



Pesquisa de Satisfação

Dez2019



Objetivo

Conhecer o grau de satisfação dos beneficiários relativo aos serviços prestados pela Unimed Araguaia e para detecção de ações de melhoria na qualidade do atendimento, atendendo as diretrizes da Agência de Saúde Suplementar através da RN 277 - DIMENSÃO 4 – SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.

Coleta de Dados

- Público alvo : beneficiários acima de 18 anos com atendimento nos últimos 12 meses. Abrangência: Estadual e Nacional.
- Tamanho total da amostra: 405 beneficiários (incluindo reclamantes)
- Beneficiários que registraram reclamações: 53 beneficiários
- Entrevistas por telefone - todas as ligações devidamente gravadas
- Período de realização das entrevistas : 14/11/2019 a 03/12/2019
- O nível de confiança é de 95% e a margem de erro de até 4,9%.

$$n \geq \frac{N}{\left\{ 1 + \frac{(N-1)}{PQ} \times \left(\frac{d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 \right\}} \quad (\text{BARNETT, 1982})$$

N → Tamanho populacional

P → proporção do evento em estudos similares (prevalência)

d → erro amostral da estimativa

$Z_{\alpha/2}$ → valor da tabela Normal padrão

Q → (1 - p)

PQ → variância da proporção



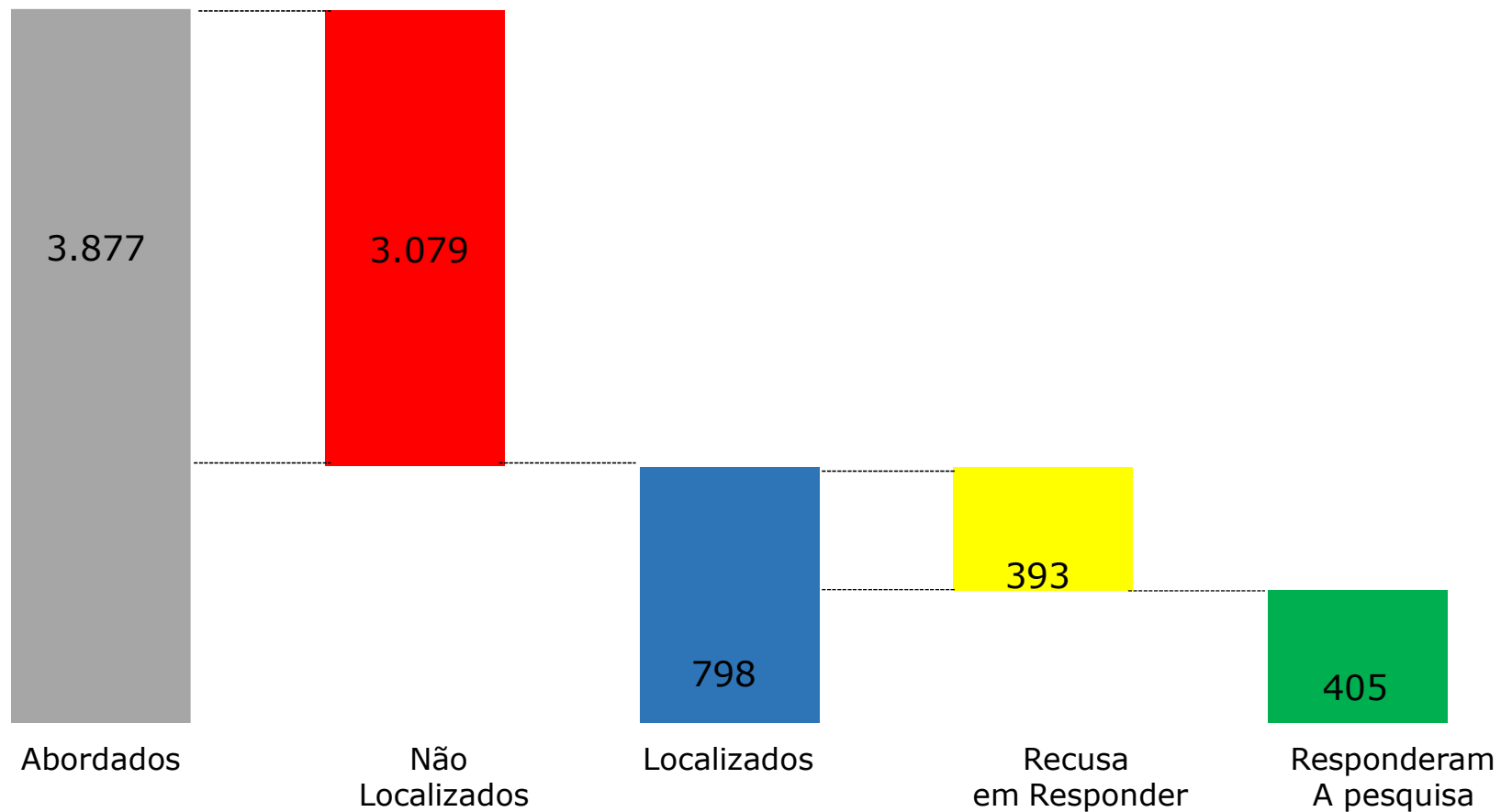
Sumário

- A média de satisfação geral da Unimed Araguaia foi de 4,4 (o mesmo valor da pesquisa passada).
- Facilidade para marcação de exames complementares e a Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas foram os atributos mais bem avaliados com média 4,5.
- Prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos e Opções da rede de atendimento vieram a seguir com 4,4.
- Facilidade em se comunicar com a operadora e Facilidade para marcação de consulta na rede credenciada obtiveram as menores notas com 4,3 e 4,2, respectivamente. Mesmo assim obtiveram nota superior a 4 (Satisfeito).
- Em relação a última pesquisa Facilidade para marcação de consulta na rede credenciada e Facilidade para Marcação de exames complementares obtiveram a mesma pontuação da última pesquisa.

Sumário

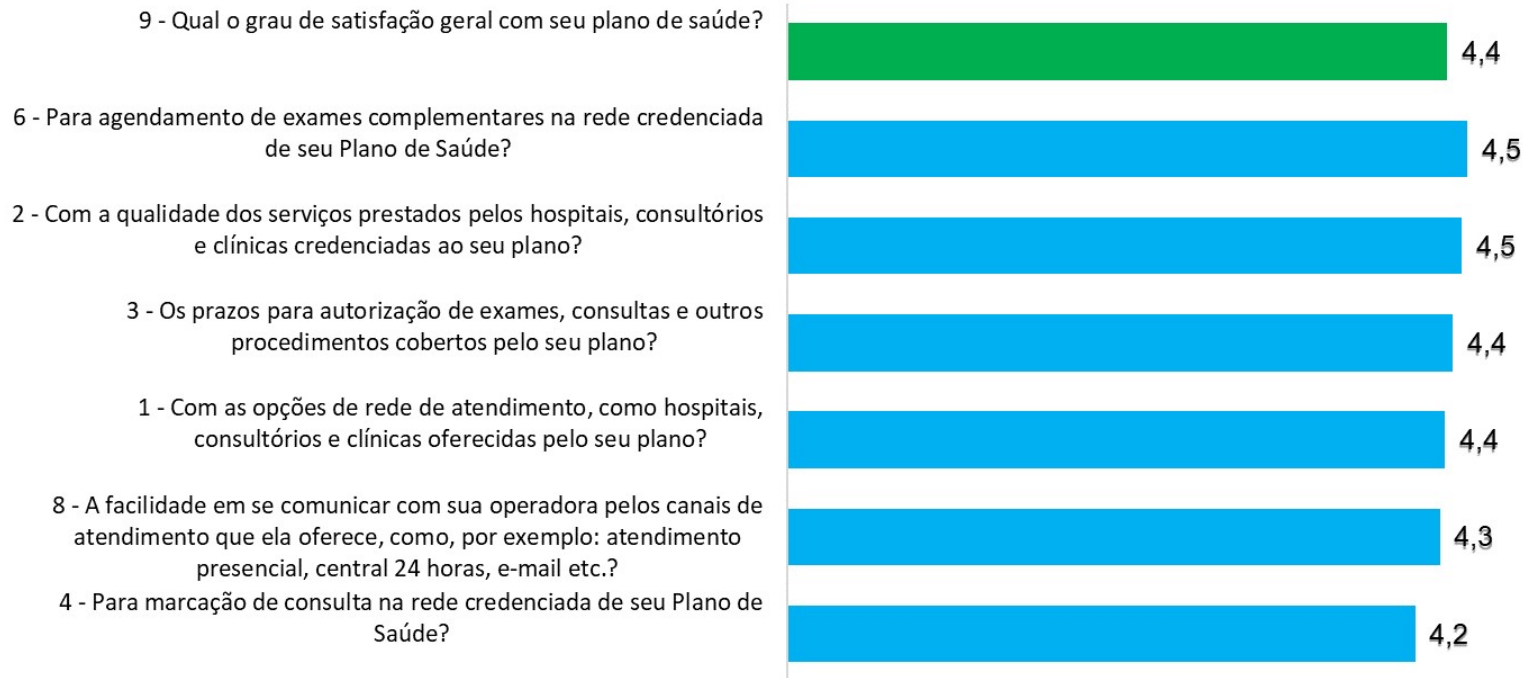
- Comparada a última pesquisa Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas foi melhor avaliada em 0,1, passando de 4,4 para 4,5.
- Ginecologia, Obstetrícia e Cardiologia são as especialidades médicas que os beneficiários disseram ter maior dificuldade em marcar.
- Já em relação a exames, Imagens e Neurológicos foram os mais mencionados.
- 40% disseram ter feito alguma reclamação nos últimos 12 meses, sendo que desses, 75% disseram que suas reclamações foram solucionadas.
- 70% informaram que os serviços prestados pela operadora superaram suas expectativas. 24% disseram que não e 6% não quiseram responder.
- 9 em cada 10 (90%) recomendariam o plano da Unimed Araguaia.

Abordagem



Resumo

Qual seu grau de satisfação com relação :

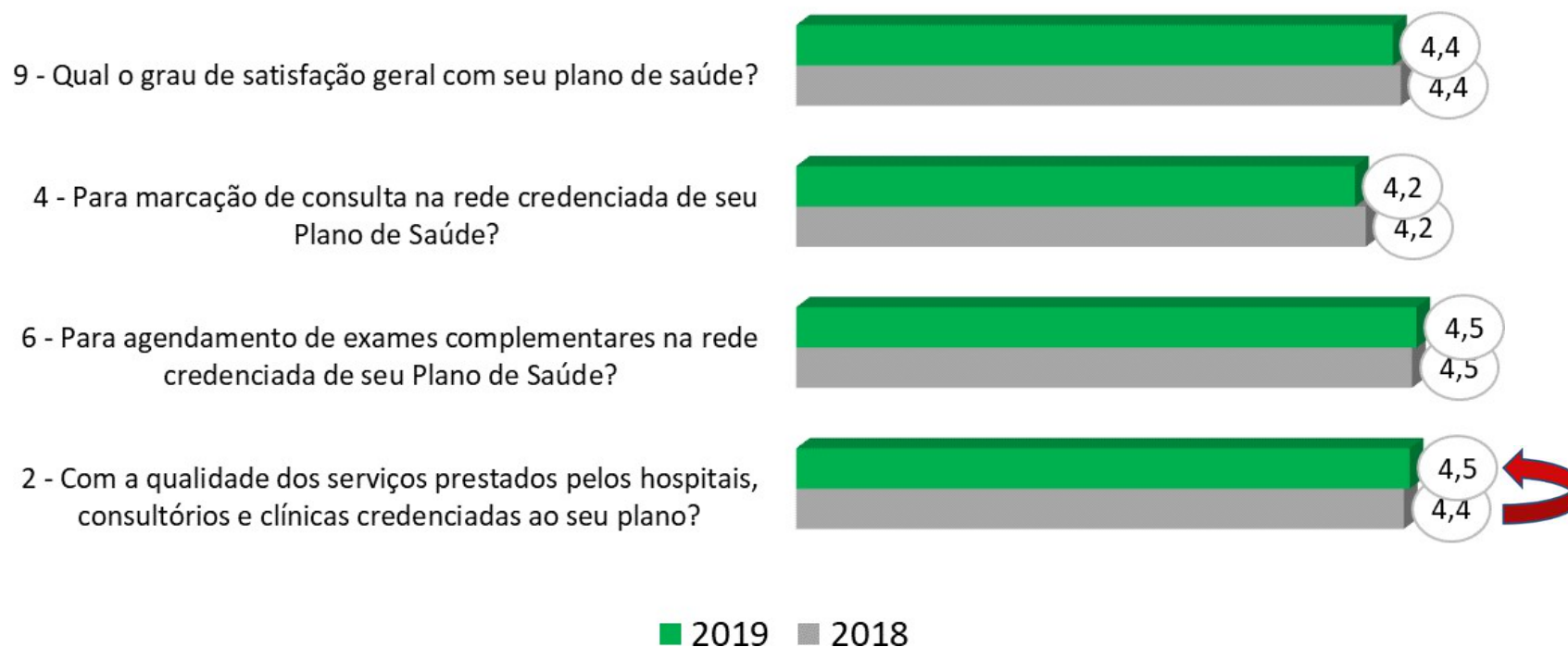


1-Muito Insatisfeito
2-Insatisfeito
3-Não sei
4-Satisfeito
5-Muito Satisfeito

Para a nota média foi desconsiderada a nota 3
Satisfação Geral é a média aritmética de todos os atributos

Resumo

2019 X 2018

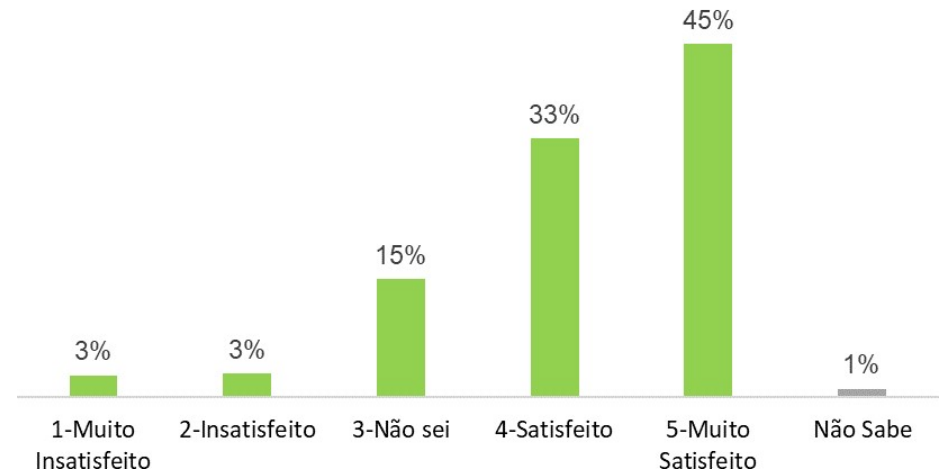


Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

1 - Com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	11	3%
2-Insatisfeito	12	3%
3-Não sei	61	15%
4-Satisfeito	134	33%
5-Muito Satisfeito	183	45%
Não Sabe	4	1%
Total	405	100%

1 - Com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano?

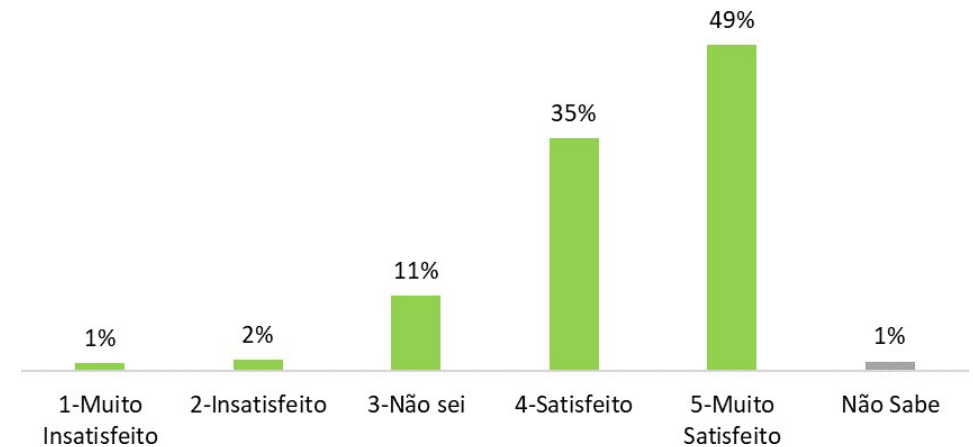


Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

2 - Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	5	1%
2-Insatisfeito	7	2%
3-Não sei	46	11%
4-Satisfeito	142	35%
5-Muito Satisfeito	199	49%
Não Sabe	6	1%
Total	405	100%

2 - Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano?

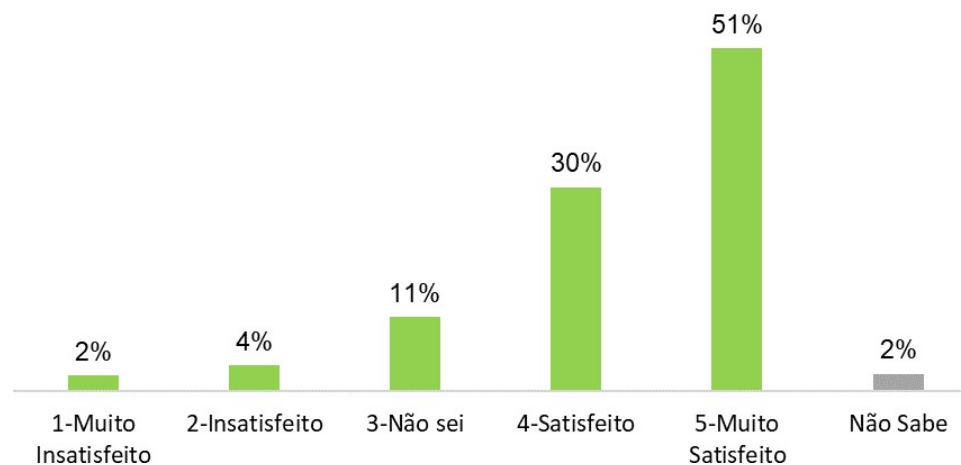


Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

3 - Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	9	2%
2-Insatisfeito	15	4%
3-Não sei	44	11%
4-Satisfeito	122	30%
5-Muito Satisfeito	205	51%
Não Sabe	10	2%
Total	405	100%

3 - Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?

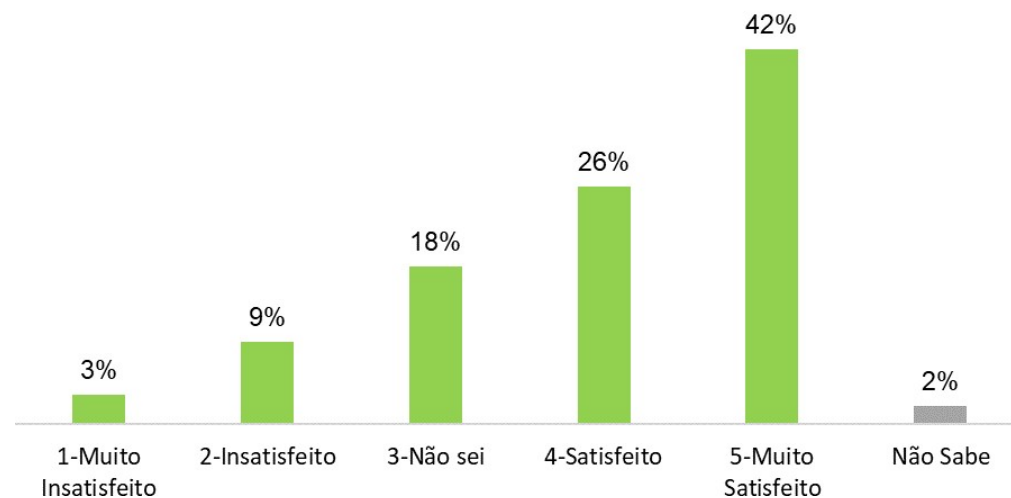


Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

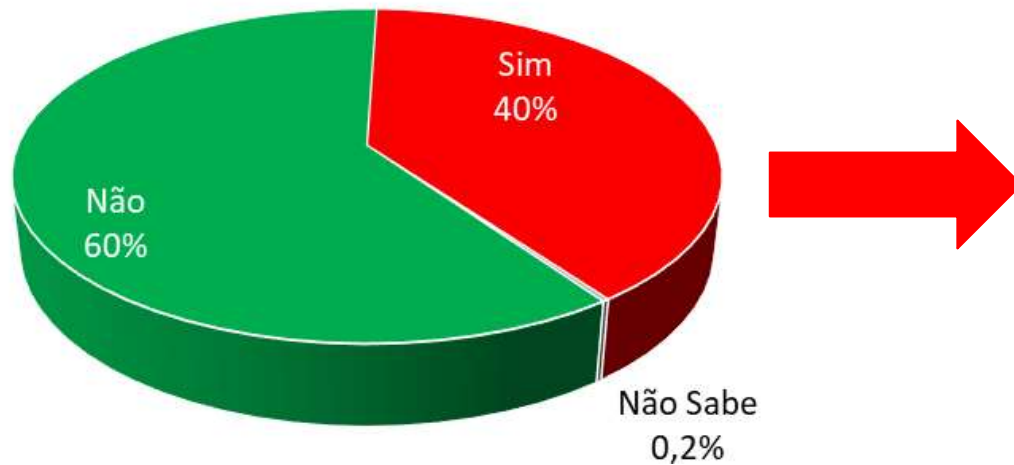
4 - Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	13	3%
2-Insatisfeito	37	9%
3-Não sei	71	18%
4-Satisfeito	107	26%
5-Muito Satisfeito	169	42%
Não Sabe	8	2%
Total	405	100%

4 - Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde?



Análise

5 - Existe alguma especialidade médica em que o senhor tem maior dificuldade para marcar?



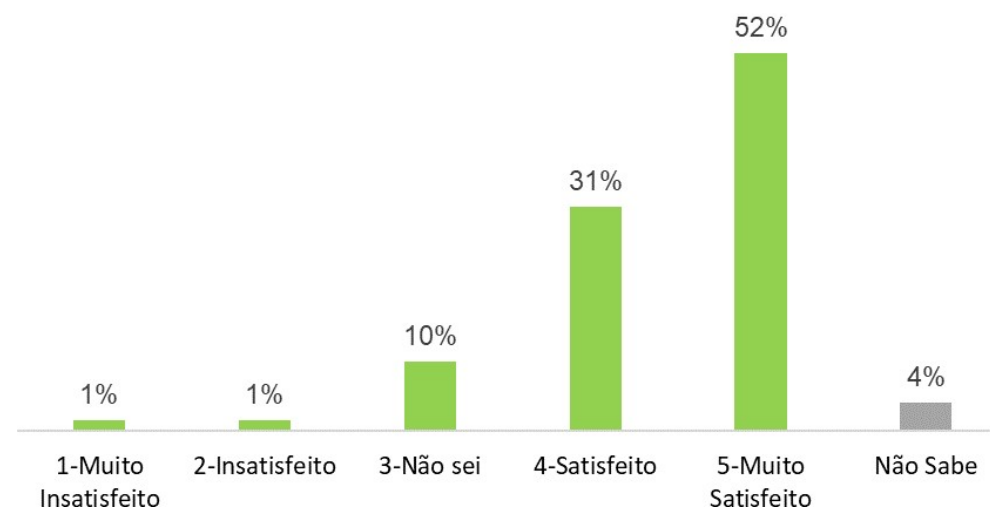
5 - Se sim, qual especialidade?		
	Frequência	Porcentagem
Ginecologia	32	20%
Obstetrícia	31	19%
Cardiologia	29	18%
Oftalmologia	21	13%
Psiquiatria	21	13%
Neurologia	17	11%
Pediatria	13	8%
Dermatologia	13	8%
Psicoterapia	12	8%
Nutrologia	6	4%
Outros	15	9%
Total	160	100%

Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

6 - Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	6	1%
2-Insatisfeito	6	1%
3-Não sei	39	10%
4-Satisfeito	126	31%
5-Muito Satisfeito	212	52%
Não Sabe	16	4%
Total	405	100%

6 - Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde?



Análise

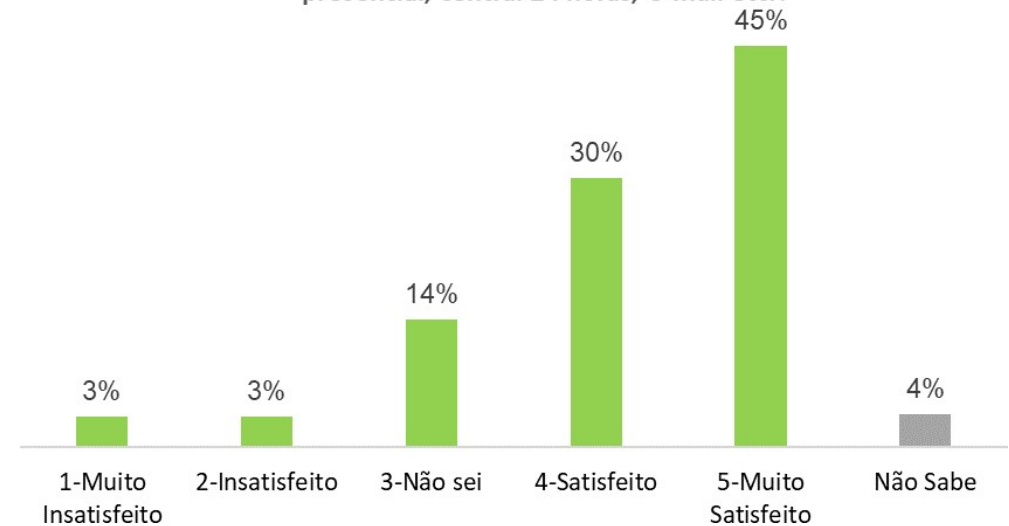
7 - Qual tipo de exame considera mais difícil de agendar/realizar?		
	Frequência	Porcentagem
Imagens: RX / ultrassom / tomografia / ressonância	111	27%
Neurológicos: Eletroencefalograma / eletroneuromiografia	46	11%
Cardiológicos: Eletro / holter	37	9%
Laboratoriais	11	3%
Outros	24	6%
Não Respondeu/Não Sabe	182	45%
Total	405	100%

Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

8 - A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	14	3%
2-Insatisfeito	14	3%
3-Não sei	58	14%
4-Satisfeito	122	30%
5-Muito Satisfeito	182	45%
Não Sabe	15	4%
Total	405	100%

8 - A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.?

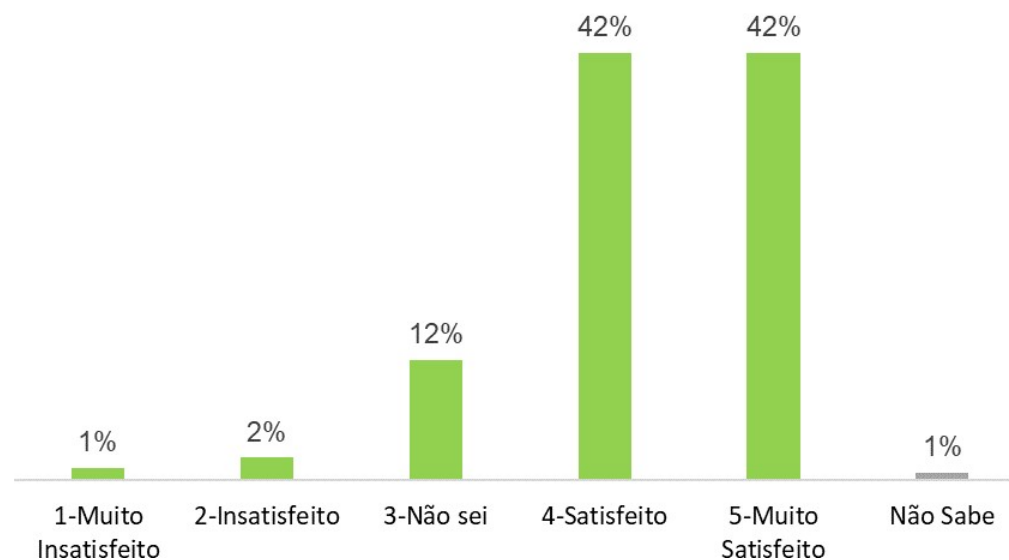


Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

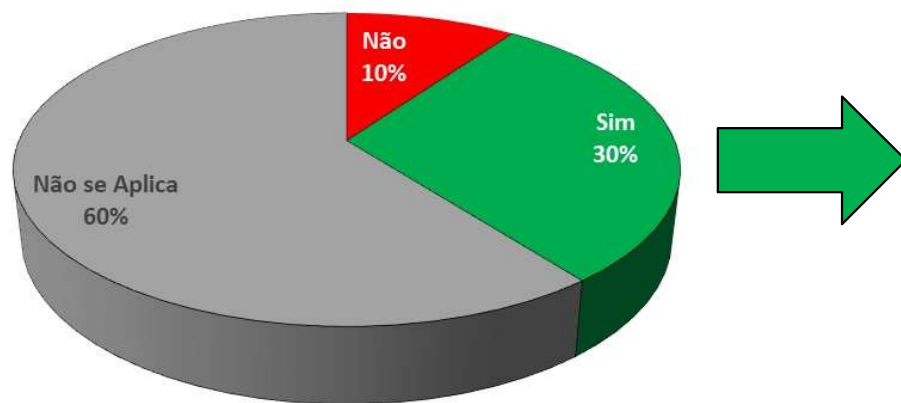
9 - Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	5	1%
2-Insatisfeito	9	2%
3-Não sei	48	12%
4-Satisfeito	170	42%
5-Muito Satisfeito	170	42%
Não Sabe	3	1%
Total	405	100%

9 - Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde?

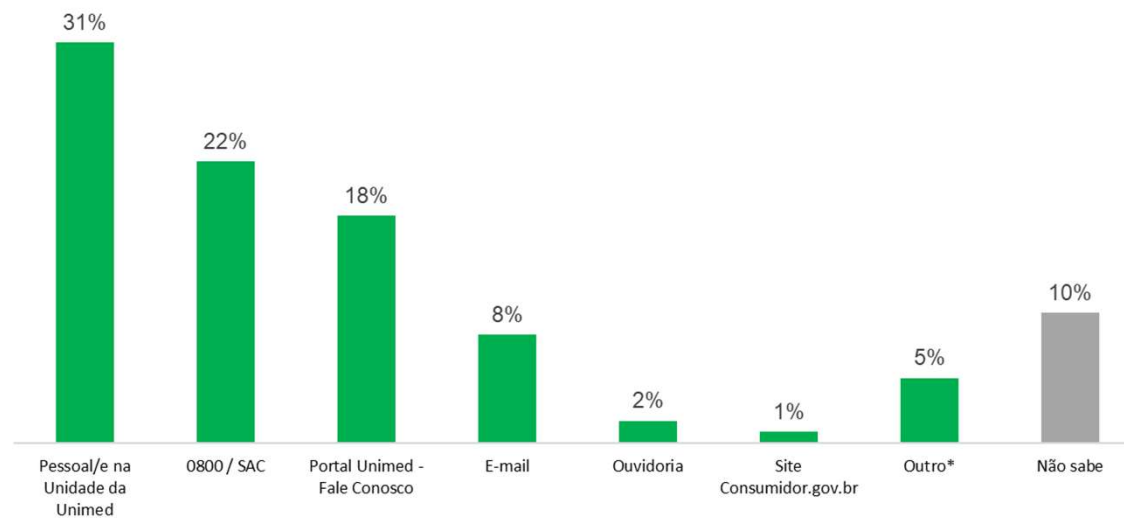


Análise

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



11 - (Se registrou reclamação) Onde Registrou sua reclamação?



* : Whatsapp, não quis citar

Análise

12 - Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?



Análise

13 - Recomendaria seu plano de saúde?



Anexo Questionário

Questionário RN 277 – Dimensão 4

Código da Operadora:

Código do Contrato do Beneficiário:XXXXXXX

Telefone do Beneficiário: XX XXXX-XXXX

Nome:

Atendente:

Bom dia/Boa tarde/Boa noite!

Poderia falar com Sr(a) _____

Meu nome é _____, estou a serviço da Unimed Araguaia. Estamos entrando em contato para realizar a pesquisa de satisfação do ano de 2019.

Esta pesquisa é composta por perguntas que seguem as diretrizes estabelecidas pela Agencia Nacional de Saúde, ANS, e tem como objetivo avaliar seu grau de satisfação com o nosso atendimento realizado nos últimos 12 meses.

A pesquisa é rápida, serão menos de 5 minutos. O senhor (a) concorda em participar?

()sim

()não

Se sim: Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo. Em seguida, dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1- Muito insatisfeito, 2 – insatisfeito, 3 – Não Sei, 4 – satisfeito e 5 – Muiotosatisfação.

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

1 2 3 4 5 1. Com a facilidade de acesso aos hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano :

1 2 3 4 5 2. Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano

1 2 3 4 5 3. Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano

Questionário RN 277 – Dimensão 4

COMBO COM AS ESPECIALIDADES

4. Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde:

1 2 3 4 5

5. Existe alguma especialidade médica em que o senhor tem maior dificuldade para agendar consultas?

sim não

Se sim, qual especialidade?

COMBO COM AS ESPECIALIDADES

6. Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde.

1 2 3 4 5

7. Qual tipo de exame considera mais difícil de agendar/realizar?

GRUPO DOS EXAMES - OPÇÕES

Ainda na escala de "1" a "5", dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 como muito insatisfeito e 5 como muito insatisfeito.

8. A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.

1 2 3 4 5

9. Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde

1 2 3 4 5

Questionário RN 277 – Dimensão 4

Para as próximas perguntas, responda “SIM” ou “NÃO”:

10. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?
SIM / NÃO / Não se aplica

11. (Se registrou reclamação) Onde registrou sua reclamação? (ESPONTÂNEA) (RESPOSTA MÚLTIPLA)

1. 0800 / SAC 2. Portal Unimed - Canal Fale Conosco 3. E-mail 4. Pessoalmente na Unidade da Unimed 5. Ouvidoria 6. Site Consumidor.gov.br 7. ANS 8. Outro. Especifique: _____
9. Não sabe

12. Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?

Sim Não sabe/Não quis responder (NÃO LER) Não

13. O(a) Sr(a) recomendaria seu plano de saúde?

Sim Não sabe/Não quis responder (NÃO LER) Não