

NOTA Técnica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO DISTRITO FEDERAL

Brasília-DF, setembro de 2018

codeplan
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de
Planejamento,
Orçamento e Gestão


Governo do Distrito Federal

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Rodrigo Rollemberg
Governador

Renato Santana
Vice-Governador

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO
E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL - SEPLAG**
Renato Jorge Brown Ribeiro
Secretário

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN
Lucio Remuzat Rennó Júnior
Presidente

Martinho Bezerra de Paiva
Diretor Administrativo e Financeiro

Bruno de Oliveira Cruz
Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

Ana Maria Nogales Vasconcelos
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

Aldo Paviani
Diretor de Estudos Urbanos e Ambientais

EQUIPE RESPONSÁVEL

Diretoria de Estudos e Políticas Sociais - DIPOS/Codeplan

Gerência de Estudos e Análises de Promoção Social - GEPROM/DIPOS/Codeplan

- Ana Maria Nogales Vasconcelos - Diretora
- Rebeca Carmo de Souza Cruz - Gerente
- Giovanna Valadares Borges - Estagiária

Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas - DIEPS/Codeplan

Gerente de Estudos Regional e Metropolitano - GEREM/DIEPS/Codeplan

- Frederico Bertholini - Gerente (entre setembro/2015 e maio/2018)

Revisão e copidesque

Nilva Rios

Editoração Eletrônica

Maurício Suda

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. RESULTADOS	7
2.1. Percepção da cobertura e avaliação do atendimento da Estratégia Saúde da Família (ESF)	7
2.2. O sistema de saúde pública do Distrito Federal: avaliação e percepção do Converte APS	8
2.3. O uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal ..	9
3. CONCLUSÕES	17

1. INTRODUÇÃO

O Governo do Distrito Federal adotou uma nova política de Atenção Primária da Saúde (APS) em 2017. A Portaria nº 77 definiu que todas as Unidades Básicas de Saúde (UBS) seriam compostas por equipes de saúde da família. Essa estratégia de organização da atenção primária é baseada no uso de equipes multiprofissionais que atuam nas UBS e se responsabilizam por uma população em uma área geográfica delimitada, proporcionando atenção integral com fortalecimento do vínculo, foco no indivíduo e alta resolutividade. No caso do Distrito Federal, esse projeto é chamado de Converte APS.

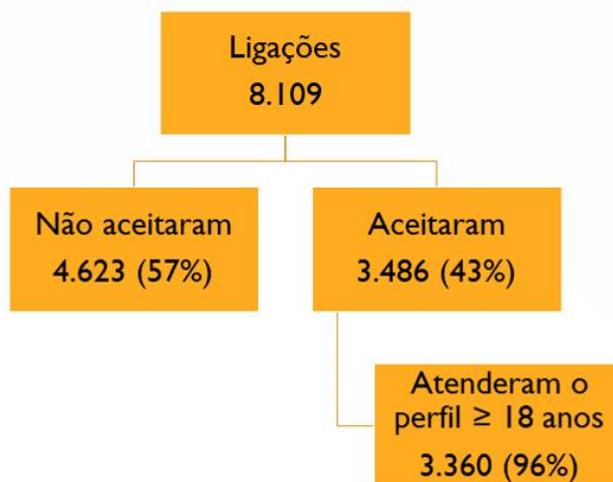
Com intuito de avaliar a implementação da Estratégia Saúde da Família (ESF) no Distrito Federal, foi realizada pesquisa de opinião pública conduzida por telefone, assistida por computador (Computer Assisted Telephone Interview - CATI), junto com os cidadãos do Distrito Federal (DF), de todas as Regiões Administrativas, entre 7 de dezembro de 2017 a 11 de janeiro de 2018. Os principais objetivos desta pesquisa foram: (i) captar a percepção da cobertura e da avaliação do atendimento das equipes de saúde da família e (ii) verificar o uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal.

Ouvir a população é elemento central para uma boa gestão pública e para o investimento eficiente dos recursos públicos. A Codeplan avança nessa direção com a adoção de um mecanismo inovador de auscultar o pulso da cidadania. Para a coleta de dados, utilizou-se o Call Center da Central Única de Atendimento ao Cidadão, que prevê em contrato, a realização de pesquisas ativas sobre a qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal. A Codeplan faz uso do serviço para consultar a população acerca de questões públicas voltadas para o aprimoramento do processo decisório do Estado.

Para a execução da pesquisa sobre a percepção dos usuários quanto à conversão da APS no DF, foi selecionada uma amostra de partida de 25.000 indivíduos do cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF), que conta com um total de 1.335.313 registros. Nesse cadastro, constam informações como o número de telefone de contato e endereço dos habilitados, classificados por Região Administrativa.

A amostra foi estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição das pessoas com 18 anos ou mais, por Região Administrativa, registrada pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) da Codeplan conduzida em 2015/2016. Das 8.109 chamadas realizadas, 3.487 aceitaram responder a pesquisa, resultando em um índice de resposta de 41% em relação aos contatos telefônicos completados, valor este dentro dos padrões internacionais. Vale ressaltar que, nos telefones acessados, é entrevistada a pessoa que atendeu a chamada que tinha 18 anos ou mais. Assim, a amostra não é limitada apenas aos condutores habilitados de automóveis do Detran, mas usa-se o cadastro como uma listagem de telefones de moradores do Distrito Federal e entrevista-se aquele que atender a ligação. A Figura 1 apresenta a coleta de dados desta pesquisa, e a Nota Técnica, principais resultados dessa pesquisa, de acordo com os objetivos explicitados acima.

Figura 1 - Fluxograma de participação da coleta



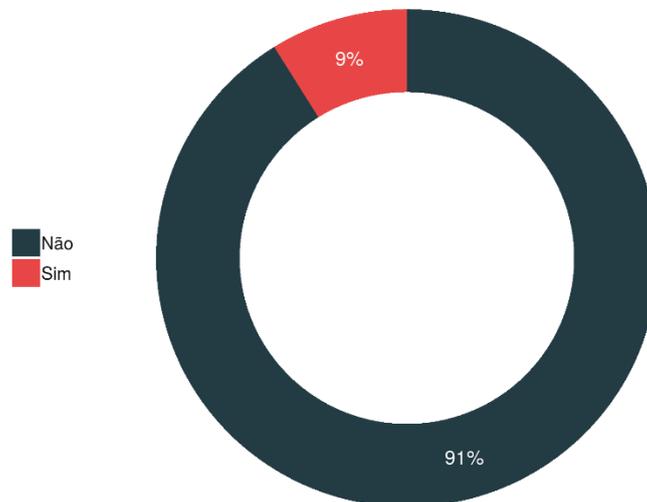
2. RESULTADOS

Para esta Nota Técnica, as informações coletadas pelas entrevistas serão apresentadas em três blocos: (i) a percepção da cobertura e a avaliação do atendimento da ESF; (ii) o sistema de saúde pública do Distrito Federal: avaliação e percepção do Converte APS; (iii) o uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal.

2.1. Percepção da cobertura e avaliação do atendimento da Estratégia Saúde da Família (ESF)

A visita da equipe da saúde da família inclui o cadastramento da população nessa nova estratégia da Atenção Primária da Saúde (APS), com informações a respeito de cada membro da família. A frequência de entrevistados que receberam visita da equipe de saúde foi de 9,1%, ao passo que 90,9% disseram que não receberam visita da equipe ESF (Figura 2). Tal informação indica que o cidadão ainda não conhece a nova estratégia da APS no DF, uma vez que as coberturas da ESF nos meses de dezembro e de janeiro eram de 38% segundo os dados de informação e gestão da Atenção Básica do Ministério da Saúde.

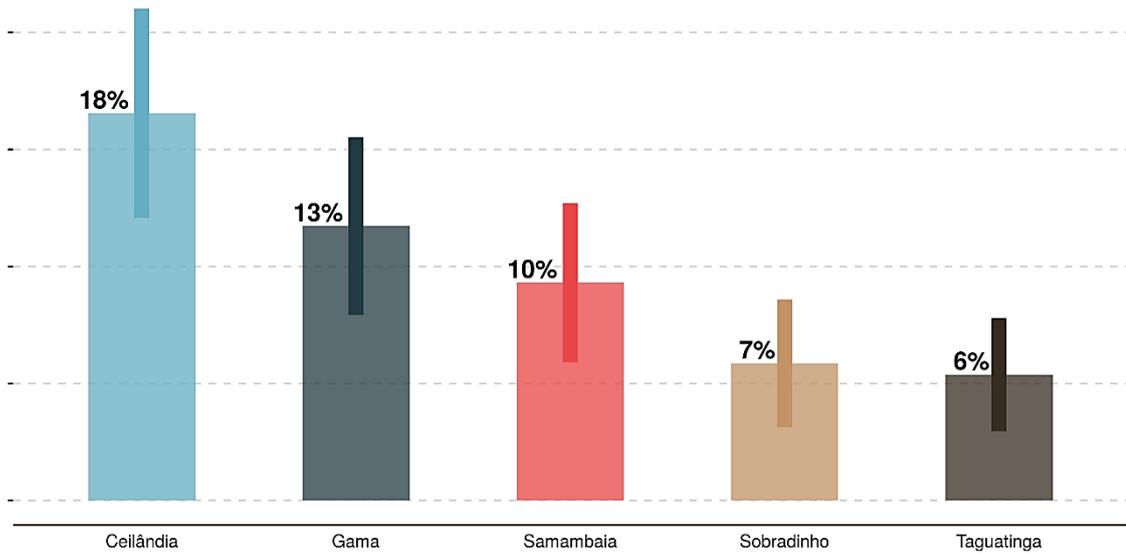
Figura 2 - No ano de 2017, o(a) senhor(a) ou alguém da sua família recebeu na sua residência visita da equipe da Estratégia de Saúde da Família - uma equipe de agentes de saúde que visita e cadastra as famílias?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

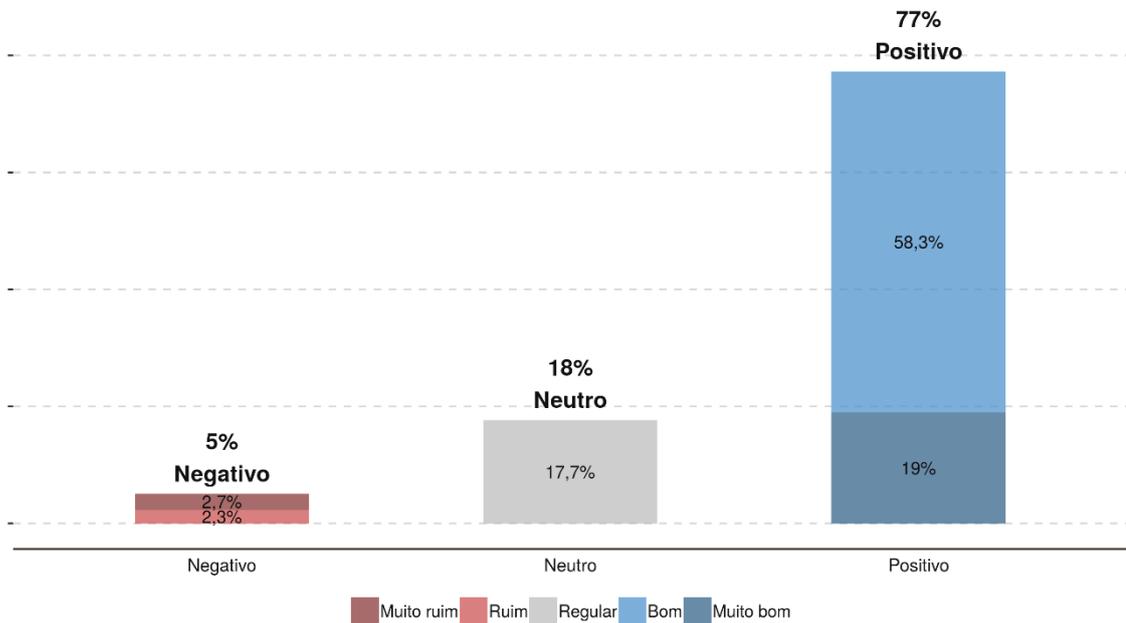
Entre os entrevistados que receberam a visita da equipe de saúde de família, destacaram-se os que apontaram a localidade do posto de saúde de referência na Ceilândia (18,7%), no Gama (13,1%) e em Samambaia (10,4%) (Figura 3). No geral, a avaliação desses entrevistados quanto ao atendimento da equipe saúde da família foi positiva (77%) (Figura 4).

Figura 3 - Qual a Região Administrativa do Posto de Saúde de referência para atendimento?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

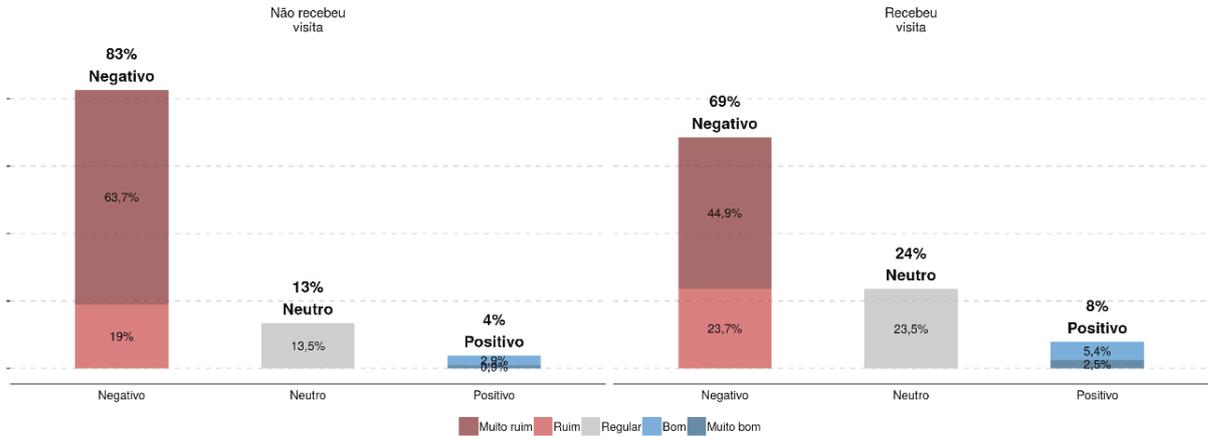
Figura 4 - Como o(a) senhor(a) avalia o trabalho da equipe do Saúde da Família que o atendeu?



2.2. O sistema de saúde pública do Distrito Federal: avaliação e percepção do Converte APS

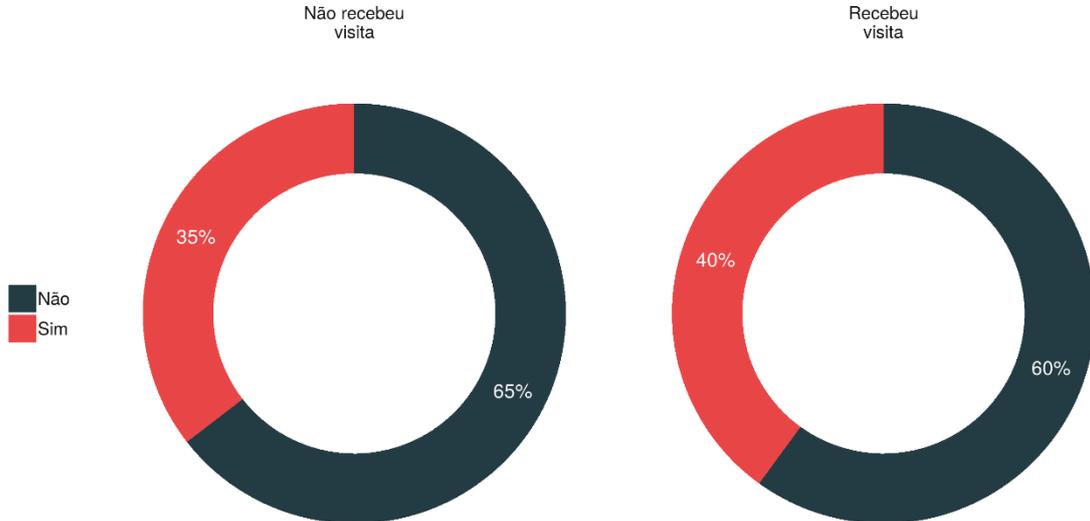
Em geral, a avaliação do sistema de saúde pública do Distrito Federal é negativa. Todavia, observa-se que a parcela da população que recebeu a visita da equipe da saúde da família avaliou o sistema de saúde pública ligeiramente superior aos que não receberam (Figura 5). Esses indivíduos apresentaram menores percentuais de avaliação negativa (69%), maiores índices de avaliações neutras (24%) e positivas (8%).

Figura 5 - De forma geral, como o (a) senhor (a) avalia o sistema de saúde pública no Distrito Federal?



Destacou-se o fato de que o conhecimento sobre as mudanças na APS no Distrito Federal não variou muito entre os respondentes que receberam e não receberam a visita da equipe da saúde da família. Por exemplo, 35% dos indivíduos que receberam essa visita disseram conhecer o Converte APS contra 40% dos que não receberam a equipe saúde da família (Figura 6).

Figura 6 - O(a) senhor(a) ouviu falar das mudanças que estão sendo implantadas nos Postos de Saúde do Distrito Federal?



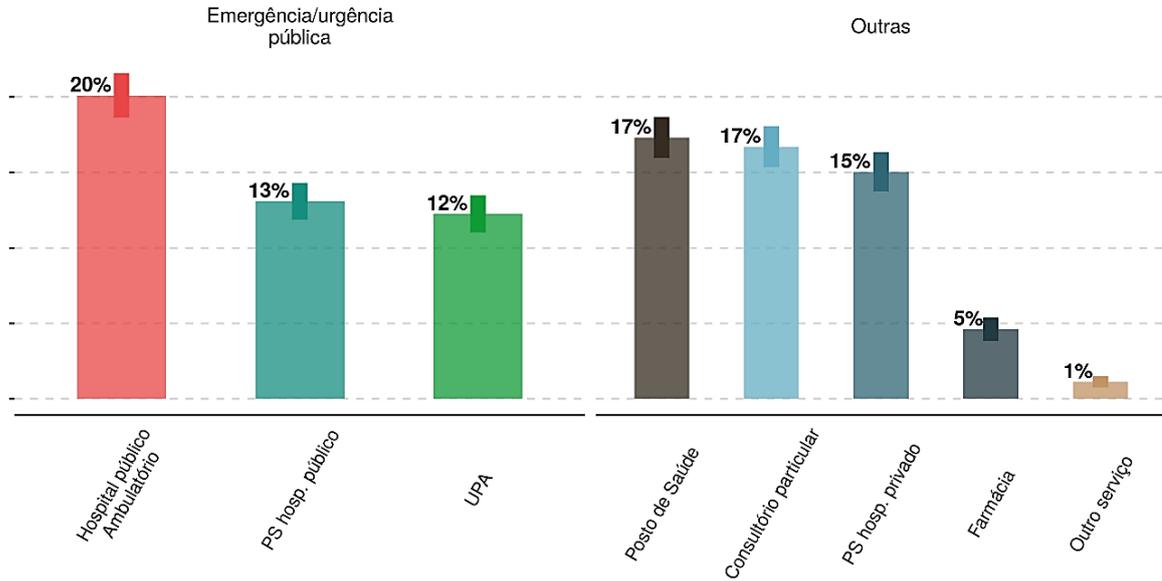
Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

2.3. O uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal

Perguntados sobre o primeiro estabelecimento de saúde que procuram quando necessitam, identificam-se que as principais portas de entrada dos serviços de saúde no Distrito Federal são os hospitais públicos/ambulatórios (20%), seguidos pelos consultórios

particulares (17%), postos de saúde (17%) e pelos estabelecimentos de emergência/urgência da rede pública (45%) (Figura 7).

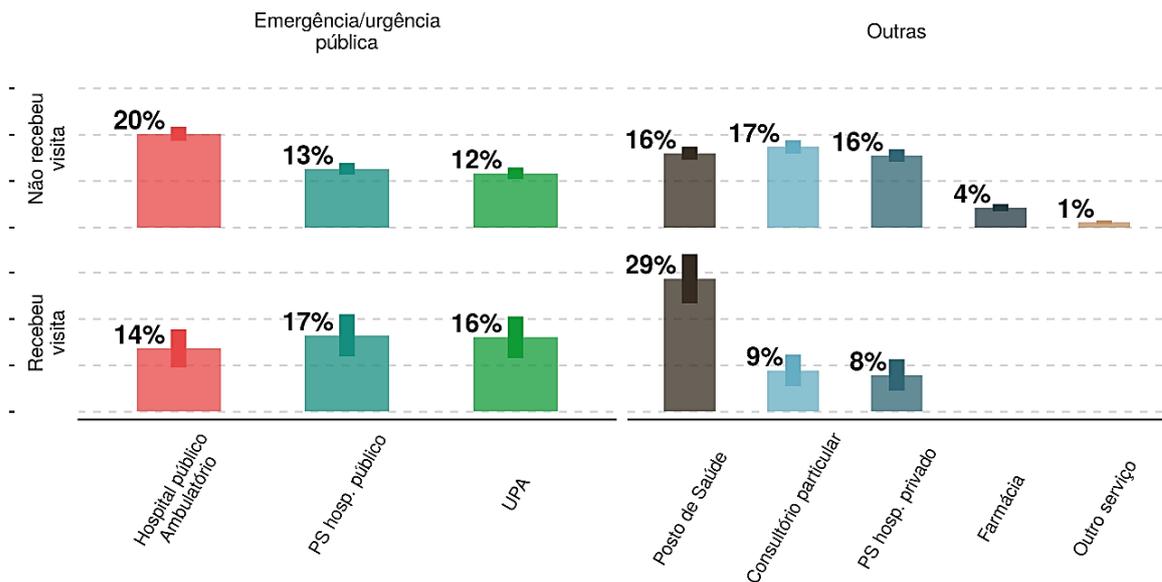
Figura 7 - Quando está doente ou precisando de atendimento de saúde, qual o estabelecimento em saúde que o(a) senhor(a) ou alguém de sua família costuma procurar primeiro?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

Notou-se mudança de comportamento na busca do primeiro estabelecimento de saúde pela população quando comparados grupos que receberam e não receberam a visita da equipe de saúde da família. O posto de saúde foi procurado primeiramente por aqueles que receberam a visita da equipe saúde da família, enquanto que o ambulatório do hospital público foi a principal porta de entrada entre os que não receberam visitas da equipe saúde da família (Figura 8).

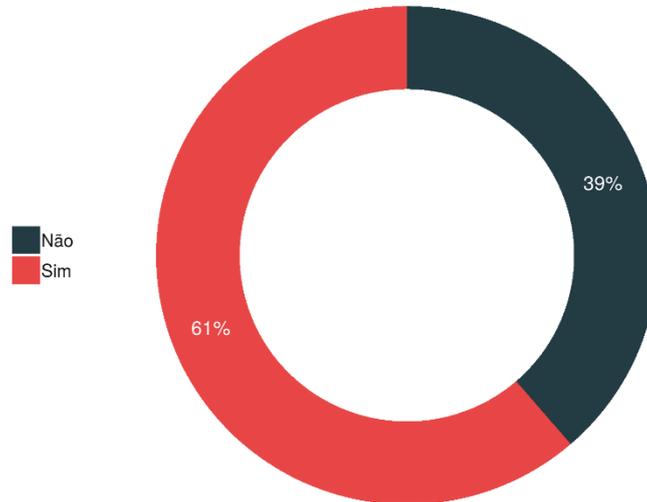
Figura 8 - Quando está doente ou precisando de atendimento de saúde, qual o estabelecimento em saúde que o(a) senhor(a) ou alguém de sua família costuma procurar primeiro?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

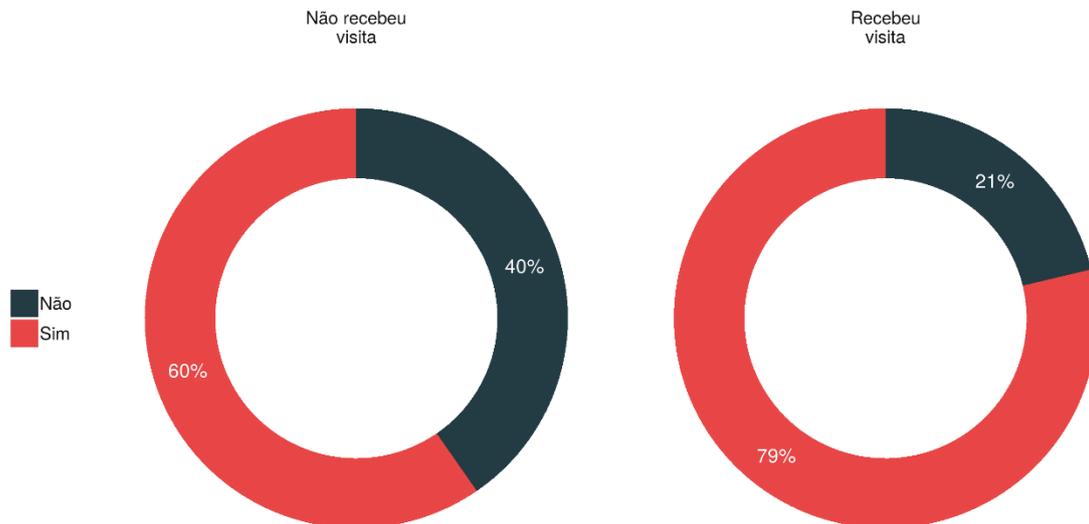
A pesquisa indica que 61% da população adulta do Distrito Federal utilizou algum posto de saúde em 2017 (Figura 9). O uso do posto de saúde também variou em relação à visita da equipe saúde na família, sendo maior entre a parcela da população que reportou a visita (79%) em comparação com os que disseram não terem sido visitados (60%) (Figura 10).

Figura 9 - O(a) senhor(a) ou alguém da sua família utilizou os serviços de algum Posto de Saúde no ano de 2017?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

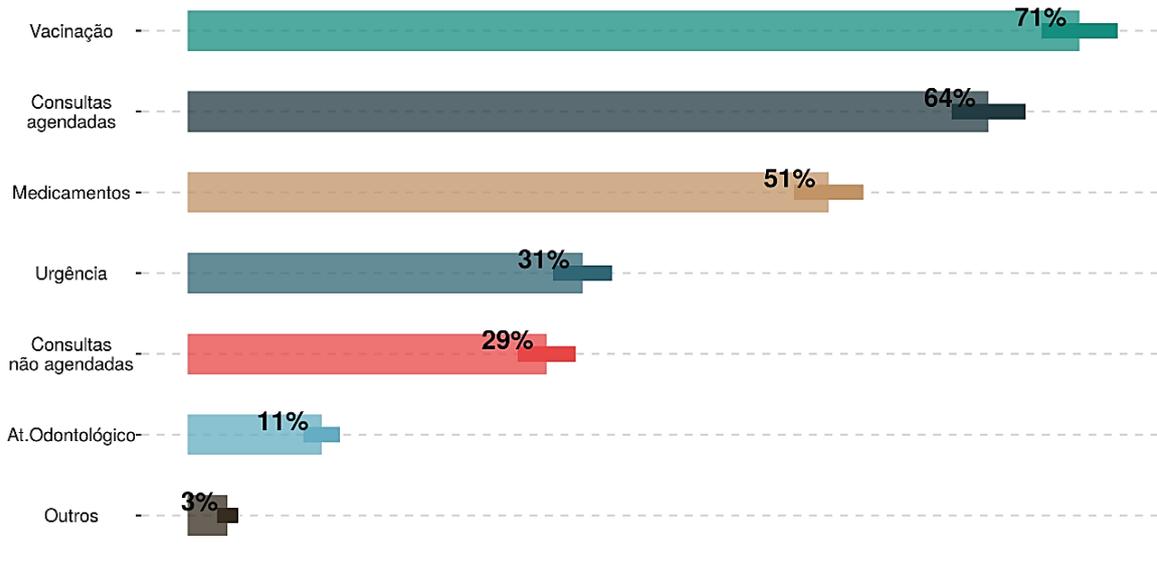
Figura 10 - O(a) senhor(a) ou alguém da sua família utilizou os serviços de algum Posto de Saúde no ano de 2017?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

O uso dos postos de saúde foi relacionado, principalmente, à vacinação (71%), às consultas agendadas (64%) e à busca de agendamentos (51%). Já as consultas não-agendadas (29%), os atendimentos de urgência (31%) e odontológicos (10%) representaram os serviços menos procurados nos postos de saúde do Distrito Federal, embora ainda tenham apresentado demanda considerável (Figura 11).

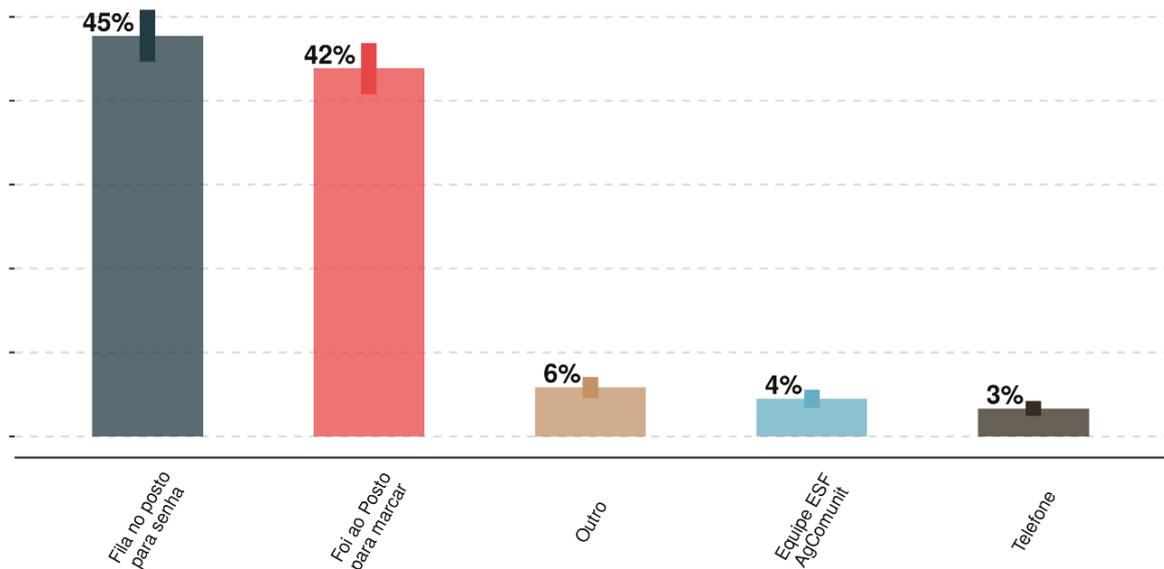
Figura 11 - Quais os serviços o(a) senhor(a) ou alguém da sua família utilizou o Posto de Saúde?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

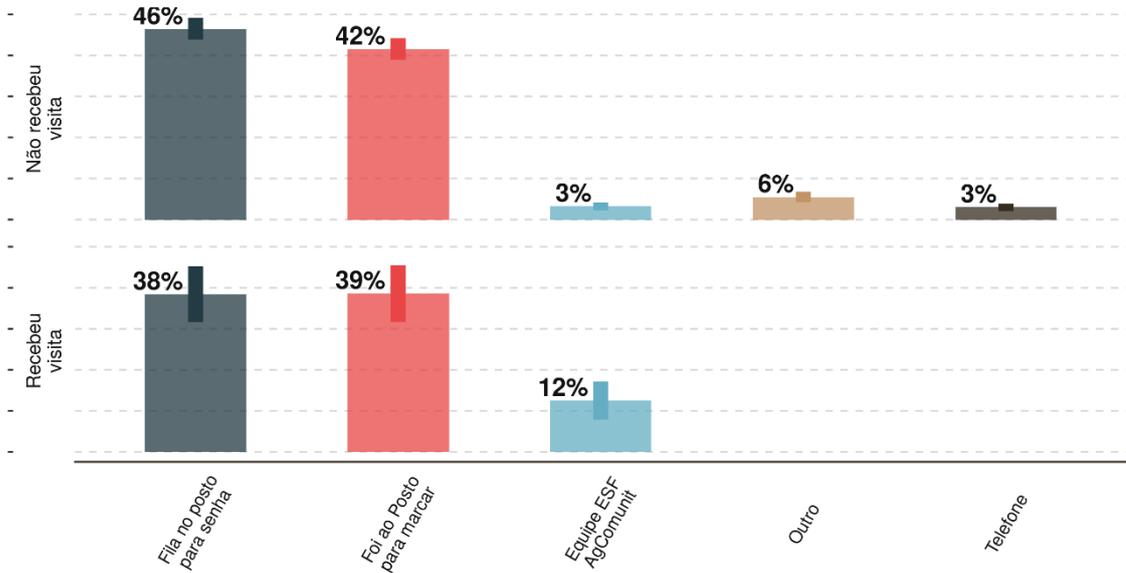
Observou-se que a parcela da população que usou posto de saúde em 2017 realizou o agendamento de consultas indo ao posto (45%) ou enfrentando fila para pegar ficha ou senha (42%) (Figura 12). Ao comparar os grupos que receberam ou não a visita da equipe saúde da família, notou-se que essas duas maneiras de agendamento de consulta mantiveram-se como as principais. Todavia houve crescimento no número de pessoas que agendou consultas por meio de agentes comunitários durante as visitas domiciliares da equipe saúde da família (Figura 13).

Figura 12 - Na última vez que o(a) senhor(a) ou alguém da sua família foi ao Posto de Saúde, como foi marcada/agendada a consulta?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

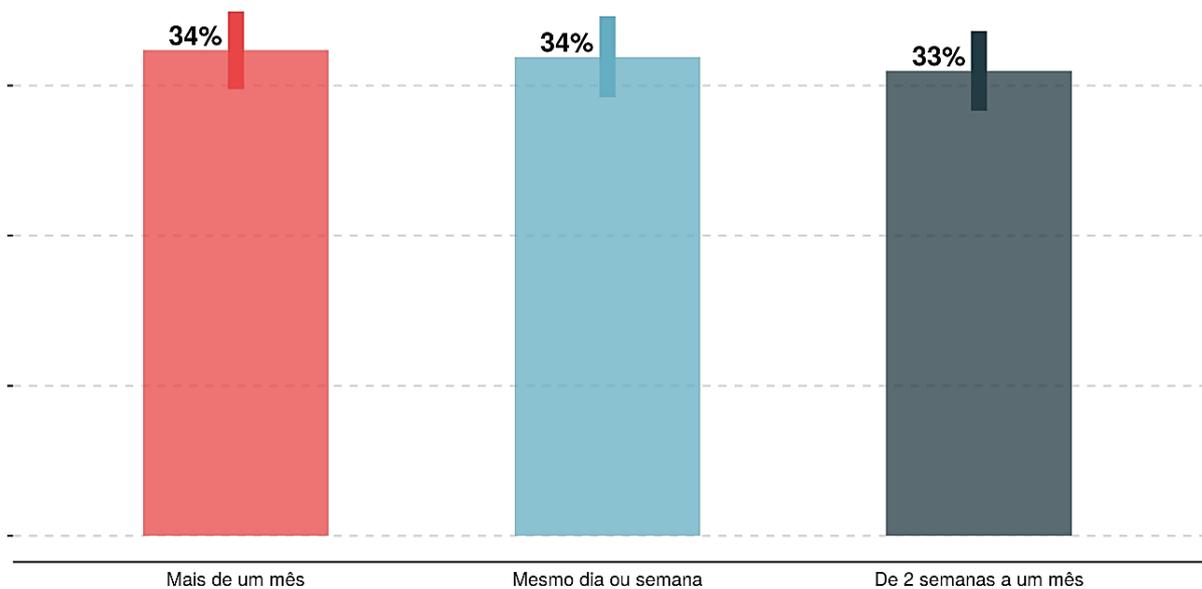
Figura 13 - Na última vez que o(a) senhor(a) ou alguém da sua família foi ao Posto de Saúde, como foi marcada/agendada a consulta?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

Quanto ao tempo de espera para as consultas, 34% da população foi atendida no mesmo dia ou semana, enquanto a mesma porcentagem da população esperou mais de um mês para ser atendida. Por fim, 33% aguardaram o atendimento das consultas agendadas nos postos de saúde em um período entre duas a quatro semanas (Figura 14).

Figura 14 - Após marcada/agendada a consulta, quanto tempo o(a) senhor(a) esperou para ser atendido?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

Em geral, as avaliações das consultas nos postos de saúde e dos profissionais de saúde que realizaram o atendimento foram positivas (Figuras 15 e 16). Observou-se, porém, que tais avaliações são ainda melhores quando relacionadas ao grupo que recebeu visita da

equipe saúde da família, demonstrando boa receptividade nas mudanças na APS no Distrito Federal (Figuras 17 e 18). Além disso, tais números indicam uma tendência de melhora nas avaliações dos serviços e atendimentos nos postos de saúde do DF com o avanço da cobertura da ESF e da implementação das visitas no domicílio pelas equipes de saúde da família.

Figura 15 - Como um todo, como o(a) senhor(a) avalia a consulta que recebeu no Posto de Saúde?

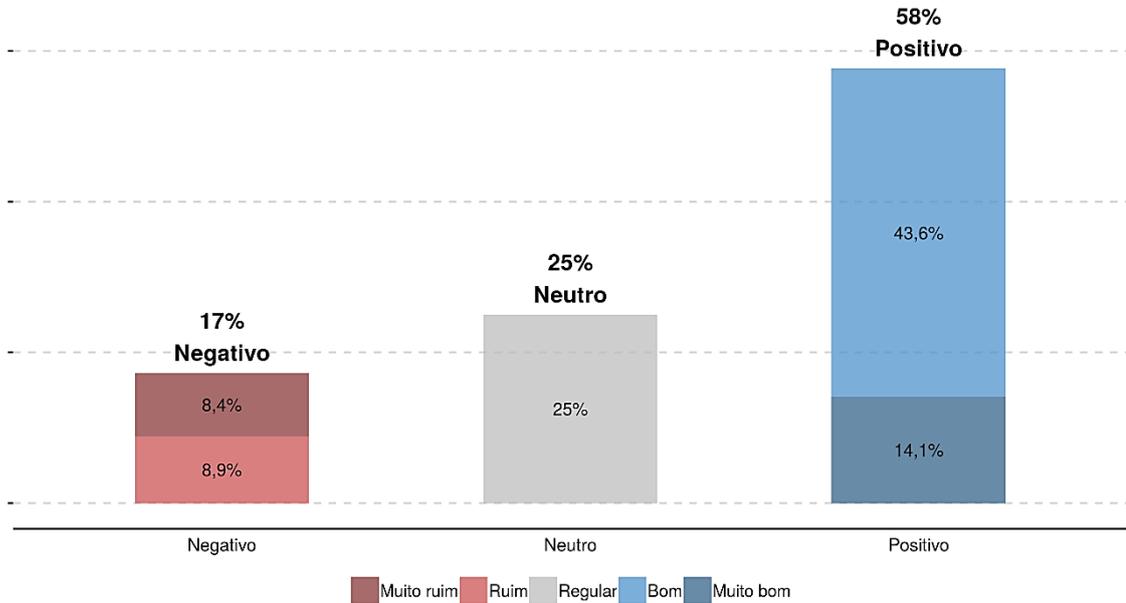


Figura 16 - Pensando no médico ou enfermeiro que atendeu o(a) senhor(a) ou alguém da sua família em sua última visita ao Posto de Saúde, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento desses profissionais?

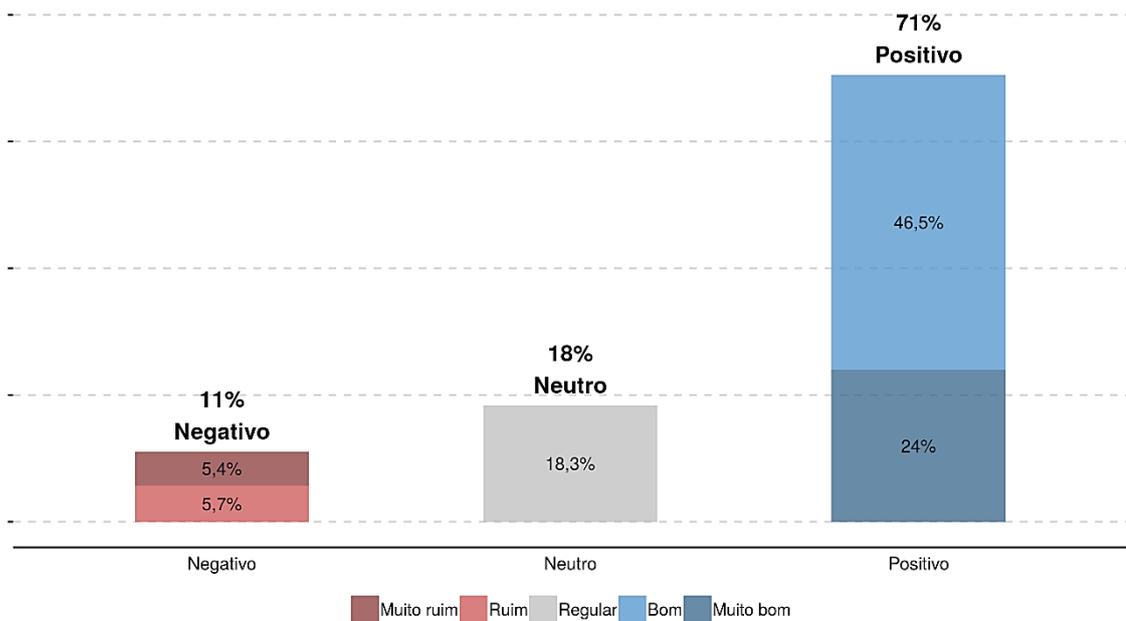


Figura 17 - Como um todo, como o(a) senhor(a) avalia a consulta que recebeu no Posto de Saúde?

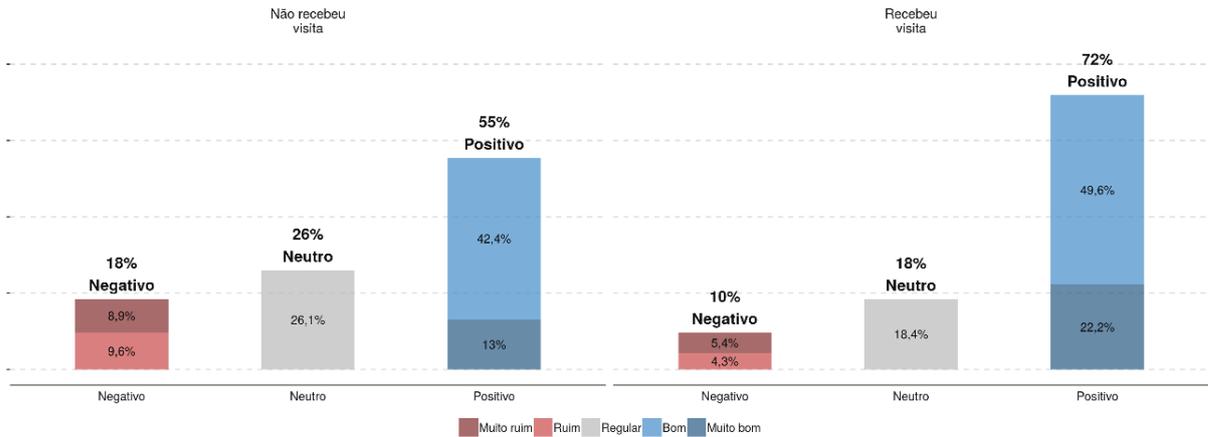
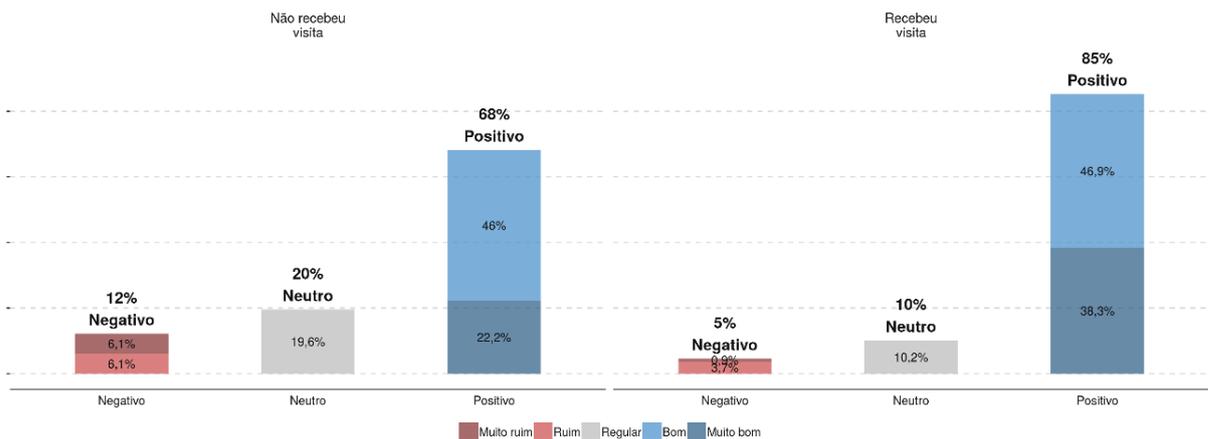
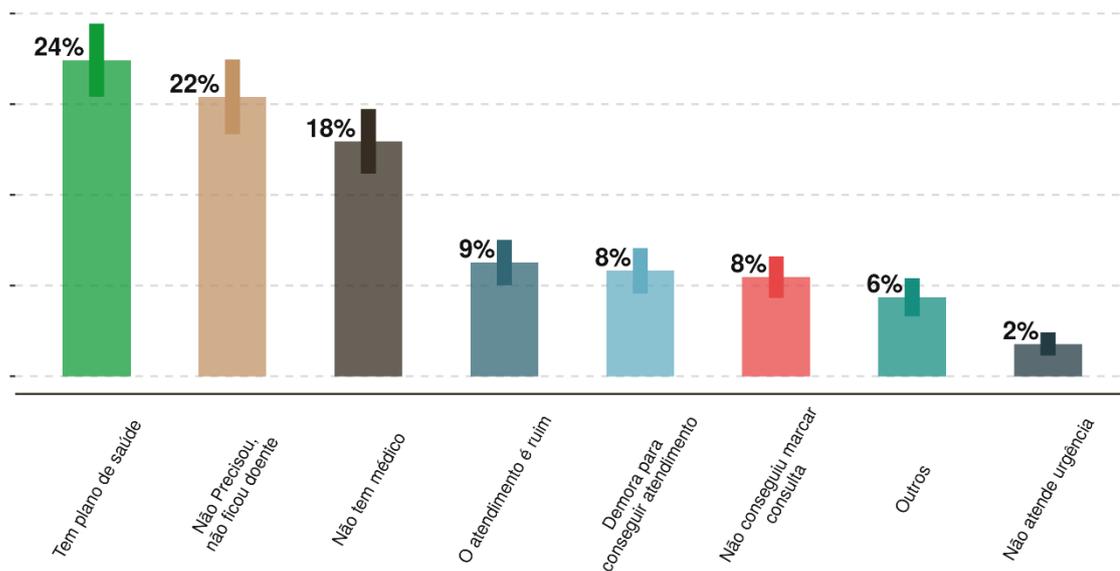


Figura 18 - Pensando no médico ou enfermeiro que atendeu o(a) senhor(a) ou alguém da sua família em sua última visita ao Posto de Saúde, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento desses profissionais?



A parcela da população que não usou os postos de saúde em 2017 relatou que a existência de plano de saúde (27%), a falta de necessidade/ ausência de doença (21%) e a falta de médicos (18%) foram os principais motivos para não utilizarem tais estabelecimentos de saúde. Observou-se que os motivos mais citados (46%) - plano de saúde e a falta de necessidade/ausência de doença - são atribuídos a aspectos individuais no uso de serviços de saúde. Os atributos relacionados aos postos (falta de médico, qualidade do atendimento, tempo de espera e marcação de consultas) totalizaram 43% dos motivos de não utilização desses estabelecimentos de saúde por parte da população adulta do Distrito Federal (Figura 19).

Figura 19 - Por que o(a) senhor(a) ou familiares não procuraram o Posto de Saúde?



Fonte: Pesquisa 156-Codeplan, 2018

3. CONCLUSÕES

Os resultados da pesquisa demonstram que as visitas domiciliares da equipe saúde da família mudam a perspectiva do beneficiário sobre o sistema de saúde pública do Distrito Federal: quem recebeu a visita avalia melhor o sistema, usa mais o posto de saúde como porta de entrada, utiliza mais o agente comunitário para agendamento de consultas e avalia positivamente os serviços recebidos. Além disso, as visitas e os profissionais da equipe de saúde da família foram bem avaliados entre os que foram visitados.

Poucos reportaram a visita em domicílio da equipe saúde da família e conheciam as mudanças implementadas nos postos de saúde (o Converte APS). Ademais, o hospital público continua sendo o principal acesso à saúde no Distrito Federal. Embora as visitas domiciliares dos agentes comunitários de saúde aumentem com a contratação de profissionais, é necessária maior divulgação do Converte APS para a população do Distrito Federal que mostre a nova estrutura de atendimento e aponte os benefícios esperados pela Estratégia Saúde da Família (ESF).

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br