

Pesquisa de Satisfação do Usuário - Linha de Ação da PEH

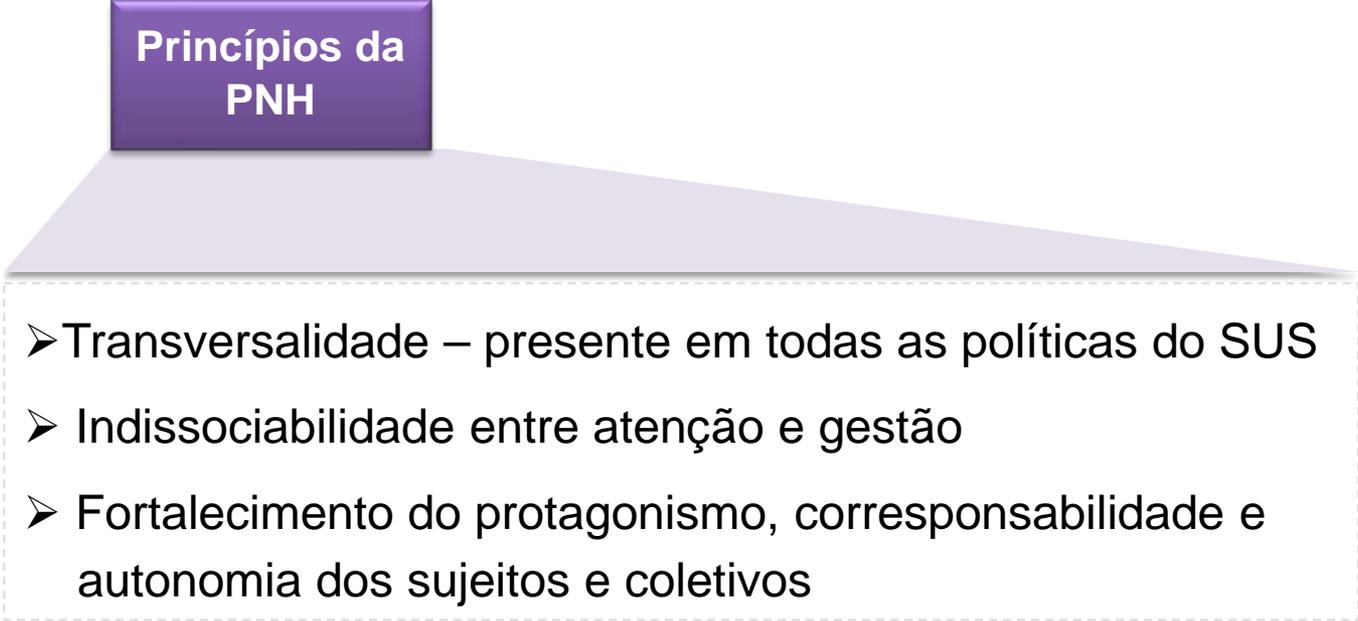


Teresa Cristina Gioia Schimidt
Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo
Núcleo Técnico de Humanização
3066-8133

Monica Lima de Carvalho
Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo
Núcleo Técnico de Humanização
3066-8103

Conceito

Humanização é um **princípio ético e político orientador da atenção e da gestão em saúde**. Baseia-se em **diálogo, participação responsável e respeito ao outro** - atitudes reguladoras das relações entre os agentes de saúde e os usuários, entre os profissionais entre si e entre a instituição, a rede de saúde e a comunidade.



Princípios da PNH

- Transversalidade – presente em todas as políticas do SUS
- Indissociabilidade entre atenção e gestão
- Fortalecimento do protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos

Política Estadual de Humanização



Linhas de Ação da PEH



Formação de Centros Integrados de Humanização nos diferentes níveis de atenção à saúde

Mobilização, integração, e organização dos grupos de humanização

- ❖ **Função técnica:** qualificar a discussão dos temas e dos PIH
- ❖ **Função política:** garantir espaço institucional para as propostas de humanização

Apoio Técnico e Formação em Humanização

Análise crítica e permanente da realidade na saúde para promoção de mudança na prática de atenção e gestão em saúde

- ❖ **Núcleo Técnico**
- ❖ **Articuladores**

Monitoramento, Avaliação e Disseminação dos Resultados

Avaliação permanente e participativa do cenário nas regiões e nas unidades de saúde

Diretrizes/Dispositivos da PNH

Linhas de ação da PEH

Avaliação Qualitativa

Eixos Prioritários da PEH





Eixo IV – Participação do Usuário

Ações

1. **Qualificação e ampliação das PSAT de Usuários:**

a. Nas US SES – PSAT e b. Usuários SUS/SP via carta

2. **Incentivo à inclusão de usuários nos espaços de discussão** da atenção regional à saúde e dos processos de trabalho nas US SES

3. **Participação no grupo de reestruturação e acompanhamento da Ouvidoria SES/SP** - Ouvidoria Itinerante

4. **Integração a Grupo de Trabalho Técnico do Conselho Estadual de Saúde**

5. **Parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social** para alinhamento de ações do Voluntariado na saúde

Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

PEH reconheceu e valorizou ações internas existentes

Coordenadoria de
Saúde da Região
Metropolitana da
Grande São Paulo

Fruto do Projeto de
Modernização dos
Hospitais de
Administração Direta.

Implantação do
sistema de
atendimento ao
cidadão – usuário dos
serviços de saúde.

Liderado e acompanhado
Monica Lima de Carvalho



Dar acolhimento resolutivo e imediato às dificuldades encontradas e/ou encaminhamento às diretorias competentes.

Propiciar uma ambiência favorável à preservação da privacidade e promoção/manutenção de vínculos de confiança.

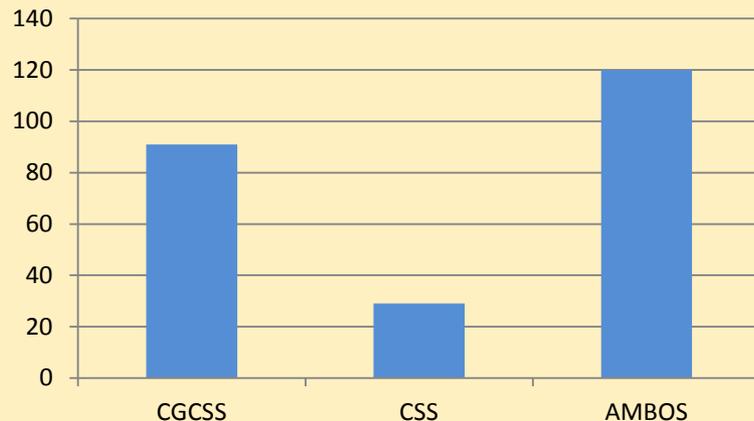
Valorizar a percepção do usuário dando ESCUTA qualificada a sua VOZ.

Instrumentalizar a análise e avaliação do processo de trabalho em si.

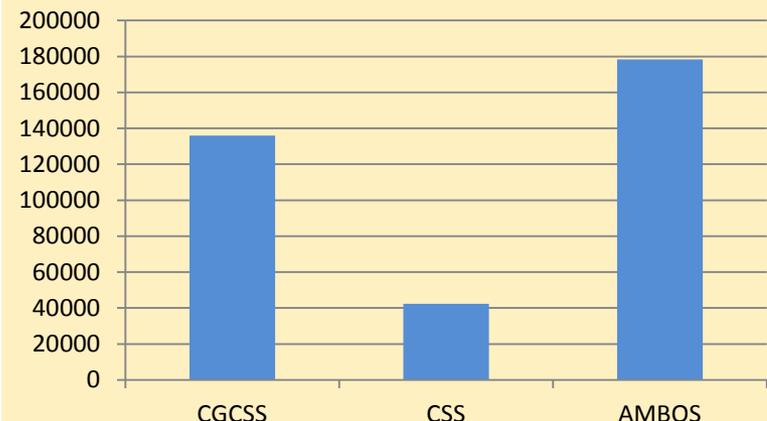
Unidades e Amostra

	CGCSS	CSS	AMBOS
NÚMERO TOTAL DE UNIDADES	91	29	120
NÚMERO TOTAL DE USUÁRIOS RESPONDENTES	136001	42319	178320

**NÚMERO DE UNIDADES PARTICIPANTES
PSAT - 2015**



**NÚMERO DE USUÁRIOS
RESPONDENTES NO PSAT - 2015**



O quantitativo da amostra foi baseado na produtividade do ano 2012 de cada serviço, como representatividade que garantiu nível de confiança de 95% e margem de erro de até 5%.

Itens Avaliados

CARACTERÍSTICAS DO USUÁRIO	
	SEXO
	IDADE
	RENDA
	ESCOLARIDADE
	PLANO DE SAÚDE

DADOS GERAIS	
	TIPO DE TRANSPORTE USADO PARA CHEGAR
	TEMPO DE CHEGADA À UNIDADE
	SUGESTÃO PARA MELHORIA DO CONFORTO
	INDICAÇÃO DO SERVIÇO PARA AMIGO/PARENTE
	CONHECIMENTO DO LOCAL PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES(ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES)

ESPAÇO FÍSICO	
	ACESSIBILIDADE
	LIMPEZA
	ILUMINAÇÃO
	MOBÍLIA
	SINALIZAÇÃO
	SILÊNCIO
	VENTILAÇÃO
	CONDIÇÕES DO WC

Itens Avaliados

RECEPÇÃO
TEMPO DE ESPERA
CORDIALIDADE NO BALCÃO
CORDIALIDADE DO SEGURANÇA
ESCLARECIMENTOS FORNECIDOS
MÉDICO/ENFERMAGEM
TEMPO DE ESPERA
CORDIALIDADE E ATENÇÃO
ORIENTAÇÕES FORNECIDAS
CUIDADOS RECEBIDOS
OUTROS PROFISSIONAIS
TEMPO
CORDIALIDADE E ATENÇÃO
ORIENTAÇÕES FORNECIDAS
AMBULATÓRIO
TIPO DE ATENDIMENTO (CONSULTA/RETORNO)
TIPO DE SERVIÇO QUE REALIZOU O REFERENCIAMENTO DA CONSULTA/EXAME
TEMPO DE ESPERA PARA AGENDAMENTO DA CONSULTA/EXAME
TEMPO DE ESPERA NO DIA DA CONSULTA/EXAME
SATISFAÇÃO FRENTE ÀS ORIENTAÇÕES SOBRE CIRURGIA, PREPARO E PÓS-CIRÚRGICO
NECESSIDADE DE NOVOS AGENDAMENTOS

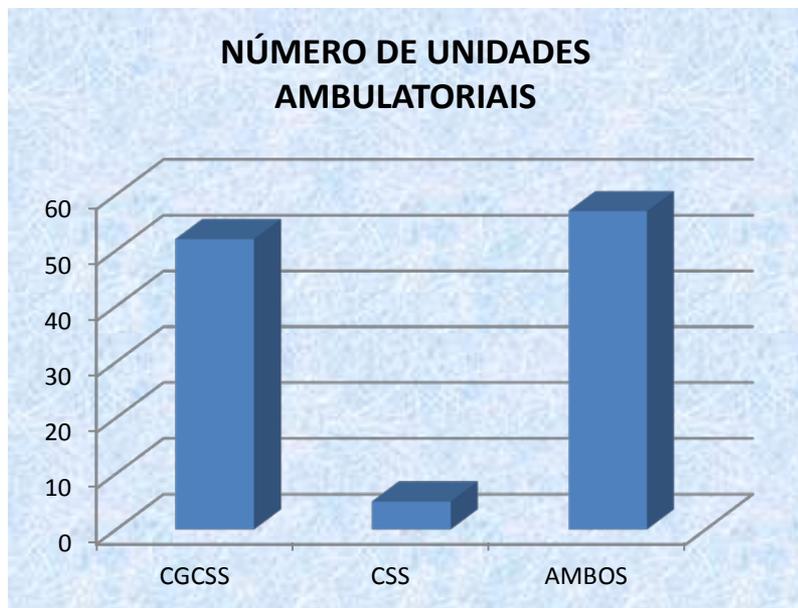
INTERNAÇÃO
TIPO DE INTERNAÇÃO (CLÍNICA, CIRÚRGICA OU PARTO)
TEMPO DE ESPERA PARA INTERNAÇÃO
OFERTA DE ACOMPANHANTE NO QUARTO
SATISFAÇÃO FRENTE ÀS ORIENTAÇÕES/PRIVACIDADE E COMODIDADE DURANTE OS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS NA INTERNAÇÃO
HORÁRIO DE VISITAS
SATISFAÇÃO FRENTE AO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO (SABOR, APRESENTAÇÃO, TEMPERATURA, VARIEDADE, HORÁRIO E ATENDIMENTO)
RECEBIMENTO DE ORIENTAÇÕES/ENCAMINHAMENTOS PÓS ALTA
CIRURGIA
ORIENTAÇÕES SOBRE CIRURGIA, PREPARO E PÓS-CIRÚRGICO
PARTO
ISSÃO DE ACOMPANHANTE DURANTE TRABALHO DE PARTO
OFERTA DE ALOJAMENTO CONJUNTO
SATISFAÇÃO FRENTE ÀS ORIENTAÇÕES E PÓS-PARTO
SATISFAÇÃO FRENTE ÀS ORIENTAÇÕES DE ALEITAMENTO MATERNO
SATISFAÇÃO FRENTE AOS CUIDADOS COM O BEBÊ

Ambulatórios – Unidades

	CGCSS	CSS	AMBOS
NÚMERO DE UNIDADES	52	5	57
NÚMERO DE USUÁRIOS RESPONDENTES	65876	3312	69188

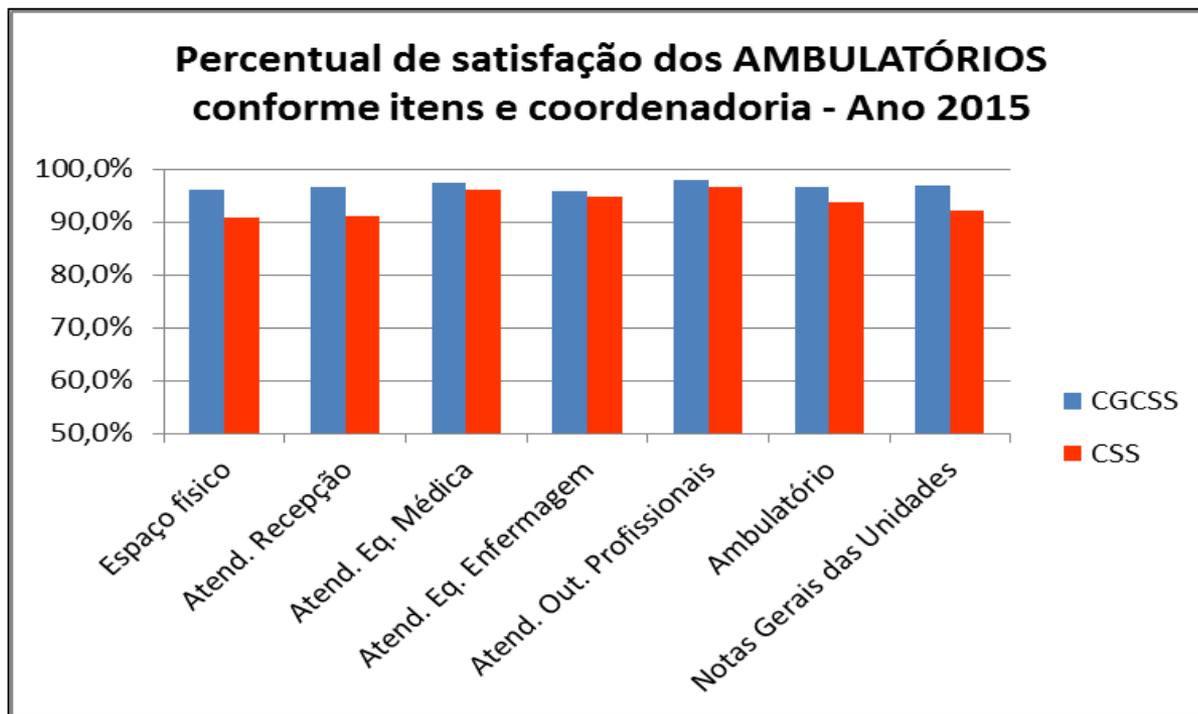
CGCSS	CSS
1267	662
MÉDIA USUÁRIOS/UNIDADE	

AMOSTRA POR
PRODUTIVIDADE



Ambulatórios – Resultados de Satisfação

ITENS AVALIADOS	CGCSS	CSS	AMBOS
Espaço físico	96,2%	90,7%	95,7%
Atend. Recepção	96,6%	91,2%	96,1%
Atend. Eq. Médica	97,4%	96,2%	97,3%
Atend. Eq. Enfermagem	95,7%	94,7%	97,3%
Atend. Out. Profissionais	97,8%	96,7%	97,7%
Ambulatório	96,6%	93,8%	96,3%
Notas Gerais das Unidades	96,8%	92,1%	96,4%



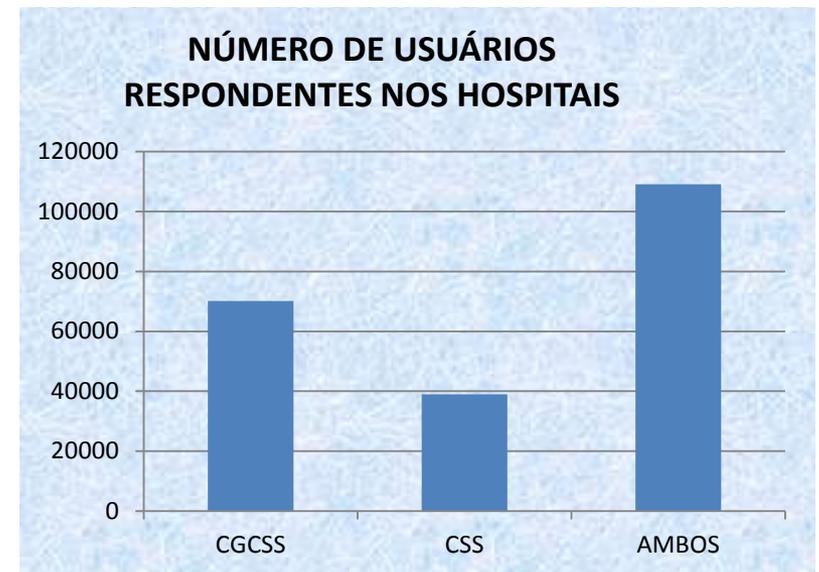
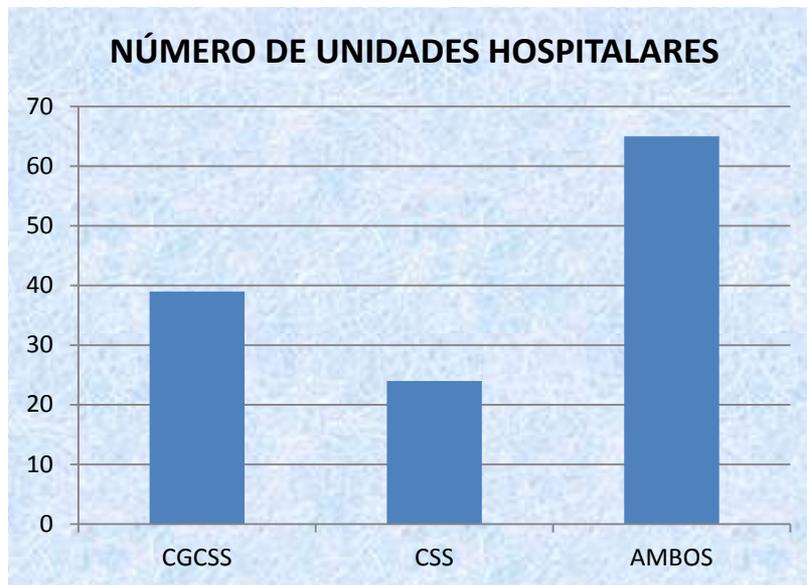
INTERVALO INFERIOR-SUPERIOR	
CGCSS	CSS
80,7-100,0	89,1-92,0
85,1-100,0	90,2-92,7
89,6-100,0	94,7-98,3
89,5-100,0	92,9-95,9
88,5-100,0	94,5-99,0
81,2-100,0	90,4-95,6
85,6-100,0	87,2-94,8

Hospitais – Unidades

	CGCSS	CSS	AMBOS
NÚMERO DE UNIDADES	39	24	65
NÚMERO DE USUÁRIOS RESPONDENTES	70125	39007	109132

CGCSS	CSS
1798	1625
MÉDIA USUÁRIOS/UNIDADE	

AMOSTRA POR
PRODUTIVIDADE



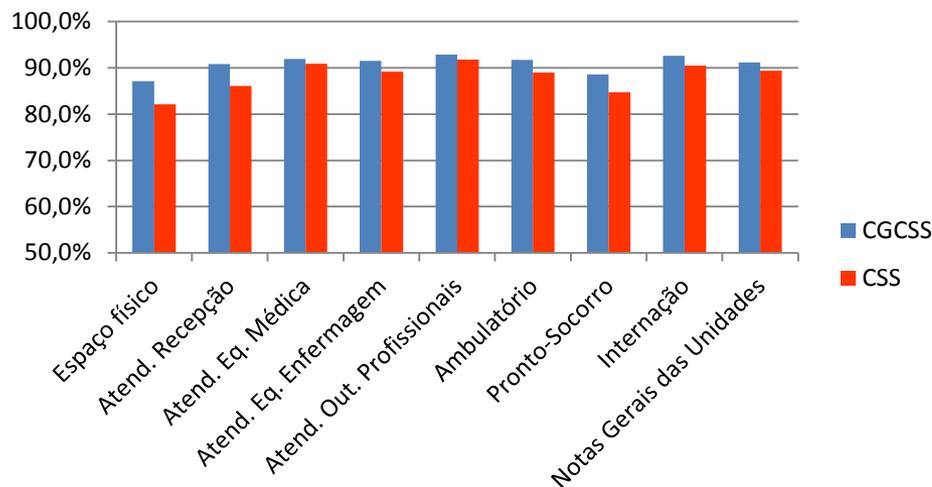
Atenção

HOSPITAIS	CGCSS	CSS	AMBOS
AMBULATÓRIOS	31	24	55
PRONTO-SOCORRO	33	22	55

Hospitais – Resultados de Satisfação

ITENS AVALIADOS	CGCSS	CSS	AMBOS
Espaço físico	87,1%	82,1%	85,5%
Atend. Recepção	90,8%	86,1%	89,0%
Atend. Eq. Médica	91,9%	90,9%	91,6%
Atend. Eq. Enfermagem	91,5%	89,2%	90,7%
Atend. Out. Profissionais	92,9%	91,8%	92,7%
Ambulatório	91,7%	89,0%	90,5%
Pronto-Socorro	88,6%	84,7%	86,7%
Internação	92,6%	90,5%	91,7%
Notas Gerais das Unidades	91,2%	89,4%	90,1%

**Percentual de satisfação dos HOSPITAIS
conforme itens e coordenadoria - Ano 2015**



INTERVALO INFERIOR-SUPERIOR	
CGCSS	CSS
73,3-98,9	47,2-98,1
77,4-99,0	76,4-98,3
79,9-99,1	79,7-98,6
79,2-99,0	79,6-98,9
80,1-99,7	78,8-99,3
79,2-99,2	77,1-99,1
74,7-98,6	67,0-98,1
79,8-99,7	80,0-99,2
80,3-99,7	77,1-98,9

Pesquisa de Satisfação

ALÉM DA PRESTAÇÃO DO CUIDADO E DA ASSISTÊNCIA ADEQUADA/SEGURA

Mecanismo de respeito e incentivo à cidadania.

Valorização da REDE de atenção à saúde.

Suporte gerencial proativo, contínuo e permanente do OLHAR o processo do trabalho no todo.

Inclusão dos partícipes da saúde.

Peculiaridades locais e regionais.

Reconhecimento das Diferenças SEM INDIFERENÇA.