XARTIS

Resultados

Pesquisa ANS – IN №68

Unimed Vale do São Francisco

Agenda

1. Objetivos
2. População
3. Contatos
4. Método
5. Responsáveis
6. Resultados
7. Conclusões

Objetivos

O principal objetivo deste projeto é mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do São Francisco a respeito dos serviços oferecidos, identificando os pontos positivos e negativos de cada um deles.

População
DESCRIÇÃO

População-alvo (N=62.973)

Os critérios de definição foram os seguintes:

- Ser beneficiário ativo da singular no período de coleta;
- Ter idade a partir de 18 anos;
- Ter o telefone atualizado na base de cadastro da singular;
- Estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral.

Contatos

Status

STATUS	Contagem de STATUS FINAL	%
AGENDAMENTO	85	0,1%
CONCLUÍDA	**425**	**0,7%**
INFORMANTE OCUPADO	2	0,0%
NÃO ATENDE	2408	3,8%
NÃO COMPLETA	2150	3,4%
NÃO DESEJA MAIS PARTICIPAR	44	0,1%
NÃO ENCONTRADO	471	0,7%
NÃO EXISTE	303	0,5%
PESQUISA INCOMPLETA	3	0,0%
RECUSA NO MÊS	5	0,0%
SECRETÁRIA ELETRÔNICA/CAIXA POSTA	547	0,9%
SEM PERFIL	4252	6,8%
TELEFONE ERRADO	349	0,6%
TELEFONE OCUPADO	103	0,2%
CONTATOS NÃO TRABALHADOS	51826	82,3%
TOTAL GERAL	**62973**	**100,0%**

Nota: Do total de beneficiários relacionados na base de dados, 23.585 (cerca de 37%) não tinham maioridade e não puderam ser contatados para o universo.

MÉTODO

Metodologia: quantitativa

População-alvo: beneficiários ativos e com perfil compatível com o plano amostral.

Intervalo de confiança: 95%

Margem de erro amostral: 4,7%

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Produto	Coleta	Período	Total de entrevistas válidas
Beneficiários maiores de idade	Todos	Telefone	26 de outubro a 29 de novembro de 2017	425

Responsáveis

O projeto teve a participação dos seguintes profissionais e empresas:

- **Empresa responsável pelo planejamento e organização das atividades:** Xartis, CNPJ: 10.527.981/0001-83;

- **Responsável técnico:** Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;

- **Empresa coletora dos dados:** Plus Marketing, CNPJ: 02.217.779/0001-27;

- **Auditor:** Jorge Guilherme de Araújo Carvalho, estatístico ex-presidente do CONRE 2ª Região, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 3593.

Resultados

Consultas e exames

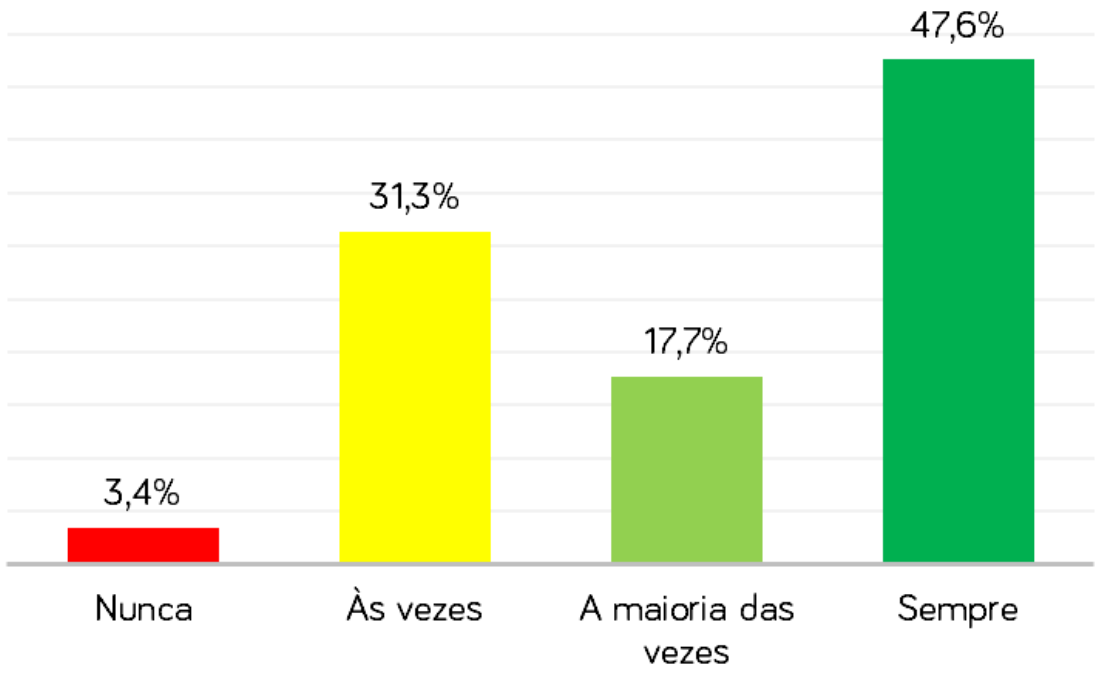
Frequência

Observações

Sobre a frequência em que o entrevistado conseguiu atendimento utilizando o plano da Unimed Vale do São Francisco para consultas e exames nos últimos 12 meses, a maior concentração de entrevistados (47,6%) mencionou sempre conseguir este atendimento.

Respondentes válidos: 412
Estimativa: 47,6%
Erro padrão: 5,0%
Erro amostral: 4,8%
Intervalo de confiança: 42,8% - 52,4%
Nível de confiança: 95%

Frequência de consultas e exames



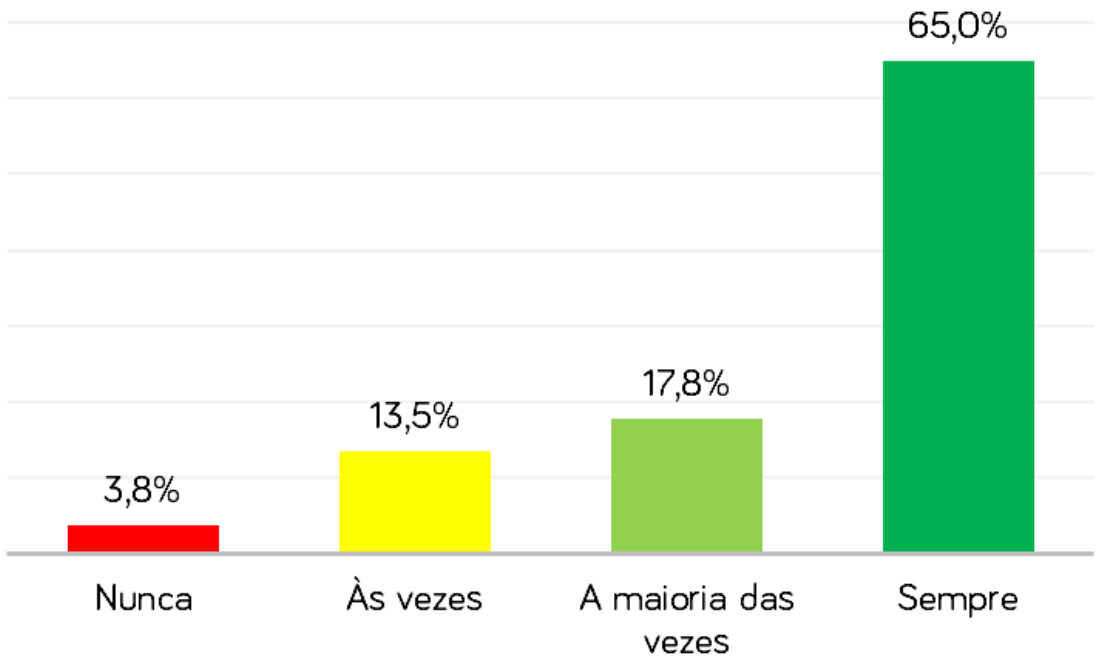
P. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Observações

O mesmo cenário positivo visto com exames se repetiu entre os que necessitaram de atendimento de urgência e emergência nos últimos 12 meses, a maioria dos entrevistados (65%) que precisaram desse tipo de atendimento, sempre o conseguiram.

Respondentes válidos: 400
Estimativa: 65%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,9%
Intervalo de confiança: 60,3% - 69,7%
Nível de confiança: 95%

Frequência de urgência e emergência



P. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Exames preventivos

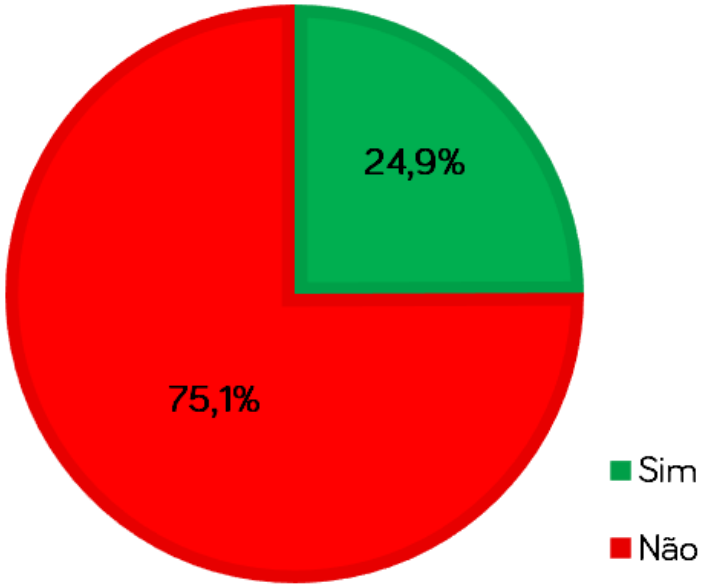
Comunicação

Observações

Por outro lado, quando questionados a respeito do recebimento de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos, apenas 24,9% informou ter recebido.

Respondentes válidos: 425
Estimativa: 24,94%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,7%
Intervalo de confiança: 20,8% - 29%
Nível de confiança: 95%

Recebimento de comunicação para exames preventivos



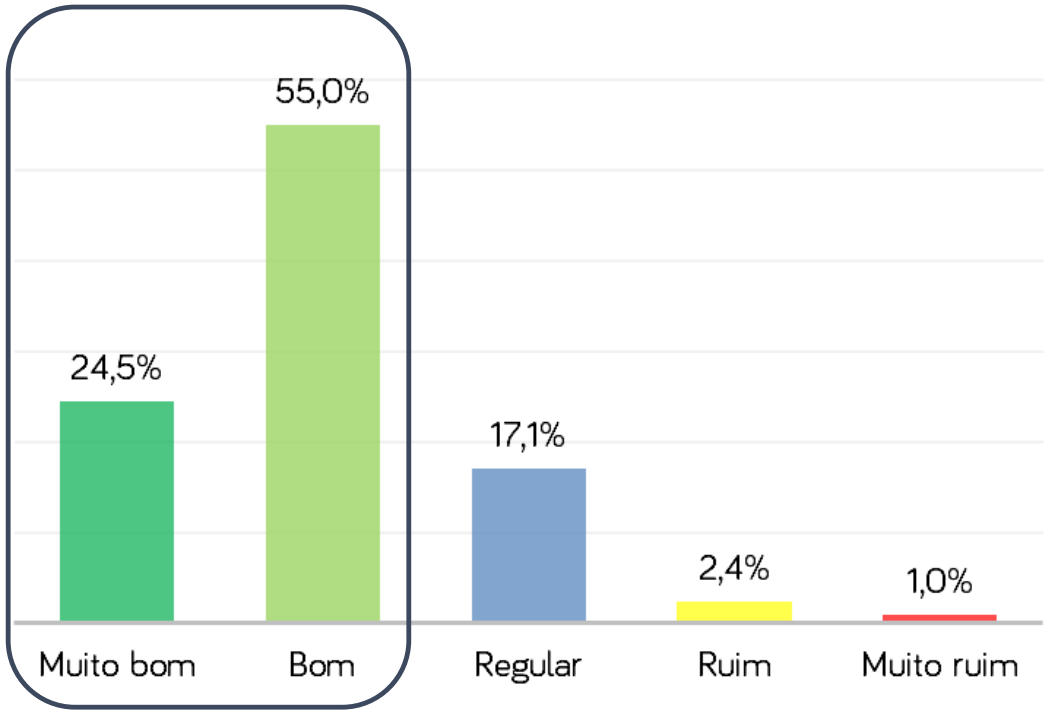
P. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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

Observações

A avaliação de toda atenção em saúde recebida pelos profissionais e prestadores nos últimos 12 meses foi positiva. Considerando o índice *top two boxes*, cerca de 79,5% se mostrou satisfeito. Vale ressaltar que apenas 3,4% avaliou negativamente o serviço oferecido.

Respondentes válidos: 416
Estimativa: 79,6%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,8%
Intervalo de confiança: 75,7% - 83,6%
Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre atenção em saúde



P. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Lista de prestadores

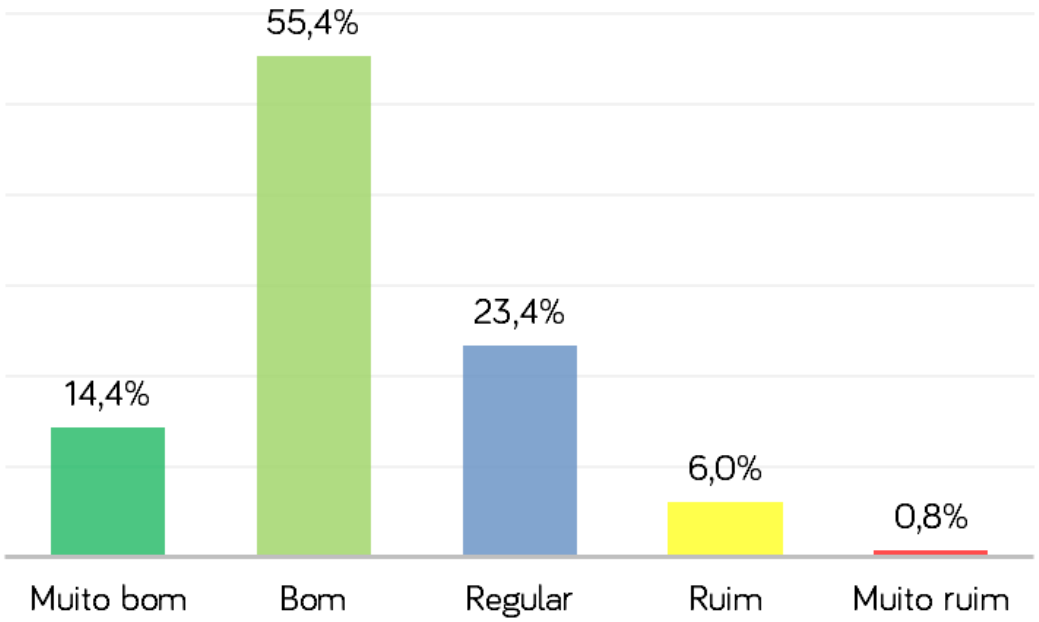
Avaliação do acesso

Observações

A maioria dos entrevistados com acesso à lista de prestadores e serviços credenciados considerou este acesso bom (55,4%) e muito bom (14,4%). Apesar de apenas 6,8% terem avaliado negativamente, chama a atenção que 23,4% consideraram regular. Esse resultado mostra que o acesso precisa melhor para evitar maiores insatisfações nas próximas avaliações.

Respondentes válidos: 397
Estimativa: 55,4%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,9%
Intervalo de confiança: 50,5% - 60,3%
Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre acesso à lista de prestadores



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

ATENDIMENTO OPERADORA

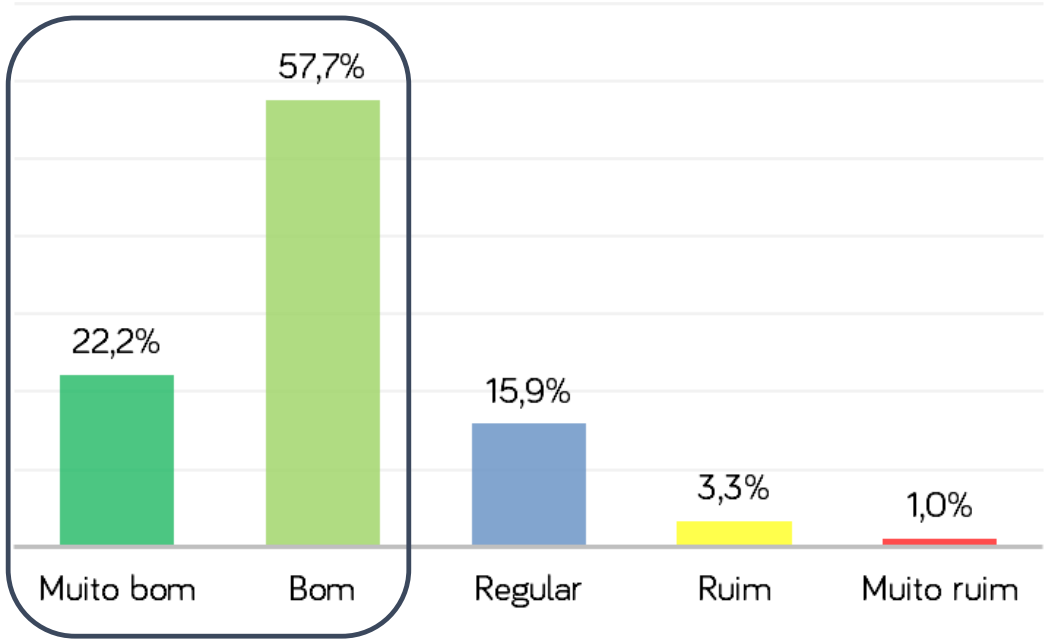
AVALIAÇÃO

Observações

O atendimento da operadora nos últimos 12 meses foi bem avaliado. A satisfação pelo índice *top two boxes* é de 79,9%. Assim como em índices de perguntas anteriores, a avaliação negativa foi muito baixa (4,3%), o que é um bom resultado para a operadora.

Respondentes válidos: 397
Estimativa: 79,9%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,9%
Intervalo de confiança: 75,9% - 83,8%
Nível de confiança: 95%

Avaliação do atendimento operadora



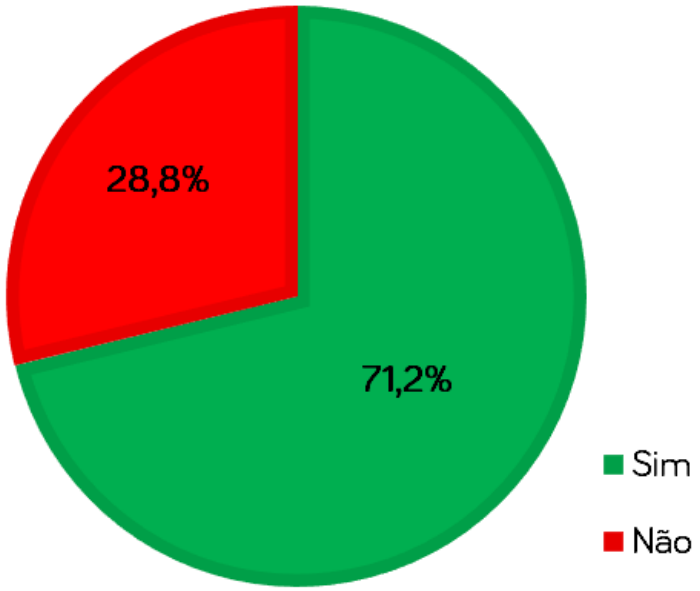
P. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Observações

A resolutividade da operadora se mostrou alta. Entre os que realizaram algum tipo de reclamação nos últimos 12 meses, 71,2% teve sua demanda resolvida.

Respondentes válidos: 229
Estimativa: 71,2%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 6,5%
Intervalo de confiança: 65,2% - 77,1%
Nível de confiança: 95%

Resolução de reclamações



P. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Documentos e formulários

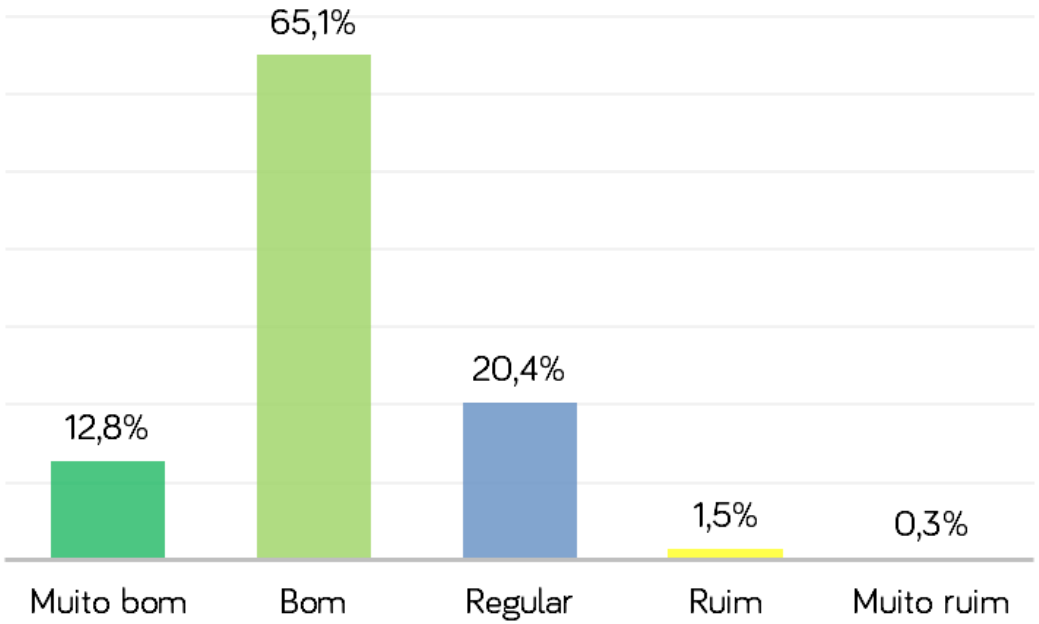
Facilidade de preenchimento

Observações

A avaliação dos documentos quanto a sua facilidade de preenchimento foi muito boa. Apenas 1,8% se mostrou negativo com este tópico e a grande maioria citou ser "bom" (65,1%).

Respondentes válidos: 398
Estimativa: 65,1%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,9%
Intervalo de confiança: 60,4% - 69,8%
Nível de confiança: 95%

Avaliação documentos (facilidade de preenchimento)



P. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Qualificação do plano

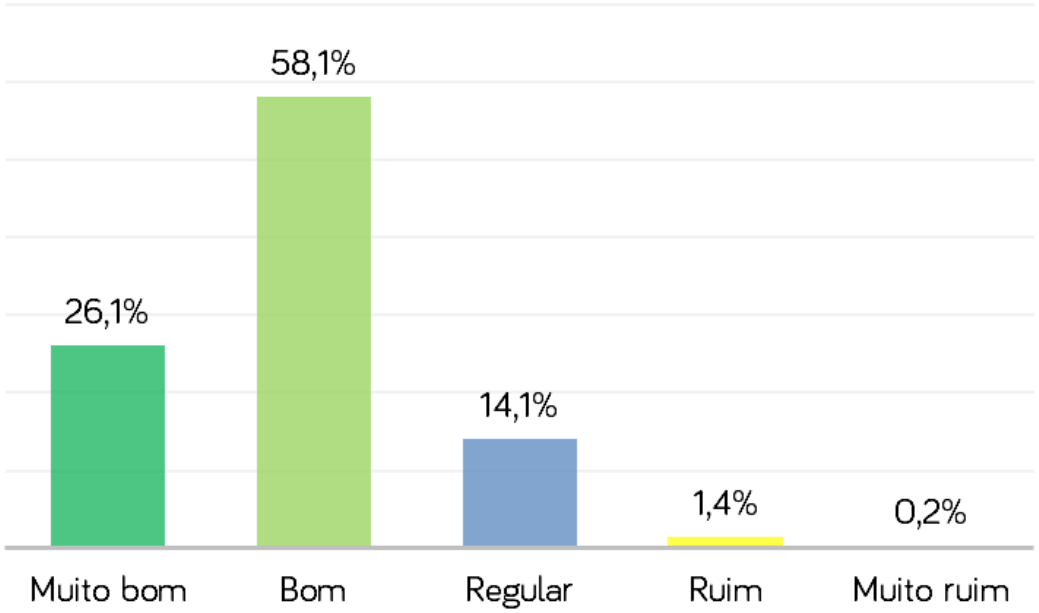
Nota geral

Observações

Refletindo a boa avaliação nas perguntas mais específicas, a nota de qualificação do plano teve o menor índice negativo da pesquisa e o maior de beneficiários muito satisfeitos. Apenas 1,6% dos entrevistados avaliaram negativamente o plano enquanto 26,1% se mostraram muito satisfeitos.

Respondentes válidos: 425
Estimativa: 58,1%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,7%
Intervalo de confiança: 53,4% - 62,8%
Nível de confiança: 95%

Avaliação geral do plano



P. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

Recomendação plano

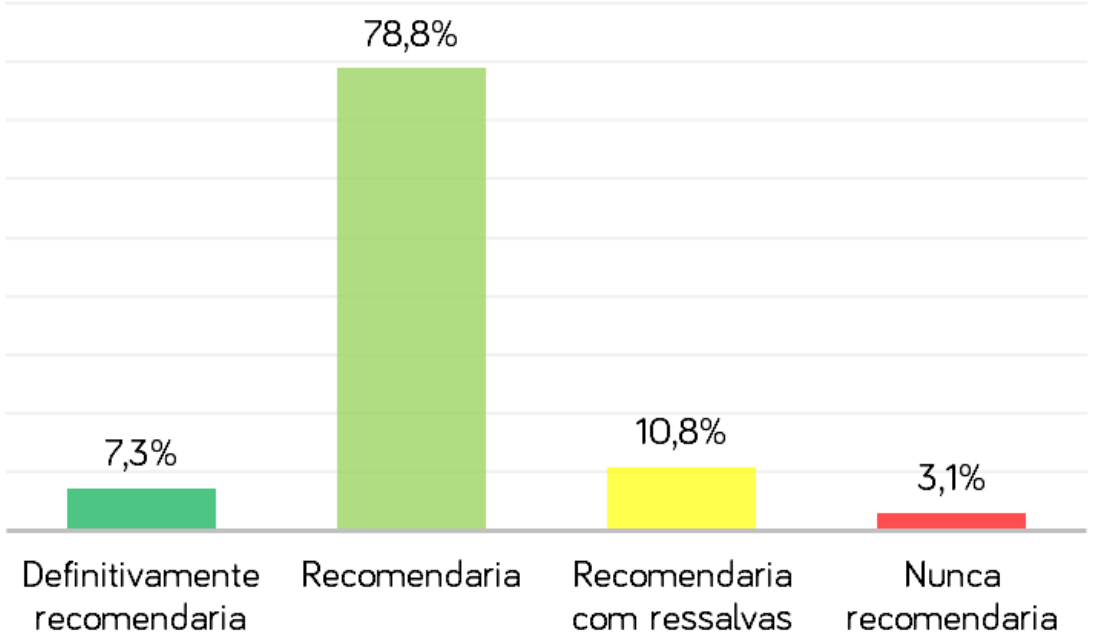
Amigos e familiares

Observações

A consequência das boas avaliações e imagem da operadora são ratificadas pelo alto índice de recomendação do plano. Entre os entrevistados, 96,9% recomendaria o plano para conhecidos sendo que 86,1% o faria sem nenhuma ressalva.

Respondentes válidos: 425
Estimativa: 96,9%
Erro padrão: 5%
Erro amostral: 4,7%
Intervalo de confiança: 95,3% - 98,6%
Nível de confiança: 95%

Nível de recomendação do plano (amigos e familiares)



P. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Conclusões

Conclusões

- Praticamente todos os itens foram bem avaliados pelos beneficiários entrevistados e tiveram índices negativos muito baixos;

- O único tópico que não teve avaliação positiva foi o de recebimento de comunicação para realização de exames preventivos;

- Nenhum índice de satisfação máxima teve índice superior ao de satisfação. A redução da diferença entre estes índices será um reflexo da melhoria nos itens avaliados em pesquisas futuras;

OBRIGADO

XARTIS

(21) 3983-2301
contato@xartis.com.br
www.xartis.com.br