

GRUPO ASSIM

Solidez a serviço da saúde

Empresa de Assistência Médica totalmente verticalizada



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

Dados Técnicos

1.068

Entrevistados

Nível de
Confiança

95%

Margem de
Erro

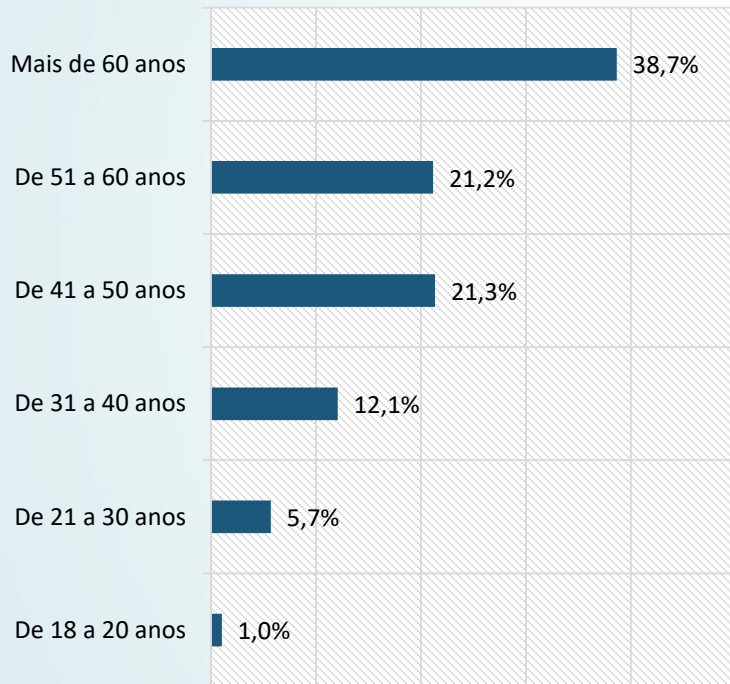
2,99

Obs: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos, deste slide.

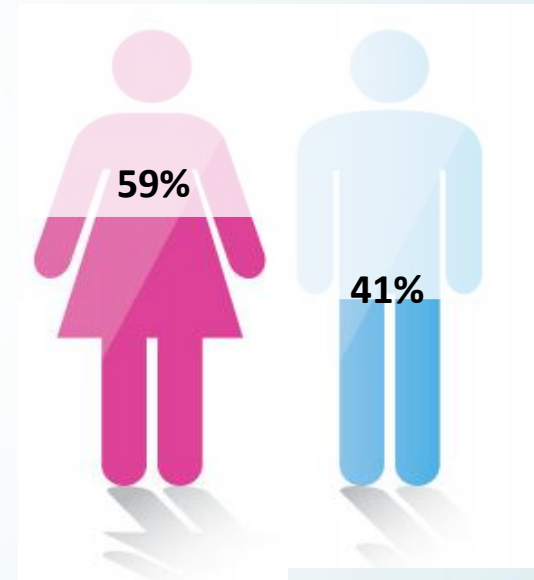
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde Assim Saúde
- ❖ **Universo:** 317.340
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro à Março de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 25%. Falamos com 4.334 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 1.068
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 114 (3%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.911 (67%)
 - 4 - Outros: 241 (6%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI)
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Dados Técnicos

Faixa Etária

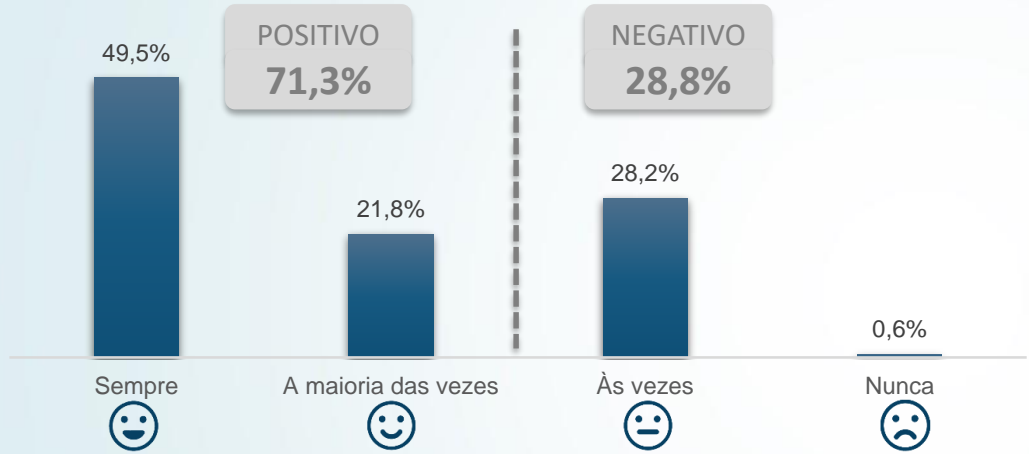


Gênero



Cuidados de Saúde

1 - 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?



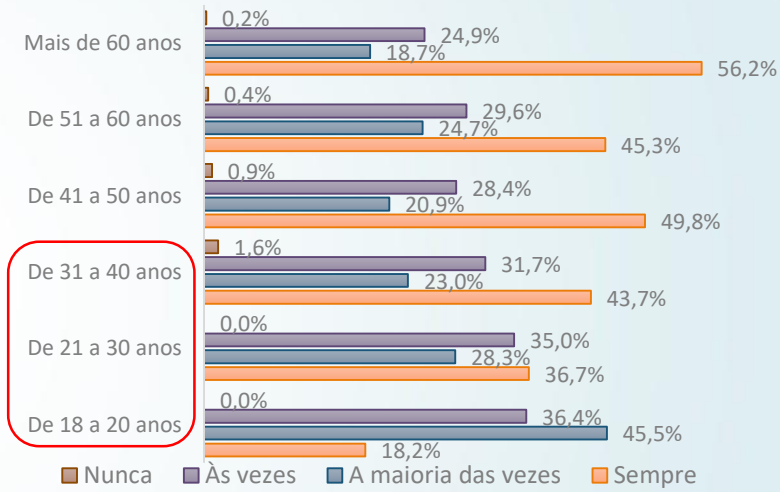
Base: 1051 Margem de Erro: 3,02

Não aplicável / Não sei: 17 (não considerados para cálculo dos resultados)

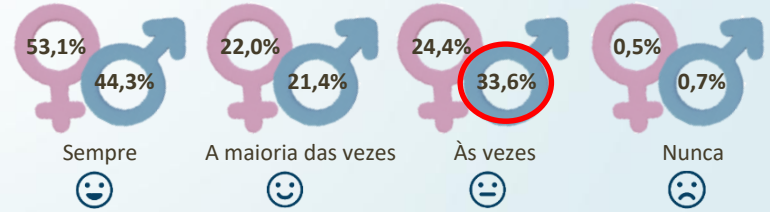
Referente a obtenção de cuidados de saúde, diante da necessidade de utilização, 71,3% avaliam o plano positivamente. O aspecto positivo é que o percentual de respostas **Nunca** foi bastante baixo e não chegou a 1%.

Ponto de atenção: homens e beneficiários na faixa de **18 a 40 anos** enfrentam um pouco mais de dificuldades, pois relatam mais vezes as repostas **às vezes**.

FAIXA ETÁRIA

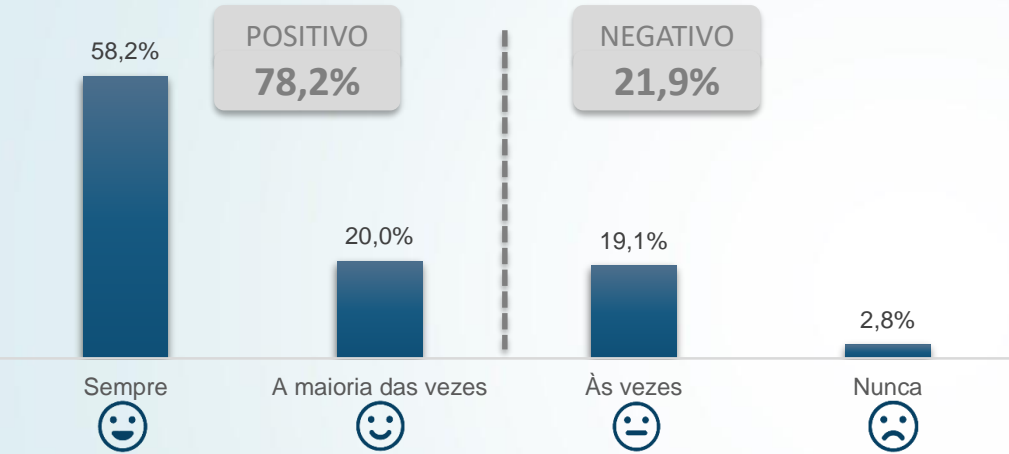


GÊNERO



Atenção Imediata

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

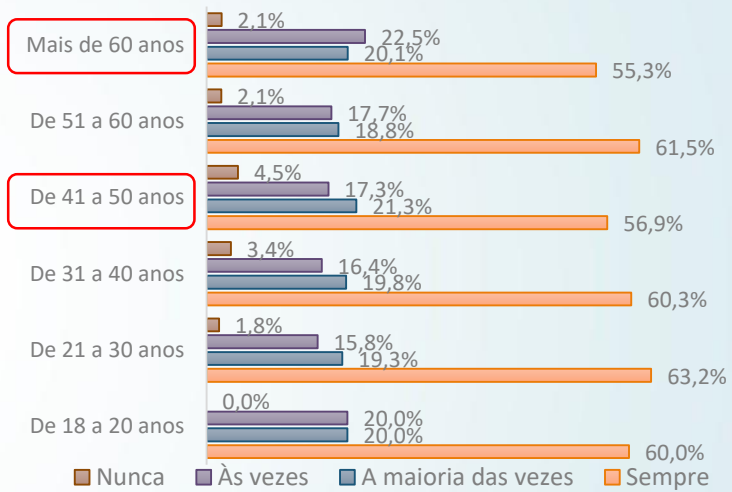


Base: 906 Margem de Erro: 3,25

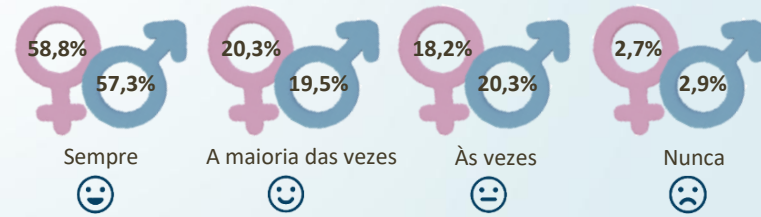
Não aplicável / Não sei: 162 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, o plano possui 78,2% de menções positivas. Um aspecto favorável, é que o percentual de resposta **nunca** não chegou a 3%. Ponto de atenção: beneficiários que possuem entre **41 e 50 anos** verbalizaram mais vezes a opção **nunca** e os com **mais de 60** a resposta **às vezes**.

FAIXA ETÁRIA

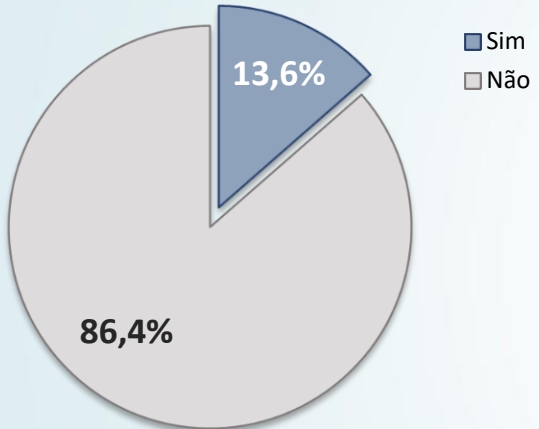


GÊNERO



Comunicação

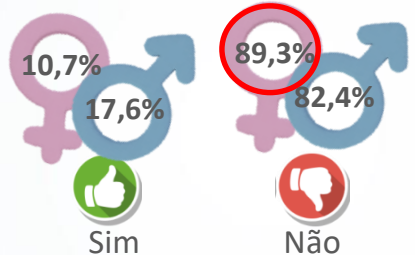
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



Base: 1062 Margem de Erro: 3,0

Não aplicável / Não sei: 6 (não considerados para cálculo dos resultados)

GÊNERO



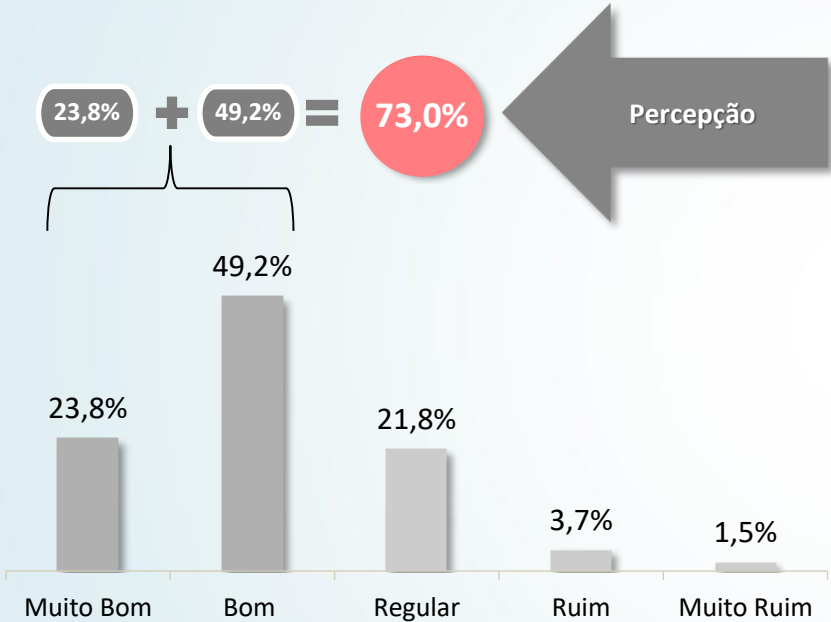
FAIXA ETÁRIA



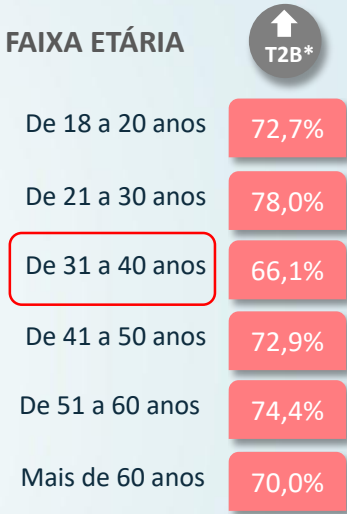
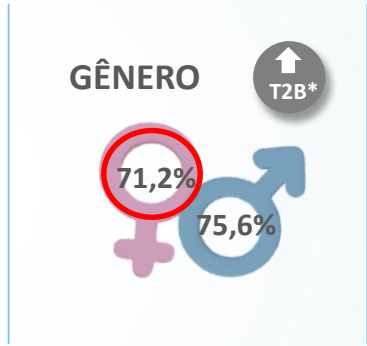
A maior parte dos beneficiários relata não receber qualquer tipo de comunicação com este intuito. Apenas 14% informaram o recebimento de comunicados preventivos. **As mulheres** e os beneficiários mais jovens, de **18 a 30 anos**, relataram menor recebimento, se comparado aos demais. A população de **31 a 40** foi o público que mais informou o recebimento de comunicados preventivos.

Atenção à saúde recebida

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



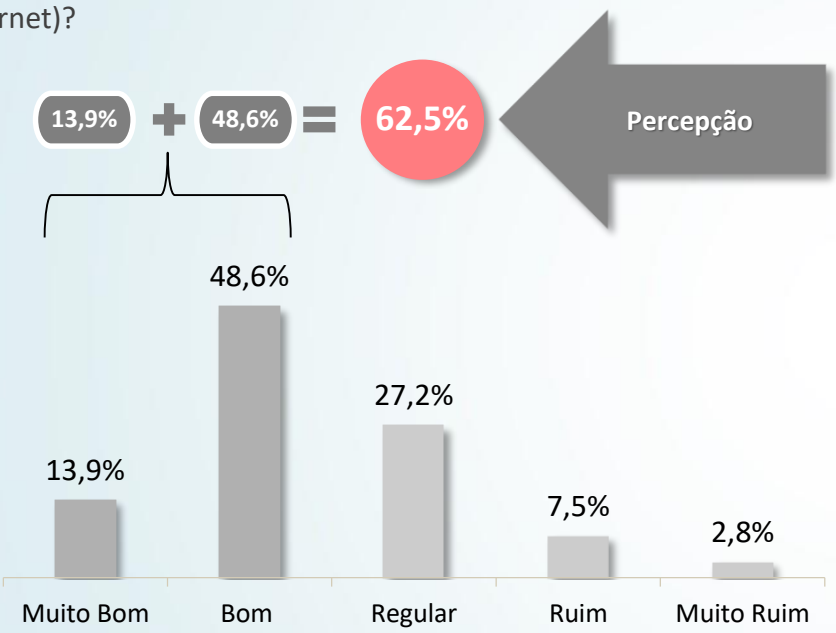
Base: 1052 Margem de Erro: 3,02
Não aplicável / Não sei: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)



73% dos usuários **estão satisfeitos** com o plano em relação à atenção em saúde recebida. Deve-se atentar ao viés de baixa entre os itens **bom** e **muito bom**, isto é, há mais pessoas optam pela opção **bom** do que **muito bom**.

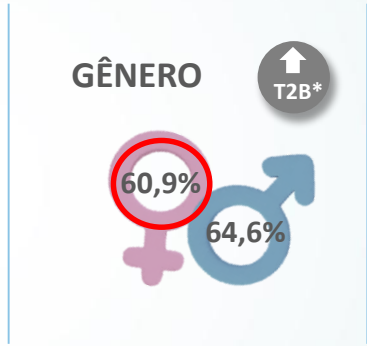
Acesso aos Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de 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, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 1002 Margem de Erro: 3,09

Não aplicável / Não sei: 66 (não considerados para cálculo dos resultados)

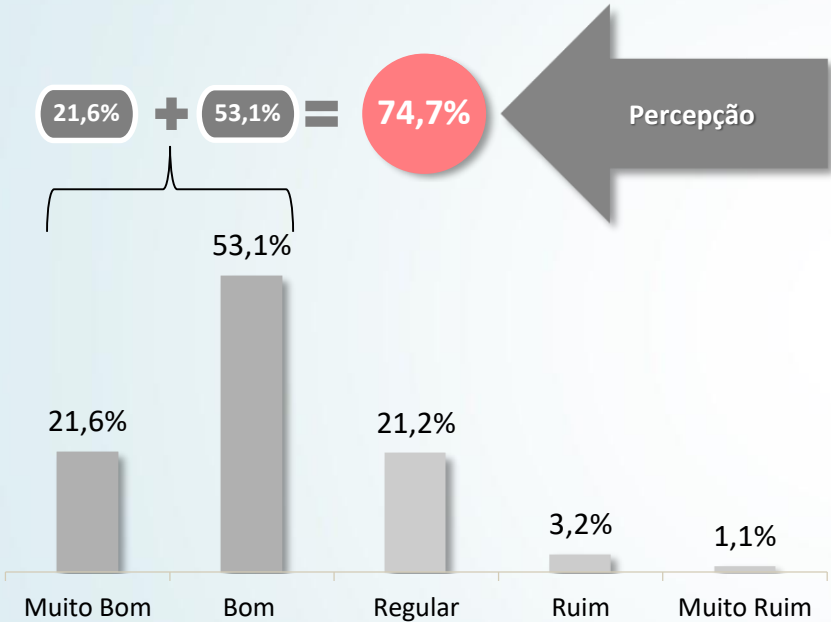


O acesso aos prestadores obteve 62,5% de satisfação. Um ponto de atenção é que as respostas **regular**, superam o percentual de **muito bom**, o que pode sugerir uma migração da satisfação para não satisfação.

Ponto de atenção: A não satisfação está concentrada nos beneficiários de **31 a 40 anos e 51 e 60**. Além disso, **as mulheres** estão menos satisfeitos que os homens.

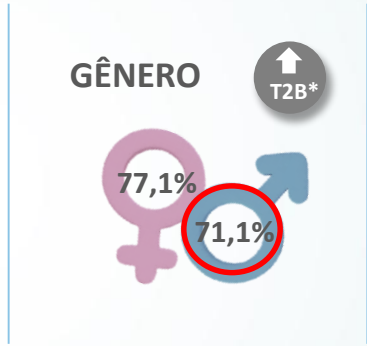
Atendimento multicanal

6 - 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 as informações de que precisava?



Base: 1044 Margem de Erro: 3,03

Não aplicável / Não sei: 24 (não considerados para cálculo dos resultados)



FAIXA ETÁRIA

T2B*

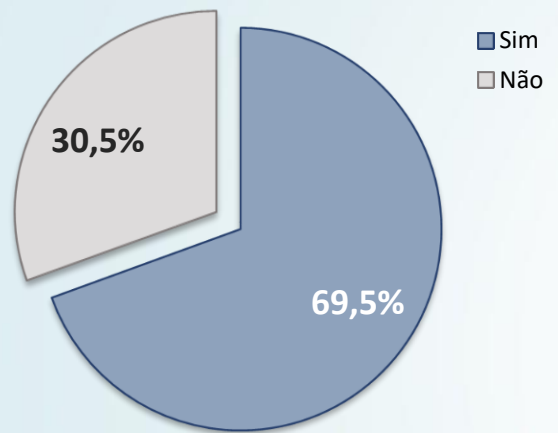
| | |
|-----------------|-------|
| De 18 a 20 anos | 63,6% |
| De 21 a 30 anos | 78,3% |
| De 31 a 40 anos | 69,3% |
| De 41 a 50 anos | 73,5% |
| De 51 a 60 anos | 71,2% |
| Mais de 60 anos | 78,6% |

No geral, a satisfação com os canais de atendimento ficou em 74,7%. Como nos resultados anteriores, há uma concentração de notas **bom**, neste caso, mais de 50% dos entrevistados avaliam desta forma.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de 18 a 20 e de 31 a 40 anos concentram a não satisfação.

Resolutividade

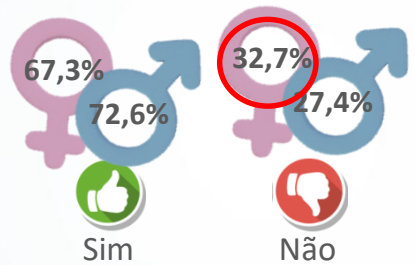
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



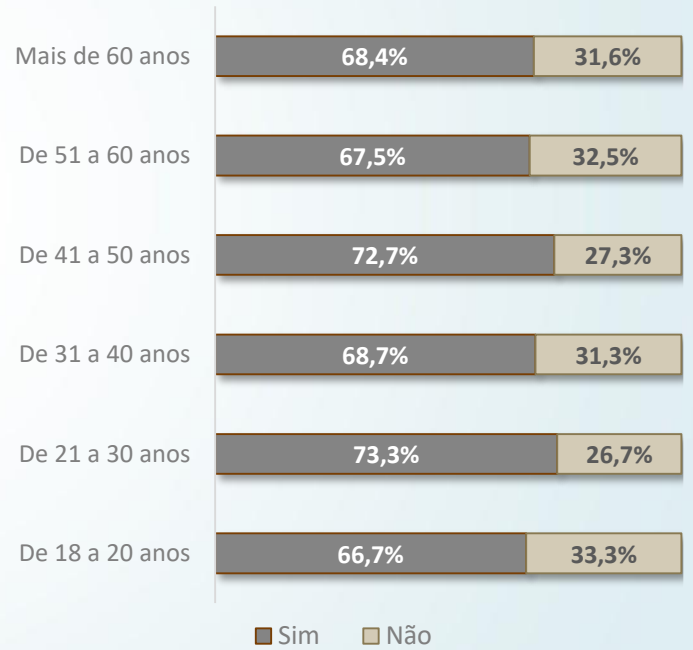
Base: 524 Margem de Erro: 4,28

Não aplicável / Não sei: 544 (não considerados para cálculo dos resultados)

GÊNERO



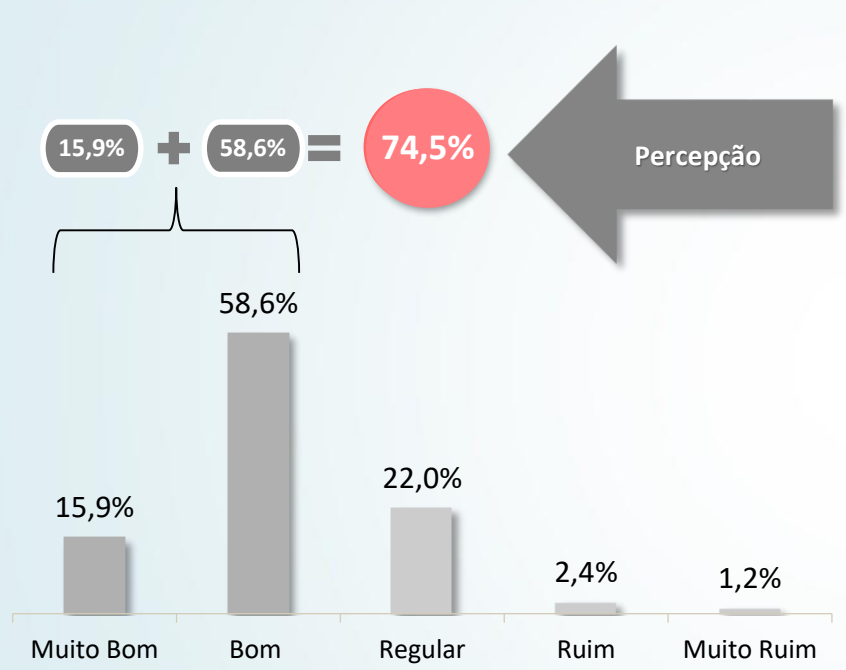
FAIXA ETÁRIA



544 entrevistados classificaram esta pergunta como não aplicável, o que representa 51% da amostra pesquisada. Nesse sentido, metade da amostra não teve necessidade de abrir uma reclamação, um dado que pode ser considerado positivo. Dos que avaliaram, os dados indicam que a maior parte das reclamações realizadas (quase 70%) foram resolvidas. Portanto, a maior parte dos beneficiários consegue resolução para suas demandas. **Destaca-se como ponto de atenção: mulheres**, pois os dados sugerem que este público tem um pouco mais de dificuldade na resolução.

Documentos / Formulários

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



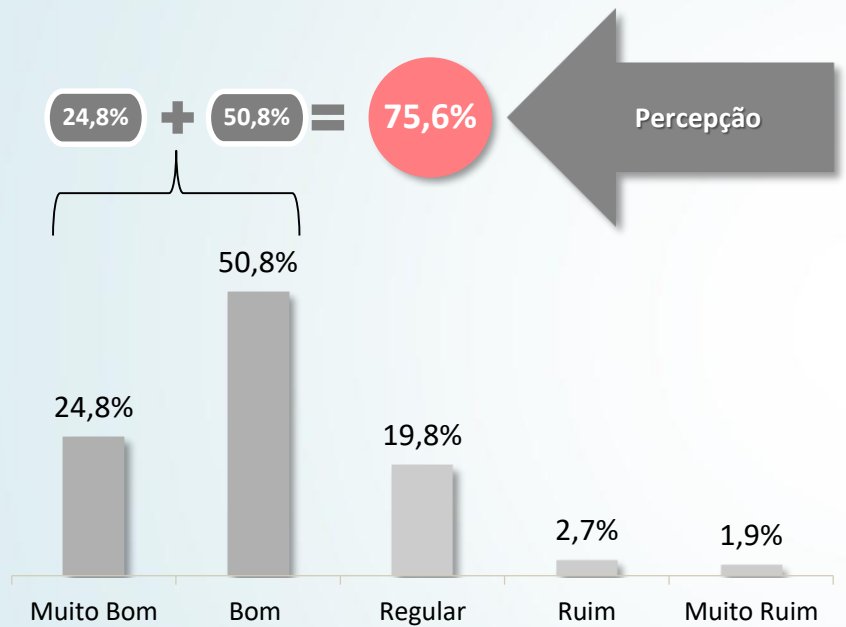
Base: 927 Margem de Erro: 3,21
Não aplicável / Não sei: 141 (não considerados para cálculo dos resultados)



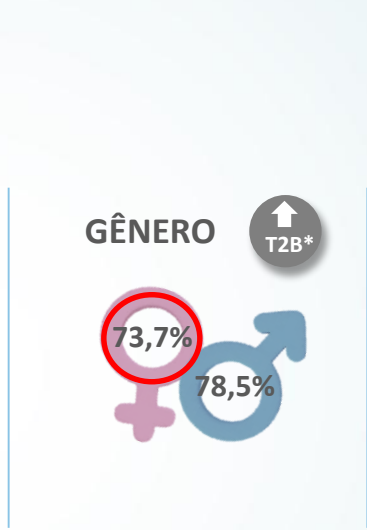
No que se refere ao envio de documentos ou formulários, 74,4% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. Além disso, também neste atributo há mais respostas **regular** do que **muito bom**.
Ponto de atenção: beneficiários de **18 a 20 anos** e de **31 a 40** concentram a não satisfação.

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 1068 Margem de Erro: 2,99
Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)



Na avaliação geral do plano, quase 76% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente. Como aspecto positivo, destaca-se que as respostas negativas não chegaram a 5%.
Ponto de atenção: beneficiários de **41 a 50 anos** concentram a não satisfação com o plano, enquanto os que possuem **18 a 30** são os mais satisfeitos.

Recomendação

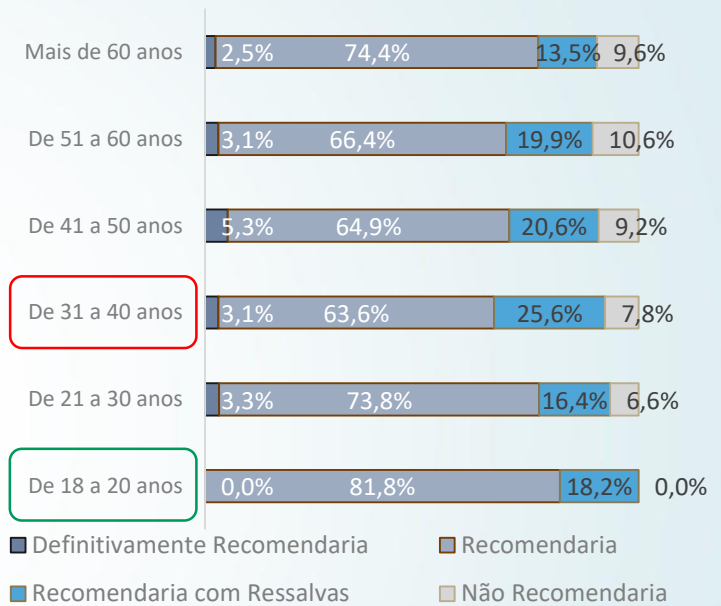
10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



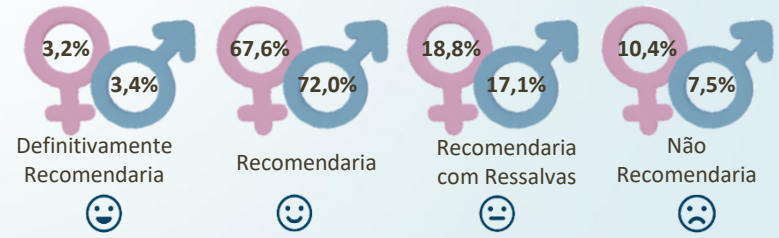
Base: 1062 Margem de Erro: 3,0
Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que 72,7% dos usuários **recomendariam** o plano.
Ponto de atenção: beneficiários entre **31 e 40 anos** são os principais ofensores. Destaque positivo para a faixa de **18 a 20 anos**, onde a taxa de recomendação é maior.

FAIXA ETÁRIA




GÊNERO



Conclusões

- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) em todas elas o desempenho de satisfação dos beneficiários supera 70%, exceto a que avalia o **acesso a lista de prestadores**, que foi a que obteve menor desempenho dentre os avaliados (62,5%).
- ❖ A atenção imediata à saúde, que investiga a frequência de acesso aos serviços de urgência e emergência atingiu um bom desempenho, quase 80% dos beneficiários ouvidos relatam conseguir este tipo de atendimento quando precisam.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Em especial, atenção para quando as respostas **regular** superarem a **muito bom**, pois apontam um risco para migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ É importante ações que alcancem o público que possui entre **31 e 40 anos**, pois em diversos atributos são os que concentram a não satisfação, quando consideramos os resultados por faixa etária. Já comparando o desempenho por gênero, as **mulheres** em alguns dos aspectos estão menos satisfeitas.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano ficou em 75,6% e, acompanhando este resultado, a taxa de recomendação ficou bem próxima com quase 73%.



GRUPO ASSIM