

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
BENEFICIÁRIOS
UNIMED SALTO/ITU 2018**



Entrevistas

Por telefone; entrevistadores devidamente treinados e identificados.

Coleta das informações

Entre os dias 03 de setembro e 03 de outubro de 2018

Equipe

1 coordenador, 1 entrevistador e o estatístico responsável.

Questionário

Aplicado conforme os padrões exigidos pela empresa e seu procedimento sistêmico, bem como pela Resolução Normativa 277, da ANS.

Metodologia

População: os beneficiários da Unimed Salto/Itu que: deram entrada em reclamações em primeira instância; deram entrada na ouvidoria; participam ou participaram de programas de medicina preventiva

Amostra: calculada a partir de um erro amostral 5% com um grau de confiança de 95%.

AMOSTRA



305

RESPONDENTES

Metodologia

A pesquisa foi realizada com 345 pessoas das quais 40 (11,6%) não puderam ou quiseram participar/responder.

Algumas médias são calculadas levando-se em conta a amostra de 305 pessoas e outras com amostras menores, isto é, as médias das respostas das questões foram calculadas baseadas no número de respondentes que deram uma resposta diferente de “Não se aplica - NA”. O total de respondentes (amostra) que compõe a média está descrito em cada questão na igualdade de “x”.

A amostragem foi feita a partir de uma Amostra Aleatória Estratificada da população (dentro das três categorias populacionais analisadas). Dentro desta amostragem estão necessariamente os beneficiários que deram entrada na ouvidoria no período (dos quais 40 não responderam).

População

A população considerada para a pesquisa teve como sistema de referência os bancos de dados fornecidos pela Unimed, perfazendo um total de 1.481 beneficiários, sendo:

- Atendimentos em 1ª instância: 849
- Medicina Preventiva: 558
- Ouvidoria: 74

A amostra foi calculada a partir de um erro amostral 5% com um grau de confiança de 95%.

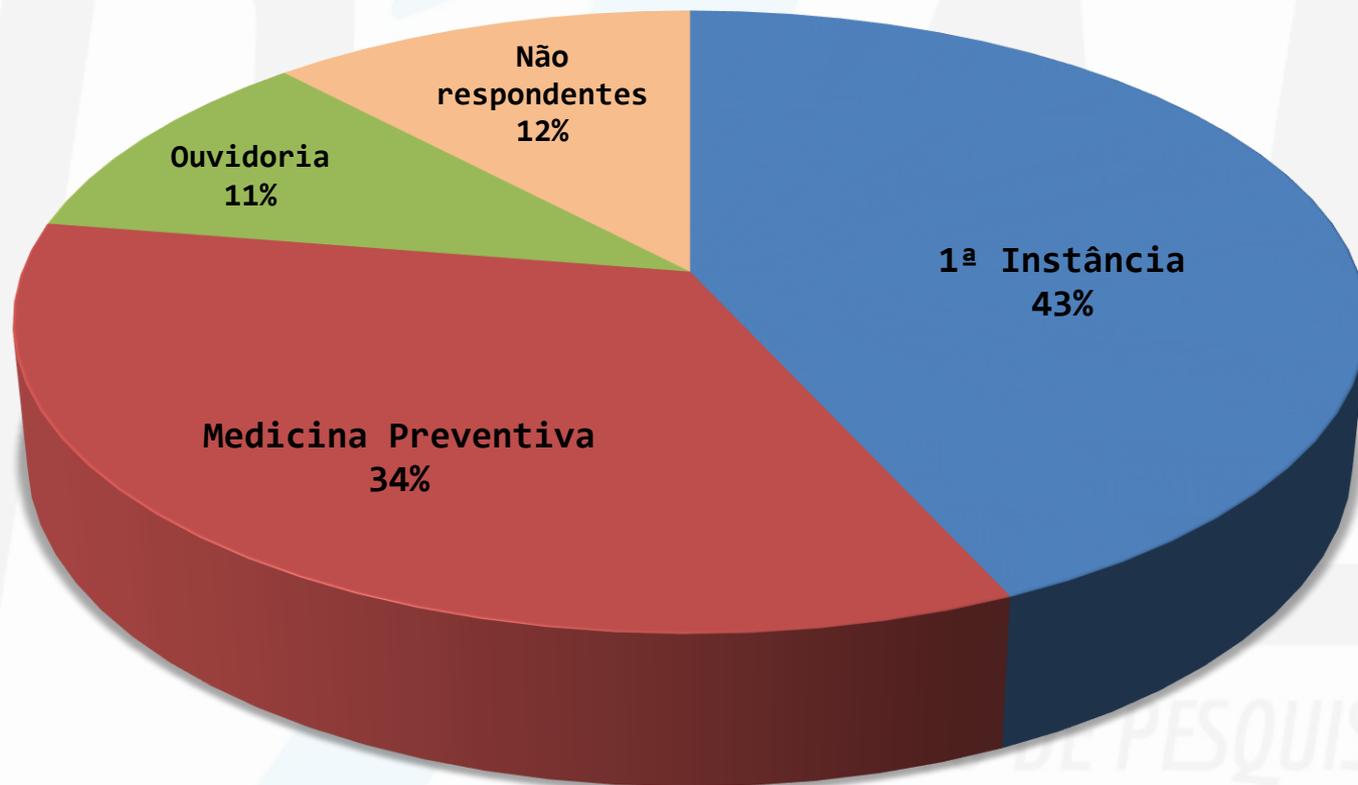
População

1.481 beneficiários

Amostra Mínima

305 beneficiários

Amostra (345 beneficiários)



Respondentes
(305 beneficiários)

DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA TOTAL (305) (%)

IDADE

18 à 27 anos	→	18	(5,89%)
28 à 37 anos	→	35	(11,36%)
38 à 47 anos	→	30	(9,87%)
48 à 57 anos	→	41	(13,49%)
58 à 67 anos	→	59	(19,40%)
Mais de 67 anos	→	122	(40,00%)



FEMININO

→ **194** (63,49%)



MASCULINO

→ **111** (36,51%)

1ª Instância → **158** (52%)

Ouvidoria → **33** (11%)

Medicina Preventiva → **114** (37%)

RESULTADOS GERAIS

2018

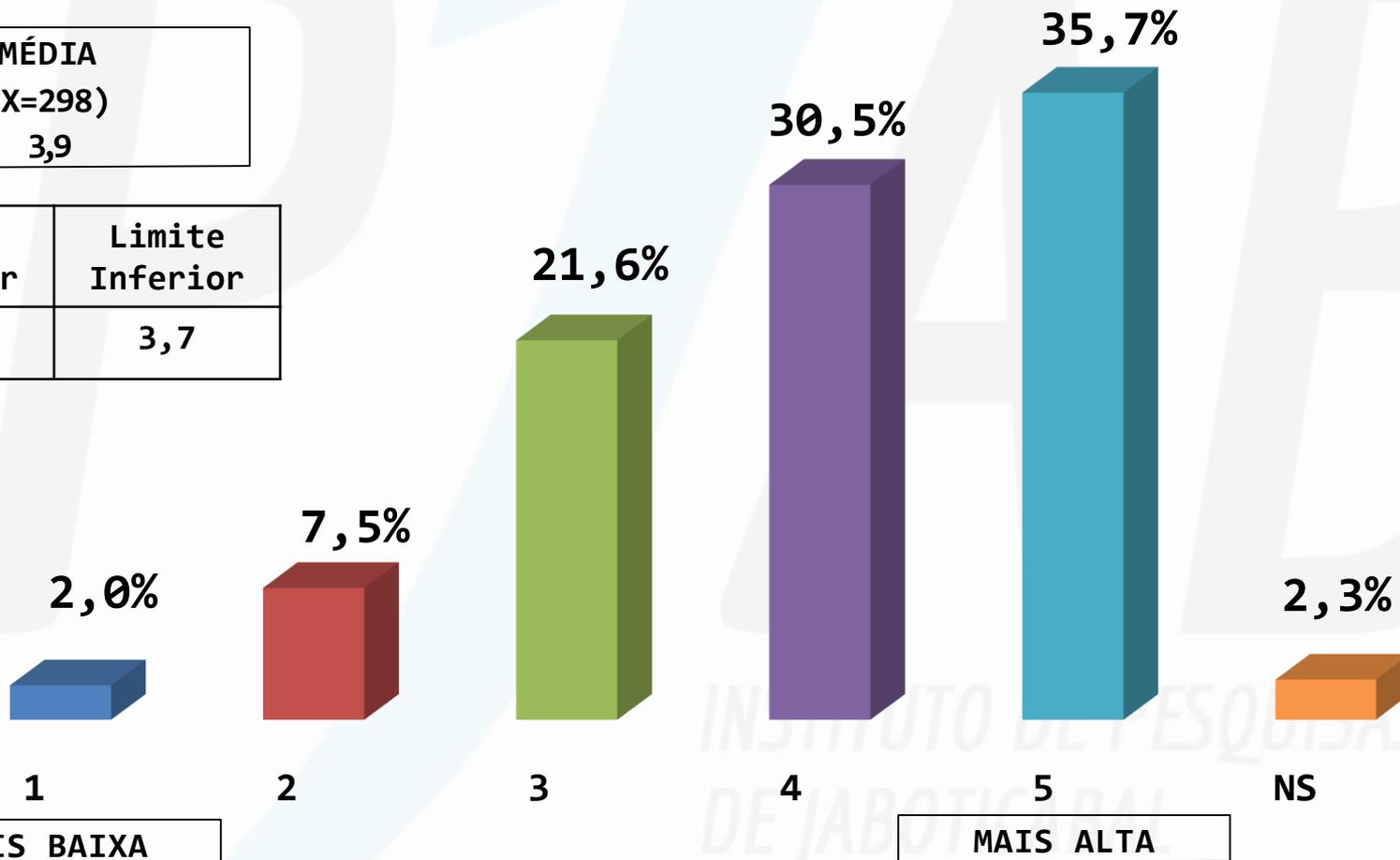
305 Respondentes

INSTITUTO DE PESQUISA
DE JABOTICABAL

Q.2: Comparando o valor pago pelo plano de saúde e os serviços oferecidos, qual seu grau de satisfação? (Custo-benefício).

MÉDIA
(X=298)
3,9

Limite Superior	Limite Inferior
4,1	3,7

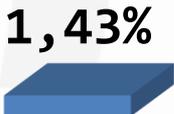


Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

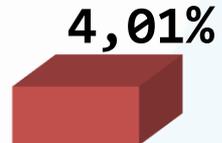
Q.3 Quanto a rede de hospitais, laboratórios, clínicas e consultórios, qual seu grau de satisfação?

MÉDIA
(X=305)
4,2

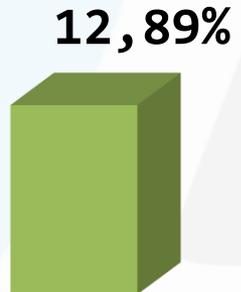
Limite Superior	Limite Inferior
4,4	4,0



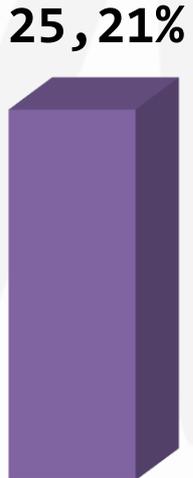
1



2



3



4



5

MAIS BAIXA

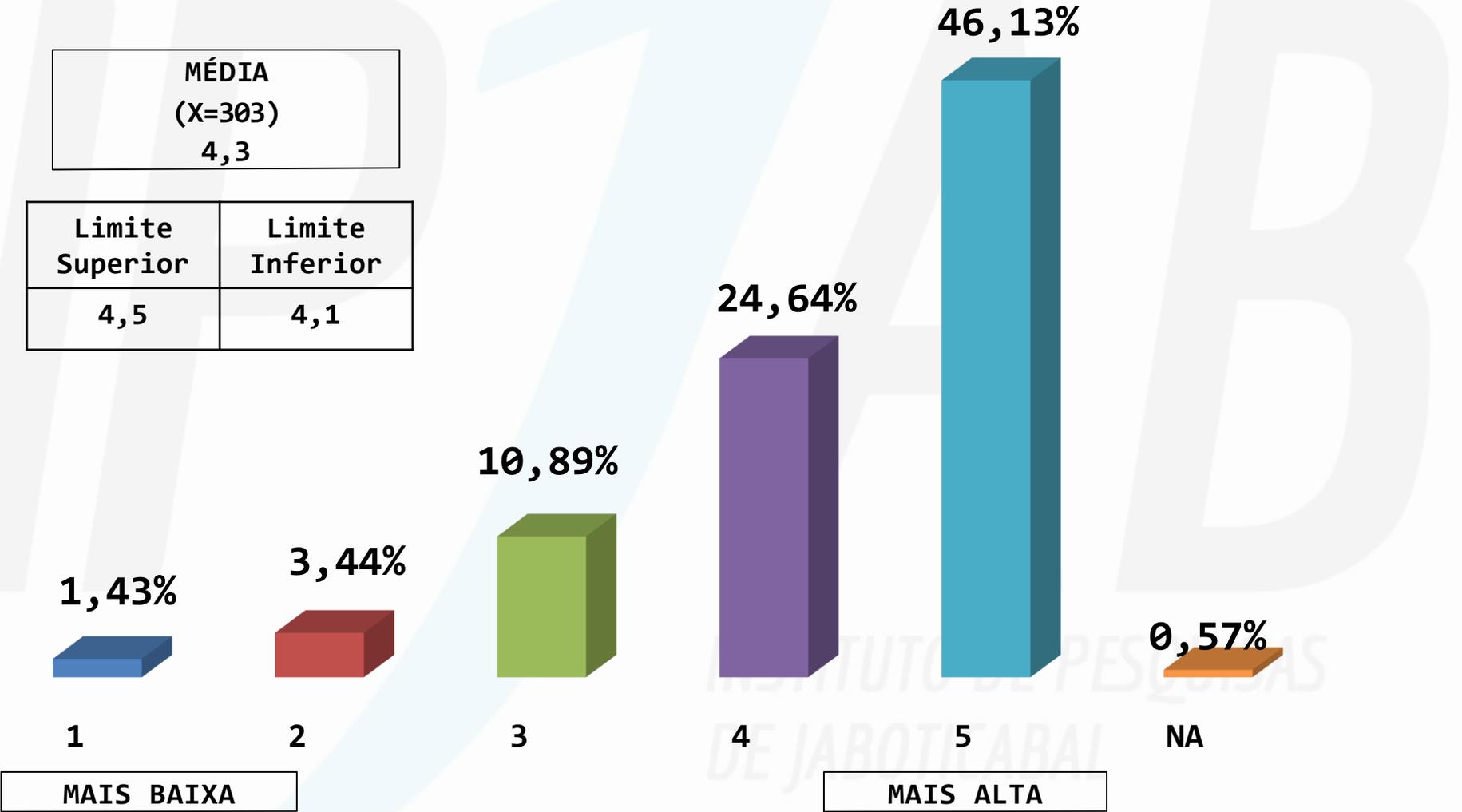
MAIS ALTA

Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.4 Qual seu grau de satisfação em relação à qualidade dos hospitais, clínicas e laboratórios?

MÉDIA
(X=303)
4,3

Limite Superior	Limite Inferior
4,5	4,1

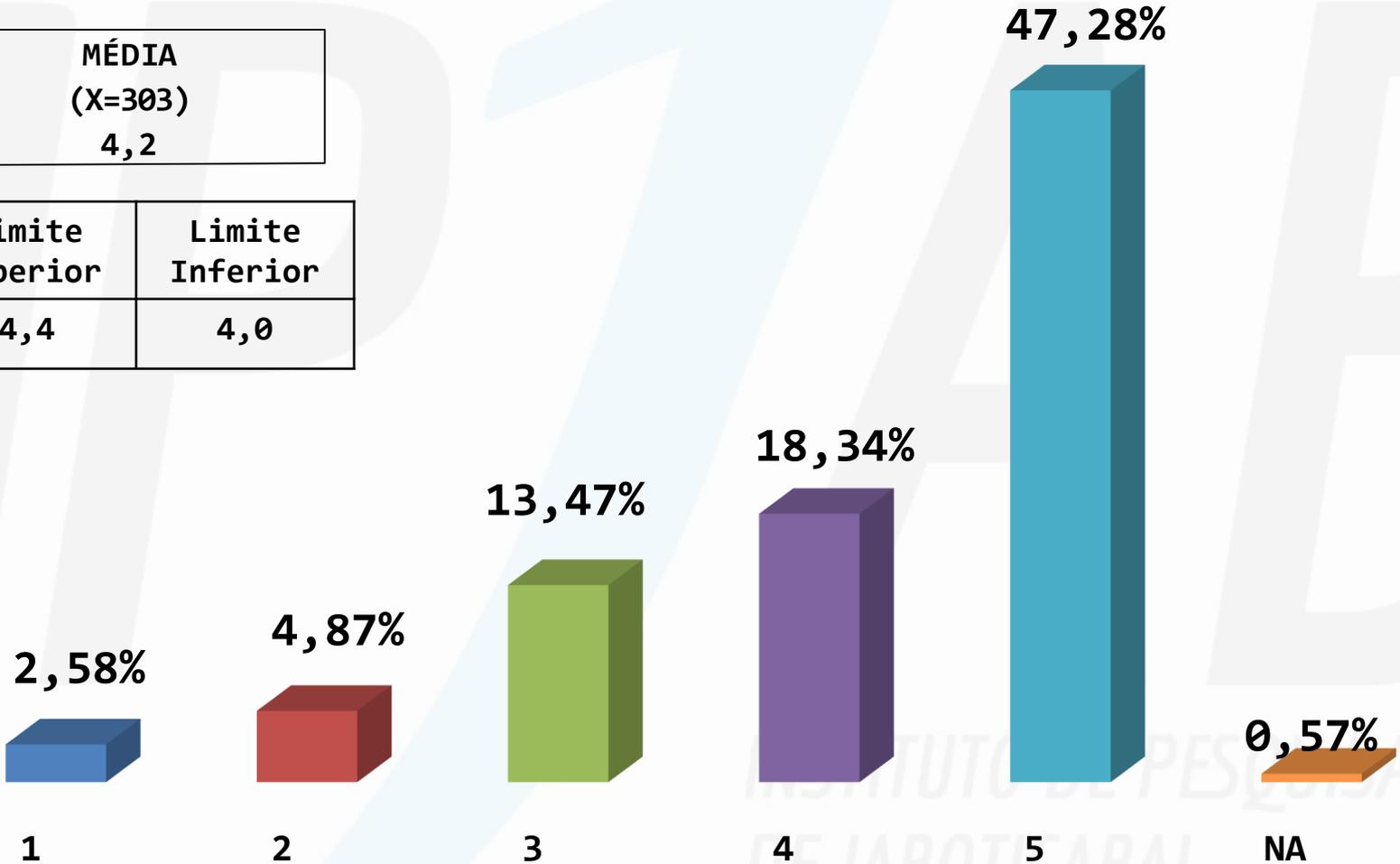


Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.5 Qual seu grau de satisfação em relação à qualidade de atendimento? (Médicos e funcionários).

MÉDIA
(X=303)
4,2

Limite Superior	Limite Inferior
4,4	4,0



MAIS BAIXA

MAIS ALTA

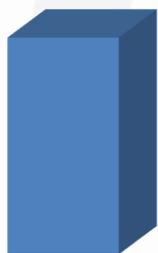
Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.6 Qual sua satisfação em relação a facilidade de para marcação e aos prazos para autorização de consultas cobertas por seu plano?

MÉDIA
(X=304)
3,5

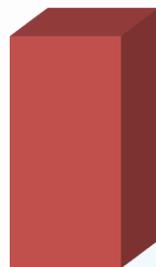
Limite Superior	Limite Inferior
3,7	3,3

8,02%



1

8,60%



2

23,21%



3

21,78%



4

25,50%



5

0,29%



NA

MAIS BAIXA

MAIS ALTA

Amostra base 305

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

Q.7 Qual sua satisfação em relação a facilidade de para marcação e aos prazos para autorização de exames complementares cobertos por seu plano?

MÉDIA
(X=301)
3,9

Limite Superior	Limite Inferior
4,1	3,7

5,90%



1

6,89%



2

18,69%



3

28,20%



4

38,69%



5

1,31%



NA

MAIS BAIXA

MAIS ALTA

Amostra base 305

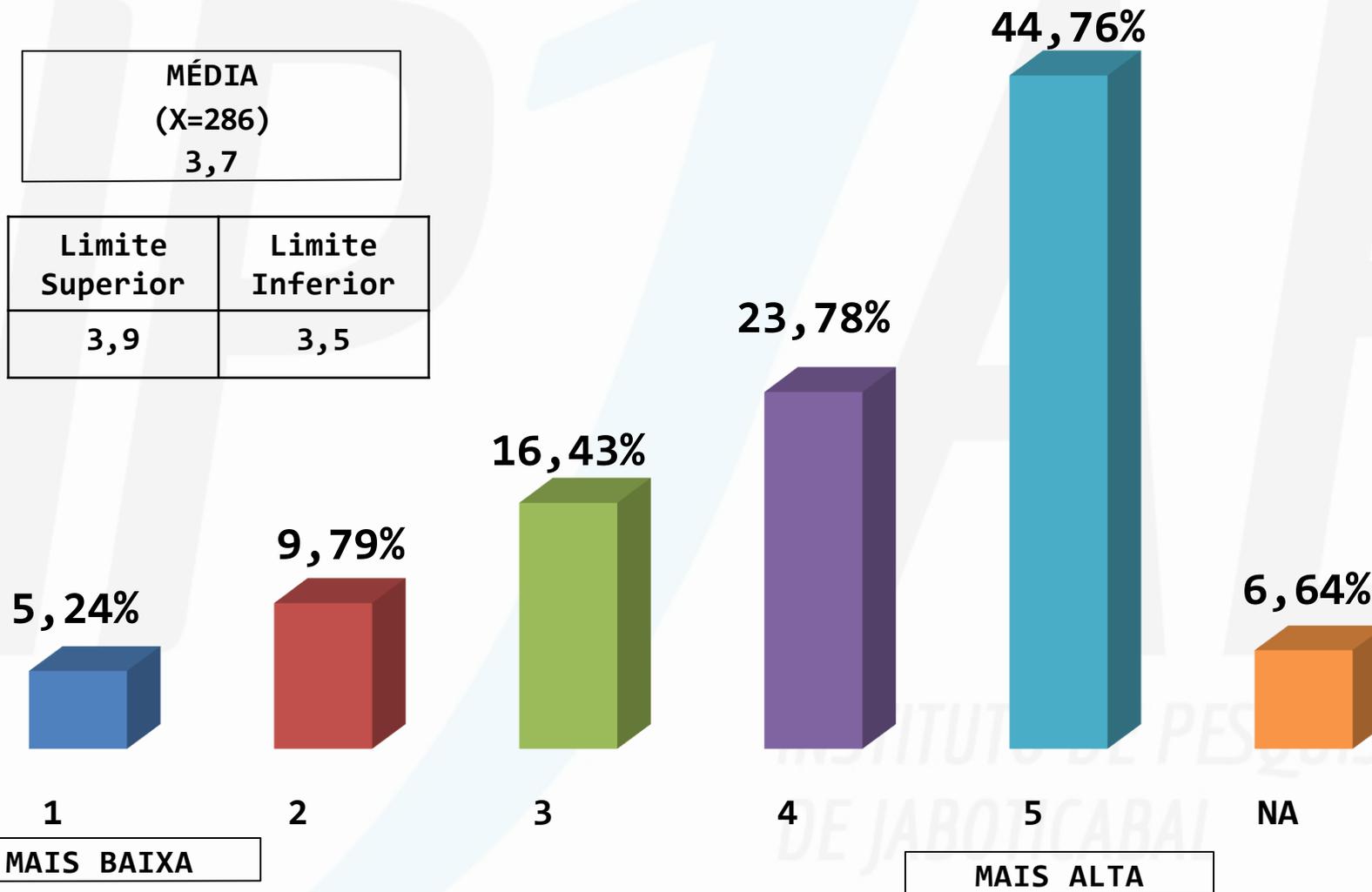
Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

Q.8 Qual seu grau de satisfação em relação à facilidade de se comunicar pelos canais de atendimento que ela oferece?

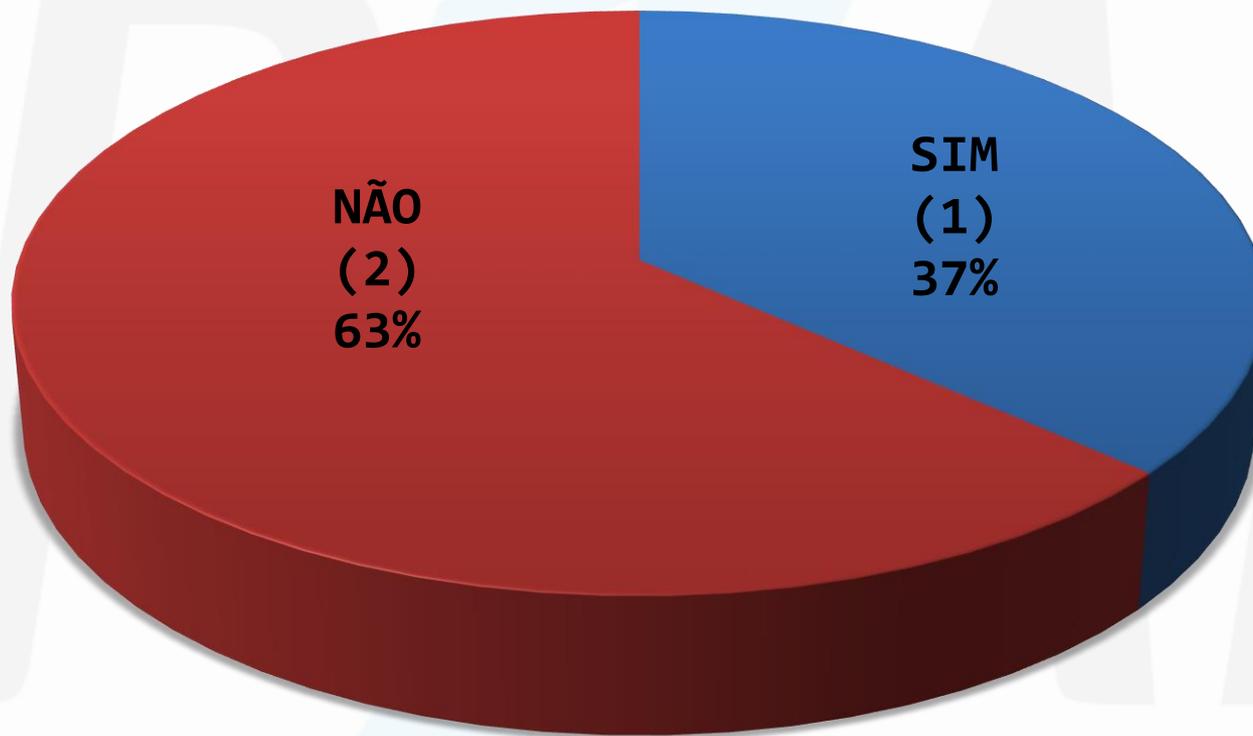
MÉDIA
(X=286)
3,7

Limite Superior	Limite Inferior
3,9	3,5



Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.9 Você já participou de programas da Unimed Salto/Itu de promoção à saúde, como os que atendem Doenças Crônicas, Casos Complexos e/ou Qualidade de Vida?



MÉDIA
(X=305)
1,6

Limite Superior	Limite Inferior
1,8	1,4

Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

INSTITUTO DE PESQUISAS
DE JABOTICABAL

Q.9.1 Qual seu grau de satisfação com os programas da Unimed Salto/Itu de promoção à saúde, como os que atendem Doenças Crônicas, Casos Complexos e/ou Qualidade de Vida?

MÉDIA
(X=114)
4,5

Limite Superior	Limite Inferior
4,7	4,9

3,51%



1

3,51%



2

4,39%



3

16,67%



4

71,93%



5

MAIS BAIXA

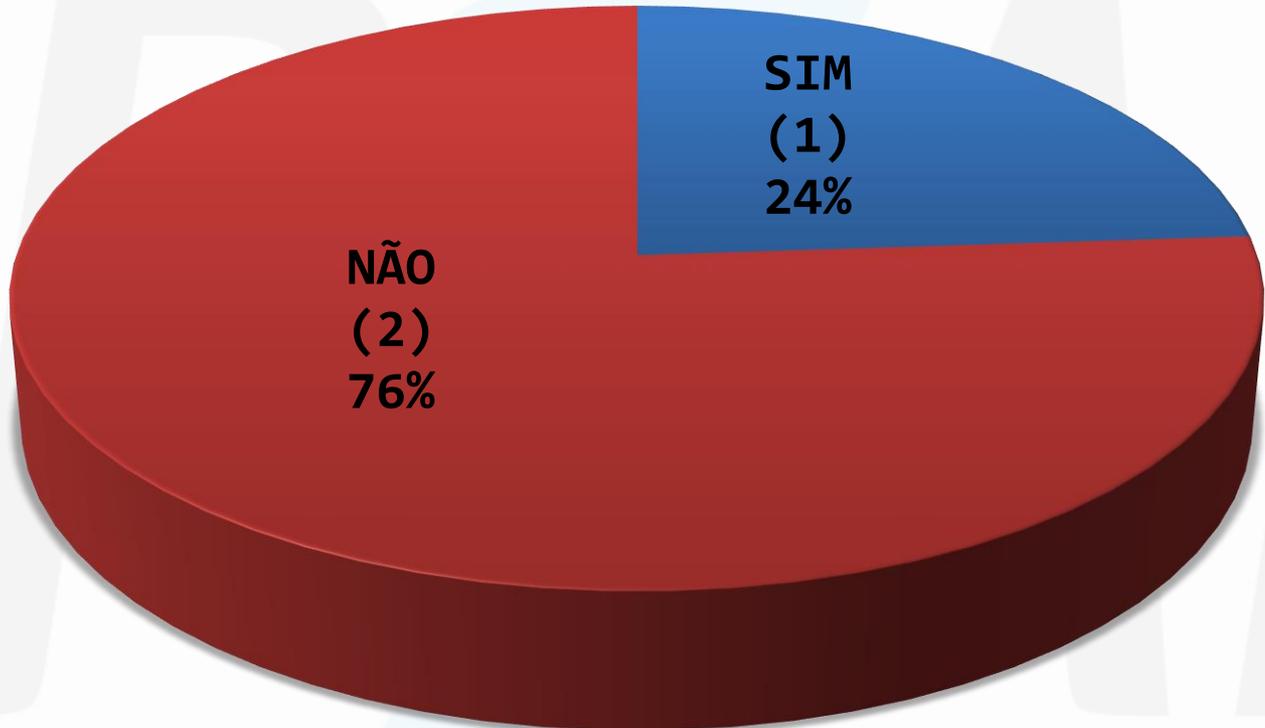
MAIS ALTA

Amostra base 305

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

Q.10 Você registrou alguma reclamação na Unimed?



MÉDIA
(X=305)
1,8

Limite Superior	Limite Inferior
2,0	1,6

*INSTITUTO DE PESQUISAS
DE JABOTICABAL*

Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.10.1 Qual seu grau de satisfação com o retorno apresentado? (Reclamação)

36,99%



1

MAIS BAIXA

8,22%



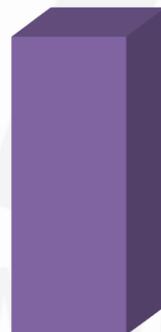
2

26,03%



3

16,44%



4

8,22%



5

MAIS ALTA

4,11%



NA

MÉDIA
($X=70$)
2,4

Limite Superior

2,6

Limite Inferior

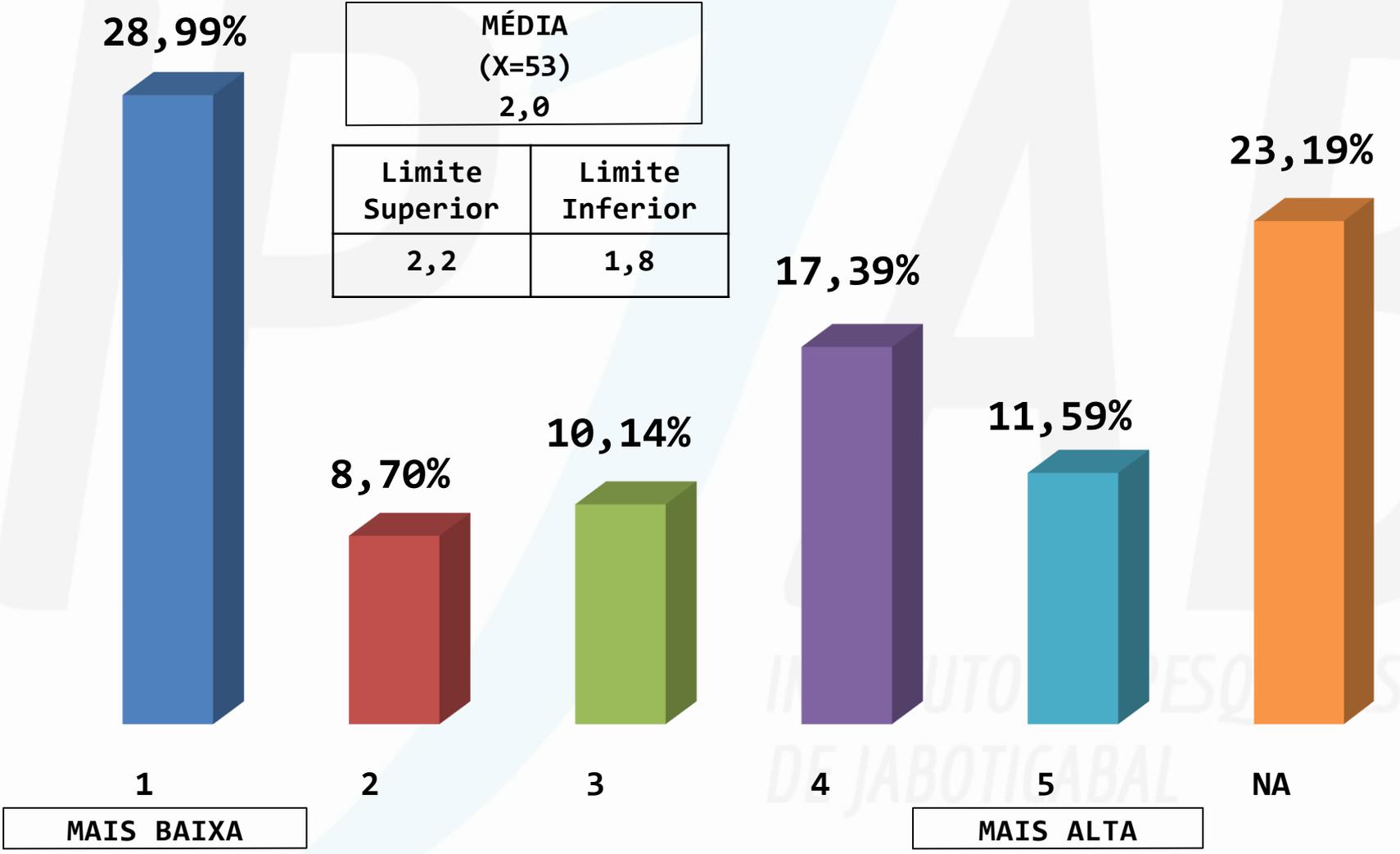
2,2

Amostra base 305

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

Q.11 Caso tenha efetuado uma reclamação em 2ª instância (Ouvidoria), qual o seu grau de satisfação quanto ao atendimento prestado?



Q.12 Continuando na escala de 1 a 5, atribua uma nota para sua satisfação geral com seu plano de saúde:

MÉDIA (X=305) 4,0

Limite Superior	Limite Inferior
4,2	3,8

1,97%



1

MAIS BAIXA

4,92%



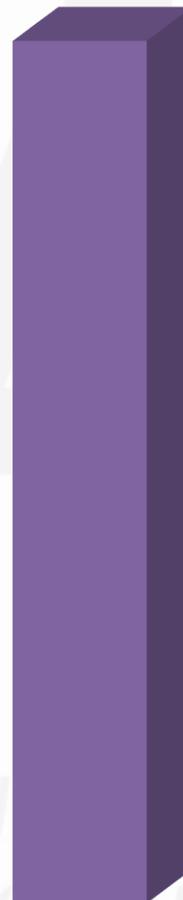
2

18,03%



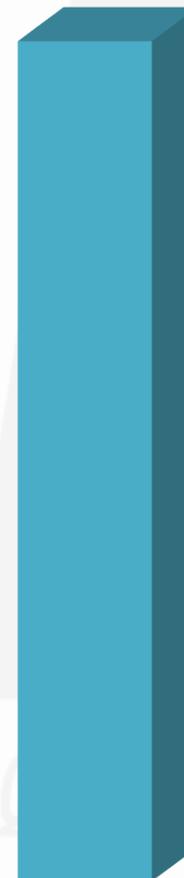
3

38,03%



4

37,05%



5

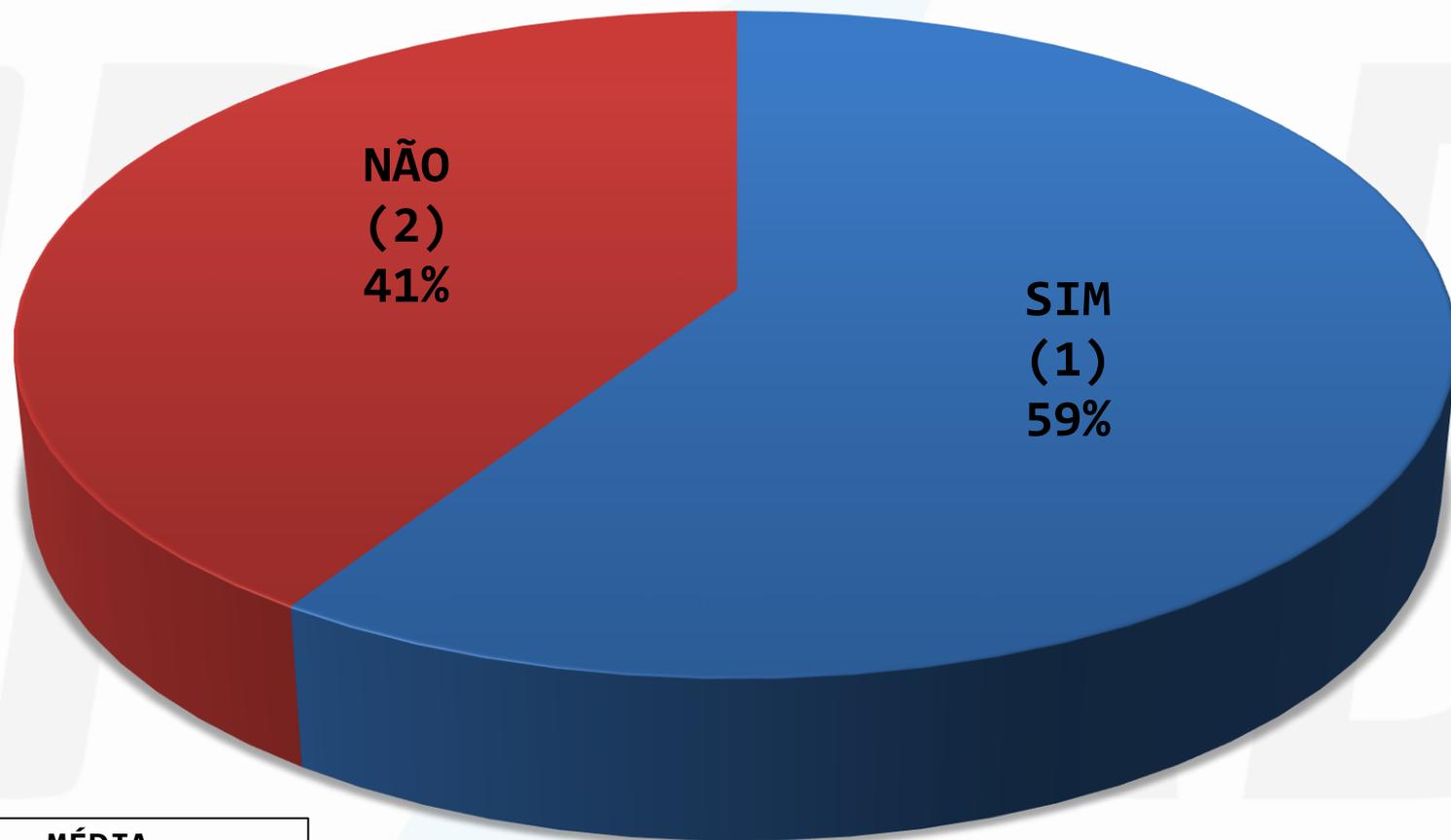
MAIS ALTA

Amostra base 305

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

Q.13 Os serviços oferecidos por seu plano de saúde superaram suas expectativas?



MÉDIA
(X=303)
1,4

Limite Superior	Limite Inferior
1,6	1,2

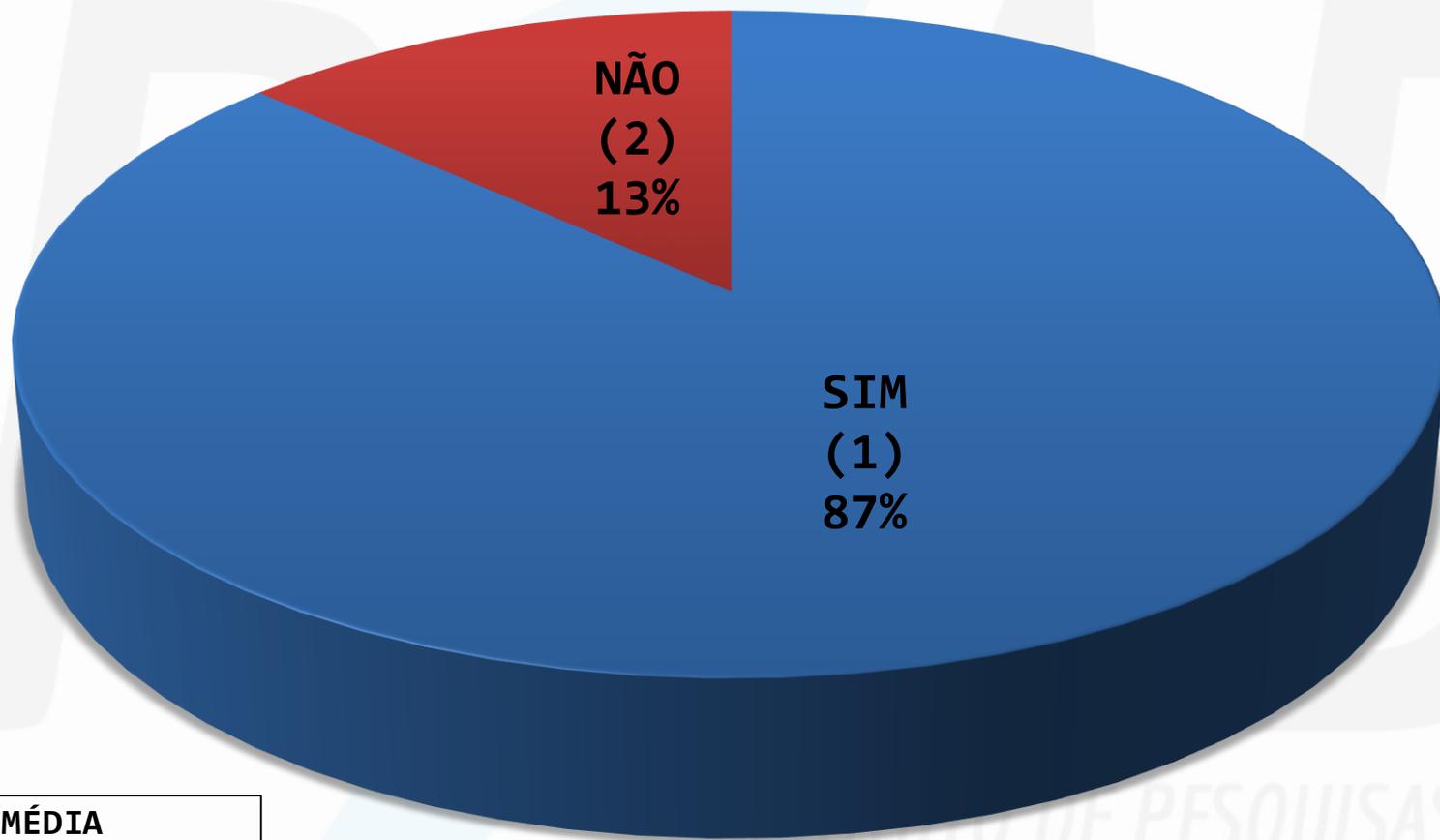
Amostra base 305

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança 95%

*INSTITUTO DE PESQUISAS
DE JABOTICABAL*

Q.14 O(a) Sr(a) recomendaria seu plano de saúde a um familiar, amigo ou conhecido?



MÉDIA
(X=304)
1,1

Limite Superior	Limite Inferior
1,3	1

Amostra base 305	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Conclusões

- No geral, Unimed Salto/Itu foi bem avaliada. A maioria das questões recebeu notas positivas e próximas à nota máxima.
- A Unimed Salto/Itu seria recomendada por quase 90% de seus usuários à amigos, familiares e conhecidos dos mesmos.
- Dentre os usuários que participaram de programas de promoção à saúde, o nível de satisfação apresentado foi elevado.
- Foi muito elogiada a qualidade dos das clínicas, consultórios, e principalmente dos hospitais da cidade de Salto.

Conclusões

- A principal insatisfação dos entrevistados se deu por conta do atendimento às reclamações, tanto em primeira instância, quanto ao retorno da ouvidoria.
- Um ponto de possível melhoria na avaliação são os atendimentos de médicos e funcionários. Muitos afirmaram que algumas pessoas não possuem a delicadeza necessária em certos momentos.
- Apesar da Unimed Salto/Itu ser recomendada por grande parte dos entrevistados, pouco mais de 40% não atingiram suas expectativas com o plano.
- Boa parte dos entrevistados afirmaram ter problemas com marcação de consultas, por conta das agendas dos médicos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS DA UNIMED SALTO/ITU 2018

Estatístico Responsável: **Guilherme José da Fonseca**
Registro no CONRE-3: **8596-A**

Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB
Rua São Sebastião, 179
Jaboticabal/SP
(16)3202-0315
(16)3204-1875