou por fazer pesquisa específica em 2009).

Nas respostas para qualquer uma das modalidades de cartas, não há obrigatoriedade dos pacientes responderem todas as questões formuladas, razão pela qual o total de respostas para cada uma das questões específicas pode ser um pouco diferente.

RESULTADOS

Dimensão e Tipo das Respostas

No Quadro 1 se pode observar que o percentual de respostas obtidas nas diferentes modalidades da pesquisa, variou de 4,6% (partos em 2009) a 16,9% (medicamentos em 2010).

De forma geral, as respostas para as cartas encaminhadas para partos hospitalares apresentaram o menor percentual de respostas nos dois anos apresentados (4,6% e 5,4%) e este resultado é pouco maior que o obtido em 2008, no qual os partos também representaram o menor percentual de respostas (3,8%) entre todas as modalidades. As cartas para psiquiatria apresentaram o terceiro menor percentual de respostas (6,1%).

Quadro 1. Total de cartas enviadas e respondidas relativas à Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP, para atendimentos nos Ambulatórios Médicos de Especialidades - AMEs (2008), internação em Psiquiatria (2009) e para internação, partos, procedimentos ambulatoriais e medicamentos do componente especializado (2009/2010).

Modalidade	Ano	Enviadas	Respondidas	%
AME	2008	95.577	10.197	10,7
Psiquiatria (AIH)	2009	32.156	1.976	6,1
Internações (AIH)	2009	608.197	75.125	12,4
	2010	943.255	88.742	9,4
Partos (AIH)	2009	181.950	8.431	4,6
	2010	221.663	11.919	5,4
Medicamentos (APAC)	2009	612.522	81.805	13,4
	2010	488.577	82.802	16,9
Procedimentos (APAC)	2009	231.841	21.964	9,5
	2010	148.471	20.980	14,1

Na média de todas as modalidades, tivemos 11,4% de respostas em 2009 e 11,3% em 2010, resultados bastante semelhantes aos obtidos em 2008, no qual a média geral para todas as modalidades foi de 11,8% de respostas.¹

Em números absolutos, o menor número de respostas foi para psiquiatria (1,9 mil respostas), seguido de partos (8,4 mil respostas em 2009). Todas as demais modalidades tiveram mais de 10 mil respostas, atingindo o máximo de 88,7 mil para as internações de 2010.

Com relação ao tipo de resposta pode-se observar no Quadro 2 que a maioria das respostas foi pela carta padrão, variando de 40,3% (partos) a 88,8% para psiquiatria (embora neste último caso, bem como para os partos em 2009, não tenha sido dada a opção de uso do telefone para respostas, tendo em vista a maior complexidade do questionário).

Na média de todas as modalidades, observa-se 56,2% de respostas por carta padrão em 2009 e 66,6% em 2010, resultados semelhantes ao encontrado na pesquisa de 2008, na qual 61% das respostas para todas as modalidades foram pela carta padrão.¹

Internação

Nos quadros que se seguem são apresentadas as respostas para as seis questões da carta encaminhada para os pacientes internados nos hospitais do SUS/SP (excluídas as internações psiquiátricas e por parto).

As duas primeiras questões não tratam da satisfação dos usuários e foram incluídas para verificar a correção das informações registradas pelos hospitais do SUS/SP e avaliar irregularidades, como cobranças indevidas (a cobrança de pagamento pela realização de atendimentos do SUS é proibida segundo as normas do sistema) e confirmação da internação ou de procedimentos realizados.

Internação: Questão 1. Confirmação sobre a internação

Resposta	2009	%	2010	%
Não estive internado	1.879	2,5	908	1,0
Estive internado, mas alguns dados estão incorretos	4.370	5,8	5.247	5,9
Estive internado e confirmo todos os dados	67.356	89,7	80.705	90,9
Não respondeu	1.520	2,0	1.882	2,1
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

Em 2009 2,5% dos pacientes referiram não terem sido internados e 1,0% em 2010, valor abaixo do verificado em 2008 (2,1% dos

Quadro 2. Tipo de Resposta da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP para atendimentos nos Ambulatórios Médicos de Especialidades - AMEs (2008), internação em Psiquiatria (2009) e para internação, partos, procedimentos ambulatoriais e medicamentos do componente especializado (2009/2010).

Modalidade	Ano	Carta Resposta	%	Internet	%	Telefone	%	Total	%
AME	2008	7.130	69,9	1.283	12,6	1.784	17,5	10.197	100,0
Psiquiatria (AIH)	2009	1.754	88,8	222	11,2			1.976	100,0
Internações (AIH)	2009	47.638	63,4	12.916	17,2	14.571	19,4	75.125	100,0
	2010	61.461	69,3	14.362	16,2	12.919	14,6	88.742	100,0
Partos (AIH)	2009	4.937	58,6	3.558	42,2			8.431	100,0
	2010	4.802	40,3	2.751	23,1	4.366	36,6	11.919	100,0
Medicamentos (APAC)	2009	40.280	49,2	20.653	25,2	20.872	25,5	81.805	100,0
	2010	55.640	67,2	17.037	20,6	10.125	12,2	82.802	100,0
Procedimentos (APAC)	2009	11.758	53,5	5.559	25,3	4.647	21,2	21.964	100,0
	2010	14.333	68,3	4.214	20,1	2.433	11,6	20.980	100,0

pacientes)¹.

Da mesma forma, 1,1% dos pacientes referiu alguma forma de pagamento pelo atendimento nos dois anos considerados, valor semelhante ao de 2008 (1,2%)¹.

Internação: Questão 2. Sobre pagamento de algum valor pelo atendimento

Resposta	2009	%	2010	%
Não	72.760	96,9	86.086	97,0
Sim, ao hospital	246	0,3	582	0,7
Sim, aos profissionais	363	0,5	210	0,2
Sim, aos hospitais e aos profissionais	188	0,3	158	0,2
Não respondeu	1.568	2,1	1.706	1,9
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

A questão 3 visa principalmente conhecer a rapidez do acesso dos pacientes à internação no SUS/SP. Chama a atenção que nos dois anos considerados, a maioria dos pacientes conseguiu a internação em menos de 21 dias, 80,6% em 2009 e 78,3% em 2010, valores semelhantes àqueles obtidos em 2008 (85,5% dos casos conseguiram a internação em menos de 21 dias).¹

Internação: Questão 3. Tempo de demora para internação

Resposta	2009	%	2010	%
até 24 horas	44.399	59,1	47.492	53,5
de 2 a 4 dias	6.764	9,0	8.441	9,5
de 5 a 20 dias	9.428	12,5	13.591	15,3
de 21 dias a 6 meses	9.199	12,2	12.777	14,4
mais de 6 meses	2.466	3,3	3.609	4,1
Não respondeu	2.869	3,8	2.832	3,2
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

A demora para internação ficou entre 21 dias a mais de 6 meses para 15,5% dos pacientes que responderam em 2009 e 18,5% em 2010. Em 2008 o valor para este tempo de espera foi de 14,5%¹.

A questão 4 avalia a satisfação dos usuários com a equipe médica e a equipe de enfermagem, separadamente. Estas questões se diferenciam da questão elaborada no ano de 2008, que incluía todos os profissionais (médicos e enfermeiras) em uma única questão.

Internação: Questão 4. A avaliação dos médicos do hospital

Resposta	2009	%	2010	%
Ótimo	52.306	69,6	64.503	72,7
Bom	16.032	21,3	17.587	19,8
Regular	3.214	4,3	3.255	3,7
Ruim	880	1,2	886	1,0
Péssimo	1.020	1,4	1.112	1,3
Não respondeu	1.673	2,2	1.399	1,6
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

Internação: Questão 4. A avaliação da enfermagem do hospital

Resposta	2009	%	2010	%
Ótimo	47.211	62,8	57.568	64,9
Bom	19.366	25,8	21.393	24,1
Regular	4.570	6,1	4.878	5,5
Ruim	1.060	1,4	1.140	1,3
Péssimo	1.016	1,4	1.168	1,3
Não respondeu	1.902	2,5	2.595	2,9
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

A avaliação dos profissionais pelos usuários foi bastante positiva, atingindo valores de 91% de ótimo/bom para os médicos em 2009 e 92,5% em 2010. A enfermagem atingiu valores de 88,6% de ótimo/bom em 2009 e 89% em 2010. Valores semelhantes ao de 2008, para todos os profissionais, no qual a categoria ótimo/bom atingiu 92%¹.

A questão 5 avalia do local da internação e a sinalização separadamente e substituíram uma questão única sobre o local de internação no questionário de 2008.

Internação: Questão 5. Avaliação do local da internação

Resposta	2009	%	2010	%
Ótimo	40.087	53,4	49.871	56,2
Bom	24.163	32,2	27.129	30,6
Regular	6.310	8,4	6.979	7,9
Ruim	1.535	2,0	1.676	1,9
Péssimo	1.101	1,5	1.245	1,4
Não respondeu	1.929	2,6	1.842	2,1
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

Internação: Questão 5. Avaliação da sinalização para localização dos quartos

Resposta	2009	%	2010	%
Ótimo	37.285	49,6	45.417	51,2
Bom	27.470	36,6	30.822	34,7
Regular	5.672	7,6	6.374	7,2
Ruim	1.199	1,6	1.444	1,6
Péssimo	731	1,0	881	1,0
Não respondeu	2.768	3,7	3.804	4,3
Total	75.125	100	88742	100

A maioria das respostas registrou ótimo/bom para a estrutura do hospital (85,5% em 2009 e 86,8% em 2010). O mesmo pode ser dito da sinalização do hospital (86,2% em 2009 e 85,9% em 2010). Em 2008, na questão única sobre a avaliação do local de internação, 86,4% dos locais foram avaliados como excelentes ou bons¹.

A questão 6 foi criada a partir da pesquisa de 2009 e, portanto, não constou em 2008. Trata-se de avaliação das rotinas estabelecidas no hospital, referentes ao horário de visitas e da orientação recebida pelo paciente no momento da alta. A questão referente à orientação recebida apresentou formulação diferente entre os anos de 2009 e 2010, conforme pode ser observado nos quadros que se seguem.

Internação: Questão 6. Avaliação do horário de visitas

Resposta	2009	%	2010	%
Ótimo	41.068	54,7	51.409	57,9
Bom	24.584	32,7	27.723	31,2
Regular	5.057	6,7	5.171	5,8
Ruim	1.388	1,8	1.342	1,5
Péssimo	961	1,3	1.061	1,2
Não respondeu	2.067	2,8	2.036	2,3
Total	75.125	100,0	88.742	100,0

Internação: Questão 6 (versão 2009). Avaliação da orientação recebida

Resposta	2009	%
Não foram dadas	4.260	5,7
Foram dadas mas não entendi	4.319	5,7
Foram dadas e entendi	64.593	86,0
Não respondeu	1953	2,6
Total	75.125	100,0

Internação: Questão 6 (versão 2010). Avaliação da orientação recebida

Resposta	2010	%
Ótimo	56.666	63,9
Bom	21.756	24,5
Regular	5.120	5,8
Ruim	1.498	1,7
Péssimo	1.830	2,1
Não respondeu	1.872	2,1
Total	88.742	100,0

Com relação ao horário de visitas, a maioria das respostas o considerou ótimo/bom (87,4% em

2009 e 89,2% em 2010). A orientação aos pacientes foi considerada satisfatória em 86% das respostas de 2009 e ótima/boa por 88,4% das respostas de 2010.

Partos Hospitalares

Para os partos hospitalares foram encaminhadas 7 questões. As duas primeiras questões verificam a correção das informações registradas pelas maternidades do SUS/SP e avaliaram irregularidades, como cobranças indevidas e não confirmação da internação ou de procedimentos realizados, tal como foi relatado para o questionário sobre as internações.

Apenas 0,7% das respostas em 2009 e 1,1% em 2010 referiram que não houve internação para o parto. Em 2008 este valor foi de 1,0%¹. Mais de 90% confirmaram todos os dados, valor semelhante ao de 2008 (94,8%)¹.

Da mesma forma, poucas respostas apontaram a cobrança de algum valor, sendo 0,5% em 2009 e 1,5% em 2010. Em 2008, 0,6% das respostas indicaram a cobrança de valores¹.

Partos: Questão 1. Confirmação sobre a internação

Resposta	2009	%	2010	%
Não estive internado	62	0,7	129	1,1
Estive internado, mas alguns dados estão incorretos	344	4,1	929	7,8
Estive internado e confirmo todos os dados	8.011	94,5	10.785	90,5
Não respondeu	64	0,8	76	0,6
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

Partos: Questão 2. Sobre pagamento de algum valor pelo atendimento

Resposta	2009	%	2010	%
Não	8.403	99,1	11.591	97,2
Sim, ao hospital	13	0,2	117	1,0
Sim, aos profissionais	23	0,3	31	0,3
Sim, aos hospitais e aos profissionais	4	0,0	23	0,2
Não respondeu	38	0,4	157	1,3
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

A questão 3 solicitou avaliação dos profissionais que realizaram o atendimento. A avaliação de excelente/bom foi de 85,9% em 2009 e 84,1% em 2010. Em 2008 foram 87% avaliados como excelente/bom.¹

Partos: Questão 3. Avaliação dos profissionais

Resposta	2009	%	2010	%
Excelente	4.874	57,5	6.525	54,7
Boa	2.412	28,4	3.505	29,4
Regular	680	8,0	1.008	8,5
Ruim	185	2,2	323	2,7
Péssima	243	2,9	397	3,3
Não respondeu	87	1,0	161	1,4
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

Partos: Questão 4. Avaliação do local de atendimento

Resposta	2009	%	2010	%
Excelente	3.780	44,6	5.252	44,1
Boa	3.376	39,8	4.705	39,5
Regular	915	10,8	1.202	10,1
Ruim	209	2,5	336	2,8
Péssima	162	1,9	247	2,1
Não respondeu	39	0,5	177	1,5
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

Com relação ao local de atendimento (questão 4), a categoria excelente/bom recebeu 84,4% em 2009 e 83,5% em 2010. Em 2008 o resultado de excelente/bom foi de 85,5%.

As questões 5, 6 e 7 permitem a avaliação de condições de humanização do atendimento ao parto. A permissão de acompanhante foi confirmada em 47,7% das respostas de 2009 e 48,1% de 2010. São valores superiores aos 39,3% obtidos no questionário de 2008.

O alojamento conjunto (bebê no quarto da mãe) foi apontado em 83% das respostas em 2009 e 2010. Em 2008, o alojamento conjunto foi apontado em 82,2% das respostas.

Em relação ao alívio da dor, houve modificação da questão entre 2009 e 2010. Em 2009 não

havia opção de resposta para nenhum tipo de alívio de dor. Neste ano foram registrados 43,3% de anestesia nas costas (raqui ou peridural) e 14,1% de anestesia local, totalizando 57,4%. Em 2010 foram apontados 38,6% de anestesia nas costas e 11,0% de anestesia local, totalizando 49,6%. Estes resultados foram superiores aos apontados na pesquisa de 2008 (24,2% de anestesia nas costas e 18,6% de anestesia local, totalizando 42,8%).

Partos: Questão 5. Permissão para acompanhante

Resposta	2009	%	2010	%
Sim	4.044	47,7	5.732	48,1
Não	4.381	51,7	5.921	49,7
Não respondeu	56	0,7	266	2,2
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

Partos: Questão 6. Alojamento conjunto (bebê no quarto)

Resposta	2009	%	2010	%
Sim	7.036	83,0	9.870	82,8
Não	707	8,3	966	8,1
Não porque precisou de UTI	658	7,8	869	7,3
Não respondeu	80	0,9	214	1,8
Total	8.481	100,0	11.919	100,0

Partos: Questão 7. Alívio da dor (versão 2009)

Resposta	2009	%
Banho morno massagem ou exercício	2.315	23,9
Remédio	1.823	18,8
Anestesia local	1.364	14,1
Anestesia (raqui ou peridural) nas costas	4.202	43,3
Total	9.704	100,0

Partos: Questão 7. Alívio da dor (versão 2010)

Resposta	2010	%
Banho morno massagem ou exercício	2.203	19,8
Remédio	1.050	9,4
Anestesia local	1.220	11,0
Anestesia (raqui ou peridural) nas costas	4.298	38,6
Nenhum	2.232	20,1
Não respondeu	125	1,1
Total	11.128	100,0

Atendimento ambulatorial para procedimentos de alto custo

As duas primeiras questões relativas aos procedimentos de alto custo são idênticas àquelas já apresentadas para internação e partos, servindo para verificar a correção do registro do procedimento e a cobrança de valores dos usuários.

Atend. amb./procedimentos: Questão 1. Confirmação sobre procedimentos

Resposta	2009	%	2010	%
Não foi realizado	643	2,9	541	2,6
Foi realizado, mas alguns dados estão incorretos	1.124	5,1	910	4,3
Foi realizado e confirmo todos os dados	19.875	90,5	19.144	91,2
Não respondeu	322	1,5	385	1,8
Total	21.964	100,0	20.980	100,0

Observa-se que 2,9% dos pacientes dizem que o procedimento não foi realizado em 2009 e 2,6% em 2010. Em 2008, 3,4% das respostas indicavam a não realização do procedimento.

Com relação ao pagamento pelo procedimento, foram registrados 4,8% de respostas positivas em 2009 (valor atípico para este quesito em todos os anos e modalidades de atendimento pesquisadas) e 1,1% em 2010. Em 2008 1% dos pacientes referiu alguma forma de pagamento.

Atend. amb./procedimentos: Questão 2. Pagamento pelo procedimento

Resposta	2009	%	2010	%
Não	20.102	91,5	20.273	96,6
Sim, ao estabelecimento	883	4,0	165	0,8
Sim, aos profissionais	138	0,6	33	0,2
Sim, ao estabelecimento e aos profissionais	51	0,2	28	0,1
Não respondeu	790	3,6	481	2,3
Total	21.964	100,0	20.980	100,0

A questão 3 mede o tempo de demora para a realização do procedimento. Para 66,5% dos pacientes que responderam em 2009 este tempo foi inferior a 21 dias e em 2010 foi de 66,7%. Em 2008, 63,8% referiram a realização do procedimento antes de 21 dias.

Atend. amb./procedimentos: Questão 3. Tempo de demora para procedimento

Resposta	2009	%	2010	%
até 24 horas	5.996	27,3	5.026	24,0
de 2 a 4 dias	3.391	15,4	3.156	15,0
de 5 a 20 dias	5.225	23,8	5.808	27,7
de 21 dias a 6 meses	5.308	24,2	4.503	21,5
mais de 6 meses	1062	4,8	894	4,3
Não respondeu	982	4,5	1593	7,6
Total	21.964	100,0	20.980	100,0

A questão 4 avalia a satisfação quanto ao local do atendimento. 84% dos pacientes consideraram a estrutura do local excelente/boa em 2009 e 90,9% em 2010. Em 2008, 93% das respostas avaliaram o local nas categorias de excelente/boa.¹

Atend. amb./procedimentos: Questão 4. Avaliação do local

Resposta	2009	%	2010	%
Excelente	13.722	62,5	12.236	58,3
Boa	4.723	21,5	6.828	32,5
Regular	1393	6,3	1119	5,3
Ruim	1000	4,6	170	0,8
Péssima	296	1,3	113	0,5
Não respondeu	830	3,8	514	2,4
Total	21.964	100,0	20.980	100,0

Atend. amb./procedimentos: Questão 5. Avaliação de médicos e enfermeiros

Resposta	2009	%	2010	%
Excelente	14.352	65,3	14.056	67,0
Boa	5.574	25,4	5.576	26,6
Regular	1.025	4,7	631	3,0
Ruim	145	0,7	92	0,4
Péssima	79	0,4	94	0,4
Não respondeu	789	3,6	531	2,5
Total	21.964	100,0	20.980	100,0

A questão 5 avalia a satisfação quanto aos médicos e enfermeiros do serviço. Em 2009, 90,7% classificaram a equipe na categoria boa/excelente e em 2010, foram 93,6%. Em 2008, 95% das respostas foram nas categorias boa/excelente.¹

Atendimento ambulatorial para fornecimento de medicamentos do Programa de Medicamentos do Componente Especializado

As duas primeiras questões são relativas à confirmação quanto à entrega do medicamento e a existência de cobrança de valores dos usuários.

Conforme pode ser observado abaixo, na questão 1 houve pequena modificação nos itens de resposta na pesquisa em 2009 e 2010. Entretanto, a declaração de não recebimento de medicamentos teve percentual bastante semelhante entre os dois anos: 2,4% em 2009 e 2,3% em 2010. São valores semelhantes à pesquisa de 2008, na qual 2,5% afirmaram não haver recebido nenhum medicamento.¹

Medicamentos: Questão 1. Confirmação sobre o recebimento – versão 2009

Resposta	2009	%
Não foram recebidos	1.988	2,4
Todos foram recebidos	73.884	90,3
Só recebi alguns	5.328	6,5
Não respondeu	605	0,7
Total	81.805	100,0

Medicamentos: Questão 1. Confirmação sobre o recebimento – versão 2010

Resposta	2010	%
Não foram recebidos	1.895	2,3
Foi recebido mas faltaram alguns medicamentos	8.483	10,2
Foi recebido, mas alguns dados estão incorretos	68.049	82,2
Foi recebido, e confirmo todos os dados	2.182	2,6
Não respondeu	2.194	2,6
Total	82.803	100,0

Da mesma forma, na questão 2, a grande maioria das respostas negou qualquer forma de cobrança pelos medicamentos: somente 1,1% dos pacientes referiram alguma forma de pagamento em 2009 e 2,3% em 2010. Em 2008, somente 1,2% haviam feito referência a pagamentos.¹

Medicamentos: Questão 2. Pagamento pelo medicamento

Resposta	2009	%	2010	%
Não	78.557	96,0	78.871	95,3
Sim, na entrega do medicamento na farmácia	912	1,1	1.921	2,3
Não Respondeu	2.336	2,9	2.011	2,4
Total	81.805	100,0	82.803	100,0

Com relação à demora no atendimento, foi perguntado na questão 3, o tempo decorrido para receber a medicação após entrega do pedido na farmácia. Parte dos pacientes informou ter sido atendido na mesma hora (52,5% em 2009 e 50,1% em 2010) e a maioria foi atendida em até 30 dias (88,7% em 2009 e 87% em 2010). Contudo, nos dois anos considerados, 7,5% dos pacientes receberam os medicamentos somente após 30 dias. Esta proporção foi um pouco menor que a da pesquisa de 2008, na qual 8,9% receberam após os 30 dias.¹

Medicamentos: Questão 3. Demora no recebimento do medicamento após entrega da receita

Resposta	2009	%	2010	%
Na mesma hora	42.924	52,5	41.505	50,1
Até 30 dias	29.630	36,2	30.493	36,8
Mais de 30 dias	6.249	7,6	6.233	7,5
Não Respondeu	3.002	3,7	4.572	5,5
Total	81.805	100,0	82.803	100,0

O tempo de espera no balcão da farmácia foi solicitado na questão 4. Neste caso nota-se uma progressão positiva: 67,3% dos pacientes receberam o medicamento em até 1 hora em 2009 e 75,1% em 2010. São valores melhores que aqueles obtidos em 2008, no qual apenas

62% receberam o medicamento em menos de 1 hora.¹

Medicamentos: Questão 4. Demora no balcão da farmácia

Resposta	2009	%	2010	%
Até meia hora	39.289	48,0	45.555	55,0
Até 1 hora	15.787	19,3	16.649	20,1
Até 2 horas	13.321	16,3	9.305	11,2
Mais de 3 horas	10.214	12,5	7.829	9,5
Não Respondeu	3.194	3,9	3.465	4,2
Total	81.805	100,0	82.803	100,0

Finalmente, na questão 5 foi solicitada a avaliação relativa aos funcionários da farmácia. A categoria boa/excelente foi escolhida por 87,5% em 2009 e 89,8% em 2010. São resultados semelhantes aos de 2008, no qual 87,7% foram avaliados como excelente/bom.

Medicamentos: Questão 5. Avaliação dos funcionários

Resposta	2009	%	2010	%
Excelente	39.063	47,8	41.140	49,7
Boa	32.486	39,7	33.183	40,1
Regular	6.438	7,9	5.632	6,8
Ruim	816	1,0	694	0,8
Péssima	593	0,7	628	0,8
Não Respondeu	2.409	2,9	1.526	1,8
Total	81.805	100,0	82.803	100,0

Internação em Psiquiatria (2009)

Tal como nos demais questionários já apresentados, a carta endereçada aos pacientes internados por causas psiquiátricas em 2009 abordou a confirmação da internação e a cobrança de valores por parte do serviço de saúde nas duas primeiras questões.

Apenas 1,9% dos pacientes psiquiátricos referiram que não foram internados e 1,3% apontaram alguma forma de pagamento. São proporções muito semelhantes àquelas verificadas nas internações em geral.

Psiquiatria: Questão 1. Confirmação da internação

Resposta	2009	%
Estive internado e confiro todos os dados	1.687	85,4
Estive internado, mas alguns dados estão incorretos	173	8,8
Não estive internado	37	1,9
Não respondeu	79	4,0
Total	1.976	100,0

Psiquiatria: Questão 2. Cobrança de valores pela internação

Resposta	2009	%
Não	1.901	96,2
Sim, ao hospital	11	0,6
Sim, aos profissionais	9	0,5
Sim, ao hospital e aos profissionais	3	0,2
Não respondeu	52	2,6
Total	1.976	100,0

A questão 3 tratava do tempo de demora entre o pedido de internação e sua efetivação. 92,1% das internações ocorreram em até 21 dias da solicitação, proporção superior àquela verificada para internações em geral.

Psiquiatria: Questão 3. Tempo para a internação

Resposta	2009	%
Até 24 horas	1.411	71,4
De 2 a 4 dias	260	13,2
De 5 a 20 dias	148	7,5
21 dias a 6 meses	57	2,9
Mais de 6 meses	17	0,9
Não respondeu	83	4,2
Total	1.976	100,0

Psiquiatria: Questão 4. Avaliação dos serviços hospitalares

Resposta	2009	%
Até 24 horas	1.411	71,4
De 2 a 4 dias	260	13,2
De 5 a 20 dias	148	7,5
21 dias a 6 meses	57	2,9
Mais de 6 meses	17	0,9
Não respondeu	83	4,2
Total	1.976	100,0

A questão 4 solicita a avaliação dos serviços hospitalares (instalações físicas, banheiros, quartos, vestuário, limpeza, etc.): os resultados

apontam que 76,2% consideraram de qualidade boa/excelente estes serviços.

A questão 5 trata do tipo de profissional que atendeu aos pacientes durante a internação, visando saber se existe participação multiprofissional no atendimento (a resposta permitia a marcação de mais de um profissional). Nota-se que, apesar do predomínio dos médicos (27% de referências), todos os demais profissionais foram bastante citados.

Psiquiatria: Questão 5. Tipo de Profissionais que atenderam

Resposta	2009	%
Médico	1.789	27,0
Enfermeiro	1.697	25,6
Psicólogo	1.203	18,2
Assistente social	1.104	16,7
Terapeuta ocupacional	795	12,0
Não respondeu	40	0,6
Total	6.628	100,0

A questão 6 trata da avaliação geral do atendimento, salientando a educação, respeito e atenção por parte da equipe de profissionais. 82% das respostas caracterizaram a avaliação destes quesitos, como excelente/bom.

Psiquiatria: Questão 6. Avaliação do atendimento pelos profissionais

Resposta	2009	%
Excelente	895	45,3
Bom	725	36,7
Regular	168	8,5
Ruim	49	2,5
Péssimo	73	3,7
Não respondeu	66	3,3
Total	1.976	100,0

A questão 7 solicita o tempo da internação, no sentido de avaliar a política de internação breve em saúde mental. Observa-se que 87,7% dos pacientes ficaram internados por período inferior a 2 meses.

Psiquiatria: Questão 7. Tempo de duração da internação

Resposta	2009	%
Menos de 1 mês	1.206	61,0
De 1 a 2 meses	527	26,7
De 2 a 3 meses	85	4,3
Acima de 3 meses	83	4,2
Não respondeu	75	3,8
Total	1.976	100,0

A questão 8 solicita o tipo de unidade para o qual o paciente foi encaminhado após alta da internação, para continuidade do tratamento. 11,7% dos pacientes referiram não terem sido encaminhados para algum tipo de serviço ambulatorial. A maioria (38,5%) foi encaminhada para Centros de Atenção Psicossocial – CAPS.

Psiquiatria: Questão 8. Tipo de Encaminhamento

Resposta	2009	%
Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)	761	38,5
Ambulatório	309	15,6
Unidade Básica de Saúde (UBS)	345	17,5
Outro serviço	205	10,4
Nenhum	231	11,7
Não respondeu	125	6,3
Total	1.976	100,0

Atendimento em Ambulatórios Médicos Especializados – AMEs (2008)

Nas duas primeiras questões, que abordaram a confirmação dos atendimentos e a cobrança de algum valor pelo atendimento, a pesquisa dos atendimentos nos AMEs realizada com os atendimentos de 2008, teve resultados semelhantes àqueles de todos os outros serviços de saúde. Observa-se que 3,5% dos pacientes referiram não ter realizado o atendimento e 0,5% referiram cobranças pelo atendimento.

Na questão 3 observa-se que 62,7% dos pacientes conseguem o atendimento no prazo

de menos de 30 dias da data em que foi solicitado.

AME: Questão 1. Confirmação do atendimento

Resposta	2008	%
Realizei e confirmo todos os dados	8.626	84,6
Realizei, mas alguns dados estão incorretos	706	6,9
Não realizei	353	3,5
Não respondeu	512	5,0
Total	10.197	100,0

AME: Questão 2. Cobrança de valores pelo atendimento

Resposta	2008	%
Não	9.773	95,8
Sim, ao AME	16	0,2
Sim, ao AME e aos profissionais	15	0,1
Sim, aos profissionais	22	0,2
Não respondeu	371	3,6
Total	10.197	100,0

AME: Questão 3. Tempo de demora do atendimento no AME

Resposta	2008	%
Menos de 15 dias	3.082	30,2
16 a 30 dias	3.315	32,5
31 a 60 dias	1.721	16,9
61 a 90 dias	743	7,3
Mais de 90 dias	938	9,2
Não respondeu	398	3,9
Total	10.197	100,0

A questão 4 busca saber do paciente se o problema foi resolvido no AME. A maioria dos pacientes (72,7%) refere que sim. Por outro lado a questão 5 solicitou o tempo de resolução do problema fora do AME, caso o mesmo não tenha sido resolvido internamente. Esta questão não foi respondida por um grande número de pacientes (56,9%), razão pela qual seus resultados ficam prejudicados.

A questão 6 trata da avaliação dos profissionais que realizaram o atendimento. 88,4% dos usuários avaliaram os profissionais na categoria bom/excelente.

AME: Questão 4. Resolução do Problema no AME

Resposta	2008	%
Sim	7.414	72,7
Não	2.284	22,4
Não respondeu	499	4,9
Total	10.197	100,0

AME: Questão 5. Tempo de Resolução do Problema fora do AME

Resposta	2008	%
Até 30 dias	1.319	12,9
31 a 60 dias	485	4,8
61 a 90 dias	224	2,2
Mais de 90 dias	289	2,8
Não foi resolvido até o momento	2.076	20,4
Não respondeu	5.804	56,9
Total	10.197	100,0

AME: Questão 6. Avaliação dos Profissionais

Resposta	2008	%
Excelente	5.767	56,6
Boa	3.246	31,8
Regular	694	6,8
Ruim	83	0,8
Péssima	95	0,9
Não respondeu	312	3,1
Total	10.197	100,0

A questão 7 solicita a avaliação do local do atendimento. 88,3% dos usuários consideraram o local como bom/excelente.

AME: Questão 7. Avaliação do Local

Resposta	2008	%
Excelente	5.386	52,8
Bom	3.613	35,4
Regular	747	7,3
Ruim	99	1,0
Péssimo	64	0,6
Não respondeu	288	2,8
Total	10.197	100,0

Discussão

A pesquisa de satisfação dos usuários se utiliza de estratégia de encaminhamento de cartas para avaliar a percepção da clientela

sobre as unidades de saúde e os procedimentos ali realizados, isto é, busca a percepção subjetiva dos pacientes quanto aos atendimentos recebidos. Seus resultados dependem de respostas voluntárias dos pacientes, que podem ser mais ou menos frequentes para cada serviço, não se constituindo de amostra estatisticamente significativa da clientela dos serviços. Portanto não se pode, a partir unicamente de seus resultados, realizar inferências sobre a qualidade do serviço de saúde prestado em cada uma das unidades de saúde do SUS/SP.

Entretanto, é de grande valor para os gestores de saúde, identificar as opiniões dos pacientes, suas percepções relativas às condições gerais da unidade e do atendimento, ainda que se considerem os limites deste tipo de instrumento de pesquisa.

Abrangendo todo o Estado de São Paulo, envolveu centenas de prestadores de serviços ao

Sistema Único de Saúde, de todas as naturezas (estadual, municipal, filantrópica e privada).

Algumas observações podem ser destacadas após três anos de pesquisa (2008, 2009 e 2010), principalmente em relação às quatro modalidades de atendimento que foram pesquisadas nos três períodos considerados – internação, parto hospitalar, medicamentos do componente especializado e procedimentos ambulatoriais.

Os percentuais de respostas dos usuários são semelhantes nos anos considerados: em geral maiores para os medicamentos e procedimentos ambulatoriais (com valores superiores a 10%, em alguns casos 16%), seguidos da internação (cerca de 10% de respostas) e menores para os partos hospitalares (cerca de 5%), embora com ligeiro aumento de respostas em cada ano para esta última modalidade (Gráfico 1).

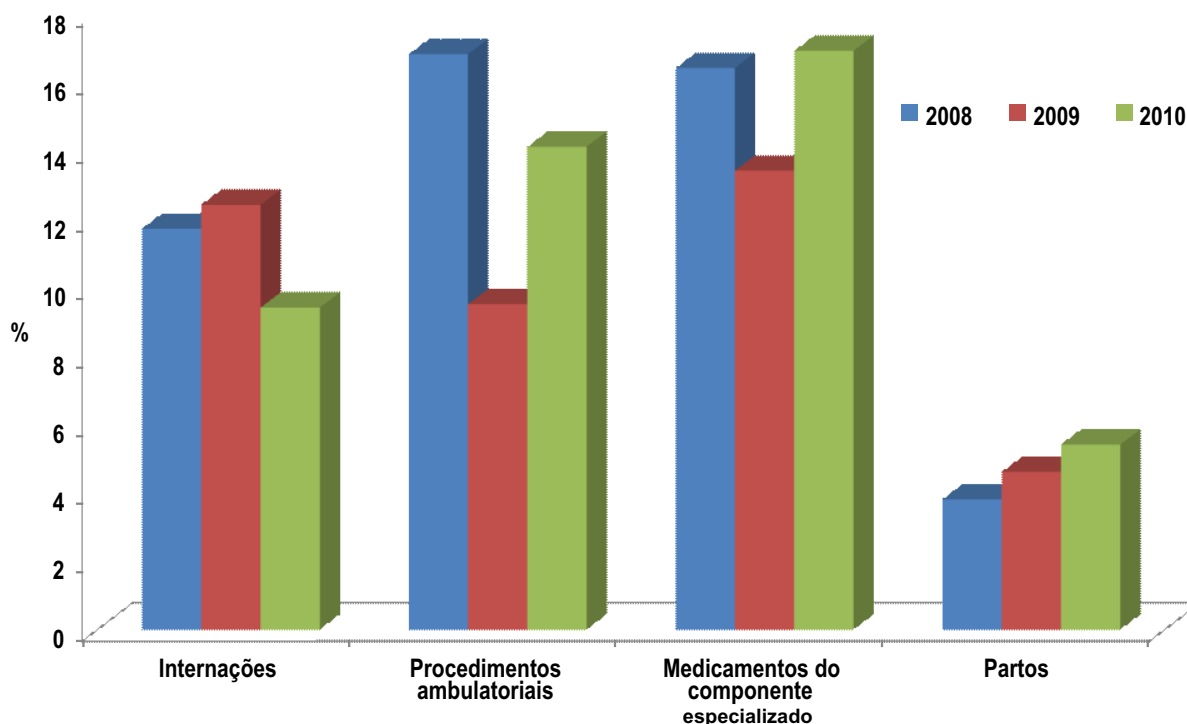


Gráfico 1. Percentual (%) de respostas à Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP por modalidade de atendimento (2008 a 2010)

Em relação à confirmação dos registros realizados pelos serviços de saúde e também à cobrança de valores dos pacientes, nota-se grande regularidade nos três anos considerados: a não realização do procedimento foi apontada por cerca de apenas 1% dos pacientes (no caso dos partos) a 3% (no caso de procedimentos ambulatoriais). A cobrança de valores gira em torno de 1% em todas as modalidades (exceto para 2009, quando 4,8% relataram cobrança nos procedimentos ambulatoriais).

Pode-se afirmar que a ampla maioria dos serviços de saúde registra corretamente os atendimentos prestados aos usuários e poucos executam cobranças ilegais.

De qualquer forma, os casos de irregularidades apontados pelos usuários foram encaminhados para o Grupo Normativo de Auditoria e Controle de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo ou foram encaminhadas às equipes técnicas dos municípios respectivos (gestores municipais), para averiguação e possível punição, se forem confirmados como irregularidades. Até o momento desta publicação, no total das pesquisas de satisfação e somadas todas as modalidades, nos três anos considerados – 2008, 2009 e 2010, foram encaminhadas 18,5 mil irregularidades para auditoria. Deste total, já foram apurados 12,4 mil casos, dos quais 12,2 mil (98,1%) foram consideradas improcedentes e 1,9% (236) foram considerados procedentes e desencadearam as punições previstas (ressarcimento de valores, advertências, entre outros).

Com relação às improcedências, há que se observar que algumas das irregularidades apontadas decorreram de mal entendidos por parte de pacientes, como, por exemplo, a internação em hospital-dia, que pela rapidez

muitas vezes não era considerada internação pelo paciente. Em alguns casos não se tratava de cobrança indevida da internação e sim cobrança por outros serviços particulares prestados aos pacientes por ocasião da internação (como por exemplo, a realização de álbum de fotografia do recém-nascido no hospital).

Os dados sobre o tempo de espera também são regulares nos três anos considerados, com pequenas variações anuais. Cerca de 80% dos pacientes conseguiram a internação em menos de 21 dias e 70% tiveram os procedimentos ambulatoriais realizados no mesmo período. No Estado, cerca de 90% dos medicamentos são obtidos em menos de 30 dias. Estes fatos ilustram a ampliação da cobertura e do acesso dos pacientes ao SUS/SP. Mas é preciso que os resultados da pesquisa sejam analisados por regiões para orientar sobre as áreas e os procedimentos que necessitam de intervenção para reduzir o tempo de espera.

No que se refere à satisfação com os profissionais e o local de atendimento o grande percentual de avaliações positivas indicam que o paciente, uma vez atendido, fica bastante satisfeito. Cerca de 90% dos pacientes consideram a equipe (médicos e enfermagem) como bom/ótimo ou excelente em praticamente todas as modalidades de atendimento. Índices de 80% a 90% de bom/ótimo ou excelente também são apontados para as estruturas dos serviços.

Em relação às questões específicas, nota-se a ampliação dos procedimentos de anestesia local ou nas costas, no quesito do parto entre 2008 e 2010.

Nas questões específicas de psiquiatria, confirma-se a presença de equipe multiprofissional e a internação por período breve (a grande maioria em menos de 2 meses).

Tal como já havia sido feito em 2008, uma das utilizações dos resultados da pesquisa foi a classificação e a premiação dos hospitais com melhor avaliação pelos usuários, como reconhecimento público por parte do governo do Estado. Os hospitais e maternidades foram classificados segundo nota média obtida, calculada a partir das notas de todas as questões respondidas e também de uma nota referente à proporção de cartas não enviadas e devolvidas pelos Correios por problema de qualificação de endereço (neste último caso, com peso negativo sobre a média).

Para a premiação, visando garantir representatividade estatística, foi considerado um número mínimo de respostas por hospital ou maternidade, sendo 100 respostas para a categoria internação e 30 respostas para a categoria parto. Para a classificação geral foram incluídos todos os hospitais que obtiveram no mínimo 30 respostas dadas pelos usuários.

Desde a primeira pesquisa de 2008, a equipe da SES/SP enviou os resultados específicos para cada um dos serviços de saúde que participaram das pesquisas, inclusive com as informações sobre as falhas na informação do

cadastro dos usuários (endereço) para que seus processos de coleta de informações possam ser aperfeiçoados. Além disso, as informações das pesquisas também são encaminhadas para os coordenadores, diretores dos departamentos regionais de saúde e técnicos das áreas de planejamento e auditoria.

Tal como já ocorrera desde a primeira pesquisa em 2008, nos anos subsequentes, alguns usuários pesquisados encaminharam cartas efetuando solicitações e trazendo demandas as mais diversas (2.154 cartas no total dos anos), parte delas relacionadas à área da saúde e parte relativas a outros serviços públicos, que foram devidamente encaminhadas aos órgãos competentes.

As informações sobre a satisfação dos usuários compõem um dos aspectos fundamentais que devem ser levados em conta pelos gestores do SUS. O projeto de encaminhamento de cartas garante mais informações aos gestores e permite a participação ativa dos próprios usuários. O considerável interesse demonstrado pelos pacientes em responder aos questionários garantiu resultados de interesse para orientar as políticas públicas e aprimorar os atendimentos.

REFERÊNCIAS

1. Massuia DR, Mendes JDV, Cecilio MAM. Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo,

2010. 34 p. Disponível na Internet em http://portal.saude.sp.gov.br/resources/ses/perfil/gestor/destaques/gais-informa/revista_satisfacao_sus.pdf.

Correspondência/Correspondence to
Dalva Regina Massuia
Secretaria de Estado da Saúde.
Avenida Eneas Carvalho de Aguiar, 188
CEP: 05403-000 – Cerqueira Cesar, São Paulo, SP, Brasil
Fone: 55 11 3066-8660/8810
E-mail: dmassuia@saude.sp.gov.br