

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ANO BASE - 2024

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

PLANO DE SAÚDE  
HOSPITALAR  
**APS**



# INTRODUÇÃO

Dentro do âmbito da Atenção Primária à Saúde do Plano de Saúde Hospitalar, a avaliação da satisfação dos usuários desempenha um papel crucial na melhoria dos serviços.

O Net Promoter Score (NPS) é a metodologia utilizada para avaliar a satisfação dos beneficiários na APS e no Plano Hospitalar devido à sua simplicidade e confiabilidade.

A questão-chave envolve a recomendação do serviço em uma escala de 0 a 10, classificando os participantes como detratores, neutros ou promotores.



# METODOLOGIA



## Objetivo

A pesquisa de satisfação é conduzida para avaliar a qualidade da assistência e do atendimento oferecido nas Unidades de APS do Plano de Saúde Hospitalar. As questões da pesquisa abordam os atributos da APS:

- Acesso
- Longitudinalidade
- Integralidade dos serviços prestados
- Coordenação.



## Período de realização

A coleta de dados para a pesquisa ocorreu diariamente, de janeiro a novembro de 2024, após o atendimento na APS. Os resultados foram analisados mensalmente e divulgados anualmente aos beneficiários.



## Público-alvo

100% dos beneficiários, de ambos os sexos, com mais de 18 anos, que recebem atendimento na Unidade de APS, em uma das equipes multiprofissionais.

## Coleta de dados

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados. A coleta de dados é feita diariamente por meio de envios online via E-mail, WhatsApp e SMS, após o atendimento do beneficiário na unidade de APS. Consiste em uma série de perguntas com respostas de classificação de 0 a 10, abrangendo 05 dimensões.

Os resultados apresentados nesta pesquisa estão diretamente relacionados aos atendimentos aos beneficiários na APS, nas 03 dimensões específicas:

### DIMENSÕES DA PESQUISA



## Análise dos resultados

Os resultados e pontuações da pesquisa NPS do Plano de Saúde Hospitalar da APS são armazenados na plataforma IndeCX. Essa plataforma oferece toda a logística necessária para o envio e recebimento das pesquisas e respostas, além de disponibilizar relatórios e dados para a análise dos resultados.

# RESULTADOS 2024

## DIMENSÃO 1 EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



Ago./24 - Dez./24

1. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o atendimento da equipe multiprofissional para um amigo ou familiar?

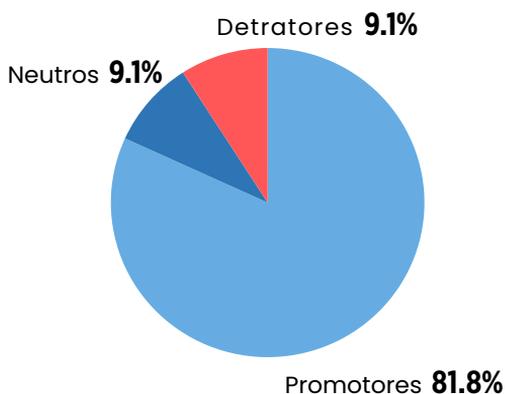


2. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento da recepção?

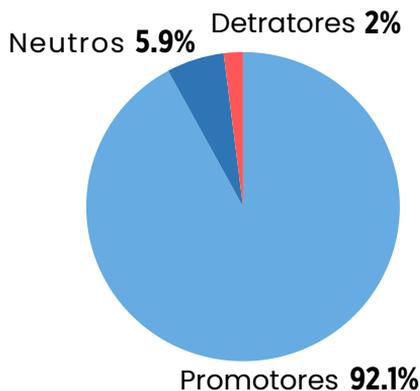


Ago./24 - Dez./24

3. E sobre o tempo de espera para ser atendido na recepção, o quanto ficou satisfeito (a)?

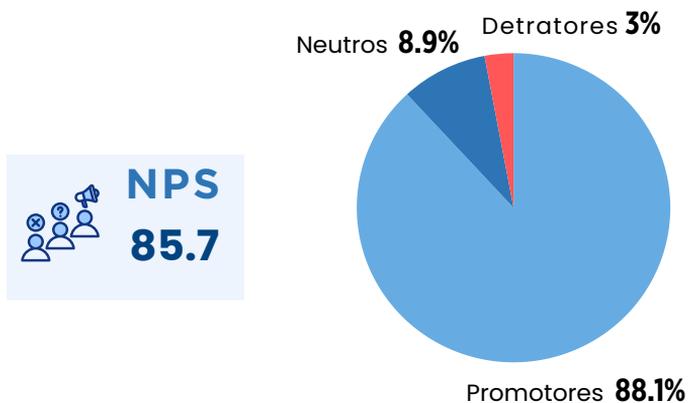


4. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento do (a) profissional de saúde da Equipe Multiprofissional que lhe atendeu?

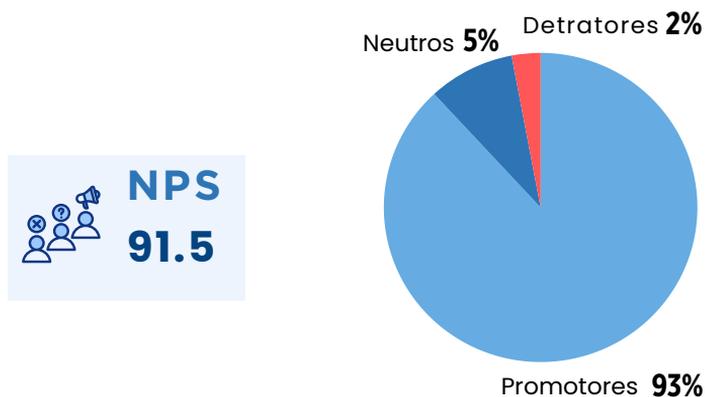


Ago./24 - Dez./24

5. Em relação a duração do seu atendimento do (a) profissional de saúde da equipe multiprofissional, o quanto você ficou satisfeito (a)?

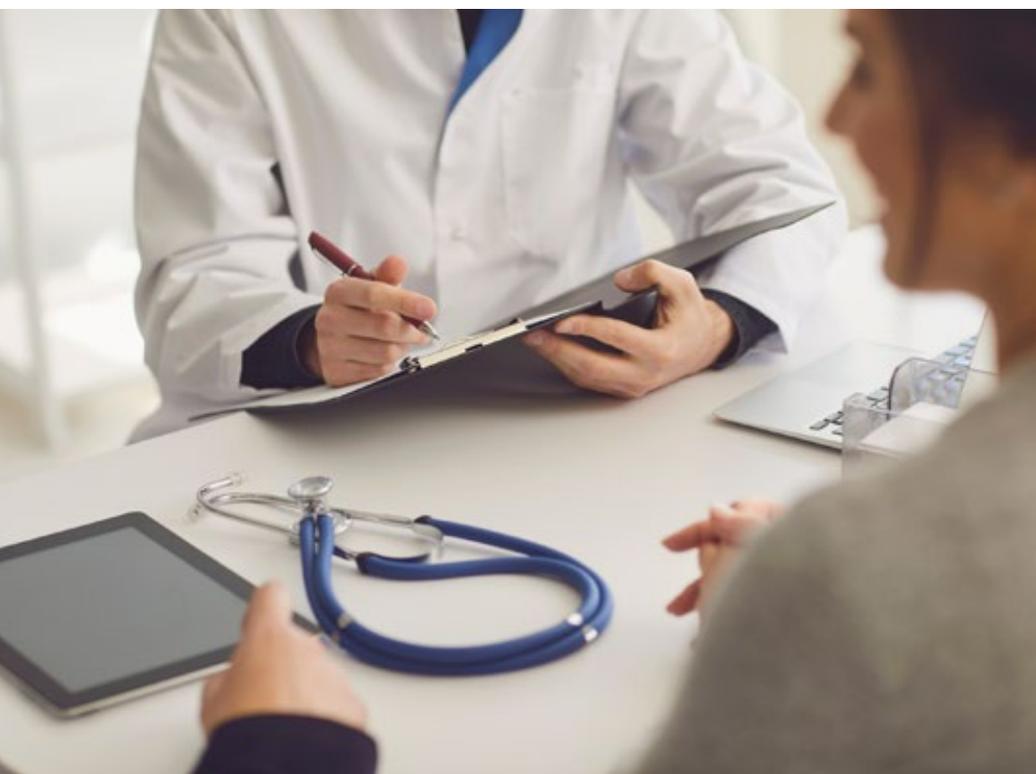


6. O quanto você ficou satisfeito (a) com a limpeza, organização e estrutura física do Centro Médico Hospitalar?



## **DIMENSÃO 2**

# **MÉDICOS DE FAMÍLIA**

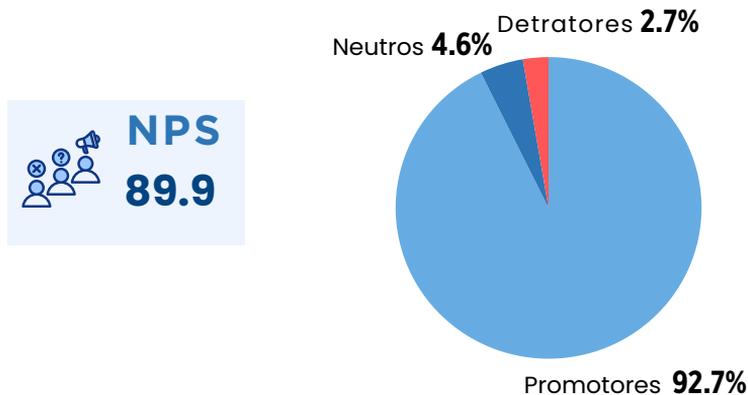


## DIMENSÃO 2: MÉDICOS DE FAMÍLIA

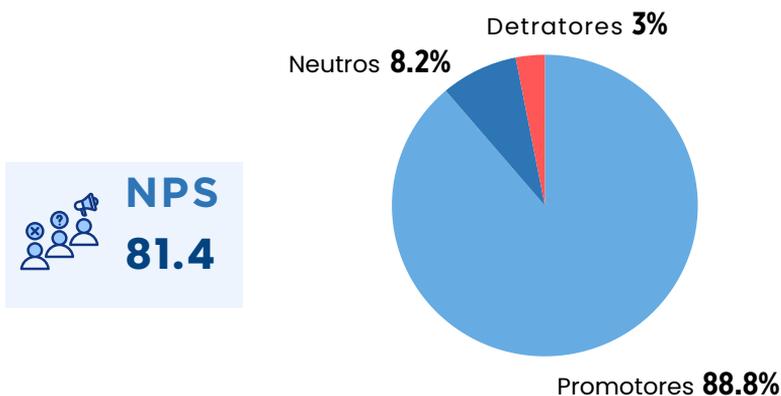
10

Ago./24 - Dez./24

1. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o atendimento do (a) médico (a) de família para um amigo ou familiar?



2. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento da recepção?

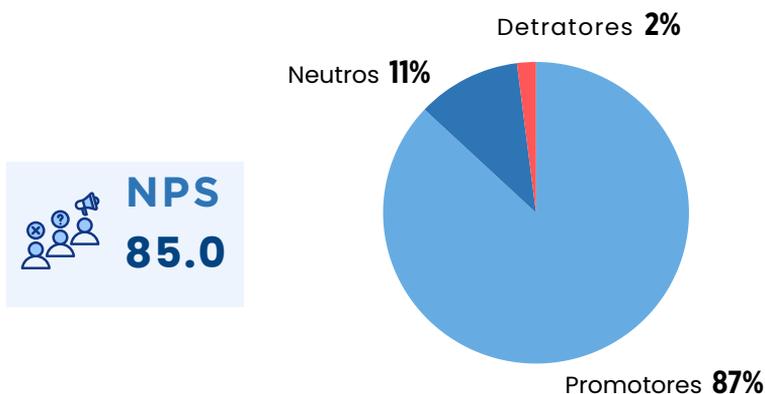


## DIMENSÃO 2: MÉDICOS DE FAMÍLIA

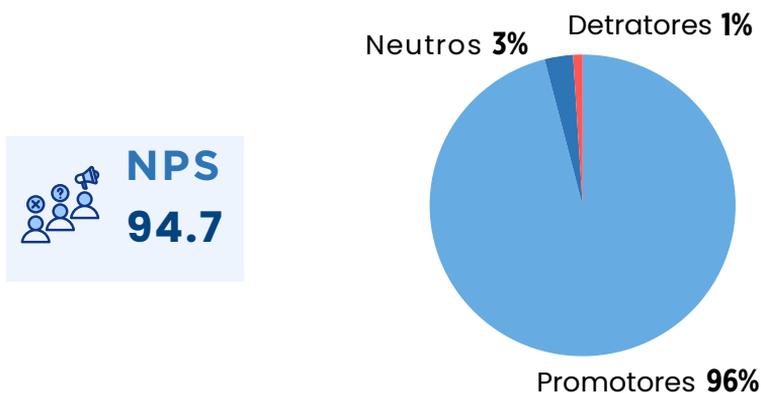
11

Ago./24 - Dez./24

3. E sobre o tempo de espera para ser atendido na recepção, o quanto ficou satisfeito (a)?

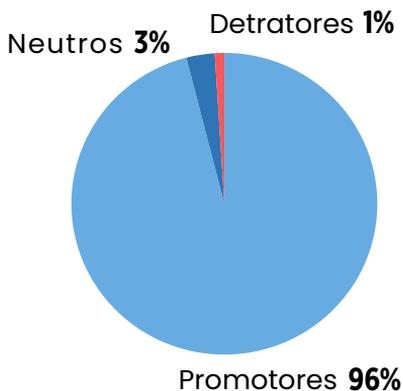


4. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento do (a) médico (a) de família que lhe atendeu?

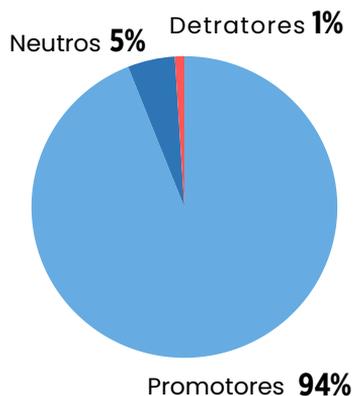


Ago./24 - Dez./24

5. Em relação a duração do seu atendimento com o (a) médico (a) de família, o quanto você ficou satisfeito (a)?



6. O quanto você ficou satisfeito (a) com a limpeza, organização e estrutura física do Centro Médico Hospitalar?



## **DIMENSÃO 3**

### **MÉDICOS ESPECIALISTAS QUE ATENDEM NA UNIDADE DE APS**

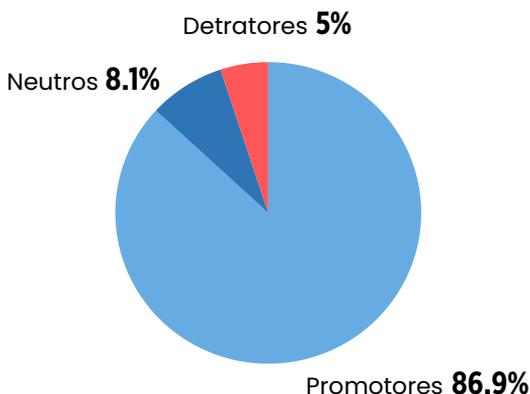


## DIMENSÃO 3: MÉDICOS ESPECIALISTAS QUE ATENDEM NA UNIDADE DE APS

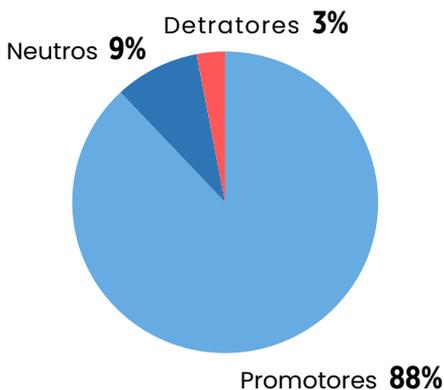
14

Ago./24 - Dez./24

1. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o atendimento do (a) médico (a) especialista para um amigo ou familiar?



2. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento da recepção?

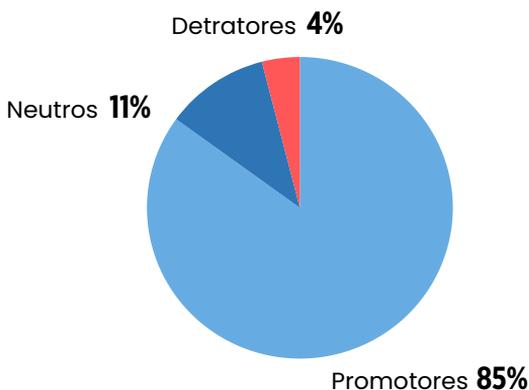


## DIMENSÃO 3: MÉDICOS ESPECIALISTAS QUE ATENDEM NA UNIDADE DE APS

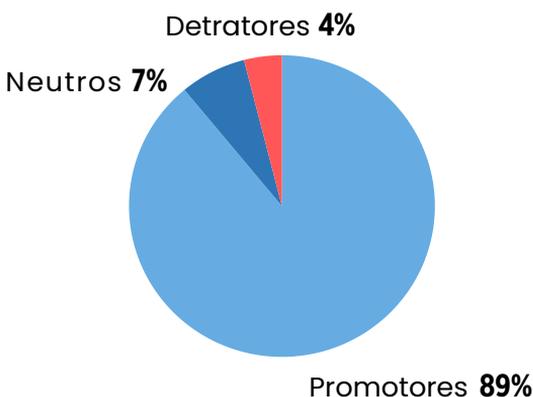
15

Ago./24 - Dez./24

3. E sobre o tempo de espera para ser atendido na recepção, o quanto ficou satisfeito (a)?



4. O quanto você ficou satisfeito (a) com o atendimento do (a) médico (a) especialista que lhe atendeu?

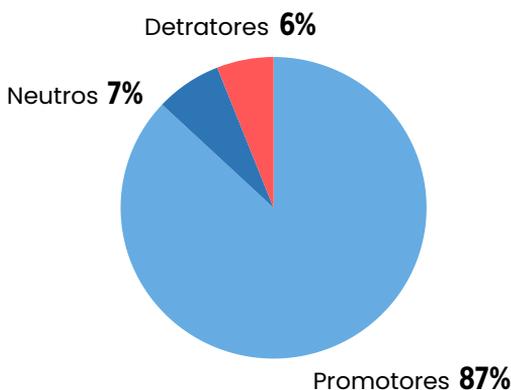


## DIMENSÃO 3: MÉDICOS ESPECIALISTAS QUE ATENDEM NA UNIDADE DE APS

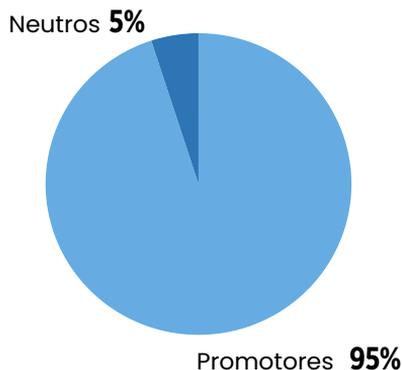
16

Ago./24 - Dez./24

5. Em relação a duração do seu atendimento com o (a) médico (a) especialista, o quanto você ficou satisfeito (a)?



6. O quanto você ficou satisfeito (a) com a limpeza, organização e estrutura física do Centro Médico Hospitalar?



Caro beneficiário,

Queremos agradecer sinceramente por ter participado da nossa pesquisa de satisfação, para avaliar nossa unidade de Atenção Primária em Saúde.

Valorizamos o esforço e o tempo dedicados à nossa pesquisa. Sua contribuição foi fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços e qualidade de atendimento.



# Centro de Atenção Integrada à Saúde do Plano Hospitalar

18

**Avenida Rio de Janeiro 766 - Centro -  
Londrina PR**

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira das 7h às 19h

Sábado das 7h às 13h.

Contato

 Telefone: (43) 3378-1077

 Chatbot: (43) 3315-1919

 APP Plano de Saúde Hospitalar

 Site - <https://planohospitalar.org.br/aps-2/>

PLANO DE SAÚDE  
HOSPITALAR  
**APS**

**ANS 32675-5**