

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

RELATÓRIO DE PESQUISA SOBRE CIRURGIA DE MAMA

ABRIL DE 2019

Sumário

<u>Introdução</u>	3
<u>Objetivos</u>	4
<u>Geral</u>	4
<u>Específicos</u>	4
<u>Aspectos metodológicos</u>	5
<u>Resultados</u>	6
<u>Considerações finais</u>	18
<u>Referências bibliográficas</u>	19
<u>Apêndice: Roteiro e Questionário da Pesquisa</u>	20

Introdução

Este Relatório traz o resultado da pesquisa de satisfação, realizada com usuários dos serviços de saúde do SUS que foram submetidos à cirurgia de câncer de mama, no primeiro semestre de 2018.

De acordo com o Instituto Nacional do Câncer (INCA), o câncer de mama é o tipo de doença das mais comuns entre as mulheres, no mundo e também no Brasil, depois do de pele não melanoma, correspondendo a cerca de 25% dos casos novos a cada ano. No Brasil, esse percentual é de 29%.

O câncer de mama também acomete homens, porém é raro, representando apenas 1% do total de casos da doença.

A Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Especificamente, em seu Art.23 do Capítulo VI, que dispõe sobre a “Avaliação Continuada dos Serviços Públicos”, está previsto que [] “os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - Quantidade de manifestações de usuários; e

V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º,

e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.” (BRASIL, 2017)

Nesse sentido, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS- Doges, que desde 2011 já vem realizando pesquisas de satisfação com usuários do SUS, assumiu a tarefa de colocar em prática a mencionada determinação normativa.

Para isso, foram estabelecidas algumas estratégias de trabalho que resultaram na parceria deste Departamento com distintas áreas temáticas do Ministério da Saúde que acompanham diretamente as ações e políticas voltadas para o atendimento da saúde pública no País.

Da discussão com essas áreas temáticas, foi estabelecido um cronograma de trabalho para identificação dos procedimentos que seriam submetidos à pesquisa. Inicialmente, foram incorporados os procedimentos de média e alta complexidade, utilizando-se dos bancos de dados da Autorização de Internação Hospitalar- AIH e Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade- APAC.

Tendo em vista tratar-se de um instrumento importante de avaliação dos serviços oferecidos pelo SUS, espera-se que as informações geradas pelas pesquisas possam servir de subsídio para formulação de políticas de controle da gestão pública.

Esta pesquisa cobre os procedimentos de mastectomia radical com linfadenectomia axilar em oncologia, ressecção de lesão não palpável de mama com marcação em oncologia e segmentectomia/quadrantectomia/setorectomia de mama em oncologia.

Esta parte introdutória vem seguida dos objetivos da pesquisa e dos capítulos relativos aos aspectos metodológicos, resultados da apuração e interpretação dos dados, finalizando com algumas considerações, a título de conclusão.

Objetivos

Geral: cumprir determinações da Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017

Específicos:

Avaliar a satisfação dos usuários do SUS com a finalidade de subsidiar as ações estratégicas da Gestão no âmbito do Ministério da Saúde.

Dar transparência ao trabalho da Ouvidoria-Geral do SUS, por meio da divulgação dos resultados da pesquisa.

Aspectos metodológicos

Tendo em vista a natureza das pesquisas de satisfação, que cumprem determinação legal, sua realização deverá ser feita de forma contínua, por semestre, envolvendo os mais distintos procedimentos realizados no âmbito do SUS.

Esta etapa corresponde aos procedimentos realizados no SUS, no período de janeiro a junho de 2018. A pesquisa de que trata este Relatório inclui os procedimentos cirúrgicos sobre câncer de mama, realizada no período de 29 de janeiro a 10 de abril de 2019.

O questionário da pesquisa contém 7 questões que buscam avaliar a satisfação do usuário do SUS, relativa aos seguintes aspectos: atendimento recebido na chegada ao serviço de saúde; tempo de espera que o usuário levou para ser atendido desde que solicitada a cirurgia; desempenho e atenção dos profissionais de saúde, equipe médica e de enfermagem; instalações físicas da Unidade; e a satisfação com o resultado alcançado, levando em conta sua expectativa sobre o procedimento realizado.

O banco de dados da pesquisa passou por um processo de limpeza de informações inconsistentes, para eliminar os casos de telefones inválidos e nomes duplicados, entre outros problemas os quais impedem que o contato com o usuário seja concretizado. A depender do tipo do problema, pode ocorrer, total ou parcialmente, a rejeição de informações constantes da planilha de dados dos usuários no momento da importação para o Sistema de Pesquisa

da Ouvidoria – SPO, passo que antecede a execução da pesquisa pelos teleatendentes do Disque Saúde 136.

Nesta pesquisa, depois de realizado o mencionado expurgo, foi importado o quantitativo de 9.526 códigos para o SPO, que correspondem ao contingente de entrevistados que deveriam responder a pesquisa. No decorrer da execução, entretanto, há uma perda considerável de questionários que não são aplicados, pela impossibilidade de concretizar a ligação com o usuário/paciente. Entre outros tipos de possíveis ocorrências, existem os casos de telefones errados, os que não atendem ou que, sistematicamente, acusam como ocupado.

A síntese da situação do atendimento desta pesquisa, que mostra o quantitativo de questionários efetivamente aplicados em relação ao total de contatos incorporados à pesquisa, é o assunto introdutório do próximo capítulo de resultados.

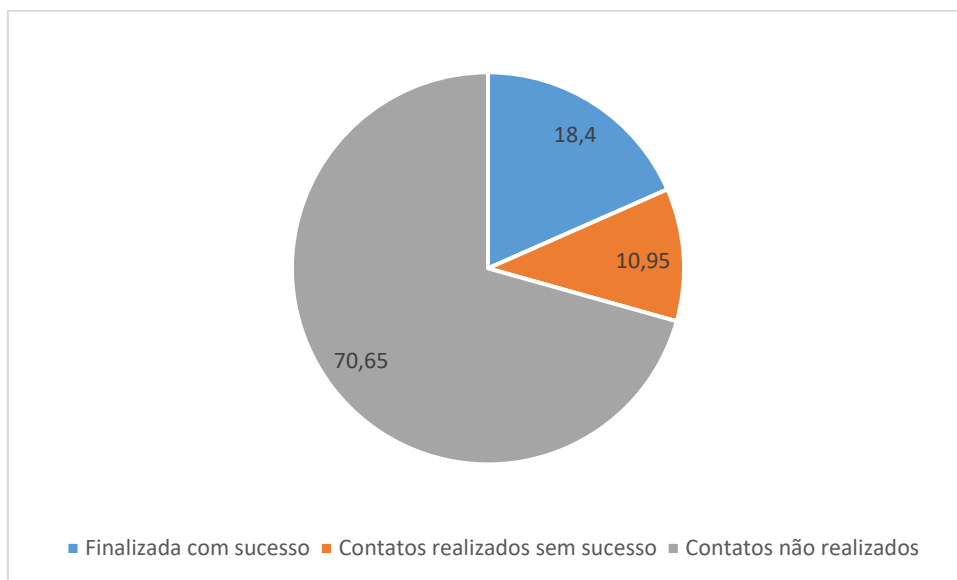
Resultados

Neste Capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa de acordo com a ordem das questões do Questionário constante do Apêndice. A análise dos dados se resume, basicamente, em descrever o resultado da apuração dos valores absolutos e relativos e, quando pertinente, alguns cruzamentos de informações que ajudam na compreensão e comparação desses resultados, mostrando os quesitos melhores avaliados do ponto de vista dos usuários dos serviços do SUS.

Como adiantado no capítulo metodológico, o banco de dados, no processo de limpeza e na importação para o SPO, apresenta, normalmente, algumas perdas de códigos, considerados inválidos. Nesta pesquisa, de um total líquido de 9.526 códigos, 2.796 pessoas foram contatadas, sendo que desse total apenas foi possível aplicar o questionário com 1.753 usuários/pacientes. Conforme mostra o gráfico seguinte, construído a partir dos dados da Tabela 1, 71%, aproximadamente, do total de pesquisados não chegaram a manter contato com o teleatendente que aplicava o questionário. Apenas 18,40% responderam à pesquisa e o restante, 10,95%, corresponde à

situação em que embora o contato tenha sido realizado, a partir do número de telefone informado na planilha, não foi possível aplicar o questionário.

Gráfico 1 – Situação do Atendimento



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

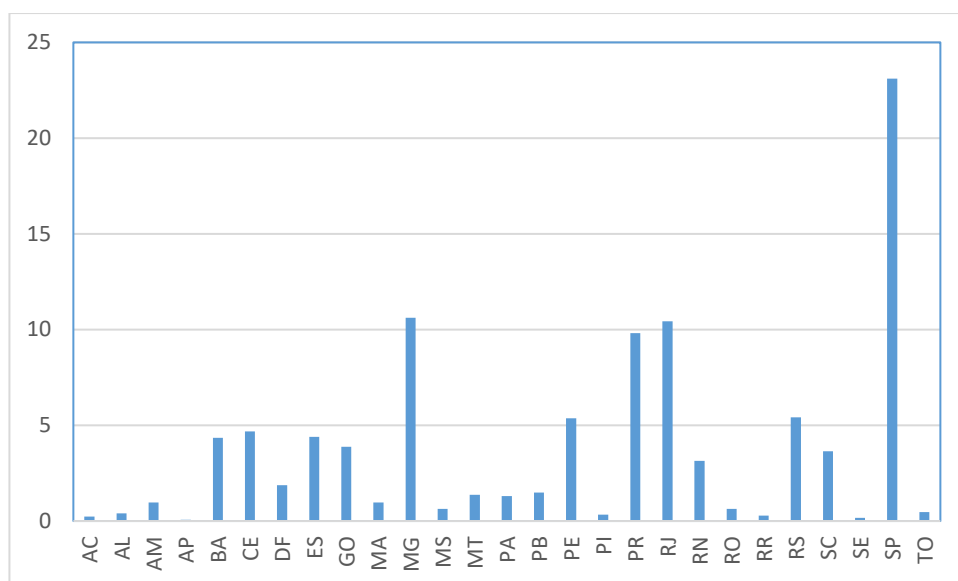
Tabela 1 – Situação do Atendimento das chamadas realizadas

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Finalizada com sucesso	1.753	18,40
Contatos realizados sem sucesso	1.043	10,95
Contatos não realizados	6.730	70,65
Total Geral	9.526	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

No que se refere ao quantitativo de questionários aplicados por estado, nota-se que São Paulo foi o estado de maior participação, seguido dos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Paraná, contra participações mínimas dos de Amapá, Sergipe, Acre, Roraima, Piauí, Tocantins, entre outros (Gráfico 2 e Tabela 2).

Gráfico 2 – Participação por Estado



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 2 – Quantitativo de questionários respondidos por estado

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
AC	4	0,23
AL	7	0,4
AM	17	0,97
AP	1	0,06
BA	76	4,34
CE	82	4,68
DF	33	1,88
ES	77	4,39
GO	68	3,88
MA	17	0,97
MG	186	10,61
MS	11	0,63
MT	24	1,37
PA	23	1,31
PB	26	1,48
PE	94	5,36
PI	6	0,34
PR	172	9,81
RJ	183	10,44
RN	55	3,14

RO	11	0,63
RR	5	0,29
RS	95	5,42
SC	64	3,65
SE	3	0,17
SP	405	23,1
TO	8	0,46
Total Geral	1.753	100

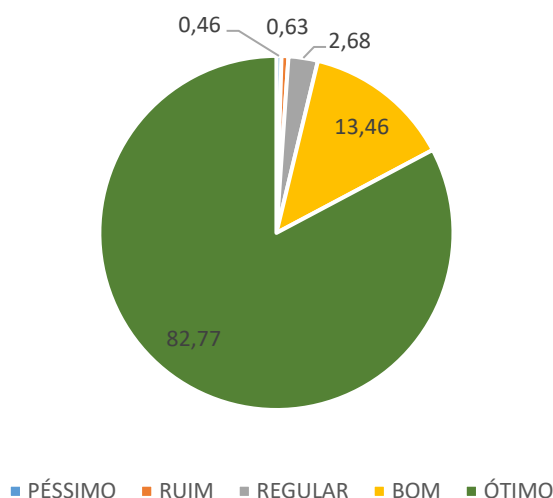
Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

A análise seguinte tem como base as respostas dos usuários acerca das questões do questionário que buscam avaliar os serviços prestados pelo SUS a partir de vários aspectos, como mostrados a seguir.

Sabe-se que um atendimento de qualidade deve começar já na recepção do hospital, no momento em que o paciente é acolhido para ser encaminhado ao tratamento. Há sempre uma expectativa por parte do usuário/paciente ao chegar ao hospital que, a depender de como é recebido, pode reduzir ou aumentar sua ansiedade em relação ao resultado do tratamento. É uma avaliação que envolve a equipe da recepção, inclusive os funcionários que auxiliam o público com informações sobre o encaminhamento do procedimento.

No caso específico sobre cirurgia de mama, as pacientes que responderam à pesquisa disseram, como maioria, que foram bem atendidas na recepção. Se levado em conta os conceitos de “ótimo” e “bom” as respostas desse contingente somam 96,23% do total, sendo que as categorias de “péssimo” e “ruim” representam apenas 1,09% (Gráfico 3 e Tabela 3).

Gráfico 3 – Avaliação sobre os serviços da recepção do hospital



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 3 – QUESTÃO 1 - Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é considerado péssimo e 5 é ótimo, como (o) a senhor (a) avalia o atendimento recebido no momento da chegada no hospital?

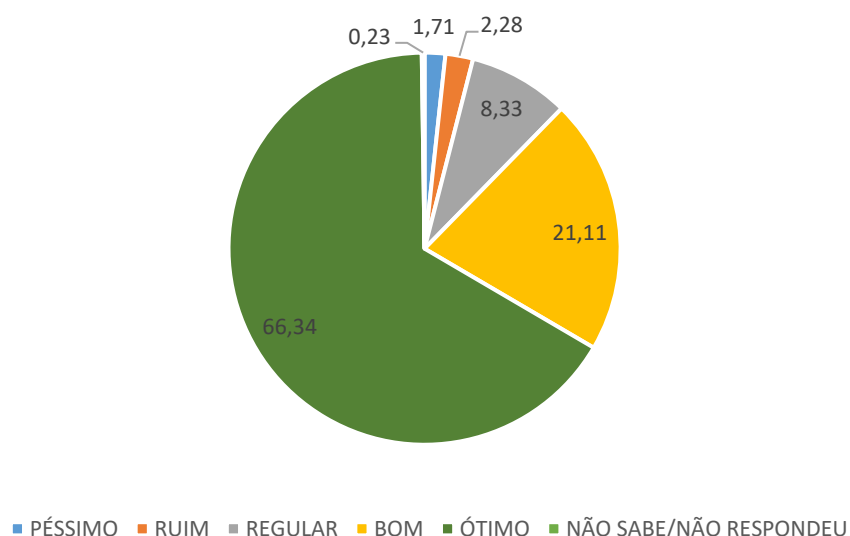
Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Péssimo	8	0,46
Ruim	11	0,63
Regular	47	2,68
Bom	236	13,46
Ótimo	1451	82,77
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

As pesquisas de satisfação sobre os serviços de saúde do SUS, realizadas pelo Nupe, têm mostrado que o tempo de espera desde o momento do diagnóstico até a realização do procedimento é o elemento, relativamente, pior avaliado.

No caso específico desta pesquisa sobre cirurgia de mama, o resultado já aponta para uma avaliação bem inferior em relação ao item anterior, sobre o atendimento na recepção. O conceito “ótimo” alcançou 66,34% contra 82,77% daquela outra. Da mesma forma, os conceitos “péssimo” e “ruim” somam quase 4%, contra 1,09% na anterior (Gráfico 4 e Tabela 4).

Gráfico 4 – Avaliação sobre o Tempo de Espera



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 4 – QUESTÃO 2 - Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é considerado péssimo e 5 é ótimo, como o (a) senhor (a) avalia o tempo de espera desde o momento em que foi solicitada a cirurgia, recomendada pelo médico, até a realização do procedimento cirúrgico?

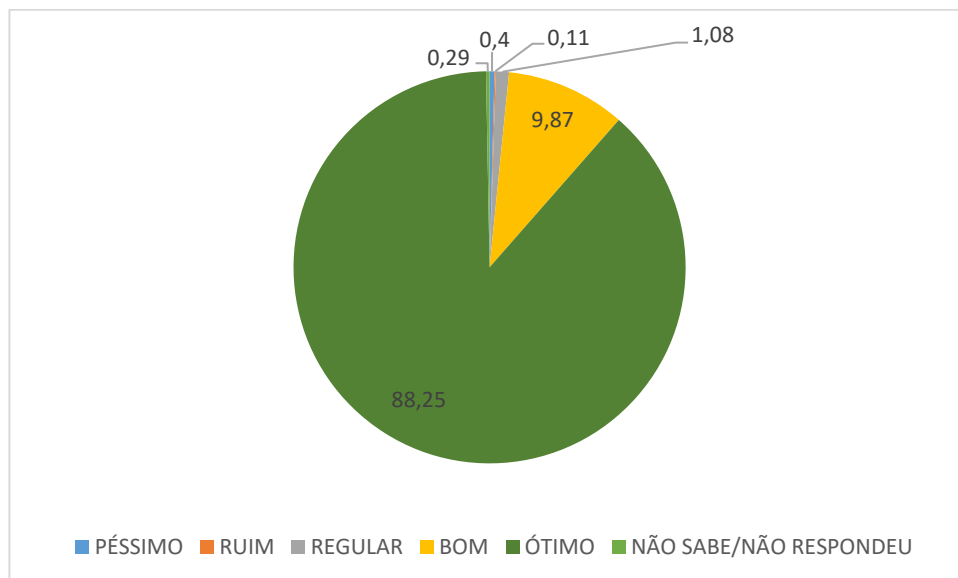
Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Péssimo	30	1,71
Ruim	40	2,28
Regular	146	8,33
Bom	370	21,11
Ótimo	1163	66,34
Não sabe/não respondeu	4	0,23
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Ainda sobre as pesquisas de satisfação realizadas pelo Nupe, o resultado tem mostrado que a equipe médica supera todos os demais itens da avaliação. Aqui, 88,25% dos pacientes de cirurgia de mama disseram que o atendimento recebido da equipe médica foi ótimo. Os conceitos “bom” e “ótimo” somam quase 100%. Portanto, desde a perspectiva desse contingente de usuários do Sistema Único de Saúde, é possível afirmar que a equipe médica

que atua nessa área do SUS vem realizando um trabalho com louvor (Gráfico 5 e Tabela 5).

Gráfico 5 – Avaliação da Equipe Médica



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 5 – QUESTÃO 3 - Como o (a) senhor (a) avalia o atendimento do médico cirurgião e demais profissionais que participaram do seu procedimento cirúrgico?

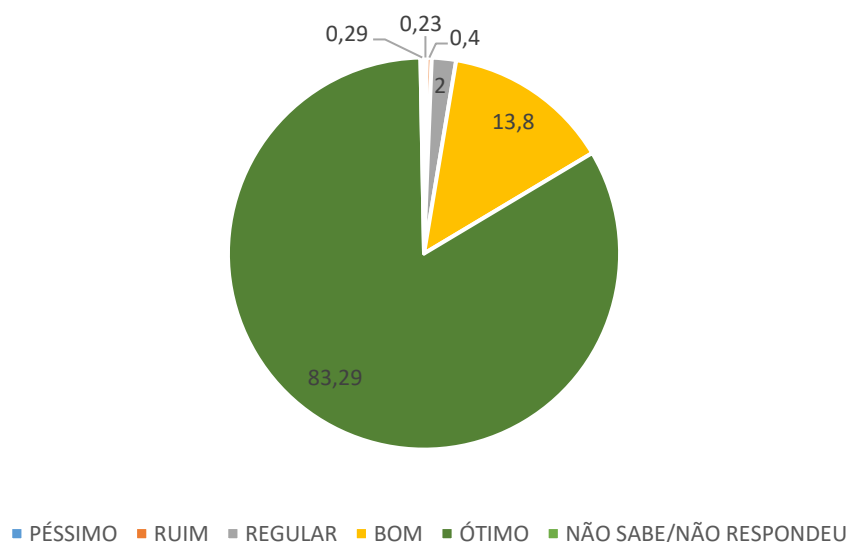
Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Péssimo	7	0,40
Ruim	2	0,11
Regular	19	1,08
Bom	173	9,87
Ótimo	1547	88,25
Não sabe/não respondeu	5	0,29
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

No que se refere à avaliação da equipe de enfermagem, técnicos e auxiliares que participaram do atendimento desse contingente de pacientes, o resultado é também dos melhores que se tem nesse tipo de pesquisa. Em geral, fica próximo da avaliação da equipe médica, mostrando que os profissionais de saúde são bem avaliados pelos serviços que prestam no SUS.

Especificamente, o resultado desse quesito da pesquisa mostra uma avaliação ligeiramente superior a 97,09% nos conceitos “ótimo” e “bom” e menos de 1% em “péssimo” e “ruim” (Gráfico 6 e Tabela 6).

Gráfico 6 – Avaliação dos demais Profissionais de Saúde



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 6 – QUESTÃO 4 - Como o (a) senhor (a) avalia o atendimento da equipe de enfermagem, técnicos e auxiliares que lhes atenderam na unidade de saúde onde foi realizada a sua cirurgia?

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Péssimo	4	0,23
Ruim	7	0,40
Regular	35	2,00
Bom	242	13,80
Ótimo	1460	83,29
Não sabe/não respondeu	5	0,29
Total Geral	1.753	100,00

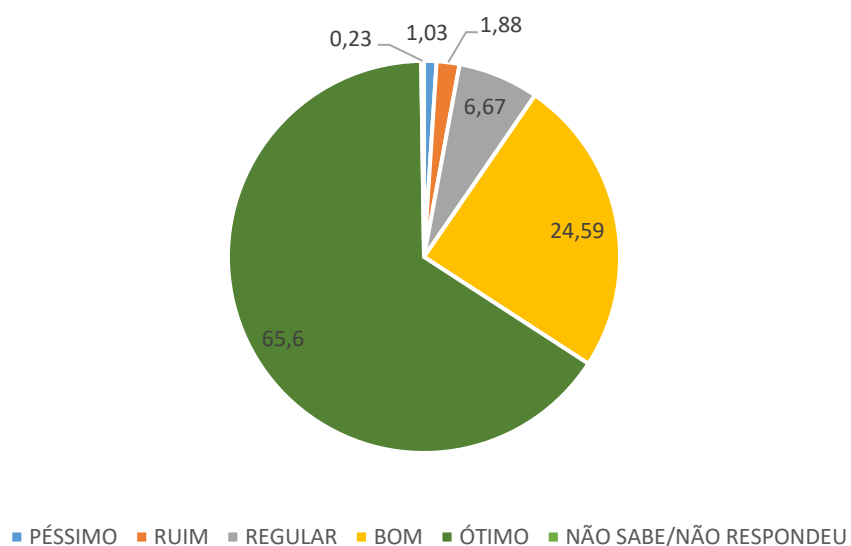
Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Na realidade, poucas são as diferenças nos resultados dos itens avaliados nessas pesquisas sobre os distintos procedimentos realizados no

âmbito do SUS. O próximo quesito sobre as instalações físicas do hospital segue a tendência das demais ao mostrar um grau de satisfação pior na avaliação feita por esse contingente de pacientes, ficando à frente apenas do quesito “Tempo de Espera”.

Na avaliação desse grupo de pacientes, os conceitos “ótimo” (65,60%) e “bom” (24,59%) somam 90,19%. Portanto, ainda que considerado um bom resultado, os quesitos de limpeza, conservação dos equipamentos e mobiliários, conforto e comodidade não aparecem entre os melhores avaliados (Gráfico 7 e Tabela 7).

Gráfico 7 – Avaliação das Instalações Físicas do Hospital



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 7 – QUESTÃO 5 - Como o (a) senhor (a) avalia as instalações físicas do hospital onde foi atendido (a), no que diz respeito à Limpeza, conservação dos equipamentos e mobiliários, ao conforto e a comodidade?

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Péssimo	18	1,03
Ruim	33	1,88
Regular	117	6,67

Bom	431	24,59
Ótimo	1150	65,60
Não sabe/não respondeu	4	0,23
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

A Tabela 8 traz um resumo das avaliações por segmento, colocando em destaque as avaliações das equipes médicas e demais profissionais de saúde bem como da recepção. Nesses três casos, o conceito “ótimo” supera a média geral, 77,41%. Essa posição se reafirma ao observar que no conceito “péssimo” esse grupo foi o que recebeu as menores pontuações.

Tabela 8 – Resumo das Avaliações por conceito

Conceitos	Itens avaliados (em %)					
	Recepção	Tempo De Espera	Médicos	Demais profissionais De Saúde	Instalações Físicas	Média
Péssimo	0,46	1,71	0,40	0,23	1,03	0,77
Ruim	0,63	2,28	0,11	0,40	1,88	1,06
Regular	2,68	8,33	1,08	2,00	6,67	4,16
Bom	13,46	21,11	9,87	13,80	24,59	16,60
Ótimo	82,77	66,34	88,25	83,29	65,60	77,41

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Dada a natureza das pesquisas de satisfação, realizadas pelo Nupe, que buscam avaliar como tem sido o atendimento prestado aos usuários do SUS, a partir de conceitos com alto grau de subjetividade e que não esclarecem os elementos dessa avaliação, como, por exemplo, identificar qual o elemento que fez com que o atendimento fosse considerado péssimo ou ótimo, o resultado deve ser visto como um indicador de desempenho geral para efeito de ações estratégicas e definição de políticas públicas.

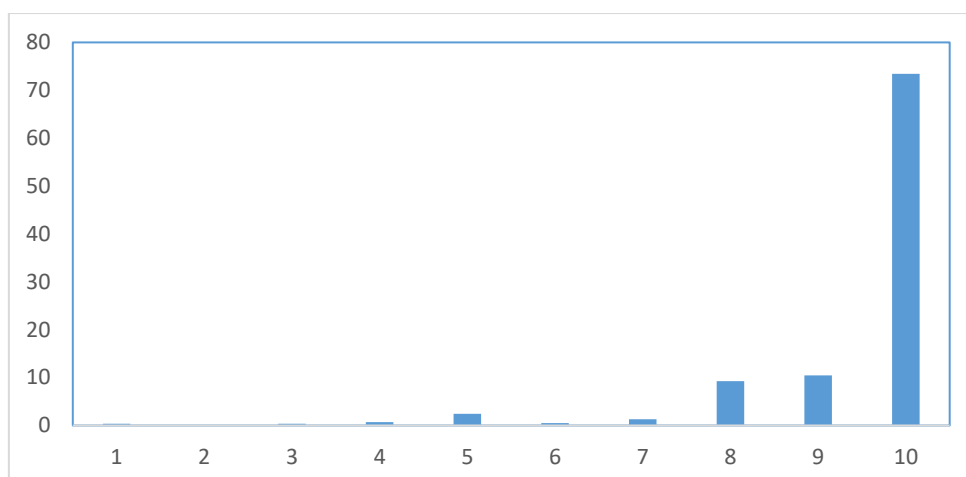
Em busca de uma avaliação geral, a pesquisa encerra a entrevista com uma pergunta que mede o grau de satisfação geral com os serviços do SUS. Esse tipo de questão tem sido utilizado por empresas privadas para avaliar o grau de aceitação no mercado de um determinado produto ou marca. Trata-se de um método conhecido por Net promoter score- NPS.

Para efeito desta pesquisa, a questão foi formulada da seguinte maneira: Em uma escala de 1 a 10, quanto que você recomendaria a um parente ou amigo os serviços do SUS?

O resultado mostra que 83,86% deram nota 9 e 10. Com isso, fica evidente que há um alto grau de satisfação desses pacientes em relação aos serviços do SUS, baseada em sua experiência. De acordo com os parâmetros avaliativos do NPS, esse grupo de entrevistados pode ser considerado como promotores do SUS. Os que deram nota 7 e 8 somam 10,55% do contingente pesquisado; nesse caso, a probabilidade de que venham a indicar os serviços do SUS para um amigo ou parente é incerta; esse grupo se enquadra na situação dos neutros. No entanto, existe o grupo dos detratores que é formado por aqueles que deram nota de 1 a 6; nesse caso corresponde a 4,49% do total pesquisado. Os motivos da insatisfação desse grupo podem estar associados a frustrações em relação às expectativas que o paciente alimentava sobre o atendimento do SUS.

Com esse resultado do grupo dos promotores, é possível afirmar que os serviços prestados pelo SUS são considerados de bom a ótimo. Evidentemente, a pesquisa não mostra outros elementos que poderiam identificar possíveis variáveis dessa avaliação, das mais positivas às mais negativas. Por suposto, esse resultado não reflete a opinião daqueles que, por qualquer circunstância, não tiveram acesso ou sucesso para suas demandas no SUS (Gráfico 9 e Tabela 9).

Gráfico 9 – Avaliação geral



Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Tabela 9 – Q UESTÃO 6 - Agora, em uma escala de 1 a 10, quanto que o (a) senhor (a) recomendaria para um parente ou amigo o tratamento que recebeu nessa unidade de saúde do SUS onde realizou sua cirurgia?

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
1	7	0,40
2	2	0,11
3	6	0,34
4	12	0,68
5	43	2,45
6	9	0,51
7	23	1,31
8	162	9,24
9	183	10,44
10	1287	73,42
Não sabe/não respondeu	19	1,08
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Para finalizar, a pesquisa buscou identificar algum tipo de irregularidade sobre possível cobrança pelos serviços prestados ao paciente no âmbito do SUS. A suspeita procede, ainda que seja pequena a incidência de casos desse tipo, visto que 6 entre 1.753 casos pesquisados responderam positivamente a essa questão (Tabela 10).

Tabela 10 – QUESTÃO 7 - O (a) senhor (a) pagou pela realização de algum dos procedimentos dessa cirurgia realizada pelo SUS, mesmo que parcialmente?

Opções de Resposta	Frequência	
	Absoluta	Relativa (%)
Sim	6	0,34
Não	1.745	99,54
Não sabe/não respondeu	2	0,11
Total Geral	1.753	100,00

Fonte: NUPE/DOGES/SGEP

Considerações finais

De modo geral, a avaliação feita pelas pacientes de cirurgia de câncer de mama, tratadas no primeiro semestre de 2018, foi bastante positiva. Isso mostra que uma vez conseguido o acesso aos serviços do SUS são pontuais as questões que merecem uma maior atenção da gestão pública.

A comparação desses resultados com outras pesquisas de satisfação realizadas pelo Nupe põe em evidência que os itens “Tempo de espera” e “Instalações físicas do hospital” são os que apresentaram pior avaliação. Portanto, uma estratégia para melhoria dos serviços de saúde do SUS passa, necessariamente, pela redução dos problemas que envolvem esses dois componentes da avaliação.

Desde a perspectiva das usuárias/pacientes que realizaram cirurgia de câncer de mama, no primeiro semestre de 2018, os serviços de saúde foram muito bem avaliados, mostrando que é elevado o grau de satisfação com o resultado do atendimento recebido no âmbito do SUS.

No conceito péssimo, a equipe de enfermagem, técnicos e auxiliares dos serviços de saúde foram os menores pontuados, enquanto o item tempo de espera foi pontuado com o mais alto valor relativo. Se se considera o fato de que essa mesma equipe foi uma das melhores avaliadas no conceito ótimo e bom, a avaliação positiva desse grupo de profissionais é ainda maior. No entanto, o maior destaque fica mesmo para a equipe médica que, só no conceito ótimo, foi citada por 88% do contingente de pesquisadas.

Referências bibliográficas

- Tipos de Câncer – câncer de mama. Instituto Nacional de Câncer, 2019.
Disponível em: <<https://www.inca.gov.br/tipos-de-cancer/cancer-de-mama>>.
Acesso em: 02 abr. 2019.
- BRASIL. LEI Nº 13460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. **Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**, Brasília,DF, jun 2017. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm >.
Acesso em: 02 abr. 2019.

Apêndice

ROTEIRO E QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DO SUS SOBRE CÂNCER DE MAMA

GRUPO: PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Orientação geral: os procedimentos listados abaixo compõem o grupo de cirurgia para tratamento da mama. Eles foram listados para que vocês, teleatendentes, soubessem que dentro do grupo de cirurgia existem estes três tipos. Pode ser que a (o) entrevistada (o) não saiba exatamente o nome do procedimento. Por isso, a pergunta que deve ser feita é se fez cirurgia para tratamento do câncer de mama.

Pode ser que a (o) entrevistada (o) conheça pelo nome popular do procedimento, que é o que vem no parêntese)

1- Mastectomia Radical com linfadenectomia axilar em oncologia (**Retirada total da mama**)

2- Ressecção de lesão não palpável de mama com marcação em oncologia (**retirada apenas da lesão**)

3- Segmentectomia/ quadrantectomia/setorectomia de mama em oncologia (**retirada do quadrante**)

Atenção: embora a grande maioria dos pacientes seja do sexo feminino, há também presença de pacientes do sexo masculino. Por isso, **atenção** na forma do tratamento.

A partir do momento em que a ligação for recepcionada, diga:

“Bom dia/Boa tarde/Boa noite. Meu nome é... (nome e sobrenome) e falo em nome do Ministério da Saúde. Gostaria de falar com a senhora (o senhor) (Nome completo da cidadã).”

Se quem atender a ligação for a (o) própria (o) paciente, informe:

Senhora (senhor), o motivo da nossa ligação é realizar uma pesquisa de satisfação sobre a cirurgia para tratamento de câncer de mama que a senhora (senhor) fez no (ler no SPO o nome do hospital).

A pesquisa é rápida, com apenas 7 questões.

A Senhora (o senhor) poderia responder as nossas perguntas?

ORIENTAÇÃO: Caso a (o) entrevistado diga que já respondeu a pesquisa, recentemente, informe o seguinte:

Senhora (senhor), a pesquisa anterior tratava de quimioterapia de câncer de mama; e nesta vamos falar sobre cirurgia para tratamento do câncer de mama.

Se, no entanto, não for a (a) paciente que atender a ligação, pergunte a quem atendeu:

Senhora (Senhor), o motivo da nossa ligação é realizar uma pesquisa de satisfação sobre cirurgia para tratamento de câncer de mama. É possível passar essa ligação para (repetir o nome da (o) paciente conforme consta no SPO)

Quando a pessoa atender, repita a identificação inicial e diga:

Senhora (o), o motivo da nossa ligação é realizar uma pesquisa de satisfação sobre a cirurgia que a senhora (senhor) fez para tratamento de câncer de mama. A pesquisa é rápida, com apenas 7 questões.

Poderia responder as nossas perguntas?

No entanto, se a pessoa procurada não estiver no momento ou se por algum outro motivo não puder falar com ela, tente conseguir outro contato de telefone.

Poderia me informar se existe outro número de telefone pelo qual conseguiremos falar com ela (ele)? Poderia nos fornecer o número?

Se não tiver, tente o agendamento.

Senhora (senhor), em qual momento seria melhor para falar com ela (ele)?

Confirme o agendamento:

Então, ficou agendado para o dia (informe o dia) às (informe o horário), quando retornaremos a ligação.

Agradeça a quem atendeu, dizendo:

Senhora (senhor), o Ministério da Saúde agradece a sua atenção, tenha um bom dia/boa tarde.

Continuando, no caso de estar falando com a (o) própria (o) paciente:

Senhora (senhor), informo que esta ligação está sendo gravada.

A senhora (senhor) confirma que realizou a cirurgia para tratamento de câncer de mama no hospital (INFORMAR ESTABELECIMENTO)?

O seu nome completo é (INFORMAR NOME).

Reside em (INFORMAR UF e MUNICÍPIO).

Para quem confirmar que fez o procedimento, aplique o questionário.

Senhora (senhor,) vamos iniciar o questionário

Mas se a (o) entrevistada (o) disser que não realizou esse procedimento, desculpe-se dizendo:

Senhora (senhor), desculpe-nos pelo engano, mas a pesquisa está voltada para quem, de fato, já fez a cirurgia.

O Ministério da Saúde agradece a sua atenção, tenha um bom dia/boa tarde.

Depois, interrompa a pesquisa e marque “Não fez o procedimento”.

QUESTIONÁRIO

Questão 1- Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é considerado péssimo e 5 é ótimo, como a senhora (o senhor) avalia o atendimento recebido no momento da chegada no hospital?

Orientação: Esse atendimento pode ser do profissional de saúde da recepção ou até mesmo do guarda de segurança que, as vezes, presta informação aos pacientes na chegada ao hospital.

- ☐ 1-(péssimo)
- ☐ 2- (ruim)
- ☐ 3- (regular)
- ☐ 4- (bom)
- ☐ 5- (ótimo)
- ☐ Não sabe/ Não respondeu

Questão 2- Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é considerado péssimo e 5 é ótimo, como a senhora (o senhor) avalia o tempo de espera desde o momento em que foi solicitada a cirurgia, recomendada pelo médico, até a realização do procedimento cirúrgico?

ORIENTAÇÃO: Este tempo de espera conta a partir do momento em que a usuária/paciente fez a solicitação do procedimento, com base na recomendação médica, até o momento da realização da cirurgia.

- ☐ 1-(péssimo)
- ☐ 2- (ruim)
- ☐ 3- (regular)
- ☐ 4- (bom)
- ☐ 5- (ótimo)
- ☐ Não sabe/ Não respondeu

Questão 3- Como a senhora (o senhor) avalia o atendimento do médico cirurgião e demais profissionais que participaram do seu procedimento cirúrgico?

- ☐ 1-(péssimo)
- ☐ 2- (ruim)
- ☐ 3- (regular)
- ☐ 4- (bom)
- ☐ 5- (ótimo)
- ☐ Não sabe/ Não respondeu

Questão 4- Como a senhora (o senhor) avalia o atendimento da equipe de enfermagem, técnicos e auxiliares que lhes atenderam na Unidade de Saúde onde foi realizada a sua cirurgia?

- ☐ 1-(péssimo)
- ☐ 2- (ruim)
- ☐ 3- (regular)
- ☐ 4- (bom)
- ☐ 5- (ótimo)
- ☐ Não sabe/ Não respondeu

Questão 5- Como a senhora (o senhor) avalia as instalações físicas do hospital onde foi atendida (a), no que diz respeito à limpeza, conservação dos equipamentos e mobiliários, ao conforto e à comodidade?

- ☐ 1-(péssimo)
- ☐ 2- (ruim)
- ☐ 3- (regular)
- ☐ 4- (bom)
- ☐ 5- (ótimo)
- ☐ Não sabe/ Não respondeu

Questão 6- Agora, em uma escala de 1 a 10, quanto a senhora (o senhor) recomendaria a um amigo ou parente o tratamento que recebeu nessa Unidade de Saúde do SUS onde realizou sua cirurgia?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

Questão 7- A senhora (o senhor) pagou por algum dos procedimentos dessa cirurgia realizada pelo SUS, mesmo que parcialmente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Orientação: Para quem respondeu positivamente: Informe à usuária o seguinte:

Senhora (senhor), todo serviço prestado pelo SUS é gratuito e, nesse caso, a senhora poderá registrar uma manifestação por meio do Disque Saúde 136, relatando o ocorrido.

Encerramento:

Senhora (senhor), informo que terminamos a pesquisa.

O Ministério da Saúde agradece pela atenção. Tenha um (a) bom dia / boa tarde.