

2014

RELATÓRIO DE PESQUISA

*Relatório com os resultados da
Pesquisa do Programa Melhor
em Casa.*



Departamento de
Ouvidoria Geral
do SUS - DOGES
Coordenação Geral de
Pesquisa e
Processamento de
Demandas
Núcleo de Pesquisa

Ministro de Estado da Saúde

Arthur Chioro

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa

André Luís Bonifácio de Carvalho

Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Vanilda Aparecida Alves

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

Ângela Karine Cruz Moura

Flávia Silvério de Souza Sobrinho

Lorena Magalhães Guedes Ferreira

Luciana Camila dos Santos Brandão

Luciana de Aguiar Albano Guimarães

Maria Helena Ferreira de Azevedo

Marília Greidinger Carvalho

Vaneuza Nascimento Santos Andrade

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. SITUAÇÃO GERAL	12
TABELA 2. SITUAÇÃO FINALIZADA SEM SUCESSO.....	12
TABELA 3. SEXO DO PACIENTE.....	13
TABELA 4. FAIXA ETÁRIA DOS PACIENTES.....	14
TABELA 5. RENDA FAMILIAR DO PACIENTE.....	15
TABELA 6. GRAU DE PARENTESCO.	16
TABELA 7. GRAU DE PARENTESCO (OUTROS).	17
TABELA 8. ESCOLARIDADE DO CUIDADOR.	18
TABELA 9. PERGUNTA 5 - O(A) SENHOR(A) SABIA QUE ESSE SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR É DO SUS?.....	19
TABELA 10. PERGUNTA 6 – O(A) SR.(A)/PACIENTE AINDA ESTÁ RECEBENDO AS VISITAS DA EQUIPE EM SUA CASA?.....	20
TABELA 11. PERGUNTA 7 - ALÉM DO ATENDIMENTO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR, O(A) SR.(A) E SUA FAMÍLIA SÃO ACOMPANHADOS POR UMA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA?.....	21
TABELA 12. PERGUNTA 8 – O(A) SR.(A)/PACIENTE TEVE ALTA DO PROGRAMA MELHOR EM CASA?	22
TABELA 13. PERGUNTA 9 - APÓS A ALTA DO MELHOR EM CASA HOUVE NECESSIDADE DE CONTINUIDADE DE TRATAMENTO PELA EQUIPE DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE?	23
TABELA 14. PERGUNTA 10 - ESSE TRATAMENTO ACONTECEU/VEM ACONTECENDO DE MANEIRA SATISFATÓRIA?.....	24
TABELA 15. PERGUNTA 11 - APÓS A INDICAÇÃO DA ATENÇÃO DOMICILIAR PARA O(A) SR.(A)/PACIENTE, QUAL FOI O TEMPO DE ESPERA ATÉ A PRIMEIRA VISITA DA EQUIPE DO MELHOR EM CASA?.....	25
TABELA 16. PERGUNTA 12 - DE 0 A 10, QUAL NOTA O(A) SR.(A) DARIA A ESSE TEMPO DE ESPERA PARA O INÍCIO DO CUIDADO NO SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR – SAD? (SEM CONSIDERAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO).	26
TABELA 17. PERGUNTA 13 – COM QUE FREQUÊNCIA O(A) SR.(A)/PACIENTE RECEBEU/RECEBE VISITAS DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO MELHOR EM CASA DURANTE O PERÍODO QUE ESTAVA/ESTÁ SENDO CUIDADO EM CASA?	27
TABELA 18. PERGUNTA 14 – DURANTE O ACOMPANHAMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO MELHOR EM CASA, O(A) SR.(A)/PACIENTE CONSEGUIU/CONSEGUE REALIZAR EXAMES QUANDO SOLICITADOS PELO MÉDICO?.....	28
TABELA 19. PERGUNTA 15 – DURANTE O ACOMPANHAMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR MELHOR EM CASA, O(A) SR.(A)/PACIENTE CONSEGUIU/CONSEGUE REALIZAR CONSULTA COM ESPECIALISTA QUANDO FOI SOLICITADO PELO MÉDICO?	29
TABELA 20. PERGUNTA 16 – SE/QUANDO HOUVE A NECESSIDADE DE QUE A EQUIPE FOSSE ATÉ O DOMICÍLIO EM HORÁRIO DIFERENTE DA VISITA AGENDADA, A VISITA FOI REALIZADA?	30
TABELA 21. PERGUNTA 17 – 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 COMPREENDIDAS?	31
TABELA 22. PERGUNTA 18 – NA(S) VISITA(S), AS ORIENTAÇÕES QUE FORAM/SÃO DADAS PELOS PROFISSIONAIS DESTA EQUIPE SOBRE OS CUIDADOS QUE O(A) SR.(A)/PACIENTE DEVE TOMAR PARA SE RECUPERAR, TAIS COMO: ALIMENTAÇÃO ADEQUADA, USO DE MEDICAMENTOS, FORAM/SÃO SATISFATÓRIAS?.....	32
TABELA 23. PERGUNTA 19 - O(A) SENHOR (A) FOI CONVIDADO OU PARTICIPOU DE ALGUM GRUPO OU CURSO DE CUIDADORES, OFERTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR?.....	33
TABELA 24. PERGUNTA 20 – O(A) SR.(A) ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO PRESTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR?.....	34

TABELA 25. PERGUNTA 21 – DE 0 A 10, QUAL NOTA O(A) SR.(A) DARIA AO ATENDIMENTO PRESTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR?	35
TABELA 26. PERGUNTA 22 – O(A) SR.(A) RECOMENDARIA O SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR PARA UM AMIGO OU FAMILIAR?	36
TABELA 27. PERGUNTA 23 – EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR, O(A) SR.(A) ACHA QUE ALGUMA COISA PRECISA(M) SER MELHORADA(AS)?	37
TABELA 28. PERGUNTA 24 – O QUE PRECISA SER MELHORADO NO SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR?	38
TABELA 29. SITUAÇÃO GERAL POR UF	40
TABELA 30. QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS POR UF (FINALIZADA COM SUCESSO).....	41
TABELA 31. UF E MUNICÍPIOS.	42
TABELA 32. PERFIL DO RESPONDENTE POR UF	48
TABELA 33. SEXO DO PACIENTE POR UF.	49
TABELA 34. FAIXA ETÁRIA DOS PACIENTES POR UF.....	50
TABELA 35. RENDA FAMILIAR DO PACIENTE POR UF.....	51
TABELA 36. GRAU DE PARENTESCO POR UF.	52
TABELA 37. ESCOLARIDADE DO CUIDADOR POR UF.	53
TABELA 38. PERGUNTA 5 - O(A) SENHOR(A) SABIA QUE ESSE SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR É DO SUS? (REPRESENTATIVO POR UF).	54
TABELA 39. PERGUNTA 6 – O(A) SR.(A)/PACIENTE AINDA ESTÁ RECEBENDO AS VISITAS DA EQUIPE EM SUA CASA? (REPRESENTATIVO POR UF).	55
TABELA 40. PERGUNTA 7 - ALÉM DO ATENDIMENTO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR, O(A) SR.(A) E SUA FAMÍLIA SÃO ACOMPANHADOS POR UMA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA? (REPRESENTATIVO POR UF).	56
TABELA 41. PERGUNTA 8 – O(A) SR.(A)/PACIENTE TEVE ALTA DO PROGRAMA MELHOR EM CASA? (REPRESENTATIVO POR UF).	57
TABELA 42. PERGUNTA 9 - APÓS A ALTA DO MELHOR EM CASA HOUVE NECESSIDADE DE CONTINUIDADE DE TRATAMENTO PELA EQUIPE DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE? (REPRESENTATIVO POR UF).....	58
TABELA 43. PERGUNTA 10 - ESSE TRATAMENTO ACONTECEU/VEM ACONTECENDO DE MANEIRA SATISFATÓRIA? (REPRESENTATIVO POR UF).	59
TABELA 44. PERGUNTA 11 - APÓS A INDICAÇÃO DA ATENÇÃO DOMICILIAR PARA O(A) SR.(A)/PACIENTE, QUAL FOI O TEMPO DE ESPERA ATÉ A PRIMEIRA VISITA DA EQUIPE DO MELHOR EM CASA? (REPRESENTATIVO POR UF).	60
TABELA 45. PERGUNTA 12 - DE 0 A 10, QUAL NOTA O(A) SR.(A) DARIA A ESSE TEMPO DE ESPERA PARA O INÍCIO DO CUIDADO NO SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR – SAD? (SEM CONSIDERAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO) (REPRESENTATIVO POR UF).....	61
TABELA 46. PERGUNTA 13 – COM QUE FREQUÊNCIA O(A) SR.(A)/PACIENTE RECEBEU/RECEBE VISITAS DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO MELHOR EM CASA DURANTE O PERÍODO QUE ESTAVA/ESTÁ SENDO CUIDADO EM CASA? (REPRESENTATIVO POR UF).....	62
TABELA 47. PERGUNTA 14 – DURANTE O ACOMPANHAMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO MELHOR EM CASA, O(A) SR.(A)/PACIENTE CONSEGUIU/CONSEGUE REALIZAR EXAMES QUANDO SOLICITADOS PELO MÉDICO? (REPRESENTATIVO POR UF).	63
TABELA 48. PERGUNTA 15 – DURANTE O ACOMPANHAMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR MELHOR EM CASA, O(A) SR.(A)/PACIENTE CONSEGUIU/CONSEGUE REALIZAR CONSULTA COM ESPECIALISTA QUANDO FOI SOLICITADO PELO MÉDICO? (REPRESENTATIVO POR UF).....	64
TABELA 49. PERGUNTA 16 – SE/QUANDO HOUVE A NECESSIDADE DE QUE A EQUIPE FOSSE ATÉ O DOMICÍLIO EM HORÁRIO DIFERENTE DA VISITA AGENDADA, A VISITA FOI REALIZADA? (REPRESENTATIVO POR UF).	65

TABELA 50. PERGUNTA 17 – 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 COMPREENDIDAS? (REPRESENTATIVO POR UF).	66
TABELA 51. PERGUNTA 18 – NA(S) VISITA(S), AS ORIENTAÇÕES QUE FORAM/SÃO DADAS PELOS PROFISSIONAIS DESTA EQUIPE SOBRE OS CUIDADOS QUE O(A) SR.(A)/PACIENTE DEVE TOMAR PARA SE RECUPERAR, TAIS COMO: ALIMENTAÇÃO ADEQUADA, USO DE MEDICAMENTOS, FORAM/SÃO SATISFATÓRIAS? (REPRESENTATIVO POR UF).	67
TABELA 52. PERGUNTA 19 - O(A) SENHOR (A) FOI CONVIDADO OU PARTICIPOU DE ALGUM GRUPO OU CURSO DE CUIDADORES, OFERTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR? (REPRESENTATIVO POR UF).....	68
TABELA 53. PERGUNTA 20 – O(A) SR.(A) ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO PRESTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR? (REPRESENTATIVO POR UF).	69
TABELA 54. PERGUNTA 21 – DE 0 A 10, QUAL NOTA O(A) SR.(A) DARIA AO ATENDIMENTO PRESTADO PELA EQUIPE DE ATENÇÃO DOMICILIAR? (REPRESENTATIVO POR UF).....	70
TABELA 55. PERGUNTA 22 – O(A) SR.(A) RECOMENDARIA O SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR PARA UM AMIGO OU FAMILIAR? (REPRESENTATIVO POR UF).....	71
TABELA 56. PERGUNTA 23 – EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR, O(A) SR.(A) ACHA QUE ALGUMA COISA PRECISA(M) SER MELHORADA(AS)? (REPRESENTATIVO POR UF).	72

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PERFIL DO RESPONDENTE	13
GRÁFICO 2. DEMONSTRATIVO DE SEXO DO PERFIL DO PACIENTE.	14
GRÁFICO 3. DEMONSTRATIVO DE FAIXA ETÁRIA.	15
GRÁFICO 4. DEMONSTRATIVO DE RENDA FAMILIAR DO PACIENTE.	16
GRÁFICO 5. DEMONSTRATIVO DE GRAU DE PARENTESCO DO CUIDADOR	17
GRÁFICO 6. DEMONSTRATIVO DE GRAU DE PARENTESCO (OUTROS).....	18
GRÁFICO 7. DEMONSTRATIVO DE ESCOLARIDADE DO CUIDADOR.....	19
GRÁFICO 8. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 5.....	20
GRÁFICO 9. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 6.	21
GRÁFICO 10. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 7.	22
GRÁFICO 11. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 8.	23
GRÁFICO 12. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 9.	24
GRÁFICO 13. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 10.....	25
GRÁFICO 14. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 11.....	26
GRÁFICO 15. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 12.....	27
GRÁFICO 16. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 13.....	28
GRÁFICO 17. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 14.....	29
GRÁFICO 18. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 15.....	30
GRÁFICO 19 – DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 16.....	31
GRÁFICO 20. DEMONSTRATIVO DE PERGUNTA 17.....	32
GRÁFICO 21. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 18.	33
GRÁFICO 22. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 19.....	34
GRÁFICO 23. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 20.....	35
GRÁFICO 24. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 21.....	36
GRÁFICO 25. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 22.....	37
GRÁFICO 26. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 23.....	38
GRÁFICO 27. DEMONSTRATIVO DA PERGUNTA 24.	39

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETIVO	10
METODOLOGIA.....	10
RESULTADOS	12
RESULTADOS POR ESTADO	40
ANEXO – ROTEIRO DE PESQUISA	73

APRESENTAÇÃO

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 poderão compor as equipes de apoio.

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa foi verificar a satisfação, na perspectiva do usuário ou cuidador, do Programa Melhor em Casa.

METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada por meio de inquérito telefônico, operacionalizado pelos teleatendentes do Disque Saúde 136.

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

A pesquisa teve início no dia 04/12/2014 e término no dia 23/01/2015.

Público-alvo

O público alvo foi composto pelos pacientes e cuidadores inseridos no Programa de Atenção Domiciliar, 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 24.325 pacientes atendidos pelo Programa em 235 municípios de 23 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 22 perguntas (quando respondido pelo paciente) ou 23 perguntas (quando respondido pelo cuidador), contemplando:

- perguntas sobre o atendimento;
- perguntas sobre a satisfação geral;
- perguntas de perfil do paciente;
- 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 (ANEXO).

Sistema

O sistema utilizado para coleta e registro das respostas dadas pelos entrevistados é o SPO – Sistema de Pesquisa da Ouvidoria Geral do SUS.

RESULTADOS

Situação Geral

Da amostra de 24.325 pacientes inseridos no Programa Melhor em Casa, 6.830 (28,1%) participaram da pesquisa. A tabela abaixo apresenta a situação geral dos contatos.

Tabela 1. Situação Geral

SITUAÇÃO GERAL	TOTAL	%
CONTATO SEM SUCESSO	163	0,7
FINALIZADA COM SUCESSO	6830	28,1
FINALIZADA SEM SUCESSO	17332	71,3
TOTAL	24325	100,0

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

Os questionários que não foram aplicados, devido à ligação ter caído, o telefone estar ocupado ou o entrevistado não atender, são considerados “contato sem sucesso”, o que representa 0,7% da amostra.

Os motivos pelos quais os contatos foram finalizados sem sucesso são: Paciente internado (1,1%); Paciente em instituição (0,4%); Faleceu (21,3%); Não fez o procedimento (8,0%), ou seja, o paciente não é atendido pelo Programa Melhor em Casa; Não quis responder (2,8%); Desistiu (0,6%); Número errado (18,5%) ou Telefone não completa ligação (47,2%).

Tabela 2. Situação Finalizada sem sucesso

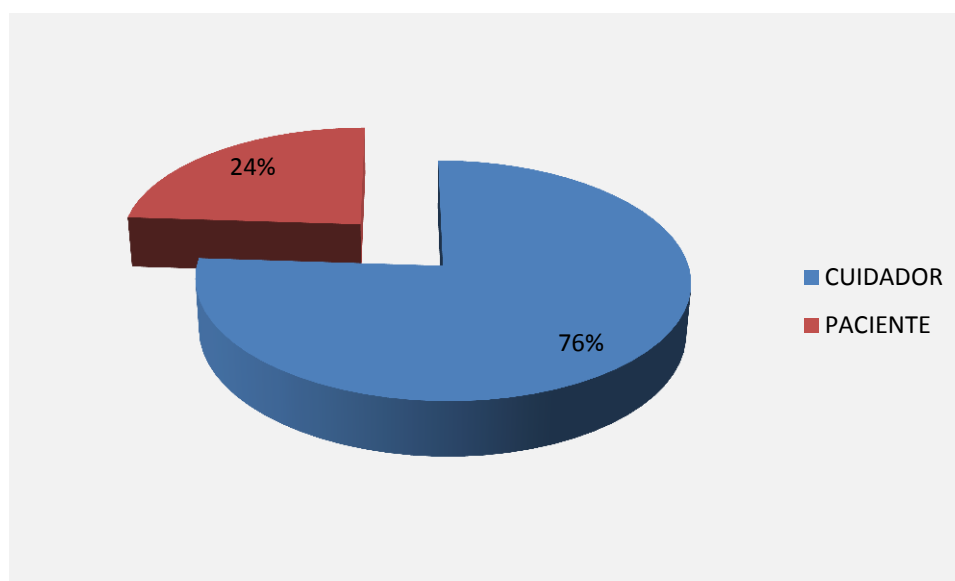
FINALIZADA SEM SUCESSO	TOTAL	%
PACIENTE INTERNADO	196	1,1
PACIENTE EM INSTITUIÇÃO	76	0,4
DESISTIU	97	0,6
FALECEU	3697	21,3
NÃO FEZ O PROCEDIMENTO	1379	8,0
NÃO QUIS RESPONDER	492	2,8
NÚMERO ERRADO	3212	18,5
TELEFONE NÃO COMPLETA LIGAÇÃO	8183	47,2
TOTAL	17332	100,0

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

Perfil do respondente

O quantitativo de 5.193 questionários foram respondidos pelos cuidadores e 1.637 pelos próprios pacientes, conforme representado no gráfico 1.

Gráfico 1. Perfil do respondente



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

Perfil do Paciente

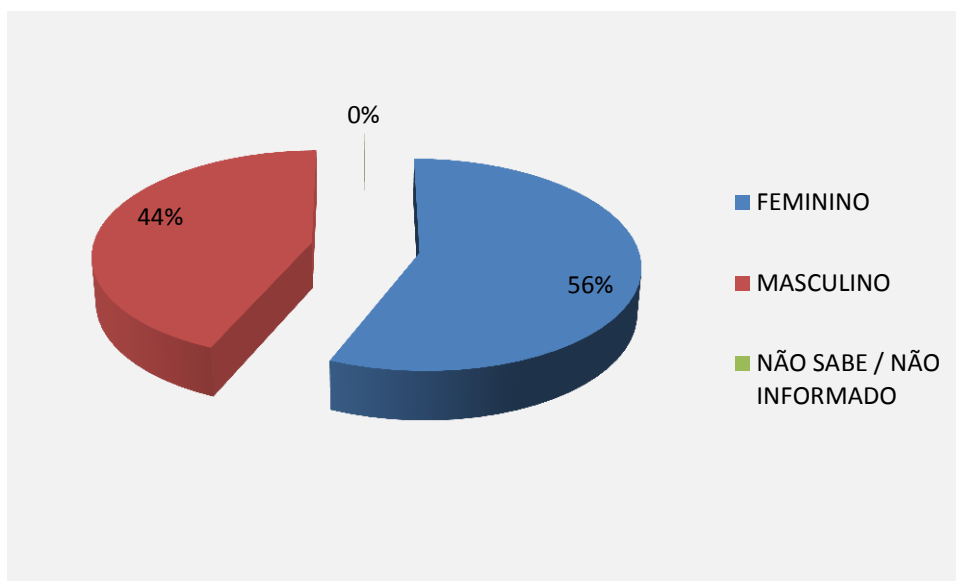
Os dados de perfil do paciente incluíram sexo, idade e renda familiar. A maioria dos pacientes é do sexo feminino, com 56,4%.

Tabela 3. Sexo do paciente

SEXO	TOTAL	%
FEMININO	3851	56,4
MASCULINO	2974	43,5
NÃO SABE / NÃO INFORMADO	5	0,1
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 2. Demonstrativo de sexo do perfil do paciente.



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

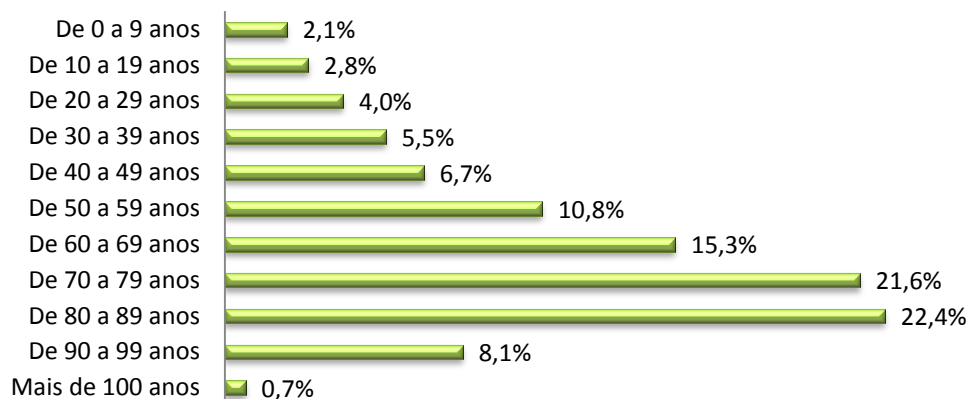
No que diz respeito à idade, 68,1% dos pacientes têm mais de 60 anos.

Tabela 4. Faixa etária dos pacientes.

FAIXA ETÁRIA	TOTAL	%
DE 0 A 9 ANOS	143	2,1
DE 10 A 19 ANOS	193	2,8
DE 20 A 29 ANOS	274	4,0
DE 30 A 39 ANOS	373	5,5
DE 40 A 49 ANOS	461	6,7
DE 50 A 59 ANOS	736	10,8
DE 60 A 69 ANOS	1045	15,3
DE 70 A 79 ANOS	1474	21,6
DE 80 A 89 ANOS	1532	22,4
DE 90 A 99 ANOS	552	8,1
MAIS DE 100 ANOS	47	0,7
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 3. Demonstrativo de faixa etária.



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

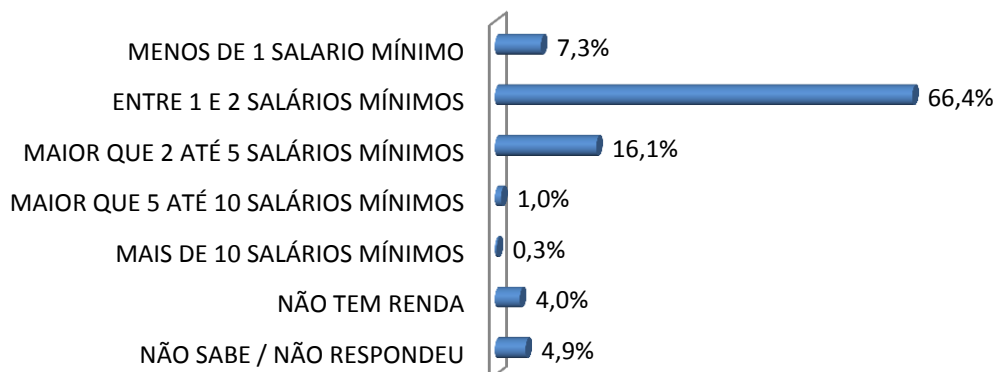
66,4% dos pacientes possuem renda familiar entre um e dois salários mínimos e 16,1% possuem renda familiar maior que dois até cinco salários mínimos.

Tabela 5. Renda familiar do paciente.

RENDA FAMILIAR	TOTAL	%
MENOS DE 1 SALARIO MÍNIMO	120	7,3
ENTRE 1 E 2 SALÁRIOS MÍNIMOS	1087	66,4
MAIOR QUE 2 ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS	264	16,1
MAIOR QUE 5 ATÉ 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	16	1,0
MAIS DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	5	0,3
NÃO TEM RENDA	65	4,0
NÃO SABE / NÃO RESPONDEU	80	4,9
TOTAL	1637	100,0

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

Gráfico 4. Demonstrativo de renda familiar do paciente.



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

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.

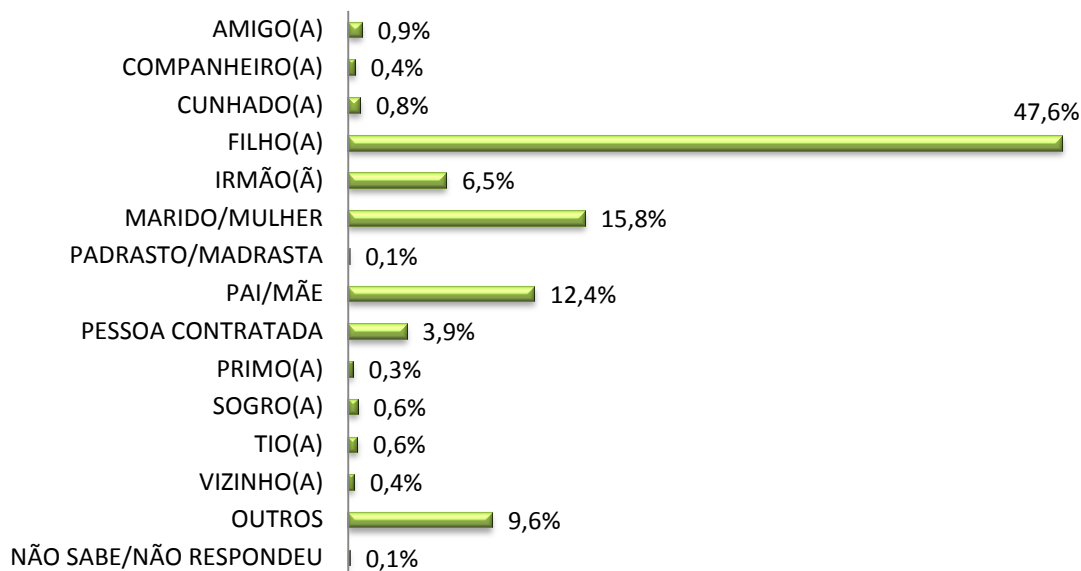
Os resultados mostraram que 47,6% dos cuidadores são filhos dos pacientes. Marido ou mulher representaram 15,8% e pai ou mãe 12,4%.

Tabela 6. Grau de parentesco.

GRAU DE PARENTESCO	TOTAL	%
AMIGO(A)	47	0,9
COMPANHEIRO(A)	23	0,4
CUNHADO(A)	41	0,8
FILHO(A)	2472	47,6
IRMÃO(Ã)	339	6,5
MARIDO/MULHER	819	15,8
PADRASTO/MADRASTA	4	0,1
PAI/MÃE	644	12,4
PESSOA CONTRATADA	202	3,9
PRIMO(A)	16	0,3
SOGRO(A)	32	0,6
TIO(A)	31	0,6
VIZINHO(A)	20	0,4
OUTROS	498	9,6
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	5	0,1
TOTAL	5193	100,0

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

Gráfico 5. Demonstrativo de grau de parentesco com o cuidador



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

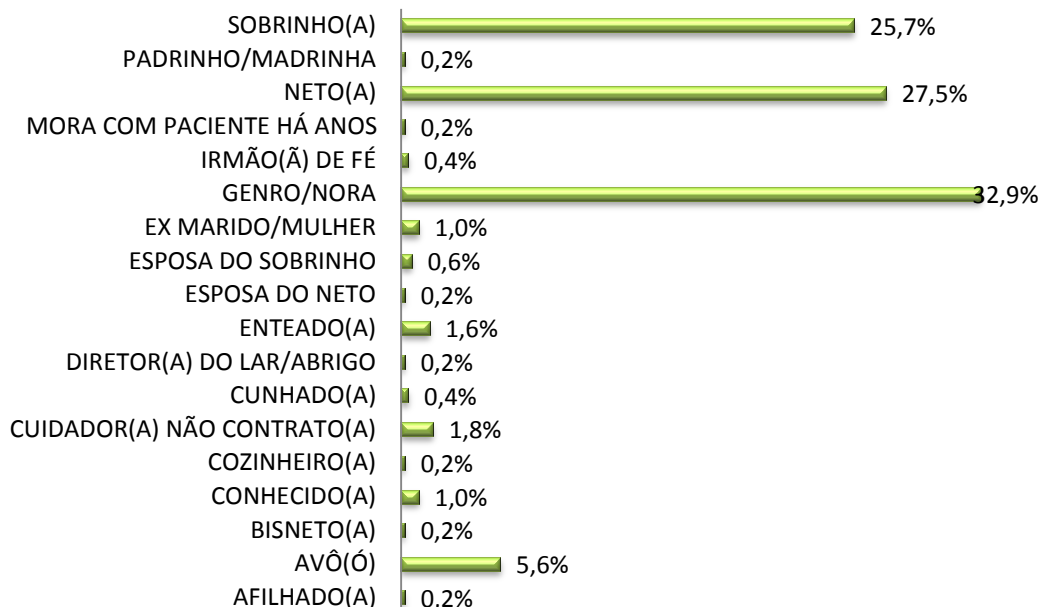
Dos 498 cuidadores que responderam ter outro grau de relação com o paciente, 32,9% são genros ou noras, 27,5% são netos e 25,7% são sobrinhos.

Tabela 7. Grau de parentesco (outros).

GRAU DE PARENTESCO (OUTROS)	TOTAL	%
AFILHADO(A)	1	0,2
AVÔ(Ó)	28	5,6
BISNETO(A)	1	0,2
CONHECIDO(A)	5	1,0
COZINHEIRO(A)	1	0,2
CUIDADOR(A) NÃO CONTRATO(A)	9	1,8
CUNHADO(A)	2	0,4
DIRETOR(A) DO LAR/ABRIGO	1	0,2
ENTEADO(A)	8	1,6
ESPOSA DO NETO	1	0,2
ESPOSA DO SOBRINHO	3	0,6
EX MARIDO/MULHER	5	1,0
GENRO/NORA	164	32,9
IRMÃO(Ã) DE FÉ	2	0,4
MORA COM PACIENTE HÁ ANOS	1	0,2
NETO(A)	137	27,5
PADRINHO/MADRINHA	1	0,2
SOBRINHO(A)	128	25,7
TOTAL	498	100,0

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

Gráfico 6. Demonstrativo de grau de parentesco (outros).



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

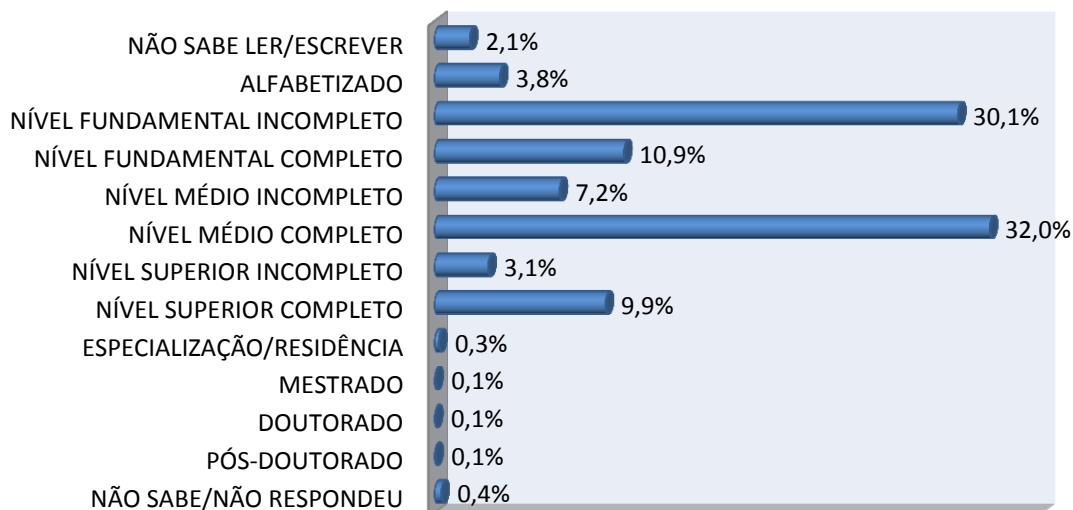
32,0% dos cuidadores possuem nível médio completo e 30,1% nível fundamental incompleto.

Tabela 8. Escolaridade do cuidador.

ESCOLARIDADE	TOTAL	%
NÃO SABE LER/ESCREVER	107	2,1
ALFABETIZADO	197	3,8
NÍVEL FUNDAMENTAL INCOMPLETO	1565	30,1
NÍVEL FUNDAMENTAL COMPLETO	567	10,9
NÍVEL MÉDIO INCOMPLETO	375	7,2
NÍVEL MÉDIO COMPLETO	1660	32,0
NÍVEL SUPERIOR INCOMPLETO	162	3,1
NÍVEL SUPERIOR COMPLETO	512	9,9
ESPECIALIZAÇÃO/RESIDÊNCIA	15	0,3
MESTRADO	4	0,1
DOUTORADO	3	0,1
PÓS-DOUTORADO	4	0,1
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	22	0,4
TOTAL	5193	100,0

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

Gráfico 7. Demonstrativo de escolaridade do cuidador.



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

Pergunta sobre o conhecimento do respondente com relação ao atendimento domiciliar

85,5% dos entrevistados sabiam que o programa domiciliar Melhor em Casa é do SUS.

Tabela 9. Pergunta 5 - O(a) senhor(a) sabia que esse serviço de atenção domiciliar é do SUS?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	5840	85,5
NÃO	979	14,3
NÃO RESPONDEU	11	0,2
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 8. Demonstrativo da Pergunta 5.



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

Perguntas sobre o atendimento (6 a 19)

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

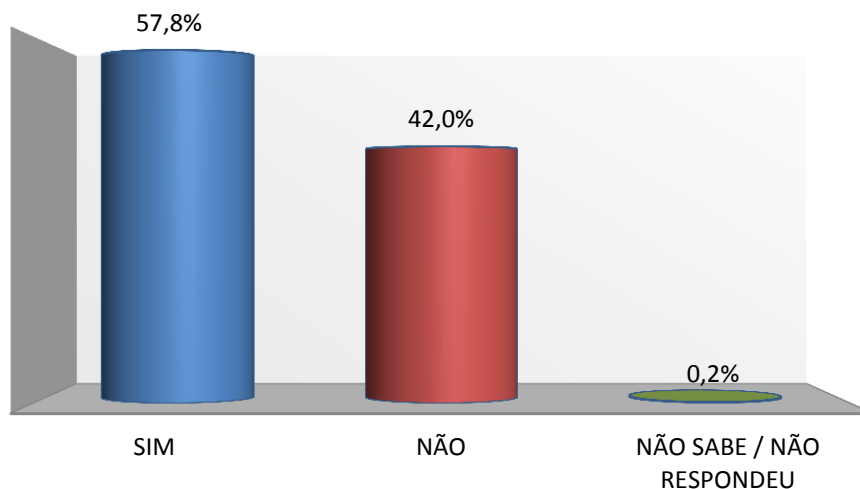
57,8% dos pacientes ainda recebem as visitas da equipe em sua residência.

Tabela 10. Pergunta 6 – O(A) Sr.(a)/Paciente ainda está recebendo as visitas da equipe em sua casa?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	3945	57,8
NÃO	2869	42,0
NÃO SABE / NÃO RESPONDEU	16	0,2
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 9. Demonstrativo da pergunta 6.



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

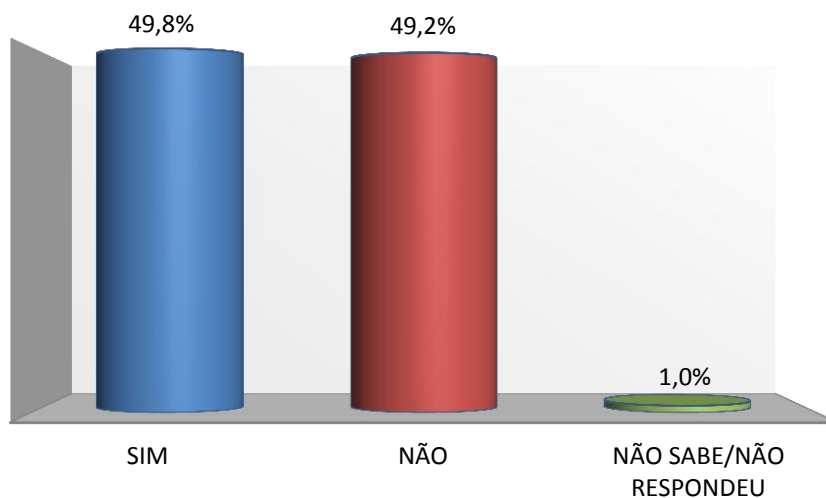
49,8% dos pacientes e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família.

Tabela 11. Pergunta 7 - Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	3401	49,8
NÃO	3362	49,2
NÃO SABE / NÃO RESPONDEU	67	1,0
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 10. Demonstrativo da Pergunta 7.



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

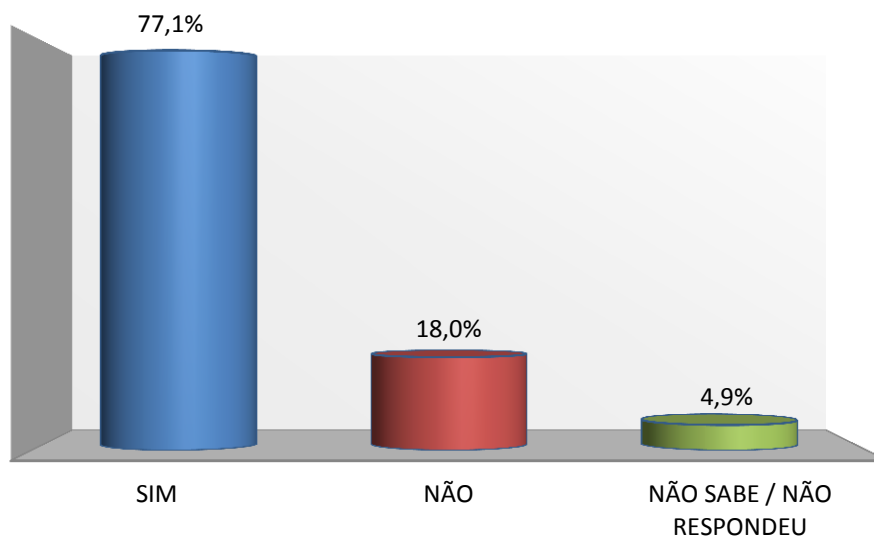
Dos pacientes que não estão recebendo visitas, 77,1% relataram que tiveram alta do programa Melhor em Casa.

Tabela 12. Pergunta 8 – O(A) Sr.(a)/Paciente teve alta do programa Melhor em Casa?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	2212	77,1%
NÃO	516	18,0%
NÃO SABE / NÃO RESPONDEU	141	4,9%
TOTAL	2869	100,0%

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

Gráfico 11. Demonstrativo da pergunta 8.



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

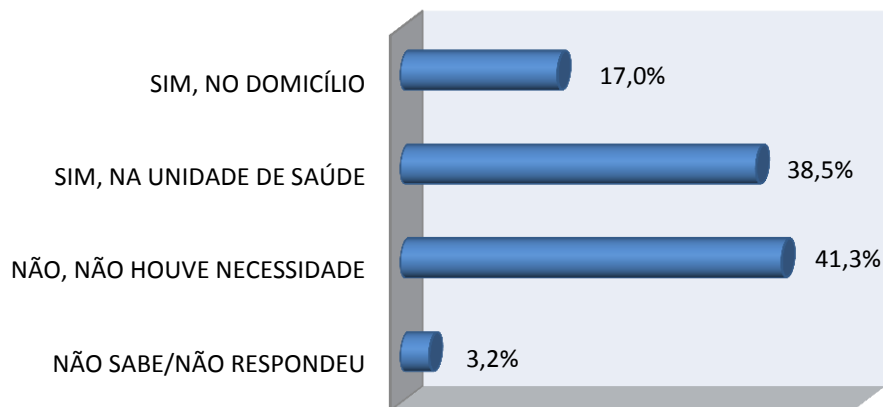
Dos pacientes que receberam alta, 41,3% alegaram que não houve necessidade em dar continuidade ao tratamento, enquanto que 55,5% relataram que foi necessário dar continuidade ao tratamento em uma unidade de saúde (38,5%) ou no domicílio (17,0%).

Tabela 13. Pergunta 9 - Após a alta do Melhor em Casa houve necessidade de continuidade de tratamento pela equipe da Unidade Básica de Saúde?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM, NO DOMICÍLIO	377	17,0%
SIM, NA UNIDADE DE SAÚDE	852	38,5%
NÃO, NÃO HOUVE NECESSIDADE	913	41,3%
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	70	3,2%
TOTAL	2212	100,0%

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

Gráfico 12. Demonstrativo da pergunta 9.



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

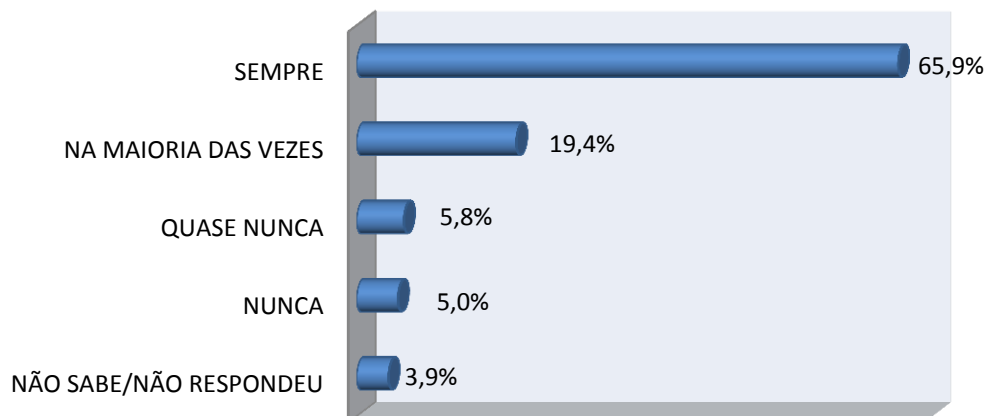
Para os pacientes que estão recebendo tratamento após a alta do Melhor em Casa, 65,9% consideram o atendimento satisfatório sempre.

Tabela 14. Pergunta 10 - Esse tratamento aconteceu/vem acontecendo de maneira satisfatória?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SEMPRE	811	65,9
NA MAIORIA DAS VEZES	239	19,4
QUASE NUNCA	71	5,8
NUNCA	62	5,0
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	48	3,9
TOTAL	1231	100,0

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

Gráfico 13. Demonstrativo da pergunta 10.



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

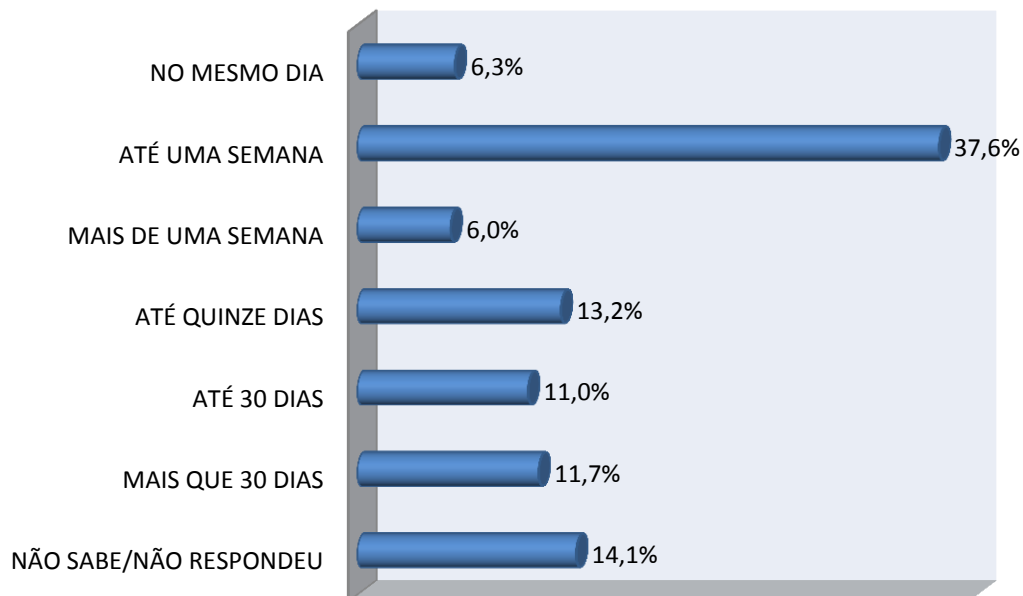
37,6% relataram ter aguardado até uma semana para receber a primeira visita da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa.

Tabela 15. Pergunta 11 - Após a indicação da atenção domiciliar para o(a) Sr.(a)/paciente, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da equipe do melhor em casa?

RESPOSTAS	TOTAL	%
NO MESMO DIA	432	6,3
ATÉ UMA SEMANA	2565	37,6
MAIS DE UMA SEMANA	413	6,0
ATÉ QUINZE DIAS	899	13,2
ATÉ 30 DIAS	754	11,0
MAIS QUE 30 DIAS	801	11,7
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	966	14,1
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 14. Demonstrativo da pergunta 11.



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

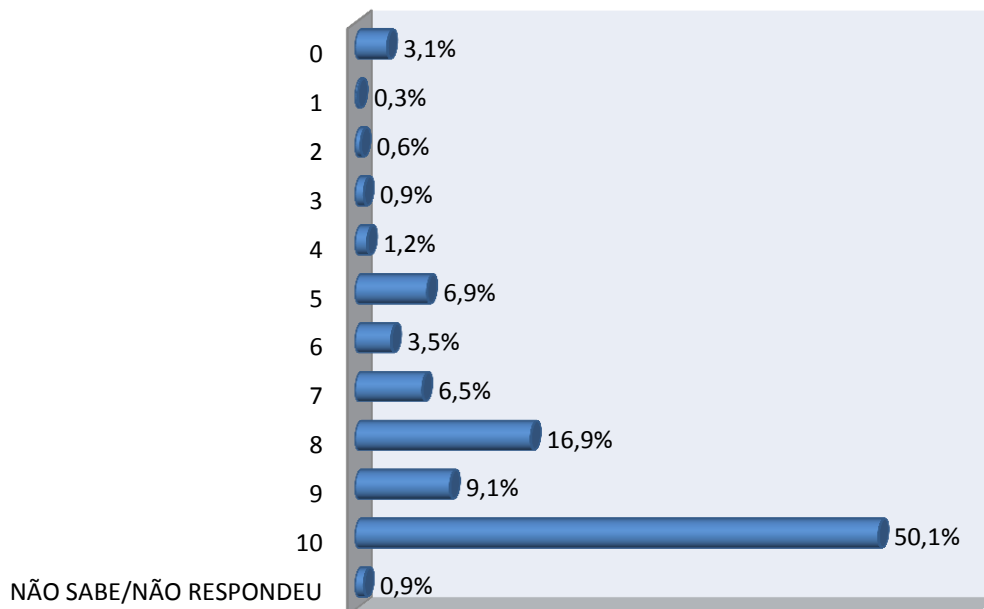
Aproximadamente metade (50,1%) dos entrevistados avalia o tempo de espera para início dos cuidados com nota máxima.

Tabela 16. Pergunta 12 - De 0 a 10, qual nota o(a) sr.(a) daria a esse tempo de espera para o início do cuidado no serviço de atenção domiciliar – SAD? (sem considerar a qualidade do atendimento recebido).

RESPOSTAS	TOTAL	%
0	183	3,1
1	17	0,3
2	34	0,6
3	52	0,9
4	70	1,2
5	407	6,9
6	205	3,5
7	380	6,5
8	989	16,9
9	535	9,1
10	2940	50,1
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	52	0,9
TOTAL	5864	100,0

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

Gráfico 15. Demonstrativo da pergunta 12.



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

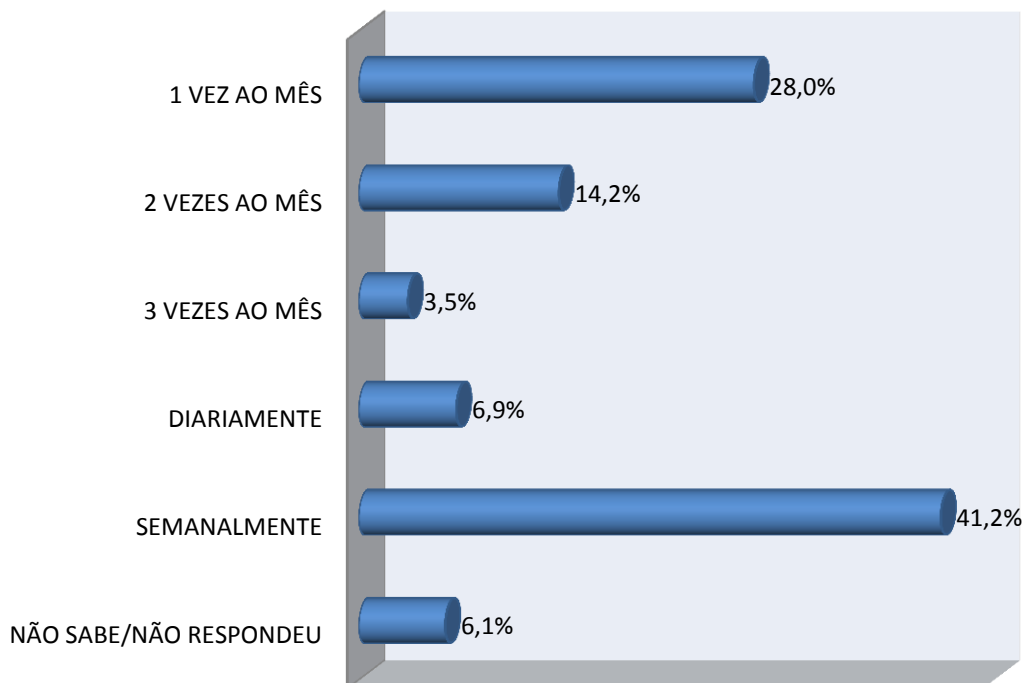
41,2% dos pacientes receberam/recebem visitas semanalmente.

Tabela 17. Pergunta 13 – Com que frequência o(a) Sr.(a)/Paciente recebeu/recebe visitas da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa durante o período que estava/está sendo cuidado em casa?

RESPOSTAS	TOTAL	%
1 VEZ AO MÊS	1913	28,0
2 VEZES AO MÊS	969	14,2
3 VEZES AO MÊS	239	3,5
DIARIAMENTE	473	6,9
SEMANALMENTE	2817	41,2
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	419	6,1
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 16. Demonstrativo da pergunta 13.



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

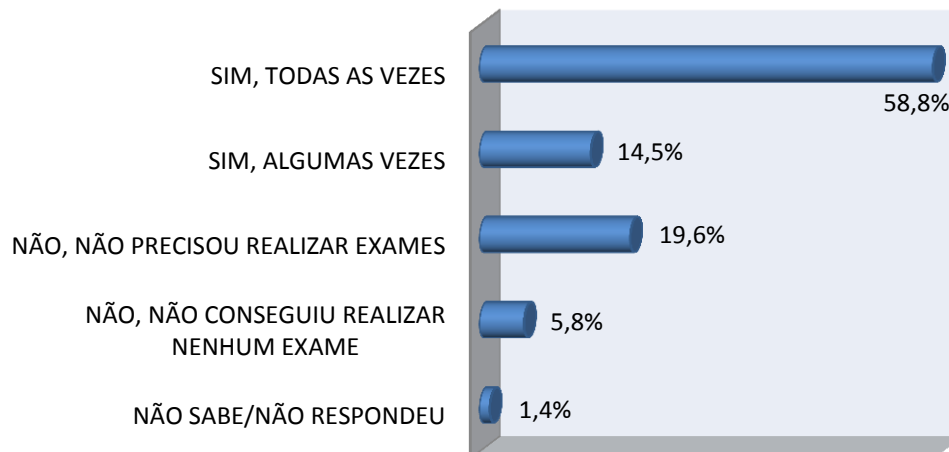
58,8% dos pacientes conseguiram realizar todos os exames solicitados pelo médico. Cerca de 19% não precisaram realizar exames.

Tabela 18. Pergunta 14 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o(a) Sr.(a)/Paciente conseguiu/consegue realizar exames quando solicitados pelo médico?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM, TODAS AS VEZES	4015	58,8
SIM, ALGUMAS VEZES	988	14,5
NÃO, NÃO PRECISOU REALIZAR EXAMES	1337	19,6
NÃO, NÃO CONSEGUIU REALIZAR NENHUM EXAME	397	5,8
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	93	1,4
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 17. Demonstrativo da pergunta 14.



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

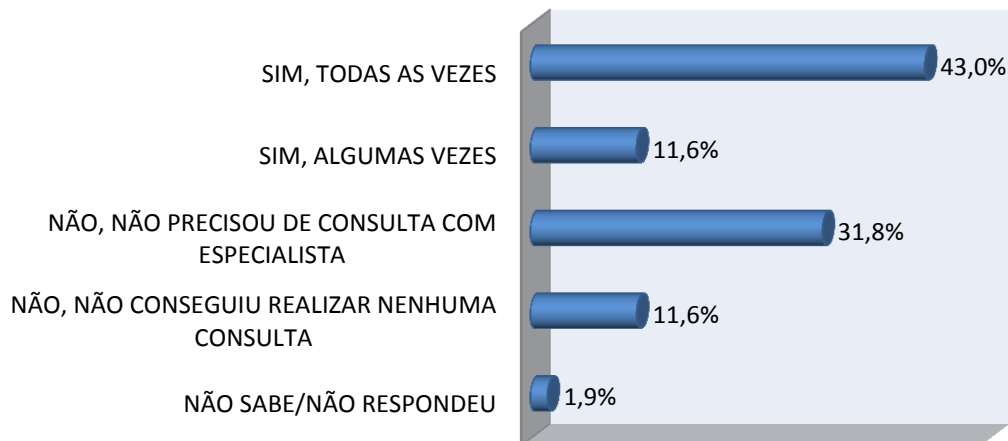
43% dos pacientes conseguiram consulta com especialista quando solicitado pelo médico. Cerca de 31% não precisaram de consulta com alguma especialidade médica.

Tabela 19. Pergunta 15 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar Melhor em Casa, o(a) Sr.(a)/Paciente conseguiu/consegue realizar consulta com especialista quando foi solicitado pelo médico?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM, TODAS AS VEZES	2938	43,0
SIM, ALGUMAS VEZES	793	11,6
NÃO, NÃO PRECISOU DE CONSULTA COM ESPECIALISTA	2174	31,8
NÃO, NÃO CONSEGUIU REALIZAR NENHUMA CONSULTA	794	11,6
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	131	1,9
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 18. Demonstrativo da pergunta 15.



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

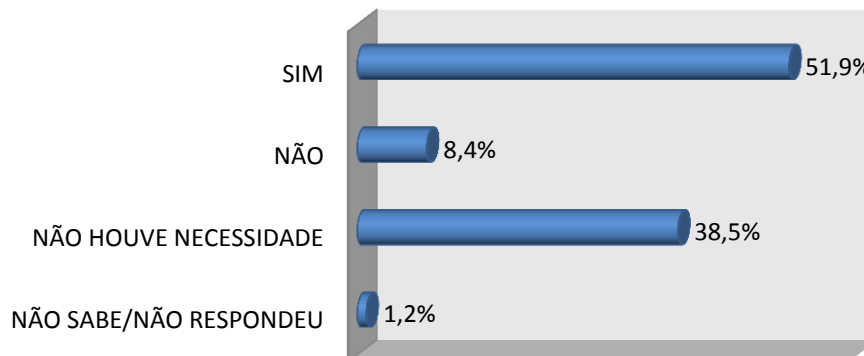
Em situações em que houve a necessidade da equipe ir ao domicílio em horário diferente do agendado, 86% responderam que a visita foi feita.

Tabela 20. Pergunta 16 – Se/Quando houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada, a visita foi realizada?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	3543	51,9
NÃO	575	8,4
NÃO HOUVE NECESSIDADE	2632	38,5
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	80	1,2
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 19 – Demonstrativo da pergunta 16.



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

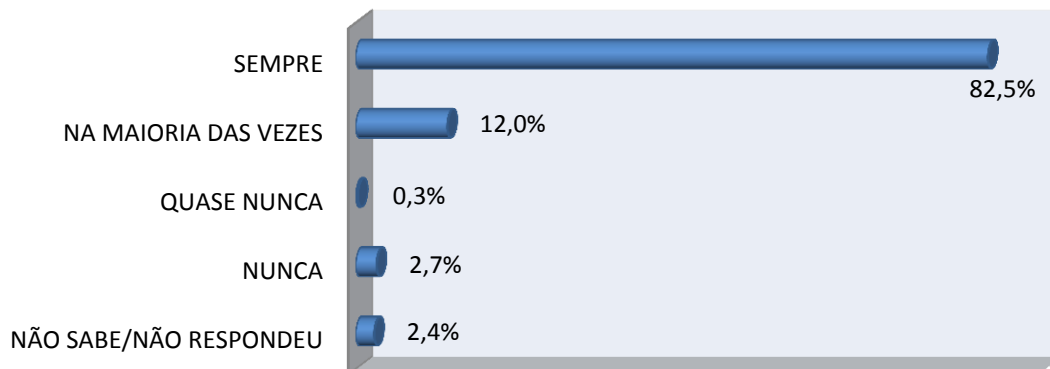
82,5% afirmam terem compreendido as orientações dadas pelos profissionais de saúde. Esta pergunta foi feita apenas para o paciente.

Tabela 21. Pergunta 17 – 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 compreendidas?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SEMPRE	1351	82,5
NA MAIORIA DAS VEZES	196	12,0
QUASE NUNCA	5	0,3
NUNCA	45	2,7
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	40	2,4
TOTAL	1637	100,0

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

Gráfico 20. Demonstrativo de pergunta 17.



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

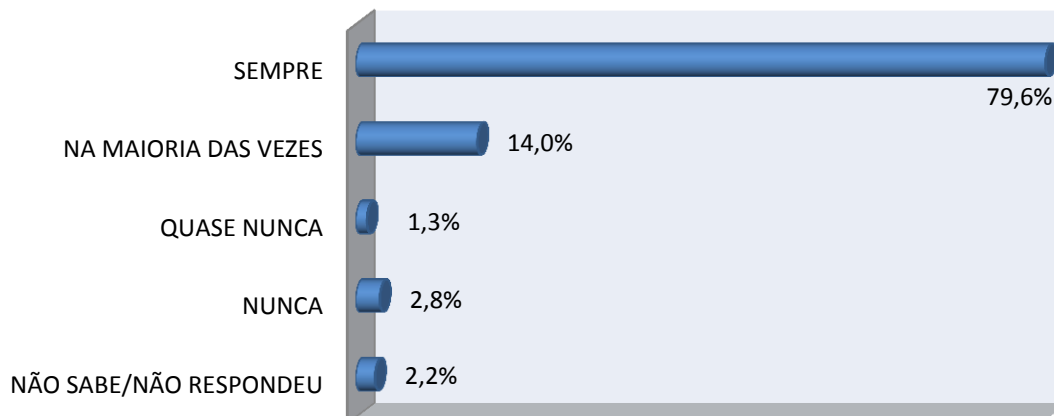
Com relação às orientações que foram dadas pelos profissionais da equipe, 79,6% as consideram satisfatórias sempre.

Tabela 22. Pergunta 18 – Na(s) visita(s), as orientações que foram/são dadas pelos profissionais desta equipe sobre os cuidados que o(a) Sr.(a)/Paciente deve tomar para se recuperar, tais como: alimentação adequada, uso de medicamentos, foram/são satisfatórias?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SEMPRE	5438	79,6
NA MAIORIA DAS VEZES	959	14,0
QUASE NUNCA	89	1,3
NUNCA	191	2,8
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	153	2,2
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 21. Demonstrativo da Pergunta 18.



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

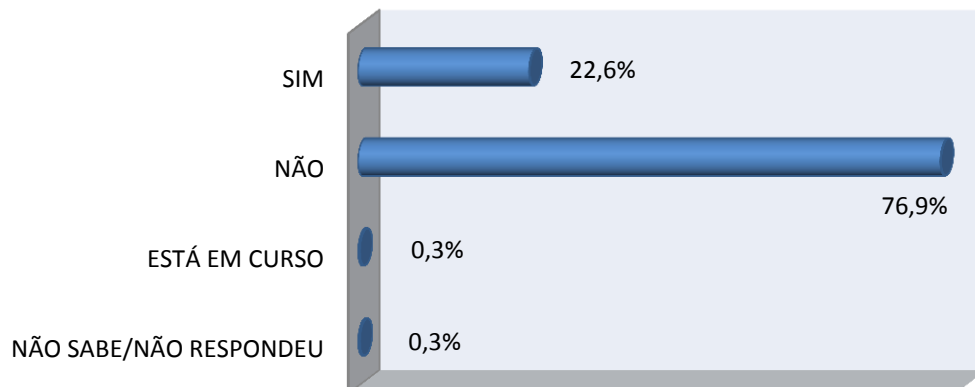
76,9% relataram não terem participado de grupo ou curso de cuidadores. Esta pergunta foi feita apenas para o cuidador.

Tabela 23. Pergunta 19 - O(A) senhor (a) foi convidado ou participou de algum grupo ou curso de cuidadores, ofertado pela equipe de atenção domiciliar?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	1174	22,6
NÃO	3993	76,9
ESTÁ EM CURSO	13	0,3
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	13	0,3
TOTAL	5193	100,0

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

Gráfico 22. Demonstrativo da pergunta 19.



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

Perguntas sobre o atendimento (20 a 24)

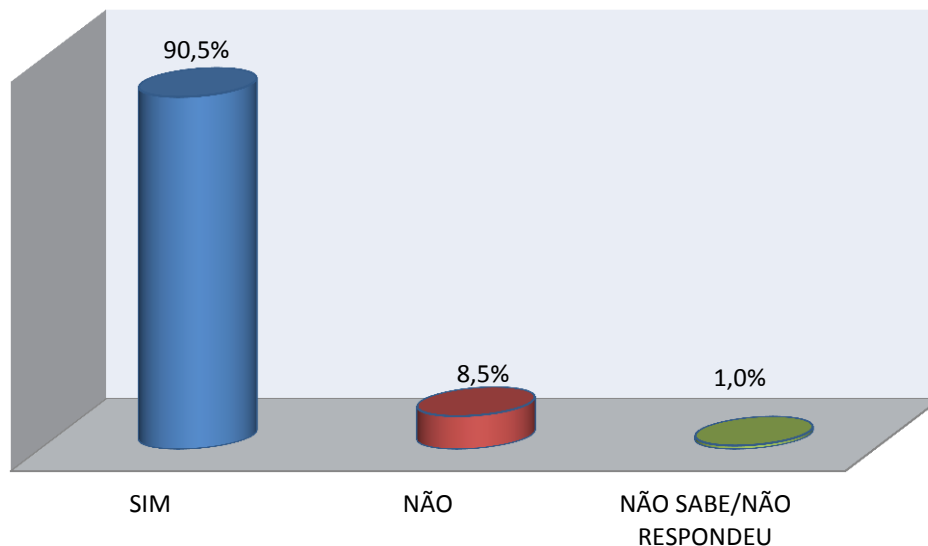
90,5% dos entrevistados estão satisfeitos com o serviço prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar.

Tabela 24. Pergunta 20 – O(a) Sr.(a) está satisfeito com o serviço prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	6183	90,5
NÃO	582	8,5
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	65	1,0
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 23. Demonstrativo da pergunta 20.



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

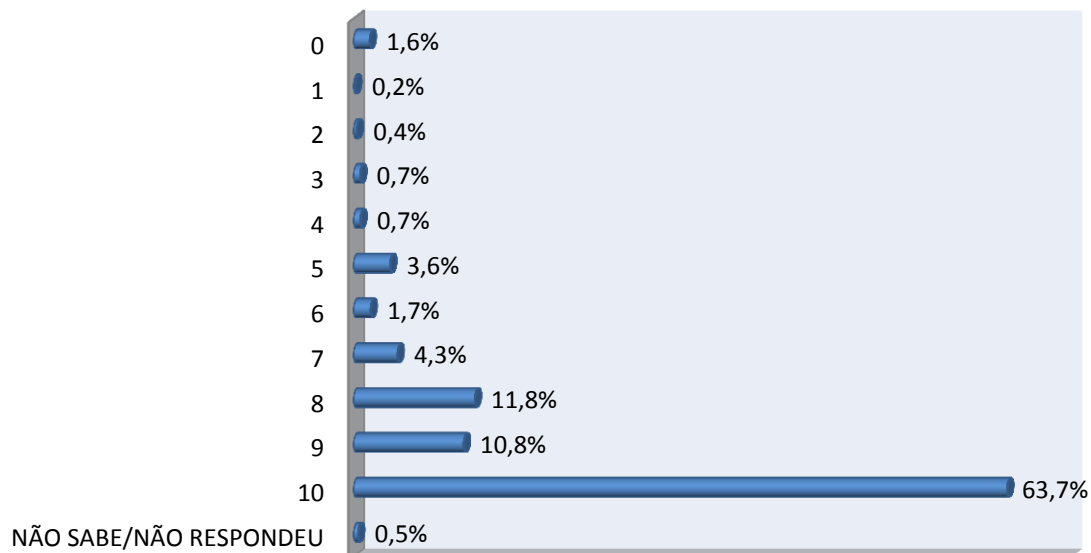
63,7% dos pacientes avaliaram o atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar com nota máxima.

Tabela 25. Pergunta 21 – De 0 a 10, qual nota o(a) Sr.(a) daria ao atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar?

RESPOSTAS	TOTAL	%
0	110	1,6
1	14	0,2
2	24	0,4
3	47	0,7
4	48	0,7
5	246	3,6
6	116	1,7
7	295	4,3
8	809	11,8
9	736	10,8
10	4352	63,7
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	33	0,5
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 24. Demonstrativo da pergunta 21.



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

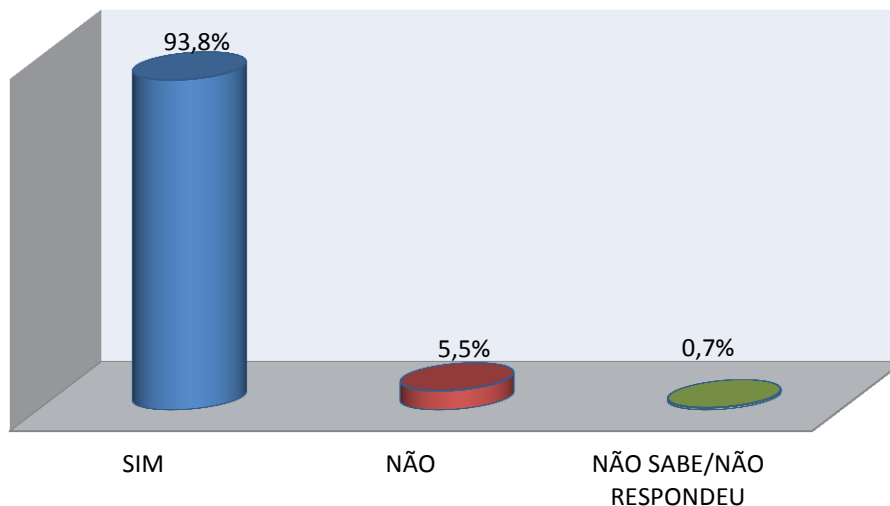
Quase a totalidade dos entrevistados (93,8%) recomendaria o serviço de atenção domiciliar.

Tabela 26. Pergunta 22 – O(a) Sr.(a) recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	6406	93,8
NÃO	377	5,5
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	47	0,7
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 25. Demonstrativo da pergunta 22.



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

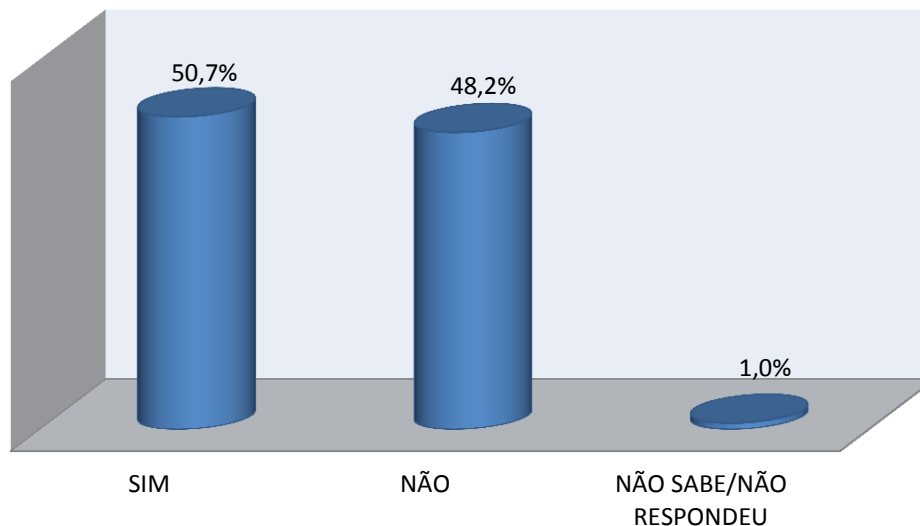
50,7% dos entrevistados acreditam que o programa precisa de melhorias.

Tabela 27. Pergunta 23 – Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) acha que alguma coisa precisa(m) ser melhorada(as)?

RESPOSTAS	TOTAL	%
SIM	3466	50,7
NÃO	3293	48,2
NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	71	1,0
TOTAL	6830	100,0

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

Gráfico 26. Demonstrativo da Pergunta 23.



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

A tabela abaixo aponta os aspectos que precisam ser melhorados do ponto de vista dos entrevistados. Está em destaque a quantidade de visitas (60%), a quantidade de materiais disponíveis para o tratamento (48,4%), a disponibilidade da equipe (43,7%), e o acesso aos medicamentos prescritos pelo médico (40,1%).

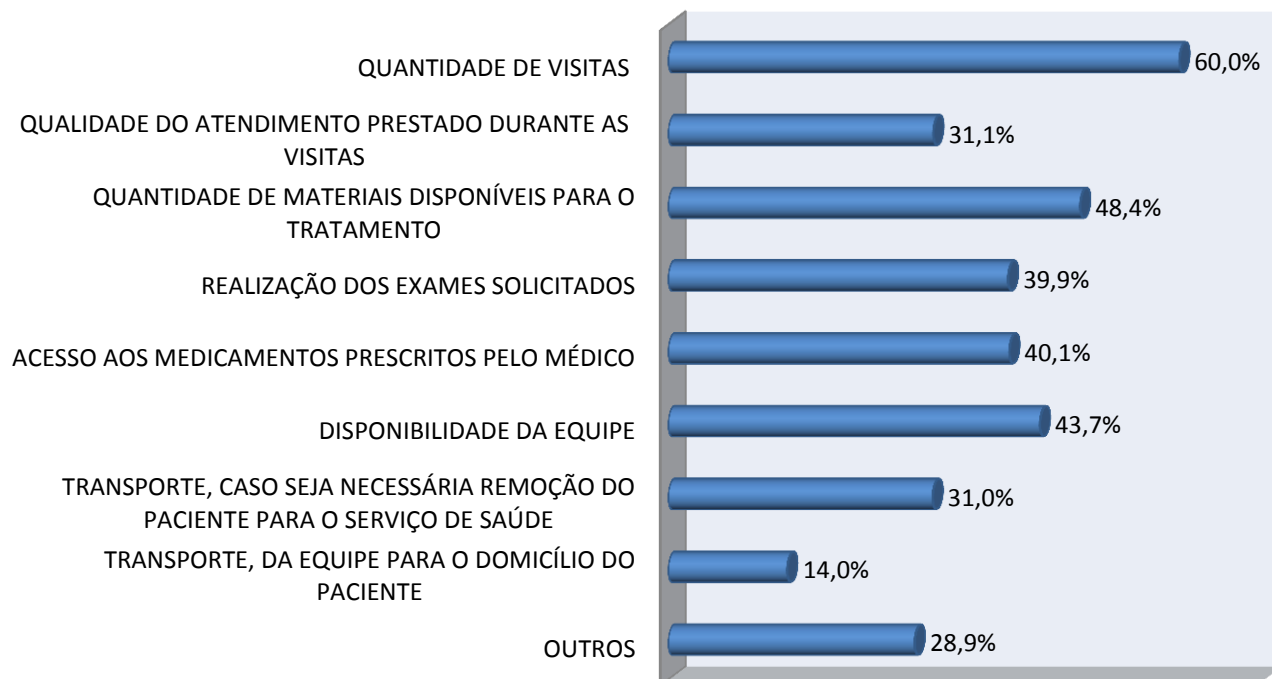
Nesta pergunta foi permitido marcar mais de uma opção de resposta.

Tabela 28. Pergunta 24 – O que precisa ser melhorado no serviço de Atenção Domiciliar?

RESPOSTAS	TOTAL	%
QUANTIDADE DE VISITAS	2081	60,0
QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO DURANTE AS VISITAS	1079	31,1
QUANTIDADE DE MATERIAIS DISPONÍVEIS PARA O TRATAMENTO	1677	48,4
REALIZAÇÃO DOS EXAMES SOLICITADOS	1383	39,9
ACESSO AOS MEDICAMENTOS PRESCRITOS PELO MÉDICO	1527	40,1
DISPONIBILIDADE DA EQUIPE	1513	43,7
TRANSPORTE, CASO SEJA NECESSÁRIA REMOÇÃO DO PACIENTE PARA O SERVIÇO DE SAÚDE	1076	31,0
TRANSPORTE, DA EQUIPE PARA O DOMICÍLIO DO PACIENTE	485	14,0
OUTROS	1003	28,9

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

Gráfico 27. Demonstrativo da Pergunta 24.



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

RESULTADOS POR ESTADO

Situação geral

Tabela 29. Situação geral por UF

UF	CONTATO SEM SUCESSO	FINALIZADA COM SUCESSO	FINALIZADA SEM SUCESSO	TOTAL	%
AC	0	18	35	53	0,2%
AL	4	202	571	777	3,2%
AM	1	68	186	255	1,0%
AP	0	4	21	25	0,1%
BA	3	365	932	1300	5,3%
CE	0	192	389	581	2,4%
DF	10	153	484	647	2,7%
GO	1	131	431	563	2,3%
MA	1	67	238	306	1,3%
MG	6	669	1864	2539	10,4%
MS	0	29	96	125	0,5%
PA	2	74	190	266	1,1%
PB	4	140	401	545	2,2%
PE	8	277	654	939	3,9%
PI	1	17	55	73	0,3%
PR	12	381	938	1331	5,5%
RJ	20	1030	2326	3376	13,9%
RN	0	46	124	170	0,7%
RO	1	57	148	206	0,8%
RS	7	175	533	715	2,9%
SC	1	115	204	320	1,3%
SP	81	2587	6477	9145	37,6%
TO	0	33	35	68	0,3%
TOTAL	163	6830	17332	24325	100,0%

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

Tabela 30. Quantidade de questionários aplicados por UF (Finalizada com sucesso).

UF	TOTAL	%
AC	18	0,3%
AL	202	3,0%
AM	68	1,0%
AP	4	0,1%
BA	365	5,3%
CE	192	2,8%
DF	153	2,2%
GO	131	1,9%
MA	67	1,0%
MG	669	9,8%
MS	29	0,4%
PA	74	1,1%
PB	140	2,0%
PE	277	4,1%
PI	17	0,2%
PR	381	5,6%
RJ	1030	15,1%
RN	46	0,7%
RO	57	0,8%
RS	175	2,6%
SC	115	1,7%
SP	2587	37,9%
TO	33	0,5%
TOTAL	6830	100,0%

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

UF e Município dos entrevistados

Os 6.830 pacientes e cuidadores que responderam a pesquisa residem em 235 municípios de 23 estados brasileiros.

Tabela 31. UF e Municípios.

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
AC	CRUZEIRO DO SUL	8	0,1%
	RIO BRANCO	10	0,1%
AL	ARAPIRACA	20	0,3%
	CAMPO ALEGRE	8	0,1%
	MACEIO	121	1,8%
	MARECHAL DEODORO	8	0,1%
	PALMEIRA DOS INDIOS	29	0,4%
	SANTANA DO IPANEMA	10	0,1%
	SAO MIGUEL DOS CAMPOS	2	0,0%
	TEOTONIO VILELA	4	0,1%
AM	MANAUS	68	1,0%
AP	MACAPA	4	0,1%
BA	BARREIRAS	15	0,2%
	BOM JESUS DA LAPA	6	0,1%
	CAETITE	2	0,0%
	CAMACARI	11	0,2%
	CAPIM GROSSO	1	0,0%
	EUNAPOLIS	7	0,1%
	FEIRA DE SANTANA	23	0,3%
	GUANAMBI	24	0,4%
	ILHEUS	54	0,8%
	ITABELA	2	0,0%
	ITIUBA	9	0,1%
	JEQUIE	31	0,5%
	JEREMOABO	1	0,0%
	JUAZEIRO	13	0,2%
	LAURO DE FREITAS	5	0,1%
	POCOES	3	0,0%
	PORTO SEGURO	8	0,1%
	SALVADOR	103	1,5%
SIMOES FILHO	4	0,1%	
TEIXEIRA DE FREITAS	6	0,1%	
VITORIA DA CONQUISTA	37	0,5%	
CE	CASCADEL	15	0,2%
	CRATO	12	0,2%
	EUSEBIO	5	0,1%
	HORIZONTE	10	0,1%
	JUAZEIRO DO NORTE	87	1,3%
	MARACANAU	11	0,2%
	MARANGUAPE	15	0,2%

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
	MAURITI	5	0,1%
	PACATUBA	1	0,0%
	PARACURU	6	0,1%
	QUIXERAMOBIM	6	0,1%
	SAO GONCALO DO AMARANTE	15	0,2%
	SOBRAL	4	0,1%
DF	BRASILIA	5	0,1%
	CANDANGOLANDIA	1	0,0%
	CEILANDIA	9	0,1%
	CRUZEIRO	4	0,1%
	GAMA	28	0,4%
	LAGO SUL	4	0,1%
	NUCLEO BANDEIRANTE	9	0,1%
	PARANOIA	6	0,1%
	PLANALTINA	13	0,2%
	RIACHO FUNDO I	8	0,1%
	SAMAMBAIA	23	0,3%
	SAO SEBASTIAO	9	0,1%
	SOBRADINHO	21	0,3%
	TAGUATINGA	13	0,2%
GO	AGUAS LINDAS DE GOIAS	2	0,0%
	APARECIDA DE GOIANIA	19	0,3%
	CRISTALINA	4	0,1%
	FORMOSA	12	0,2%
	GOIANIA	61	0,9%
	INHUMAS	16	0,2%
	MINEIROS	3	0,0%
	PADRE BERNARDO	6	0,1%
	PLANALTINA	8	0,1%
MA	AMARANTE DO MARANHAO	5	0,1%
	BURITICUPU	4	0,1%
	GRAJAU	2	0,0%
	IMPERATRIZ	28	0,4%
	PACO DO LUMIAR	19	0,3%
	PORTO FRANCO	3	0,0%
	SAO JOSE DE RIBAMAR	6	0,1%
MG	BARBACENA	8	0,1%
	BELO HORIZONTE	220	3,2%
	BETIM	83	1,2%
	CARATINGA	4	0,1%
	CONTAGEM	32	0,5%
	IBIRITE	11	0,2%
	JUIZ DE FORA	59	0,9%
	MONTE CARMELO	3	0,0%
	MONTES CLAROS	10	0,1%
	PARA DE MINAS	11	0,2%
	SAO LOURENCO	4	0,1%
UBERABA	38	0,6%	

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
	UBERLANDIA	130	1,9%
	VARGINHA	29	0,4%
	VESPASIANO	27	0,4%
MS	CAMPO GRANDE	21	0,3%
	COXIM	1	0,0%
	SAO GABRIEL DO OESTE	7	0,1%
PA	ANANINDEUA	15	0,2%
	CASTANHAL	32	0,5%
	CONCEICAO DO ARAGUAIA	21	0,3%
	IGARAPE-ACU	2	0,0%
	SANTANA DO ARAGUAIA	2	0,0%
	TUCURUI	1	0,0%
	ULIANOPOLIS	1	0,0%
PB	CUITE	12	0,2%
	GUARABIRA	3	0,0%
	JOAO PESSOA	102	1,5%
	POMBAL	4	0,1%
	QUEIMADAS	19	0,3%
PE	ABREU E LIMA	3	0,0%
	AGUAS BELAS	3	0,0%
	CABO DE SANTO AGOSTINHO	10	0,1%
	CARUARU	40	0,6%
	JABOATAO DOS GUARARAPES	1	0,0%
	PETROLINA	35	0,5%
	RECIFE	172	2,5%
	SAO JOAQUIM DO MONTE	2	0,0%
	VITORIA DE SANTO ANTAO	11	0,2%
PI	CANTO DO BURITI	5	0,1%
	LUIS CORREIA	3	0,0%
	PIRIPIRI	3	0,0%
	SAO JOAO DO PIAUI	6	0,1%
PR	CAMBE	8	0,1%
	CASCAVEL	37	0,5%
	CURITIBA	275	4,0%
	LONDRINA	49	0,7%
	PALOTINA	12	0,2%
RJ	ANGRA DOS REIS	7	0,1%
	BARRA MANSA	37	0,5%
	BELFORD ROXO	29	0,4%
	CAMPOS DOS GOYTACAZES	48	0,7%
	DUQUE DE CAXIAS	19	0,3%
	ITAGUAI	19	0,3%
	ITATIAIA	7	0,1%
	JAPERI	11	0,2%
	MACAE	60	0,9%
	NILOPOLIS	3	0,0%
	NITEROI	2	0,0%
	NOVA FRIBURGO	4	0,1%

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
	NOVA IGUACU	24	0,4%
	PIRAI	8	0,1%
	QUEIMADOS	1	0,0%
	RIO BONITO	17	0,2%
	RIO DE JANEIRO	431	6,3%
	SAO GONCALO	169	2,5%
	SAO JOAO DE MERITI	64	0,9%
	SEROPEDICA	18	0,3%
	SILVA JARDIM	2	0,0%
	TRES RIOS	11	0,2%
	VOLTA REDONDA	39	0,6%
RN	ACU	20	0,3%
	NATAL	17	0,2%
	PARNAMIRIM	7	0,1%
	SAO JOSE DE MIPIBU	2	0,0%
RO	ARIQUEMES	11	0,2%
	PORTO VELHO	25	0,4%
	VILHENA	21	0,3%
RS	BENTO GONCALVES	3	0,0%
	CAPAO DO LEAO	1	0,0%
	CAXIAS DO SUL	37	0,5%
	HERVAL	1	0,0%
	NOVO HAMBURGO	29	0,4%
	PELOTAS	89	1,3%
	SAPUCAIA DO SUL	9	0,1%
	VENANCIO AIRES	6	0,1%
SC	ARARANGUA	3	0,0%
	BIGUACU	5	0,1%
	BLUMENAU	54	0,8%
	CAPIVARI DE BAIXO	3	0,0%
	CHAPECO	13	0,2%
	GASPAR	6	0,1%
	JARAGUA DO SUL	29	0,4%
	MARAVILHA	2	0,0%
SP	AMERICANA	36	0,5%
	AMERICO BRASILIENSE	3	0,0%
	ARARAQUARA	34	0,5%
	ARARAS	14	0,2%
	ARUJA	11	0,2%
	ATIBAIA	6	0,1%
	BARRETOS	7	0,1%
	BAURU	4	0,1%
	BIRITIBA-MIRIM	3	0,0%
	BRAGANCA PAULISTA	21	0,3%
	CAMPINAS	121	1,8%
	CARAPICUIBA	26	0,4%
	COSMOPOLIS	13	0,2%
	CRUZEIRO	36	0,5%

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
	EMBU DAS ARTES	37	0,5%
	EMBU-GUACU	11	0,2%
	GARÇA	20	0,3%
	GUARUJA	88	1,3%
	GUARULHOS	16	0,2%
	HORTOLANDIA	28	0,4%
	INDAIATUBA	17	0,2%
	ITANHAEM	7	0,1%
	ITAPECERICA DA SERRA	5	0,1%
	ITAPEVI	18	0,3%
	ITAQUAQUECETUBA	16	0,2%
	ITUPEVA	28	0,4%
	JACAREI	5	0,1%
	JAGUARIUNA	34	0,5%
	JARDINOPOLIS	13	0,2%
	LINS	31	0,5%
	MAUA	31	0,5%
	MOCOCA	24	0,4%
	MOGI DAS CRUZES	25	0,4%
	MOJI MIRIM	21	0,3%
	ORLANDIA	9	0,1%
	OSASCO	84	1,2%
	OURINHOS	66	1,0%
	PINDAMONHANGABA	11	0,2%
	PONTAL	6	0,1%
	PORTO FELIZ	18	0,3%
	PRAIA GRANDE	6	0,1%
	RIBEIRAO PRETO	42	0,6%
	RIO CLARO	24	0,4%
	SALTO	44	0,6%
	SANTA BARBARA D'OESTE	60	0,9%
	SANTA CRUZ DO RIO PARDO	22	0,3%
	SANTO ANDRE	89	1,3%
	SANTOS	68	1,0%
	SAO BERNARDO DO CAMPO	77	1,1%
	SAO CAETANO DO SUL	72	1,1%
	SAO CARLOS	31	0,5%
	SAO JOSE DO RIO PARDO	7	0,1%
	SAO JOSE DO RIO PRETO	113	1,7%
	SAO PAULO	575	8,4%
	SAO VICENTE	98	1,4%
	SERTAOZINHO	10	0,1%
	SUZANO	56	0,8%
	TABOAO DA SERRA	80	1,2%
	TAQUARITINGA	8	0,1%
	VALINHOS	24	0,4%
	VINHEDO	33	0,5%
	VOTORANTIM	38	0,6%

UF	MUNICÍPIO	TOTAL	%
	VOTUPORANGA	6	0,1%
TO	ARAGUAINA	24	0,4%
	PORTO NACIONAL	9	0,1%
TOTAL		6830	100,0%

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

Perfil do respondente

Tabela 32. Perfil do respondente por UF.

UF	CUIDADOR	PACIENTE	TOTAL	%
AC	15	3	18	0,3%
AL	154	48	202	3,0%
AM	43	25	68	1,0%
AP	3	1	4	0,1%
BA	256	109	365	5,3%
CE	166	26	192	2,8%
DF	128	25	153	2,2%
GO	102	29	131	1,9%
MA	45	22	67	1,0%
MG	410	259	669	9,8%
MS	20	9	29	0,4%
PA	60	14	74	1,1%
PB	104	36	140	2,0%
PE	218	59	277	4,1%
PI	10	7	17	0,2%
PR	287	94	381	5,6%
RJ	820	210	1030	15,1%
RN	23	23	46	0,7%
RO	42	15	57	0,8%
RS	110	65	175	2,6%
SC	79	36	115	1,7%
SP	2080	507	2587	37,9%
TO	18	15	33	0,5%
TOTAL	5193	1637	6830	100,0%

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

Perfil do paciente

Tabela 33. Sexo do paciente por UF.

UF	FEMININO	MASCULINO	NS / NR	TOTAL	%
AC	6	12	0	18	0,3%
AL	123	79	0	202	3,0%
AM	32	36	0	68	1,0%
AP	3	1	0	4	0,1%
BA	189	176	0	365	5,3%
CE	102	90	0	192	2,8%
DF	85	68	0	153	2,2%
GO	67	64	0	131	1,9%
MA	31	36	0	67	1,0%
MG	384	285	0	669	9,8%
MS	19	10	0	29	0,4%
PA	41	33	0	74	1,1%
PB	71	68	1	140	2,0%
PE	145	131	1	277	4,1%
PI	7	10	0	17	0,2%
PR	204	177	0	381	5,6%
RJ	602	427	1	1030	15,1%
RN	26	20	0	46	0,7%
RO	26	31	0	57	0,8%
RS	95	80	0	175	2,6%
SC	61	53	1	115	1,7%
SP	1513	1073	1	2587	37,9%
TO	19	14	0	33	0,5%
TOTAL	3851	2974	5	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 34. Faixa etária dos pacientes por UF.

UF	De 0 a 9 anos	De 10 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	De 60 a 69 anos	De 70 a 79 anos	De 80 a 89 anos	De 90 a 99 anos	Mais de 100 anos	TOTAL	%
AC	2	1	2	1	0	3	2	2	1	4	0	18	0,3%
AL	1	16	9	12	19	20	24	37	50	13	1	202	3,0%
AM	5	6	6	7	9	9	9	12	3	2	0	68	1,0%
AP	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0,1%
BA	3	11	32	27	41	50	46	72	56	25	2	365	5,3%
CE	8	8	10	7	13	6	19	42	59	20	0	192	2,8%
DF	6	13	8	11	15	17	17	34	27	5	0	153	2,2%
GO	5	6	10	11	13	15	13	27	24	7	0	131	1,9%
MA	2	2	6	8	4	6	4	15	15	5	0	67	1,0%
MG	16	17	23	51	55	85	125	130	128	36	3	669	9,8%
MS	0	2	1	1	4	3	8	6	4	0	0	29	0,4%
PA	1	3	1	7	6	4	15	16	14	7	0	74	1,1%
PB	4	3	5	10	9	15	14	37	24	17	2	140	2,0%
PE	3	6	11	14	22	29	44	67	51	28	2	277	4,1%
PI	1	1	1	1	1	2	3	1	4	2	0	17	0,2%
PR	9	8	19	16	14	36	71	87	93	24	4	381	5,6%
RJ	9	17	20	37	37	101	182	232	275	111	9	1030	15,1%
RN	0	0	3	3	5	14	4	8	7	2	0	46	0,7%
RO	0	3	2	6	4	7	8	15	5	4	3	57	0,8%
RS	5	3	8	9	16	28	32	39	32	3	0	175	2,6%
SC	2	5	6	11	6	16	19	21	20	8	1	115	1,7%
SP	60	62	88	119	165	267	378	567	634	227	20	2587	37,9%
TO	1	0	1	4	3	3	7	7	5	2	0	33	0,5%
TOTAL	143	193	274	373	461	736	1045	1474	1532	552	47	6830	100,0%

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

Tabela 35. Renda familiar do paciente por UF.

UF	MENOS DE 1 SALARIO MÍNIMO	ENTRE 1 E 2 SALÁRIOS MÍNIMOS	MAIOR QUE 2 ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS	MAIOR QUE 5 ATÉ 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	MAIS DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	NÃO TEM RENDA	NS / NR	TOTAL	%
AC	1	1	1	0	0	0	0	3	0,2%
AL	3	33	6	1	1	3	1	48	2,9%
AM	3	16	3	0	0	1	2	25	1,5%
AP	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
BA	12	79	7	2	0	6	3	109	6,7%
CE	1	23	1	0	0	0	1	26	1,6%
DF	1	16	2	2	0	3	1	25	1,5%
GO	2	20	3	0	0	3	1	29	1,8%
MA	1	16	5	0	0	0	0	22	1,3%
MG	24	165	48	2	2	4	14	259	15,8%
MS	0	7	1	0	0	0	1	9	0,5%
PA	1	10	2	0	0	0	1	14	0,9%
PB	2	33	1	0	0	0	0	36	2,2%
PE	7	45	5	0	0	2	0	59	3,6%
PI	2	3	1	0	0	0	1	7	0,4%
PR	4	64	16	2	0	3	5	94	5,7%
RJ	14	127	38	3	0	10	18	210	12,8%
RN	3	14	4	0	0	2	0	23	1,4%
RO	2	10	2	0	0	1	0	15	0,9%
RS	3	46	8	0	1	4	3	65	4,0%
SC	0	24	8	0	0	2	2	36	2,2%
SP	32	323	100	4	1	21	26	507	31,0%
TO	2	11	2	0	0	0	0	15	0,9%
TOTAL	120	1087	264	16	5	65	80	1637	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Perfil do cuidador

Tabela 36. Grau de parentesco por UF.

UF	AMIGO(A)	COMPANHEIRO(A)	CUNHADO(A)	FILHO(A)	IRMÃO(Ã)	MARIDO / MULHER	PADRASTO / MADRASTA	PAI / MÃE	PESSOA CONTRATADA	PRIMO(A)	SOGRO(A)	TIO(A)	VIZINHO(A)	OUTROS	NS / NR	TOTAL	%
AC	0	0	1	6	0	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	15	0,3%
AL	0	0	3	76	10	20	0	23	5	0	0	1	0	16	0	154	3,0%
AM	0	0	1	15	1	5	0	15	1	0	0	0	0	5	0	43	0,8%
AP	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,1%
BA	1	0	4	116	17	33	0	39	10	2	2	3	2	27	0	256	4,9%
CE	5	2	0	80	7	22	0	24	6	0	1	1	0	18	0	166	3,2%
DF	2	2	1	58	7	10	0	32	5	0	1	0	0	10	0	128	2,5%
GO	3	1	2	37	10	10	0	21	2	0	2	0	1	13	0	102	2,0%
MA	2	0	0	26	3	5	0	5	0	0	1	0	0	3	0	45	0,9%
MG	1	1	5	197	25	68	0	46	14	1	2	3	2	45	0	410	7,9%
MS	0	0	0	10	2	4	0	3	0	0	0	0	0	1	0	20	0,4%
PA	0	1	0	36	1	8	0	8	0	0	0	0	0	6	0	60	1,2%
PB	1	0	0	48	8	18	0	12	4	0	0	1	0	11	1	104	2,0%
PE	2	2	2	113	15	27	0	18	10	1	0	2	2	24	0	218	4,2%
PI	0	0	0	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	10	0,2%
PR	4	1	3	130	18	56	1	35	8	0	1	1	1	28	0	287	5,5%
RJ	5	5	1	420	58	152	0	48	33	5	1	3	4	85	0	820	15,8%
RN	1	2	0	11	1	2	0	0	0	0	1	0	0	5	0	23	0,4%
RO	0	0	0	25	3	3	0	6	2	0	0	0	0	3	0	42	0,8%
RS	3	0	1	41	8	24	0	15	7	0	1	1	0	9	0	110	2,1%
SC	0	1	0	39	2	11	0	11	4	0	0	0	0	10	1	79	1,5%
SP	17	5	17	973	140	335	3	274	89	7	18	15	8	176	3	2080	40,1%
TO	0	0	0	7	2	4	0	1	2	0	1	0	0	1	0	18	0,3%
TOTAL	47	23	41	2472	339	819	4	644	202	16	32	31	20	498	5	5193	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 37. Escolaridade do cuidador por UF.

UF	NÃO SABE LER / ESCREVER	ALFABETIZADO	NÍVEL FUNDAMENTAL INCOMPLETO	NÍVEL FUNDAMENTAL COMPLETO	NÍVEL MÉDIO INCOMPLETO	NÍVEL MÉDIO COMPLETO	NÍVEL SUPERIOR INCOMPLETO	NÍVEL SUPERIOR COMPLETO	ESPECIALIZAÇÃO / RESIDÊNCIA	MESTRADO	DOCTORADO	PÓS- DOCTORADO	NS / NR	TOTAL	%
AC	1	0	5	1	0	5	0	2	0	0	0	0	1	15	0,3%
AL	10	7	43	19	11	43	7	12	1	0	1	0	0	154	3,0%
AM	0	1	4	1	3	21	6	6	0	1	0	0	0	43	0,8%
AP	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,1%
BA	7	9	50	20	28	108	6	26	0	0	0	0	2	256	4,9%
CE	8	7	60	8	8	55	1	16	1	0	0	1	1	166	3,2%
DF	3	6	33	8	9	40	11	16	1	0	0	0	1	128	2,5%
GO	4	3	32	12	7	31	1	10	1	0	0	0	1	102	2,0%
MA	1	1	12	5	1	19	0	5	1	0	0	0	0	45	0,9%
MG	11	15	133	50	31	120	10	35	1	2	0	1	1	410	7,9%
MS	0	0	4	4	0	8	0	4	0	0	0	0	0	20	0,4%
PA	1	0	21	4	3	27	2	2	0	0	0	0	0	60	1,2%
PB	1	3	26	9	5	34	4	22	0	0	0	0	0	104	2,0%
PE	4	6	89	14	17	66	1	19	1	1	0	0	0	218	4,2%
PI	0	0	4	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	10	0,2%
PR	10	8	88	27	23	95	6	28	1	0	0	0	1	287	5,5%
RJ	13	29	216	91	70	280	30	84	3	0	0	0	4	820	15,8%
RN	0	0	5	0	3	9	1	5	0	0	0	0	0	23	0,4%
RO	0	1	14	2	4	13	4	4	0	0	0	0	0	42	0,8%
RS	3	1	41	17	8	25	5	10	0	0	0	0	0	110	2,1%
SC	1	1	27	8	7	22	7	4	0	0	1	1	0	79	1,5%
SP	28	98	650	261	135	635	58	199	4	0	1	1	10	2080	40,1%
TO	1	0	7	2	2	3	1	2	0	0	0	0	0	18	0,3%
TOTAL	107	197	1565	567	375	1660	162	512	15	4	3	4	22	5193	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Pergunta sobre o conhecimento do respondente com relação ao atendimento domiciliar

Tabela 38. Pergunta 5 - O(a) senhor(a) sabia que esse serviço de atenção domiciliar é do SUS? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS/NR	TOTAL	%
AC	15	3	0	18	0,3%
AL	177	24	1	202	3,0%
AM	54	14	0	68	1,0%
AP	3	1	0	4	0,1%
BA	327	38	0	365	5,3%
CE	159	32	1	192	2,8%
DF	119	33	1	153	2,2%
GO	108	23	0	131	1,9%
MA	57	9	1	67	1,0%
MG	569	97	3	669	9,8%
MS	27	2	0	29	0,4%
PA	64	10	0	74	1,1%
PB	124	16	0	140	2,0%
PE	245	32	0	277	4,1%
PI	15	2	0	17	0,2%
PR	334	46	1	381	5,6%
RJ	853	177	0	1030	15,1%
RN	39	7	0	46	0,7%
RO	46	11	0	57	0,8%
RS	161	14	0	175	2,6%
SC	99	16	0	115	1,7%
SP	2215	369	3	2587	37,9%
TO	30	3	0	33	0,5%
TOTAL	5840	979	11	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Perguntas sobre o atendimento (6 a 19)

Tabela 39. Pergunta 6 – O(A) Sr.(a)/Paciente ainda está recebendo as visitas da equipe em sua casa? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	13	5	0	18	0,3%
AL	90	112	0	202	3,0%
AM	40	28	0	68	1,0%
AP	2	2	0	4	0,1%
BA	178	187	0	365	5,3%
CE	126	66	0	192	2,8%
DF	124	29	0	153	2,2%
GO	83	48	0	131	1,9%
MA	41	26	0	67	1,0%
MG	246	422	1	669	9,8%
MS	9	20	0	29	0,4%
PA	49	25	0	74	1,1%
PB	71	69	0	140	2,0%
PE	175	102	0	277	4,1%
PI	12	5	0	17	0,2%
PR	137	242	2	381	5,6%
RJ	537	486	7	1030	15,1%
RN	9	37	0	46	0,7%
RO	33	24	0	57	0,8%
RS	78	97	0	175	2,6%
SC	59	56	0	115	1,7%
SP	1818	763	6	2587	37,9%
TO	15	18	0	33	0,5%
TOTAL	3945	2869	16	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 40. Pergunta 7 - Além do atendimento pela Equipe de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) e sua família são acompanhados por uma Equipe de Saúde da Família? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS /NR	TOTAL	%
AC	11	7	0	18	0,3%
AL	88	112	2	202	3,0%
AM	23	45	0	68	1,0%
AP	3	1	0	4	0,1%
BA	168	196	1	365	5,3%
CE	119	72	1	192	2,8%
DF	67	84	2	153	2,2%
GO	67	63	1	131	1,9%
MA	33	34	0	67	1,0%
MG	352	308	9	669	9,8%
MS	16	13	0	29	0,4%
PA	47	27	0	74	1,1%
PB	102	37	1	140	2,0%
PE	141	133	3	277	4,1%
PI	10	5	2	17	0,2%
PR	213	164	4	381	5,6%
RJ	417	603	10	1030	15,1%
RN	25	21	0	46	0,7%
RO	29	27	1	57	0,8%
RS	84	89	2	175	2,6%
SC	73	39	3	115	1,7%
SP	1290	1272	25	2587	37,9%
TO	23	10	0	33	0,5%
TOTAL	3401	3362	67	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 41. Pergunta 8 – O(A) Sr.(a)/Paciente teve alta do programa Melhor em Casa? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	2	2	1	5	0,2%
AL	75	31	6	112	3,9%
AM	25	3	0	28	1,0%
AP	1	1	0	2	0,1%
BA	169	14	4	187	6,5%
CE	35	22	9	66	2,3%
DF	19	6	4	29	1,0%
GO	41	6	1	48	1,7%
MA	14	10	2	26	0,9%
MG	356	49	17	422	14,7%
MS	18	2	0	20	0,7%
PA	11	11	3	25	0,9%
PB	47	17	5	69	2,4%
PE	90	9	3	102	3,6%
PI	5	0	0	5	0,2%
PR	223	14	5	242	8,4%
RJ	360	102	24	486	16,9%
RN	31	4	2	37	1,3%
RO	15	9	0	24	0,8%
RS	88	7	2	97	3,4%
SC	39	7	10	56	2,0%
SP	532	188	43	763	26,6%
TO	16	2	0	18	0,6%
TOTAL	2212	516	141	2869	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 42. Pergunta 9 - Após a alta do Melhor em Casa houve necessidade de continuidade de tratamento pela equipe da Unidade Básica de Saúde? (representativo por UF).

UF	SIM, NA UNIDADE DE SAÚDE	SIM, NO DOMICÍLIO	NÃO, NÃO HOUE NECESSIDADE	NÃO SABE/NÃO RESPONDEU	TOTAL	%
AC	1	1	0	0	2	0,1%
AL	27	18	28	2	75	3,4%
AM	10	6	9	0	25	1,1%
AP	0	1	0	0	1	0,0%
BA	48	26	87	8	169	7,6%
CE	7	12	14	2	35	1,6%
DF	8	5	5	1	19	0,9%
GO	15	8	18	0	41	1,9%
MA	4	1	8	1	14	0,6%
MG	148	41	165	2	356	16,1%
MS	9	3	5	1	18	0,8%
PA	4	3	4	0	11	0,5%
PB	13	17	15	2	47	2,1%
PE	29	22	30	9	90	4,1%
PI	2	0	3	0	5	0,2%
PR	108	38	72	5	223	10,1%
RJ	120	68	154	19	360	16,3%
RN	6	4	20	1	31	1,4%
RO	5	2	7	1	15	0,7%
RS	32	13	41	2	88	4,0%
SC	13	9	15	2	39	1,8%
SP	238	77	207	12	532	24,1%
TO	7	2	7	0	16	0,7%
TOTAL	854	377	914	70	2212	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 43. Pergunta 10 - Esse tratamento aconteceu/vem acontecendo de maneira satisfatória? (representativo por UF).

UF	SEMPRE	NA MAIORIA DAS VEZES	QUASE NUNCA	NUNCA	NS / NR	TOTAL	%
AC	2	0	0	0	0	2	0,2%
AL	30	11	2	2	0	45	3,7%
AM	8	5	1	0	2	16	1,3%
AP	0	0	1	0	0	1	0,1%
BA	46	22	4	2	0	74	6,0%
CE	16	1	0	2	0	19	1,5%
DF	8	2	1	0	2	13	1,1%
GO	13	4	2	3	1	23	1,9%
MA	3	1	1	0	0	5	0,4%
MG	125	43	7	11	3	189	15,4%
MS	9	3	0	0	0	12	1,0%
PA	5	0	2	0	0	7	0,6%
PB	20	6	2	1	1	30	2,4%
PE	25	11	6	4	5	51	4,1%
PI	0	2	0	0	0	2	0,2%
PR	100	28	9	6	3	146	11,9%
RJ	106	39	12	19	12	188	15,3%
RN	9	1	0	0	0	10	0,8%
RO	5	1	0	0	1	7	0,6%
RS	35	4	2	2	2	45	3,7%
SC	15	2	3	0	2	22	1,8%
SP	225	52	15	10	13	315	25,6%
TO	6	1	1	0	1	9	0,7%
TOTAL	811	239	71	62	48	1231	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 44. Pergunta 11 - Após a indicação da atenção domiciliar para o(a) Sr.(a)/paciente, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da equipe do melhor em casa? (representativo por UF).

UF	NO MESMO DIA	ATÉ UMA SEMANA	MAIS DE UMA SEMANA	ATÉ QUINZE DIAS	ATÉ 30 DIAS	MAIS QUE 30 DIAS	NS / NR	TOTAL	%
AC	3	12	0	2	0	0	1	18	0,3%
AL	9	70	15	36	28	25	19	202	3,0%
AM	3	32	3	12	9	5	4	68	1,0%
AP	0	1	0	1	0	1	1	4	0,1%
BA	64	173	26	27	25	30	20	365	5,3%
CE	6	68	14	35	18	26	25	192	2,8%
DF	7	56	9	26	14	21	20	153	2,2%
GO	4	37	13	19	16	23	19	131	1,9%
MA	6	14	6	12	12	9	8	67	1,0%
MG	66	340	30	70	45	49	69	669	9,8%
MS	5	14	0	5	2	2	1	29	0,4%
PA	3	21	5	13	13	9	10	74	1,1%
PB	9	42	11	15	17	25	21	140	2,0%
PE	10	80	26	46	43	38	34	277	4,1%
PI	0	7	0	6	0	1	3	17	0,2%
PR	45	189	19	35	34	27	32	381	5,6%
RJ	24	255	60	170	160	172	189	1030	15,1%
RN	6	27	1	6	1	4	1	46	0,7%
RO	8	30	3	4	2	3	7	57	0,8%
RS	19	113	8	17	9	3	6	175	2,6%
SC	4	71	7	9	4	8	12	115	1,7%
SP	131	901	156	329	298	317	455	2587	37,9%
TO	0	12	1	4	4	3	9	33	0,5%
TOTAL	432	2565	413	899	754	801	966	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 45. Pergunta 12 - De 0 a 10, qual nota o(a) sr.(a) daria a esse tempo de espera para o início do cuidado no serviço de atenção domiciliar – SAD? (sem considerar a qualidade do atendimento recebido) (representativo por UF).

UF	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS / NR	TOTAL	%
AC	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	9	0	17	0,3%
AL	13	0	0	3	4	12	9	9	21	27	80	5	183	3,1%
AM	1	0	0	0	0	2	2	7	13	6	32	1	64	1,1%
AP	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	0,1%
BA	6	1	4	1	1	15	12	28	53	45	177	2	345	5,9%
CE	8	0	1	2	4	12	2	16	27	18	74	3	167	2,8%
DF	3	0	0	2	1	11	6	11	23	13	63	0	133	2,3%
GO	3	0	0	2	2	13	2	11	21	7	51	0	112	1,9%
MA	3	0	0	0	0	3	5	6	11	8	23	0	59	1,0%
MG	11	4	0	6	7	16	16	37	96	58	344	5	600	10,2%
MS	1	0	0	0	0	0	0	3	5	5	14	0	28	0,5%
PA	2	0	2	2	0	4	2	6	13	8	24	1	64	1,1%
PB	5	1	0	1	0	13	2	9	30	6	50	2	119	2,0%
PE	5	1	4	1	1	15	8	11	38	19	140	0	243	4,1%
PI	1	0	0	0	1	1	0	1	4	3	3	0	14	0,2%
PR	7	0	1	1	3	18	14	23	57	30	191	4	349	6,0%
RJ	46	5	9	10	15	97	39	61	138	68	345	8	841	14,3%
RN	0	0	0	0	0	3	3	1	3	3	31	1	45	0,8%
RO	0	0	1	2	0	5	1	1	10	6	24	0	50	0,9%
RS	0	0	1	0	0	5	2	3	20	21	115	2	169	2,9%
SC	1	0	1	0	1	3	1	6	18	16	55	1	103	1,8%
SP	67	5	10	19	29	156	71	128	381	165	1084	17	2132	36,4%
TO	0	0	0	0	0	1	5	0	6	1	11	0	24	0,4%
TOTAL	183	17	34	52	70	407	205	380	989	535	2940	52	5864	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 46. Pergunta 13 – Com que frequência o(a) Sr.(a)/Paciente recebeu/recebe visitas da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa durante o período que estava/está sendo cuidado em casa? (representativo por UF).

UF	1	2	3	DIARIAMENTE	SEMANALMENTE	NS /	TOTAL	%
	VEZ AO MÊS	VEZES AO MÊS	VEZES AO MÊS					
AC	1	2	0	3	12	0	18	0,3%
AL	51	22	8	21	81	19	202	3,0%
AM	8	6	6	3	45	0	68	1,0%
AP	0	1	0	0	3	0	4	0,1%
BA	20	24	12	32	265	12	365	5,3%
CE	64	25	7	6	80	10	192	2,8%
DF	48	26	7	1	57	14	153	2,2%
GO	40	16	7	2	61	5	131	1,9%
MA	24	15	3	2	19	4	67	1,0%
MG	133	51	13	143	291	38	669	9,8%
MS	1	2	0	6	20	0	29	0,4%
PA	29	19	3	2	18	3	74	1,1%
PB	34	18	6	5	70	7	140	2,0%
PE	37	60	17	10	148	5	277	4,1%
PI	4	1	0	1	10	1	17	0,2%
PR	41	48	16	33	233	10	381	5,6%
RJ	328	228	34	26	338	76	1030	15,1%
RN	4	2	0	19	20	1	46	0,7%
RO	15	8	1	14	17	2	57	0,8%
RS	17	8	7	27	114	2	175	2,6%
SC	14	14	1	7	78	1	115	1,7%
SP	995	371	90	100	822	209	2587	37,9%
TO	5	2	1	10	15	0	33	0,5%
TOTAL	1913	969	239	473	2817	419	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 47. Pergunta 14 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar do Melhor em Casa, o(a) Sr.(a)/Paciente conseguiu/consegue realizar exames quando solicitados pelo médico? (representativo por UF).

UF	SIM, ALGUMAS VEZES	SIM, TODAS AS VEZES	NÃO, NÃO CONSEGUIU REALIZAR NENHUM EXAME	NÃO, NÃO PRECISOU REALIZAR EXAMES	NS / NR	TOTAL	%
AC	2	11	2	3	0	18	0,3%
AL	40	63	38	58	3	202	3,0%
AM	10	32	9	17	0	68	1,0%
AP	2	2	0	0	0	4	0,1%
BA	70	200	28	59	8	365	5,3%
CE	28	87	13	62	2	192	2,8%
DF	37	83	11	20	2	153	2,2%
GO	27	58	12	30	4	131	1,9%
MA	14	25	9	18	1	67	1,0%
MG	83	413	27	135	11	669	9,8%
MS	2	22	2	3	0	29	0,4%
PA	14	37	9	14	0	74	1,1%
PB	25	68	10	33	4	140	2,0%
PE	49	192	9	23	4	277	4,1%
PI	4	6	1	6	0	17	0,2%
PR	45	277	9	44	6	381	5,6%
RJ	155	502	105	252	16	1030	15,1%
RN	9	22	5	9	1	46	0,7%
RO	11	38	2	5	1	57	0,8%
RS	21	119	2	32	1	175	2,6%
SC	12	86	1	16	0	115	1,7%
SP	325	1660	91	483	28	2587	37,9%
TO	3	12	2	15	1	33	0,5%
TOTAL	988	4015	397	1337	93	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 48. Pergunta 15 – Durante o acompanhamento da Equipe de Atenção Domiciliar Melhor em Casa, o(a) Sr.(a)/Paciente conseguiu/consegue realizar consulta com especialista quando foi solicitado pelo médico? (representativo por UF).

UF	SIM, ALGUMAS VEZES	SIM, TODAS AS VEZES	NÃO, NÃO CONSEGUIU REALIZAR NENHUMA CONSULTA	NÃO, NÃO PRECISOU DE CONSULTA COM ESPECIALISTA	NS / NR	TOTAL	%
AC	2	8	1	7	0	18	0,3%
AL	41	62	45	52	2	202	3,0%
AM	5	26	18	19	0	68	1,0%
AP	2	1	1	0	0	4	0,1%
BA	55	166	43	92	9	365	5,3%
CE	20	74	30	64	4	192	2,8%
DF	33	61	20	36	3	153	2,2%
GO	20	53	20	37	1	131	1,9%
MA	11	22	7	25	2	67	1,0%
MG	74	296	60	221	18	669	9,8%
MS	1	20	4	4	0	29	0,4%
PA	10	25	14	23	2	74	1,1%
PB	23	61	18	36	2	140	2,0%
PE	34	134	25	81	3	277	4,1%
PI	4	6	1	6	0	17	0,2%
PR	35	192	31	117	6	381	5,6%
RJ	104	349	184	370	23	1030	15,1%
RN	7	18	7	14	0	46	0,7%
RO	6	28	7	14	2	57	0,8%
RS	12	74	24	64	1	175	2,6%
SC	10	70	6	28	1	115	1,7%
SP	280	1181	223	854	49	2587	37,9%
TO	4	11	5	10	3	33	0,5%
TOTAL	793	2938	794	2174	131	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 49. Pergunta 16 – Se/Quando houve a necessidade de que a equipe fosse até o domicílio em horário diferente da visita agendada, a visita foi realizada? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NÃO HOUVE NECESSIDADE	NS / NR	TOTAL	%
AC	11	3	4	0	18	0,3%
AL	116	28	56	2	202	3,0%
AM	44	6	17	1	68	1,0%
AP	4	0	0	0	4	0,1%
BA	232	24	106	3	365	5,3%
CE	108	21	62	1	192	2,8%
DF	94	20	37	2	153	2,2%
GO	68	13	46	4	131	1,9%
MA	36	9	21	1	67	1,0%
MG	337	53	269	10	669	9,8%
MS	15	3	11	0	29	0,4%
PA	26	18	27	3	74	1,1%
PB	89	15	34	2	140	2,0%
PE	155	14	107	1	277	4,1%
PI	6	3	8	0	17	0,2%
PR	235	22	122	2	381	5,6%
RJ	453	107	458	12	1030	15,1%
RN	28	1	17	0	46	0,7%
RO	27	4	25	1	57	0,8%
RS	128	3	43	1	175	2,6%
SC	75	2	37	1	115	1,7%
SP	1240	206	1108	33	2587	37,9%
TO	16	0	17	0	33	0,5%
TOTAL	3543	575	2632	80	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 50. Pergunta 17 – 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 compreendidas? (representativo por UF).

UF	SEMPRE	NA MAIORIA DAS VEZES	QUASE NUNCA	NUNCA	NS / NR	TOTAL	%
AC	3	0	0	0	0	3	0,2%
AL	37	6	0	5	0	48	2,9%
AM	22	3	0	0	0	25	1,5%
AP	0	1	0	0	0	1	0,1%
BA	94	12	1	2	0	109	6,7%
CE	17	7	1	0	1	26	1,6%
DF	20	3	0	0	2	25	1,5%
GO	24	3	0	1	1	29	1,8%
MA	16	6	0	0	0	22	1,3%
MG	218	31	0	6	4	259	15,8%
MS	6	2	0	0	1	9	0,5%
PA	10	1	1	2	0	14	0,9%
PB	33	2	0	1	0	36	2,2%
PE	53	6	0	0	0	59	3,6%
PI	6	1	0	0	0	7	0,4%
PR	78	13	0	2	1	94	5,7%
RJ	169	28	1	5	7	210	12,8%
RN	18	2	0	0	3	23	1,4%
RO	13	2	0	0	0	15	0,9%
RS	58	5	0	1	1	65	4,0%
SC	36	0	0	0	0	36	2,2%
SP	406	61	1	20	19	507	31,0%
TO	14	1	0	0	0	15	0,9%
TOTAL	1351	196	5	45	40	1637	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 51. Pergunta 18 – Na(s) visita(s), as orientações que foram/são dadas pelos profissionais desta equipe sobre os cuidados que o(a) Sr.(a)/Paciente deve tomar para se recuperar, tais como: alimentação adequada, uso de medicamentos, foram/são satisfatórias? (representativo por UF).

UF	SEMPRE	NA MAIORIA DAS VEZES	QUASE NUNCA	NUNCA	NS / NR	TOTAL	%
AC	17	1	0	0	0	18	0,3%
AL	156	29	3	11	3	202	3,0%
AM	45	18	3	2	0	68	1,0%
AP	2	2	0	0	0	4	0,1%
BA	298	55	3	5	4	365	5,3%
CE	144	25	1	14	8	192	2,8%
DF	119	28	2	3	1	153	2,2%
GO	105	15	3	4	4	131	1,9%
MA	47	12	5	2	1	67	1,0%
MG	545	85	7	17	15	669	9,8%
MS	27	2	0	0	0	29	0,4%
PA	54	11	2	4	3	74	1,1%
PB	103	29	1	6	1	140	2,0%
PE	228	42	4	0	3	277	4,1%
PI	15	2	0	0	0	17	0,2%
PR	304	61	3	5	8	381	5,6%
RJ	753	164	25	52	36	1030	15,1%
RN	42	1	0	0	3	46	0,7%
RO	49	7	0	1	0	57	0,8%
RS	154	16	1	1	3	175	2,6%
SC	103	11	1	0	0	115	1,7%
SP	2101	338	25	63	60	2587	37,9%
TO	27	5	0	1	0	33	0,5%
TOTAL	5438	959	89	191	153	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 52. Pergunta 19 - O(A) senhor (a) foi convidado ou participou de algum grupo ou curso de cuidadores, ofertado pela equipe de atenção domiciliar? (representativo por UF).

UF	SIM	ESTÁ EM CURSO	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	3	0	12	0	15	0,3%
AL	11	0	143	0	154	3,0%
AM	11	0	32	0	43	0,8%
AP	0	0	3	0	3	0,1%
BA	56	1	197	2	256	4,9%
CE	9	0	157	0	166	3,2%
DF	68	0	60	0	128	2,5%
GO	10	0	92	0	102	2,0%
MA	0	0	45	0	45	0,9%
MG	51	0	359	0	410	7,9%
MS	11	1	8	0	20	0,4%
PA	5	0	54	1	60	1,2%
PB	26	1	76	1	104	2,0%
PE	49	0	169	0	218	4,2%
PI	1	0	9	0	10	0,2%
PR	43	0	244	0	287	5,5%
RJ	199	3	616	2	820	15,8%
RN	3	0	20	0	23	0,4%
RO	2	0	40	0	42	0,8%
RS	29	0	81	0	110	2,1%
SC	21	0	58	0	79	1,5%
SP	566	7	1500	7	2080	40,1%
TO	0	0	18	0	18	0,3%
TOTAL	1174	13	3993	13	5193	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Perguntas sobre o atendimento (20 a 24)

Tabela 53. Pergunta 20 – O(a) Sr.(a) está satisfeito com o serviço prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	14	4	0	18	0,3%
AL	166	32	4	202	3,0%
AM	64	4	0	68	1,0%
AP	3	1	0	4	0,1%
BA	326	38	1	365	5,3%
CE	164	28	0	192	2,8%
DF	140	13	0	153	2,2%
GO	116	12	3	131	1,9%
MA	57	9	1	67	1,0%
MG	608	51	10	669	9,8%
MS	29	0	0	29	0,4%
PA	59	14	1	74	1,1%
PB	121	17	2	140	2,0%
PE	265	11	1	277	4,1%
PI	16	0	1	17	0,2%
PR	365	14	2	381	5,6%
RJ	878	144	8	1030	15,1%
RN	46	0	0	46	0,7%
RO	51	5	1	57	0,8%
RS	170	4	1	175	2,6%
SC	110	4	1	115	1,7%
SP	2384	175	28	2587	37,9%
TO	31	2	0	33	0,5%
TOTAL	6183	582	65	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 54. Pergunta 21 – De 0 a 10, qual nota o(a) Sr.(a) daria ao atendimento prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar? (representativo por UF).

UF	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS / NR	TOTAL	%
AC	0	0	0	0	1	2	1	1	1	3	9	0	18	0,3%
AL	8	0	1	1	2	5	8	11	21	26	118	1	202	3,0%
AM	1	0	0	0	0	1	1	7	7	10	41	0	68	1,0%
AP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	4	0,1%
BA	5	0	2	1	3	7	4	22	52	52	215	2	365	5,3%
CE	6	0	0	6	0	13	3	5	20	26	111	2	192	2,8%
DF	2	0	0	1	0	11	4	6	32	15	82	0	153	2,2%
GO	3	0	0	0	1	8	2	6	11	21	78	1	131	1,9%
MA	3	0	0	0	2	4	0	3	13	6	35	1	67	1,0%
MG	8	3	3	3	2	16	11	27	72	70	449	5	669	9,8%
MS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	22	0	29	0,4%
PA	2	0	0	2	0	6	4	3	14	9	33	1	74	1,1%
PB	4	0	1	3	0	5	2	9	13	16	87	0	140	2,0%
PE	3	0	0	0	0	4	6	11	22	23	207	1	277	4,1%
PI	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	10	0	17	0,2%
PR	1	0	1	1	2	4	4	15	37	32	284	0	381	5,6%
RJ	35	8	8	11	13	68	18	42	124	97	597	9	1030	15,1%
RN	0	0	0	0	0	3	2	1	0	7	32	1	46	0,7%
RO	0	0	0	2	0	2	2	2	6	5	38	0	57	0,8%
RS	0	0	0	0	0	2	1	2	11	8	151	0	175	2,6%
SC	0	0	2	0	1	1	1	4	13	20	72	1	115	1,7%
SP	28	3	6	15	20	81	41	117	335	272	1661	8	2587	37,9%
TO	1	0	0	0	0	2	1	1	3	7	18	0	33	0,5%
TOTAL	110	14	24	47	48	246	116	295	809	736	4352	33	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 55. Pergunta 22 – O(a) Sr.(a) recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	15	3	0	18	0,3%
AL	179	22	1	202	3,0%
AM	67	1	0	68	1,0%
AP	3	1	0	4	0,1%
BA	350	13	2	365	5,3%
CE	175	16	1	192	2,8%
DF	145	7	1	153	2,2%
GO	125	6	0	131	1,9%
MA	60	7	0	67	1,0%
MG	632	35	2	669	9,8%
MS	29	0	0	29	0,4%
PA	65	9	0	74	1,1%
PB	134	5	1	140	2,0%
PE	267	7	3	277	4,1%
PI	17	0	0	17	0,2%
PR	371	9	1	381	5,6%
RJ	917	100	13	1030	15,1%
RN	42	3	1	46	0,7%
RO	53	4	0	57	0,8%
RS	172	3	0	175	2,6%
SC	109	6	0	115	1,7%
SP	2449	118	20	2587	37,9%
TO	30	2	1	33	0,5%
TOTAL	6406	377	47	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

Tabela 56. Pergunta 23 – Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o(a) Sr.(a) acha que alguma coisa precisa(m) ser melhorada(as)? (representativo por UF).

UF	SIM	NÃO	NS / NR	TOTAL	%
AC	6	11	1	18	0,3%
AL	133	67	2	202	3,0%
AM	42	26	0	68	1,0%
AP	4	0	0	4	0,1%
BA	200	160	5	365	5,3%
CE	125	67	0	192	2,8%
DF	100	52	1	153	2,2%
GO	76	54	1	131	1,9%
MA	46	21	0	67	1,0%
MG	292	370	7	669	9,8%
MS	11	18	0	29	0,4%
PA	56	18	0	74	1,1%
PB	82	56	2	140	2,0%
PE	123	151	3	277	4,1%
PI	11	6	0	17	0,2%
PR	174	202	5	381	5,6%
RJ	629	389	12	1030	15,1%
RN	19	27	0	46	0,7%
RO	33	24	0	57	0,8%
RS	49	126	0	175	2,6%
SC	38	74	3	115	1,7%
SP	1200	1358	29	2587	37,9%
TO	17	16	0	33	0,5%
TOTAL	3466	3293	71	6830	100,0%

NS / NR – Não Sabe / Não Respondeu

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

ANEXO – ROTEIRO DE PESQUISA

Roteiro da Pesquisa do Programa Melhor em Casa

1º passo: Identificação do entrevistado

- Quando a ligação for recepcionada, solicite 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, peça para falar com o cuidador (ver o nome no sistema).

Exemplos de situações em que o cuidador poderá responder pelo paciente:

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) Outras situações em que o paciente não tenha condições de responder o questionário.

Orientações gerais:

1. Se o paciente tiver menos de 16 anos, aplicar o questionário ao responsável. Se o paciente tiver 16 anos ou mais, mas o responsável (pai e/ou mãe) não permitir que esse responda a pesquisa, o próprio responsável poderá respondê-la.
2. Na primeira tela, confirmar e preencher os dados obrigatórios. Mesmo que a pesquisa seja respondida pelo paciente, confirmar o nome do cuidador.
3. 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 o respectivo motivo de interrupção do atendimento):

- Faleceu;
- Paciente em instituição (asilo, por exemplo);
- Paciente internado (no hospital);
- Não fez o procedimento (quando o paciente não foi/é atendido pelo Programa Melhor em Casa).

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

“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 ou está sendo atendido pelo Programa Melhor em Casa, que é um programa de atenção (atendimento/assistência) domiciliar composto por uma equipe com vários profissionais, que cuida do paciente em casa. O(A) Sr.(a) confirma esta informação?”

Observação: a sondagem é fundamental para saber se de fato o paciente foi/é atendido pela equipe do Melhor em Casa. A equipe de Saúde da Família é a equipe da atenção básica que atende no posto ou centro de saúde. A equipe do Melhor em Casa atende somente no domicílio e conta com profissionais especializados, como fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista, odontólogo, psicólogo e farmacêutico, de acordo com a necessidade do paciente.

Sim (continuar a pesquisa)

Não (encerrar a pesquisa com a frase padrão e marcar o motivo “não fez o procedimento”)

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

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

“Antes de iniciar a pesquisa, confirmaremos alguns dados e faremos perguntas sobre seu perfil”.

Confirmar UF, município, nome do cuidador e prosseguir com as perguntas de perfil. Quando o nome do cuidador estiver em branco, perguntar ao paciente e

registrar no campo específico. Se o paciente não tiver cuidador, registrar a informação: **NÃO TEM CUIDADOR.**

a) Perguntas de perfil do paciente:

Qual sua Idade?

_____ anos

Não sabe/não respondeu

Sexo (Não é preciso perguntar. Marcar de acordo com o nome e a voz do(a) cidadão(ã))

Feminino

Masculino

Não sabe/Não respondeu

Na questão 1, preencher quem respondeu a pesquisa: **paciente.**

2. Qual a renda familiar?

Menos de 1 Salário Mínimo (Menos de R\$ 724,00)

Entre 1 e 2 Salários Mínimos (Entre R\$ 724,00 e 1.448,00)

Maior que 2 até 5 Salários Mínimos (Maior que R\$ 1.448,00 até R\$ 3.620,00)

Maior que 5 até 10 Salários Mínimos (Maior que R\$ 3.620,00 até R\$ 7.240,00)

Mais de 10 Salários Mínimos (Mais de R\$ 7.240,00)

Não tem renda

Não sabe/não respondeu

5. O(A) sr.(a) sabia que esse serviço de atenção domiciliar é do SUS?

Sim

Não

Não sabe/Não respondeu

b) Perguntas sobre o atendimento

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

- Sim (Bloquear as perguntas 8, 9 e 10)
- Não
- Não sabe/não respondeu

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

- Sim
- Não
- Não sabe/não respondeu

Observação: a Equipe de Saúde da Família é a equipe da atenção básica que atende no posto ou centro de saúde.

8. O(A) sr.(a) teve alta do Programa Melhor em Casa?

- Sim
- Não (Bloquear as perguntas 9 e 10)
- Não sabe/Não respondeu (Bloquear as perguntas 9 e 10)

9. Após a alta do Melhor em Casa houve necessidade de continuidade de tratamento pela equipe da Unidade básica de Saúde?

- Sim, no domicílio
- Sim, na unidade de saúde
- Não, não houve necessidade (Bloquear a pergunta 10)
- Não sabe/não respondeu (Bloquear a pergunta 10)

Observação: se o paciente responder que sim, perguntar se o tratamento está sendo realizado na unidade de saúde ou no domicílio.

10. Esse tratamento aconteceu/vem acontecendo de maneira satisfatória?

- Sempre
- Na maioria das vezes

- Quase nunca
- Nunca
- Não sabe/não respondeu

Observação: ler as opções de resposta

11. Após a indicação da atenção domiciliar para o(a) sr.(a), qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe do Melhor em Casa?

- No mesmo dia
- Até uma semana
- Mais de uma semana
- Até quinze dias
- Até 30 dias
- Mais que 30 dias
- Não sabe/não respondeu

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

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

13. 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 vez ao mês
- 2 vezes ao mês
- 3 vezes ao mês
- Semanalmente (uma ou mais vezes)
- Diariamente
- Não sabe/não respondeu

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

- Sim, todas as vezes
- Sim, algumas vezes
- Não, não consegui realizar nenhum exame
- Não, não precisou realizar exames
- Não sabe/não respondeu

Observação: se o entrevistado responder que sim, perguntar se conseguiu todas as vezes ou algumas vezes. Se responder que não, perguntar se não conseguiu ou se não precisou.

15. 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?

- Sim, todas as vezes
- Sim, algumas vezes
- Não, não consegui realizar nenhuma consulta
- Não, não precisei de consulta com especialista
- Não sabe/não respondeu

Observação: se o entrevistado responder que sim, perguntar se conseguiu todas as vezes ou algumas vezes. Se responder que não, perguntar se não conseguiu ou se não precisou.

16. No caso em que houve a necessidade da equipe realizar a visita em horário diferente do agendado, a visita foi realizada?

- Sim
- Não
- Não houve necessidade
- Não sabe/não respondeu

17. 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 compreendidas?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Quase nunca
- Nunca
- Não sabe/não respondeu

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

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Quase nunca
- Nunca
- Não sabe/não respondeu

c) Satisfação Geral

20. O(a) sr.(a) está satisfeito com o serviço prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar?

- Sim
- Não
- Não sabe/ Não respondeu

21. 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

22. O(A) sr.(a) recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não
- Não sabe/não respondeu

23. Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o(a) sr.(a) acha que alguma coisa precisa ser melhorada?

- Sim
- Não (Bloquear a pergunta 24)
- Não sabe/Não respondeu (Bloquear a pergunta 24)

24. O que precisa ser melhorado no serviço de Atenção Domiciliar? (pode marcar mais de uma opção)

- Quantidade de visitas
- Qualidade do atendimento prestado durante as visitas
- Quantidade de materiais disponíveis para o tratamento
- Realização dos exames solicitados
- Acesso aos medicamentos prescritos pelo médico
- Disponibilidade da equipe
- Transporte, caso seja necessária remoção do paciente para o serviço de saúde
- Transporte, da equipe para o domicílio do paciente
- Outros. Quais? _____

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

Importante: se durante a pesquisa o paciente relatar que precisa de consultas, exames, medicamentos, cirurgias ou se deseja esclarecer outras dúvidas, solicitar que ligue para o Disque Saúde 136.

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

“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 ou está sendo atendido pelo Programa Melhor em Casa, que é um programa de atenção (atendimento/assistência) domiciliar 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) foi ou está sendo atendido pelo Programa Melhor em Casa?”

Sim (continuar a pesquisa)

Não (encerrar a pesquisa com a frase padrão e marcar o motivo “não fez o procedimento”)

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)”.

“Antes de iniciar a pesquisa, confirmaremos alguns dados do paciente”.

Confirmar nome do paciente, UF e município, nome do cuidador e prosseguir com as demais perguntas.

a) Perguntas de perfil do PACIENTE:

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

Qual a idade do(a) sr.(a) _____?

_____ anos

Não sabe/não respondeu

Sexo (Não é preciso perguntar. Marcar de acordo com o nome do(a) cidadão(ã))

Feminino

Masculino

Não sabe/não respondeu

Na **questão 1**, preencher quem respondeu a pesquisa: **cuidador**.

b) Perguntas de perfil do CUIDADOR:

“Sr.(a), as próximas perguntas serão sobre o seu perfil”.

3. Qual o seu grau de relação com o(a) paciente?

Marido/Mulher

Companheiro(a)

Filho(a)

Pai/Mãe

Padrasto/madrasta

Irmão(ã)

Tio(a)

Primo(a)

Sogro(a)

Cunhado(a)

Amigo(a)

Vizinho(a)

Pessoa contratada

Outros. Quais? _____

4. Qual a sua escolaridade?

- Não sabe ler/escrever
- Alfabetizado (pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)
- Nível Fundamental Incompleto
- Nível Fundamental Completo
- Nível Médio Incompleto
- Nível Médio Completo
- Nível Superior Incompleto
- Nível Superior Completo
- Especialização/residência
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-doutorado
- Não sabe/não respondeu

5. O(a) sr.(a) sabia que esse serviço de atenção domiciliar é do SUS?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

b) Perguntas sobre o atendimento

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

- Sim (Bloquear as perguntas 8, 9 e 10)
- Não
- Não sabe/não respondeu

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

- Sim
- Não
- Não sabe/não respondeu

8. O paciente teve alta do Programa Melhor em Casa?

- Sim
- Não (Bloquear as perguntas 9 e 10)
- Não sabe/Não respondeu (Bloquear as perguntas 9 e 10)

9. Após a alta do Melhor em Casa houve necessidade de continuidade de tratamento pela equipe da Unidade básica de Saúde?

- Sim, no domicílio
- Sim, na unidade de saúde
- Não, não houve necessidade (Bloquear a pergunta 10)
- Não sabe/não respondeu (Bloquear a pergunta 10)

Observação: se o paciente responder que sim, perguntar se o tratamento está sendo realizado na unidade de saúde ou no domicílio.

10. Esse tratamento aconteceu/vem acontecendo de maneira satisfatória?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Quase nunca
- Nunca
- Não sabe/não respondeu

Observação: ler as opções de resposta.

11. Após a indicação da atenção domiciliar para o(a) paciente, qual foi o tempo de espera até a primeira visita da Equipe do Melhor em Casa?

- No mesmo dia
- Até uma semana
- Mais de uma semana
- Até quinze dias
- Até 30 dias
- Mais que 30 dias
- Não sabe/não respondeu

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

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

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

- 1 vez ao mês
- 2 vezes ao mês
- 3 vezes ao mês
- Semanalmente (uma ou mais vezes)
- Diariamente
- Não sabe/não respondeu

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

- Sim, todas as vezes
- Sim, algumas vezes
- Não, não conseguiu realizar nenhum exame
- Não, não precisou realizar exames
- Não sabe/não respondeu

Observação: se o entrevistado responder que sim, perguntar se conseguiu todas as vezes ou algumas vezes. Se responder que não, perguntar se não conseguiu ou se não precisou.

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

- Sim, todas as vezes
- Sim, algumas vezes
- Não, não consegui realizar nenhuma consulta
- Não, não precisou de consulta com especialista
- Não sabe/não respondeu

Observação: se o entrevistado responder que sim, perguntar se conseguiu todas as vezes ou algumas vezes. Se responder que não, perguntar se não conseguiu ou se não precisou.

16. No caso em que houve a necessidade da equipe realizar a visita em horário diferente do agendado, a visita foi realizada?

- Sim
- Não
- Não sabe/não respondeu

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

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Quase nunca
- Nunca
- Não sabe/não respondeu

19. O(A) senhor (a) foi convidado ou participou de algum grupo ou curso de cuidadores, ofertado pela equipe de atenção domiciliar?

- Sim
- Não
- Está em curso
- Não sabe/Não respondeu

d) Satisfação Geral

20. O(a) sr.(a) está satisfeito com o serviço prestado pela Equipe de Atenção Domiciliar?

- Sim
- Não
- Não sabe/ Não respondeu

21. 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

22. O(a) sr.(a) recomendaria o Serviço de Atenção Domiciliar para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não
- Não sabe/não respondeu

23. Em relação ao serviço de Atenção Domiciliar, o Sr.(a) acha que alguma coisa precisa(m) ser melhorada(as)?

- Sim
- Não (Bloquear a pergunta 24)
- Não sabe/Não respondeu (Bloquear a pergunta 24)

24. O que precisa ser melhorado no serviço de Atenção Domiciliar? (pode marcar mais de uma opção)

- Quantidade de visitas
- Qualidade do atendimento prestado durante as visitas
- Quantidade de materiais disponíveis para o tratamento
- Realização dos exames solicitados
- Acesso aos medicamentos prescritos pelo médico
- Disponibilidade da equipe

- Transporte, caso seja necessária remoção do paciente para o serviço de saúde
- Transporte, da equipe para o domicílio do paciente
- Outros. Quais? _____

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

Importante: se durante a pesquisa o cuidador relatar que o paciente precisa de consultas, exames, medicamentos, cirurgias ou se deseja esclarecer outras dúvidas, solicite que ligue para o Disque Saúde 136.