

RELATÓRIO DE PESQUISA

*Relatório da Pesquisa de
Satisfação dos usuários e
cuidadores inseridos no
Programa Melhor em Casa*

MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO
ESTRATÉGICA
E PARTICIPATIVA
OUVIDORIA GERAL DO SUS
NÚCLEO DE PESQUISA

MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS

Ministro de Estado da Saúde

Alexandre Rocha Santos Padilha

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa

Luiz Odorico Monteiro de Andrade

Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Luís Carlos Bolzan

Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias

Maria Francisca Abritta Moro

Coordenadora Geral de Pesquisa e Processamento de Demandas

Maria Angélica Aben-Athar

Núcleo de Pesquisa

Flávia Silvério de Souza Sobrinho

Luciana Camila dos Santos Brandão

Luciana de Aguiar Albano Guimarães

Vaneuza Nascimento Santos Andrade

Central de Pesquisa e Teleatendimento

Flávio Garcia Praciano

Sumário

INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA	7
RESULTADOS.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXO – ROTEIRO DE PESQUISA	49

Introdução

Uma das competências do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde estabelecida no Decreto 7.797 de 30 de agosto de 2012 é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando a produção do conhecimento, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

Para o cumprimento desta competência a Ouvidoria instituiu o Núcleo de Pesquisa – NUPE, que tem como atribuição a realização das pesquisas solicitadas pelo Gabinete do Ministro de Estado da Saúde, pelas Secretarias do Ministério da Saúde e ainda aquelas fomentadas pela própria Ouvidoria, em parceria ou não com outros órgãos.

A atuação da Ouvidoria no campo das pesquisas está pautada nas ações prioritárias do Governo Federal. Dentre elas destacam-se a Atenção Básica, Urgência e Emergência, Saúde Mental e Saúde da Mulher.

O presente relatório traz os resultados da Pesquisa de Satisfação com os usuários e cuidadores inseridos no Programa Melhor em Casa, que foi solicitada pela Coordenação Geral de Atenção Domiciliar da Secretaria de Atenção à Saúde. O objetivo da pesquisa é saber a opinião dos pacientes e cuidadores sobre o atendimento prestado.

A Atenção Domiciliar, representada pelo Programa "Melhor em Casa", constitui uma nova modalidade de atenção à saúde, substitutiva ou complementar às já existentes, caracterizada por um conjunto de ações de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação prestadas em domicílio, com garantia de continuidade de cuidados e integrada às redes de atenção à saúde.

Assim, o ambiente domiciliar e as relações familiares aí instituídas, que diferem da relação estabelecida entre equipe de saúde e paciente, tendem a

humanizar o cuidado, (re)colocando o usuário no lugar mais de sujeito do processo e menos de objeto de intervenção.

O objetivo da Atenção Domiciliar é a reorganização do processo de trabalho das equipes que prestam cuidado domiciliar na atenção básica, ambulatorial e hospitalar, com vistas à humanização da atenção, a redução da demanda por atendimento hospitalar e/ou redução do período de permanência de usuários internados, a desinstitucionalização e a ampliação da autonomia dos usuários.

As equipes são formadas, prioritariamente, por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e fisioterapeuta ou assistente social. Outros profissionais como fonoaudiólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, odontólogos, psicólogos e farmacêuticos, além de fisioterapeutas e assistentes sociais poderão compor as equipes de apoio.

Desde o seu lançamento, em novembro de 2011, o programa já habilitou 400 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (EMAD) e 167 Equipes Multiprofissionais de Apoio (EMAP) em 20 estados, alcançando 107 municípios. Deste total, 132 EMAD e 58 EMAP já estão atendendo a população em 60 municípios de 17 estados.

As equipes multidisciplinares fazem atendimento durante toda a semana (de segunda a sexta-feira), 12 horas por dia e, podendo ser em regime de plantão nos finais de semana e feriados. Cada equipe pode atender, em média, 60 pacientes, simultaneamente. Cada paciente recebe, em média, uma visita semanal.

O Ministério da Saúde já destinou ao programa Melhor em Casa, antes de completar um ano de existência, R\$ 25,84 milhões aos estados e municípios que possuem equipes de Atenção Domiciliar implantadas. O programa também continua em plena expansão.

O Programa Melhor em Casa ajuda a reduzir internações desnecessárias e filas dos serviços de urgência e emergência, já que a assistência, quando há

indicação médica, passa a ser feita na própria residência do paciente, desde que haja o consentimento dele e da família. Até 2014, serão implantadas equipes em todos os estados brasileiros (MS, 2012).

Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de inquérito telefônico, operacionalizado pelos teleatendentes da Central de Pesquisa e Teleatendimento do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS.

Os teleatendentes que executaram o trabalho receberam capacitação específica sobre o Programa Melhor em Casa e sobre o sistema de pesquisa utilizado para a coleta dos dados.

Período de coleta dos dados

Os dados foram coletados no período de 28 de setembro a 09 de novembro de 2012, de segunda a sexta-feira, de 8 às 20 horas.

Público-alvo

O público alvo foi composto pelos pacientes e cuidadores inseridos no Programa de Atenção Domiciliar, mais conhecido como “Melhor em Casa”. O cuidador respondeu a pesquisa pelo paciente quando este não estava apto a fazê-lo.

Amostra

A amostra foi composta por 5.344 pacientes atendidos pelo Programa em 59 municípios de 18 estados brasileiros.

Os dados dos pacientes foram extraídos do Sistema de Registro das Ações Ambulatoriais em Saúde.

Instrumento de pesquisa

O instrumento de pesquisa se constituiu em um questionário elaborado pela Coordenação Geral de Atenção Domiciliar – CGAD/SAS/MS, com 25

perguntas (quando respondido pelo paciente) **ou** 27 perguntas (quando respondido pelo cuidador), contemplando:

- **15** perguntas sobre o atendimento;
- **3** perguntas sobre a satisfação geral;
- **7** perguntas de perfil do paciente;
- **2** perguntas de perfil do cuidador, quando este respondeu ao questionário.

Roteiro de pesquisa

A entrevista foi conduzida pelos teleatendentes de acordo com o roteiro de pesquisa validado pela Coordenação Geral de Atenção Domiciliar – CGAD/SAS/MS.

O roteiro encontra-se anexo.

Sistema

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS desenvolveu um sistema para a coleta e registro das respostas dadas pelos entrevistados. O presente relatório foi elaborado a partir da planilha que foi gerada com as respostas a cada pergunta do questionário.

Resultados

O questionário foi respondido pelo paciente ou pelo cuidador. Somente nos seguintes casos o cuidador pode responder pelo paciente: paciente que não fala ou fala com dificuldade em decorrência de Acidente Vascular Cerebral – AVC prévio; paciente que não se comunica em decorrência de Acidente Vascular Cerebral – AVC prévio; paciente com demência ou déficit cognitivo e; paciente menor de 16 anos.

No período de 28 de setembro a 09 de novembro de 2012 buscou-se contato com os 5.344 pacientes ou cuidadores da amostra. Destes, 2.120 responderam as perguntas do questionário, o que corresponde a 39,7% do total da amostra.

Tabela 1. Dados gerais da pesquisa

Situação	Total	%
Questionários respondidos	2.120	39,7%
Faleceu	527	9,9%
Não foi/é atendido pelo PAD	177	3,3%
Paciente internado	94	1,8%
Paciente em instituição	26	0,5%
Paciente sem cuidador	6	0,1%
Não quis responder	58	1,1%
Desistiu	53	1,0%
Paciente não tem telefone	40	0,7%
Várias tentativas sem sucesso	1.117	20,9%
Problemas de telefone	1.126	21,1%
Total Geral	5.344	100%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

As perguntas do questionário não foram aplicadas nas seguintes situações:

- ✓ Paciente falecido;
- ✓ Paciente que não foi/é atendido pelo Programa;
- ✓ Paciente internado;
- ✓ Paciente que está em alguma instituição como asilo, por exemplo;
- ✓ Paciente que não está apto a responder a pesquisa e não tem cuidador.

Com 21,8% dos pacientes não foi possível nenhum tipo de contato devido a problemas de telefone, conforme demonstrado na tabela 2, ou porque o paciente não possui telefone de contato.

Quando o paciente ou cuidador não podia falar naquele momento, o teleatendente agendava o dia e horário para retornar a ligação. Assim, na situação “várias tentativas sem sucesso” foram enquadrados os casos em que o contato foi realizado, todavia após dois agendamentos não foi possível realizar a pesquisa.

Tabela 2. Problemas de telefone

Respostas	Total
Número errado	54,1%
Não completa a ligação	33,0%
Não existe/Não pode receber chamada	11,2%
Ligação caiu	1,7%
Total Geral	100,0%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Antes da aplicação do questionário, houve a confirmação se o paciente é ou foi atendido por uma equipe do Programa de Atenção Domiciliar – PAD. **De um modo geral, houve dificuldade dos entrevistados para confirmar esta informação, já que o Programa tem outras denominações, de acordo com a localidade. Dessa forma, o teleatendente orientou sobre o serviço e fez ainda a diferenciação das equipes de Saúde da Família.**

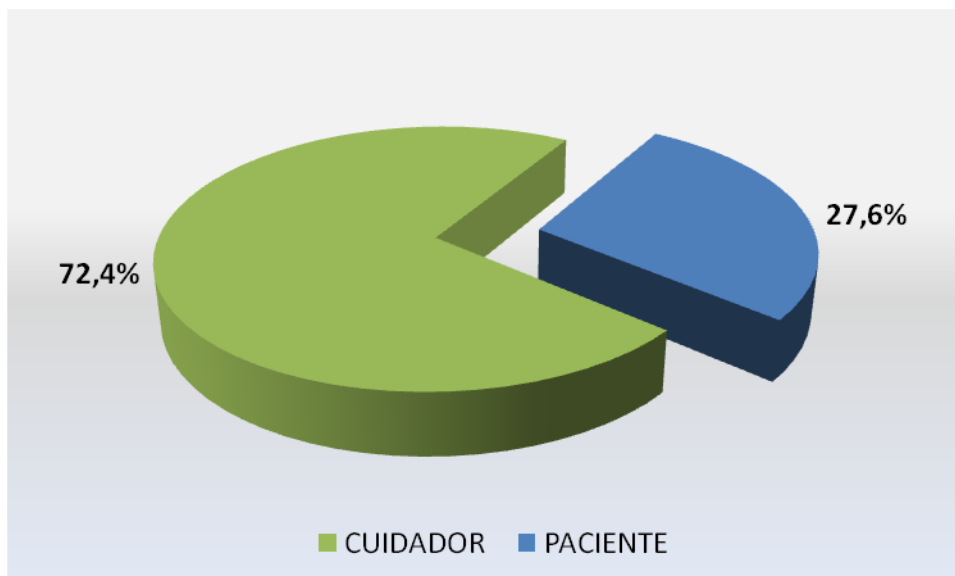
Após a confirmação da informação, o entrevistado foi informado sobre o objetivo da pesquisa e deu-se continuidade às perguntas.

Os dados a seguir dizem respeito aos 2.120 pacientes e cuidadores que responderam a pesquisa.

Perfil do respondente

O quantitativo de 1.535 questionários foram respondidos pelos cuidadores e 585 pelos próprios pacientes, conforme representado no gráfico 1.

Gráfico 1. Perfil do respondente



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Perfil do Paciente

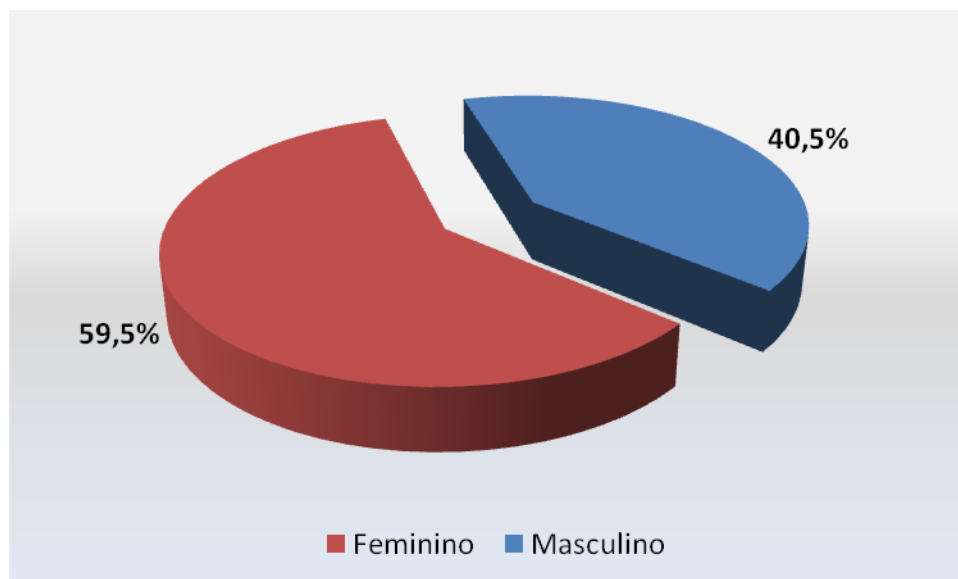
Os dados de perfil do paciente incluíram identidade de gênero, idade, cor/raça, renda familiar, escolaridade, se recebe Bolsa Família e se tem plano de saúde.

Tabela 3. Identidade de gênero

Respostas	Total
Feminino	1.262
Masculino	858
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 2. Demonstrativo da Identidade de gênero



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

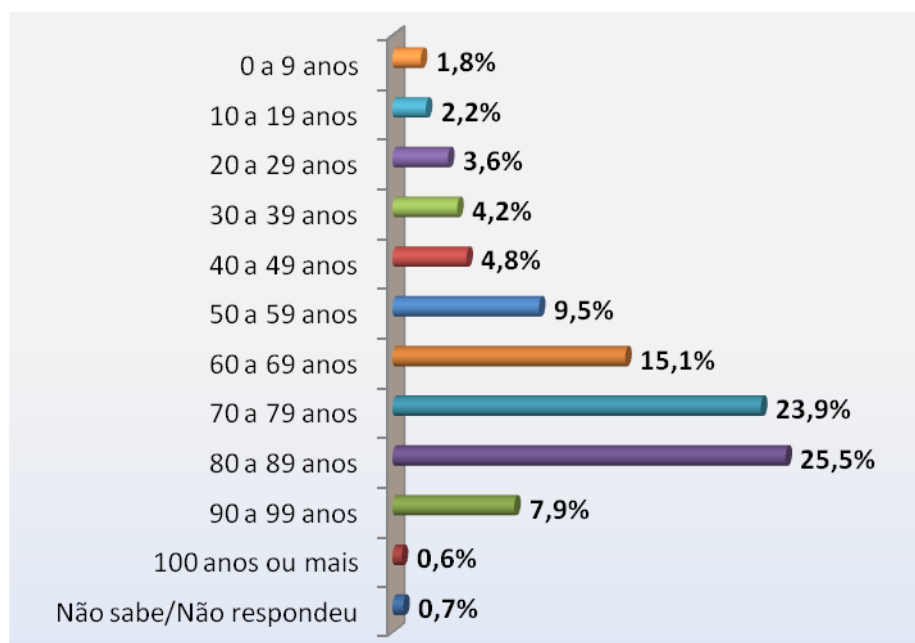
A maioria dos pacientes (59,5%) é do sexo feminino.

Tabela 4. Idade

Respostas	Total
0 a 9 anos	39
10 a 19 anos	46
20 a 29 anos	77
30 a 39 anos	90
40 a 49 anos	102
50 a 59 anos	201
60 a 69 anos	321
70 a 79 anos	507
80 a 89 anos	541
90 a 99 anos	168
100 anos ou mais	13
Não sabe/não respondeu	15
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 3. Demonstrativo da Idade



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

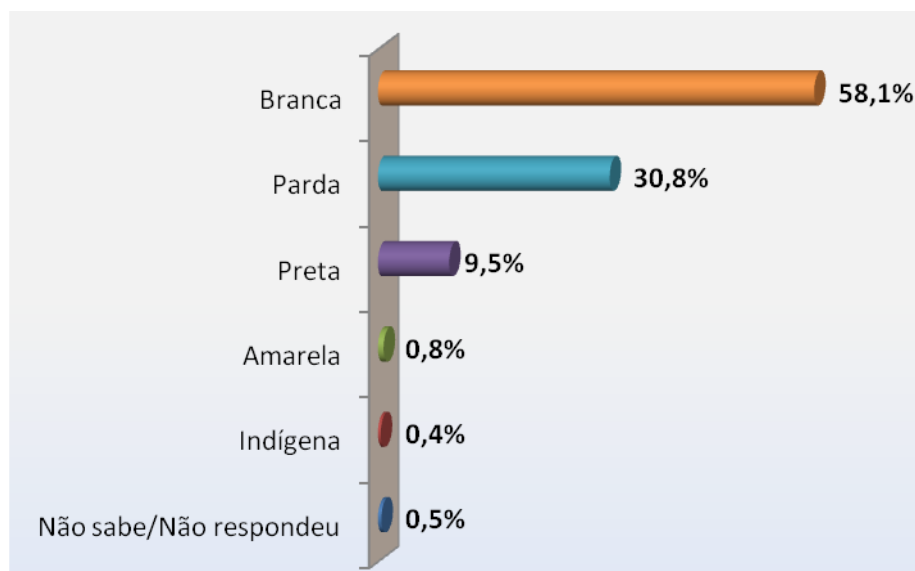
No que diz respeito à idade, 64,5% dos pacientes têm entre 60 e 89 anos.

Tabela 5. Cor/raça

Respostas	Total
Branca	1.231
Parda	654
Preta	201
Amarela	16
Indígena	8
Não sabe/Não respondeu	10
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 4. Demonstrativo da cor/raça



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

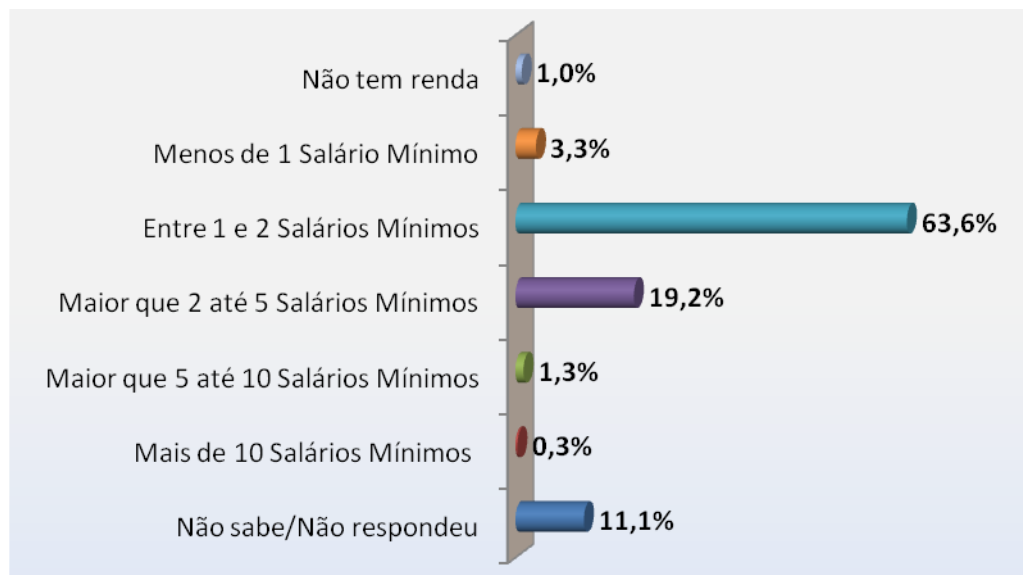
A maioria dos pacientes são brancos com 58,1%, seguidos dos pardos e pretos com 30,8% e 9,5%, respectivamente.

Tabela 6. Renda Familiar

Respostas	Total
Não tem renda	22
Menos de 1 Salário Mínimo (Menos de R\$ 622,00)	71
Entre 1 e 2 Salários Mínimos (Entre R\$ 622,00 e 1.244,00)	1.348
Maior que 2 até 5 Salários Mínimos (Maior que R\$ 1.244,00 até 3.110,00)	408
Maior que 5 até 10 Salários Mínimos (Maior que R\$ 3.110,00 até 6.220,00)	28
Mais de 10 Salários Mínimos (Mais de R\$ 6.220,00)	7
Não sabe/Não respondeu	236
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 5. Demonstrativo da Renda Familiar



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

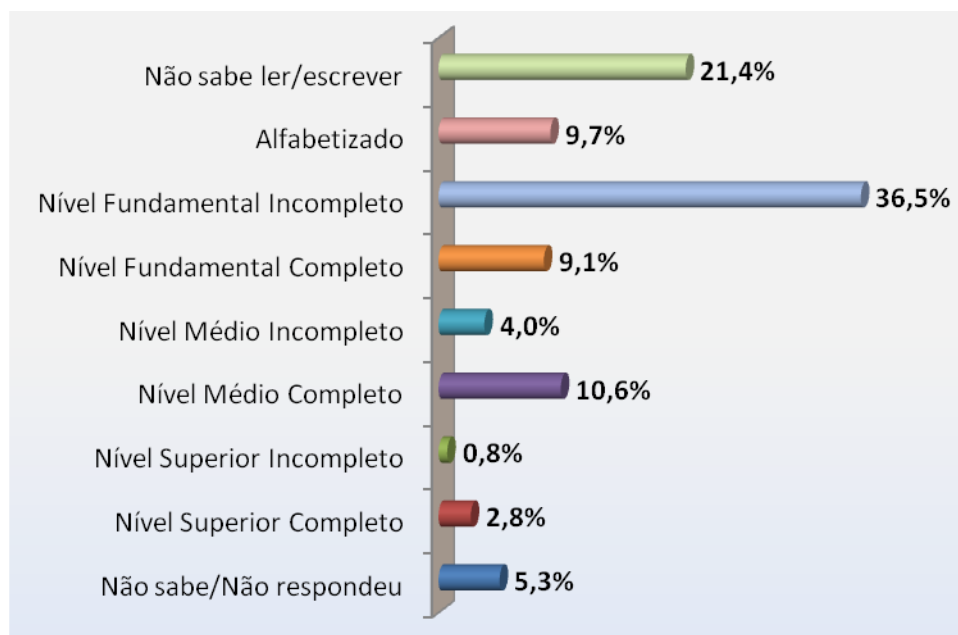
63,6% dos pacientes possuem renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos e 19,2% possuem renda familiar maior que 2 até 5 salários mínimos.

Tabela 7. Escolaridade

Respostas	Total
Não sabe ler/escrever	453
Alfabetizado	205
Nível Fundamental Incompleto	774
Nível Fundamental Completo	193
Nível Médio Incompleto	84
Nível Médio Completo	224
Nível Superior Incompleto	16
Nível Superior Completo	59
Não sabe/Não respondeu	112
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 6. Demonstrativo da Escolaridade



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

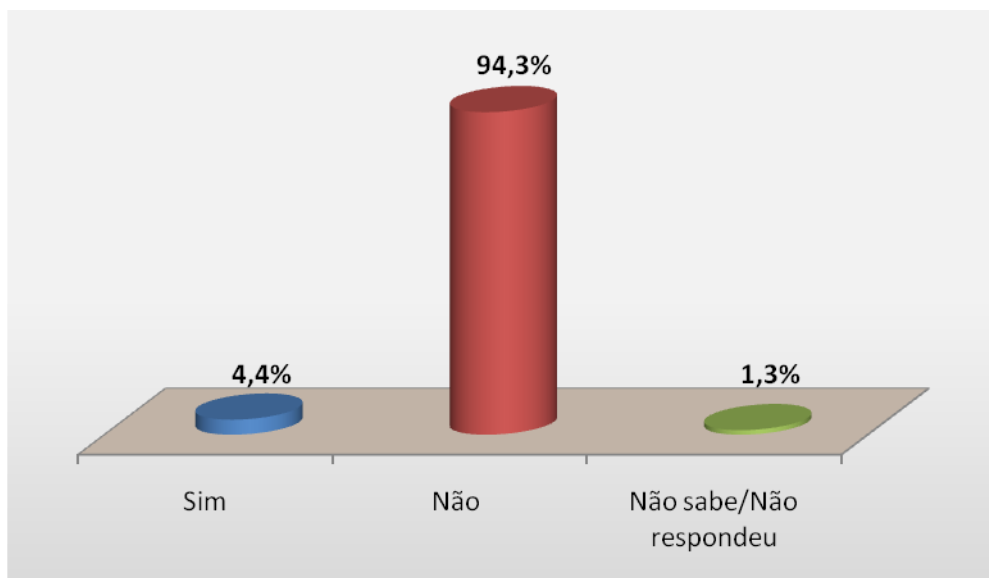
36,5% dos pacientes possuem nível fundamental incompleto e 21,4% não sabem ler/escrever.

Tabela 8. Recebe Bolsa Família

Respostas	Total
Sim	93
Não	1.999
Não sabe/Não respondeu	28
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 7. Demonstrativo Bolsa Família



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

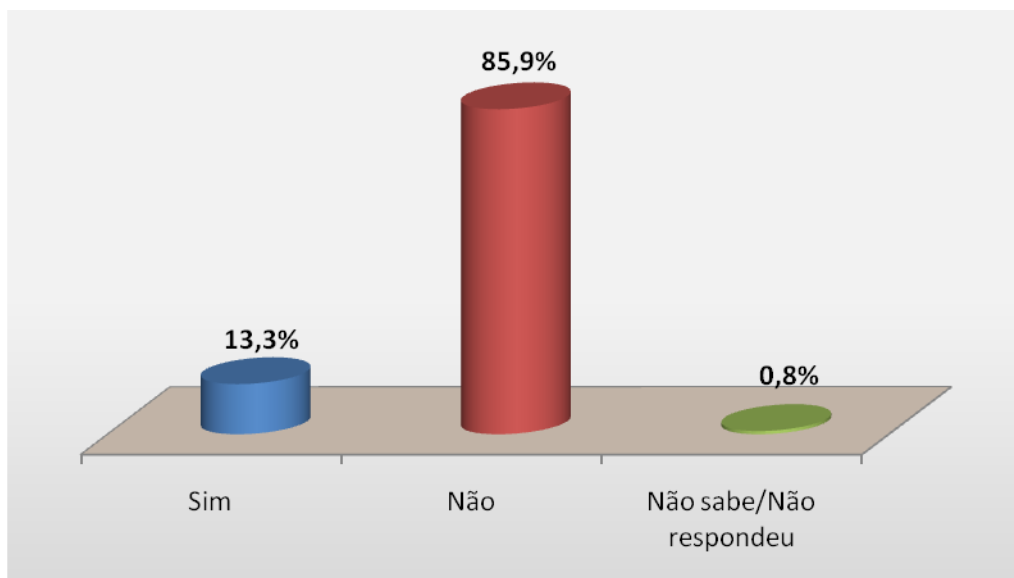
A grande maioria dos pacientes (94,3%) não recebem o benefício da Bolsa Família.

Tabela 9. Tem plano de saúde

Respostas	Total
Sim	281
Não	1.821
Não sabe/Não respondeu	18
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 8. Demonstrativo Plano de Saúde



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

85,9% dos pacientes não têm plano de saúde.

Perfil do Cuidador

Quando a pesquisa foi respondida pelo cuidador, além dos dados de perfil do paciente, foi perguntado o seu grau de escolaridade e o parentesco com este paciente.

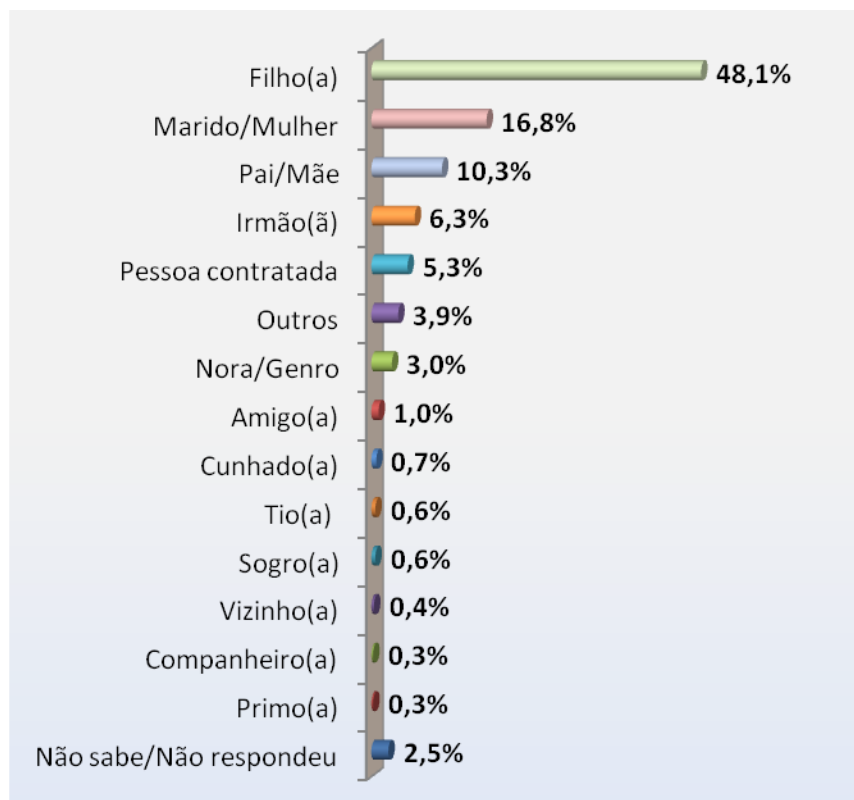
Os resultados mostraram que quase 50% dos cuidadores são filhos dos pacientes. Marido/mulher representaram 16,8% e pai/mãe 10,3%.

Tabela 10. Grau de Parentesco com o paciente

Respostas	Total
Filho(a)	738
Marido/Mulher	258
Pai/Mãe	158
Irmão(ã)	97
Pessoa contratada	81
Outros	60
Nora/Genro	46
Amigo(a)	16
Cunhado(a)	11
Tio(a)	9
Sogro(a)	9
Vizinho(a)	6
Primo(a)	4
Companheiro(a)	4
Não sabe/Não respondeu	38
Total Geral	1.535

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 9. Demonstrativo do Grau de Parentesco



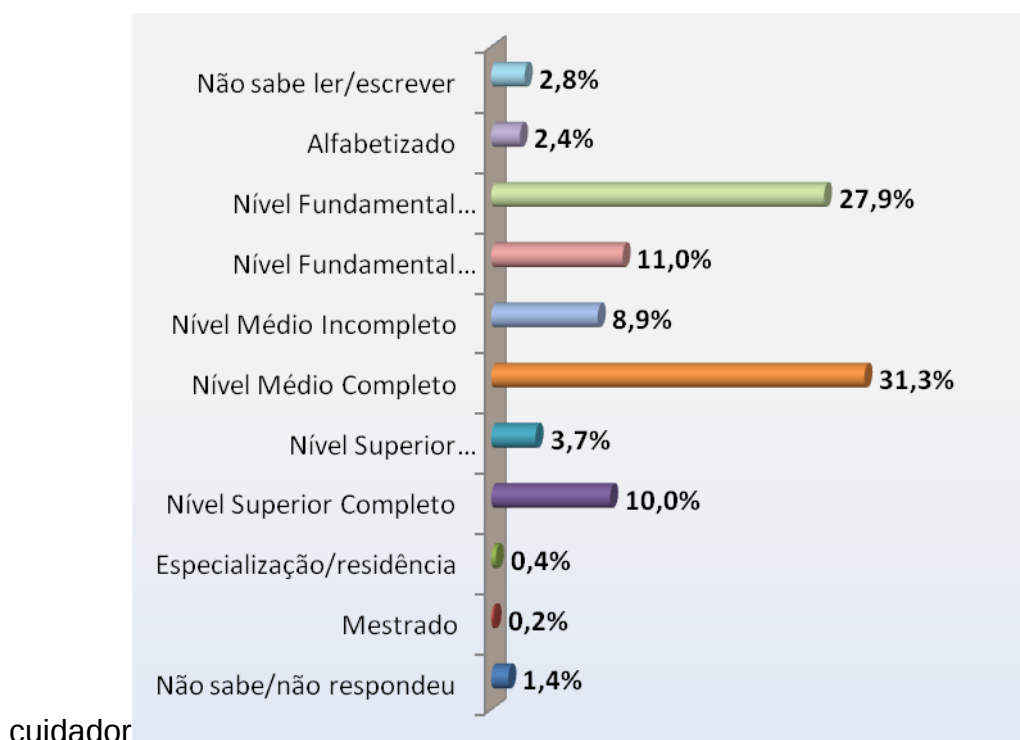
Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Tabela 11. Escolaridade do cuidador

Respostas	Total
Não sabe ler/escrever	43
Alfabetizado	37
Nível Fundamental Incompleto	428
Nível Fundamental Completo	169
Nível Médio Incompleto	137
Nível Médio Completo	480
Nível Superior Incompleto	57
Nível Superior Completo	153
Especialização/residência	6
Mestrado	3
Não sabe/não respondeu	22
Total Geral	1.535

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 10. Demonstrativo da Escolaridade do



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

38,9% dos cuidadores possuem nível fundamental incompleto ou completo e 31,3% nível médio completo.

UF e Município dos entrevistados

Os 2.120 pacientes e cuidadores que responderam a pesquisa residem em 44 municípios de 16 estados brasileiros.

Tabela 12. UF e município dos entrevistados.

UF	Município	Total	%
AL	Maceió	37	1,7%
AP	Macapá	6	0,3%
BA	Barreiras	14	0,7%
CE	Maranguape	19	0,9%
GO	Goiânia	9	0,4%
	Senador Canedo	10	0,5%
MG	Betim	25	1,2%
	Contagem	16	0,8%
	Uberaba	64	3,0%
	Varginha	54	2,5%
	Vespasiano	3	0,1%
MS	Campo Grande	17	0,8%
MT	Cotriguaçu	1	0,0%
PB	Queimadas	8	0,4%
PE	Cabo de Santo Agostinho	19	0,9%
	Caruaru	44	2,1%
	Petrolina	24	1,1%
	Recife	138	6,5%
PR	Cambé	14	0,7%
	Cascavel	91	4,3%
	Curitiba	74	3,5%
	Londrina	107	5,0%
RJ	Barra Mansa	39	1,8%
	Campos dos Goytacazes	5	0,2%
	Rio de Janeiro	450	21,2%
	São João de Meriti	1	0,0%
	Volta Redonda	65	3,1%
RS	Bozano	4	0,2%
	Pelotas	58	2,7%
SC	Blumenau	63	3,0%
SP	Araraquara	7	0,3%
	Campinas	37	1,7%
	Embu	67	3,2%

	Guarujá	146	6,9%
	Itapeçerica da Serra	3	0,1%
UF	Município	Total	%
SP	Itaquaquecetuba	11	0,5%
	Ourinhos	33	1,6%
	Ribeirão Preto	59	2,8%
	São Caetano Do Sul	114	5,4%
	São José do Rio Pardo	6	0,3%
	São Jose do Rio Preto	69	3,3%
	São Paulo	1	0,0%
	Vinhedo	61	2,9%
TO	Araguaína	27	1,3%
Total Geral		2.120	100,0%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Perguntas sobre o atendimento (8 a 21)

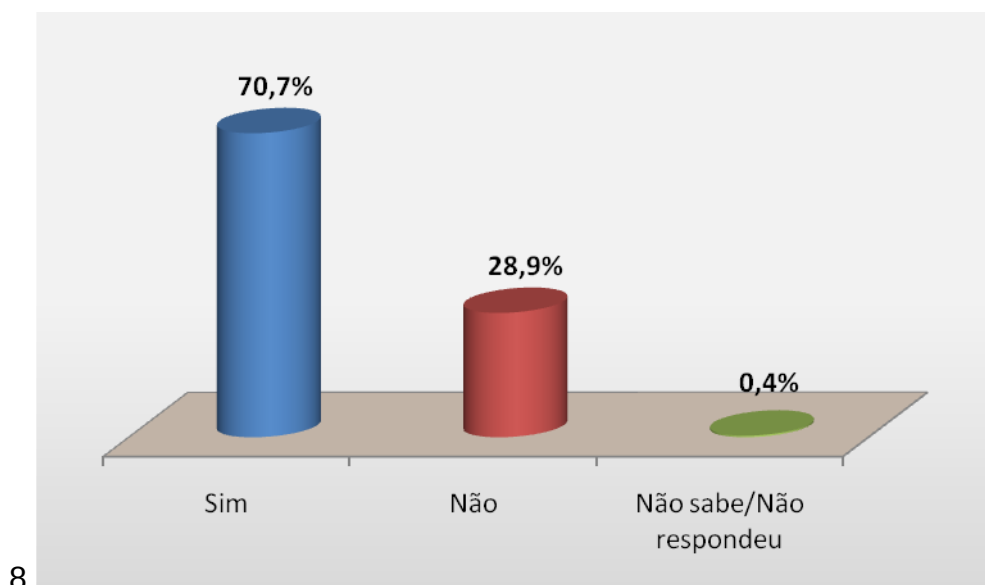
A linguagem das perguntas a seguir foi adaptada de acordo com o tipo de respondente – paciente ou cuidador.

Tabela 13. Pergunta 8 – O(A) Sr.(a)/paciente ainda está recebendo as visitas da equipe em sua casa?

Respostas	Total
Sim	1.499
Não	613
Não sabe/Não respondeu	8
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 11. Demonstrativo da Pergunta



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

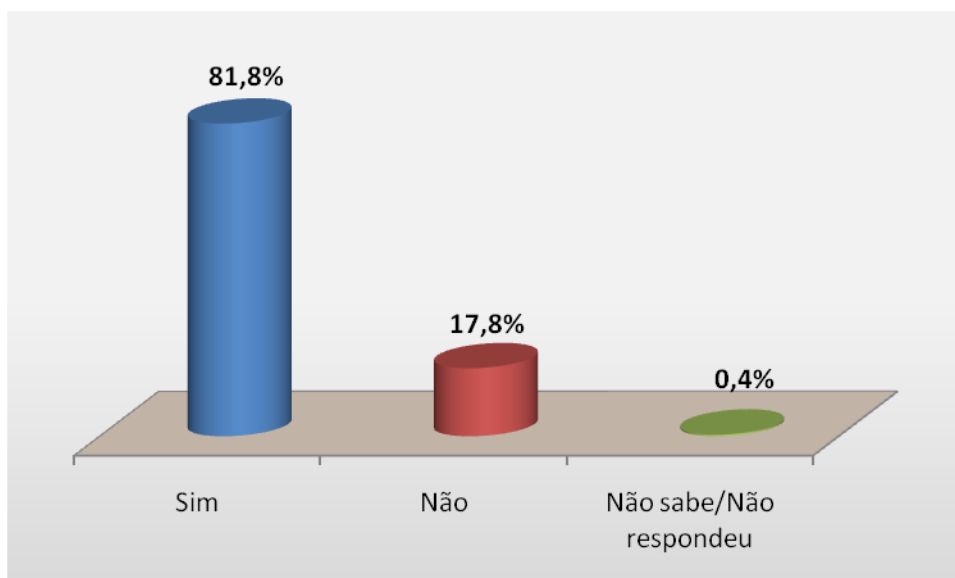
70,7% dos pacientes ainda recebem as visitas da equipe em sua residência.

Tabela 14. Pergunta 9 – Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a)/paciente ou sua família são atendidos por um Posto de Saúde/Centro de Saúde (para realizar exames, consultas, vacinas, outros)?

Respostas	Total
Sim	1.734
Não	377
Não sabe/Não respondeu	9
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 12. Demonstrativo da Pergunta 9.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

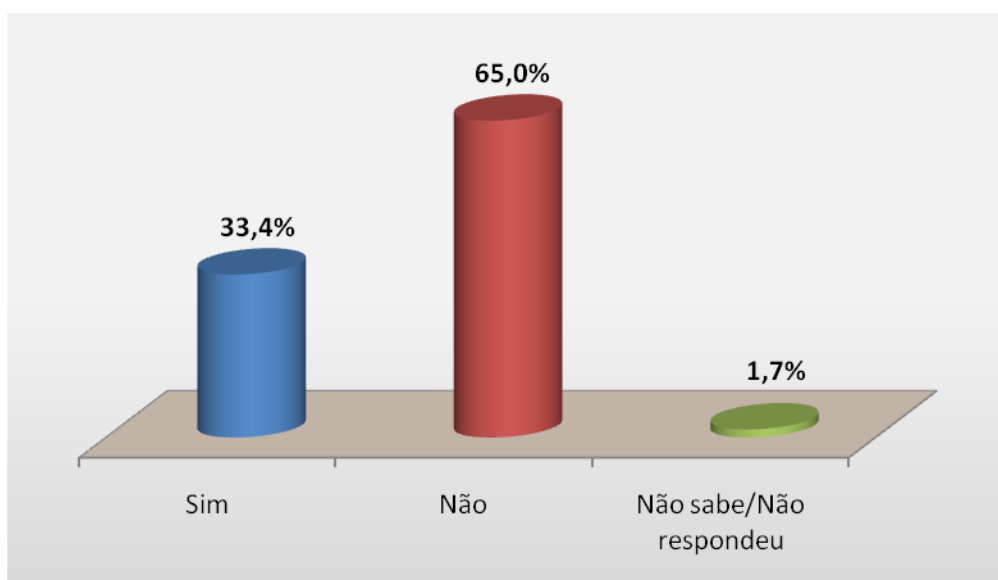
81,8% dos pacientes ou sua família são acompanhados por um posto/centro de saúde.

Tabela 15. Pergunta 10 – Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a)/paciente e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família?

Respostas	Total
Sim	708
Não	1.377
Não sabe/Não respondeu	35
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 13. Demonstrativo da Pergunta 10.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

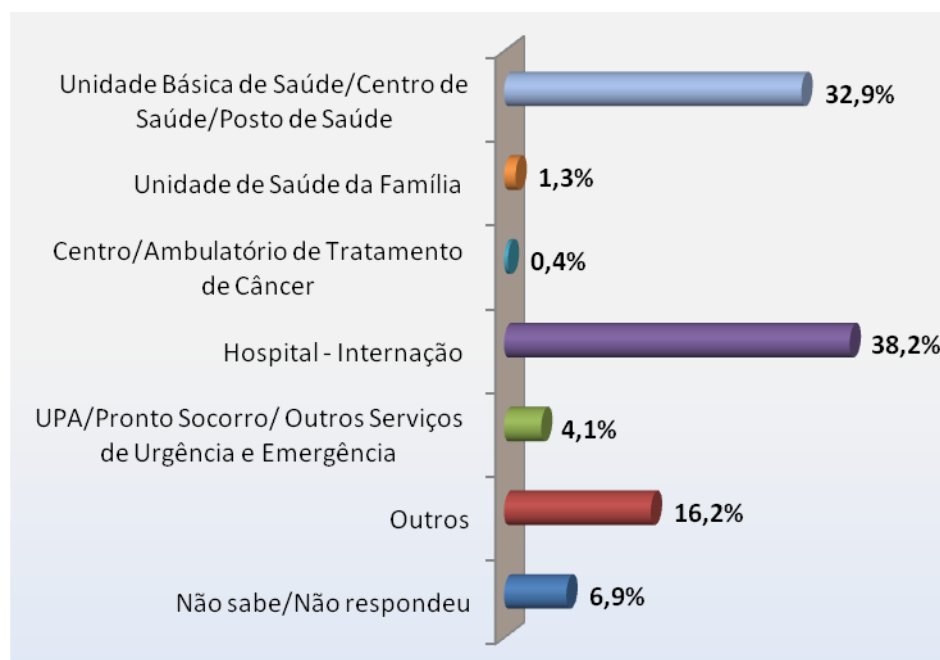
65% dos pacientes e sua família não são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família.

Tabela 16. Pergunta 11 – Qual serviço foi responsável pelo encaminhamento do seu caso/caso do paciente para o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD?

Respostas	Total
Unidade Básica de Saúde/Centro de Saúde/Posto de Saúde	698
Unidade de Saúde da Família	27
Centro/Ambulatório de Tratamento de Câncer	9
Hospital - Internação	810
UPA/Pronto Socorro/ Outros Serviços de Urgência e Emergência	87
Outros serviços	343
Não sabe/Não respondeu	146
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 14. Demonstrativo da Pergunta 11.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

38,2% dos pacientes foram encaminhados ao Serviço de Atenção Domiciliar – SAD pelo hospital onde estavam internados. 32,9% foram encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde/Centro de Saúde/ Posto de Saúde e 16,2% foram encaminhados por outros serviços, profissionais, pessoas da família e etc., conforme especificado na tabela 17.

Tabela 17. Pergunta 11 – Outros.

Respostas	Total	%
Secretaria Municipal de Saúde/Prefeitura	91	26,5%
Terceiros	38	11,1%
Iniciativa da família	32	9,3%
PAD/SAD/PID	29	8,4%
Agente Comunitário de Saúde	15	4,4%
Serviço social	15	4,4%
Iniciativa própria	14	4,1%
Médico	13	3,8%
Hospital (sem internação)	9	2,6%
Judicial	9	2,6%
Cuidador	7	2,0%
Clínica/convênio particular	6	1,7%
Policlínica	6	1,7%
Outros profissionais de saúde (enfermeiro, técnico de enfermagem, outros)	4	1,2%
Políticos (vereador, prefeito)	3	0,9%
Equipe de Saúde da Família	3	0,9%
Projeto Panda	3	0,9%
Ouvidoria	3	0,9%
Escola	2	0,6%
Serviço de Saúde Mental	2	0,6%
UAI	2	0,6%
Associação ou projeto que o usuário não soube identificar	2	0,6%
Ambulatório	2	0,6%
Secretaria Estadual de Saúde	1	0,3%
Conselho do Idoso	1	0,3%
Pastoral do Idoso	1	0,3%
CAM	1	0,3%
Casa de pobres	1	0,3%
Centro de convivência	1	0,3%
Centro de reabilitação	1	0,3%
CRER	1	0,3%
FUVAE	1	0,3%
GATE	1	0,3%
Instituto de menores	1	0,3%
Laboratório	1	0,3%
Projeto desenvolver	1	0,3%
PROVID	1	0,3%
Resgate	1	0,3%
SIAD	1	0,3%
SISMETAR	1	0,3%
Não sabe/não respondeu	16	4,7%

Total Geral	343	100%
--------------------	------------	-------------

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

As perguntas 12, 13 e 14 foram respondidas de acordo com o serviço de saúde responsável pelo encaminhamento do paciente ao PAD (pergunta 11). Quando o entrevistado respondeu “outros” ou “não sabe/não respondeu”, pulou-se para a pergunta 15.

O teleatendente perguntou primeiramente ao entrevistado o tempo de espera até a primeira visita, em dias. Aos que não lembraram ao certo este tempo, foi perguntado se foi em até uma semana ou mais de uma semana. **Ainda assim houve um alto índice de entrevistados que não souberam responder.**

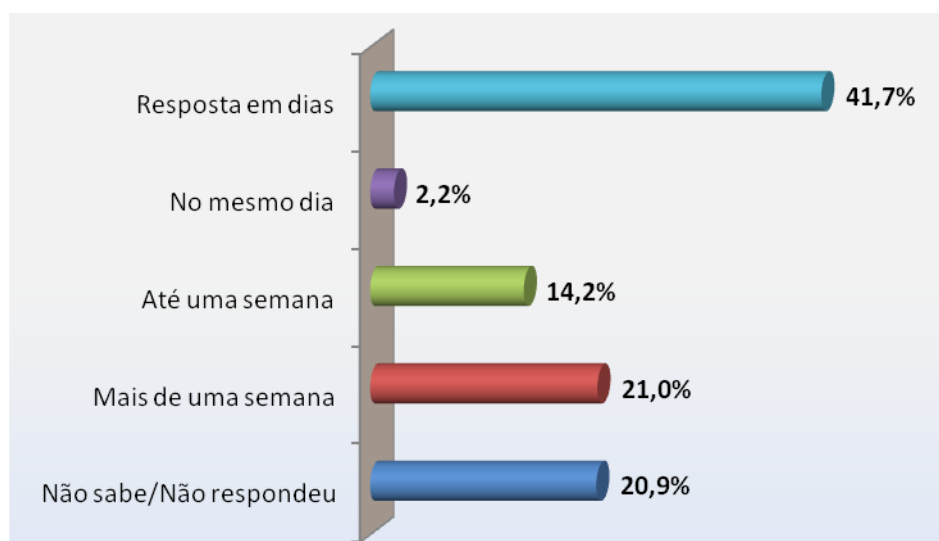
Tabela 18. Pergunta 12 – Após o profissional de saúde que o acompanhava ter indicado a atenção domiciliar para o(a) Sr.(a)/paciente, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

Respostas	Total
Resposta em dias ¹	306
No mesmo dia	16
Até uma semana	104
Mais de uma semana	154
Não sabe/Não respondeu	153
Total Geral	733

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

¹Esta opção de resposta foi preenchida quando o paciente/cuidador soube responder o tempo de espera em dias.

Gráfico 15. Demonstrativo da Pergunta 12.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Dentre os pacientes encaminhados ao PAD pela Atenção Básica e Centros/Ambulatórios de tratamento de câncer, 2,2% receberam a primeira visita no mesmo dia, 14,2% em até uma semana, 21% aguardaram mais de uma semana e 20,9% não souberam informar o tempo de espera.

Quase 42% dos entrevistados responderam o tempo de espera até a primeira visita da equipe em dias, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 19. Pergunta 12 – Resposta em dias

Quantidade de dias	Total	%
1 dia	15	4,9%
2 dias	15	4,9%
3 dias	12	3,9%
4 dias	5	1,6%
5 dias	7	2,3%
7 dias	16	5,2%
8 dias	8	2,6%
10 dias	19	6,2%
12 dias	1	0,3%
14 dias	8	2,6%
15 dias	54	17,6%
20 dias	18	5,9%
21 dias	2	0,7%
22 dias	1	0,3%
25 dias	3	1,0%
30 dias	68	22,2%
40 dias	1	0,3%

45 dias	10	3,3%
60 dias	19	6,2%
90 dias	7	2,3%
120 dias	4	1,3%
150 dias	1	0,3%
180 dias	4	1,3%
190 dias	1	0,3%
240 dias	1	0,3%
360 dias	2	0,7%
365 dias	3	1,0%
730 dias	1	0,3%
Total Geral	306	100,0%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

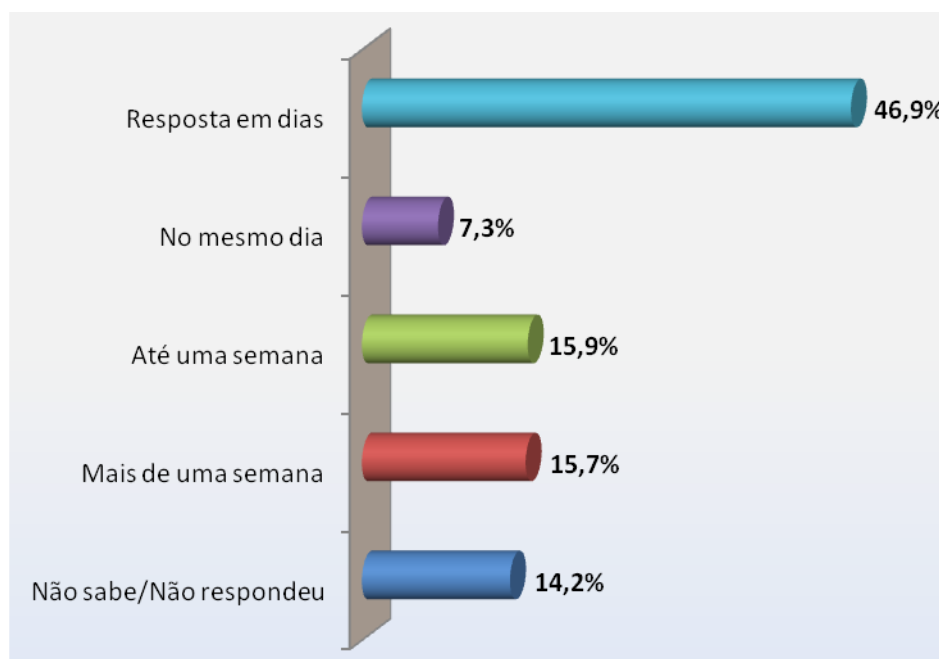
Tabela 20. Pergunta 13 – Após a alta do hospital, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

Respostas	Total
Resposta em dias ¹	380
No mesmo dia	59
Até uma semana	129
Mais de uma semana	127
Não sabe/Não respondeu	115
Total Geral	810

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

¹Esta opção de resposta foi preenchida quando o paciente/cuidador soube responder o tempo de espera em dias.

Gráfico 16. Demonstrativo da Pergunta 13.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Dentre os pacientes que encaminhados ao PAD pelo hospital onde estavam internados, 7,3% receberam a visita no mesmo dia, 15,9% em até uma semana, 15,7% aguardaram mais de uma semana e 14,2% não souberam responder.

46,9% dos entrevistados responderam qual o tempo de espera até a primeira visita da equipe em dias (ver tabela 21).

Tabela 21. Pergunta 13 – Resposta em dias

Quantidade de dias	Total	%
1	33	8,7%
2	29	7,6%
3	20	5,3%
4	7	1,8%
5	7	1,8%
6	2	0,5%
7	39	10,3%
8	11	2,9%
10	15	3,9%
12	2	0,5%
14	6	1,6%
15	53	13,9%
16	1	0,3%
17	1	0,3%
20	19	5,0%
21	2	0,5%
22	2	0,5%
25	2	0,5%
30	80	21,1%
40	1	0,3%
45	3	0,8%
60	28	7,4%
90	9	2,4%
120	3	0,8%
180	1	0,3%
365	4	1,1%
Total Geral	380	100,0%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

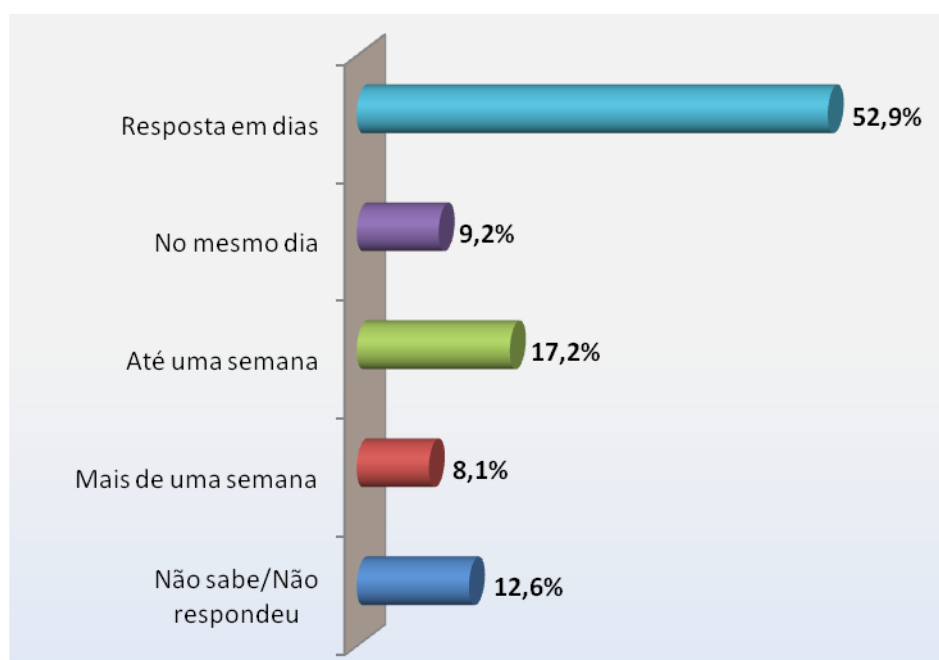
Tabela 22. Pergunta 14 – Após a alta da UPA, Pronto Socorro ou Serviço de Urgência/Emergência, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

Respostas	Total
Resposta em dias ¹	46
No mesmo dia	8
Até uma semana	15
Mais de uma semana	7
Não sabe/Não respondeu	11
Total Geral	87

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

¹Esta opção de resposta foi preenchida quando o paciente/cuidador soube responder o tempo de espera em dias.

Gráfico 17. Pergunta 14 – Respostas em dias



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Dentre os pacientes encaminhados ao PAD pelos Serviços de Urgência/Emergência, 9,2% receberam a primeira visita no mesmo dia, 17,2% em até uma semana, 8,1% aguardaram mais de uma semana e 12,6% não souberam responder.

52,9% dos entrevistados responderam o tempo de espera até a primeira visita da equipe em dias (ver tabela 23)

Tabela 23. Pergunta 14 – Resposta em dias

Quantidade de dias	Total	%
1	15	32,6%
2	5	10,9%
3	2	4,3%
4	4	8,7%
5	1	2,2%
7	2	4,3%
8	3	6,5%
15	5	10,9%
30	3	6,5%
40	1	2,2%
45	1	2,2%
50	1	2,2%
60	2	4,3%
120	1	2,2%
Total Geral	46	100,0%

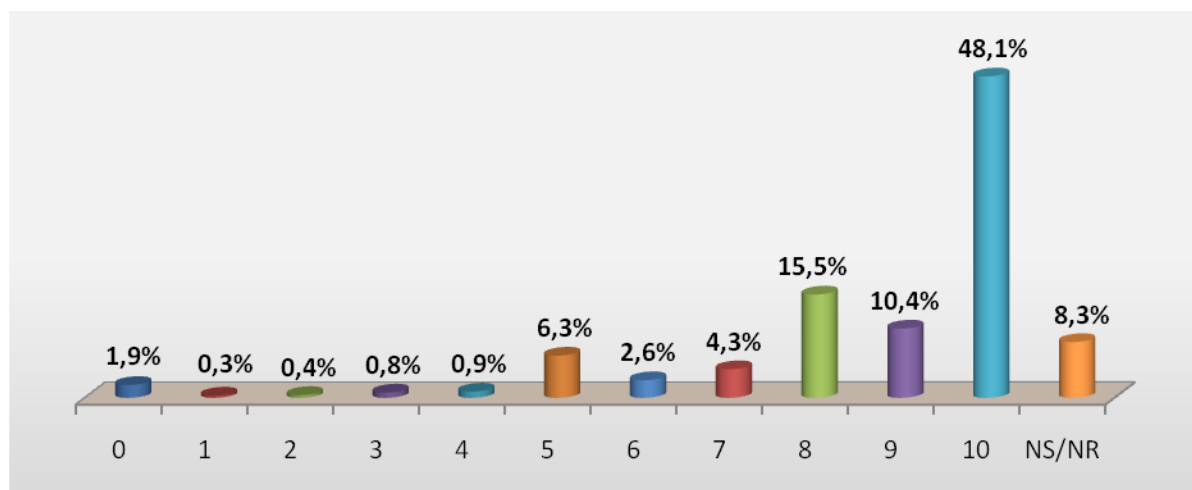
Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Tabela 24. Pergunta 15 – De 0 a 10, qual nota você daria a esse tempo de espera (sem considerar a qualidade do atendimento) para o início do cuidado no serviço de atenção domiciliar – SAD; onde 0 seria muito ruim e 10, excelente:

Nota	Total
0	41
1	7
2	9
3	17
4	20
5	134
6	56
7	91
8	328
9	220
10	1.020
Não sabe/Não respondeu	177
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 18. Demonstrativo da Pergunta 15.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

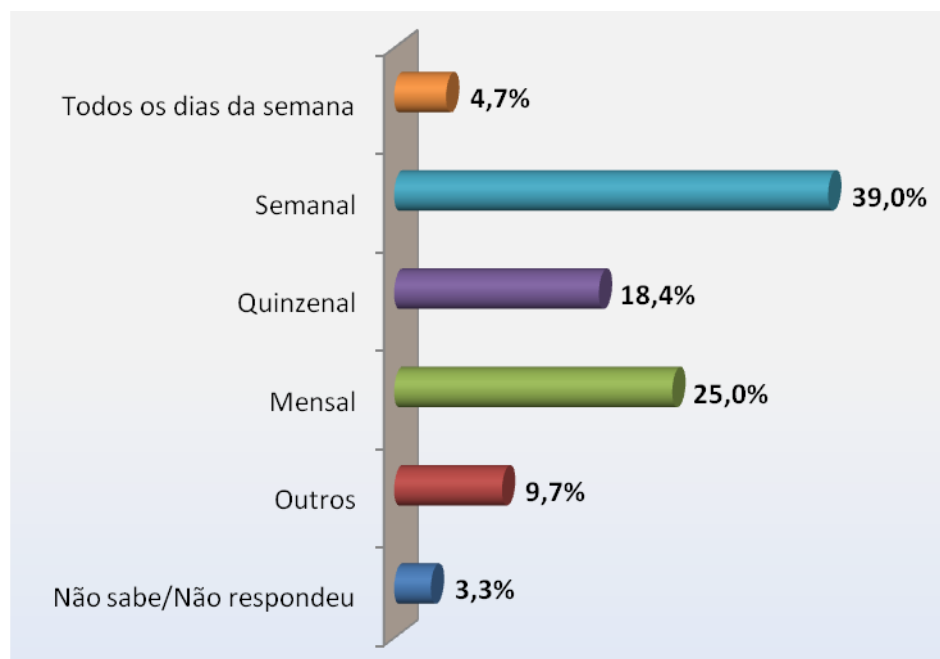
74% dos entrevistados atribuíram notas de 8 a 10 ao tempo de espera para o início do cuidado.

Tabela 25. Pergunta 16 – Com que frequência o(a) Sr.(a)/paciente recebeu visitas da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa durante o período que estava/está sendo cuidado em casa?

Respostas	Total
Todos os dias da semana	99
Semanal	827
Quinzenal	390
Mensal	529
Outros	205
Não sabe/Não respondeu	70
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 19. Demonstrativo da Pergunta 16.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

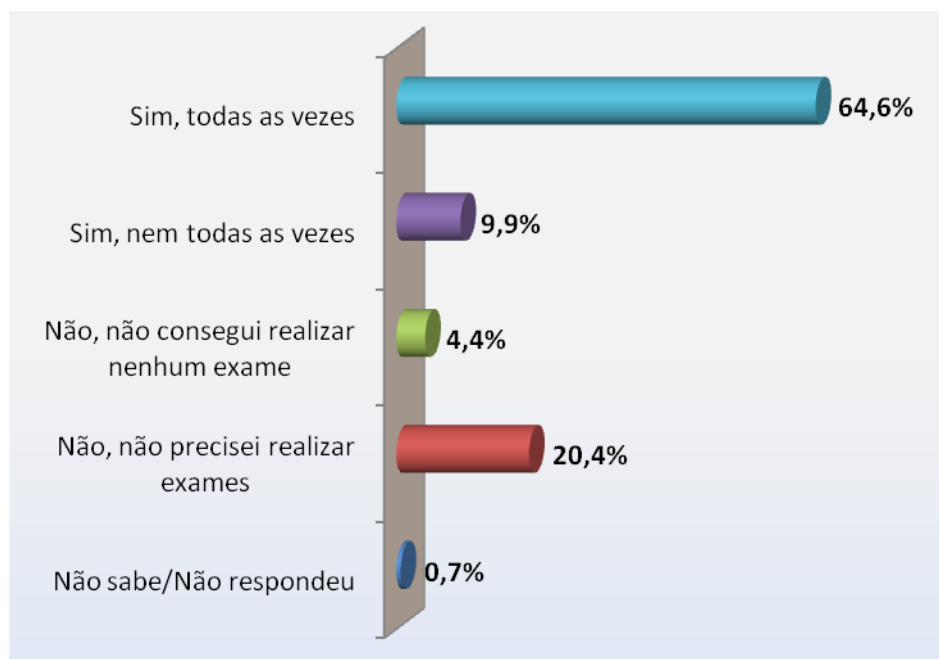
39% dos pacientes recebem a visita da equipe semanalmente, 25% mensalmente e 18,4% recebem visita quinzenal.

Tabela 26. Pergunta 17 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o Sr.(a)/paciente conseguiu/consegue realizar exames quando solicitados pelo médico.

Respostas	Total
Sim, todas as vezes	1.369
Sim, nem todas as vezes	209
Não, não consegui realizar nenhum exame	94
Não, não precisei realizar exames	433
Não sabe/Não respondeu	15
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 20. Demonstrativo da Pergunta 17



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

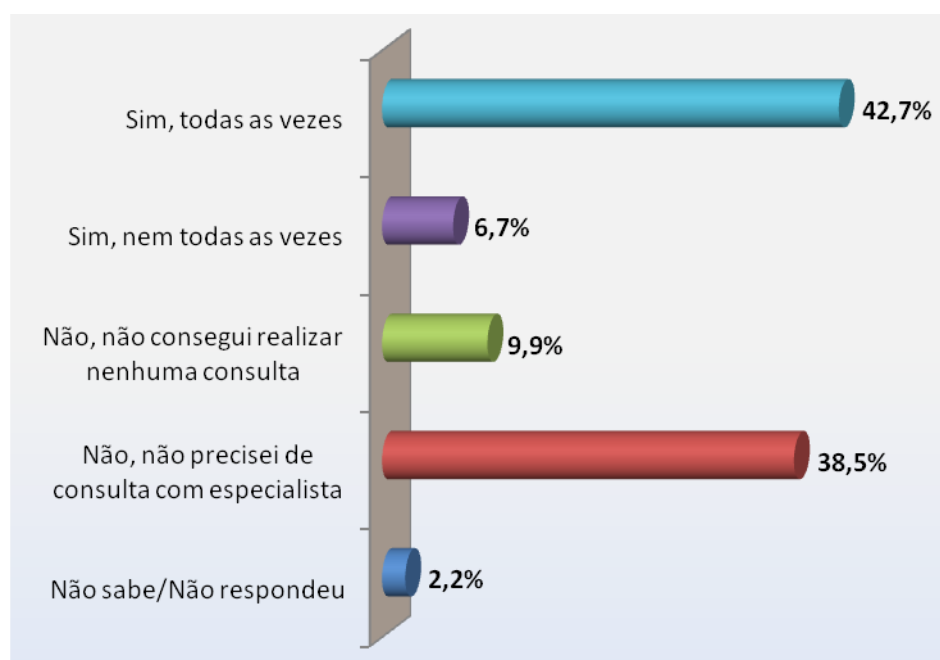
64,6% dos pacientes conseguiram realizar exames quando solicitados pelo médico. 20,4% não precisaram realizar exames e apenas 4,4% não conseguiram realizar nenhum dos exames.

Tabela 27. Pergunta 18 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o Sr.(a)/paciente conseguiu/consegue realizar consulta com especialista quando foi solicitado pelo médico.

Respostas	Total
Sim, todas as vezes	906
Sim, nem todas as vezes	141
Não, não consegui realizar nenhuma consulta	209
Não, não precisei de consulta com especialista	817
Não sabe/Não respondeu	47
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 21. Demonstrativo da Pergunta 18



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

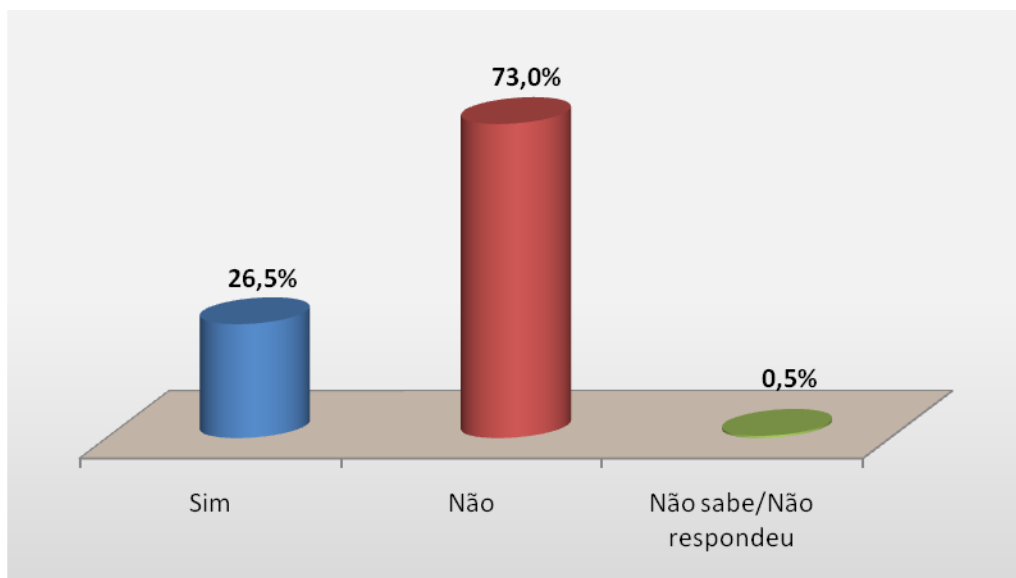
42,7% dos pacientes conseguiram consulta com especialista todas as vezes que precisaram e 38,5% não precisaram de consulta.

Tabela 28. Pergunta 19A – Alguma vez, houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada?

Respostas	Total
Sim	561
Não	1.547
Não sabe/Não respondeu	12
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 22. Demonstrativo da Pergunta 19A



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

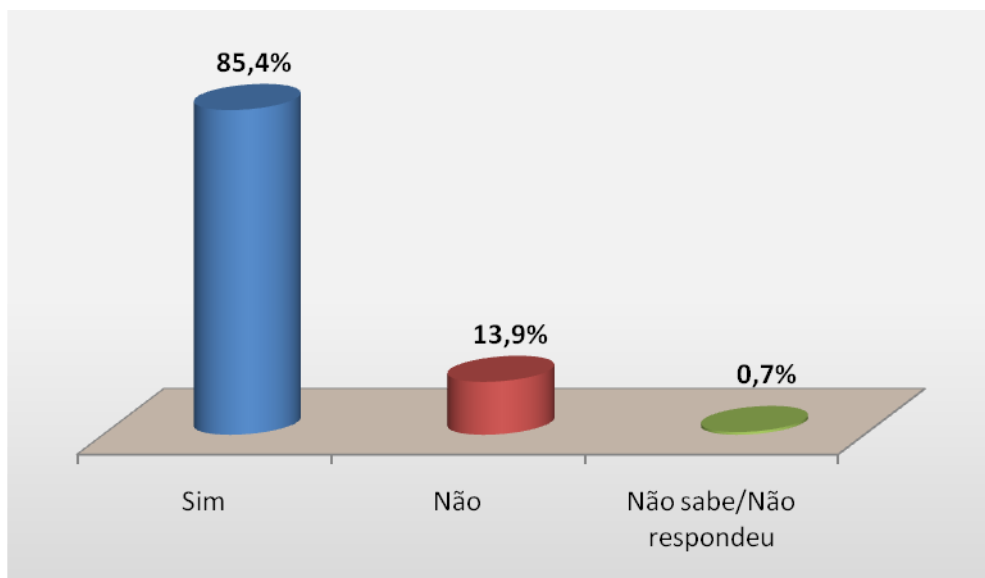
Apenas 26,5% dos entrevistados responderam que houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada. A pergunta a seguir foi feita para os entrevistados que responderam sim na pergunta 19A.

Tabela 29. Pergunta 19B – Se sim na pergunta 19A, a Equipe de Atenção Domiciliar realizou a visita?

Respostas	Total
Sim	479
Não	78
Não sabe/Não respondeu	4
Total Geral	561

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 23. Demonstrativo da Pergunta 19B.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

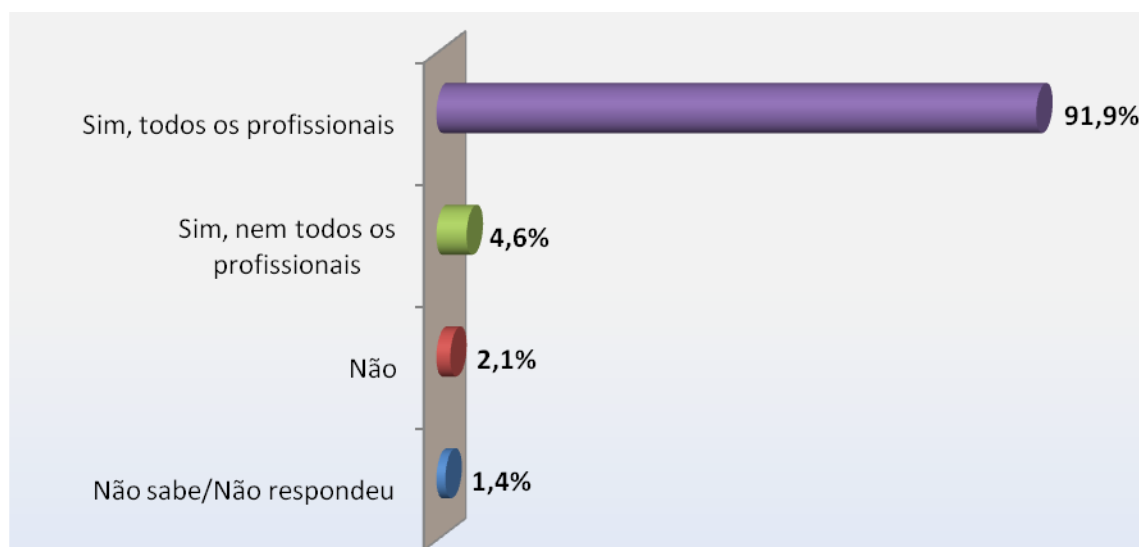
A grande maioria dos pacientes recebeu a visita em horário diferente do agendamento, quando necessário.

Tabela 30. Pergunta 20 – A equipe transmitiu/transmite confiança e segurança durante as ações executadas no domicílio?

Respostas	Total
Sim, todos os profissionais	1.948
Sim, nem todos os profissionais	98
Não	45
Não sabe/Não respondeu	29
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 24. Demonstrativo da Pergunta 20



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

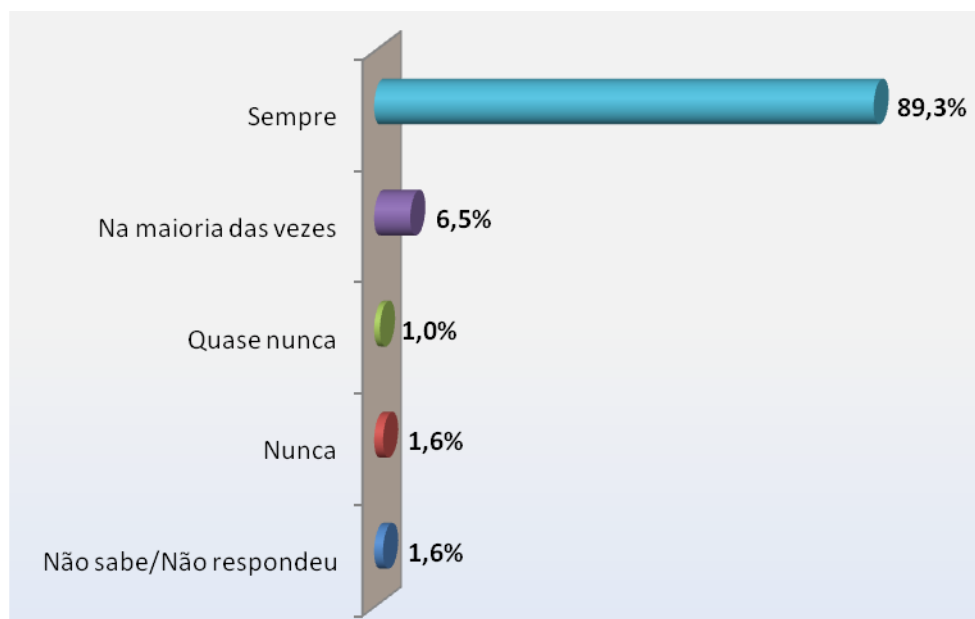
91,9% dos entrevistados responderam que todos os profissionais da equipe transmitiram/transmitem segurança durante as ações realizadas na casa do paciente.

Tabela 31. Pergunta 21 – Na(s) visita(s), as orientações que lhes foram/são dadas pelos profissionais desta equipe sobre os cuidados que deve tomar para se recuperar, tais como: alimentação adequada, uso de medicamentos, foram/são satisfatórias?

Respostas	Total
Sempre	1.893
Na maioria das vezes	137
Quase nunca	22
Nunca	34
Não sabe/Não respondeu	34
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 25. Demonstrativo da Pergunta 21.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

89,3% dos entrevistados consideram que as orientações dadas pelos profissionais da equipe para a recuperação do paciente foram sempre satisfatórias.

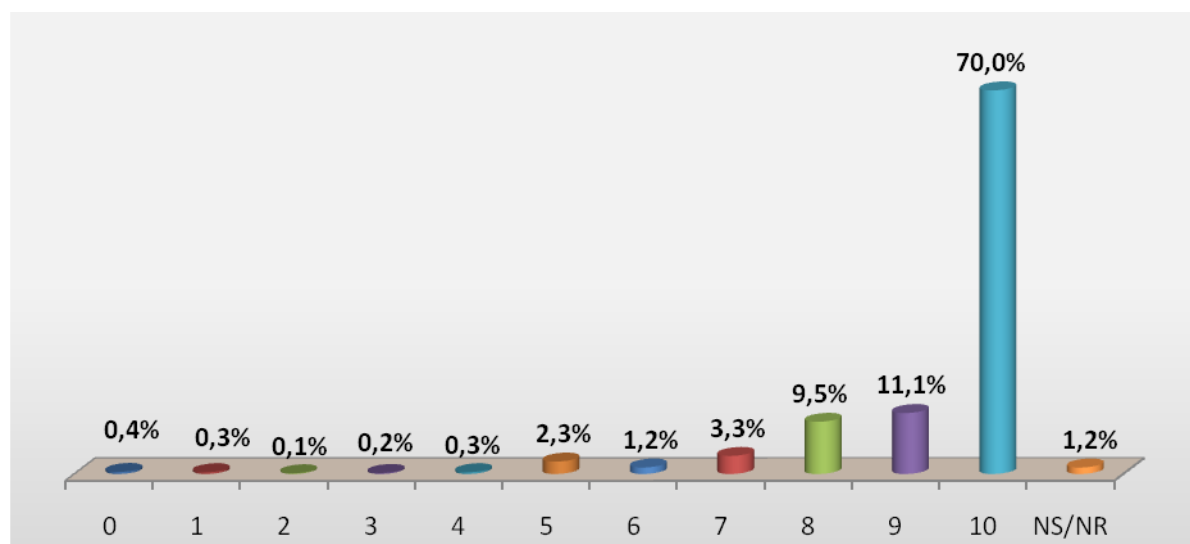
Perguntas de Satisfação Geral (22 a 24)

Tabela 32. Pergunta 22 – De 0 a 10, qual nota o(a) Sr.(a) daria ao atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar, onde 0 seria muito ruim e 10 excelente?

Nota	Total
0	8
1	7
2	3
3	4
4	7
5	48
6	25
7	70
8	202
9	236
10	1.485
Não sabe/Não respondeu	25
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 26. Demonstrativo da Pergunta 22.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

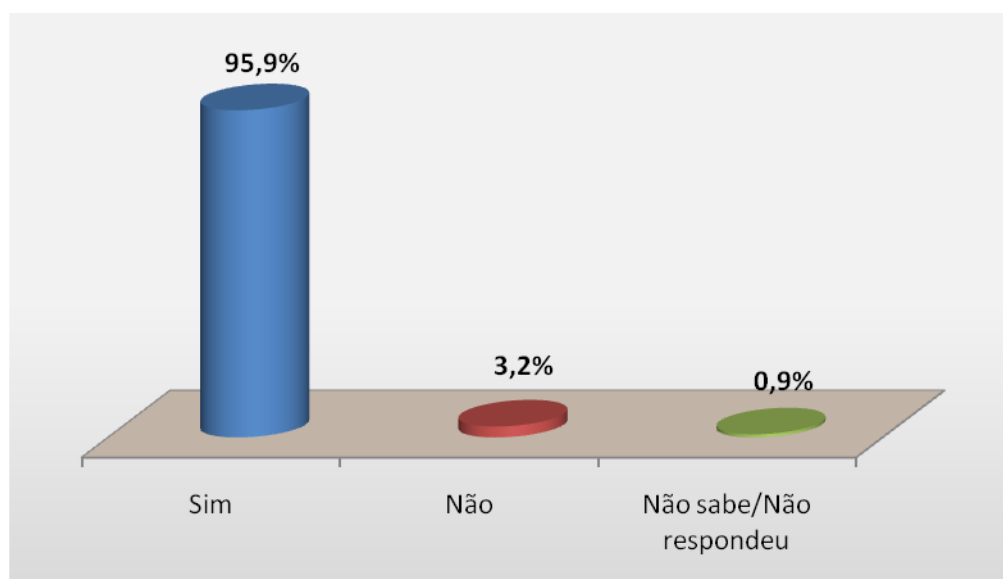
90,6% dos pacientes avaliaram o atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar com notas de 8 a 10.

Tabela 33. Pergunta 23 – Você recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

Respostas	Total
Sim	2.033
Não	68
Não sabe/Não respondeu	19
Total Geral	2.120

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Gráfico 27. Demonstrativo da Pergunta 23.



Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

95,9% dos entrevistados recomendariam o Serviço de Atendimento Domiciliar para um amigo ou familiar.

Tabela 34. Pergunta 24 – Em relação ao Serviço de Atenção Domiciliar, o Sr.(a) acha que alguma(s) coisa(s) precisa(m) ser melhorada(s)?

Respostas	Total	%
Não	1.183	55,8%
Sim, Quantidade de visitas	242	11,4%
Sim, Qualidade do atendimento prestado durante as visitas	94	4,4%
Sim, Quantidade de materiais disponíveis para o tratamento	105	4,9%
Sim, Realização dos exames solicitados	77	3,6%
Sim, acesso aos medicamentos prescritos pelo médico.	97	4,6%
Sim, Disponibilidade da equipe	124	5,8%
Sim, Transporte, caso seja necessária remoção do paciente para o serviço de saúde	92	4,3%
Sim, Transporte, da equipe para o domicílio do paciente	47	2,2%
Sim, Outros. Quais?	411	19,4%
Total Geral	2.472	116,4%

Fonte: Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS

Nesta pergunta, o entrevistado podia escolher mais de uma opção. 55,8% dos entrevistados responderam que nada precisa ser melhorado.

Considerações Finais

A pesquisa foi realizada no período de 28 de setembro a 09 de novembro de 2012. Da amostra de 5.344 pacientes/cuidadores, 2.120 responderam as perguntas, ou seja, 39,7% do total.

A prioridade para responder a pesquisa foi dada ao paciente, apesar disso 72,4% dos questionários foram respondidos pelos cuidadores e apenas 27,6% pelos pacientes.

Perfil do entrevistado

Paciente:

- ✓ 59,5% dos entrevistados são do sexo feminino;
- ✓ 64,5% têm entre 60 e 89 anos;
- ✓ 58,1% são brancos e 30,8% são pardos;
- ✓ 63,6% possuem renda entre 1 e 2 salários mínimos;
- ✓ 36,5% possuem nível fundamental incompleto e 21,4% não sabem ler/escrever;
- ✓ 94,3% não recebem Bolsa Família e 85,9% não têm plano de saúde.

Cuidador:

- ✓ 50% dos cuidadores são filhos dos pacientes, 16,8% são marido/mulher e 10,3% são pai/mãe.
- ✓ 38,9% dos cuidadores possuem nível fundamental incompleto ou completo e 31,3% nível médio completo.

Quase 71% dos pacientes ainda recebem as visitas da equipe em sua casa. 38,2% dos pacientes foram encaminhados ao Programa pelo hospital onde estavam internados e 32,9% foram encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde/Centro de Saúde/ Posto de Saúde.

Com relação à satisfação com o tempo de espera para o início do cuidado, 74% dos entrevistados atribuíram notas de 8 a 10.

No que tange à frequência das visitas, 39% dos pacientes recebem/receberam a visita da equipe semanalmente, 25% mensalmente e 18,4% recebem visita quinzenal.

Quase 92% dos entrevistados responderam que a equipe transmitiu/transmite segurança durante as ações realizadas na casa do paciente e 90,6% dos pacientes avaliaram o atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar com notas de 8 a 10.

Para finalizar, 95,9% dos entrevistados recomendariam o Serviço de Atendimento Domiciliar para um amigo ou familiar.

Referências Bibliográficas

Portal da Saúde:

<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/noticia/7466/162/melhor-em-casa-da-mais-qualidade-de-vida-ao-idoso.html>

Acessado 20/11/2012.

Anexo – Roteiro de Pesquisa

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E CUIDADORES INSERIDOS NO MELHOR EM CASA

1º passo: Identificação do entrevistado

- Quando a ligação for recepcionada, solicitar para falar com o paciente (chamando-o pelo nome). Caso o paciente não possa responder no momento, verificar o melhor horário e agendar.
- Caso o paciente não esteja apto a responder o questionário conforme as situações descritas no quadro abaixo, peça para falar com o responsável/cuidador que consta na lista.

IMPORTANTE: O próprio paciente deverá responder ao questionário. O cuidador só deverá responder pelo paciente nas seguintes situações: a) Paciente que não fala ou fala com dificuldade em decorrência de Acidente Vascular Cerebral (AVC) prévio; b) Paciente que não se comunica em decorrência de Acidente Vascular Cerebral (AVC) prévio; c) Paciente com demência ou déficit cognitivo; d) Paciente menor de 16 anos, devendo neste caso aplicar o questionário ao responsável.

Orientações gerais

1. Se o paciente estiver acamado e com condições de responder, mas não dispõe de telefone sem fio, solicitar um número de celular. Se não tiver, o cuidador poderá responder a pesquisa;
2. Se o paciente for maior de 16 anos, mas o responsável (pai e/ou mãe) não permitir que esse responda a pesquisa, o próprio responsável poderá respondê-la;
3. Quando o nome do paciente ou outro dado estiver incorreto na planilha, registrar em observações. Não será necessário corrigir os dados no sistema;
4. Caso o nome do cuidador não seja o mesmo da planilha, registrar em observações o nome do novo cuidador e prosseguir com a entrevista;

5. O agendamento poderá ser realizado com o paciente ou com o cuidador, quando for o caso.

Não será necessário realizar a pesquisa nas seguintes situações (marcar a respectiva opção no sistema):

- Paciente faleceu;
- Paciente em instituição (asilo, por exemplo);
- Paciente internado;
- Paciente não tem condições de responder a pesquisa e não tem cuidador (paciente sem cuidador);
- Paciente não foi/é atendido pelo Serviço de Atendimento Domiciliar – SAD;
- **Problemas de telefone:**
 - Não atende: o telefone chama e ninguém atende e/ou cai na caixa de mensagens;
 - Ocupado: telefone com sinal de ocupado;
 - Não completa a ligação: após a discagem o telefone fica mudo ou emite a mensagem de que o número não existe;
 - Ligação caiu: foi realizado contato, mas a ligação foi interrompida durante o diálogo;
 - Número errado: foi realizado contato, mas o número da planilha não é do cidadão;
 - Número não existe/não pode receber chamadas.
- **Várias tentativas sem sucesso**: foi realizado contato, mas não se consegue falar com paciente ou cuidador, mesmo com agendamento. O limite para esta pesquisa será de 2 agendamentos.

A partir de agora, seguirão dois roteiros, onde o primeiro é quando o próprio paciente responde e o segundo quem vai responder é o cuidador.

Roteiro 1. Quando o entrevistado é o próprio **PACIENTE**

a) **Pergunta 0 (pergunta-filtro):** *“Olá! Bom dia/boa tarde! Meu nome é... Falo do Ministério da Saúde. Para sua segurança esta ligação está sendo gravada. Consta nos nossos registros que o(a) Sr.(a) foi/está sendo atendido pelo programa de atenção (atendimento/assistência) domiciliar, que é um serviço composto por uma equipe com vários profissionais, que cuida do paciente em casa. É uma equipe diferente da equipe de Saúde da Família, mas que trabalha em parceria. O(A) Sr.(a) confirma esta informação?”.*

1. Sim (continuar a pesquisa)
2. Não (encerrar a pesquisa com a frase padrão)

Se o paciente em questão foi/está sendo atendido na atenção domiciliar, prosseguir da seguinte forma:

“O objetivo desta pesquisa é saber a opinião do paciente sobre o atendimento que recebeu/está recebendo da equipe em sua casa. Suas respostas serão mantidas sob sigilo (em segredo)”.

b) **Perguntas de perfil do paciente (1 a 7):**

1. Qual sua Idade?

_____ anos

() Não sabe/não respondeu

2. Identidade de gênero

1. () Feminino

2. () Masculino

3. () Não sabe/não respondeu

3. Qual a sua Cor/Raça?

1. () Branca

2. () Preta

- 3. ☐ Amarela
- 4. ☐ Parda
- 5. ☐ Indígena
- 6. ☐ Não sabe/não respondeu

4. Qual a Renda de sua família?

- 1. ☐ Menos de 1 Salário Mínimo (Menos de R\$ 622,00)
- 2. ☐ Entre 1 e 2 Salários Mínimos (Entre R\$ 622,00 e 1.244,00)
- 3. ☐ Maior que 2 até 5 Salários Mínimos (Maior que R\$ 1.244,00 até 3.110,00)
- 4. ☐ Maior que 5 até 10 Salários Mínimos (Maior que R\$ 3.110,00 até 6.220,00)
- 5. ☐ Mais de 10 Salários Mínimos (Mais de R\$ 6.220,00)
- 6. ☐ Não tem renda
- 7. ☐ Não sabe/não respondeu

5. Qual a sua Escolaridade?

- 1. ☐ Não sabe ler/escrever
- 2. ☐ Alfabetizado (pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)
- 3. ☐ Nível Fundamental Incompleto
- 4. ☐ Nível Fundamental Completo
- 5. ☐ Nível Médio Incompleto
- 6. ☐ Nível Médio Completo
- 7. ☐ Nível Superior Incompleto
- 8. ☐ Nível Superior Completo
- 9. ☐ Especialização/residência
- 10. ☐ Mestrado
- 11. ☐ Doutorado
- 12. ☐ Pós-doutorado
- 13. ☐ Não sabe/não respondeu

6. O(A) Sr.(a) recebe o Bolsa Família?

- 1. ☐ Sim
- 2. ☐ Não

3. () Não sabe/não respondeu

7. O(A) Sr.(a) tem Plano de Saúde?

1. () Sim

2. () Não

3. () Não sabe/não respondeu

c) Perguntas sobre o atendimento (8 a 21)

8. O(A) Sr.(a) ainda está recebendo as visitas da equipe em sua casa?

1. () Sim

2. () Não

3. () Não sabe/não respondeu

9. Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) ou sua família são atendidos por um Posto de Saúde/Centro de Saúde (para realizar exames, consultas, vacinas, outros)?

1. () Sim

2. () Não

3. () Não sabe/não respondeu

10. Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família?

1. () Sim

2. () Não

3. () Não sabe/não respondeu

11. Qual serviço foi responsável pelo encaminhamento do seu caso para o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD?

1. () Unidade Básica de Saúde/Centro de Saúde/Posto de Saúde **(passar para a pergunta 12 e para a 15 em diante)**

2. () Unidade de Saúde da Família **(passar para a pergunta 12 e para a 15 em diante)**

- 3. () Centro/Ambulatório de Tratamento de Câncer **(passar para a pergunta 12 e para a 15 em diante)**
- 4. () Hospital – Internação **(passar para a pergunta 13 e 15 em diante)**
- 5. () Unidade de Pronto Atendimento - UPA/Pronto Socorro/ Outros Serviços de Urgência e Emergência **(passar para a pergunta 14 e 15 em diante)**
- 6. () Outros serviços. Quais? _____ **(passar para a pergunta 15)**
- 7. () Não sabe/não respondeu **(passar para a pergunta 15)**

Obs.: Quando o paciente foi atendido no pronto-socorro do hospital, marcar a opção 5 (Unidade de Pronto Atendimento – UPA, Pronto Socorro, Outros Serviços de Urgência e Emergência).

12. Após o profissional de saúde que o acompanhava ter indicado a atenção domiciliar para o(a) Sr.(a), qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

- 1. Quantidade de dias: _____
- 2. () No mesmo dia
- 3. () Até uma semana
- 4. () Mais de uma semana
- 5. () Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o paciente souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o paciente não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

13. Após a alta do hospital, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

- 1. Quantidade de dias: _____
- 2. () No mesmo dia
- 3. () Até uma semana
- 4. () Mais de uma semana
- 5. () Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o paciente souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o paciente não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

14. Após a alta da UPA, Pronto Socorro ou Serviço de Urgência/Emergência, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

1. Quantidade de dias: _____
2. ☐ No mesmo dia
3. ☐ Até uma semana
4. ☐ Mais de uma semana
5. ☐ Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o paciente souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o paciente não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

15. De 0 a 10, qual nota você daria a esse tempo de espera (sem considerar a qualidade do atendimento recebido) para o início do cuidado no serviço de atenção domiciliar – SAD; onde 0 seria muito ruim e 10, excelente:

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Não sabe/não respondeu

16. Com que frequência o(a) Sr.(a) recebeu visitas da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa durante o período que estava/está sendo cuidado em casa?

1. ☐ Todos os dias da semana
2. ☐ Semanal. Quantas visitas? _____ (quantos dias por semana)
3. ☐ Quinzenal
4. ☐ Mensal. Quantas visitas? _____ (quantos dias por mês)
5. ☐ Outros. Qual a frequência? _____
6. ☐ Não sabe/não respondeu

17. Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o Sr.(a) conseguiu/consegue realizar exames quando solicitados pelo médico?

1. ☐ Sim, todas as vezes
2. ☐ Sim, nem todas as vezes
3. ☐ Não, não consegui realizar nenhum exame
4. ☐ Não, não precisei realizar exames
5. ☐ Não sabe/não respondeu

18. Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar Melhor em Casa, o(a) Sr.(a) conseguiu/consegue realizar consulta com especialista quando foi solicitado pelo médico?

1. ☐ Sim, todas as vezes
2. ☐ Sim, nem todas as vezes
3. ☐ Não, não consegui realizar nenhuma consulta
4. ☐ Não, não precisei de consulta com especialista
5. ☐ Não sabe/não respondeu

19A. Alguma vez, houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

19B. Se “SIM”, a Equipe de Atenção Domiciliar realizou a visita?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

20. A equipe transmitiu/transmite confiança e segurança durante as ações executadas no domicílio?

1. ☐ Sim, todos os profissionais
2. ☐ Sim, nem todos os profissionais

- 3. ☐ Não
- 4. ☐ Não sabe/não respondeu

21. Na(s) visita(s), as orientações que lhes foram/são dadas pelos profissionais desta equipe sobre os cuidados que deve tomar para se recuperar, tais como: alimentação adequada, uso de medicamentos, foram/são satisfatórias?

- 1. ☐ Sempre
- 2. ☐ Na maioria das vezes
- 3. ☐ Quase nunca
- 4. ☐ Nunca
- 5. ☐ Não sabe/não respondeu

d) Satisfação Geral (22 a 24)

22. De 0 a 10, qual nota o(a) Sr.(a) daria ao atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar, onde 0 seria muito ruim e 10, excelente:

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Não sabe/não respondeu

23. Você recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

- 1. ☐ Sim
- 2. ☐ Não
- 3. ☐ Não sabe/não respondeu

24. Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o Sr.(a) acha que alguma coisa precisa(m) ser melhorada(as)? **(pode marcar mais de uma opção)**

- 1. ☐ Não
- 2. ☐ Sim, Quantidade de visitas
- 3. ☐ Sim, Qualidade do atendimento prestado durante as visitas
- 4. ☐ Sim, Quantidade de materiais disponíveis para o tratamento

5. () Sim, Realização dos exames solicitados
6. () Sim, Acesso aos medicamentos prescritos pelo médico
7. () Sim, Disponibilidade da equipe
8. () Sim, Transporte, caso seja necessária remoção do paciente para o serviço de saúde
9. () Sim, Transporte, da equipe para o domicílio do paciente
10. () Sim, Outros. Quais? _____

e) Encerramento: *“O Ministério da Saúde agradece sua colaboração. Tenha um bom dia/boa tarde”.*

Roteiro 2. Quando o entrevistado é o **CUIDADOR/RESPONSÁVEL**

a) Pergunta filtro: *“Olá! Bom dia/boa tarde! Meu nome é... Falo do Ministério da Saúde. Para sua segurança esta ligação está sendo gravada. Consta nos nossos registros que o(a) Sr.(a) _____ foi/está sendo atendido pelo programa de atenção (atendimento/assistência) domiciliar, que é um serviço composto por uma equipe com vários profissionais, que cuida do paciente em casa. É uma equipe diferente da equipe de Saúde da Família, mas que trabalha em parceria. O(A) Sr.(a) confirma esta informação?”.*

1. Sim (continuar a pesquisa)
2. Não (encerrar a pesquisa com a frase padrão)

Se o cuidador confirmar que o paciente em questão foi/está sendo atendido na atenção domiciliar, prosseguir da seguinte forma:

“O objetivo desta pesquisa é saber sua opinião sobre o atendimento que o paciente recebeu/está recebendo da equipe em sua casa. Suas respostas serão mantidas sob sigilo (em segredo)”.

b) Perguntas de perfil do CUIDADOR (1 e 2):

1. Qual o seu grau de parentesco com o paciente?

1. () Marido/Mulher

2. ☐ Companheiro(a)
3. ☐ Filho(a)
4. ☐ Pai/Mãe
5. ☐ Padrasto/madrasta
6. ☐ Irmão(ã)
7. ☐ Tio(a)
8. ☐ Primo(a)
9. ☐ Sogro(a)
10. ☐ Cunhado(a)
11. ☐ Amigo(a)
12. ☐ Vizinho(a)
13. ☐ Pessoa contratada
14. ☐ Outros. Quais? _____

2. Qual a sua escolaridade?

1. ☐ Não sabe ler/escrever
2. ☐ Alfabetizado (pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)
3. ☐ Nível Fundamental Incompleto
4. ☐ Nível Fundamental Completo
5. ☐ Nível Médio Incompleto
6. ☐ Nível Médio Completo
7. ☐ Nível Superior Incompleto
8. ☐ Nível Superior Completo
9. ☐ Especialização/residência
10. ☐ Mestrado
11. ☐ Doutorado
12. ☐ Pós-doutorado
13. ☐ Não sabe/não respondeu

c) Perguntas de perfil do PACIENTE (3 a 9):

“Sr.(a), as próximas perguntas serão sobre o perfil do(a) Sr.(a) _____”:

3. Qual a idade do(a) Sr.(a) _____?

_____ anos

Não sabe/não respondeu

4. Identidade de gênero

1. ☐ Feminino
2. ☐ Masculino
3. ☐ Não sabe/não respondeu

5. Qual a Cor/Raça do(a) Sr.(a) _____?

1. ☐ Branca
2. ☐ Preta
3. ☐ Amarela
4. ☐ Parda
5. ☐ Indígena
6. ☐ Não sabe/não respondeu

6. Qual a Renda da família do(a) Sr.(a) _____?

1. ☐ Menos de 1 Salário Mínimo (Menos de R\$ 622,00)
2. ☐ Entre 1 e 2 Salários Mínimos (Entre R\$ 622,00 e 1.244,00)
3. ☐ Maior que 2 até 5 Salários Mínimos (Maior que R\$ 1.244,00 até 3.110,00)
4. ☐ Maior que 5 até 10 Salários Mínimos (Maior que R\$ 3.110,00 até 6.220,00)
5. ☐ Mais de 10 Salários Mínimos (Mais de R\$ 6.220,00)
6. ☐ Não tem renda
7. ☐ Não sabe/não respondeu

7. Qual a Escolaridade do(a) Sr.(a) _____?

1. ☐ Não sabe ler/escrever
2. ☐ Alfabetizado (pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)

3. ☐ Nível Fundamental Incompleto
4. ☐ Nível Fundamental Completo
5. ☐ Nível Médio Incompleto
6. ☐ Nível Médio Completo
7. ☐ Nível Superior Incompleto
8. ☐ Nível Superior Completo
9. ☐ Especialização/residência
10. ☐ Mestrado
11. ☐ Doutorado
12. ☐ Pós-doutorado
13. ☐ Não sabe/não respondeu

8. O(A) Sr.(a) recebe o Bolsa Família?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

9. O(a) paciente em questão tem Plano de Saúde?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

d) Perguntas sobre o atendimento (10 a 23)

*“Sr.(a), as próximas perguntas serão sobre o atendimento do(a) Sr.(a)
_____”.*

10. O(A) paciente ainda está recebendo as visitas da equipe em sua casa?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

11. Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o paciente ou sua família são atendidos por um Posto de Saúde/Centro de Saúde (para realizar exames, consultas, vacinas, outros)?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

12. Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o paciente e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

13. Qual o serviço foi responsável pelo encaminhamento do paciente para o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD?

1. ☐ Unidade Básica de Saúde/Centro de Saúde/Posto de Saúde **(passar para a pergunta 14 e para a 17 em diante)**
2. ☐ Unidade de Saúde da Família **(passar para a pergunta 14 e para a 17 em diante)**
3. ☐ Centro/Ambulatório de Tratamento de Câncer **(passar para a pergunta 14 e para a 17 em diante)**
4. ☐ Hospital – Internação **(passar para a pergunta 15 e 17 em diante)**
5. ☐ Unidade de Pronto Atendimento - UPA/Pronto Socorro ou Outros Serviços de Urgência e Emergência **(passar para a pergunta 16 e 17 em diante)**
6. ☐ Outros serviços. Quais? _____ **(passar para a pergunta 17)**
7. ☐ Não sabe/não respondeu

Obs.: Quando o paciente foi atendido no pronto-socorro do hospital, marcar a opção 5 (Unidade de Pronto Atendimento – UPA, Pronto Socorro, Outros Serviços de Urgência e Emergência).

14. Após o profissional de saúde que acompanhava o paciente ter indicado a atenção domiciliar, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

1. Quantidade de dias: _____
2. () No mesmo dia
3. () Até uma semana
4. () Mais de uma semana
5. () Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o cuidador souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o cuidador não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

15. Após a alta do hospital, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

1. Quantidade de dias: _____
2. () No mesmo dia
3. () Até uma semana
4. () Mais de uma semana
5. () Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o cuidador souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o cuidador não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

16. Após a alta da UPA/ Pronto Socorro ou Serviço de Urgência/Emergência, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa?

1. Quantidade de dias: _____
2. () No mesmo dia
3. () Até uma semana
4. () Mais de uma semana
5. () Não sabe/não respondeu

Obs.: Se o cuidador souber o número de dias, preencher a primeira opção. Somente se o cuidador não lembrar, perguntar se foi até uma semana ou mais de uma semana.

17. De 0 a 10, qual nota você daria a esse tempo de espera (sem considerar a qualidade do atendimento) para o início do cuidado no serviço de atenção domiciliar – SAD; onde 0 seria muito ruim e 10, excelente:

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Não sabe/não respondeu

18. Com que frequência o paciente recebeu visitas da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa durante o período que estava/está sendo cuidado em casa?

1. ☐ Todos os dias da semana
2. ☐ Semanal. Quantas visitas? _____ (quantos dias por semana)
3. ☐ Quinzenal
4. ☐ Mensal. Quantas visitas? _____ (quantos dias por mês)
5. ☐ Outros. Qual a frequência? _____
6. ☐ Não sabe/não respondeu

19. Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o paciente conseguiu/consegue realizar exames quando solicitados pelo médico?

1. ☐ Sim, todas as vezes
2. ☐ Sim, nem todas as vezes
3. ☐ Não, não consegui realizar nenhum exames
4. ☐ Não, não precisei realizar exames
5. ☐ Não sabe/não respondeu

20. Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar Melhor em Casa, o paciente conseguiu/consegue realizar consulta com especialista quando foi solicitado pelo médico?

1. ☐ Sim, todas as vezes
2. ☐ Sim, nem todas as vezes
3. ☐ Não, não consegui realizar nenhuma consulta
4. ☐ Não, não precisei de consulta com especialista
5. ☐ Não sabe/não respondeu

21A. Alguma vez, houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

21B. Se “SIM”, a Equipe de Atenção Domiciliar realizou uma visita?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

22. A equipe transmitiu/transmite confiança e segurança durante as ações executadas no domicílio?

1. ☐ Sim, todos os profissionais
2. ☐ Sim, nem todos os profissionais
3. ☐ Não
4. ☐ Não sabe/não respondeu

23. Na(s) visita(s), as orientações que são dadas pelos profissionais desta equipe sobre os cuidados que o(a) paciente deve tomar para se recuperar, tais como: alimentação adequada, uso de medicamentos, são satisfatórias?

1. ☐ Sempre
2. ☐ Na maioria das vezes
3. ☐ Quase nunca
4. ☐ Nunca

5. ☐ Não sabe/não respondeu

e) Satisfação Geral (24 a 26)

24. De 0 a 10, qual nota você daria ao atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar, onde 0 seria muito ruim e 10, excelente:

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Não sabe/não respondeu

25. Você recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

1. ☐ Sim
2. ☐ Não
3. ☐ Não sabe/não respondeu

26. Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o Sr.(a) acha que alguma coisa precisa(m) ser melhorada(as)? **(pode marcar mais de uma opção)**

1. ☐ Não
2. ☐ Sim, Quantidade de visitas
3. ☐ Sim, Qualidade do atendimento prestado durante as visitas
4. ☐ Sim, Quantidade de materiais disponíveis para o tratamento
5. ☐ Sim, Realização dos exames solicitados
6. ☐ Sim, Acesso aos medicamentos prescritos pelo médico
7. ☐ Sim, Disponibilidade da equipe
8. ☐ Sim, Transporte, caso seja necessária remoção do paciente para o serviço de saúde
9. ☐ Sim, Transporte, da equipe para o domicílio do paciente
10. ☐ Sim, Outros. Quais? _____

f) Encerramento: *“O Ministério da Saúde agradece sua colaboração. Tenha um bom dia/boa tarde”.*

Observações: _____

