

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



Ano Base 2020



Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

Introdução



A Unimed Ribeirão Preto contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Ribeirão Preto com os serviços prestados pela Operadora.

Contratante

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Registrada sob n.º 351202 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Bureau de Projetos e Pesquisas
Responsável: Nalgia Mara Martins

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, atendendo os critérios exigidos pela ANS.



Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



Universo e Público-Alvo

117.114 beneficiários do plano da Unimed Ribeirão Preto, com 18 anos de idade ou mais.



Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Tamanho da Amostra:

600 entrevistas.

Erro Amostral:

4,0%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

Período da Coleta:

18/02/2021 a 17/03/2021.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Ribeirão Preto é 150.633 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 117.114 cadastros. Foram abordados 7.445 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	617
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	258
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	9
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.475
v) Outros**	86
Beneficiário não contatado	109.669
Taxa de respondentes	8%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 17 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Ribeirão Preto possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Ribeirão Preto possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

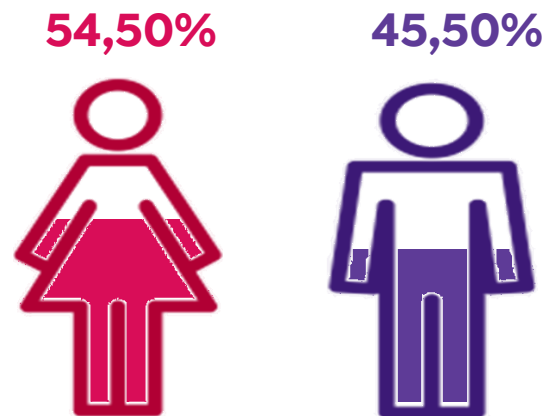


Perfil da Amostra

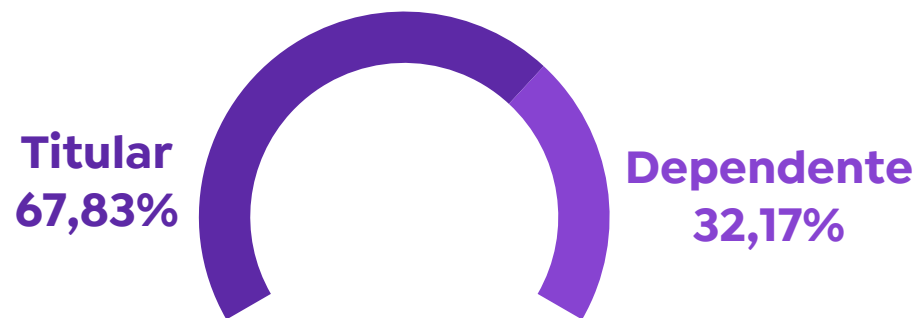
zoom

Perfil da Amostra

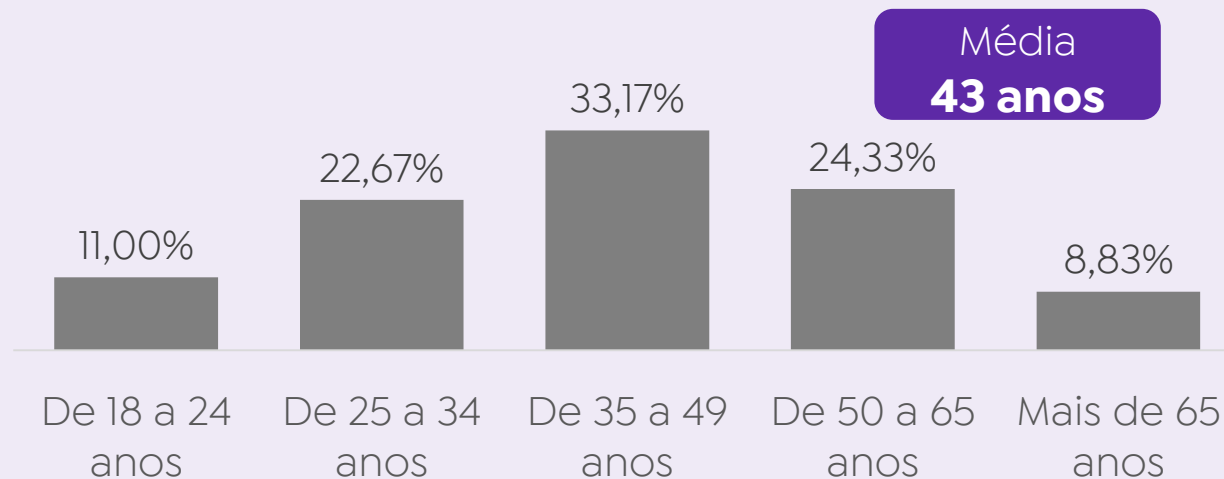
Gênero



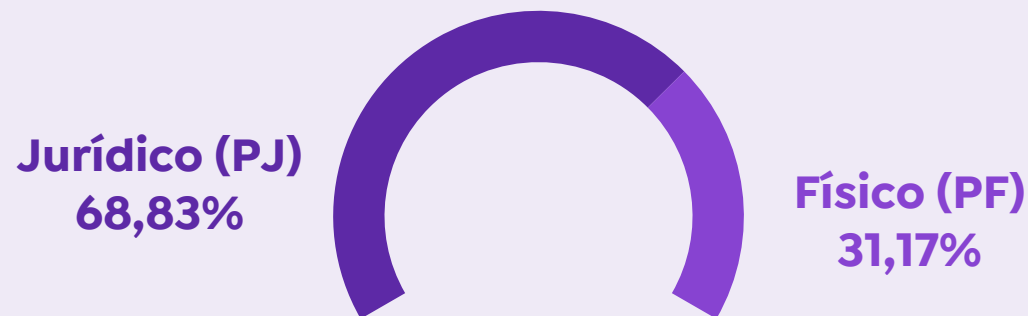
Perfil



Faixa Etária



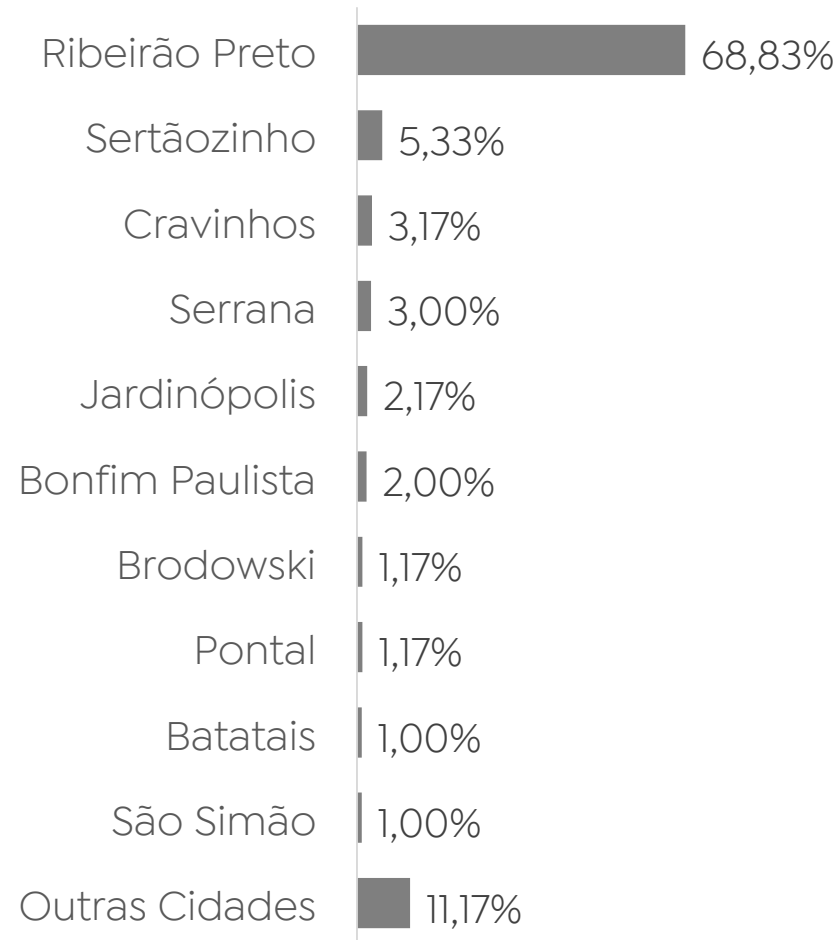
Tipo de Plano



Perfil da Amostra



Cidade





Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom



Top2Box*
82,81%



Bottom2Box*
17,19%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (541)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
81,40%	85,88%
371	170

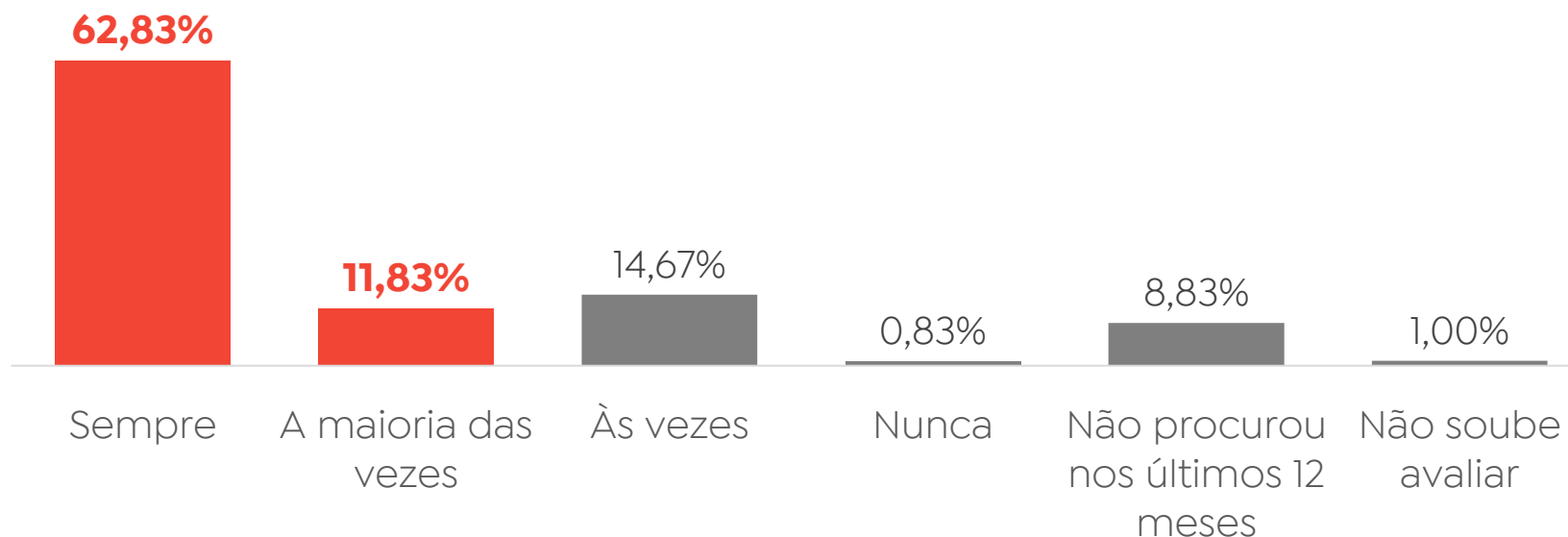
Gênero

Masculino	Feminino
82,70%	82,89%
237	304

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
84,53%	79,01%	84,92%
181	181	179

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano de saúde quando necessitou. Quase um quinto encontrou dificuldade ocasional.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Atenção à Saúde



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	377	62,83%	1,97%	3,87%	58,97%	66,70%
A maioria das vezes	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Às vezes	88	14,67%	1,44%	2,83%	11,84%	17,50%
Nunca	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não procurou nos últimos 12 meses	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Não soube avaliar	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%

Atenção à Saúde

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Pouco mais de um terço dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



Top2Box*
90,81%



Bottom2Box*
9,19%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
90,38% 260	91,74% 121

Gênero

Masculino	Feminino
94,01% 167	88,32% 214

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
88,97% 136	93,18% 132	90,27% 113

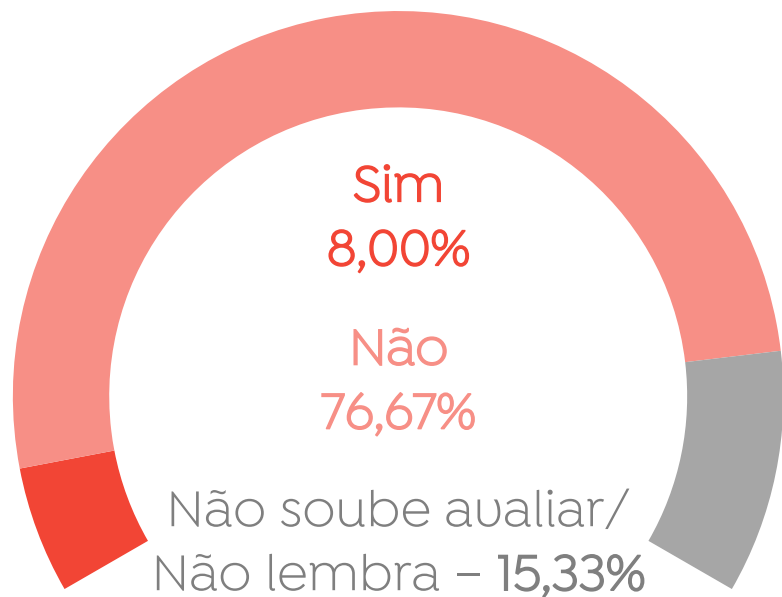
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	303	50,50%	2,04%	4,00%	46,50%	54,50%
A maioria das vezes	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%
Às vezes	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Nunca	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não precisou nos últimos 12 meses	202	33,67%	1,93%	3,78%	29,89%	37,45%
Não soube avaliar	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?



Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
7,02%	10,16%
413	187

Gênero

Masculino Feminino

7,69%	8,26%
273	327

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
6,93%	7,54%	9,55%
202	199	199

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?

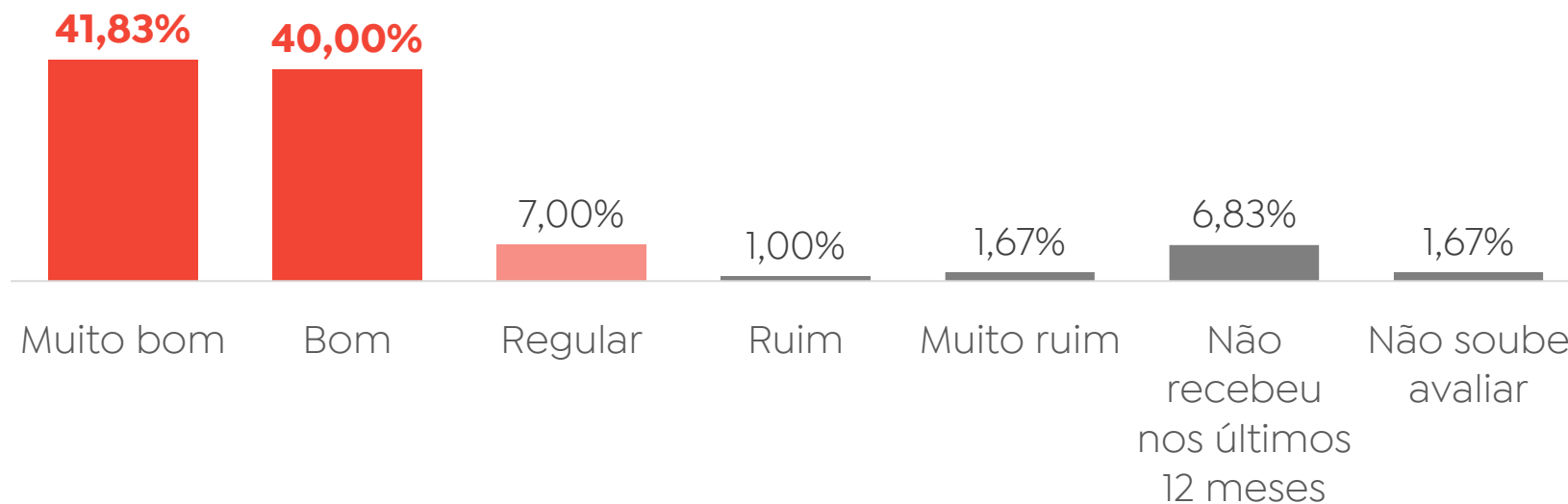
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não	460	76,67%	1,73%	3,38%	73,28%	80,05%
Não soube avaliar/Não lembra	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%

Atenção à Saúde

zoom

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



Top2Box*
89,44%



Bottom2Box*
2,91%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (549)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
87,80%	93,02%
377	172

Gênero

Masculino	Feminino
90,69%	88,41%
247	302

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
89,67%	86,96%	91,71%
184	184	181

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

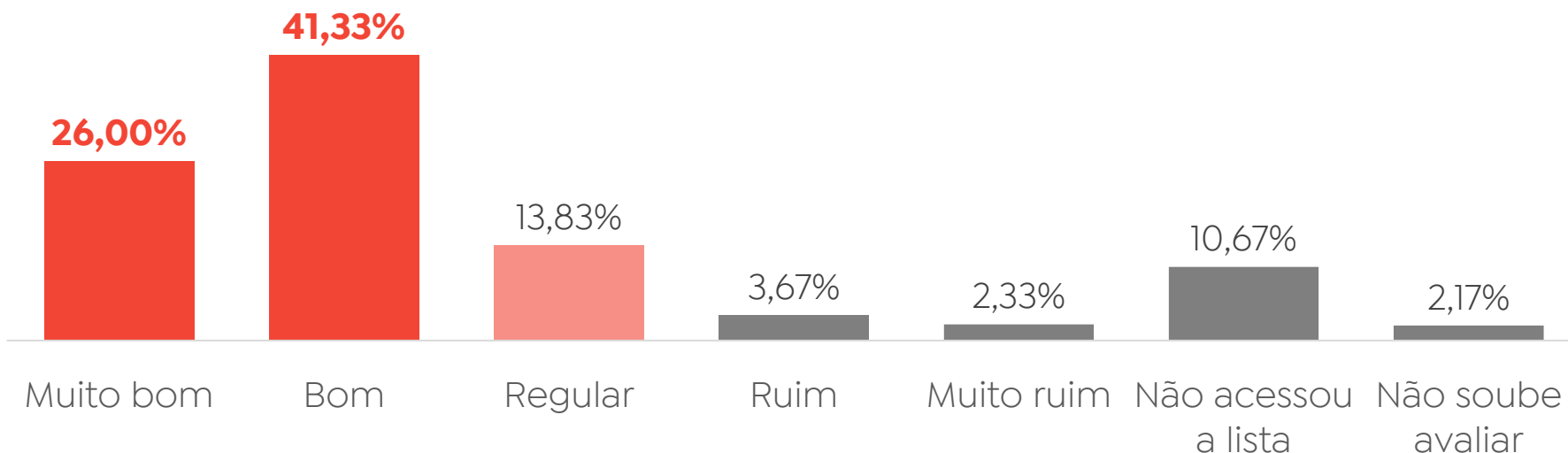
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	251	41,83%	2,01%	3,95%	37,89%	45,78%
Bom	240	40,00%	2,00%	3,92%	36,08%	43,92%
Regular	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não recebeu nos últimos 12 meses	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Não soube avaliar	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%

Atenção à Saúde

zoom

Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Top2Box*
77,25%



Bottom2Box*
6,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (523)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
76,19%	79,52%
357	166

Gênero

Masculino	Feminino
79,22%	75,68%
231	292

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
76,74%	77,22%	77,78%
172	180	171

Atenção à Saúde



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	156	26,00%	1,79%	3,51%	22,49%	29,51%
Bom	248	41,33%	2,01%	3,94%	37,39%	45,27%
Regular	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Ruim	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%
Muito ruim	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Não acessou a lista	64	10,67%	1,26%	2,47%	8,20%	13,14%
Não soube avaliar	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%



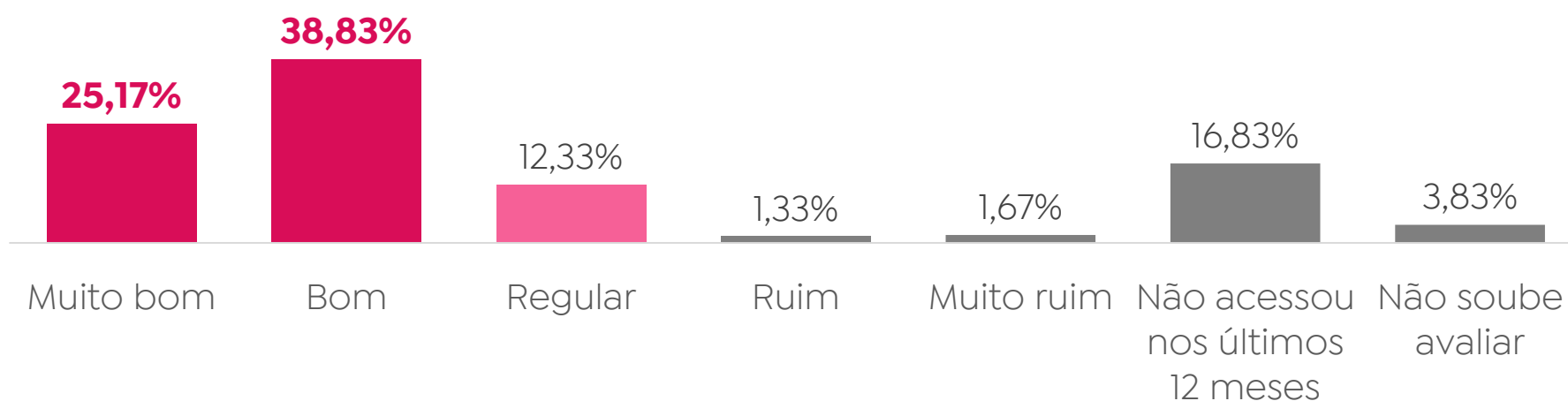
Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Um quinto dos beneficiários da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



Top2Box*
80,67%



Bottom2Box*
3,78%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (476)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
79,69%	82,78%
325	151

Gênero

Masculino	Feminino
80,79%	80,59%
203	273

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
79,87%	79,38%	82,80%
159	160	157

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

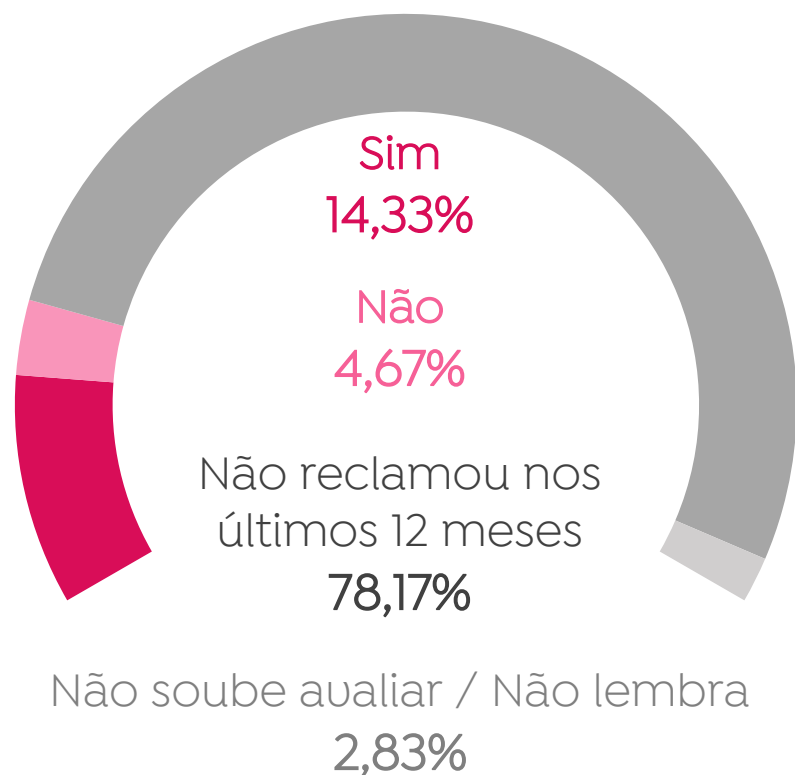
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	151	25,17%	1,77%	3,47%	21,69%	28,64%
Bom	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
Regular	74	12,33%	1,34%	2,63%	9,70%	14,96%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	101	16,83%	1,53%	2,99%	13,84%	19,83%
Não soube avaliar	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%

Canais de Atendimento

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Pouco mais de um décimo registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 75% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
15,01%	12,83%
4,36%	5,35%
77,72%	79,14%
2,91%	2,67%
413	187

Gênero

Masculino	Feminino
10,99%	17,13%
2,93%	6,12%
83,52%	73,70%
2,56%	3,06%
273	327

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
11,88%	17,59%	13,57%
1,49%	7,04%	5,53%
83,17%	73,37%	77,89%
3,47%	2,01%	3,02%
202	199	199

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?

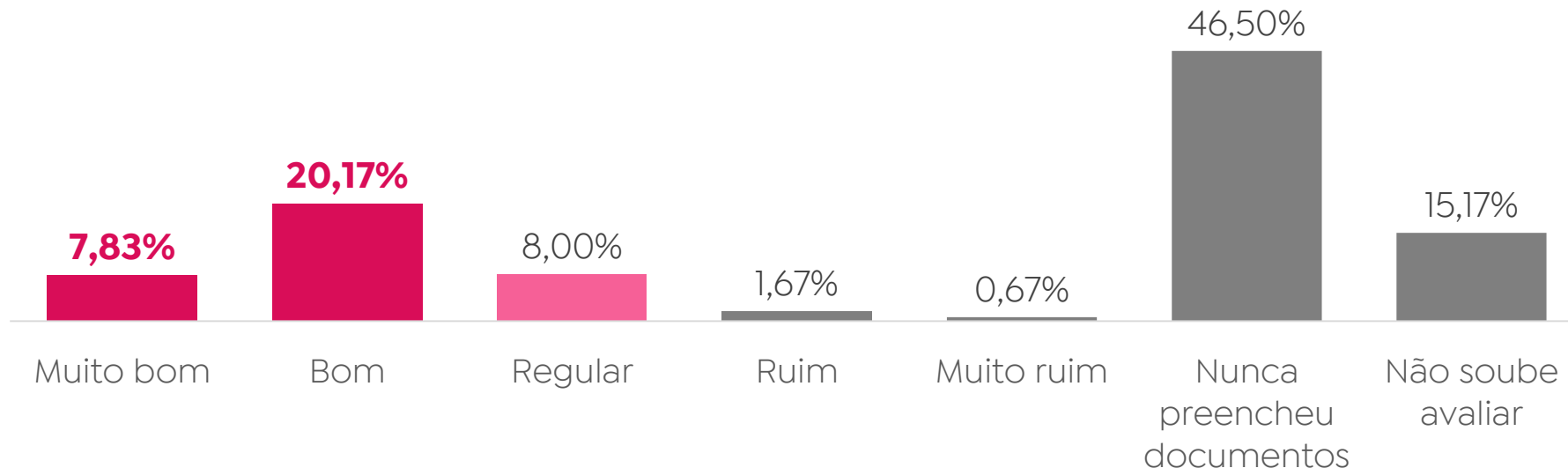
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	86	14,33%	1,43%	2,80%	11,53%	17,14%
Não	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Não reclamou nos últimos 12 meses	469	78,17%	1,69%	3,31%	74,86%	81,47%
Não soube avaliar/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Canais de Atendimento

zoom

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que mais da metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



Top2Box*
73,04%



Bottom2Box*
6,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (230)



Por Perfil

Plano

Plano	
PJ	PF
71,61%	76,00%
155	75

Gênero

Gênero	
Masculino	Feminino
74,31%	71,90%
109	121

Faixa Etária

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
72,04%	69,23%	79,66%
93	78	59

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Canais de Atendimento



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Bom	121	20,17%	1,64%	3,21%	16,96%	23,38%
Regular	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Nunca preencheu documentos	279	46,50%	2,04%	3,99%	42,51%	50,49%
Não soube avaliar	91	15,17%	1,46%	2,87%	12,30%	18,04%



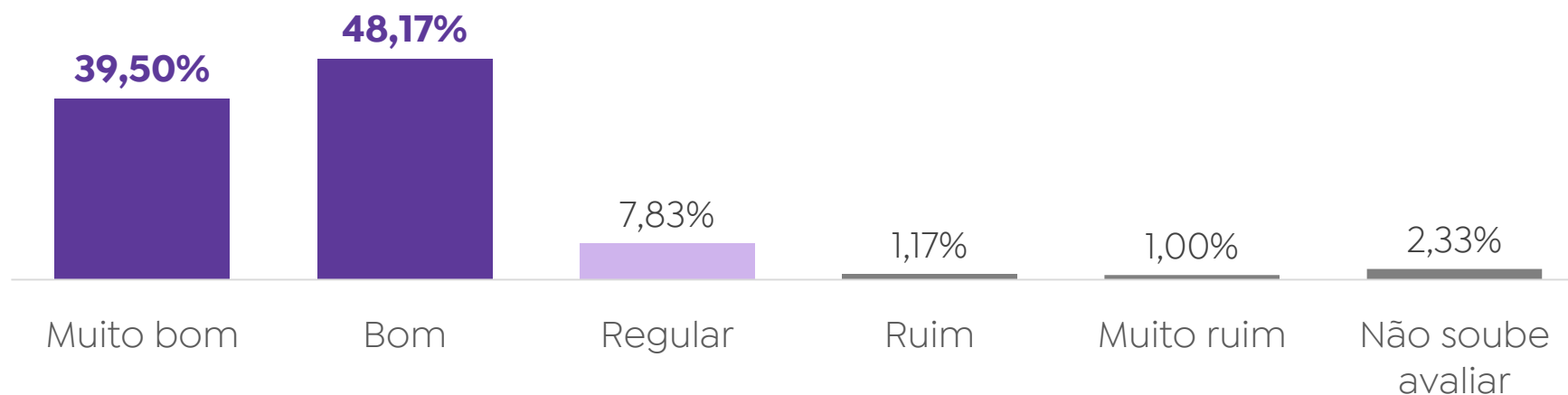
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Ribeirão Preto é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



Top2Box*
89,76%



Bottom2Box*
2,22%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (586)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
87,75%	94,09%
400	186

Gênero

Masculino	Feminino
92,42%	87,58%
264	322

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
94,39%	85,05%	89,80%
196	194	196

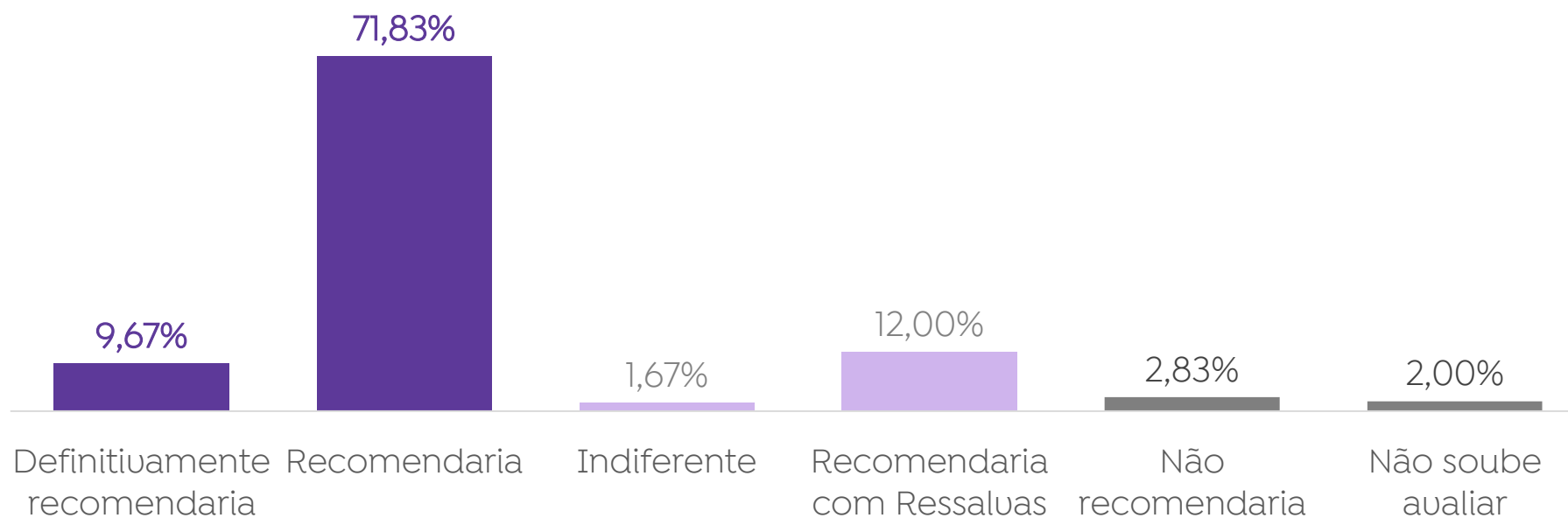
Como você avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	237	39,50%	2,00%	3,91%	35,59%	43,41%
Bom	289	48,17%	2,04%	4,00%	44,17%	52,16%
Regular	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não soube avaliar	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%

Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Ribeirão Preto, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,83% não o recomendaria.



Recomendaria*
83,16%



Não recomendaria
2,89%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (588)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
83,62% <i>403</i>	82,16% <i>185</i>

Gênero

Masculino	Feminino
84,76% <i>269</i>	81,82% <i>319</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
81,19% <i>202</i>	80,10% <i>196</i>	88,42% <i>190</i>

Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Recomendaria	431	71,83%	1,84%	3,60%	68,23%	75,43%
Indiferente	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Recomendaria com Ressalvas	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Não recomendaria	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não soube avaliar	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Ribeirão Preto. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Menos de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 82,81%.

Pouco mais de um terço da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 90,81%.

Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 89,44%, entre as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 77,25%.

Canais de Atendimento



Um quinto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Ribeirão Preto nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 80,67%.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 73,04%.

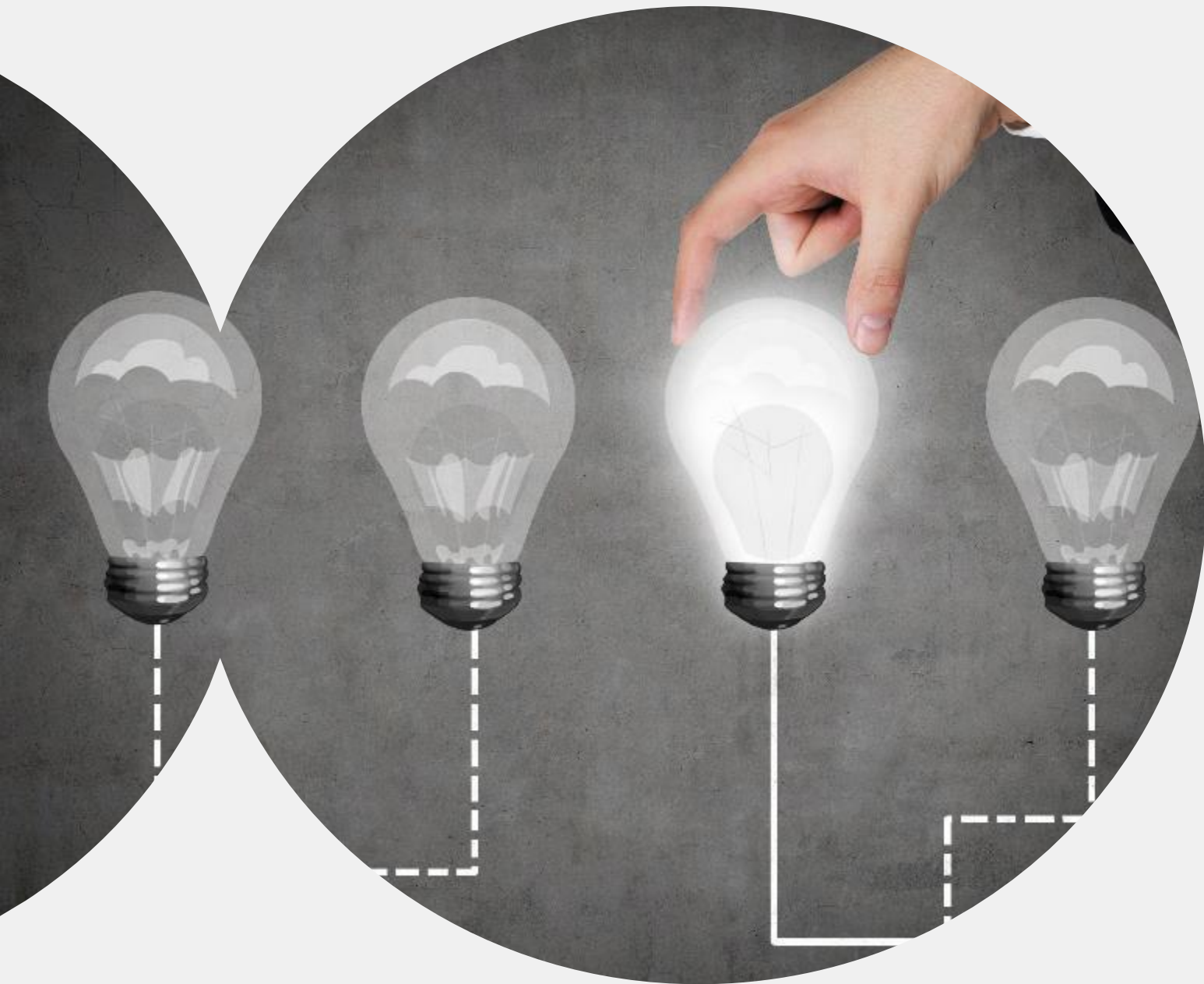
Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Unimed Ribeirão Preto é elevada.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu menos de um décimo das respostas, e 2,22% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 89,76%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 83,16% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Ribeirão Preto, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,89% não o recomendaria.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br