Pesquisa de satisfação do Beneficiário

Mediservice Operadora de Planos de Saúde

mediservice

Índice

Introdução e Metodologia

Perfil da Amostra

Atenção à Saúde

Canais de Atendimento da Operadora

Avaliação Geral

Principais Considerações

mediservice

Introdução

Este estudo tem por objetivo principal a mensuração da Satisfação do Beneficiário em relação aos serviços de saúde prestados pela **MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE.**

Esta pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde. Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).[1]

O estudo segue as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

Introdução

RAZÃO SOCIAL E REGISTRO DA OPERADORA	**MEDSERVICE** Operadora de Planos de Saúde S.A ; nº 333689 na ANS
RESPONSÁVEL TÉCNICO	**Heloisa Furia Cesar** | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7980 RG 06.607.911-1 | CPF 022.740.248-04
EMPRESA QUE COLETOU OS DADOS	**DATAFOLHA INSTITUTO DE PESQUISA LTDA** | CNPJ: 07.630546/0001-75.
AUDITOR INDEPEDENTE	**Fernando Bortoletto -FJB Gestão Estratégica e Auditoria**

mediservice

Metodologia

PÚBLICO ALVO DA PESQUISA	Beneficiários da operadora MEDSERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE com contratos ativos, ambos os gêneros, com 18 anos ou mais, residentes na área de atuação da operadora, que usaram ou não o plano de saúde nos últimos 12 meses.
DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL	O **universo** do estudo foi composto por 111.344 **beneficiários da operadora MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE** com **contratos ativos**, **ambos os gêneros**, **com idade igual ou superior a 18 anos**, residentes na área de atuação da operadora e de **todos seus planos** segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o **plano de saúde** nos últimos 12 meses. Não considera menores de 17 anos, cooperado ou colaborador da operadora e residentes fora da área de atuação da operadora.
TIPO DE AMOSTRAGEM CONSIDERADA E JUSTIFICATIVA	Utilizou-se métodos amostrais probabilísticos a fim de obter representatividade do universo de interesse. No desenho amostral levou-se em consideração as principais variáveis que distinguem o perfil de cada cliente da operadora. Foram elas: sexo, idade, tipo de plano, tipo de contrato e município de residência. O sorteio do respondente foi aleatório, com base em listagem de clientes fornecida pela Bradesco Saúde, contendo telefone fixo e/ou celular. As entrevistas serão realizadas por telefone, por meio de sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) utilizando discador. Esse meio de contato atende plenamente os objetivos da pesquisa, por permitir: 1) registrar a quantidade de tentativas efetuadas a cada registro assim como suas ocorrências; 2) permite a gravação de todas as abordagens e entrevistas de todos os registros contatados. Porém, não é possível garantir a gravação de 100% delas, pois ocorrem problemas na gravação e o áudio é perdido; 3) controla o registro a ser acionada de acordo com o desenho amostral; 4) o controle de registro a registro rejeitada/perdida permite, de forma dinâmica sua reposição/substituição.

mediservice

Metodologia e Amostra

O universo do estudo foi composto por beneficiários da operadora **MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE** com contratos ativos.
Ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, abrangência Nacional (área de atuação da operadora) e de todos seus planos segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o plano de saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa.
Foram realizadas 503 entrevistas. Margem de erro geral deste estudo é de 4,4 p.p., para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

AMOSTRA	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			TITULARIDADE DO PLANO		REGIÃO			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 45 anos	46 anos ou mais	Titular do Plano	Dependente	Sudeste	Sul	Nordeste	Centro Oeste / Norte
N.A.	**503**	**281**	**222**	**79**	**197**	**227**	**370**	**133**	**482**	**3***	**11***	**7***
%	100%	46%	54%	20,1%	42,5%	37,4%	70,1%	29,9%	87,1%	3,6%	5,5%	3,8%
UNIVERSO	100%											
Margem de erro[1] (pp)	4,4 p.p	5,8 p.p.	6,6 p.p.	8,8 p.p.	6,9 p.p.	6,3 p.p.	4,7 p.p.	7,8 p.p.	3,0 p.p.	21,1 p.p.	13,5 p.p.	14,1 p.p.

(1) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.
(*) Análise com cuidado - base insuficiente para análises estatísticas

mediservice

Metodologia e Amostra

Amostra detalhada

AMOSTRA		N	N Pond	%	Erro Padrão	Margem de erro[1]	Intervalo de confiança (95%)	
							Limite Inferior	Limite Superior
SEXO	Masculino	281	231	46,0	3,0	5,8	40,2	51,8
	Feminino	222	272	54,0	3,3	6,6	47,4	60,6
FAIXA ETÁRIA	18 a 30 anos	79	101	20,1	4,5	8,8	11,3	28,9
	31 a 45 anos	197	214	42,5	3,5	6,9	35,6	49,4
	46 anos ou mais	227	188	37,4	3,2	6,3	31,1	43,7
TITULARIDADE DO PLANO	Titular do Plano	370	353	70,1	2,4	4,7	65,4	74,8
	Dependente	133	150	29,9	4,0	7,8	22,1	37,7
REGIÃO	Sudeste	482	438	87,1	1,5	3,0	84,1	90,1
	Sul	3*	18	3,6	10,8	21,1	0,0	24,7
	Nordeste	11*	28	5,5	6,9	13,5	0,0	19,0
	Centro-Oeste / Norte	7*	19	3,8	7,2	14,1	0,0	17,9
TOTAL		503	503	100%				

(1) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

(*) Análise com cuidado - base insuficiente para análises estatísticas

mediservice

Metodologia

ERRO NÃO AMOSTRAL E TRATAMENTO DOS ERROS NÃO AMOSTRAIS

Erro não amostral estimado: zero.

Para **redução dos erros não amostrais** foram adotadas as **seguintes providências**:

Desenho amostral: o desenho procurou ser bem detalhado quanto à homogeneidade aos estratos garantindo assim que a população entrevistada representasse bem a população de interesse. Tanto nas suas características, quanto na quantidade de entrevistados.

Treinamentos: treinamentos foram dados aos profissionais (entrevistadores, codificadores e checadores) de tal forma que não houvesse desvio na conduta dos mesmos.

Substituições: O método adotado garante a seleção aleatória dos beneficiários nas suas respectivas cotas, garantindo a representatividade e as mesmas características entre aqueles que entram na amostra. – O discador automático garante , de forma aleatória, a entrada de um beneficiário na amostra até o fechamento da cota estabelecido, desta forma não trabalha com substituição e sim com fechamento de cotas no mesmo perfil. Agilizando o processo e garantindo o mesmo perfil para quaisquer beneficiário do grupo na amostra. Todos os registros são acionados em dias e horários diferentes.

Verificação: No processo de verificação (mínimo de 20% do material de cada entrevistador), observando-se qualquer anomalia na aplicação, o profissional retomava o treinamento e o seu material poderia ser totalmente revisto.

Voltas: este recurso foi utilizado para esclarecimento de respostas.

Monitoramento: todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria.

Metodologia e Amostra

RECOMENDAÇÕES PARA MINIMIZAR OS ERROS NÃO AMOSTRAIS

Como **recomendação,** na tentativa de minimizar estes erros não amostrais deve-se:

a) atualização periódica da base (ação da operadora);
b) melhorar o treinamento dos pesquisadores (instituto) e;
c) acompanhar as entrevistas, algumas em tempo real - amostra aleatória (instituto), para detectar qualquer falha de treinamento e/ou erro do questionário.

FORMA DA COLETA DE DADOS

Pesquisa quantitativa, realizada pelo método **telefônico**, por meio do **sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), mediante **aplicação de questionário estruturado**, com cerca de **10 minutos** de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo QuestManager. A discagem telefônica utilizou-se discador automático, com apontamento das ocorrências e agendamentos quando necessário. E, os registros poderão ser descartados caso atinjam mais de 15 tentativas, neste momento podendo ser classificados em "Não foi possível localizar o beneficiário".

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA

Todos os questionários e a base de dados para processamento foram submetidos a uma análise de consistência entre as respostas. Não permitindo a não resposta de nenhum item.
Acompanhamento em tempo real foi feito de forma aleatória e amostralmente, para verificação de desvios de conduta.
Os procedimentos ora descritos são eficazes, em pesquisas telefônicas, para detecção de fraudes e aplicações desatentas. Na ocorrência das mesmas, o material é cancelado e substituído.

Metodologia

CIBER SEGURANÇA

Realizamos avaliação dos riscos relacionados a ciber segurança regularmente através de comitês de segurança e gestão de riscos. Realizamos também análise de ameaças e vulnerabilidades e temos procedimentos internos para mapear, gerenciar e controlar os riscos de segurança da informação. Ativos críticos como servidores, equipamentos de rede, etc, instalados em ambiente de Datacenter onde o acesso é restrito e monitorado, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações contra acessos indevidos, pessoas e alterações não autorizadas. Realizamos controle de acesso periodicamente e scan de vulnerabilidades, temos controle de prevenção a códigos maliciosos e/ou vírus, sistema de prevenção de intrusos (IPS), NGFW firewalls, temos políticas, padrões e procedimentos formalmente definidos, aprovados e divulgados.

TAXAS DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram inseridos em discagem automática "DISCADOR", capaz de registrar cada tentativa de ligação e sua ocorrência. A **taxa de respondentes** da listagem foi de **4,5%.** → Total de registros com sucesso (entrevistas): 503; Total de registros utilizados: 11.244.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES - ESTATÍSTICA -

Estatística da listagem:

	REGISTRO	%	LIGAÇÕES	%	MÉDIA
QUESTIONÁRIO QUALIFICADO	503	4,5%	5.582	3,5%	11
NÃO ACEITOU PARTICIPAR	616	5,5%	7.162	4,5%	12
PESQUISA INCOMPLETA	351	3,1%	4.600	2,9%	13
BENEFICIÁRIO NÃO LOCALIZADO	8.753	77,8%	126.748	79,2%	14
OUTROS	1.021	9,1%	15.887	9,9%	16
Total	**11.244**	**100,0%**	**159.979**	**100,0%**	**14**

Os registros poderão ser descartados caso atinjam mais de 15 tentativas, garantindo tentativas em dias e horários diferentes porém poderão continuar sendo trabalhados juntamente com outros de mesmo perfil, até que a cota seja atingida. Não há conceito de substituição nesta amostragem de preenchimento de cotas.

Metodologia

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O **planejamento** foi definido no inicio de novembro de 2021, com extração da base e envio ao instituto em de janeiro de 2022.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **18 de fevereiro e 11 de março de 2022.**

ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

O perfil da carteira está bem alinhado o perfil da população amostrada o que colabora com a ideia de que o cadastro está bem representado.

mediservice

Metodologia

OBSERVAÇÕES GERAIS

É importante pontuar que **a empresa segue rigorosamente as normas estabelecidas pela LGPD** (Lei Geral de proteção a Dados), desde o recebimento dos dados, coleta das informações, armazenamento e cuidados no processo de divulgação.

Os resultados com diferenças significativas encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.

Na maior parte dos gráficos e tabelas, os resultados são apresentados em percentual e as bases em números absolutos.

Metodologia

OBSERVAÇÕES ESTATÍSTICAS

Análises: As análises são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana. Os resultados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) estão identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.

Margem de erro: toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens – e não numérica. Uma amostra de 503 apresenta uma margem de erro máxima de 4,4 pontos percentuais

Nível de confiança de 95%: significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

Ponderação: Para acertos de distribuição amostral e de universo foi necessário o uso da ponderação.

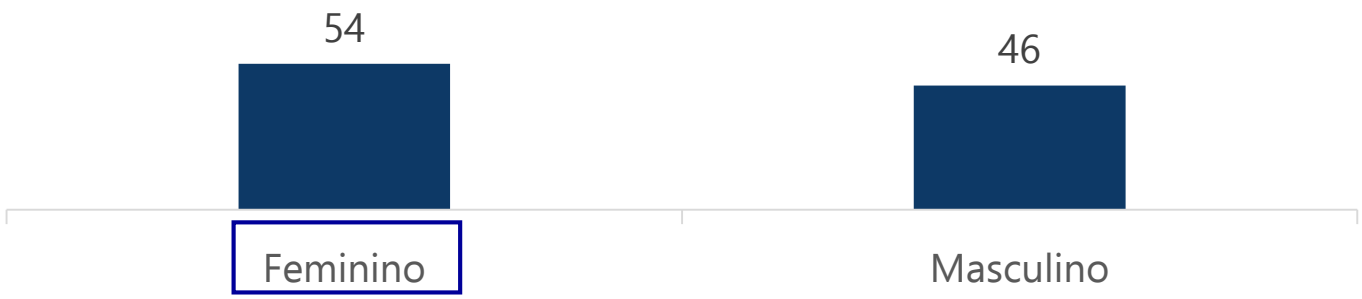
PERFIL DA AMOSTRA
- Clientes -

mediservice

Perfil do cliente Mediservice

Em %

GÊNERO



Destaque para mulheres e para segurados entre 31 e 45 anos. → Média de idade: 42 anos.

IDADE

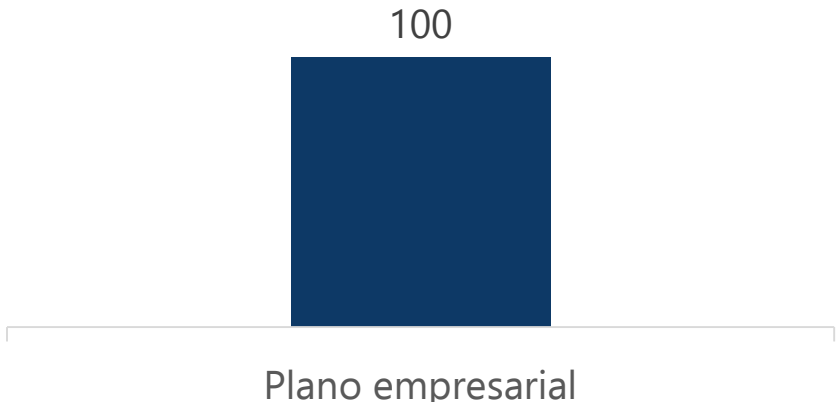
Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Perfil do cliente Mediservice

Em %

TIPO DE PLANO



Todos os clientes entrevistados possuem Plano Empresarial e, a maioria dos beneficiários são titulares.

TITULARIDADE DO PLANO

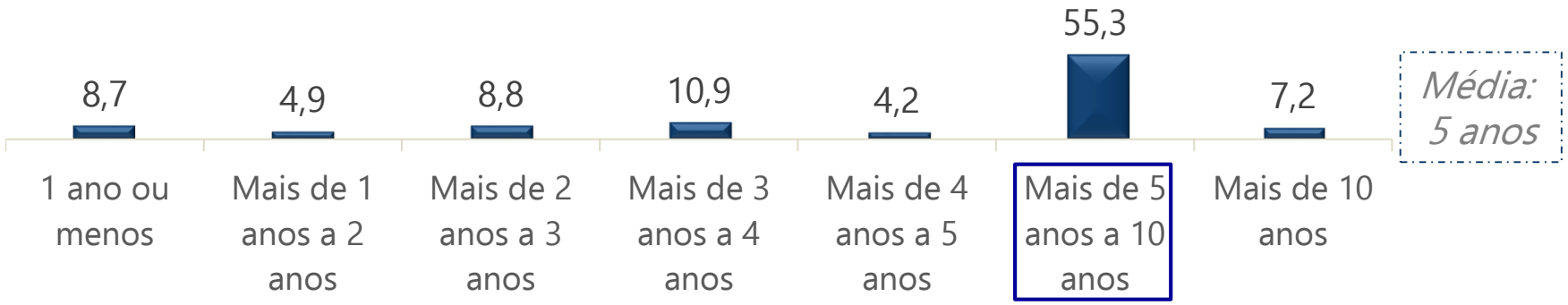
Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Perfil do cliente Mediservice

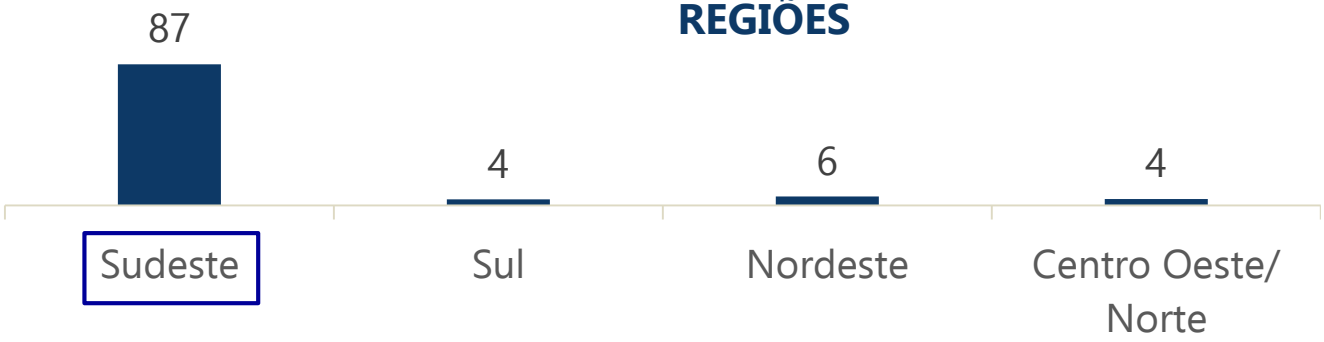
Em %

TEMPO DE ADESÃO



55,3% dos beneficiários entrevistados possuem mais de 5 a 10 anos de adesão ao plano e, a maioria reside na Região Sudeste.

REGIÕES



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

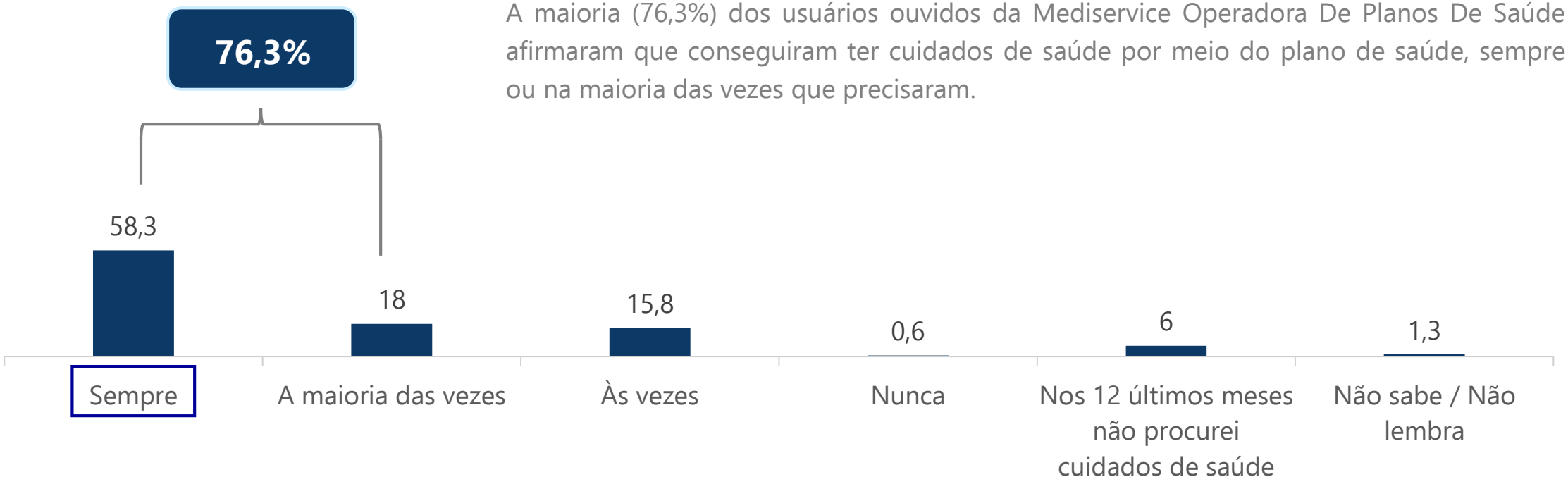
ATENÇÃO À SAÚDE
- Clientes -

mediservice

Atenção à saúde: frequência com que conseguiu ter os cuidados de saúde

Estimulada e única, em %

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano de saúde quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)



A maioria (76,3%) dos usuários ouvidos da Mediservice Operadora De Planos De Saúde afirmaram que conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde, sempre ou na maioria das vezes que precisaram.

Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Atenção à saúde: frequência com que conseguiu ter os cuidados de saúde

Estimulada e única, em %

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano de saúde quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	292	293	58,3	2,9	5,7	52,6	63,9
A maioria das vezes	84	91	18,0	4,2	8,2	9,8	26,2
Às vezes	84	79	15,8	4,0	7,8	8,0	23,6
Nunca	5	3	0,6				
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	31	30	6,0	4,3	8,3	0,0	14,3
Não sei/ não me lembro	7	7	1,3	4,3	8,5	0,0	9,9
Base	503	503	100,0				

mediservice

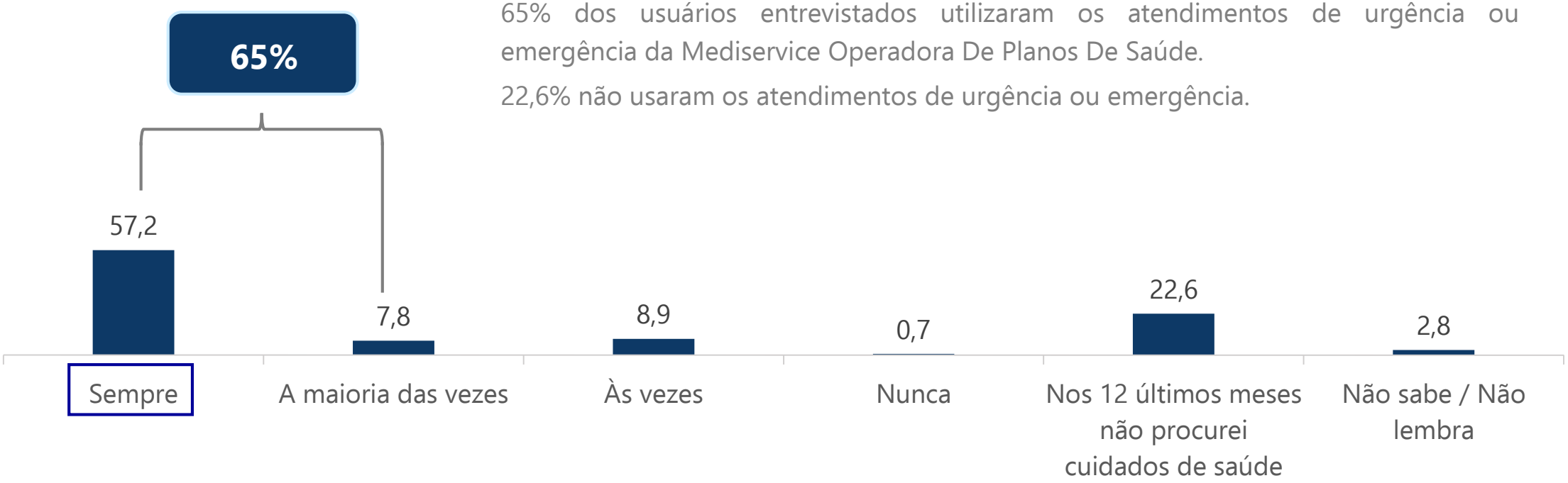
Atenção à saúde: frequência com que conseguiu atenção imediata

Estimulada e única, em %

P2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

65% dos usuários entrevistados utilizaram os atendimentos de urgência ou emergência da Mediservice Operadora De Planos De Saúde.

22,6% não usaram os atendimentos de urgência ou emergência.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Atenção à saúde: frequência com que conseguiu atenção imediata

Estimulada e única, em %

P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	285	288	57,2	2,9	5,7	51,5	63,0
A maioria das vezes	39	39	7,8	4,3	8,4	0,0	16,2
Às vezes	40	45	8,9	4,5	8,8	0,1	17,8
Nunca	5	3	0,7	3,7	7,2	0,0	7,9
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	122	114	22,6	3,8	7,4	15,2	30,0
Não sei/ não me lembro	12	14	2,8	4,8	9,3	0,0	12,1
Base	503	503	100,0				

mediservice

Atenção à saúde: Recebimento de Informativos do Plano de Saúde

Estimulada e única, em %

P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.? Sim, não ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

10,7% declararam ter recebido comunicações da Mediservice Operadora De Planos De Saúde.

Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Atenção à saúde: Recebimento de Informativos do Plano de Saúde

Estimulada e única, em %

P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.? Sim, não ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	61	54	10,7	4,0	7,7	2,9	18,4
Não	390	395	78,5	2,1	4,1	74,5	82,6
Não sei/ não lembro	52	54	10,8	4,3	8,4	2,4	19,2
Base	503	503	100,0				

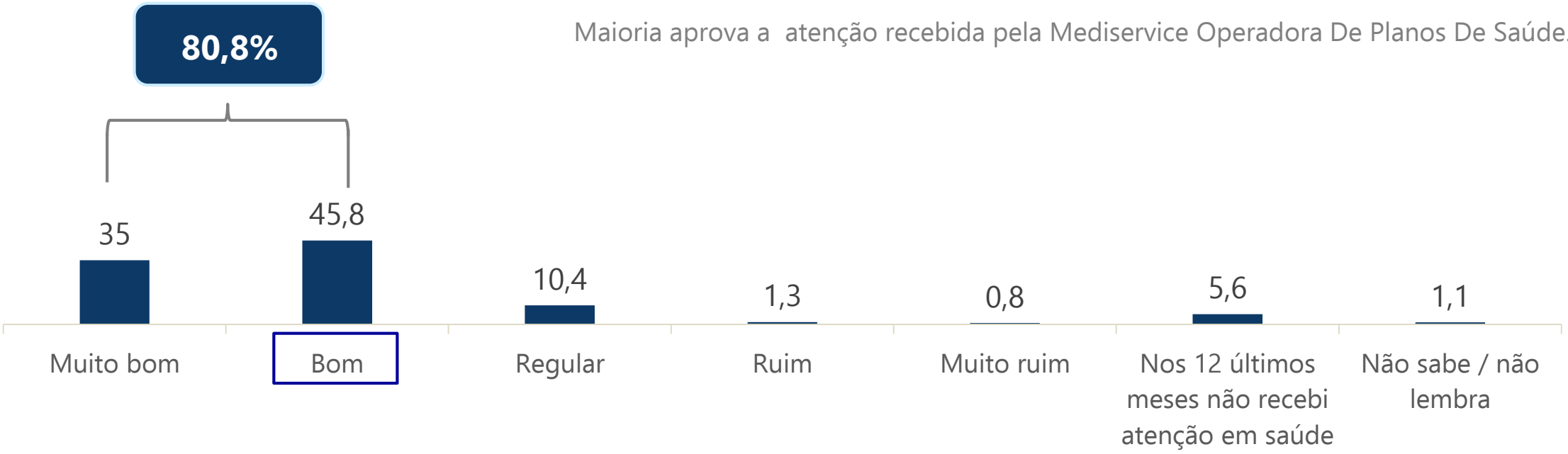
mediservice

Atenção à saúde: Avaliação da Atenção Recebida

Estimulada e única, em %

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Maioria aprova a atenção recebida pela Mediservice Operadora De Planos De Saúde.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

Atenção à saúde: Avaliação da Atenção Recebida

Estimulada e única, em %

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)	410	406	80,8	1,9	3,8	76,9	84,6
Muito bom (5)	173	176	35,0	3,6	7,1	27,9	42,1
Bom (4)	237	230	45,8	3,2	6,3	39,5	52,1
Regular (3)	47	52	10,4	4,5	8,7	1,7	19,2
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim)	9	11	2,1	4,8	9,5	0,0	11,6
Ruim (2)	6	7	1,3	4,7	9,2	0,0	10,5
Muito ruim (1)	3	4	0,8	5,2	10,1	0,0	10,9
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	30	28	5,6	4,2	8,2	0,0	13,8
Não sei/ não me lembro	7	5	1,1	3,9	7,6	0,0	8,7
Base	503	503	100,0				

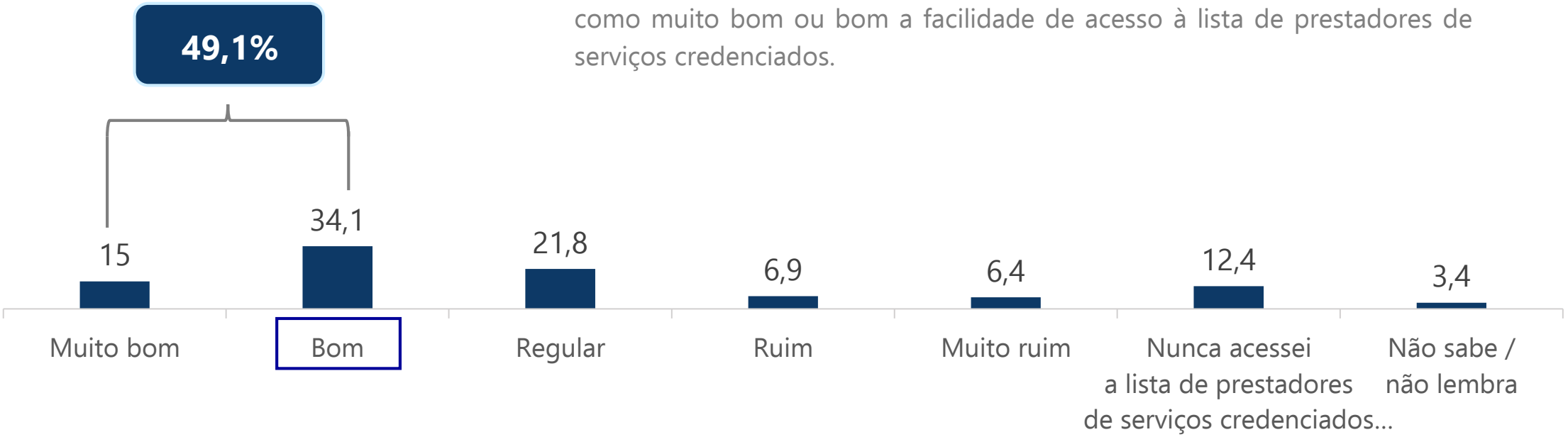
mediservice

Atenção à saúde: Avaliação da Facilidade de Acesso à Lista de Prestadores de Serviços Credenciados

Estimulada e única, em %

P5. Como o(a) Sr(a) 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: guia medico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

49,1% dos clientes Mediservice Operadora de Planos de Saúde avaliaram como muito bom ou bom a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Atenção à saúde: Avaliação da Facilidade de Acesso à Lista de Prestadores de Serviços Credenciados

Estimulada e única, em %

P5. Como o(a) Sr(a) 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: guia medico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)	258	247	49,1	3,1	6,1	43,1	55,3
Muito bom (5)	77	76	15,0	4,1	8,0	7,0	23,0
Bom (4)	181	172	34,1	3,5	6,9	27,2	41,0
Regular (3)	111	110	21,8	3,9	7,7	14,1	29,5
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	59	67	13,3	4,4	8,7	4,6	21,9
Ruim (2)	32	35	6,9	4,5	8,8	0,0	15,7
Muito ruim (1)	27	32	6,4	4,7	9,2	0,0	15,6
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	61	62	12,4	4,2	8,3	4,1	20,6
Não sei	14	17	3,4	4,8	9,4	0,0	12,8
Base	503	503	100,0				

mediservice

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA
- Clientes -

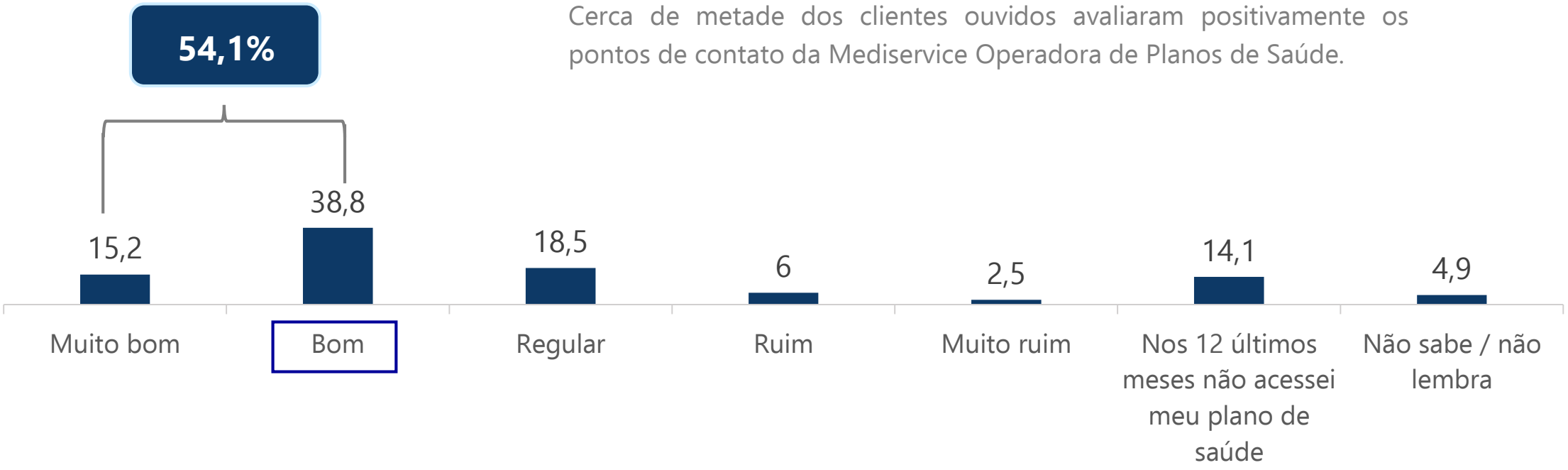
mediservice

Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação do Atendimento

(SAC, Atendimento Presencial, Telefônico ou Eletrônico) Estimulada e única, em %

P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano de saúde – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Cerca de metade dos clientes ouvidos avaliaram positivamente os pontos de contato da Mediservice Operadora de Planos de Saúde.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação do Atendimento

(SAC, Atendimento Presencial, Telefônico ou Eletrônico) Estimulada e única, em %

P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano de saúde – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)	278	272	54,1	3,0	5,9	48,2	59,9
Muito bom (5)	79	77	15,2	4,0	7,9	7,3	23,1
Bom (4)	199	195	38,8	3,5	6,8	32,1	45,6
Regular (3)	93	93	18,5	4,0	7,9	10,6	26,3
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	35	43	8,5	4,7	9,2	0,0	17,7
Ruim (2)	24	30	6,0	4,9	9,5	0,0	15,5
Muito ruim (1)	11	12	2,5	4,7	9,2	0,0	11,6
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	76	71	14,1	4,0	7,8	6,2	21,9
Não sei	21	25	4,9	4,7	9,3	0,0	14,2
Base	503	503	100,0				

mediservice

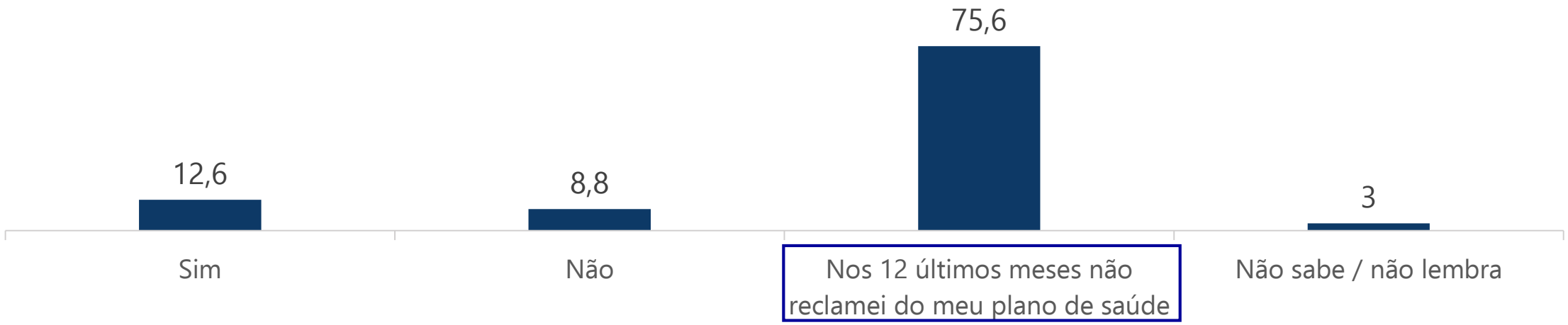
Canais de Atendimento da Operadora – Se a reclamação foi resolvida

Estimulada e única, em %

P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial - , o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

75,6% dos clientes entrevistados não reclamaram do seu plano de saúde Mediservice Operadora de Planos de Saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa .

12,6% tiveram sua demanda resolvida.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Canais de Atendimento da Operadora – Se a reclamação foi resolvida

Estimulada e única, em %

P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial, o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro?(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	66	63	12,6	4,1	8,0	4,6	20,5
Não	43	45	8,8	4,3	8,5	0,4	17,3
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	376	380	75,6	2,2	4,3	71,2	79,9
Não sei/ não me lembro	18	15	3,0	4,0	7,9	0,0	11,0
Base	503	503	100,0				

mediservice

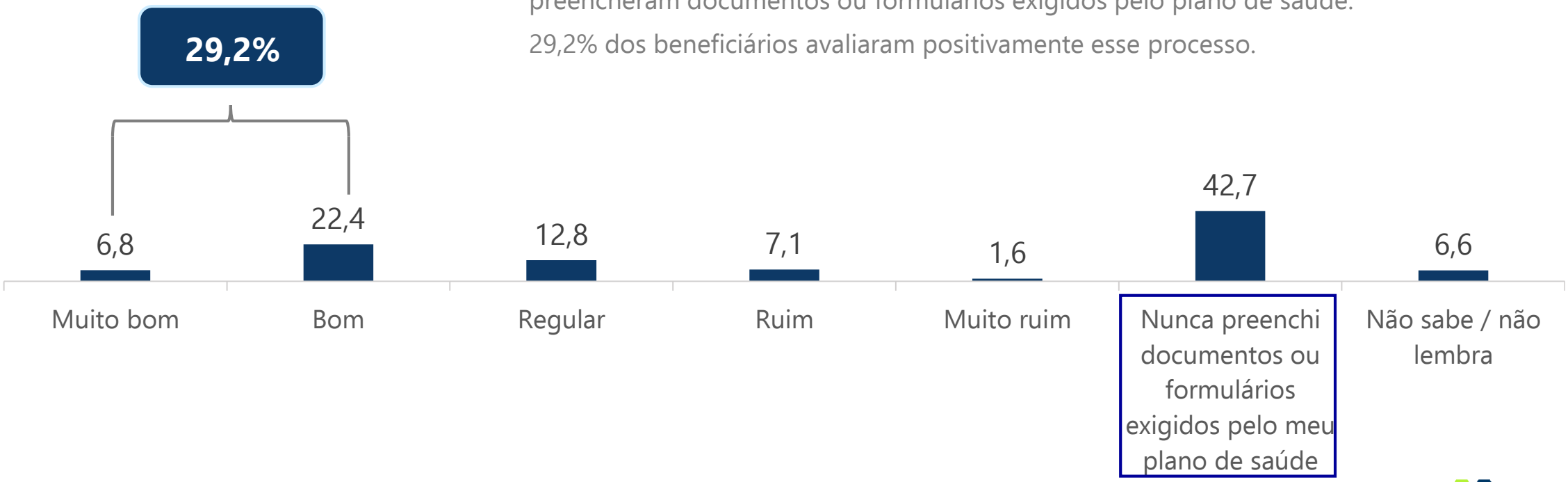
Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação sobre os Documentos ou Formulários exigidos pelo Plano de Saúde

Estimulada e única, em %

P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

42,7% dos clientes ouvidos da Mediservice Operadora de Planos de Saúde nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde.

29,2% dos beneficiários avaliaram positivamente esse processo.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação sobre os Documentos ou Formulários exigidos pelo Plano de Saúde

Estimulada e única, em %

P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)	143	147	29,2	3,8	7,5	21,7	36,6
Muito bom (5)	37	34	6,8	4,1	8,1	0,0	14,9
Bom (4)	106	113	22,4	4,0	7,9	14,4	30,3
Regular (3)	58	65	12,8	4,4	8,6	4,2	21,4
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	39	44	8,7	4,5	8,8	0,0	17,5
Ruim (2)	30	36	7,1	4,7	9,2	0,0	16,3
Muito ruim (1)	9	8	1,6	4,2	8,2	0,0	9,8
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	228	215	42,7	3,3	6,4	36,3	49,1
Não sei	35	33	6,6	4,2	8,2	0,0	14,8
Base	503	503	100,0				

mediservice

Avaliação Geral
- Clientes -

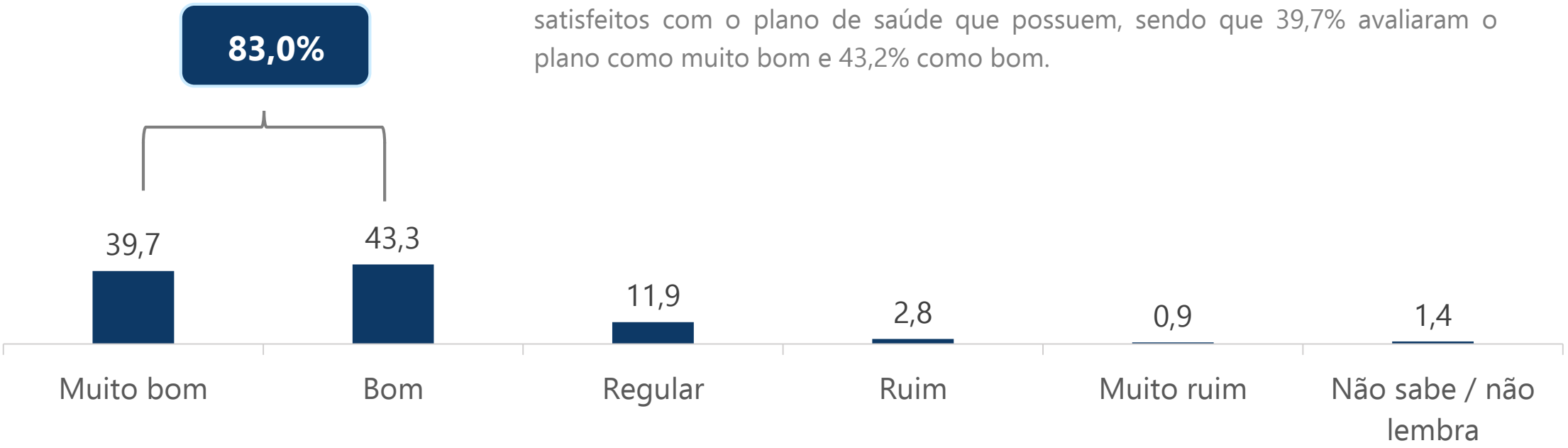
mediservice

Avaliação geral: Avaliação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora de Planos de Saúde

Estimulada e única, em %

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?
(Resposta estimulada e única, em %)

A maioria dos clientes Mediservice Operadora de Planos de Saúde estão satisfeitos com o plano de saúde que possuem, sendo que 39,7% avaliaram o plano como muito bom e 43,2% como bom.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Avaliação geral: Avaliação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora de Planos de Saúde

Estimulada e única, em %

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?
(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)	423	417	83,0	1,8	3,6	79,4	86,5
Muito bom (5)	191	200	39,7	3,5	6,9	32,7	46,6
Bom (4)	232	218	43,3	3,3	6,4	36,9	49,7
Regular (3)	58	60	11,9	4,3	8,3	3,6	20,2
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim)	13	19	3,7	5,2	10,3	0,0	14,0
Ruim (2)	9	14	2,8	5,5	10,8	0,0	13,6
Muito ruim (1)	4	5	0,9	4,8	9,3	0,0	10,2
Não sei/ não tenho como avaliar	9	7	1,4	3,9	7,6	0,0	9,0
Base	503	503	100,0				

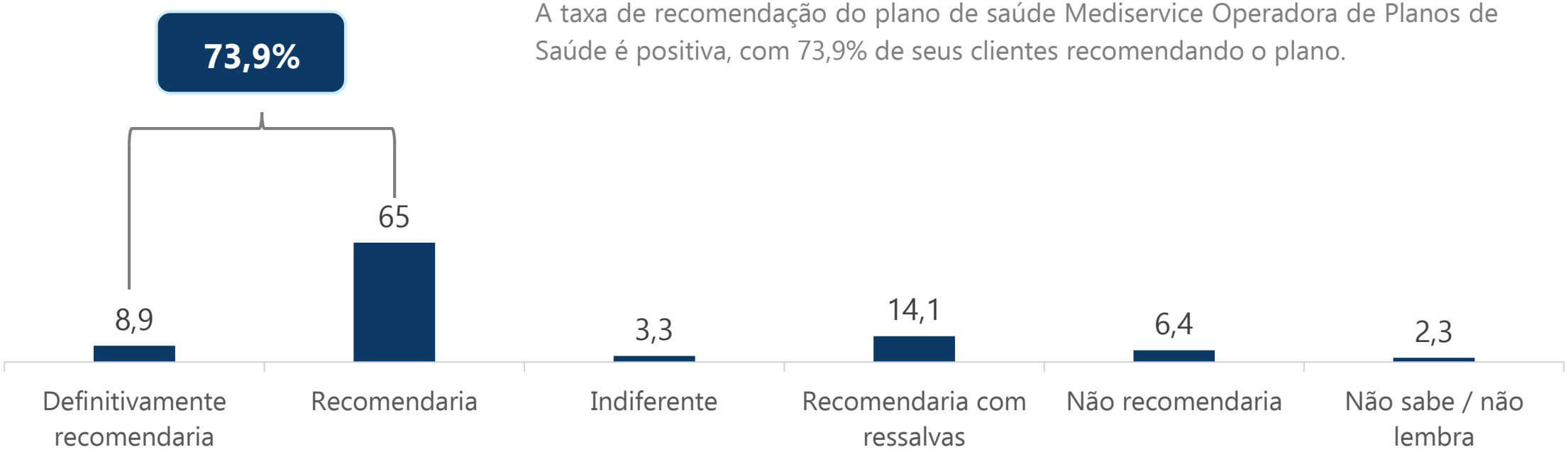
mediservice

Avaliação geral: Recomendação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora de Planos de Saúde

Estimulada e única, em %

P10. O(a) Sr(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar?

A taxa de recomendação do plano de saúde Mediservice Operadora de Planos de Saúde é positiva, com 73,9% de seus clientes recomendando o plano.



Base: 503 entrevistas | Margem de erro: Total da amostra 4 p.p

mediservice

Avaliação geral: Recomendação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora de Planos de Saúde

Estimulada e única, em %

P10. O(a) Sr(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar?

AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	372	372	73,9	2,3	4,5	69,4	78,3
Definitivamente recomendaria (5)	44	45	8,9	4,3	8,4	0,5	17,3
Recomendaria (4)	328	327	65,0	2,6	5,2	59,9	70,2
Indiferente (3)	16	16	3,3	4,4	8,7	0,0	12,0
BOTOM 2 BOXES	99	103	20,6	4,1	8,0	12,6	28,5
Recomendaria com ressalvas (2)	74	71	14,1	4,0	7,9	6,2	22,1
Não recomendaria (1)	25	32	6,4	4,9	9,6	0,0	16,1
Não sei/ não tenho como avaliar	16	12	2,3	3,7	7,3	0,0	9,6
Base	503	503	100,0				

mediservice

Conclusões da Pesquisa
- Clientes -

mediservice

Conclusões da Pesquisa – Mediservice Operadora de Planos de Saúde

	ITENS AVALIADOS	AVALIAÇÃO DOS CLIENTES							% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidado de saúde	Sempre: 58,3%	A maioria das vezes: 18,0%	Às vezes: 15,8%	Nunca: 0,6%	-	Não se aplica: 6,0%	Não sabe/não lembra: 1,3%	76,3%
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 57,2%	A maioria das vezes: 7,8%	Às vezes: 8,9%	Nunca: 0,7%	-	Não se aplica: 22,6%	Não sabe/não lembra: 2,8%	65,0%
	Recebimento de comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 10,7%	Não: 78,5%	-	-	-	-	Não sabe/não lembra: 10,8%	10,7%
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito bom: 35,0%	Bom: 45,8%	Regular: 10,4%	Ruim: 1,3%	Muito ruim: 0,8%	Não se aplica: 5,6%	Não sabe/não lembra: 1,1%	80,8%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 15%	Bom: 34,1%	Regular: 21,8%	Ruim: 6,9%	Muito ruim: 6,4%	Não se aplica: 12,4%	Não sabe/não lembra: 3,4%	49,1%
	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 15,2%	Bom: 38,8%	Regular: 18,5%	Ruim: 6,0%	Muito ruim: 2,5%	Não se aplica: 14,1%	Não sabe/não lembra: 4,9%	54,1%
	Reclamação & demanda resolvida	Sim: 12,6%	Não: 8,8%	-	-	-	Não se aplica: 75,6%	Não sabe/não lembra: 3,0%	12,6%
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 6,8%	Bom: 22,4%	Regular: 12,8%	Ruim: 7,1%	Muito ruim: 1,6%	Não se aplica: 42,7%	Não sabe/não lembra:6,6%	29,2%
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 39,7%	Bom: 43,3%	Regular: 11,9%	Ruim: 2,8%	Muito ruim: 0,9%	-	Não sabe/não lembra: 1,4%	83,0%
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 8,9%	Recomendaria: 65,0%	Indiferente: 3,3%	Recomendaria com ressalvas: 14,1%	Não recomendaria: 6,4%	-	Não sabe/não lembra: 2,3%	73,9%

Conclusões da Pesquisa – Mediservice Operadora de Planos de Saúde

O **plano de saúde** da **Mediservice Operadora de Planos de Saúde** obteve **bons resultados** em **praticamente todos os indicadores relacionados ao acesso e à qualidade do atendimento e serviços prestados:**

- **76,3% dos beneficiários ouvidos afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento** pelo plano nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- **65,0% declararam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano Mediservice Operadora de Planos de Saúde ,** em casos de urgência e emergência, nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- **80,8% avaliam positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde,** no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros.
- **49,1% concordam com a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços** credenciados pelo plano de saúde**.**
- **54,1%** dos beneficiários do plano de saúde **Mediservice Operadora de Planos de Saúde avaliaram favoravelmente os canais de atendimento** (acesso e informações recebidas).
- **75,6% afirmaram não ter realizado reclamação** nos 12 meses anteriores à pesquisa. **12,6% obtiveram a resolução** de seu problema.
- Por fim, **83,0% avaliam como muito bom e bom** o plano de saúde, em geral, da **Mediservice Operadora de Planos de Saúde** e **73,9%** dos beneficiários **o recomendam.**

mediservice