



(im)Paciente: Sistema de avaliação da qualidade da assistência dos prestadores de serviços de saúde pela perspectiva do usuário

Relatório de execução do teste da ferramenta



Organização
Pan-Americana
da Saúde





Introdução

Uma breve contextualização...

Introdução

- ▶ “Doença crônica” do setor de saúde
- ▶ Estratégias de enfrentamento: coordenação do cuidado e escolha dos prestadores baseados em excelência
- ▶ ANS: QUALISS e Programas de Promoção e Prevenção
 - ▶ QUALISS: Centralidade no Usuário
 - ▶ Número de reclamações e a forma como as operadoras respondem às mesmas
 - ▶ Recomendação de hospitais por pacientes internados (sim/não)
- ▶ Satisfação **X** Relato de Experiência



Introdução

- ▶ (im)Paciente: metodologia de avaliação centrada no usuário onde é possível avaliar prestadores em critérios objetivos e através do relato de experiência.
- ▶ Projeto de inovação tecnológica
- ▶ 1º lugar na 27ª Semana Científica da Faculdade de Medicina da Universidade Federal Fluminense (UFF)
- ▶ Prêmio de Inovação UFF-Santander 2013 (AGIR/PROPPi/UFF, 2013).
- ▶ Selecionado no edital de parceria OPAS-ANS (2014)
- ▶ Estudo piloto com divulgação até 28/09/2015





BUSQUE UM SERVIÇO DE SAÚDE

Escolha o melhor para você com a ajuda de outros pacientes.

Médico, Laboratório, Hospital... Consultórios/clínica especializ RJ Rio de Janeiro **BUSCAR**

NOSSOS NÚMEROS





Como Funciona?

O (im)Paciente permite que sejam avaliados serviços de saúde em quatro categorias distintas: serviços ambulatoriais, de internação hospitalar, de pronto socorro e de apoio diagnóstico e terapêutica. Cada categoria é composta de critérios de avaliação diferentes (os quais são explicados abaixo). Além disso, também é possível relatar a sua experiência com o serviço. Sempre de forma honesta e responsável.

Serviços Ambulatoriais

Os serviços ambulatoriais são aqueles nos quais você está “ambulando”, ou seja:





Início

RECENT POSTS



Exercícios na gravidez

jul 5, 2015 GRAVIDEZ

O quanto mais ativa e em forma você estiver durante a gravidez, mais fácil será para você se adaptar a sua mudança de forma e ganho de peso. Isso também irá ajudá-la a lidar co...



Vivendo com ELA

nov 30, 2014 NEUROLOGIA

A esclerose lateral amiotrófica (ELA) é uma doença degenerativa do sistema nervoso, progressivamente incapacitante. Evolui causando atrofia, perda de força muscular e incapacidade re...

Pesquisar ...

TÓPICOS RECENTES

- > Exercícios na gravidez
- > Vivendo com ELA
- > (im)Paciente na Agenda Acadêmica
- > O (im)Paciente no Seminário de Tecnologias Assistivas
- > O impacto dos acidentes de trânsito no SUS

COMENTÁRIOS

- > Lara Borba em Qual a sua concepção de saúde?
- > (im)Paciente Comunicação em Redução no preço de novos medicamentos no Brasil
- > Rapha_Benchi em Redução no preço de novos medicamentos no Brasil
- > (im)Paciente Comunicação em MPF faz denúncias sobre



SES RJ INSTITUTO DE HEMATOLOGIA DO RIO DE JANEIRO HEMORIO

Endereço: RUA FREI CANECA, 8
Rio de Janeiro, RJ

CEP: 20.211-030

Telefone: (21) 2332-3286

[Clique aqui para visualizar o mapa](#)

Tempo de espera para agendamento

★★★★★

Tempo de espera na recepção

★★★★★

Atenção do médico

★★★★★

Clareza na orientação e prescrição

★★★★★

Seu problema foi resolvido?

★★★★★

FAÇA A SUA AVALIAÇÃO

Tempo de espera para agendamento

★★★★★

Tempo de espera na recepção

★★★★★

Atenção do médico

★★★★★

Clareza na orientação e prescrição

★★★★★

Seu problema foi resolvido?

★★★★★



Atenção do médico



Clareza na orientação e prescrição



Seu problema foi resolvido?



serviço pontual ou
atrasou até 15
minutos



Tempo de espera na recepção



Clareza na orientação e prescrição



quanto mais detalhes, maior a utilidade do seu comentário. Obrigado por participar

Seu problema foi resolvido?



FAÇA A SUA AVALIAÇÃO

Tempo de espera para agendamento



Tempo de espera na recepção



Atenção do médico



Clareza na orientação e prescrição



Seu problema foi resolvido?



Acompanhei com o Dr. Sergio um problema no ombro que tive por cerca de seis meses. Sempre haviam vagas para consulta em no máximo em uma semana e o médico sempre foi atencioso. A equipe da recepção foi rápida e prestativa e nunca tive contratempos nesta clínica. Recomendo.

Ricardo Heber

ricardo.heberpl@gmail.com

- Aceito o [termo de consentimento livre e esclarecido](#).
- Marque essa opção caso queira ficar anônimo.

ENVIAR

AVALIAÇÕES RECENTES



Endereço: AVENIDA DAS AMERICAS, 679
Rio de Janeiro, RJ

CEP: 22.640-102

Telefone: 2494-2161

[Clique aqui para visualizar o mapa](#)

Tempo de espera para agendamento



Tempo de espera na recepção



Atenção do médico



Clareza na orientação e prescrição



Seu problema foi resolvido?



FAÇA A SUA AVALIAÇÃO

Sua avaliação foi enviada com sucesso. Obrigado por participar!

Por favor, ajude-nos a melhorar o (im)Paciente, atribua uma nota ao lado



Comente aqui sobre o que achou do (im)Paciente. Nós te ajudamos a avaliar ou escolher um serviço de saúde? Obrigado por contribuir!



PT



FAÇA A SUA AVALIAÇÃO

Sua avaliação foi enviada com sucesso. Obrigado!

Bom. Achei o (im)Paciente útil, mas encontrei pequenos problemas ou oportunidades para melhorar.

Por favor, ajude-nos a melhorar o (im)Paciente, atribuindo uma nota ao lado



Acho que é uma ferramenta promissora, mas é necessário que os pacientes participem mais!

AVALIAÇÕES RECENTES

Seu problema foi resolvido?



FAÇA A SUA AVALIAÇÃO

Sua avaliação foi enviada com sucesso. Obrigado por contribuir!

AVALIAÇÕES RECENTES

Acompanhei com o Dr. Sergio um problema no ombro que tive por cerca de seis meses. Sempre haviam vagas para consulta em no máximo em uma semana e o médico sempre foi atencioso. A equipe da recepção foi rápida e prestativa e nunca tive contratempos nesta clínica. Recomendo.

- Avaliação anônima

Categorização de matérias do Blog

CATEGORIAS

- > (im)Paciente
- > Ginecologia
- > Gravidez
- > Mastologia
- > Medicina Tradicional
- > Neurologia
- > Ortopedia
- > Pediatria
- > Sem categoria
- > SUS



Layout e acesso mobile



Objetivos

▶ GERAL

- ▶ Testar o sistema (im)Paciente como ferramenta de avaliação da qualidade de prestadores de serviços de saúde pela perspectiva dos usuários

▶ ESPECÍFICOS

- ▶ Analisar o uso da ferramenta em estudo piloto realizado em rede de hospitais, clínicas ambulatoriais e serviços de apoio diagnóstico e terapêutica selecionada utilizada por população delimitada.
- ▶ Verificar quais tipos de informação podem ser gerados pela ferramenta.
- ▶ Discutir pontos fortes e fracos da metodologia de avaliação aplicada e possíveis ajustes na ferramenta.
- ▶ Sugerir formas de utilização do tipo de informação gerado pela plataforma.



Metodologia

- ▶ Estudo quanti-qualitativo, de caráter exploratório.
- ▶ Fonte de informações BD do (im)Paciente, critérios de avaliação no ANEXO 1 e ANEXO 2
- ▶ Divulgação através de *Facebook* e *AdWords* + sorteio de *Samsung Tablet Galaxy Tab 3*



Dados quantitativos gerais

- ▶ Meta: 100 comentários em 3 meses de divulgação
- ▶ Atingido 62 avaliações, com 48 comentários em 28 dias de divulgação
- ▶ 1.132 acessos, com duração média de 02:40
- ▶ Taxa de conversão: **5,5%**



Execução do teste da ferramenta

RESULTADOS E DISCUSSÃO

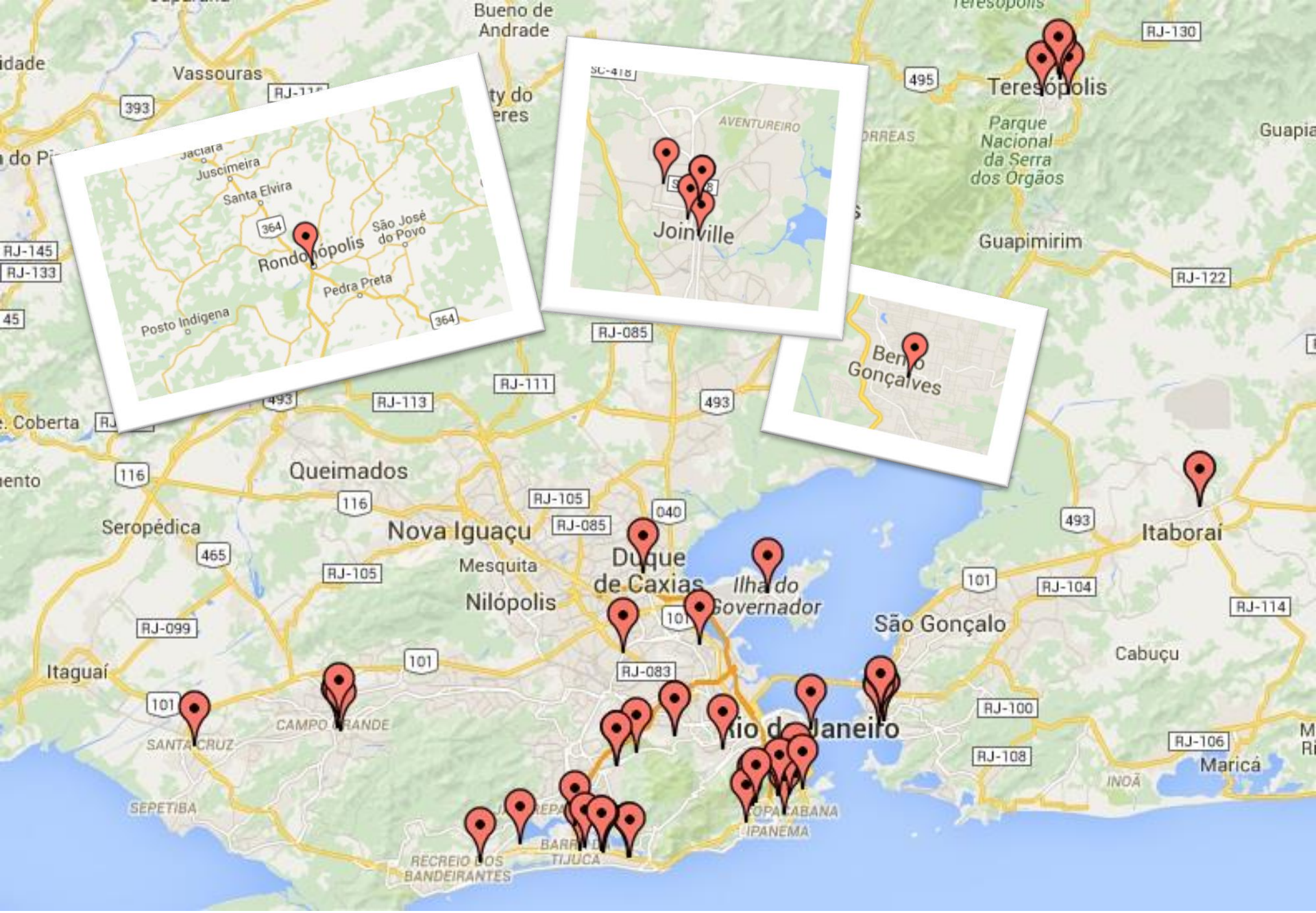
Execução do teste da ferramenta

- ▶ Atraso no início, impossibilidade de prorrogação:
 - ▶ Programação para 3 meses de divulgação, execução de 28 dias
 - ▶ Dificuldade em conseguir parcerias institucionais → mídia online (Facebook/Google AdWords) + sorteio do tablet
 - ▶ Necessidade de pré-teste da ferramenta, com público restrito, para identificação de erros do sistema, correção de *bugs* e ajuste fino do *layout*



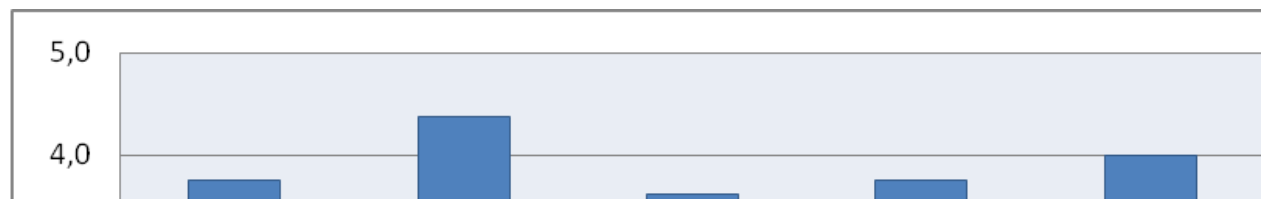
Informações sobre avaliações

RESULTADOS E DISCUSSÃO



Internação Hospitalar

3,9



1. equipes de enfermagem demonstraram interesse no paciente, mas com alguns problemas, os quais não interferiram nas condições de saúde dos usuários diretamente
2. os médicos demonstraram interesse e escutaram os usuários, que os usuários não entenderam perfeitamente as prescrições e orientações, mas os profissionais estavam disponíveis para esclarecer dúvidas*
3. as hotelarias estavam adequadas ao serviço
4. os problemas foram parcialmente resolvidos, mas os serviços estão à disposição para resolvê-los

(8 avaliações)



Consultórios / Clínicas especializadas

3,7



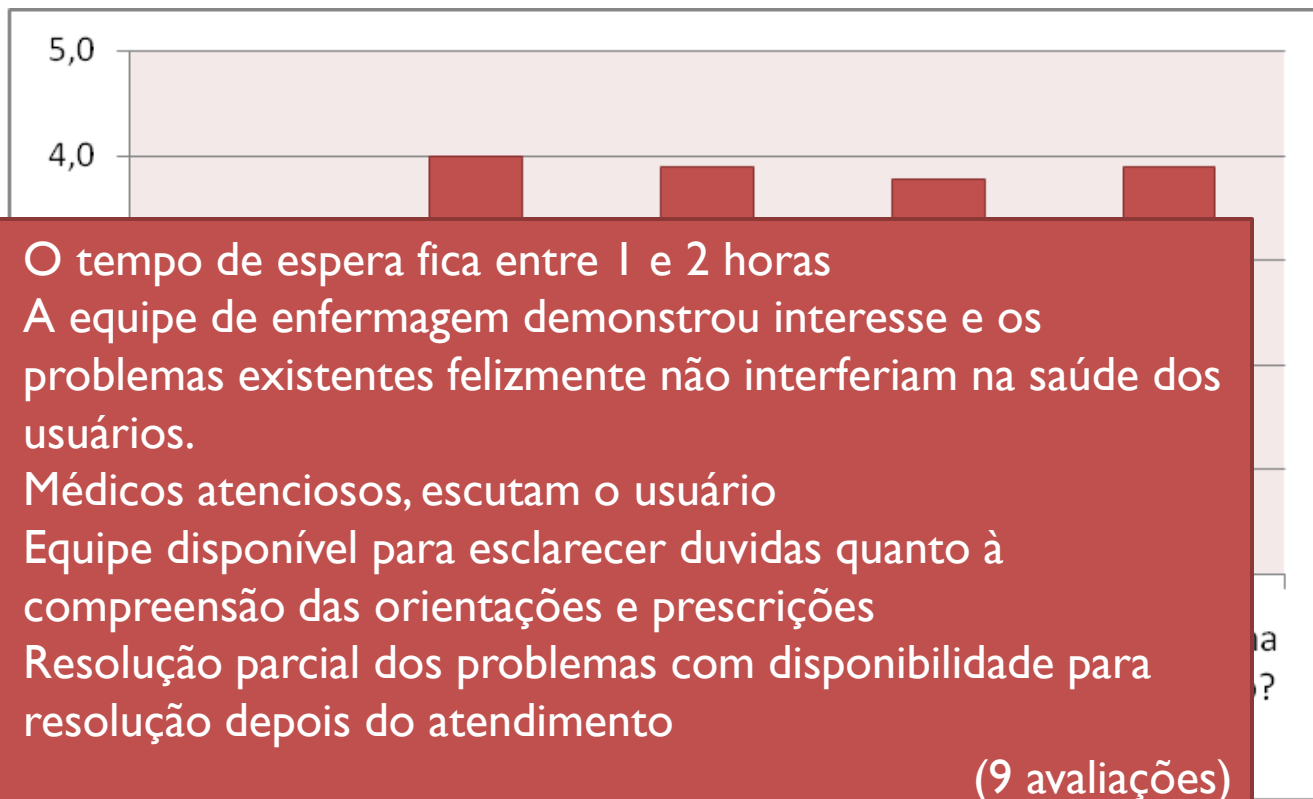
1. O tempo de espera de para agendamento fica entre 15 dias a um mês
2. O tempo de espera na recepção atrasa de 30 minutos a uma hora.
3. Os médicos demonstram interesse e escutam
4. Os usuários não entenderam perfeitamente as orientações e prescrições, mas os profissionais estavam dispostos a esclarecer posteriormente
5. Os problemas dos usuários foram resolvidos parcialmente, mas o serviço ficou à disposição para resolvê-los

(26 avaliações)



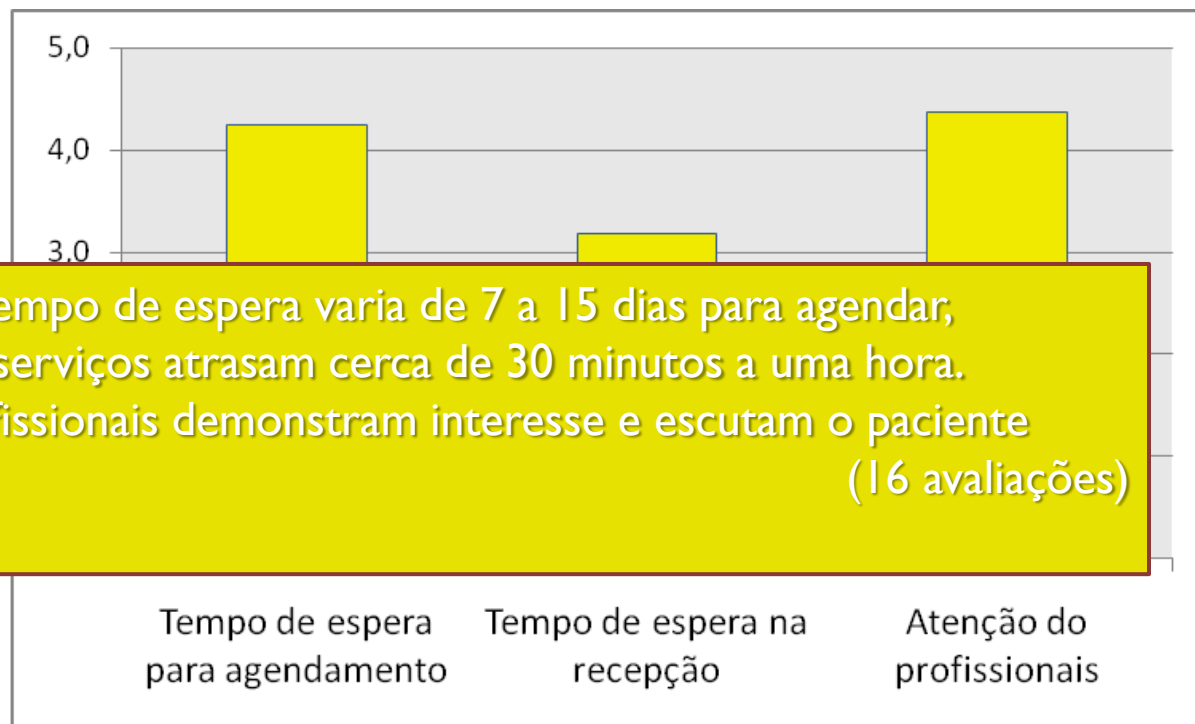
Pronto-Socorros

3,7

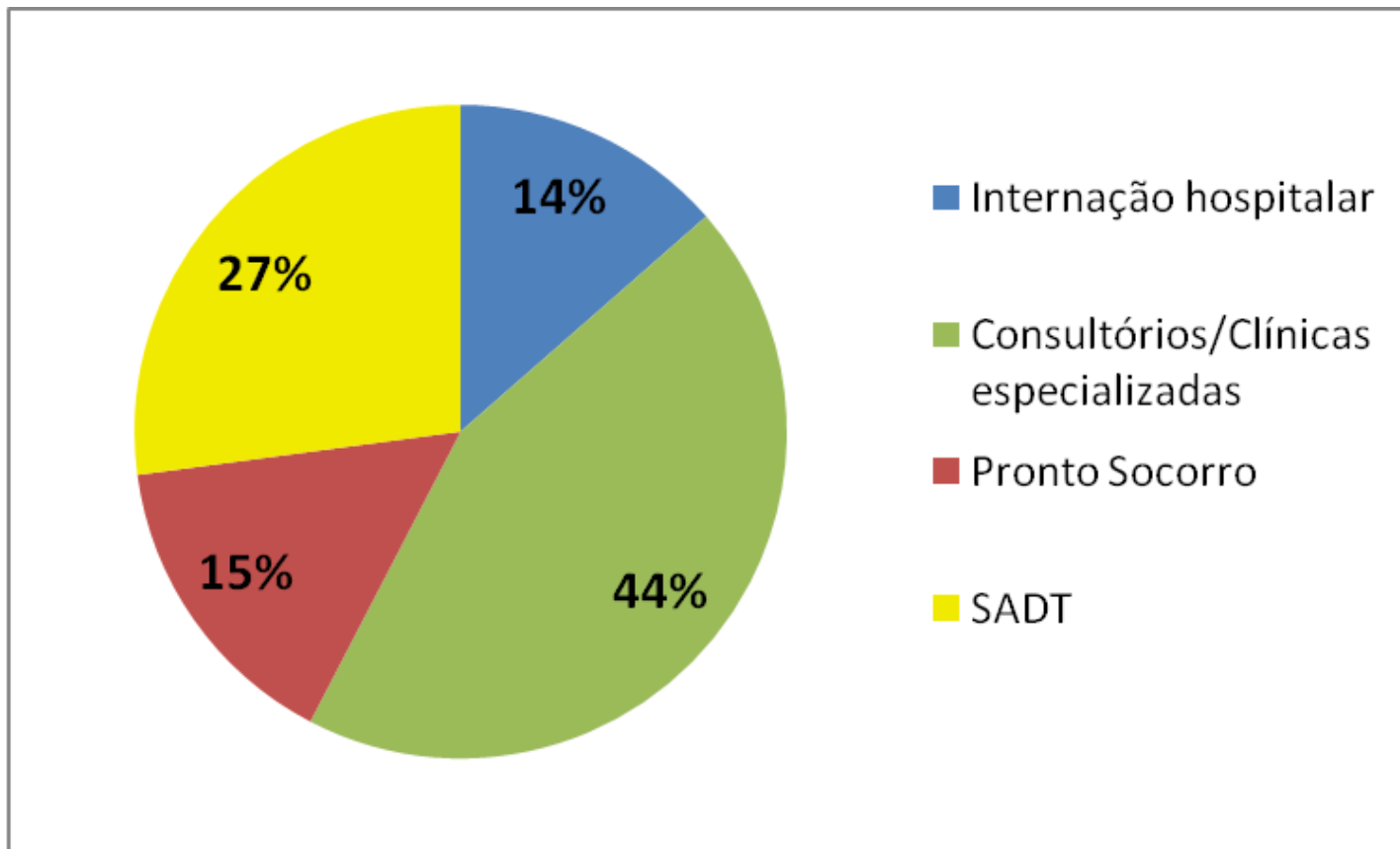


SADTs

3,9



Proporção do nº de avaliações por tipo de estabelecimento



Informações sobre relatos de experiências

Grupos de palavras chave

Caracterizam a avaliação

Objetos de avaliação:

“RECEPÇÃO”

“EQUIPE”

“DR.”

EXCELENTE

ATENCIOSO

RUIM

DESPREPARADO

PRESTATIVO

RECOMENDO

Palavras que **caracterizam** a avaliação

- ▶ Perspectiva futura: algoritmo que mapeie **advérbios que as acompanham**: “muito prestativo” / “pouco prestativo” / “atraso nenhum” / “nada pontual” e agrupe as palavras por seus radicais (“*stemming*”)
- ▶ Alguma análise já pode ser feita, com palavras que encerram seu significado em si



Positivo	freq.	Negativo	Freq
EXCELENTE	12	DEMORA/DEMOROU	5
RECOMENDO	6	PESSIMO(A)	5
ATENCIOSA(O)	5	DESCASO	2
ADEQUADO(A)(OS)(AS)	5	ATRASSO	1
QUALIDADE	4		
COMPETENTE(S)/COMPETÊNCIA	4		
ÓTIMO(S)	4		
BOM	3		
PARABÉNS	3		
PRONTAMENTE	3		
RÁPIDA	3		
SATISFATÓRIA	3		
GOSTEI	2		
ADOREI	1		
AGILIZADO	1		
AGRADECER	1		
CONFORTÁVEL	1		
EXCELÊNCIA	1		
ORGANIZADO	1		
OTIMIZANDO	1		
	1		

**COMPETÊNCIA
ATENÇÃO
ACESSO TEMPORAL**

Palavras que definem o **objeto de avaliação**

- ▶ O que é “qualidade” para o usuário? Quais critérios são importantes para a sociedade?
- ▶ A definição de “qualidade” para o usuário é situacional: varia com o tempo, lugar e experiência da população.
- ▶ (im)Paciente: metodologia absolutamente centrada no usuário, com potencial para simplificar a execução e diminuir custos de pesquisas qualitativas
- ▶ A seguir: uma **exemplificação** do uso da ferramenta com a população do teste



Distribuição das palavras-chave por tipo de objeto de avaliação

GERAL	freq.	DESFECHO/ASPECTOS DA CONDUTA	freq.
ATENDIMENTO	22	TRATAMENTO	5
SERVIÇO	8	RESULTADOS	4
CONSULTA	7		
		ETAPAS DO CUIDADO	freq.
PROFISSIONAIS	freq.	RECEPÇÃO	4
MÉDICO(A)(S)/DR	24	MEDICAÇÃO	3
EQUIPE	10		
ENFERMAGEM/ENFERMEIRA	8	SITUAÇÃO DE SAÚDE	freq.
PROFISSIONAL(IS)	6	RISCO	4
		DOR	3
ACESSO TEMPORAL	freq.		
HORA(S)	9	HOTELARIA	freq.
SEMANA	4	AMBIENTE	2
ESPERA	3	COBERTORES	1
DIAS	2		
FILAS	2		
TEMPO	2		

75 | palavras

Um exemplo **manual**: “médico(s)”;
 Para o futuro: busca por algoritmo (**automatizado**)

MÉDICO(S)

<i>(usuário descreveu a conduta)</i>	
ótimos... 😊	
...extremamente competente	Resultado (DONABEDIAN)
equipe de enfermagem não realizou a medicação prescrita pelo...	Processo (DONABEDIAN)
...não era da rotina do hospital	Processo (DONABEDIAN)
..plantonista mostrou interesse	Escuta atenta / Acolhimento
compartilhou o caso com outros...	Responsabilização
...ortopedista	→ trata-se de outro objeto de avaliação
acompanhamento...	→ trata-se de outro objeto de avaliação
poucos...	Estrutura (DONABEDIAN)
bons... 😊	
...sem a menor atenção	Escuta atenta / Acolhimento
...sempre foi atencioso	Escuta atenta / Acolhimento
<i>(usuário descreveu a conduta)</i>	

Outras palavras-chave...

- ▶ Grau de parentesco: “esposa”, “mãe”...
- ▶ Especialista: “ortopedista”, “oftalmológico”
- ▶ Diagnóstico/problema: “hipertensa”, “hipotireoidismo”, “olhos”, “ombro”, “ovariano”.

- ▶ Para o futuro: possibilidade de mapear diagnósticos, natureza de acompanhantes e especialidades
- ▶ Entretanto, **atenção**: quanto maior o questionário, maior o fardo no preenchimento dos dados e menor a participação.



Informações sobre a avaliação da ferramenta (im)Paciente

Avaliação da ferramenta

- ▶ 20 avaliações
- ▶ Nota média: 4,15 (escala de 1 a 5): O (im)Paciente é bom, pois é útil, mas foram encontrados pequenos problemas e oportunidades para melhorar.
- ▶ 8 comentários e sugestões
 - ▶ Procura por prestadores que mudaram de nome
 - ▶ Inadequação de critérios (tempo de agendamento para exame de sangue, ou seja, serviço em SADT)
- ▶ Sugere-se que sejam estudados quais critérios são obrigatórios e quais critérios são facultativos para adaptação da metodologia





Conclusões

Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias
 - ▶ Potencial de induzir competição orientada pela qualidade do serviço para o usuário



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias
 - ▶ Potencial de induzir competição orientada pela qualidade do serviço para o usuário
 - ▶ Minimiza o viés de examinador/pesquisador em pesquisas qualitativas



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias
 - ▶ Potencial de induzir competição orientada pela qualidade do serviço para o usuário
 - ▶ Minimiza o viés de examinador/pesquisador em pesquisas qualitativas
 - ▶ Minimiza o viés de pesquisas de qualidade direcionadas a prestadores, os quais têm o interesse em ser bem avaliados



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias
 - ▶ Potencial de induzir competição orientada pela qualidade do serviço para o usuário
 - ▶ Minimiza o viés de examinador/pesquisador em pesquisas qualitativas
 - ▶ Minimiza o viés de pesquisas de qualidade direcionadas a prestadores, os quais têm o interesse em ser bem avaliados
 - ▶ Tempo mais curto de execução, menor complexidade, maior abrangência e menor custo que metodologias de pesquisa qualitativa



Conclusões

- ▶ Maior barreira: participação da sociedade
- ▶ Já é possível ilustrar o potencial da ferramenta
 - ▶ Possibilidade de avaliar a qualidade por metodologia verdadeiramente centrada no usuário, em larga escala.
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões de gestores
 - ▶ Potencial para subsidiar decisões regulatórias
 - ▶ Potencial de induzir competição orientada pela qualidade do serviço para o usuário
 - ▶ Minimiza o viés de examinador/pesquisador em pesquisas qualitativas
 - ▶ Minimiza o viés de pesquisas de qualidade direcionadas a prestadores, os quais têm o interesse em ser bem avaliados
 - ▶ Tempo mais curto de execução, menor complexidade, maior abrangência e menor custo que metodologias de pesquisa qualitativa
 - ▶ Apresenta aspecto formativo: promove, na sociedade, uma visão de qualidade na saúde



Aspecto mais relevante...

- ▶ Possibilidade de análise de discursos através de assuntos mais frequentes
 - ▶ São colocados à luz critérios e parâmetros de qualidade não antes pensados



Aspecto mais relevante...

- ▶ Possibilidade de análise de discursos através de assuntos mais frequentes
 - ▶ São colocados à luz critérios e parâmetros de qualidade não antes pensados
 - ▶ Possibilidade de acompanhamento da variação destes critérios em relação a usuários e prestadores, lugar e tempo.



Aspecto mais relevante...

- ▶ Possibilidade de análise de discursos através de assuntos mais frequentes
 - ▶ São colocados à luz critérios e parâmetros de qualidade não antes pensados
 - ▶ Possibilidade de acompanhamento da variação destes critérios em relação a usuários e prestadores, lugar e tempo.
 - ▶ Fundamental para a avaliação de resolubilidade, pois a definição do problema é situacional



Aspecto mais relevante...

- ▶ Possibilidade de análise de discursos através de assuntos mais frequentes
 - ▶ São colocados à luz critérios e parâmetros de qualidade não antes pensados
 - ▶ Possibilidade de acompanhamento da variação destes critérios em relação a usuários e prestadores, lugar e tempo.
 - ▶ Fundamental para a avaliação de resolubilidade, pois a definição do problema é situacional
 - ▶ Inovação tecnológica: metodologias tradicionais precisam definir previamente o quais os problemas e questões mais relevantes para a população do estudo, assim como definir previamente o que é “qualidade” (ex: pesquisa CAHPS, que conta com um “*board*” para definição dos critérios de avaliação)





Prof. Dr. Aluisio Gomes da Silva Junior

Coordenador

21 99874 5174

agsilvaj@gmail.com

Dr. Ricardo Heber Pinto Lima

Coordenador Executivo

21 98400 7091

ricardo.heberpl@gmail.com



Profa. Dra. Márcia Guimarães de Mello
Alves

Colaboradora

21 99969 0018

marciagma@id.uff.br



Organização
Pan-Americana
da Saúde

