

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018

Unimed 
Nordeste Paulista



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	08
04	ATENÇÃO À SAUDE	11
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	21
06	AVALIAÇÃO GERAL	27
07	ESTATÍSTICAS	32
08	CONCLUSÕES	34



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Nordeste Paulista contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 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 Nordeste Paulista com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Nordeste Paulista, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



METODOLOGIA



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.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

INDICADORES

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

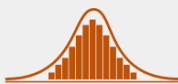
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400
Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 30.922 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 12/03/2019 a 11/04/2019.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

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.

Dos 30.922 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Nordeste Paulista, foram abordados no total 6.182 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	428
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	179
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	19
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	5.556
Taxa de respondentes	6%

Em relação ao item (i), 28 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), 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.

PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS

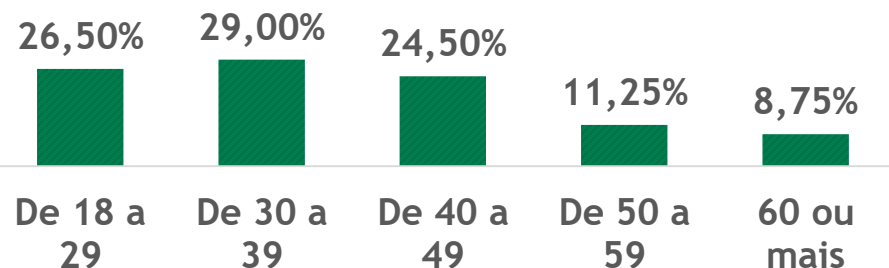
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

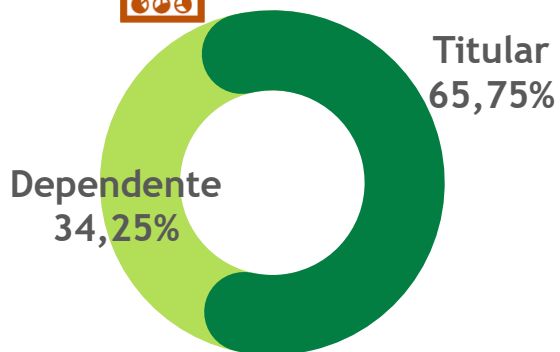


FAIXA ETÁRIA

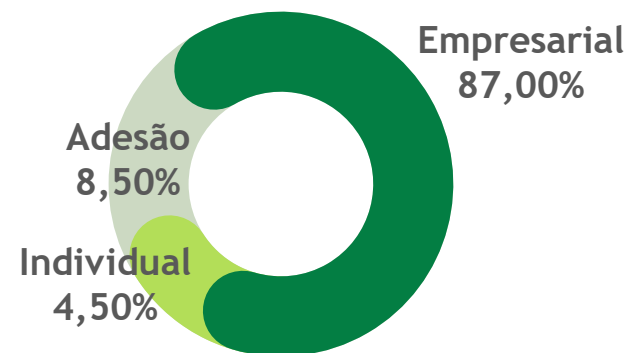
Idade Média
40 anos



PERFIL



PLANO

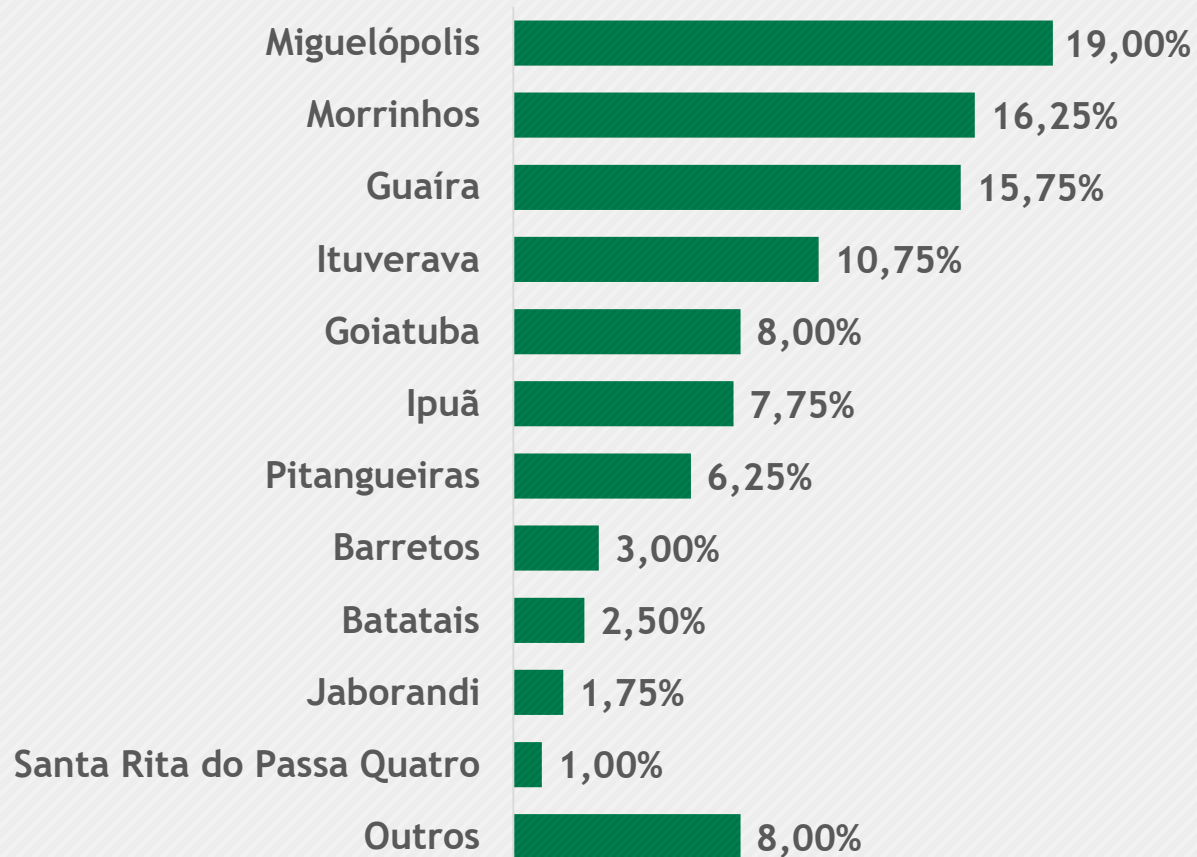


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



ATENÇÃO À SAÚDE

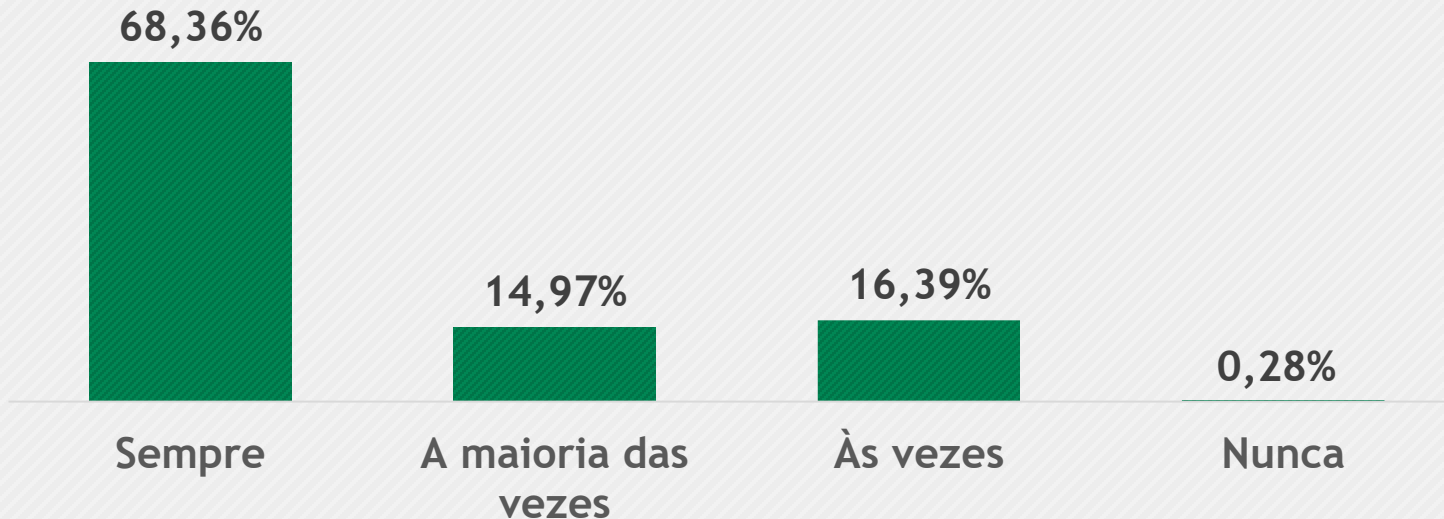


AGÊNCIA DE PESQUISAS

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?



Top2Box



83,33%

Bottom2Box



16,67%

A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 46 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 11,5% da amostra.

Base: 354 beneficiários

Margem de erro: 5,2%



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?

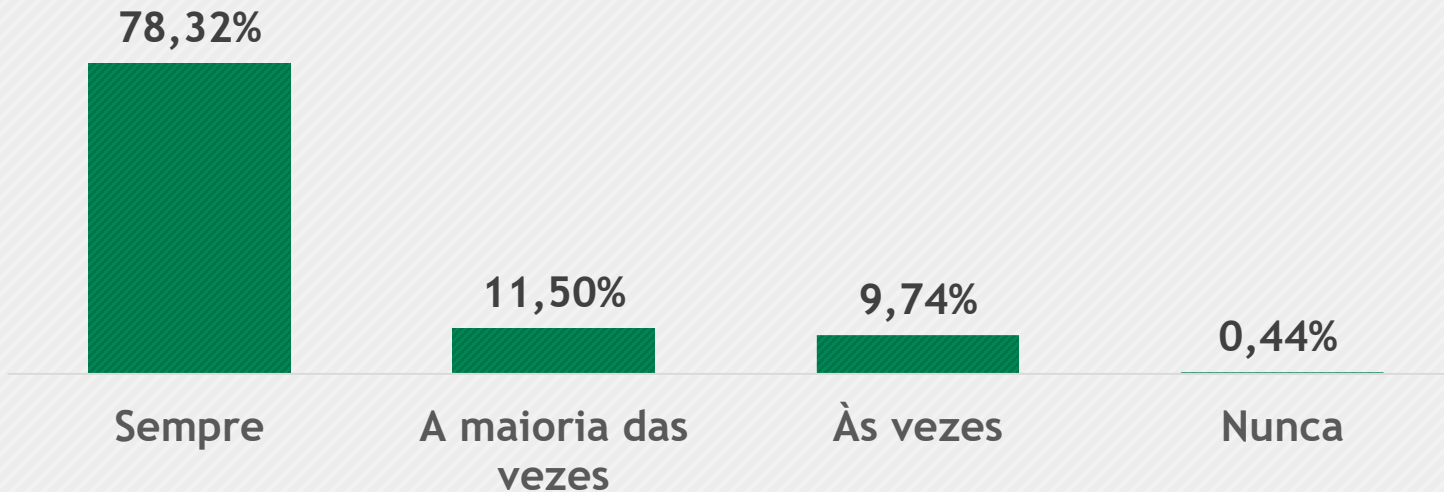
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Sempre	68,36%	66,13%	70,83%	68,32%	67,81%	69,16%
A maioria das vezes	14,97%	15,05%	14,88%	12,87%	17,12%	14,02%
Às vezes	16,39%	18,82%	13,69%	18,81%	15,07%	15,89%
Nunca	0,28%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,93%
<i>Base</i>	354	186	168	101	146	107

Top2Box 	83,33%	81,18%	85,71%	81,19%	84,93%	83,18%
Bottom2Box 	16,67%	18,82%	14,29%	18,81%	15,07%	16,82%

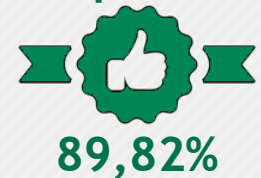
ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Top2Box



Bottom2Box



Pouco mais de dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 174 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 43,5% da amostra.

Base: 226 beneficiários

Margem de erro: 6,5%



Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

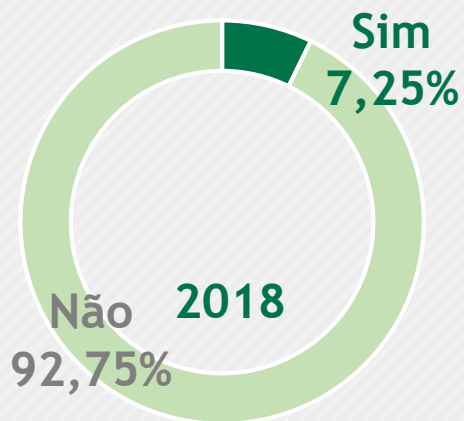
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Sempre	78,32%	77,97%	78,70%	73,13%	86,87%	70,00%
A maioria das vezes	11,50%	9,32%	13,89%	10,45%	8,08%	18,33%
Às vezes	9,74%	11,86%	7,41%	16,42%	5,05%	10,00%
Nunca	0,44%	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
Base	226	118	108	67	99	60

Top2Box 	89,82%	87,29%	92,59%	83,58%	94,95%	88,33%
Bottom2Box 	10,18%	12,71%	7,41%	16,42%	5,05%	11,67%

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.

	Gênero	
	Masculino	Feminino
Sim	7,14%	7,39%
Não	92,86%	92,61%
Base	224	176

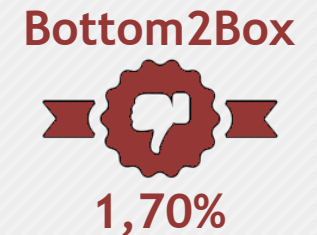
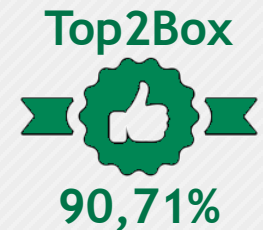
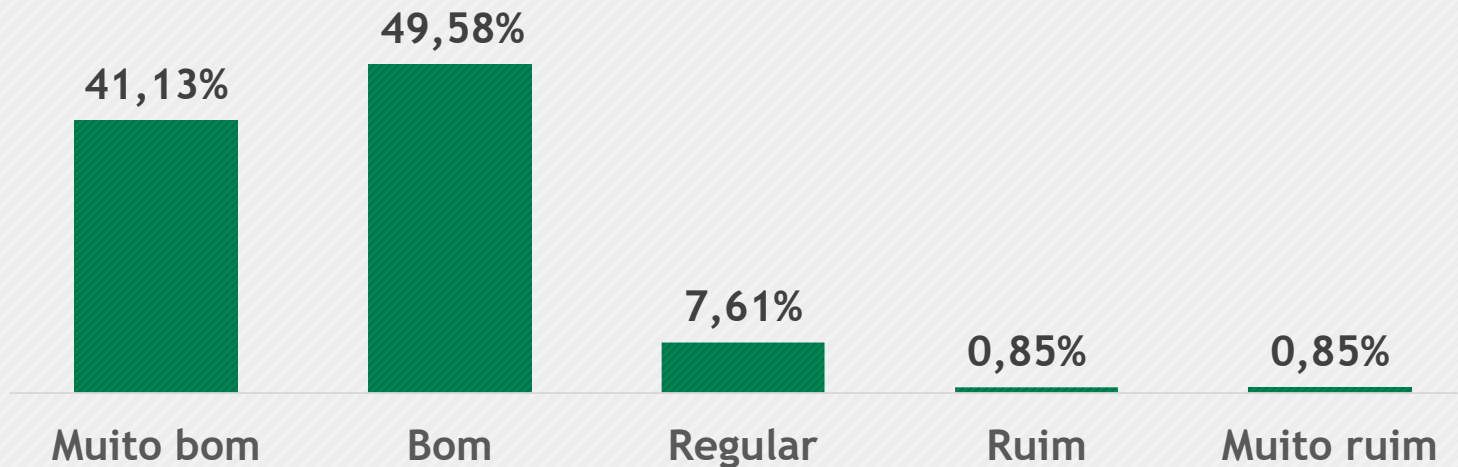
	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Sim	9,40%	2,92%	11,61%
Não	90,60%	97,08%	88,39%
Base	117	171	112

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

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)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Nota: 45 entrevistados não avaliaram, o que representa 11% da amostra.

Base: 355 beneficiários

Margem de erro: 5,2%

Nível de confiança: 95%

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)?

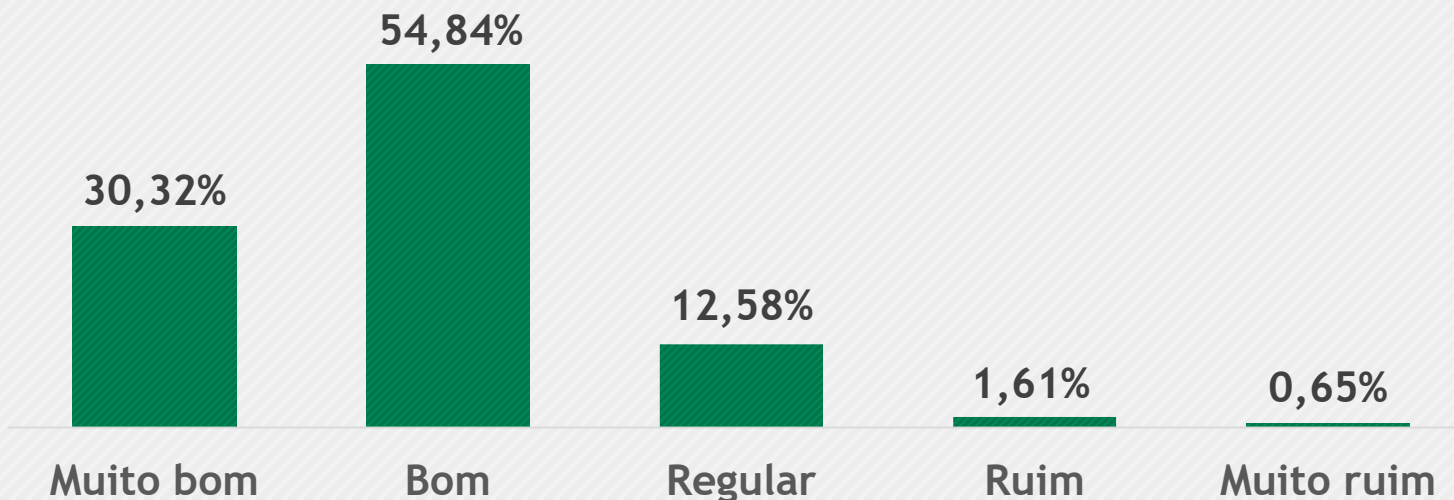
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	41,13%	36,46%	46,63%	36,36%	35,37%	53,21%
Bom	49,58%	51,04%	47,85%	45,45%	57,82%	42,20%
Regular	7,61%	9,90%	4,91%	14,14%	5,44%	4,59%
Ruim	0,85%	1,56%	0,00%	2,02%	0,68%	0,00%
Muito Ruim	0,85%	1,04%	0,61%	2,02%	0,68%	0,00%
<i>Base</i>	355	192	163	99	147	109

Top2Box	90,71%	87,50%	94,48%	81,81%	93,19%	95,41%
Bottom2Box	1,70%	2,60%	0,61%	4,04%	1,36%	0,00%

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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box



85,16%

Bottom2Box



2,26%

Quase um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Nota: 90 entrevistados não avaliaram, o que representa 22,5% da amostra.
Base: 310 beneficiários
Margem de erro: 5,5%
Nível de confiança: 95%

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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	30,32%	28,33%	33,08%	27,78%	24,26%	42,86%
Bom	54,84%	54,44%	55,38%	54,44%	61,03%	45,24%
Regular	12,58%	13,89%	10,77%	14,44%	11,76%	11,90%
Ruim	1,61%	2,22%	0,77%	3,33%	1,47%	0,00%
Muito Ruim	0,65%	1,11%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%
<i>Base</i>	<i>310</i>	<i>180</i>	<i>130</i>	<i>90</i>	<i>136</i>	<i>84</i>

Top2Box 	85,16%	82,77%	88,46%	82,22%	85,29%	88,10%
Bottom2Box 	2,26%	3,33%	0,77%	3,33%	2,94%	0,00%



CANAIS DE ATENDIMENTO

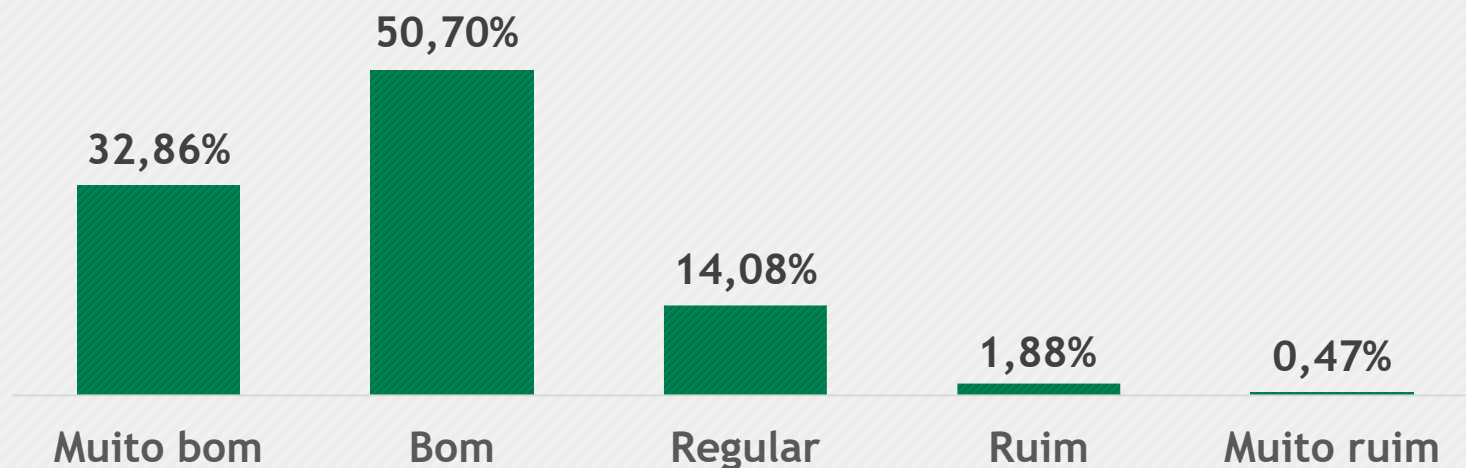


AGÊNCIA DE PESQUISAS

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box



83,56%

Bottom2Box



2,35%

Quase metade dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Nota: 187 entrevistados não avaliaram, o que representa 47% da amostra.

Base: 213 beneficiários

Margem de erro: 6,7%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

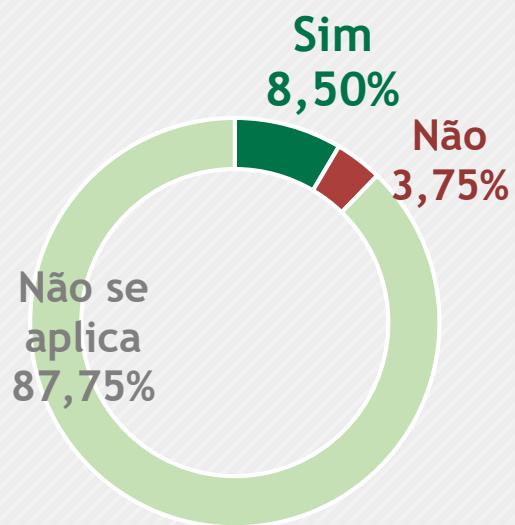
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	32,86%	29,06%	37,50%	22,41%	34,48%	39,71%
Bom	50,70%	55,56%	44,79%	46,55%	50,57%	54,41%
Regular	14,08%	12,82%	15,63%	25,86%	12,64%	5,88%
Ruim	1,88%	1,71%	2,08%	3,45%	2,30%	0,00%
Muito Ruim	0,47%	0,85%	0,00%	1,72%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	213	117	96	58	87	68

Top2Box	83,56%	84,62%	82,29%	68,96%	85,05%	94,12%
Bottom2Box	2,35%	2,56%	2,08%	5,17%	2,30%	0,00%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados registrou reclamação. Entre os reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Gênero	
	Masculino	Feminino
Sim	8,04%	9,09%
Não	4,91%	2,27%
Não se aplica	87,05%	88,64%
Base	224	176

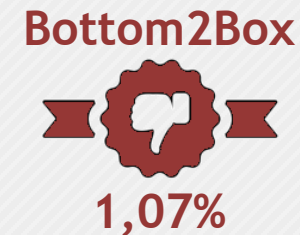
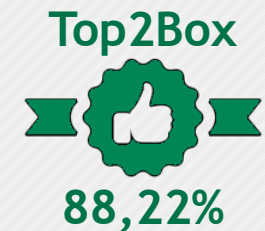
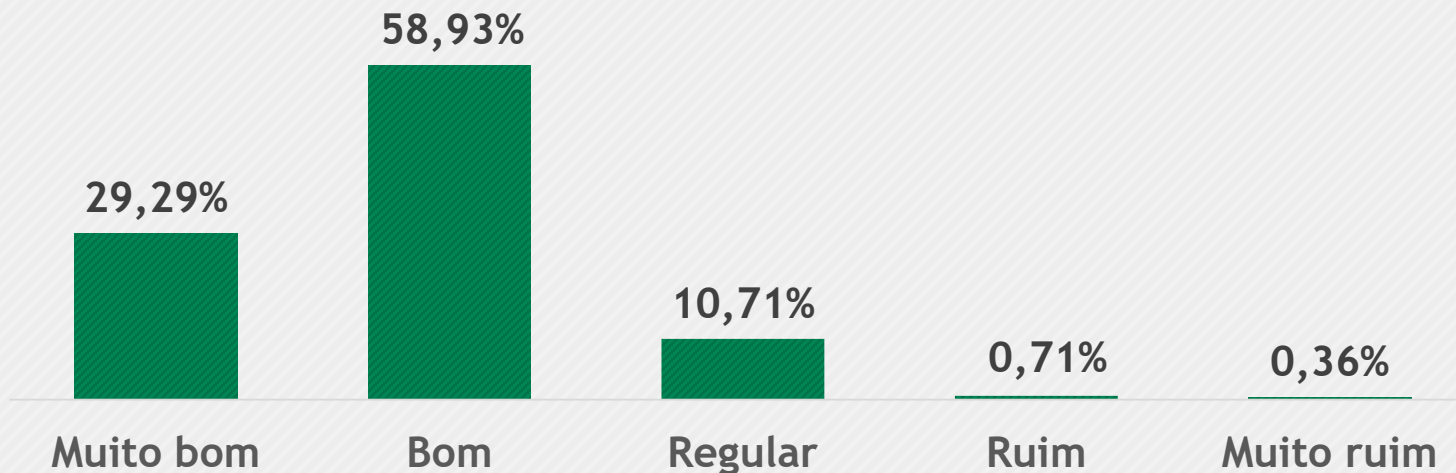
	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Sim	8,55%	7,60%	9,82%
Não	6,84%	1,17%	4,46%
Não se aplica	84,62%	91,23%	85,71%
Base	117	171	112

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Um terço dos beneficiários não soube avaliar a questão. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela Operadora.

Nota: 120 entrevistados não avaliaram, o que representa 30% da amostra.

Base: 280 beneficiários

Margem de erro: 5,8%



Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	29,29%	27,74%	31,20%	27,63%	25,00%	37,50%
Bom	58,93%	60,65%	56,80%	60,53%	60,48%	55,00%
Regular	10,71%	9,68%	12,00%	10,53%	12,90%	7,50%
Ruim	0,71%	1,29%	0,00%	1,32%	0,81%	0,00%
Muito Ruim	0,36%	0,65%	0,00%	0,00%	0,81%	0,00%
<i>Base</i>	280	155	125	76	124	80

Top2Box 	88,22%	88,39%	88,00%	88,16%	85,48%	92,50%
Bottom2Box 	1,07%	1,94%	0,00%	1,32%	1,62%	0,00%

AVALIAÇÃO GERAL

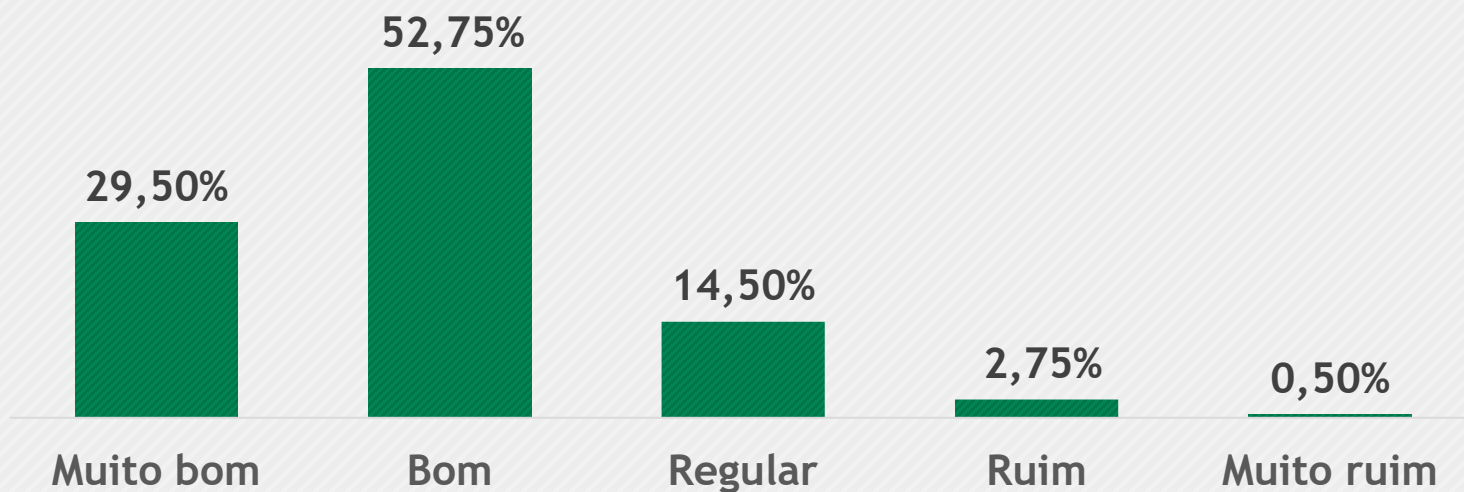


AGÊNCIA DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



82,25%

Bottom2Box



3,25%

A satisfação geral com o plano é elevada. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Nordeste Paulista.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

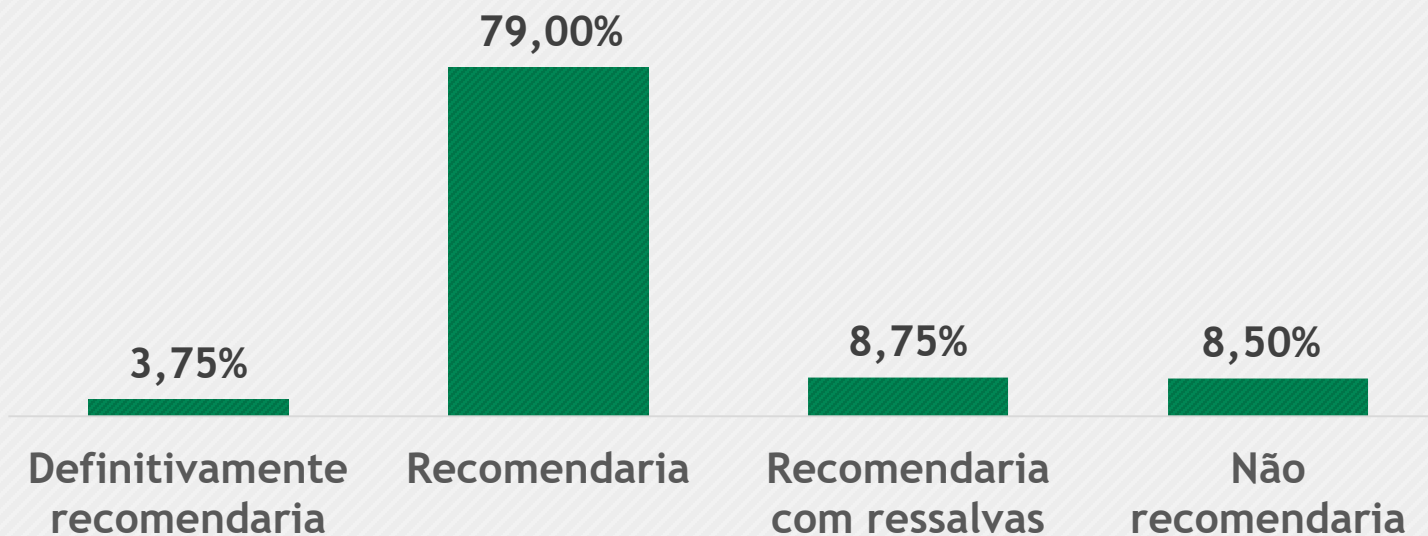
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	29,50%	24,11%	36,36%	30,77%	25,15%	34,82%
Bom	52,75%	52,68%	52,84%	51,28%	53,22%	53,57%
Regular	14,50%	18,30%	9,66%	13,68%	17,54%	10,71%
Ruim	2,75%	4,02%	1,14%	3,42%	3,51%	0,89%
Muito Ruim	0,50%	0,89%	0,00%	0,85%	0,58%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>224</i>	<i>176</i>	<i>117</i>	<i>171</i>	<i>112</i>

Top2Box	82,25%	76,79%	89,20%	82,05%	78,37%	88,39%
Bottom2Box	3,25%	4,91%	1,14%	4,27%	4,09%	0,89%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



82,75%

Não recomendaria



8,50%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Nordeste Paulista. Menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 8,50% não o recomendaria.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Definitivamente recomendaria	3,75%	2,68%	5,11%	4,27%	3,51%	3,57%
Recomendaria	79,00%	75,00%	84,09%	82,05%	73,10%	84,82%
Recomendaria com ressalvas	8,75%	12,50%	3,98%	7,69%	12,28%	4,46%
Não recomendaria	8,50%	9,82%	6,82%	5,98%	11,11%	7,14%
<i>Base</i>	400	224	176	117	171	112

ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	354	3,51	0,77	0,04	3,43	3,59
Frequência de atendimento de atenção imediata	226	3,68	0,66	0,04	3,59	3,76
Atenção em saúde recebida	355	4,29	0,72	0,04	4,22	4,37
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	310	4,13	0,73	0,04	4,04	4,21
Atendimento, considerando o acesso as informações	213	4,14	0,76	0,05	4,03	4,24
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	280	4,16	0,66	0,04	4,08	4,24
Avaliação do Plano	400	4,08	0,77	0,04	4,00	4,16
Recomendação	400	2,78	0,65	0,03	2,72	2,84

**Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.

CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Nordeste Paulista. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 83,33%, considerando as respostas válidas.

Mais de dois quintos dos entrevistados não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 89,82%, considerando as respostas válidas.

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 pelos prestadores de serviços credenciados, é positiva. O Top2Box obtido foi de 90,71%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 85,16%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Quase a metade dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Nordeste Paulista nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 83,56%, considerando as respostas válidas.

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

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 88,22%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que quase um terço dos beneficiários não soube avaliar a questão.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Nordeste Paulista como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 14,50% e Ruim ou Muito Ruim apenas 3,25% das respostas. O Top2Box obtido foi de 82,25%.

82,75% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Nordeste Paulista, 8,75% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 8,50% não recomendariam a Operadora.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

