

SUMÁRIO EXECUTIVO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA
COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS
DO PERÍODO 2017-2018**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DO PERÍODO 2017-2018

1. INTRODUÇÃO

O Governo do Distrito Federal, por meio da Portaria nº 77, de 14 de fevereiro de 2017, estabeleceu uma nova política de Atenção Primária da Saúde (APS), em que todas as Unidades Básicas de Saúde (UBS) seriam compostas por equipes da Saúde da Família.

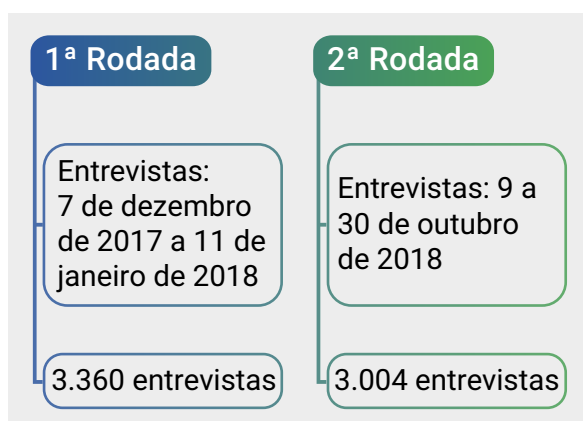
Essa estratégia de organização da atenção primária é baseada na formação de equipes multiprofissionais que atuam nas UBS e se responsabilizam por uma população em uma área geográfica delimitada, proporcionando atenção integral com fortalecimento do vínculo, foco no indivíduo e alta resolutividade. No caso do Distrito Federal, esse projeto é chamado de **Converte APS**.

Objetivo da pesquisa:

Avaliar a implementação da Estratégia Saúde da Família (ESF) no Distrito Federal com a realização da Pesquisa de Satisfação da Estratégia de Saúde da Família em 2017 e 2018.

Este relatório apresenta a comparação entre os resultados obtidos com a realização de duas rodadas da pesquisa.

1.1. Desenho de Pesquisa



Estratificação:

Proporcional à população de 18 anos ou mais por região administrativa da PDAD 2015/2016 ¹

Coleta de dados:

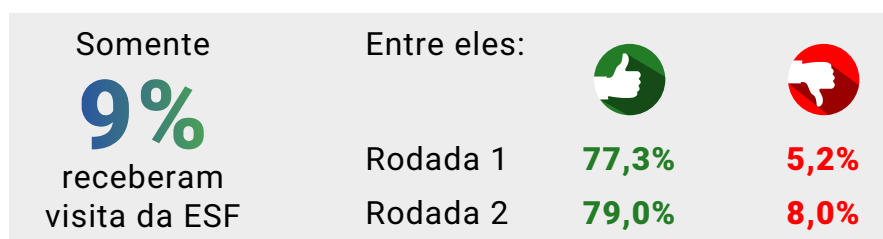
Entrevistas por telefone, em parceria com o call center da Central Única de Atendimento ao Cidadão.

¹ A lista de telefones para contato com os cidadãos foi disponibilizada pelo cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF), por meio de uma amostra de partida de 25.000 contatos. A entrevista foi realizada com quem atendeu o telefone, desde que tivesse idade a partir de 18 anos e aceitasse responder ao questionário.

2. PRINCIPAIS RESULTADOS

- Apenas 9,0% dos entrevistados reportaram a visita em domicílio da equipe saúde da família, contudo, **quem recebeu a visita avalia melhor o sistema, usa mais a Unidade Básica de Saúde como porta de entrada e avalia positivamente todos os serviços de saúde recebidos;**
- Poucas pessoas conheciam as mudanças implementadas nos postos de saúde (o Converte APS);
- Há um contingente significativo dos usuários do SUS no DF que avaliou negativamente o sistema de saúde, os agentes de saúde que atuam no DF e os profissionais de hospitais e postos de saúde públicos;
- Alto percentual de pessoas que não utilizam os postos de saúde devido à falta de profissionais, ao tempo de espera para atendimento e à dificuldade para marcação de consultas.

2.1. Percepção da cobertura e avaliação do atendimento da equipe do Saúde da Família



Entre aqueles que receberam visita da equipe da Saúde da Família (9% nas duas rodadas), 77,3% avaliaram o atendimento da equipe como bom ou muito bom na primeira rodada, enquanto na segunda rodada esse percentual aumentou para 79,0%.

2.2. Sistema de saúde pública no DF: avaliação e percepção do Converte APS

• *De forma geral, como o(a) senhor(a) avalia o sistema de saúde pública no DF?*

A avaliação do sistema de saúde pública entre as pessoas que receberam visita de equipe da ESF foi melhor que daquelas que não receberam, nas duas rodadas.

Recebeu visita:		
	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	2,5%	0,0%
Bom	5,4%	10,0%
Razoável	23,5%	27,7%
Ruim	23,7%	30,2%
Muito ruim	44,9%	32,0%

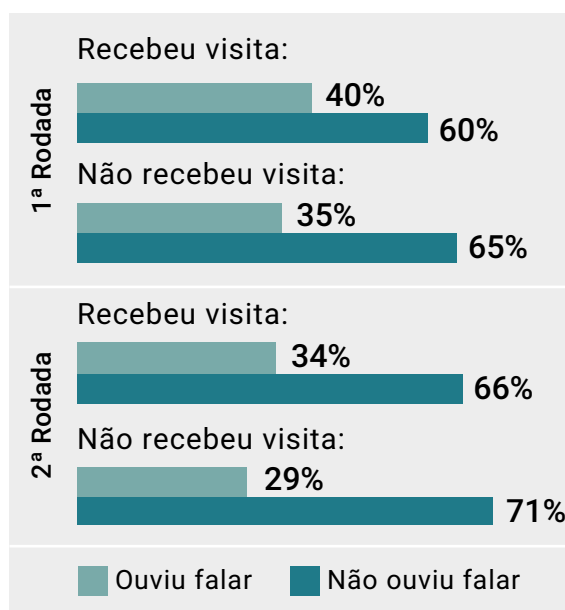
Não recebeu visita:

	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	0,9%	0,0%
Bom	2,9%	4,2%
Razoável	13,5%	20,3%
Ruim	19,0%	27,7%
Muito ruim	63,7%	47,7%

Na segunda rodada mais entrevistados avaliaram o SUS como bom e razoável, em comparação à primeira. Entretanto, a avaliação foi sobretudo negativa nas duas rodadas. Em média, 72% avaliaram o sistema de saúde como ruim ou muito ruim.

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

O percentual de pessoas que ouviram falar das mudanças nas UBS diminuiu de uma rodada para outra, tanto entre aqueles que receberam visita como os que não receberam. Contudo, os que receberam visita da equipe da ESF tiveram mais conhecimento sobre as mudanças em relação aos que não receberam.



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

• *Quando está doente ou precisando de atendimento de saúde, qual estabelecimento o(a) senhor(a) ou alguém de sua família costuma procurar primeiro?*

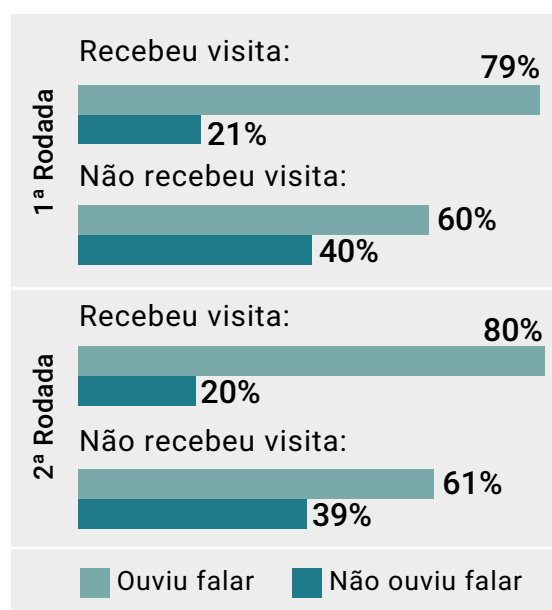
	Hosp. público/ Ambulatório	PS Hosp. público	UPA	UBS	PS Hosp. privado	Consultório particular	Farmácia	Outro serviço
1ª Rodada								
Recebeu visita	14%	17%	16%	29%	8%	9%	0%	0%
Não recebeu visita	20%	13%	12%	16%	17%	16%	4%	1%
2ª Rodada								
Recebeu visita	0%	28%	16%	29%	9%	11%	0%	0%
Não recebeu visita	3%	26%	14%	16%	19%	17%	2%	2%

PS = Pronto socorro

Entre as pessoas que receberam visita da ESF, a Unidade Básica de Saúde e o Pronto Socorro de Hospital Público são as principais referências que se busca quando precisa de atendimento, na primeira e segunda rodadas. Entre os que não receberam visita, embora também procurem o Unidade Básica de Saúde e o Pronto Socorro, buscam em maior proporção por serviços privados.

• *O (a) senhor(a) ou alguém da sua família utilizou os serviços de alguma UBS no período de referência?*

A utilização dos serviços da Unidade Básica de Saúde pelo entrevistado ou alguém da família foi bastante similar nas duas rodadas da pesquisa. Contudo, entre aqueles que receberam visita, o percentual de utilização foi cerca de 20% maior que aqueles que não receberam. O que aponta para a eficácia das equipes da ESF em encaminhar os pacientes para outros serviços.



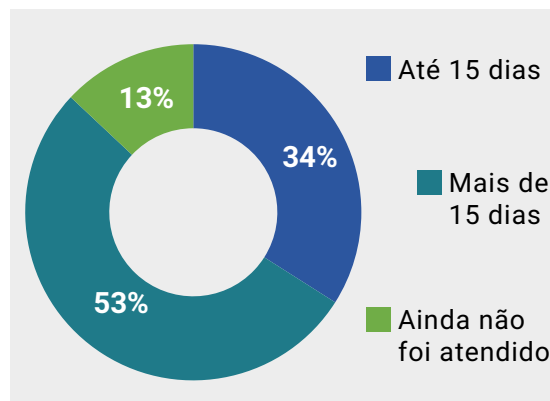
• *Quais os serviços o(a) senhor(a) ou alguém da sua família utilizou na Unidade Básica de Saúde?*

	Vacinação	Medicamentos	Urgência	Atendimento odontológico	Outros	Atividades em grupo
1ª Rodada	71%	51%	31%	11%	3%	-
2ª Rodada	74%	52%	31%	13%	11%	7%

Em ambas as rodadas da pesquisa, a vacinação e a busca por medicamentos foram os principais serviços utilizados nas Unidades Básicas de Saúde, seguidos por serviços de urgência. Na segunda rodada, as atividades em grupo apareceram como um serviço utilizado por 7% dos entrevistados.

• **Após marcada/agendada a consulta, quanto tempo o(a) senhor(a) esperou para ser atendido(a)?²**

Cerca de metade das pessoas (53%) esperaram mais de 15 dias para serem atendidas e 34% foram em até 15 dias. Apenas 13% dos entrevistados ainda não haviam sido atendidos até o momento da entrevista.



• **Como um todo, como o(a) senhor(a) avalia a consulta que recebeu na Unidade Básica de Saúde?**

Recebeu visita:

	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	22,2%	21,1%
Bom	49,6%	45,8%
Razoável	18,4%	30,5%
Ruim	4,3%	2,5%
Muito ruim	5,4%	0,0%

Não recebeu visita:

	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	13,0%	12,9%
Bom	42,4%	40,1%
Razoável	26,1%	31,3%
Ruim	9,6%	8,4%
Muito ruim	8,9%	7,3%

Em geral, as consultas nas Unidades Básicas de Saúde foram bem avaliadas, principalmente entre aqueles que receberam visita da equipe da ESF. Contudo, entre a primeira e segunda rodadas houve uma queda das avaliações positivas e aumento entre aqueles que avaliaram a consulta como razoável.

• **Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento dos médicos e enfermeiros?**

Recebeu visita:

	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	38,3%	25,4%
Bom	46,9%	50,2%
Razoável	10,2%	22,0%
Ruim	3,7%	1,8%
Muito ruim	0,9%	0,6%

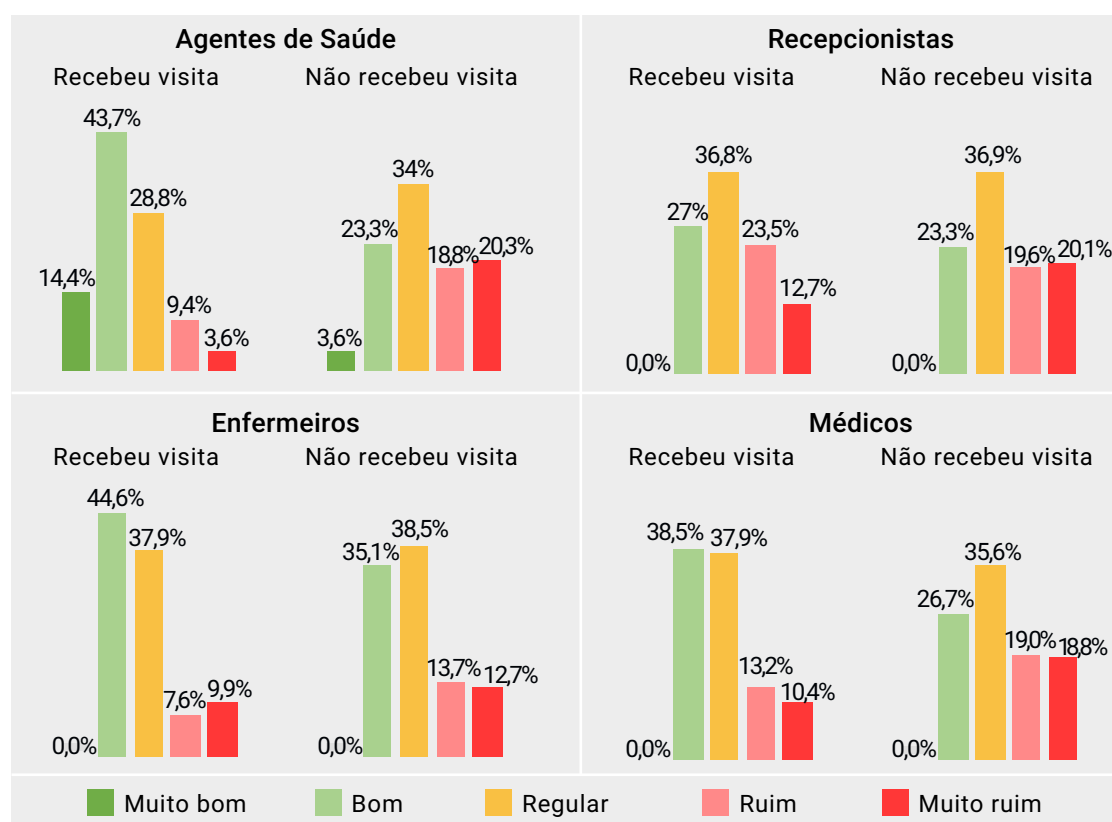
Não recebeu visita:

	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	22,2%	20,7%
Bom	46,0%	39,3%
Razoável	19,6%	26,4%
Ruim	6,1%	7,7%
Muito ruim	6,1%	5,9%

² A pergunta sobre o tempo de espera para atendimento foi realizada apenas na segunda rodada.

Entre as pessoas que receberam visita da equipe da ESF a avaliação de médicos e enfermeiros foi positiva para mais de 3/4 dos entrevistados, embora tenha sido melhor na primeira rodada de entrevistas. É possível ver que há também grande diferença de avaliação entre os que receberam e os que não receberam visita. Isso indica que as visitas domiciliares da equipe do Saúde da Família mudam para melhor a perspectiva do beneficiário sobre o sistema de saúde pública do Distrito Federal.

• **Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade de atendimento dos (as) agentes de saúde/médicos (as)/enfermeiros (as)/receptionistas³ no Distrito Federal?**



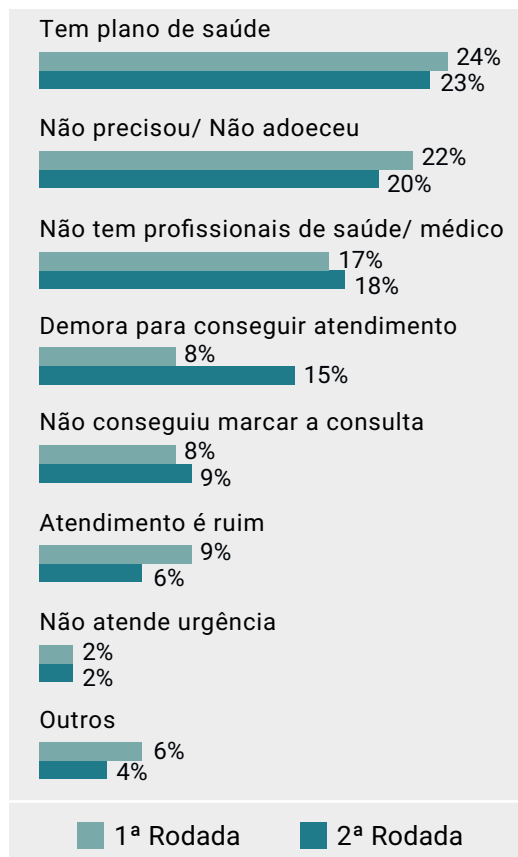
Entre todos os profissionais, os enfermeiros foram os que receberam melhor avaliação, em geral. As pessoas que receberam visitas domiciliares pela ESF avaliaram melhor todos os profissionais, em comparação aos que não receberam, principalmente os agentes de saúde. Em relação à primeira visita, a avaliação negativa sobre os médicos aumentou mais de 14 pontos percentuais. **Sugere-se ampliar a divulgação e cobertura do Converte APS, uma vez que é notável a satisfação das pessoas atendidas por esta estratégia de saúde.**

³ Para os enfermeiros, médicos e receptionistas, a pergunta foi especificamente sobre os hospitais públicos do Distrito Federal.

• **Por que o(a) senhor(a) ou familiares não procuraram a Unidade Básica de Saúde?**

Entre os que não procuraram os serviços de alguma UBS, as principais razões são possuir plano de saúde particular e não ter precisado/não ter ficado doente, nas duas rodadas.

Vale destacar a queixa por falta de profissionais de saúde (médico ou outros) e a demora para conseguir atendimento, principalmente na segunda rodada.



Autoras da Nota Técnica:

Ana Maria Nogales Vasconcelos
 Elisete Rodrigues de Souza
 Karoline Trindade Dutra
 Leslie Miho Nobayashi

Elaboração do sumário:

Carmelita Veneroso



COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Setor de Administração Municipal - SAM
 Bloco H, Setores Completentares
 codeplan@codeplan.df.gov.br

Acesse a Nota Técnica completa em:

www.codeplan.df.gov.br