

# INQUÉRITO SOBRE OS SISTEMAS DE FINANCIAMENTO, SUPORTE, E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DO SECTOR DE SAÚDE

**MINISTÉRIO DA SAÚDE  
MINISTÉRIO DO PLANO E FINANÇAS**

## Questionário U3: Opinião do Utente da US

CÓDIGO DO QUESTIONÁRIO	
------------------------	--

	Nome	Código
Província		
Distrito		
Unidade		
Utente		

	Mês	Dia	Hora de início	Hora de fim	Resultado
Data de entrevista					

*Resultado: 1=completado, 2=não completado*

	Nome	Código	Assinatura
Entrevistador			
Verificado: Supervisor			

	Nome	Código	Dia	Mês	Concluído
Primeira entrada					
Segunda entrada					
	Nome	Código	Dia	Mês	Rubrica
Verificação					

**A LER AO UTENTE ANTES DE COMEÇAR A ENTREVISTA**

*Bom dia/boa tarde. Estamos a realizar um inquérito sobre serviços públicos no sector de saúde. Este inquérito é para melhorar os serviços públicos no sector de saúde, incluindo nesta unidade. Gostaríamos de obter a sua opinião sobre a experiência que teve na unidade hoje.*

*As suas respostas são completamente confidenciais. Tem algumas perguntas ou comentários?*

**ANOTE COMENTÁRIOS. SE O UTENTE NÃO DÁ PERMISSÃO À ENTREVISTA, APONTE A RAZÃO:**

---

---

---

**SECÇÕES DO QUESTIONÁRIO**

<b>Secção 1:</b>	<b>Razão para a visita</b>	<b>3</b>
<b>Secção 2:</b>	<b>Acesso à unidade</b>	<b>4</b>
<b>Secção 3:</b>	<b>A consulta</b>	<b>7</b>
<b>Secção 4:</b>	<b>Pagamentos na unidade</b>	<b>10</b>
<b>Secção 5:</b>	<b>Detalhes pessoais</b>	<b>12</b>

## Secção 1: Razão para a visita

**INQUIRIDOR:** VERIFICAR QUE O UTENTE FOI À UNIDADE PARA TRIAGEM. SE O UTENTE NÃO FOI POR ESTA RAZÃO DEVE SER EXCLUÍDO DA AMOSTRA.

1.	Porque visitou esta unidade hoje?	Doença = 1		> 6
		Acompanhamento de criança doente = 2		
		Ferimento = 3		
		Acompanhamento da criança ferida = 4		
		OUTRO _____ = 5		
2.	É a primeira vez que vem a esta unidade com o problema actual ou está aqui para dar seguimento a uma visita prévia?	1ª consulta = 1		> 4
		Continuação de tratam. = 2		
3.	Quantas vezes já visitou a unidade em relação a este problema? (99=NÃO SABE/LEMBRA)			
4.	Qual foi/é o sintoma/doença? PEDIR O SINTOMA MAIS IMPORTANTE	Febre/malária (febre aguda) = 1		
		Diarreia sem sangue nas fezes = 2		
		Diarreia com sangue nas fezes = 3		
		Dentes = 4		
		Problemas de pele = 5		
		Vista/Olhas = 6		
		Ouvidos, nariz, garganta = 7		
		Tosse/pneumonia não prolongada = 8		
		Tosse prolongada e perda de peso = 9		
		Doença de transmissão sexual = 10		
		OUTRO _____ = 11		
5.	Há quantos dias tem este problema? ASSINALAR 0 (ZERO) SE COMEÇOU HOJE; ASSINALAR 88 SE É UM PROBLEMA CRÓNICO OU DE MAIS DO QUE 60 DIAS			

## Secção 2: Acesso à unidade

6.	Quanto tempo leva a deslocar-se da sua casa até à unidade a pé? (CONVERTE RESPOSTA EM MINUTOS)	Min.	
7.	Como é que chegou hoje até à unidade?	A pé = 1 A conduzir (carro ou motocicleta próprios) = 2 Apanhou boleia de alguém com carro = 3 Apanhou machimbombo/carrinha = 4 Bicicleta = 5 Transporte animal = 6 OUTRO _____ = 7	> 10
8.	Teve de pagar alguma coisa para chegar até aqui?	Sim = 1 Não = 2	> 10
9.	Quanto pagou? (99=NÃO SABE/LEMBRA)	MT	
10.	Tem ou tinha outras coisas a tratar aqui na área, hoje?	Não = 1 Visita ao mercado = 2 Visita às lojas = 3 A unidade fica perto donde trabalha = 4 OUTRA _____ = 5	
11.	Quantas vezes visitou esta unidade nos últimos 3 meses? NÃO INCLUIR HOJE		

12.	<b>Para além dos serviços de saúde desta unidade, que alternativas tem para obter cuidados de saúde?</b>				
	<i>PEDE INFORMAÇÃO SOBRE TODAS ALTERNATIVAS, MESMO SE NÃO SÃO UTILIZADAS PELO UTENTE. SE O UTENTE NÃO SOUBER SOBRE UMA ALTERNATIVA PARTICULAR, CONSIDERAR "NÃO". PARA AS ALTERNATIVAS MENCIONADAS, PERGUNTAR TAMBÉM SOBRE DISTÂNCIA, NÚMERO DE VISITAS, E SE VISITOU COM O PROBLEMA ACTUAL.</i>				
		(i) Sim = 1 Não/NS = 2 <i>SE "SIM" &gt; (ii) - (iv)</i>	(ii) Tempo da casa (minutos a pé)	(iii) Quantas vezes visitou nos últimos 3 meses?  NS=99 <i>SE 0 &gt; (i)</i>	(iv) Visitou com problema actual?  Sim = 1 Não = 2
(a)	Posto comunitário com socorrista ou agente polivalente				
(b)	Outro centro ou posto de saúde do Estado				
(c)	Hospital do Estado (rural, geral, provincial, ou central)				
(d)	Pessoal desta unidade presta cuidados em outro lugar				
(e)	Clínica ou unidade privada lucrativa				
(f)	Médico ou enfermeira (não desta unidade) que trabalha em casa				
(g)	Farmácia fora de clínica ou unidade				
(h)	Mercado onde vendem medicamentos				
(i)	Organização religiosa ou ONG				
(j)	Curandeiro/Praticante de medicina tradicional				
(k)	OUTRO: _____				

13.	<b><u>INQUIRIDOR:</u> VERIFICAR SE O UTENTE VISITOU UM POSTO COMUNITÁRIO COM O PROBLEMA ACTUAL</b>	Sim = 1	
		Não = 2	
14.	<b>O pessoal do posto comunitário referiu-lhe a esta unidade?</b>	Sim = 1	
		Não = 2	
15.	<b>Recebeu medicamentos no posto comunitário?</b>	Sim = 1	
		Não = 2	
16.	<b>Quanto pagou no posto comunitário? INCLUIR TODAS AS COBRANÇAS (99=NÃO SABE/LEMBRA)</b>	MT	

> 17

17.	<b>INQUIRIDOR:</b> VERIFICAR SE A UNIDADE É A ALTERNATIVA MAIS PERTO (OU DE DISTÂNCIA IGUAL)	Sim = 1		19
		Não = 2		
18.	Porque é que veio a esta unidade para cuidados de saúde hoje, e não foi à alternativa ou alternativas mais perto?	<b>Bom relacionamento com o pessoal = 1</b> <b>Pessoal é simpático = 2</b> <b>Fica perto do local de trabalho = 3</b> <b>Serviços baratos = 4</b> <b>Disponibilidade de medicamentos = 5</b> <b>OUTRA _____ = 6</b>		

### Secção 3: A consulta

#### Tempo de espera

19.	Após ter chegado à unidade, quanto tempo esperou até ser atendida(o)? (CONVERTE A RESPOSTA A MINUTOS)	Min.	
-----	---	------	--

#### A consulta

20.	A pessoa que atendeu-lhe era homem ou mulher?	Homem = 1 Mulher = 2	
21.	Preferia ter sido atendida(o) por um trabalhador do outro sexo?	Não, prefere como foi hoje = 1 É indiferente = 2 Preferia = 3 Preferia muito mais = 4 NÃO SABE = 99	
22.	Quanto tempo esteve com o trabalhador da saúde para a consulta? (NÃO SABE=99)	Min.	
23.	Na sua experiência de hoje, o trabalhador foi ... LER...	Muito simpático = 1 Simpático = 2 Nem simpática nem antipático = 3 Antipático = 4 Muito antipático = 5 NÃO SABE = 99	
24.			
25.	Como pensa que o trabalhador explicou como deve tratar o seu problema ou sintoma ...LER...	Muito bem = 1 Razoavelmente bem = 2 Mal = 3 Não explicou nada = 4 NÃO SABE = 99	
26.	Foram feitas ou mandaram fazer algumas análises (laboratoriais) hoje?	Sim, foi feita na unidade = 1 Sim, já foi feita num outro lugar = 2 Sim, será feito num outro lugar = 3 Não = 4	> 29
27.	O trabalhador da saúde explicou-lhe porque é que foi preciso fazer as análises?	Sim = 1 Não = 2	
28.	O trabalhador da saúde explicou-lhe os resultados das análises? (98=NA/AINDA NÃO HÁ RESULTADOS)	Sim = 1 Não = 2	

29.	Recebeu hoje alguma receita/prescrição?	Sim = 1		> 37
		Não = 2		
30.	Recebeu ou comprou os medicamentos aqui na unidade?	Sim = 1		> 32
		Alguns mas não todos = 2		
		Não = 3		
31.	Onde vais obter os medicamentos que ainda precisa?	Aqui na unidade = 1 Farmácia = 2 No mercado = 3 Dum trabalhador da unidade = 4 Não vou comprar = 5 NÃO SABE = 99		

**INQUIRIDOR:** PEDIR PARA VER A PRESCRIÇÃO/RECEITA. REGISTAR O NÚMERO DE ITENS E VERIFICAR QUAIS OS ANTIBIÓTICOS, SE ALGUNS, FORAM PRESCRITOS

32.	QUAL O NÚMERO DE ITENS NA RECEITA?			
33.	QUAL É O VALOR A PAGAR INDICADO NA RECEITA? (NÃO INDICADO=99)	MT		
34.	HA INSTRUÇÕES SOBRE COMO TOMAR OS MEDICAMENTOS NA RECIETA OU PACOTE?	Sim = 1		> 36
		Não = 2		
35.	AS INSTRUÇÕES SÃO CLARAS E LEGÍVEIS?	Sim = 1 Não = 2		
36.	FORAM PRESCRITOS ALGUNS DOS SEGUINTE MEDICAMENTOS?	(i)	(ii)	(iii)
		SE "sim" > (ii) - (iii)	Quantos comprimidos vai tomar por dia?	Quantos dias vai tomar os comprimidos?
		Sim = 1 Não = 2	NS=99	NS=99
(a)	Aspirina			
(b)	Paracetamol			
(c)	Chloroquina			
(d)	Mebendazole			
(e)	Amoxicilina			
(f)	Kanamicina			
(g)	Eritromicina			
(h)	Tetraciclina			
(i)	Cotrimoxazol			
(j)	Doxicilina			
(k)	Metronidazole			

\* SE O NÚMERO VARIA ENTRE OS DIAS, ASSINALAR O NÚMERO A TOMAR NO 1º DIA.

37.	O trabalhador de saúde pediu para voltar a vê-lo em relação ao problema actual?	Sim = 1		> 39
		Não = 2		

38.	De hoje a quanto tempo voltará a vê-lo?	Dias	
39.	O trabalhador de saúde referiu-lhe a um outro provedor de cuidados de saúde?	Sim = 1	
		Não = 2	
40.	Onde referiu-lhe?	A um outro centro ou posto do Estado	= 1
		A um hospital do Estado	= 2
		A uma unidade privada	= 3
		A um médico ou enfermeiro que trabalha em casa	= 4
		OUTRA _____	= 5
41.	Pedi ao trabalhador de saúde para te aplicar uma injeção de medicamentos (antibiótica) hoje?	Sim = 1	
		Não = 2	
42.	Aplicaram-lhe hoje uma injeção?	Sim = 1	
		Não = 2	

## Secção 4: Pagamentos na unidade

A LER: Gostaríamos de saber quanto pagou para a consulta e medicamentos hoje. É importante para o estudo ter informação sobre todas as cobranças que pagou hoje. Algumas pessoas pagam mais do que a tarifa indicada—como gratificação ou porque o trabalhador pediu. Faça favor, se relevante considerar também este tipo de pagamento nas seguintes perguntas.

43.	Quanto pagou por ...LER AS ALTERNATIVAS... ASSINALAR 0 (ZERO) SE NÃO TIVER HAVIDO PAGAMENTO EM (b)-(d) ASSINALAR 98 SE NÃO É APLICÁVEL ASSINALAR 99 EM (a)-(h) SE O UTENTE SÓ LEMBRA O TOTAL)	MT	
(a)	Consulta		
(b)	Análises / Testes		
(c)	Injecção		
(d)	Medicamentos		
(e)	Pagamento para material usado na consulta ou para tratamento		
(f)	Pagamento extra para ter atendimento especial		
(g)	Gratificação ou pagamento informal ao trabalhador		
(h)	Qualquer outro pagamento? _____		
(i)	Total		
44.	Fez alguma contribuição em espécie hoje?	Sim = 1 Não = 2	> 46
45.	Qual foi o valor da contribuição? (NS=99)	MT	

46.	<b>INQUIRIDOR:</b> O PACIENTE VISITA A UNIDADE HOJE PARA CONTINUAÇÃO/SEGUIMENTO DE TRATAMENTO, E VISITOU PREVIAMENTE COM O MESMO PROBLEMA (VER Q2)	Sim = 1 Não = 2	> 48
47.	Na primeira visita com este problema, quanto pagou por... LER ASSINALAR 0 (ZERO) SE NÃO HOUVE PAGAMENTO EM (b)-(d); ASSINALAR 98 SE NÃO É APLICÁVEL; ASSINALAR 99 EM (a)-(h) SE O UTENTE SÓ LEMBRA O TOTAL)	MT	
(a)	Consulta		
(b)	Análises / Testes		
(c)	Injecção		
(d)	Medicamentos		
(e)	Pagamento para material usado na consulta ou para tratamento		
(f)	Pagamento extra para ter atendimento especial		
(g)	Gratificação ou pagamento informal ao trabalhador		
(h)	Qualquer outro pagamento? _____		
(i)	Total		

48.	<b><u>INQUIRIDOR:</u> O PACIENTE PAGOU PELO CONSULTA HOJE?</b>		Sim = 1		> 50
			Não = 2		
49.	Porque é que não pagou pelo consulta? (FACTOR MAIS IMPORTANTE)	Este serviço nunca é pago = 1 Conheço o pessoal = 2 Tenho direito a cuidados gratificações = 3 Pagarei mais tarde = 4 Já paguei (continuação de tratam.) = 5 OUTRO _____ = 6 NÃO SABE = 99			
50.	<b><u>INQUIRIDOR:</u> O PACIENTE PAGOU PELOS MEDICAMENTOS CASO OS TIVER RECEBIDO?</b>		Sim = 1		> 52
			Não = 2 Não recebeu = 3		
51.	Porque é que não pagou pelos medicamentos? (FACTOR MAIS IMPORTANTE)	Este serviço nunca é pago = 1 Conheço o pessoal = 2 Tenho direito a cuidados gratificações = 3 Pagarei mais tarde = 4 OUTRO _____ = 5 NÃO SABE = 99			
52.	<b><u>INQUIRIDOR:</u> O UTENTE PAGOU GRATIFICAÇÃO OU PAGAMENTO INFORMAL?</b>		Sim = 1		> 55
			Não = 2		
53.	Como surgiu a iniciativa de gratificação (FACTOR MAIS IMPORTANTE)	Minha iniciativa = 1 O trabalhador pediu = 2 Sempre se paga = 3 OUTRO: _____ = 4			
54.	Para que deu gratificação (FACTOR MAIS IMPORTANTE)	Para ser atendido mais rápido = 1 Para ser atendido por uma pessoa particular = 2 Para ter melhor serviço = 3 OUTRO: _____ = 4			
55.	Foi difícil ou fácil achar o dinheiro para pagar pelos cuidados de saúde e medicamentos hoje?	Muito difícil = 1 Difícil = 2 Nem difícil nem fácil = 3 Fácil = 4 Muito fácil = 5 NÃO SABE = 99			
56.	Fez os pagamentos hoje com dinheiro que ... LER AS ALTERNATIVAS...	Já tinha = 1 Pediu emprestado do membro da família = 2 Pediu emprestado doutra pessoa = 3 Obteve por vender um item da família = 4 OUTRO: _____ = 5			

## Secção 5: Detalhes pessoais

57.	<b>INQUIRIDOR:</b> SEXO DO ENTREVISTADO? (SE O ENTREVISTADO ESTIVER A ACOMPANHAR UMA CRIANÇA, REFERE-SE AQUI AO ADULTO)	Masculino = 1 Feminino = 2	
58.	Que idade tem? (NÃO SABE = 99)		
59.	Sabe ler e escrever?	Sim, ler = 1 Sim, ler e escrever = 2 Não = 3	
60.	Foi alguma vez à escola?	Sim = 1 Não = 2	> 62
61.	Qual foi a última classe que completou?		
62.	<b>INQUIRIDOR:</b> O ENTREVISTADO ESTÁ A ACOMPANHAR UMA CRIANÇA	Sim = 1 Não = 2	> 65
63.	<b>INQUIRIDOR:</b> SEXO DA CRIANÇA?	Masculino = 1 Feminino = 2	
64.	Que idade tem a sua criança? ASSINALAR ANOS. SE FOR MENOS DE UM ANO (MESES), ASSINALAR COMO PROPORÇÃO (6 MESES=0.5) (NÃO SABE = 99)		
65.	Alguém do seu agregado familiar recebe actualmente alguns proventos?	Sim = 1 Não = 2	> 67
66.	Qual é o valor total dos proventos do agregado? (MT) CONSIDERAR TODOS OS MEMBROS DO AGREGADO		
67.	Alguma vez fez um pagamento informal ou pagou uma gratificação ao pessoal nesta unidade?	Sim = 1 Não = 2	> 69
68.	Qual foi o valor do pagamento informal ou da gratificação? (MT)		
69.	Tem machamba?	Sim = 1 Não = 2	

<b>70.</b>	<b>Você, ou algum membros do seu agregado familiar possui alguns dos seguintes bens?</b>	<b>Sim = 1</b> <b>Não = 2</b>
(c)	Geleira/congelador	
(d)	Televisão	
(e)	Colchão ou cama	
(f)	Rádio	
(g)	Relógio de pulso	
(h)	Máquina de costura	
(i)	Fogão eléctrico ou a gás	
(j)	Bicicleta	
(k)	Motocicleta	
(l)	Viatura/carrinha	
<b>71.</b>	<b>De que são feitas as paredes da sua casa principal?</b>	<b>Adobe/blocos de adobe = 1</b> <b>Bloco de cimento = 2</b> <b>Bloco de tijolo = 3</b> <b>Paus maticados = 4</b> <b>Madeira/Paus/Zinco = 5</b> <b>Caniço/Bambu/Palmeiras = 6</b>

**TEM ALGUM COMENTÁRIO?**

**MUITO OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!**