



**Segurança, Qualidade e  
Satisfação do Paciente**

## **Pequena história das Pesquisas de Satisfação dos Pacientes no Brasil**

Sempre existiram “Caixas de Sugestões” – o problema era a sistematização... Análise e conclusões

Ganha grande destaque no Governo do Mário Covas, com a (re)construção de Hospitais que eram “esqueletos” pelo Governo Quéricia

Introdução da **gestão privada dos hospitais** através das Organizações Sociais de Saúde que dá destaque a Pesquisa de Satisfação no **Contrato de Gestão** e dá **aditivo financeiro** pela boa avaliação dos pacientes

Alguns anos depois, a **Secretaria Estadual de Saúde** introduz a **Pesquisa Única de Satisfação** para todos os Hospitais Públicos do Estado de São Paulo

# Porque desenvolver uma Pesquisa de Satisfação em uma Organização de Saúde

Avaliar a satisfação do paciente através de **Pesquisas de Satisfação** é um recurso fundamental para o sucesso

Com a utilização desta ferramenta, pode-se **reduzir o desperdício de recursos**, uma vez que, quanto **mais cedo um problema é identificado, menor o prejuízo (financeiro ou não)**

“Minoria Ruidosa”

X

“Maioria Silenciosa”

## Do ponto de vista da Organização de Saúde



**Gerar  
Integração**

Quem somos?  
Qual a  
percepção que  
temos?

No que a  
Pesquisa pode  
nos tornar  
diferentes?

**Objetivo:  
Quem é e o que pensa  
nosso paciente**

## Nossa meta: Entender o paciente

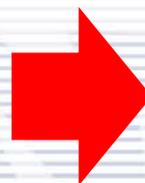


Como fazer  
isso?



### Avaliando

- ✓ A empatia entre o paciente e a organização de Saúde



### Gerando

- ✓ Informações para a equipe técnica
- ✓ Segurança nos procedimentos
- ✓ Ganhos operacionais
- ✓ Bem estar do paciente

Pesquisa de Satisfação  
tem grandes Diferenças

O paciente  
INTERAGE na  
prestação do  
“serviço”

O “serviço” é  
simultâneo ao  
“consumo”

O “serviço” é  
realizado  
juntamente  
com o  
paciente

Como uma organização de saúde é única e dinâmica, uma “tomada” por ano ou semestre não é adequada

A razão para se conduzir uma **Pesquisa Contínua, ou busca ativa de informações**, é descobrir o quanto os serviços e procedimentos estão impactando e tornando melhor a vida dos pacientes

E o quanto as eventuais correções são percebidas por eles e como isso torna a sua experiência mais significativa

**Principais  
Áreas**

**Ambulatórios**

**Pronto  
Atendimento**

**Internação**

**Pronto  
Socorro**

## O que Pesquisar – Pronto Socorro / Pronto Atendimento

- ✓ Atendimento prévio da enfermagem
- ✓ Espaço físico
- ✓ Espaço físico Banheiros
- ✓ Recepção
- ✓ Equipe Médica
- ✓ Equipe de Enfermagem
- ✓ Reclamações, Sugestões e Elogios
- ✓ “Pergunta definitiva”

## O que Pesquisar - Internação

- ✓ Atendimento da recepção
- ✓ Equipe de Enfermagem
- ✓ Equipe Médica
- ✓ Hotelaria e Instalações
- ✓ Limpeza
- ✓ Conforto
- ✓ Visitas
- ✓ Refeições (e de Acompanhantes)
- ✓ Serviços de Diagnóstico
- ✓ Processos de alta
- ✓ Reclamações, Sugestões e Elogios
- ✓ “Pergunta definitiva”

## O que Pesquisar

O que é a “Pergunta definitiva”:

- ✓ Avaliação global do serviço de saúde (KPI)  
(Key Performance Indicator - Indicadores Chave de Desempenho)

## Em que momento pesquisar

As entrevistas são sempre **aleatórias, pessoais (método intercept) e feitas após:**

- A experimentação dos serviços no dia do atendimento nos Ambulatórios e Pronto Socorro
- Após a liberação da alta (pacientes internados) de acordo com protocolos institucionais

## Em que momento pesquisar

Método **CATI** – (Computer Assisted Telephone Interviewing)

São entrevistas realizadas via telefone. Esta técnica permite acompanhar simultaneamente as entrevistas (através de escuta programada) e realizar a crítica eletrônica em tempo real, evitando inconsistências de aplicação do questionário

# A métrica Utilizada para a avaliação para da satisfação do Paciente



O **NPS**, o acrônimo de “Net Promoter Score”, é uma metodologia criada por Fred Reichheld, da consultoria Bain & Company (EUA) com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa

Sua ampla utilização se deve a simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia

O NPS é classificado através de uma pergunta: **“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria sua organização de saúde para um amigo?”** Com base nas notas, os pacientes são classificados em três formas:

Promotores

Neutros

Detratores

Com base nas notas, os pacientes são classificados em três formas:

**Notas de 09 a 10 – Pacientes Promotores** – Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

**Notas de 07 e 08 – Pacientes Neutros** – São aqueles pacientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.

**Notas de 0 a 06 – Pacientes Detratores** – São aqueles pacientes que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.

O cálculo da métrica é:

**NPS** = % Pacientes Promotores –  
% Pacientes Detratores.

HOSPITAL ALFA - INTERNAÇÃO

( 1 ) PACIENTE \_\_\_\_\_

( 2 ) ACOMPANHANTE \_\_\_\_\_

Data Internação \_\_\_\_\_

Data Alta \_\_\_\_\_

Data Entrevista \_\_\_\_\_

Sexo:

( 1 ) Feminino

( 2 ) Masculino

Idade:

( 1 ) 18 a 23

( 4 ) 34 a 38

( 7 ) 49 a 53

( 2 ) 24 a 28

( 5 ) 39 a 43

( 8 ) 54 a 58

( 3 ) 29 a 33

( 6 ) 44 a 48

( 9 ) 59 ou mais

Internação:

( 1 ) Eletiva

( 1 ) Particular

( 2 ) Emergência

Convênio

Qual? \_\_\_\_\_

Investigadora \_\_\_\_\_

1 Recepção Internação

1.1. Tempo de espera para realizar cadastro/ser chamado

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

Quanto tempo esperou pelo atendimento (brunweg)

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

1.2. Cordialidade / Atenção da Recepção

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

1.3. Qualidade das informações prestadas

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

1.4. Tempo de espera para ser encaminhado ao quarto

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

2 Serviço de Enfermagem

2.1. Informações e orientações da Enfermagem

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

2.2. Cortesia e atenção no atendimento da Enf.

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

2.3. Esclarecimentos sobre medicações

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

2.4. Rapidez no atendimento aos chamados

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

2.5. Privacidade no atendimento

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

Informações detalhadas sobre NEUTROS e DETRATORES

2.1

2.2

2.3

2.4

2.5

3 Serviço Médico

3.1. Atenção e Cortialidade

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

3.2. Esclarecimento sobre tratamento

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

3.3. Esclarecimentos sobre seu estado de saúde

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

3.4. Frequência da Visita

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

3.5. Privacidade no atendimento

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

3.6. Orientações Pós- Alta

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

Informações detalhadas sobre NEUTROS e DETRATORES

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

3.6

4 Hotelaria e Instalações

4.1. Qualidade do enxoval (roupa de cama, toalhas)

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

4.2. Reposição do enxoval

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

4.3. Silêncio (ível) do ruído interno e externo

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

4.4. Sinalização nos ambientes comuns

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

4.5. Ventilação no quarto

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

( 5 )

( 6 )

( 7 )

( 8 )

( 9 )

( 10 )

4.6. Mobília e conservação (camas, cadeiras, sofás)

( 0 )

( 1 )

( 2 )

( 3 )

( 4 )

# Recepção – Tempo de Espera



Promotores Neutros Detratores



	Notas 10	Notas 09	Notas 08	Notas 07	Notas 06	Notas 05	Notas 04	Notas 03	Notas 02	Notas 01	Promotores	Neutros	Detratores	NPS	Base
Dezembro	72,0%	16,7%	7,6%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	88,6%	9,8%	1,5%	87,1%	132
Janeiro/16	71,6%	17,9%	9,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	86,6%	11,9%	1,5%	88,8%	134
Fevereiro/16	73,1%	17,9%	6,0%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	86,6%	11,9%	1,5%	89,6%	134
Março/16	70,1%	16,4%	10,4%	1,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	86,6%	11,9%	1,5%	85,1%	134
Abril/16	68,7%	16,4%	9,0%	5,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	85,1%	14,2%	0,7%	84,3%	134

Promotores	soma das notas 10 e 9
Neutros	soma das notas 8 e 7
Detratores	soma das notas de 6 a 0



**MULTIMAX**

Healthcare Marketing

11 2361 0104

[www.multimaxmkt.com.br](http://www.multimaxmkt.com.br)

[www.facebook.com/MultimaxHealthcareMarketing/](https://www.facebook.com/MultimaxHealthcareMarketing/)

[marcos@multimaxmkt.com.br](mailto:marcos@multimaxmkt.com.br)

[paulo@multimaxmkt.com.br](mailto:paulo@multimaxmkt.com.br)

[marcia@multimaxmkt.com.br](mailto:marcia@multimaxmkt.com.br)