

# Relatório de Pesquisa

## Serviços da Saúde em Blumenau



Março / 2008

[www.furb.br](http://www.furb.br)

# **Apresentação:**

---

O objetivo desta apresentação é o de sintetizar e expor as principais considerações obtidas na Pesquisa de Satisfação e Imagem dos Serviços de Saúde, realizada por meio de entrevistas pessoais e individuais junto à população de Blumenau, nos meses de Outubro a Dezembro/2007.

# Ficha Técnica:

---

**Método de Pesquisa:** Quantitativo

**Técnica de Pesquisa** – Pesquisa descritiva estatística (entrevistas pessoais)

**Amostra:**

A pesquisa foi respondida 384 pessoas, sendo todos residentes em Blumenau, com idade superior a 18 anos e que tivessem se utilizado de pelo menos dois serviços na área da saúde, em hospitais, consultórios ou clínicas particulares ou conveniadas, num período máximo de 6 meses.

# Serviços da Saúde mais utilizados:

QUAIS OS SERVIÇOS DE SAÚDE	Citações	%
MÉDICO-HOSPITALAR	364	94,79
DENTISTAS	208	54,17
FISIOTERAPIA	44	11,46
PSICOLOGIA	12	3,13
EXAMES LABORATORIAIS	332	86,46
TOTAL	960(*)	

(\*) Obs.: A quantidade é superior devido às respostas múltiplas

## ÁREA / ESPECIALIDADES MÉDICAS/CONSULTAS

Clínica Geral (156)
Ginecologia (151)
Ortopedia/traumatologia (58)
Cardiologia (55)
Oftalmologia (46)
Dermatologia (33)
Pediatria (22)
Pneumologia (19)
Gastroenterologia (16)
Otorrinolaringologia (16)
Neurologia (13)
Endocrinologia (11)
Urologia (11)
Geriatria (8)
Angiologia / Cirurgia Vasculiar (7)
Outras (38)

# Serviços da Saúde mais utilizados:

## DENTISTA

Limpeza (125)

Restauração (49)

Consulta de rotina (38)

Manutenção Aparelho (27)

Extração (16)

Ortodontia (16)

Tratamento de Canal (12)

Clareamento (7)

Prótese (6)

Raios-X (5)

Cirurgia Buco-maxilar (2)

Endodontia (2)

Raspagem (2)

## TIPOS DE EXAMES

Hemograma/Sangue (271)

Raios-X (60)

Urina (50)

Papanicolaou (48)

Ultrassonografia (32)

Eletrocardiograma (19)

Fezes (16)

Mamografia (13)

Exame da visão (10)

Ressonância magnética (8)

Endoscopia (6)

Tomografia computadorizada (6)

Teste de sopro (5)

Tireóide (5)

Curva glicêmica (4)

Alergia (3)

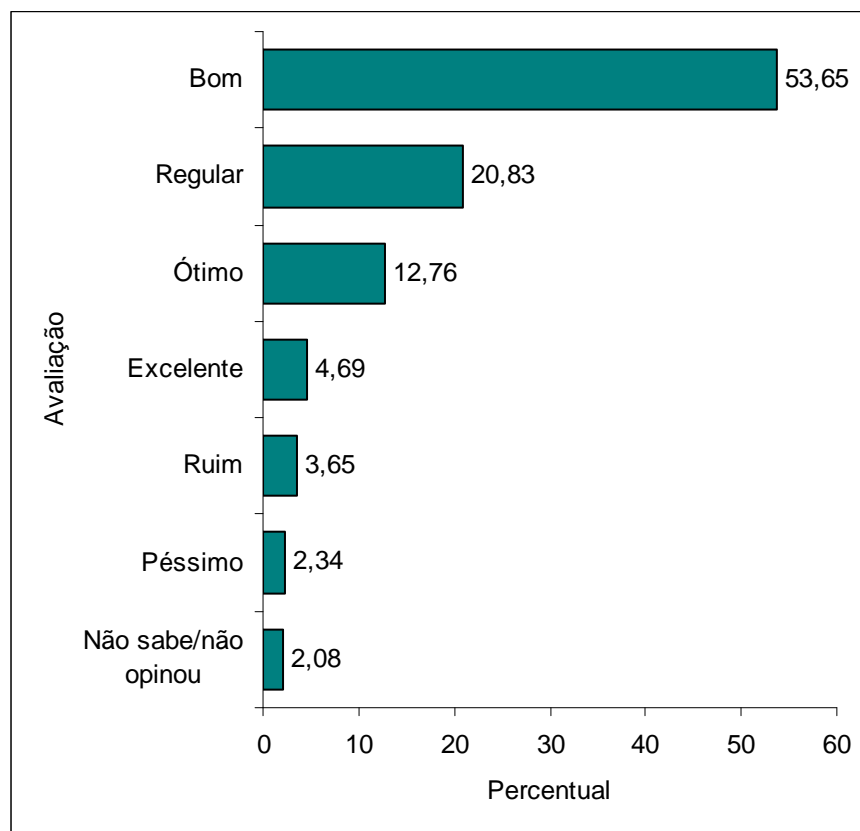
Outros (18)

# Freqüência das Visitas:

VISITAS	Freqüência						TOTAL
	De 1 a 3 vezes	De 4 a 6 vezes	De 7 a 10 vezes	Mais de 10 vezes	Não utilizou	Não lembra	
Consulta Médica	71,09 (273)	18,49 (71)	2,34 (9)	1,56 (6)	5,21 (20)	1,30 (5)	100 (384)
Consulta Odontológica	41,67 (160)	10,16 (39)	0,52 (2)	1,04 (4)	45,83 (176)	0,78 (3)	100 (384)
Internação	3,91 (15)	–	–	–	96,09 (369)	–	100 (384)
Cirurgia	5,47 (21)	0,26 (1)	–	–	94,27 (362)	–	100 (384)
Exames	69,27 (266)	13,28 (51)	0,78 (3)	0,78 (3)	13,54 (52)	2,34 (9)	100 (384)
Fisioterapia	3,91 (15)	2,34 (9)	2,34 (9)	2,60 (10)	88,28 (339)	0,52 (2)	100 (384)
Psicologia	1,56 (6)	0,26 (1)	0,26 (1)	0,52 (2)	96,88 (372)	0,52 (2)	100 (384)

A grande maioria visitou, nos últimos 6 meses, o seu médico entre 1 e 3 vezes (**71%** dos casos), bem como um dentista (apesar de que, nesse caso, o percentual cai para **41,6%**). É interessante notar que o percentual que efetuou consulta médica (na freqüência de 1 a 3 vezes) é praticamente igual ao percentual que efetuou exames laboratoriais (com **69,2%** dos casos), dado que reforça o indício de que ambos os serviços são complementares e interdependentes.

# Avaliação geral dos serviços da saúde:



Os serviços de saúde foram bem avaliados pela população, uma vez que **71,1%** os consideraram como **BOM**, **ÓTIMO** ou **EXCELENTE**, contra apenas **5,99%** que os consideram como sendo **RUIM** ou **PÉSSIMO**.

# Avaliação comparativa:

OPÇÕES DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTO MÉDICO %	ATENDIMENTO DENTISTAS %	FISIOTERAPIA %	PSICOLOGIA %
Mais ou menos no mesmo padrão das que eu costumo freqüentar	66,67	33,07	6,77	1,56
Muito acima do padrão das que eu costumo freqüentar	1,82	1,82	0,52	–
Muito abaixo do padrão das que eu costumo freqüentar	2,34	2,86	0,52	0,52
Muitas estão acima e poucas estão abaixo do padrão das que eu costumo freqüentar	3,13	4,43	0,26	0,26
Muitas estão abaixo e poucas estão acima do padrão das que eu costumo freqüentar	7,81	5,21	1,56	0,26
Não sei dizer / não opinou	18,23	52,60	90,36	97,40
TOTAL	100	100	100	100

Dois em cada três respondentes acreditam que suas consultas médicas (incluindo-se aqui os exames laboratoriais) estão praticamente no mesmo nível de qualidade das demais ofertas disponíveis no município. Apenas uma minoria (menos de 15% dos respondentes) vê diferenças expressivas entre o padrão das consultas que se utiliza e o padrão das que não se utiliza.

# Comprometimento da Renda:

QUANTO DA RENDA É COMPROMETIDO C/ SAÚDE	Citações	%
Até 10%	227	59,11
De 11% a 20%	86	22,40
De 21% a 30%	39	10,16
De 31% a 40%	7	1,82
De 41% a 50%	4	1,04
Acima de 50%	1	0,26
Não sabe	20	5,21
TOTAL	384	100

Do ponto de vista financeiro, os gastos com a saúde não são tão comprometedores para quase **60%** dos entrevistados. Há, no entanto, um percentual expressivo (**32,5%**) da população que compromete entre 11% e 30% de seu rendimento com a saúde.

# Convênios na área da saúde:

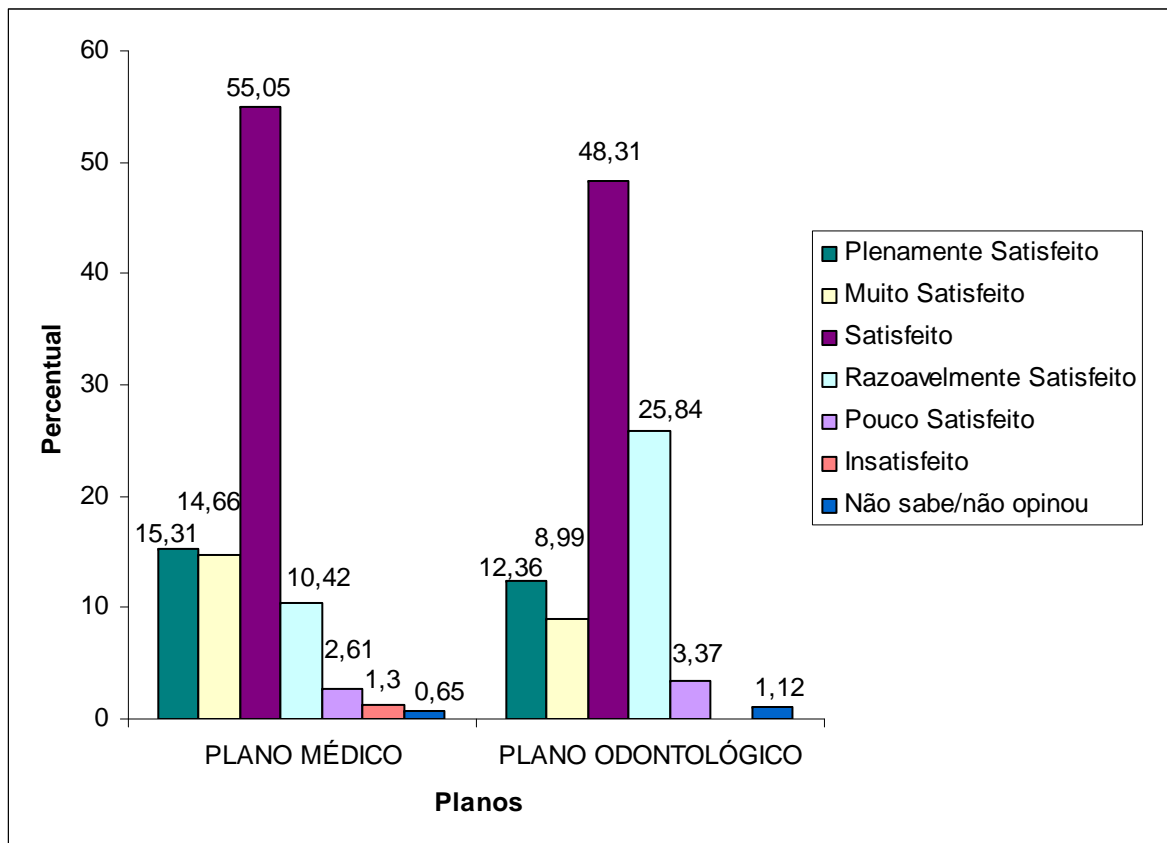
POSSUI ALGUM TIPO DE CONVÊNIO	Citações	%
Sim	314	81,77
Não	70	18,23
TOTAL	384	100

É notável o percentual (**81,77%**) de pessoas que possui, atualmente, algum tipo de convênio.

EM RELAÇÃO AO CONVÊNIO	Citações	%
Recebe parcialmente as despesas	153	48,73
Não recebe nenhuma ajuda de custo para cobrir as despesas	94	29,94
Recebe integralmente as despesas	66	21,02
Outra situação	5	1,59
TOTAL	318	

Quase 30% é responsável pelo pagamento integral do convênio. Coincidência ou não, o fato é que esse percentual é o mesmo daqueles que declararam comprometer mais de 11% da renda familiar mensal com despesas de saúde.

# Nível de satisfação com os convênios:



O nível de satisfação em relação aos planos é elevado, apesar de que – em termos percentuais – os planos odontológicos têm o dobro de apreciações neutras ou desfavoráveis (soma das respostas INSATISFEITO, POUCO SATISFEITO e RAZOAVELMENTE SATISFEITO) em comparação com os planos médicos.

# Nível de satisfação (Serviços Médicos):

Serviços Médicos	Manter o padrão atual	Melhorar Pouco	Melhorar Muito	Melhorar Totalmente	Desconhece	TOTAL
Quantidade de clínicas médicas	41,93	42,45	10,68	1,04	3,91	100
Gama de serviços médicos	31,77	44,53	16,93	2,86	3,91	100
Padrão de limpeza médico	40,89	40,63	13,8	0,78	3,91	100
Infra-estrutura médica	22,4	45,31	25	3,13	4,17	100
Padrão de atendimento médico	33,85	39,32	20,57	2,6	3,65	100
Nível dos profissionais médicos	31,77	42,45	18,75	2,86	4,17	100
Valores nos consultórios médicos	15,36	34,64	36,46	8,85	4,69	100
Valores nos exames médicos	15,89	35,68	35,68	8,07	4,69	100
Tempo de espera presenciais médicos	16,67	34,64	28,65	16,15	3,91	100
Tempo de espera agendamento médicos	14,84	33,85	31,51	15,1	4,69	100

Em relação aos serviços médicos privados em geral, os maiores problemas estão concentrados no tempo de espera – tanto para o agendamento quanto o da consulta propriamente dita – e os valores das consultas e exames.

# Nível de satisfação (Serviços Hospitalares):

Serviços Hospitalares	Manter o padrão atual	Melhorar Pouco	Melhorar Muito	Melhorar Totalmente	Desconhece	TOTAL
Quantidade de hospitais particulares	38,02	29,95	11,98	3,13	16,93	100
Quantidade de hospitais e postos	11,2	29,17	25	17,45	17,19	100
Padrão de limpeza hospitalares	22,14	33,07	22,14	5,47	17,19	100
Infra-estrutura hospitalares	14,58	30,73	28,91	8,07	17,71	100
Padrão de atendimento hospitalares	22,14	34,11	19,79	5,99	17,97	100
Ambulâncias e veículos de resgate	11,72	22,14	32,81	15,1	18,23	100
Tempo de espera para atendimento hospital	6,25	25	33,07	17,97	17,71	100

Em relação aos serviços hospitalares, os problemas se dividem – além do tempo de espera para atendimento (com **51,04%** de respostas que denotam necessidade de Melhorar Muito e Melhorar Totalmente) –, em outros três aspectos: a) a quantidade de ambulâncias e veículos de resgate; b) a quantidade de hospitais e postos de saúde públicos e; c) a própria infraestrutura dos hospitais.

# Nível de satisfação (S. Odontológicos):

Serviços Odontológicos	Manter o padrão atual	Melhorar Pouco	Melhorar Muito	Melhorar Totalmente	Desconhece	TOTAL
Quantidade de consultórios odontológicos	28,39	45,57	20,31	4,43	1,3	100
Padrão de limpeza das instalações	28,13	41,41	26,56	3,13	0,78	100
Padrão de atendimento	28,39	38,54	28,91	3,91	0,26	100
Nível dos profissionais da área	28,13	32,81	27,86	9,64	1,56	100
Valores praticados nas consultas	28,91	15,89	27,34	20,31	7,55	100
Tempo de espera presencial	28,13	23,7	32,03	13,8	2,34	100
Tempo de espera agendamento	28,13	26,56	28,91	13,8	2,6	100

Praticamente os mesmos aspectos e níveis de insatisfação dos serviços médicos são encontrados também nos serviços odontológicos, cujas reivindicações se referem aos valores praticados nas consultas e no tempo de agendamento e de espera.

# Fisioterapia e Psicologia:

<b>Serviços de Fisioterapia</b>	Manter o padrão atual	Melhorar Pouco	Melhorar Muito	Melhorar Totalmente	Desconhece	TOTAL
Quantidade de clínicas disponíveis	10,94	9,38	3,39	0,26	76,04	100
Padrão de limpeza das instalações	12,5	8,85	2,34	0,26	76,04	100
Padrão de atendimento	11,2	9,38	3,39	–	76,04	100
Nível dos profissionais da área	10,68	10,42	2,86	–	76,04	100
Valores praticados nas seções	7,29	10,68	4,69	1,3	76,04	100
Tempo de espera presencial	10,42	9,38	3,65	0,52	76,04	100

<b>Serviços de Psicologia</b>	Manter o padrão atual	Melhorar Pouco	Melhorar Muito	Melhorar Totalmente	Desconhece	TOTAL
Quantidade de clínicas disponíveis	3,65	2,86	1,82	0,52	91,15	100
Padrão de limpeza das instalações	4,43	3,13	1,56	–	90,89	100
Padrão de atendimento	3,39	3,91	1,82	–	90,89	100
Nível dos profissionais da área	2,6	3,65	2,34	0,52	90,89	100
Valores praticados nas seções	1,82	3,13	2,34	1,82	90,89	100
Tempo de espera presencial	3,13	3,91	1,82	0,26	90,89	100

Os serviços de Fisioterapia e de Psicologia não chegam a apresentar percentuais expressivos de insatisfação, apesar do baixo número de respondentes que se utilizou dos mesmos.

# Relação com as Farmácias:

RELAÇÃO COM A FARMÁCIA	Citações	%
Só freqüentamos para a compra de medicamentos após avaliação médica e de posse de receita.	112	29,17
Raras vezes adquirimos medicamentos sem receita médica.	71	18,49
Algumas vezes adquirimos medicamentos com receita e outras sem receita.	176	45,83
Na maioria das vezes, adquirimos medicamentos sem receita médica, apenas com a orientação do farmacêutico de confiança.	19	4,95
Não sabe	6	1,56
TOTAL	384	100

É possível observar que menos de 1/3 dos respondentes seguem à risca as orientações das autoridades da saúde, isto é, adquirem produtos somente após consulta médica e de posse da receita.

# A saúde na mídia:

CIDADE TEM DEFICIÊNCIAS (SC)	Citações	%
Blumenau	60	15,63
<b>Florianópolis</b>	<b>114</b>	<b>29,69</b>
Não sei/não respondeu	173	45,05
Outra	47	12,24
TOTAL	394	

Na avaliação da impressão causada pelo noticiário em geral sobre os problemas e deficiências na área da saúde ficou constatado que, apesar da população residir em Blumenau e, supostamente, estar mais exposta às notícias locais, o percentual de citações da cidade de Florianópolis é praticamente o dobro das citações de Blumenau. Tal percepção, porém, pode ser explicada pelo fato de que, por ser a capital do Estado, os acontecimentos em Florianópolis repercutem na mídia com maior evidência do que nas demais cidades.

# A melhor opção em saúde:

OPÇÃO POR QUAL CIDADE	Citações	%
Blumenau	196	51,04
Curitiba	86	22,40
São Paulo	53	13,80
Estados Unidos	21	5,47
Florianópolis	14	3,65
Exterior	11	2,86
Joinville	5	1,30
Porto Alegre	3	0,78
Cuba	2	0,52
Rio de Janeiro	2	0,52
Alemanha	2	0,52
Brasília	1	0,26
TOTAL	396	

Numa situação hipotética com o objetivo de se checar o nível de confiança que a população deposita nos serviços locais, praticamente metade dos respondentes ficaria em Blumenau para qualquer tipo de situação emergencial, independentemente dos custos incorridos e das condições financeiras envolvidas.

# Busca por outros centros:

FEZ TRATAMENTO FORA DE BLUMENAU	Citações	%
Não	308	80,21
Sim	76	19,79
TOTAL	384	100

SE SIM, POR QUE RAZÃO?	Citações	%
Maior confiança no(s) profissional(is)	23	30,26
Conveniência ou outra facilidade (acomodação, acompanhantes, etc.)	11	14,47
Expectativa de qualidade maior (hospital, consultório, clínica, etc.)	8	10,53
Falta da especialidade na cidade	6	7,89
Preços e condições mais viáveis	5	6,58
Outros fatores	32	42,11
TOTAL	85	

Em termos de experiências externas, isto é, consultas e/ou tratamentos fora dos limites de Blumenau, o estudo revelou que a grande maioria (cerca de 80%) não recorre a outras regiões. Dentre a minoria que já procurou serviços médicos em outros municípios, quase 1/3 alegou como motivo principal ter maior confiança nos profissionais, seguido da conveniência ou qualquer outra facilidade.

# Recomendações:

RECOMENDARIA SERVIÇO DE SAUDE DE BLUMENAU	Citações	%
Sim	284	73,96
Não	29	7,55
Não sabe	71	18,49
TOTAL	384	100

Aproximadamente 3 em cada 4 blumenauenses recomendariam a algum conhecido os serviços de saúde prestados na cidade, o que revela um ótimo nível de aprovação dos mesmos pela população.

## Equipe técnica responsável

- Cynthia M. Boos de Quadros
- Luís Roberto Rossi Del Carratore
- Henriette Damm Friske
- Leonice Luciani
- Clarice Schmidt
- Etelvina Scotini

FURB - Universidade Regional de Blumenau  
IPS - Instituto de Pesquisas Sociais  
47- 3321-0353 – Blumenau – SC  
E-mail: [pis-ips@furb.br](mailto:pis-ips@furb.br)