

RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE





Introdução e Metodologia

Relação Médico - Paciente

O IBOPE Inteligência realizou no Brasil o estudo global organizado pela rede internacional de empresas de pesquisas Worldwide Independent Network of Market Research (WIN), sobre o relacionamento entre médicos e pacientes.

Os resultados revelam o que os pacientes pensam do atendimento médico ou o quanto confiam no profissional de saúde, quais causas levam os brasileiros ao médico, o tempo de espera por uma consulta, em que medida utilizam a internet para se informar sobre saúde e como lidam com a medicação prescrita. A pesquisa também mostra como os pacientes avaliam a forma de comunicação e orientação que recebem de seus médicos.

Além de fornecer esclarecimentos e embasamentos para a tomada de decisão, o estudo ainda aponta o que mudou em um ano, já que é possível comparar esses resultados com os obtidos em 2010.

Assuntos abordados

- ✓ Razão da última visita ao médico
- ✓ Tempo de espera para agendamento da consulta e tempo de espera no consultório
- ✓ Avaliação do atendimento, incluindo tratamento recebido, orientações e forma de comunicação,
- ✓ Grau de confiança no médico
- ✓ Em que medidas utilizam a internet para se informar sobre saúde
- ✓ Grau de obediência à prescrição médica

Adicionalmente no Brasil, os planos de saúde também foram investigados:

Posse de planos de saúde entre as pessoas que foram ao médico nos últimos 12 meses;

- Comparação da avaliação dos médicos da rede pública, aqueles que atendem através de planos de saúde e os particulares;
- Tempo de espera para agendamento comparando os 3 segmentos médicos

Qual foi a metodologia utilizada?

A pesquisa foi realizada entre agosto e setembro de 2011, **em 39 países**, com **31.577 pessoas** que fizeram alguma consulta médica nos últimos 12 meses.

- África do Sul
- Alemanha
- Arábia Saudita
- Armênia
- Austrália
- Áustria
- Bósnia e Herzegovina
- Brasil
- Bulgária
- Canadá
- Chile
- China
- Colômbia
- Coreia do Sul
- Dinamarca
- Estados Unidos
- Finlândia
- França
- Grécia
- Hong Kong
- Islândia
- Índia
- Irlanda
- Itália
- Japão
- Quênia
- Líbano
- Lituânia
- Macedônia
- Paquistão
- Palestina
- Peru
- Polônia
- República Tcheca
- Romênia
- Rússia
- Suécia
- Suíça
- Tunísia



Metodologia - Brasil

A amostra brasileira foi realizada por meio do **IBOPE Bus**, que utiliza uma amostra probabilística, representativa da população brasileira, elaborada com base no Censo de 2000 e o mais recente PNAD.

Margem de erro: O erro de amostragem é de no máximo 2 p.p., com 95% de intervalo de confiança. Os dados podem ser projetados para o total da população.

Coleta de dados: as entrevistas **IBOPE Bus** são pessoais e domiciliares, realizadas em dias úteis, diurno e noturno e nos finais de semana. Isto é importante para cobrir a presença do público alvo em casa.

Amostra: São realizadas 2.002 entrevistas domiciliares em âmbito nacional com:

- Homens e Mulheres
- de 16 anos ou mais
- das classes socioeconômicas A, B, C, D e E (Critério Brasil).

Data de Campo: 11/08/2011 a 15/08/2011



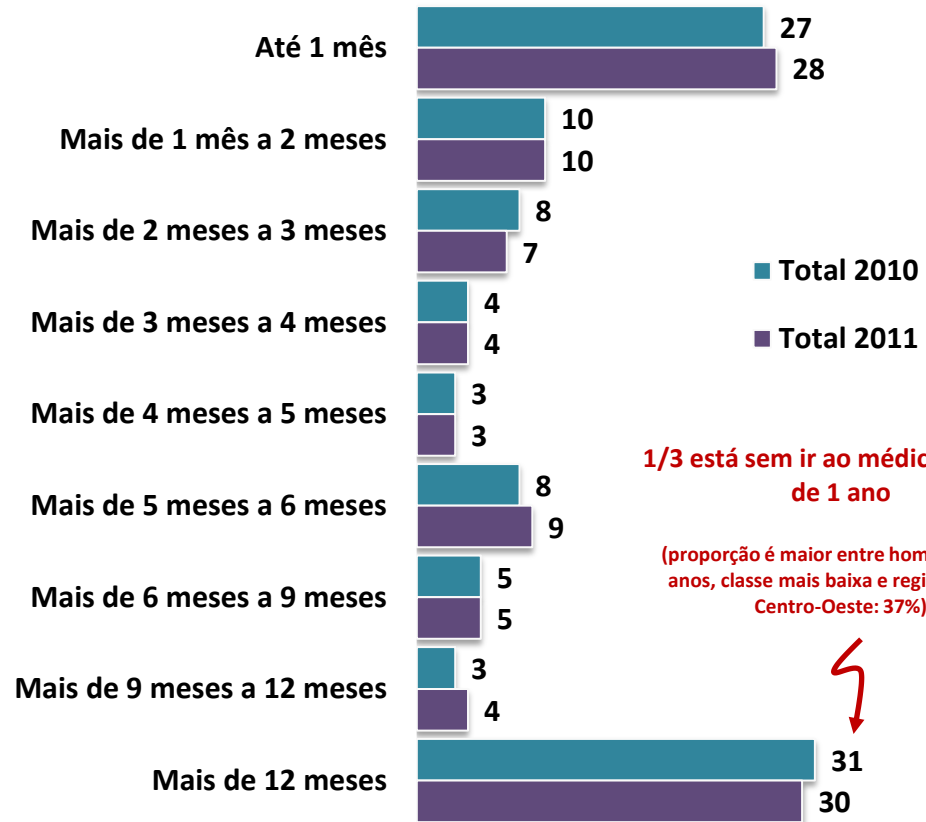
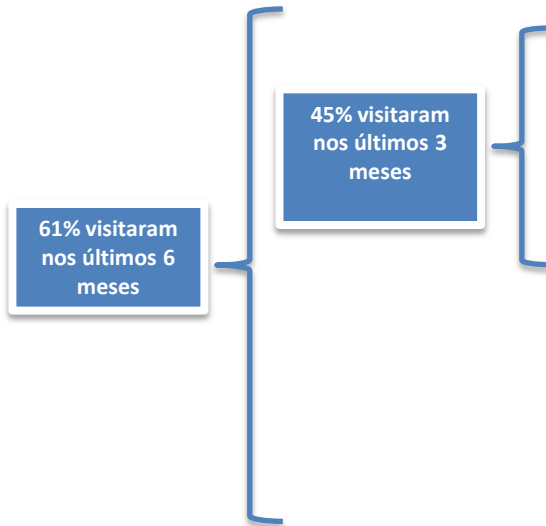


Quando e por que visitam um médico?

Dois entre três brasileiros visitaram um médico no último ano

(%)

Quando foi a última consulta médica?



1/3 está sem ir ao médico há mais de 1 ano

(proporção é maior entre homens, 25-29 anos, classe mais baixa e região Norte/Centro-Oeste: 37%)



Base: Amostra 2010: (2002)
Amostra 2011: (2002)



Mulheres mais velhas, residentes da região Sudeste vão ao médico com mais frequência

(%)

Última Visita:

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Amostra	(2002)	(2002)	(953)	(954)	(1049)	(1048)
• Até 1 mês	27	28	21	21	32	34
• Mais de 1 mês a 2 meses	10	10	9	9	11	11
• Mais de 2 meses a 3 meses	8	7	7	7	8	7
• Mais de 3 meses a 4 meses	4	4	4	4	5	4
• Mais de 4 meses a 5 meses	3	3	3	3	4	3
• Mais de 5 meses a 6 meses	8	9	9	7	8	11
• Mais de 6 meses a 9 meses	5	5	6	5	5	6
• Mais de 9 meses a 12 meses	3	4	3	4	3	4
• Mais de 12 meses	31	30	39	41	25	20

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Amostra	(412)	(393)	(259)	(254)	(430)	(442)	(386)	(380)	(515)	(533)
• Até 1 mês	23	23	20	22	27	27	28	25	33	37
• Mais de 1 mês a 2 meses	8	13	11	11	9	7	8	7	13	11
• Mais de 2 meses a 3 meses	9	6	9	6	7	9	5	7	8	7
• Mais de 3 meses a 4 meses	4	4	3	3	5	4	4	6	5	3
• Mais de 4 meses a 5 meses	4	4	3	1	4	3	2	3	3	4
• Mais de 5 meses a 6 meses	8	7	9	9	11	11	9	11	5	8
• Mais de 6 meses a 9 meses	4	5	7	6	4	5	5	6	6	5
• Mais de 9 meses a 12 meses	2	5	3	4	3	3	5	5	3	3
• Mais de 12 meses	37	33	33	37	31	31	34	30	24	23

Mulheres mais velhas, residentes da região Sudeste vão ao médico com mais frequência

(%)

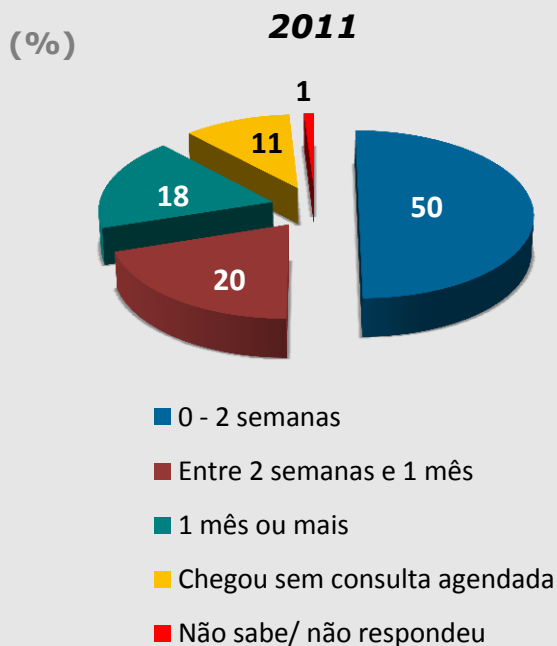
Última Visita:

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Amostra	(2002)	(2002)	(506)	(593)	(983)	(986)	(513)	(423)
• Até 1 mês	27	28	31	29	26	28	25	26
• Mais de 1 mês a 2 meses	10	10	10	10	10	11	9	9
• Mais de 2 meses a 3 meses	8	7	9	7	7	7	6	8
• Mais de 3 meses a 4 meses	4	4	6	4	4	5	4	3
• Mais de 4 meses a 5 meses	3	3	3	2	4	3	3	4
• Mais de 5 meses a 6 meses	8	9	9	10	8	8	7	9
• Mais de 6 meses a 9 meses	5	5	5	6	6	5	5	5
• Mais de 9 meses a 12 meses	3	4	3	4	3	4	2	4
• Mais de 12 meses	31	30	25	28	31	29	38	33

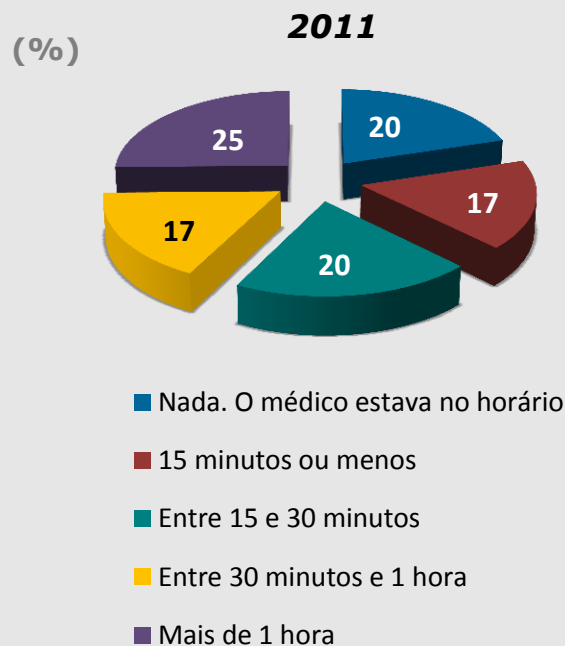
	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Amostra	(280)	(294)	(546)	(546)	(882)	(868)	(294)	(294)
• Até 1 mês	26	25	25	26	30	30	23	28
• Mais de 1 mês a 2 meses	12	9	8	10	10	9	9	14
• Mais de 2 meses a 3 meses	9	7	5	8	8	7	11	7
• Mais de 3 meses a 4 meses	4	3	5	3	4	5	6	5
• Mais de 4 meses a 5 meses	3	4	3	4	4	3	4	1
• Mais de 5 meses a 6 meses	10	4	9	11	8	9	7	10
• Mais de 6 meses a 9 meses	6	7	5	6	6	5	3	3
• Mais de 9 meses a 12 meses	4	3	3	4	3	5	3	3
• Mais de 12 meses	26	37	38	29	28	28	34	28

O tempo de espera para realização da consulta é de até 2 semanas após o agendamento na maioria dos casos. O tempo de espera no consultório fica bastante dividido (1/4 da amostra aguarda mais de 1h para ser atendido).

Tempo que se passou entre o agendamento e dia da realização da consulta.



Tempo de espera para entrar no consultório



Base: Consultou há menos de 12 meses
Pergunta inserida em 2011: (1410)

2011: P2. Quanto tempo se passou entre o dia em que você fez o agendamento e o dia da realização dessa última consulta com seu médico?

2011: P3. Na data dessa última consulta com um médico, quanto tempo você esperou antes de entrar para a consulta, depois que chegou ao consultório?

Respondentes de 25-29 anos, classe AB, região Sul, apresentam o menor tempo de espera entre o agendamento e a realização da consulta.

Agendamento → dia da realização da última consulta

(%)

	Total	Sexo		Idade				
		Masc.	Fem.	16 a 24	25 a 29	30 a 39	40 a 49	50 anos ou mais
Base: Somente para quem se consultou há menos de 12 meses	(1410)	(567)	(843)	(264)	(159)	(307)	(267)	(413)
• 0 - 2 semanas	50	50	50	52	57	48	49	48
• Entre 2 semanas e 1 mês	20	18	21	21	17	22	18	20
• 1 mês ou mais	18	17	19	13	13	18	19	23
• Chegou sem consulta agendada	11	14	9	13	13	11	13	8
• Não sabe/ Não respondeu	1	-	1	1	-	-	1	1

	Classe Social			Região			
	A/B	C	D/E	Norte/ Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Base: Somente para quem se consultou há menos de 12 meses	(428)	(699)	(283)	(186)	(387)	(626)	(211)
• 0 - 2 semanas	55	47	50	50	50	46	63
• Entre 2 semanas e 1 mês	18	21	22	15	24	21	16
• 1 mês ou mais	18	20	14	12	16	23	14
• Chegou sem consulta agendada	9	12	13	23	9	10	8
• Não sabe/ Não respondeu	-	-	1	1	-	1	-

Mulheres de classes mais baixas, região Norte/ Centro-Oeste são as que esperam mais tempo no consultório para serem atendidas.

Tempo de espera para entrar no consultório

(%)

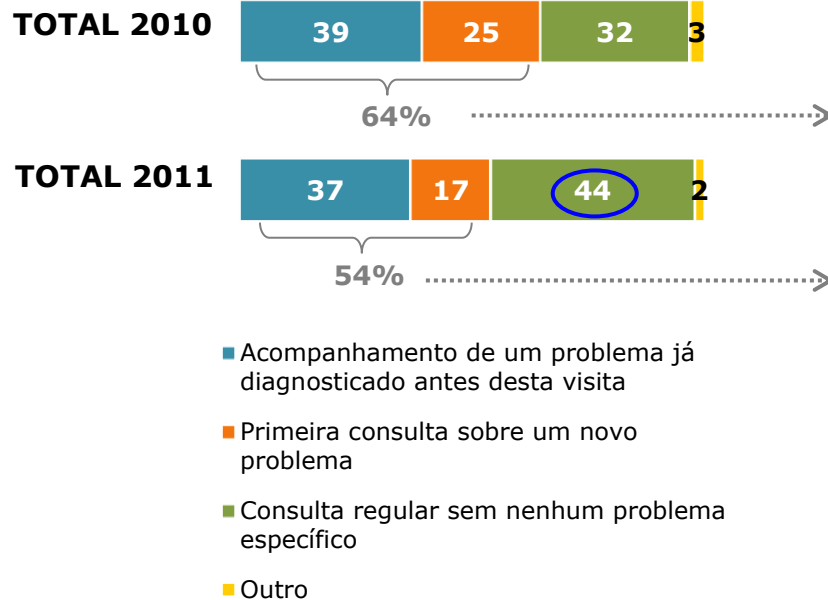
	Total	Sexo		Idade				
		Masc.	Fem.	16 a 24	25 a 29	30 a 39	40 a 49	50 anos ou mais
Base: Somente para quem se consultou há menos de 12 meses	(1410)	(567)	(843)	(264)	(159)	(307)	(267)	(413)
• Nada. O médico estava no horário	20	24	18	15	23	20	20	23
• 15 minutos ou menos	17	17	17	20	14	19	16	15
• Entre 15 e 30 minutos	20	18	21	19	22	22	21	17
• Entre 30 minutos e 1 hora	17	18	16	16	18	15	15	20
• Mais de 1 hora	25	23	27	29	23	24	27	24

	Classe Social			Região			
	A/B	C	D/E	Norte/ Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Base: Somente para quem se consultou há menos de 12 meses	(428)	(699)	(283)	(186)	(387)	(626)	(211)
• Nada. O médico estava no horário	27	19	13	8	15	26	25
• 15 minutos ou menos	19	16	17	17	11	20	19
• Entre 15 e 30 minutos	21	20	18	16	22	20	19
• Entre 30 minutos e 1 hora	16	16	20	20	20	16	11
• Mais de 1 hora	17	29	30	39	31	18	25

Aumenta a proporção de consultas regulares, sem que haja um problema específico, conotando comportamento preventivo

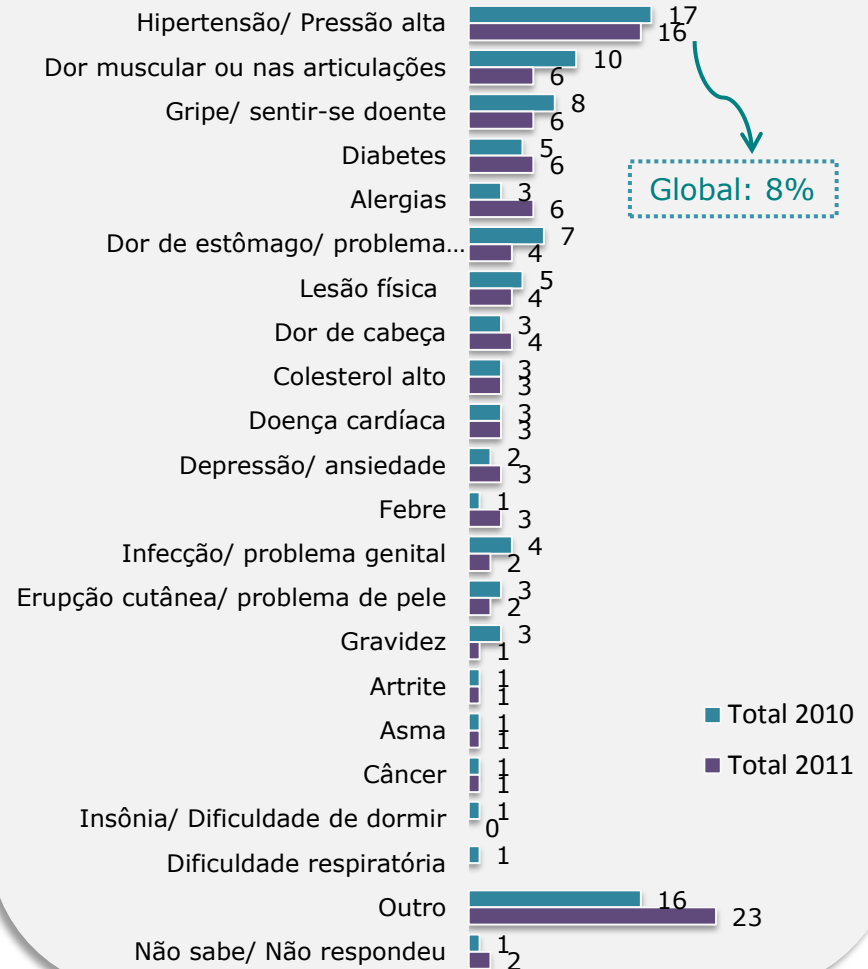
(%)

Motivo da última consulta



Base: Consultou há menos de 12 meses
 2010: (1373)
 2011: (1410)

Problema



Base: Consultou por algum problema:
 2010: (879)/ 2011: (762)

Homens mais velhos são os que mais visitam o médico para manutenção de um problema já existente e menos para prevenção.

(%)

Motivo da Última Consulta	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
• Acompanhamento de um problema já diagnosticado antes desta visita	39	37	34	35	43	38
• Consulta regular sem nenhum problema específico	32	44	30	41	34	45
• Primeira consulta sobre um novo problema	25	17	32	21	20	15
• Outro	3	2	4	3	3	2

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
• Acompanhamento de um problema já diagnosticado antes desta visita	23	20	28	19	32	34	39	37	59	57
• Consulta regular sem nenhum problema específico	35	55	40	57	37	47	36	42	22	30
• Primeira consulta sobre um novo problema	37	22	28	21	27	17	21	19	17	11
• Outro	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2

Maior índice de prevenção entre as classes AB, ao contrário das classes DE que apresentam maior concentração de consultas de acompanhamento.

(%)

Motivo da Última Consulta	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
• Acompanhamento de um problema já diagnosticado antes desta visita	39	37	37	31	37	37	44	43
• Consulta regular sem nenhum problema específico	32	44	37	48	33	43	26	37
• Primeira consulta sobre um novo problema	25	17	23	17	27	17	25	17
• Outro	3	2	3	4	3	2	5	2

	Região							
	Norte/Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
• Acompanhamento de um problema já diagnosticado antes desta visita	38	31	37	29	37	41	48	44
• Consulta regular sem nenhum problema específico	28	45	33	52	35	42	28	31
• Primeira consulta sobre um novo problema	33	20	22	17	26	15	21	22
• Outro	1	5	8	2	2	2	3	3

A relação de problemas de saúde apresenta pouca diferenciação entre homens e mulheres.

(%)

Problema ou Condição:	Total		Sexo			
	2010	2011	Masc.		Fem.	
			2010	2011	2010	2011
Base: Consultou por algum problema	(879)	(762)	(384)	(317)	(495)	(445)
•Hipertensão/ Pressão alta	17	16	15	15	18	16
•Dor muscular ou nas articulações	10	6	13	6	8	6
•Gripe/ sentir-se doente	8	6	11	8	5	5
•Diabetes	5	6	4	6	6	6
•Alergias	3	6	2	3	4	7
•Dor de estômago	7	4	7	6	8	3
•Lesão física	5	4	8	7	2	2
•Dor de cabeça	3	4	4	4	3	3
•Colesterol alto	3	3	2	3	4	3
•Doença cardíaca	3	3	2	5	3	2
•Depressão/ ansiedade	2	3	1	2	2	3
•Febre	1	3	2	3	-	3
•Infecção/ problema genital	4	2	2	-	5	4
•Erupção cutânea/ problema de pele	3	2	2	3	3	1
•Gravidez	3	1	-	-	5	2
•Artrite	1	1	1	1	1	2
•Asma	1	1	1	-	2	1
•Câncer	1	1	1	2	2	1
•Prisão de ventre	-	1	1	-	-	1
•Micção frequente ou com ardência	-	1	-	1	-	-
•Insônia/ Dificuldade de dormir	1	-	1	1	1	-
•Dificuldade respiratória	1	-	2	-	1	-
•Outro	16	23	17	22	15	23
•Não sabe/ Não respondeu	1	2	2	2	1	2

Hipertensão e diabetes são mais comuns entre os mais velhos; entre os mais novos predominam a gripe, alergias e lesões físicas.

(%)

Problema ou Condição:

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou +	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou por algum problema	(158)	(110)	(98)	(64)	(175)	(157)	(153)	(151)	(295)	(280)
•Hipertensão/ Pressão alta	3	3	3	2	6	10	25	19	31	27
•Dor muscular ou nas articulações	5	5	16	11	11	6	11	5	9	6
•Gripe/ sentir-se doente	16	14	8	8	11	8	3	3	3	3
•Diabetes	1	1	1	-	3	-	5	6	9	13
•Alergias	6	5	3	16	5	7	1	7	1	2
•Dor de estômago/ problema digestivo	18	7	10	6	5	4	7	7	2	1
•Lesão física	5	3	8	11	5	5	7	3	3	4
•Dor de cabeça	6	6	2	3	4	6	3	2	2	2
•Colesterol alto	2	1	3	2	3	1	1	3	4	6
•Doença cardíaca	1	-	-	-	1	3	5	3	5	6
•Depressão/ ansiedade	-	1	3	5	4	3	4	5	-	1
•Febre	1	5	4	3	2	4	-	1	-	2
•Infecção/ problema genital	4	7	11	-	5	3	3	3	2	-
•Erupção cutânea/ problema de pele	3	4	2	3	4	4	5	1	1	-
•Gravidez	6	5	5	3	5	2	1	1	-	-
•Artrite	-	2	-	-	1	1	1	1	2	1
•Asma	1	2	2	-	1	1	2	1	2	-
•Câncer	1	-	2	-	-	2	1	1	2	2
•Prisão de ventre	1	1	-	3	-	2	-	-	-	-
•Micção freqüente ou com ardência	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-
•Insônia/ Dificuldade de dormir	1	2	-	-	1	-	1	1	1	-
•Dificuldade respiratória	3	-	1	-	1	-	1	-	1	-
• Outro	16	22	12	22	21	25	14	24	16	21
• Não sabe/ Não respondeu	2	5	2	2	2	1	-	2	1	2

Maior incidência de diabetes na classe DE.

(%)

Problema ou Condição:	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou por algum problema	(879)	(762)	(229)	(208)	(432)	(383)	(218)	(171)
•Hipertensão/ Pressão alta	17	16	12	15	16	16	23	18
•Dor muscular ou nas articulações	10	6	9	6	12	6	7	5
•Gripe/ sentir-se doente	8	6	6	5	9	7	6	5
•Diabetes	5	6	5	2	5	7	4	11
•Alergias	3	6	3	8	3	5	1	4
•Dor de estômago	7	4	6	5	7	5	9	2
•Lesão física	5	4	5	3	5	6	5	2
•Dor de cabeça	3	4	2	3	3	3	6	6
•Colesterol alto	3	3	3	4	3	2	2	5
•Doença cardíaca	3	3	3	2	2	3	4	5
•Depressão/ ansiedade	2	3	3	3	1	3	1	2
•Febre	1	3	1	-	1	4	1	2
•Infecção/ problema genital	4	2	5	3	4	2	3	3
•Erupção cutânea/ problema de pele	3	2	4	1	3	3	2	2
•Gravidez	3	1	2	1	3	2	3	1
•Artrite	1	1	1	1	1	1	1	2
•Asma	1	1	2	1	1	1	2	1
•Câncer	1	1	-	2	2	1	1	2
•Prisão de ventre	-	1	-	-	-	1	1	1
•Micção frequente ou com ardência	-	1	-	1	-	-	-	1
•Insônia/ Dificuldade de dormir	1	-	-	-	1	1	1	-
•Dificuldade respiratória	1	-	3	-	1	-	1	-
•Outro	16	23	23	27	13	22	14	19
• Não sabe/ Não respondeu	1	2	2	4	1	1	1	1

Maior incidência de hipertensão no sudeste. Dor de estômago e dor de cabeça um pouco mais forte na região norte/ centro oeste.

(%)

Problema ou Condição:

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou por algum problema	(146)	(94)	(200)	(179)	(398)	(350)	(135)	(139)
•Hipertensão/ Pressão alta	14	13	18	13	17	22	17	6
•Dor muscular ou nas articulações	12	9	7	9	10	4	13	6
•Gripe/ sentir-se doente	6	7	4	5	11	5	4	8
•Diabetes	5	2	5	4	5	7	3	8
•Alergias	3	4	2	6	3	6	2	5
•Dor de estômago	9	11	13	3	5	4	5	3
•Lesão física	7	3	5	2	5	6	3	5
•Dor de cabeça	5	11	6	4	2	2	-	2
•Colesterol alto	2	2	2	3	4	4	3	2
•Doença cardíaca	1	4	3	3	4	3	2	3
•Depressão/ ansiedade	1	2	1	2	2	3	4	3
•Febre	1	1	2	6	1	2	1	-
•Infecção/ problema genital	7	3	3	3	3	2	6	1
•Erupção cutânea/ problema de pele	1	1	3	4	3	1	3	2
•Gravidez	3	-	3	2	3	1	1	3
•Artrite	1	-	1	1	1	2	1	2
•Asma	2	-	2	1	2	1	1	1
•Câncer	1	2	2	1	1	1	3	1
•Prisão de ventre	1	2	1	1	-	-	-	1
•Micção frequente ou com ardência	-	-	-	-	1	1	-	1
•Insônia/ Dificuldade de dormir	1	2	3	-	-	-	-	-
•Dificuldade respiratória	-	-	2	-	2	-	3	-
• Outro	16	17	14	22	15	21	25	32
• Não sabe/ Não respondeu	1	3	2	3	2	1	-	3



Como os pacientes avaliam os médicos

Sem destaques entre os sexos.

(%)

Recomendação

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
• (0) Nunca recomendaria	2	2	2	1	2	2
• (1)	-	-	-	-	1	-
• (2)	1	-	1	1	1	-
• (3)	1	1	1	1	1	1
• (4)	1	1	1	1	1	1
• (5)	5	5	6	5	5	5
• (6)	5	5	5	6	5	4
• (7)	9	10	10	9	9	10
• (8)	22	20	25	20	20	20
• (9)	15	15	14	14	15	15
• (10) Definitivamente recomendaria	38	41	34	40	42	41
Média	8,2	8,3	8,1	8,3	8,3	8,4

A recomendação tende a ser um pouco maior entre os mais velhos.

(%)

Recomendação

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
• (0) Nunca recomendaria	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2
• (1)	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-
• (2)	1	-	1	-	1	1	1	1	-	-
• (3)	1	2	2	-	1	1	1	-	1	1
• (4)	1	1	-	2	2	1	-	2	1	1
• (5)	8	8	8	4	5	5	4	5	4	5
• (6)	7	4	5	10	5	6	6	4	4	3
• (7)	13	13	10	7	9	10	6	10	9	8
• (8)	20	21	29	20	23	18	17	24	22	18
• (9)	18	16	15	16	13	15	16	12	13	15
• (10) Definitivamente recomendaria	30	33	28	39	37	42	46	40	45	45
Média	7,9	8,0	7,9	8,30	8,1	8,4	8,4	8,4	8,5	8,5

E também é um pouco maior entre classes mais altas.

(%)

Recomendação

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
• (0) Nunca recomendaria	2	2	2	1	2	2	3	2
• (1)	-	-	1	-	-	1	1	-
• (2)	1	-	1	-	1	1	-	-
• (3)	1	1	1	-	1	1	1	1
• (4)	1	1	-	1	1	1	1	2
• (5)	5	5	4	4	6	6	7	6
• (6)	5	5	2	5	6	5	7	4
• (7)	9	10	8	8	9	10	11	10
• (8)	22	20	23	21	23	21	19	16
• (9)	15	15	15	19	16	14	11	11
• (10) Definitivamente recomendaria	38	41	43	41	36	38	39	45
Média	8,2	8,3	8,4	8,6	8,2	8,2	8,1	8,3

Considerando as regiões estudadas, o maior índice de recomendação concentra-se no Sul.

(%)

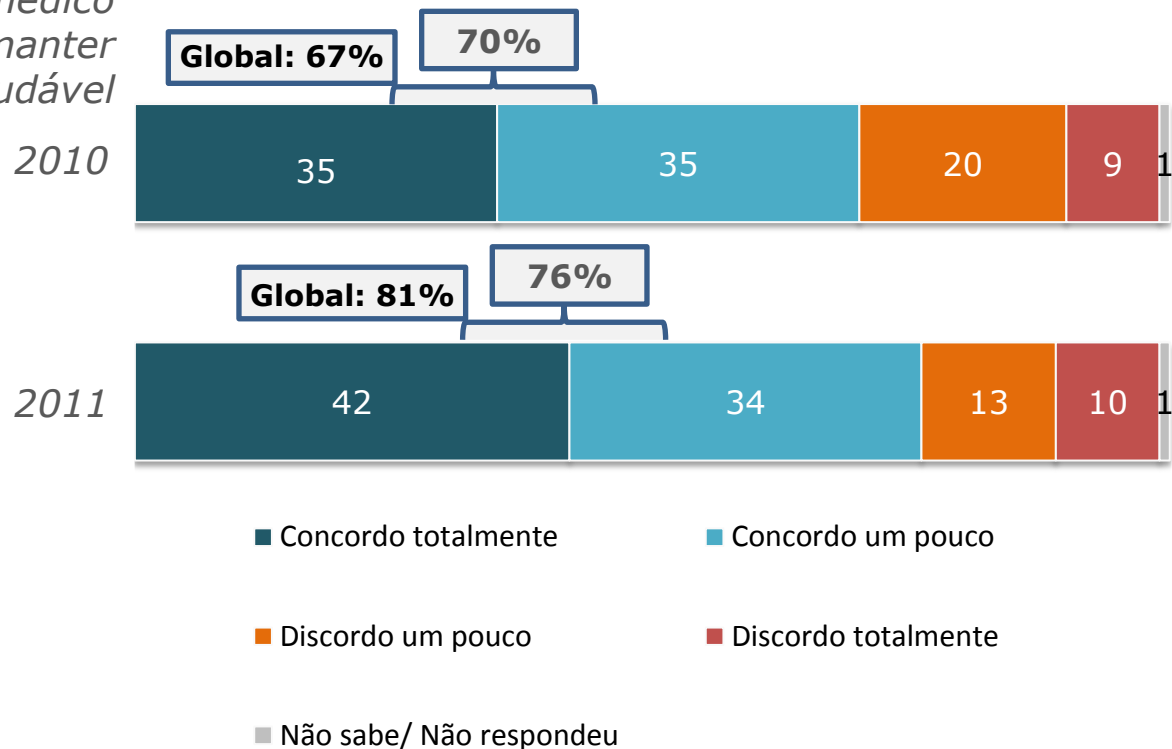
Recomendação

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
• (0) Nunca recomendaria	3	3	1	2	2	2	1	-
• (1)	-	-	-	-	1	-	-	-
• (2)	-	1	1	-	1	1	1	-
• (3)	-	1	1	-	1	1	-	1
• (4)	-	2	1	1	1	1	1	-
• (5)	8	9	7	6	4	4	5	6
• (6)	3	6	6	4	5	5	6	4
• (7)	8	13	12	9	9	10	7	6
• (8)	27	18	20	23	22	20	21	17
• (9)	14	15	15	11	14	15	17	20
• (10) Definitivamente recomendaria	35	32	35	43	40	40	42	45
Média	8,2	7,8	8,1	8,4	8,2	8,3	8,6	8,6

Aumenta o índice de confiança no médico. 3 em cada 4 pacientes confiam no médico para a manutenção da saúde.

(%)

Eu confio em um médico para me manter saudável



Base: Consultou há menos de 12 meses

2010: (1373)

2011: (1410)



Até que ponto você concorda ou discorda desta frase:

2010 – P11. / 2011 - P7. Eu confio em um médico para me manter saudável. (ESTIMULADA – RU)

Confiança maior entre os mais velhos.

“Eu confio em um médico para me manter saudável”

(%)

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
• Concordo totalmente	35	42	35	43	36	42
• Concordo um pouco	35	34	34	33	35	34
• Discordo um pouco	20	13	20	12	20	14
• Discordo totalmente	9	10	10	10	8	9
• Não sabe/ Não respondeu	1	1	1	1	1	1

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
• Concordo totalmente	28	38	28	36	29	38	39	43	45	50
• Concordo um pouco	39	32	39	39	36	34	33	34	31	32
• Discordo um pouco	21	17	21	16	25	15	17	12	17	10
• Discordo totalmente	12	13	12	8	9	13	10	9	6	6
• Não sabe/ Não respondeu	1	-	1	1	-	-	1	1	1	1



Classes D/E estão sutilmente mais confiantes, mas vale a ressalva de que nestas classes nem todos têm conhecimento necessário para uma avaliação mais precisa. Região Sul tem o maior TopBox.

“Eu confio em um médico para me manter saudável”

(%)

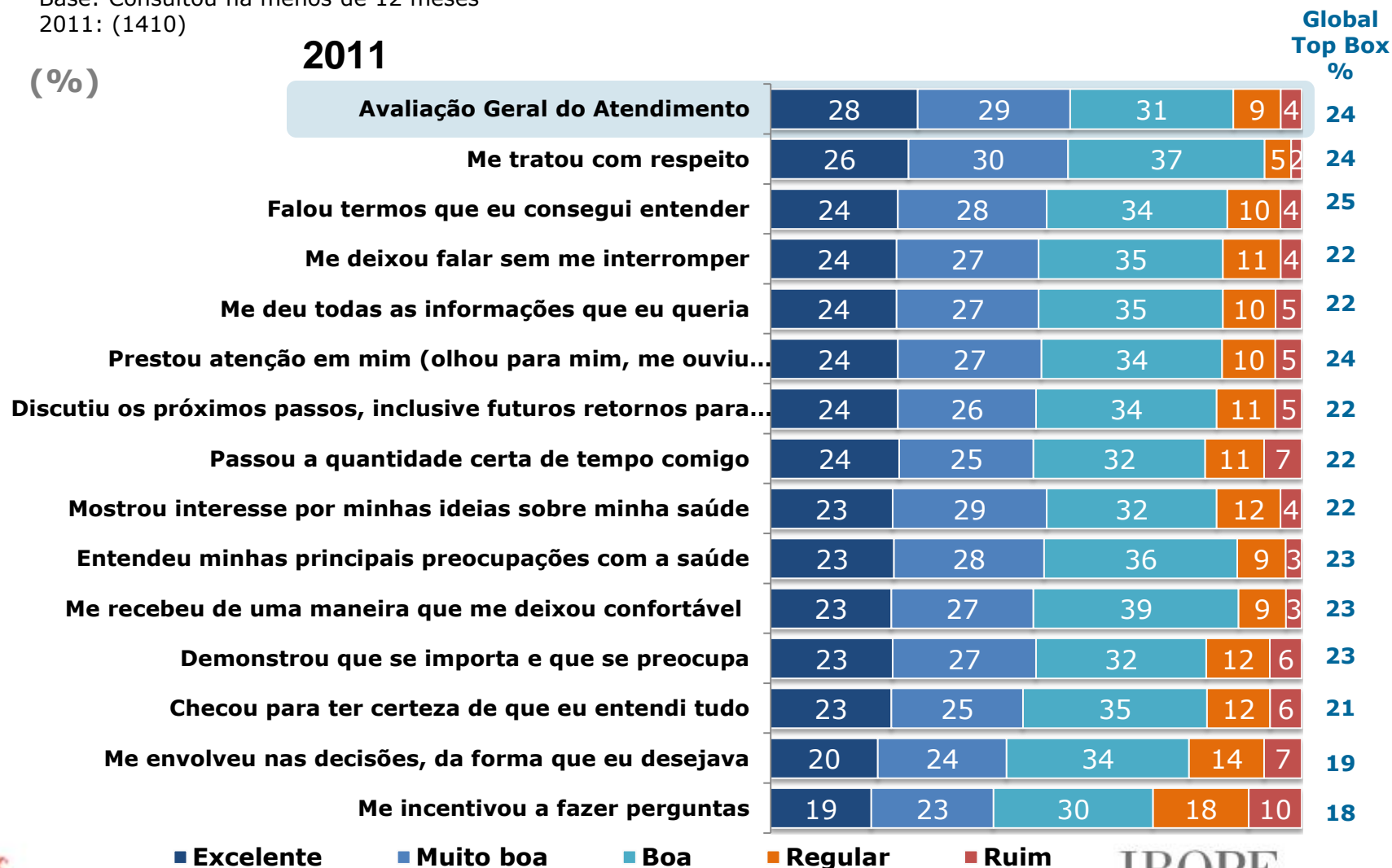
	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
• Concordo totalmente	35	42	37	42	33	42	37	45
• Concordo um pouco	35	34	35	32	36	34	32	36
• Discordo um pouco	20	13	18	15	21	14	19	10
• Discordo totalmente	9	10	9	10	9	10	10	8
• Não sabe/ Não respondeu	1	1	-	1	1	1	1	2

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
• Concordo totalmente	31	30	33	42	36	43	43	52
• Concordo um pouco	39	38	34	37	36	32	28	29
• Discordo um pouco	23	21	22	10	18	12	19	16
• Discordo totalmente	8	11	10	10	9	12	9	2
• Não sabe/ Não respondeu	-	1	1	1	1	1	1	1



Avaliam muito bem o médico em diversos aspectos. O respeito é o item melhor avaliado, enquanto permitir a interação do paciente é o item mais crítico.

Base: Consultou há menos de 12 meses
2011: (1410)



2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Boa avaliação na maioria dos atributos, apesar da redução geral do patamar de excelência em 2011.

(%)

	Top2Boxes (excelente+muito bom)		BottomBox (ruim)	
	2010 (1373)	2011 (1410)	2010 (1373)	2011 (1410)
Base: Consultou há menos de 12 meses				
O Médico				
• Me tratou com respeito	62 →	56	1	2
• Falou termos que eu consegui entender	60 →	52	3	4
• Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	60 →	51	4	5
• Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	59 →	51	3	3
• Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	58 →	51	4	4
• Me deu todas as informações que eu queria	59 →	50	4	5
• Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	58 →	50	6	5
• Me deixou falar sem me interromper	57 →	50	4	4
• Demonstrou que se importa e que se preocupa	57 →	50	6	6
• Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	56 →	50	3	3
• Passou a quantidade certa de tempo comigo	57 →	49	5	7
• Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	57 →	48	5	6
• Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	52 →	44	6	7
• Me incentivou a fazer perguntas	49 →	42	8	10
Avaliação Geral				
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	62	56	3	4



Worldwide
Intelligence Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Mulheres tendem a avaliar melhor o médico em todos os atributos.

(%)

Top 2 Boxes:
Excelente+Muito Bom

Base: Consultou há menos de 12 meses

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
O Médico						
•Me tratou com respeito	62	56	59	51	64	59
•Falou termos que eu consegui entender	60	52	59	50	61	53
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	60	51	58	49	61	53
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	59	51	57	50	61	52
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	58	51	57	47	59	54
•Me deu todas as informações que eu queria	59	50	57	50	60	51
•Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	58	50	55	49	61	50
•Me deixou falar sem me interromper	57	50	55	49	59	51
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	57	50	57	47	57	52
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	56	50	53	47	58	51
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	57	49	55	46	58	51
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	57	48	56	47	58	49
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	52	44	51	41	52	46
•Me incentivou a fazer perguntas	49	42	47	38	51	44
Avaliação Geral						
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	62	56	60	54	65	58



Worldwide
Independent Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Em geral, os mais velhos também demonstram maior satisfação.

(%)

Top 2 Boxes:
Excelente+Muito Bom

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
O Médico										
•Me tratou com respeito	58	55	61	52	59	56	67	57	66	58
•Falou termos que eu consegui entender	55	50	56	52	58	50	62	50	66	55
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	54	47	56	52	58	49	63	49	63	57
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	55	48	52	48	56	51	63	51	63	54
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	56	45	50	45	54	52	62	51	64	57
•Me deu todas as informações que eu queria	52	44	53	51	56	52	65	48	64	55
•Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	51	46	51	49	56	51	64	48	63	52
•Me deixou falar sem me interromper	53	49	51	49	51	51	61	46	65	53
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	50	45	50	50	54	50	59	51	65	52
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	53	45	53	45	55	52	59	48	59	54
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	51	44	53	50	51	48	61	48	63	54
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	51	42	55	47	53	49	61	47	63	52
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	49	38	45	43	49	43	56	43	57	51
•Me incentivou a fazer perguntas	44	34	46	36	45	43	52	40	54	50
Avaliação Geral										
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	57	57	58	53	60	52	68	54	68	62



Worldwide
Independent Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Classes mais altas também apresentam índices maiores de satisfação.

(%)

**Top 2 Boxes:
Excelente+Muito Bom**

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
O Médico								
•Me tratou com respeito	62	56	73	61	61	54	53	53
•Falou termos que eu consegui entender	60	52	69	57	58	49	53	50
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	60	51	67	59	58	48	54	48
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	59	51	69	60	57	46	52	51
•Mostrou interesse por minhas idéias sobre minha saúde	58	51	67	57	55	48	53	53
•Me deu todas as informações que eu queria	59	50	68	55	57	49	53	47
•Discuti os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	58	50	68	55	57	46	49	49
•Me deixou falar sem me interromper	57	50	65	58	56	47	49	46
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	57	50	67	55	55	47	47	48
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	56	50	69	54	54	47	46	49
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	57	49	68	53	54	47	50	49
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	57	48	67	54	56	45	49	46
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	52	44	61	50	51	41	44	43
•Me incentivou a fazer perguntas	49	42	58	48	48	39	42	40
Avaliação Geral								
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	62	56	75	60	59	54	54	57



Worldwide
Communication
Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Região Sul é a mais satisfeita. Índices do Sudeste sofrem queda nesta última medição.

(%)

Top 2 Boxes:
Excelente+Muito Bom

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
O Médico								
•Me tratou com respeito	60	40	47	56	66	54	79	74
•Falou termos que eu consegui entender	57	40	47	51	64	50	73	69
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	57	37	46	48	63	52	75	67
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	56	37	45	51	63	50	71	68
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	53	38	45	53	64	50	67	64
•Me deu todas as informações que eu queria	56	36	44	52	64	49	70	65
•Discuti os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	54	37	45	49	61	48	73	67
•Me deixou falar sem me interromper	53	36	43	51	61	49	71	64
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	53	37	41	50	62	48	72	64
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	53	33	39	53	62	47	71	64
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	56	38	41	48	62	49	73	63
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	54	38	43	45	62	48	69	62
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	49	31	38	45	57	42	63	61
•Me incentivou a fazer perguntas	46	31	35	41	56	40	57	61
Avaliação Geral								
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	57	47	48	58	68	54	74	70



Worldwide
Hospitality Network
of Medical Institutions

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Insatisfação

(%)

**Bottom 1
Box: Ruim**

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
O Médico						
•Me incentivou a fazer perguntas	8	10	9	11	7	9
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	6	7	6	8	6	6
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	5	7	5	7	4	7
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	6	6	5	6	6	5
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	5	6	5	6	5	5
•Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	6	5	7	6	6	5
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	4	5	3	5	4	4
•Me deu todas as informações que eu queria	4	5	4	6	3	4
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	4	4	4	4	4	4
•Me deixou falar sem me interromper	4	4	4	5	3	4
•Falou termos que eu consegui entender	3	4	3	4	3	4
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	3	3	3	3	3	2
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	3	3	3	4	3	3
•Me tratou com respeito	1	2	1	2	2	1
O Atendimento						
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	3	4	3	5	3	3



Worldwide
Independent Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Insatisfação

(%)

Bottom 1
Box: Ruim

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
O Médico										
•Me incentivou a fazer perguntas	13	12	9	10	10	10	7	7	3	9
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	8	9	8	8	6	8	6	4	3	6
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	6	8	7	7	6	8	5	5	1	5
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	9	7	7	6	7	8	6	4	2	4
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	8	8	6	5	5	7	6	4	2	5
•Discuti os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	12	6	8	6	7	7	6	3	2	5
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	6	6	5	5	4	5	4	4	1	4
•Me deu todas as informações que eu queria	5	6	5	5	4	6	5	3	1	4
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	4	5	6	5	3	6	5	3	2	3
•Me deixou falar sem me interromper	5	6	5	4	3	4	5	3	2	4
•Falou termos que eu consegui entender	4	5	5	4	3	4	3	2	1	4
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	3	4	5	4	3	3	3	2	2	2
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	3	3	5	4	3	5	4	3	1	2
•Me tratou com respeito	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1
O Atendimento										
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	4	5	5	4	4	5	4	3	1	3



IBOPE
Inteligência

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Insatisfação

(%)

**Bottom 1
Box: Ruim**

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
O Médico								
•Me incentivou a fazer perguntas	8	10	5	8	9	9	8	12
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	6	7	4	6	6	8	7	8
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	5	7	4	6	5	7	5	6
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	6	6	4	5	6	6	5	5
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	5	6	4	5	5	5	6	7
•Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	6	5	5	4	7	6	7	7
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	4	5	4	4	4	5	3	5
•Me deu todas as informações que eu queria	4	5	4	3	3	6	4	5
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	4	4	4	4	3	5	4	4
•Me deixou falar sem me interromper	4	4	5	3	3	5	4	4
•Falou termos que eu consegui entender	3	4	3	1	3	5	3	5
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	3	3	2	3	3	3	3	3
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	3	3	3	2	3	4	3	4
•Me tratou com respeito	1	2	2	-	1	2	2	2
O Atendimento								
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	3	4	3	3	3	5	4	3



Worldwide
Independent Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

Insatisfação

(%)

Bottom 1
Box: Ruim

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
O Médico								
•Me incentivou a fazer perguntas	11	11	8	9	8	11	4	8
•Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	7	9	5	6	7	9	1	4
•Passou a quantidade certa de tempo comigo	4	11	5	3	5	8	3	4
•Demonstrou que se importa e que se preocupa	8	8	5	4	6	7	3	3
•Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	5	7	4	3	6	7	2	3
•Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	8	10	6	4	7	6	3	4
•Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	4	8	3	3	5	5	1	3
•Me deu todas as informações que eu queria	4	8	2	4	5	5	2	3
•Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	6	6	2	3	4	5	1	3
•Me deixou falar sem me interromper	7	9	3	2	4	4	2	3
•Falou termos que eu consegui entender	3	6	2	2	4	5	1	2
•Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	4	3	2	2	3	4	1	2
•Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	4	4	2	3	4	4	1	2
•Me tratou com respeito	2	2	1	1	1	2	1	1
O Atendimento								
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	5	6	2	3	4	4	1	2



Worldwide
Intelligence
Network
of Market Research

2010 - P7. / 2011 - P6. A comunicação com os pacientes é uma parte muito importante de um atendimento médico de qualidade. Gostaríamos de saber como você se sente em relação ao modo como seu médico se comunicou com você. Suas respostas são inteiramente confidenciais, então, por favor, seja o mais aberto(a) e honesto(a) possível. Pensando em sua última visita, por favor, classifique a comunicação do médico com você, com base neste cartão. (ESTIMULADA - RU)

IBOPE
inteligência

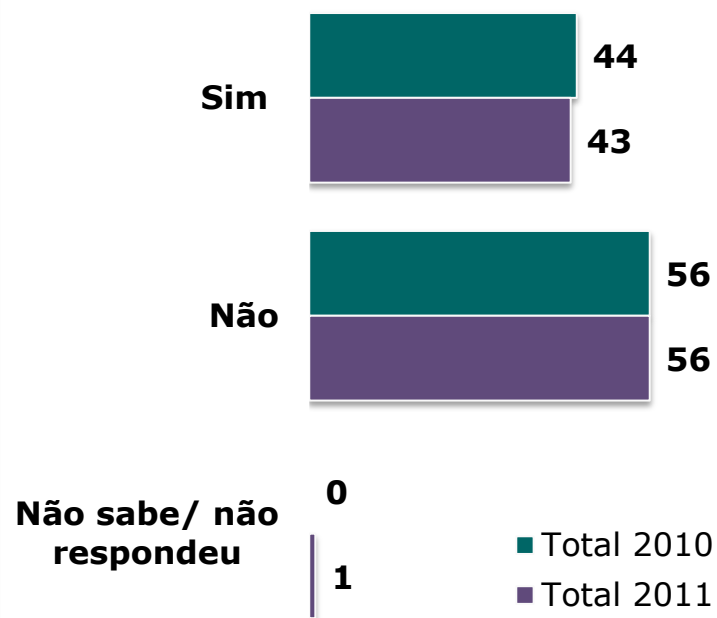


Qual a atitude com relação a prescrições?

Pouco menos da metade declara estar tomando alguma medicação prescrita. Entre eles, a maioria segue a orientação do médico o tempo todo, reforçando a confiança depositada neste profissional.

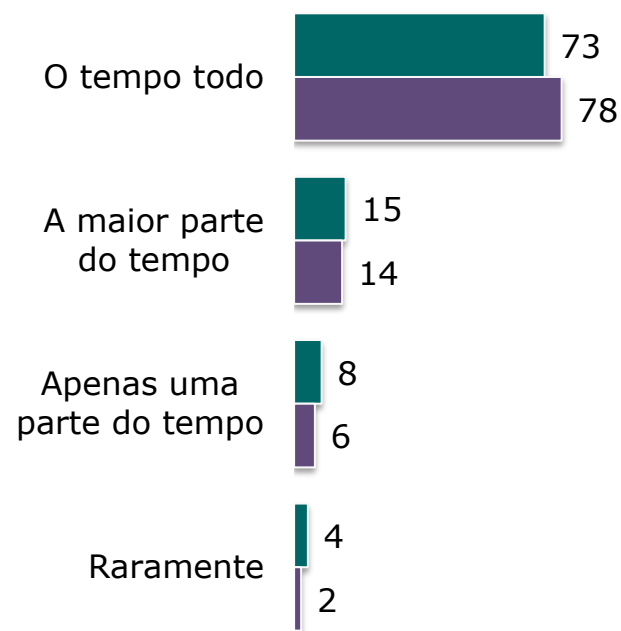
(%)

Possui medicação prescrita atualmente?



Base: Consultou há menos de 12 meses
2010: (1373)
2011: (1410)

Tomou exatamente como foi prescrito?



Base: Possui alguma medicação
2010: (604)
2011: (605)

Medicação prescrita é mais comum entre mulheres e pessoas mais velhas.

(%)

Toma atualmente alguma medicação prescrita?

	Total		Sexo			
	2010	2011	Masc.		Fem.	
			2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(585)	(567)	(788)	(843)
• Sim	44	43	37	38	49	46
• Não	56	56	63	61	51	53
• Não sabe/ não respondeu	-	1	-	1	-	1

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(260)	(264)	(173)	(159)	(295)	(307)	(254)	(267)	(391)	(413)
• Sim	27	28	30	30	35	35	46	41	68	65
• Não	73	72	70	70	65	64	54	58	32	34
• Não sabe/ não respondeu	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1

Maior incidência de medicação prescrita também entre as classes mais baixas, sul e sudeste.

(%)

Toma atualmente alguma medicação prescrita?

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1373)	(1410)	(382)	(428)	(674)	(699)	(317)	(283)
• Sim	44	43	40	37	44	45	48	48
• Não	56	56	60	63	55	55	52	51
• Não sabe/ não respondeu	-	1	-	-	-	-	-	1

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(207)	(186)	(339)	(387)	(632)	(626)	(195)	(211)
• Sim	46	40	41	37	45	46	44	46
• Não	54	59	59	61	55	54	56	54
• Não sabe/ não respondeu	-	1	-	1	-	-	-	-

Os mais velhos são mais disciplinados com relação a prescrição.

Frequencia que toma a medicação prescrita exatamente como o médico pediu

(%)

	Total		Sexo			
			Masc.		Fem.	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Possui alguma medicação	(604)	(605)	(215)	(218)	(389)	(387)
• O tempo todo	73	78	69	77	75	78
• A maior parte do tempo	15	14	16	17	15	13
• Apenas uma parte do tempo	8	6	9	5	7	7
• Raramente	4	2	6	1	3	3
• Não sabe/ Não respondeu	-	-	-	-	-	-

	Idade									
	16 a 24		25 a 29		30 a 39		40 a 49		50 anos ou mais	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Possui alguma medicação	(69)	(73)	(52)	(47)	(102)	(107)	(116)	(110)	(265)	(268)
• O tempo todo	62	64	56	64	60	73	69	79	86	85
• A maior parte do tempo	13	18	27	19	24	19	20	15	9	10
• Apenas uma parte do tempo	14	12	13	13	11	8	9	4	3	3
• Raramente	9	5	4	4	6	-	3	3	2	1
• Não sabe/ Não respondeu	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Região Sul e Sudeste também demonstram maior disciplina quando ao uso de medicação prescrita.

Frequencia que toma a medicação prescrita exatamente como o médico pediu

(%)

	Total		Classe Social					
			A/B		C		D/E	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Possui alguma medicação	(604)	(605)	(153)	(157)	(299)	(312)	(152)	(136)
• O tempo todo	73	78	73	80	74	77	70	78
• A maior parte do tempo	15	14	18	14	13	14	16	14
• Apenas uma parte do tempo	8	6	5	4	9	7	8	7
• Raramente	4	2	4	3	3	2	5	1
• Não sabe/ Não respondeu	-	-	-	-	-	-	1	-

	Região							
	Norte/ Centro-Oeste		Nordeste		Sudeste		Sul	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Base: Possui alguma medicação	(96)	(75)	(138)	(145)	(285)	(288)	(85)	(97)
• O tempo todo	73	72	70	62	70	84	88	87
• A maior parte do tempo	11	17	14	24	19	11	8	7
• Apenas uma parte do tempo	7	9	11	12	7	3	4	4
• Raramente	8	1	5	2	3	2	-	2
• Não sabe/ Não respondeu	-	-	-	-	1	-	-	-

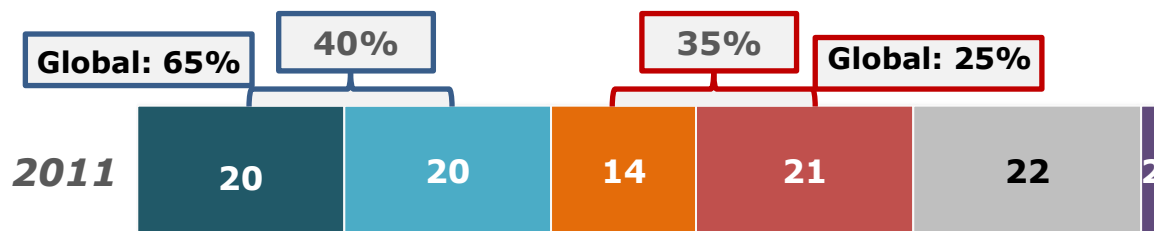


Uso de meios eletrônicos e internet como fonte de informação

O uso da internet como fonte de informação relacionada a saúde ainda gera insegurança para 1/3 da amostra.

(%)

Usaria meios eletrônicos conectados a internet para buscar informações sobre saúde?



- Definitivamente usaria
- Possivelmente usaria
- Pouco provável que usaria
- Não usaria de jeito nenhum
- Não possui meios eletrônicos conectados a internet
- Não sabe/ Não respondeu

Base: Consultou há menos de 12 meses
2011: (1410)

Mais velhos, classe D/E, são mais resistentes ao uso da internet.

(%)

	Total	Sexo		Idade				
		Masc.	Fem.	16 a 24	25 a 29	30 a 39	36 a 49	50 anos ou mais
		2011	2011	2011	2011	2011	2011	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1410)	(567)	(843)	(264)	(159)	(307)	(267)	(413)
• Definitivamente usaria	20	19	21	27	30	28	16	9
• Possivelmente usaria	20	19	21	28	28	19	22	11
• Pouco provável que usaria	14	15	14	17	15	17	15	10
• Não usaria de jeito nenhum	21	22	21	17	15	19	20	28
• Não possuo meios eletrônicos conectados a internet	22	24	21	9	9	16	23	39
• Não sabe/ Não respondeu	2	2	3	1	3	2	4	3

	Classe Social			Região			
	A/B	C	D/E	Norte/ Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
	2011	2011	2011	2011	2011	2011	2011
Base: Consultou há menos de 12 meses	(428)	(699)	(283)	(186)	(387)	(626)	(211)
• Definitivamente usaria	35	16	8	18	16	25	17
• Possivelmente usaria	27	20	9	20	19	19	25
• Pouco provável que usaria	15	15	13	17	19	12	12
• Não usaria de jeito nenhum	15	25	20	16	20	23	20
• Não possuo meios eletrônicos conectados a internet	8	22	43	28	20	20	26
• Não sabe/ Não respondeu	-	2	7	1	6	2	-

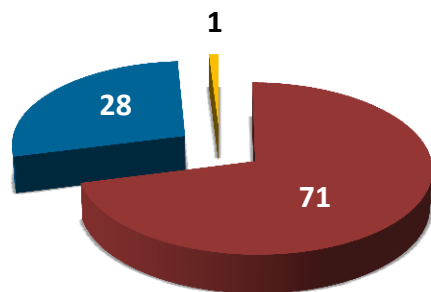


Consultas médicas e os planos de saúde

Entre quem foi ao médico nos últimos 12 meses, o índice de pessoas que não possuem plano de saúde é bem alto.

(%)

Posse de plano de saúde



■ Não possui

■ Possui

■ Não sabe/ não lembra

Última consulta

Com médico do SUS/ Rede Pública/ Municipal/ Estadual/ Federal

68

Com médico particular sem reembolso do plano de saúde

9

Com médico particular com reembolso do plano de saúde

2

Com médico do seu plano de saúde

18

Nenhuma das anteriores

3

Base: Consultou há menos de 12 meses 2011: (1410)

Consultas realizadas através do sistema público são mais comuns entre mulheres, classes mais baixas, região Norte e Nordeste.

(%)

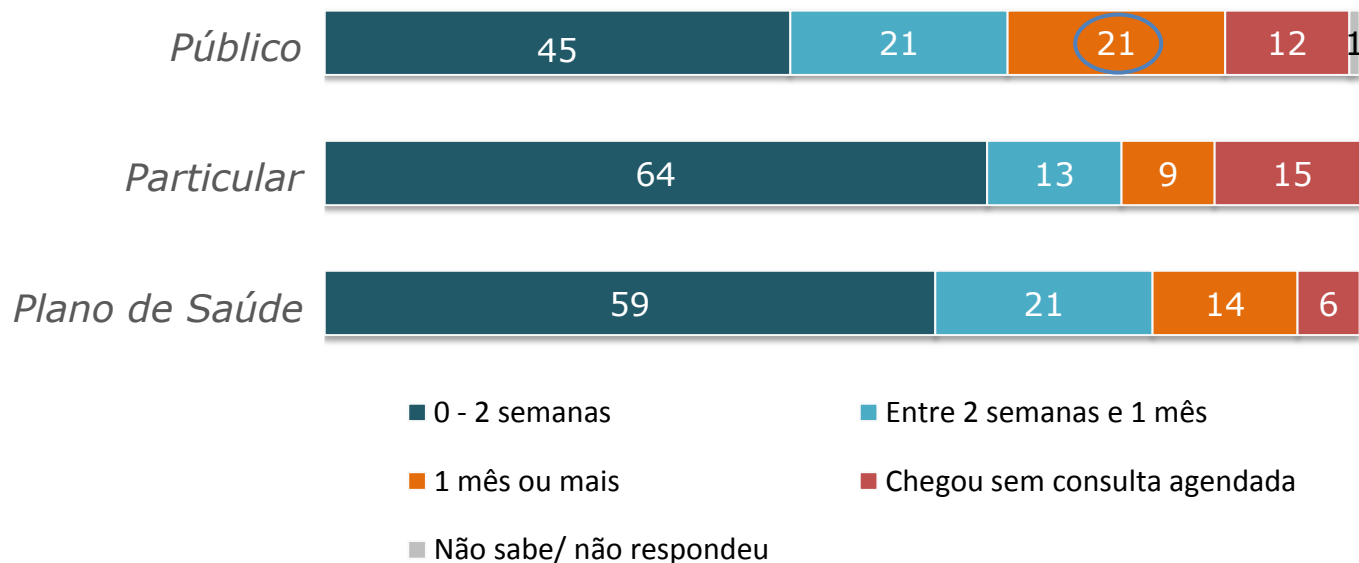
	Total	Sexo		Idade				
		Masc.	Fem.	16 a 24	25 a 29	30 a 39	40 a 49	50 anos ou mais
Base: Consultou há menos de 12 meses	(1.410)	(567)	(843)	(264)	(159)	(307)	(267)	(413)
Com médico do SUS/ Rede Pública/ Municipal/ Estadual/ Federal	68	63	70	69	61	61	68	73
Com médico particular sem reembolso do plano de saúde	9	10	8	9	8	12	9	8
Com médico particular com reembolso do plano de saúde	2	2	2	3	2	2	3	2
Com médico do seu plano de saúde	18	20	17	16	24	22	18	15
Nenhuma das anteriores	3	4	1	2	4	3	2	1

	Classe Social			Região			
	A/B	C	D/E	Norte/ Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Base: Consultou há menos de 12 meses	(428)	(699)	(283)	(186)	(387)	(626)	(211)
Com médico do SUS/ Rede Pública/ Municipal/ Estadual/ Federal	40	76	88	74	74	63	62
Com médico particular sem reembolso do plano de saúde	12	9	5	10	12	8	8
Com médico particular com reembolso do plano de saúde	5	2	1	3	2	2	5
Com médico do seu plano de saúde	39	11	4	9	10	26	20
Nenhuma das anteriores	4	2	2	3	2	1	5

Rede pública apresenta maior tempo de espera entre o agendamento e realização da consulta.

(%)

Tempo que se passou entre o agendamento e dia da realização da consulta.



Base: Consultou há menos de 12 meses

Pública: (950)

Particular: (164)

Plano de Saúde: (259)



2011: P2. Quanto tempo se passou entre o dia em que você fez o agendamento e o dia da realização dessa última consulta com seu médico?

IBOPE
inteligência

Novamente o respeito e a interação do paciente com o médico polarizam as avaliações. Sistema público é pior avaliado em todas as medidas.

(%)

Top2Boxes (excelente+muito bom)		
Público	Particular	Plano Saúde
(950)	(164)	(259)

Base: Consultou há menos de 12 meses

O Médico

• Me tratou com respeito	49	75	70
• Falou termos que eu consegui entender	46	69	63
• Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	44	66	65
• Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	44	68	67
• Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	45	67	64
• Me deu todas as informações que eu queria	44	67	64
• Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	42	66	64
• Me deixou falar sem me interromper	43	66	64
• Demonstrou que se importa e que se preocupa	43	67	64
• Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	42	66	66
• Passou a quantidade certa de tempo comigo	43	63	62
• Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	41	64	63
• Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	38	62	55
• Me incentivou a fazer perguntas	36	57	56
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	50	73	70



Novamente o respeito e a interação do paciente com o médico polarizam as avaliações. Sistema público é pior avaliado em todas as medidas.

(%)

BottomBox (ruim)		
Público	Particular	Plano Saúde
(950)	(164)	(259)

Base: Consultou há menos de 12 meses

O Médico

• Me tratou com respeito	2	-	-
• Falou termos que eu consegui entender	5	1	-
• Prestou atenção em mim (olhou para mim, me ouviu cuidadosamente)	6	2	2
• Entendeu minhas principais preocupações com a saúde	5	1	1
• Mostrou interesse por minhas ideias sobre minha saúde	5	2	2
• Me deu todas as informações que eu queria	6	2	1
• Discutiu os próximos passos, inclusive futuros retornos para acompanhamento	7	3	1
• Me deixou falar sem me interromper	6	1	1
• Demonstrou que se importa e que se preocupa	7	2	3
• Me recebeu de uma maneira que me deixou confortável	4	1	-
• Passou a quantidade certa de tempo comigo	8	2	3
• Checou para ter certeza de que eu entendi tudo	7	1	2
• Me envolveu nas decisões, da forma que eu desejava	9	2	4
• Me incentivou a fazer perguntas	12	5	5
• Como você classificaria o atendimento fornecido por seu médico?	5	2	1





Conclusões

Com relação à sua saúde, o brasileiro:

- ✓ Ainda é significativo o número de brasileiros (1/3) que não visitam o médico há mais de 1 ano;
- ✓ Grande parte da amostra aguarda até 2 semanas para efetivação da consulta após agendamento;
- ✓ Aumento na proporção de pacientes com comportamento preventivo;



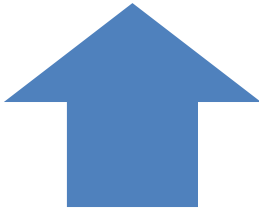
**Percebe-se um aumento no número de pacientes que visitam o médico para consulta regular sem nenhum problema específico
(De 32% em 2010 para 44% em 2011)**

- ✓ Hipertensão lidera o ranking de doenças das consultas de manutenção.

O médico:

Demonstra ter uma boa imagem:

- ✓ Mantém bom índice de recomendação em 2011 (8,3)
- ✓ Aumenta o número de brasileiros (3/4) que confiam no médico e preferem seguir sua recomendação à risca
- ✓ Seu atendimento geral é aprovado por 88% dos pacientes



Pontos fortes:

- Respeito ao paciente
- Linguagem adequada / fácil entendimento
- Atenção



Ponto frágil:

- Oferecer a oportunidade do paciente participar: deixá-lo fazer perguntas e se envolver

Relação com a internet:

- ✓ O uso da internet ainda gera resistência como fonte de informação para assuntos relacionados a saúde para cerca de 1/3 da amostra (Necessidade de contato pessoal?).



Mais velhos e classes mais baixas são os mais resistentes.

Relação com os planos de saúde:

- ✓ Entre quem foi ao médico nos últimos 12 meses, o índice de não-possuidores de plano de saúde é significativo (71%).

Rede pública atendeu 68% das consultas avaliadas, contra 20% dos planos de saúde (direta ou por reembolso) e 9% de particulares.

Classes mais baixas e regiões Norte / Nordeste lideram as consultas na rede pública.

Espera acima de 1 mês pela consulta ocorreu para 21% das consultas na rede pública, contra 14% dos planos e 9% de particulares.

IBOPE

inteligência



IBOPE
inteligência