



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2019

#comvocêsempre

# Metodologia, Público-Alvo & Amostra

## Objetivo da Pesquisa

- ✓ O estudo tem como objetivo mensurar a satisfação dos beneficiários da Mediservice, de acordo com os critérios definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.
- ✓ De forma a atender às exigências de controle de tentativas de contato e registro de ocorrências, uma análise preliminar quanto à boa qualidade do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones é recomendada.
- ✓ A pesquisa de Satisfação é um dos componentes de avaliação da Operadora de Plano de Saúde (OPS) no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) da ANS.



## Metodologia

- ✓ Entrevistas telefônicas com questionário estruturado e identificação da solicitante da pesquisa Mediservice.
- ✓ Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.

## Público-Alvo

- ✓ Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Mediservice

## Responsável Técnico

- ✓ Lucas Chaves, inscrito no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 9509-A.

## Instituto Responsável

- ✓ HSR Bridge Research Pesquisa de Mercado

## Período de Campo

Pesquisa realizada entre os dias:  
**06 de Dezembro/2019 a 16 de  
Dezembro/2019**

**Amostra** | 500 Entrevistas

A amostra final foi estratificada de acordo com a proporção verificada no universo de beneficiários da Mediservice Saúde, pela região demográfica e, nestes, por faixas etárias e por sexo dos beneficiários.

**Nível de Confiança** | 95%

**Margem de Erro** | 4,38

**Erros não amostrais** | Não foram observados erros não amostrais, que precisasse de adequação.

**Universo Acima de 18 anos** | 138.373

**Universo Total** | 189.291

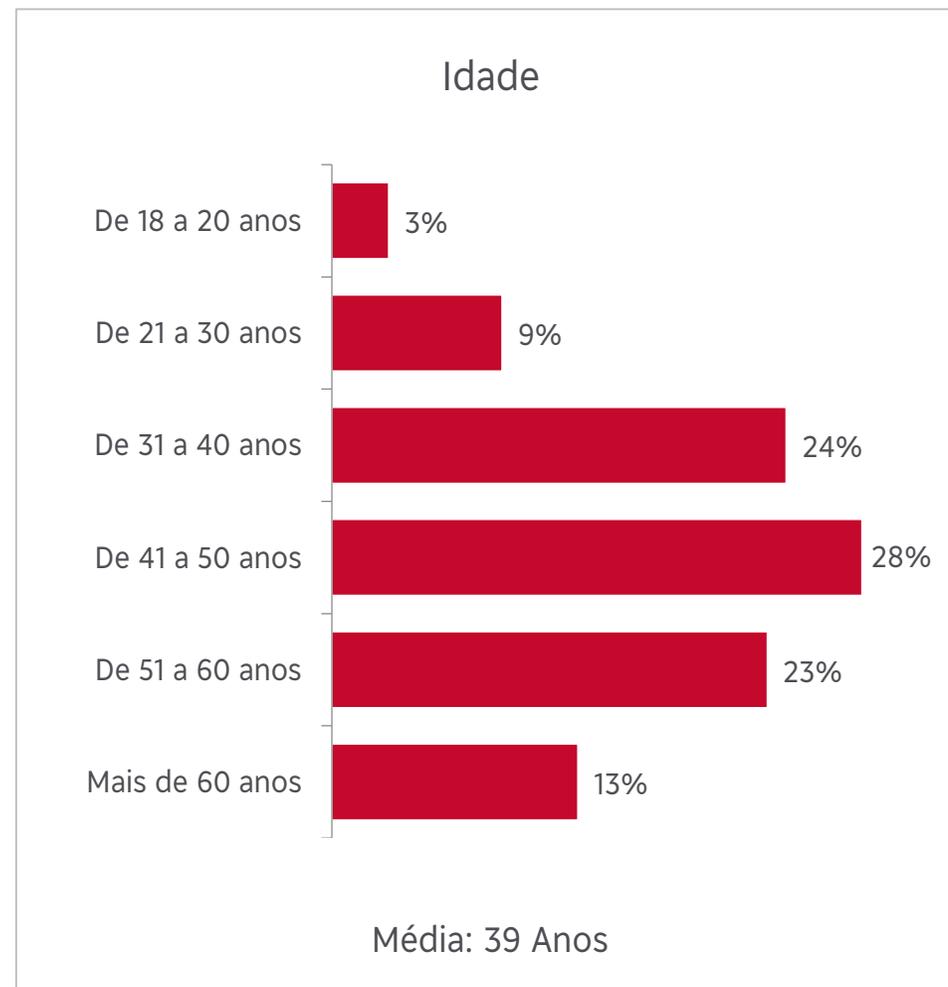
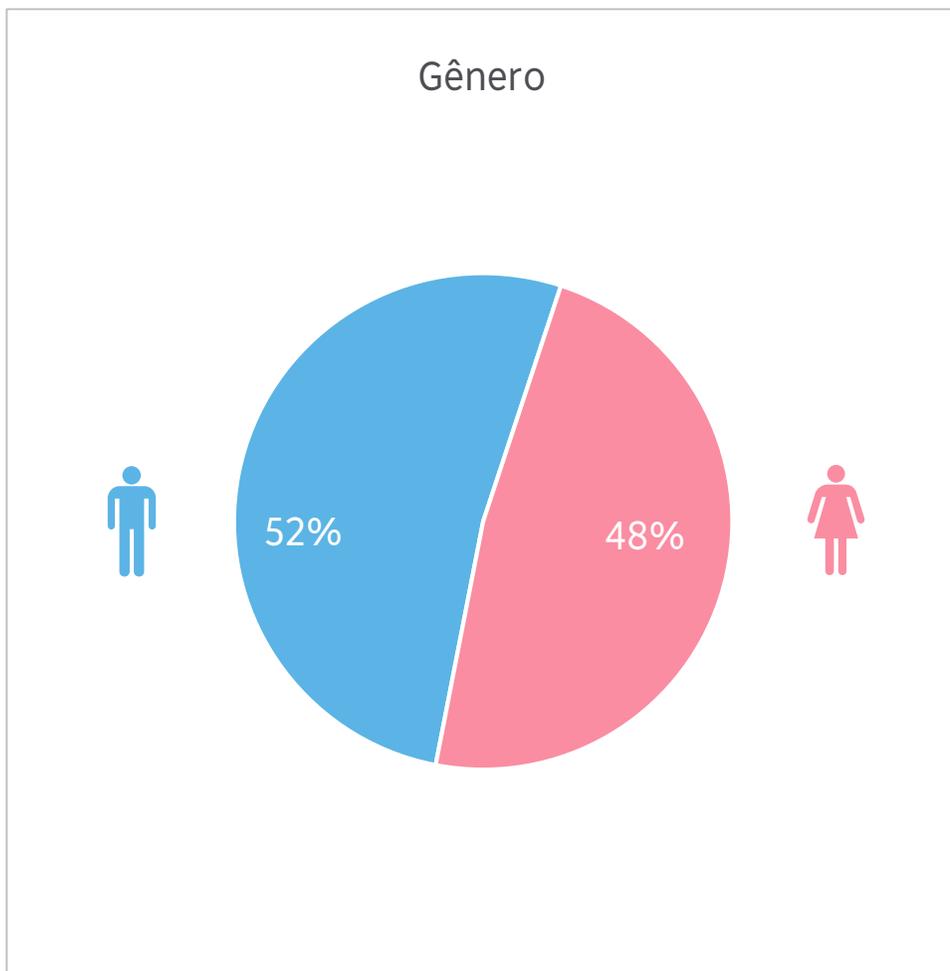
O universo deste estudo é composto pelos beneficiários da Mediservice Saúde com idade de 18 anos ou mais, dentro de todas as regiões de atuação da empresa.

**Taxa de Resposta** | 4% Falamos com 11.594 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.

### Classificação:

- ✓ Questionário concluído: 500 (4%)
- ✓ O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 891 (8%)
- ✓ O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde a responder a pesquisa: 0 (0%)
- ✓ Não foi possível localizar o beneficiário: 10.179 (88%)
- ✓ Beneficiário estava fora do perfil para responder à pesquisa: 24 (0,21%)

# Perfil

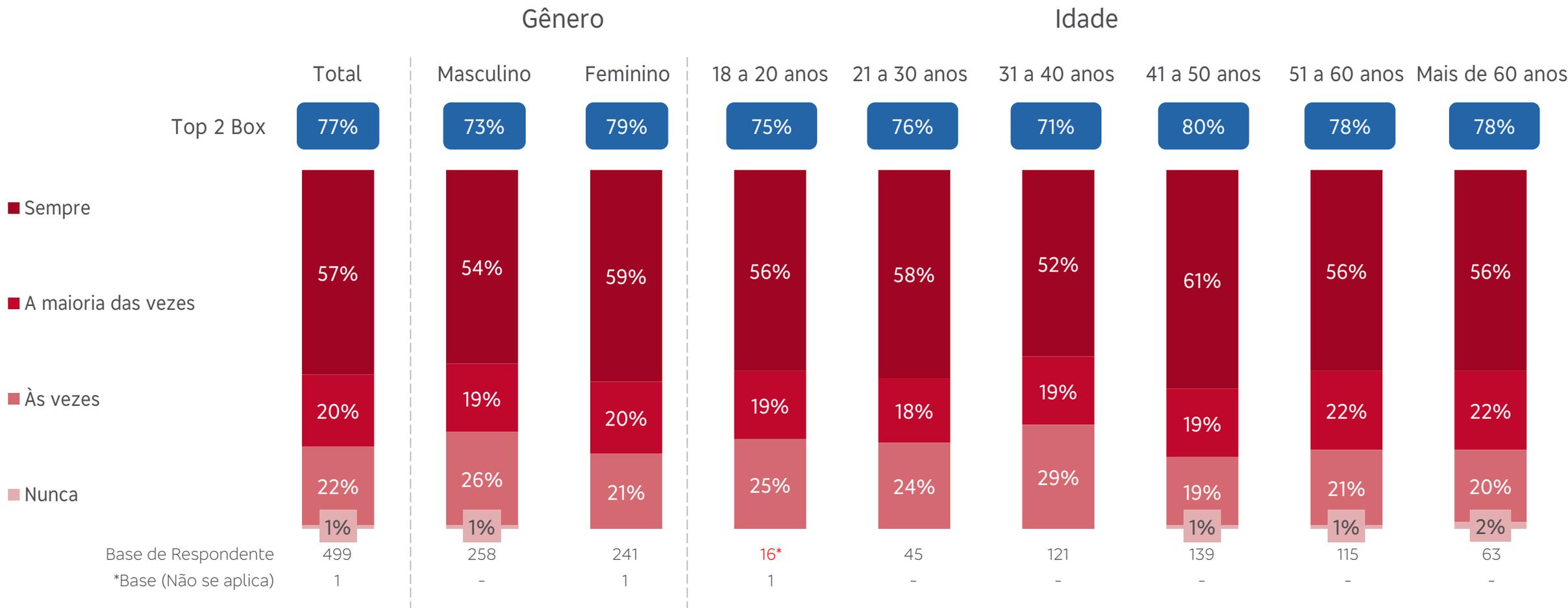


Base: 500

# Frequência | Cuidado de Saúde



A maioria dos entrevistados respondeu que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiu ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde quando necessitou.



Margem de Erro: 4,39  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Sempre + A maioria das vezes

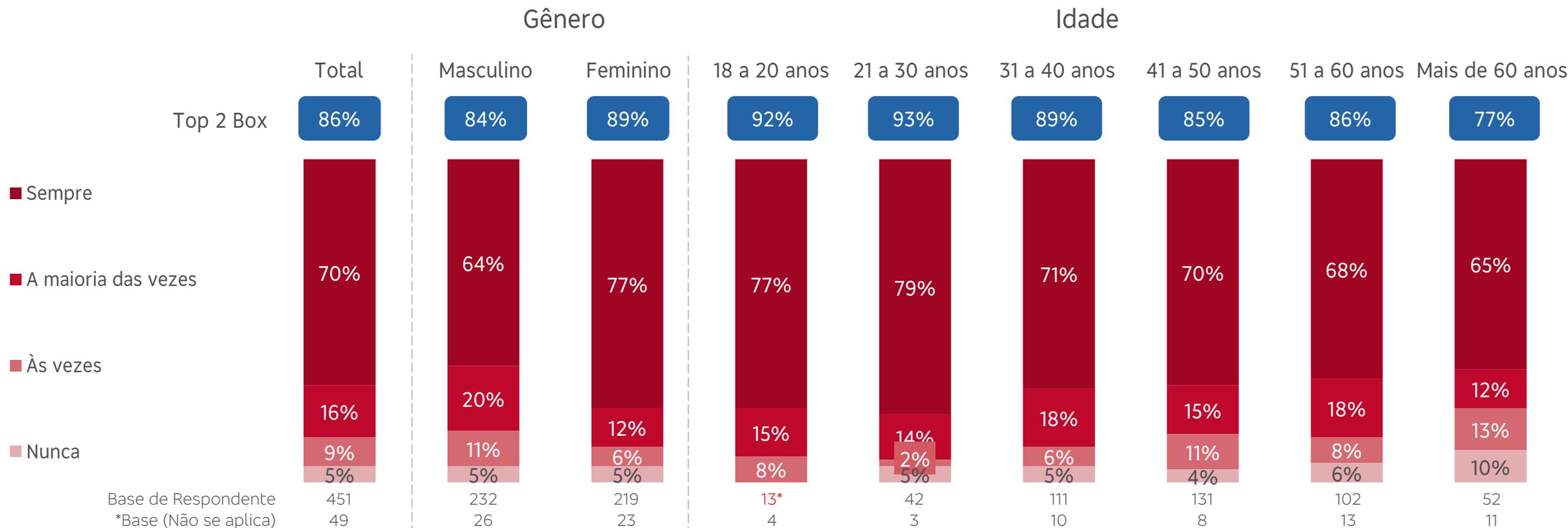
P1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Sempre	53%	57%	61%	2,22%
A maioria das vezes	16%	20%	24%	1,79%
Às vezes	18%	22%	26%	1,85%
Nunca	0%	1%	2%	0,45%

# Frequência | Atenção Imediata



A frequência de acesso para a atenção imediata é outro aspecto com resultado positivo. 86% dos entrevistados mencionam que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiram atenção imediata quando necessitaram.



Margem de Erro: 4,61  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Sempre + A maioria das vezes

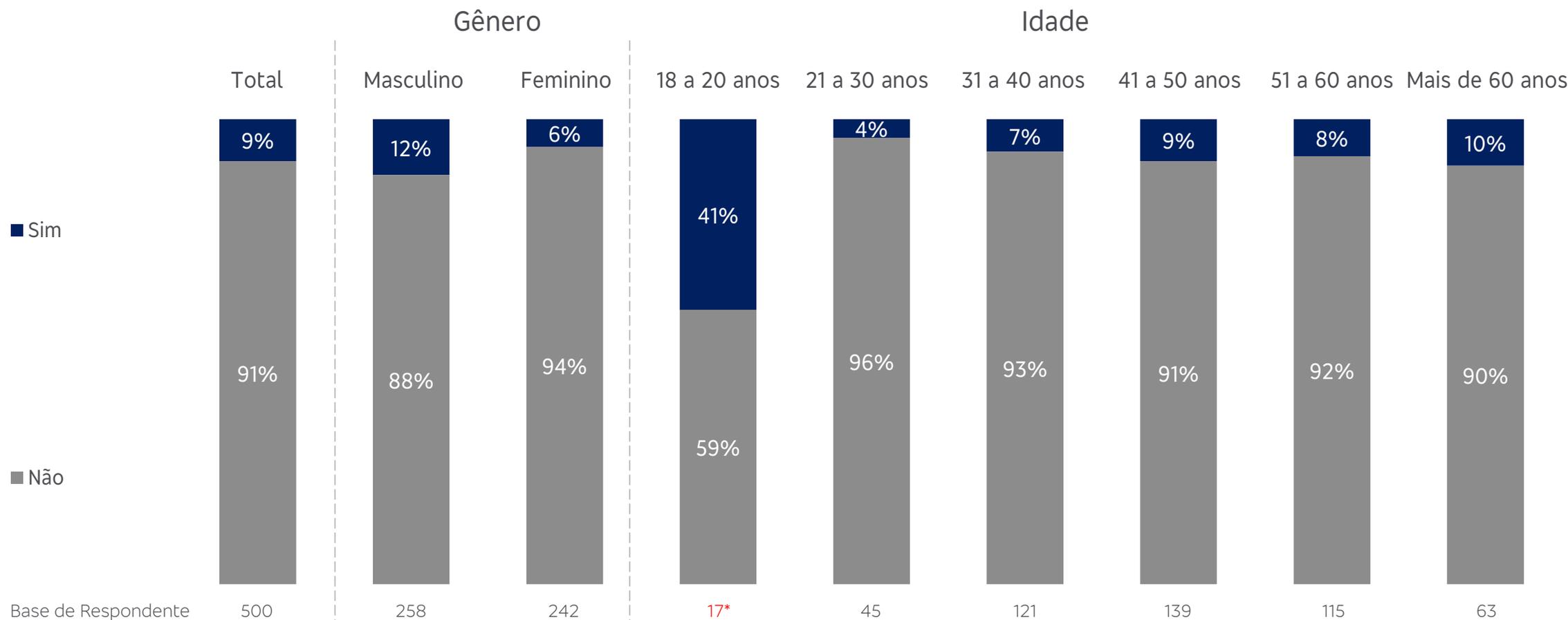
P2 - Nos 12 últimos meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Sempre	66%	70%	74%	2,16%
A maioria das vezes	13%	16%	19%	1,73%
Às vezes	6%	9%	12%	1,35%
Nunca	3%	5%	7%	1,03%

# Comunicação



9% dos entrevistados receberam um comunicado sobre a necessidade de realizar consultas ou exames preventivos.



Margem de Erro: 4,38  
Nível de Confiança: 95%

*\*Base Reduzida para análise*

P3 - Nos 12 últimos 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.?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Sim	6%	9%	12%	1,28%
Não	88%	91%	94%	1,28%

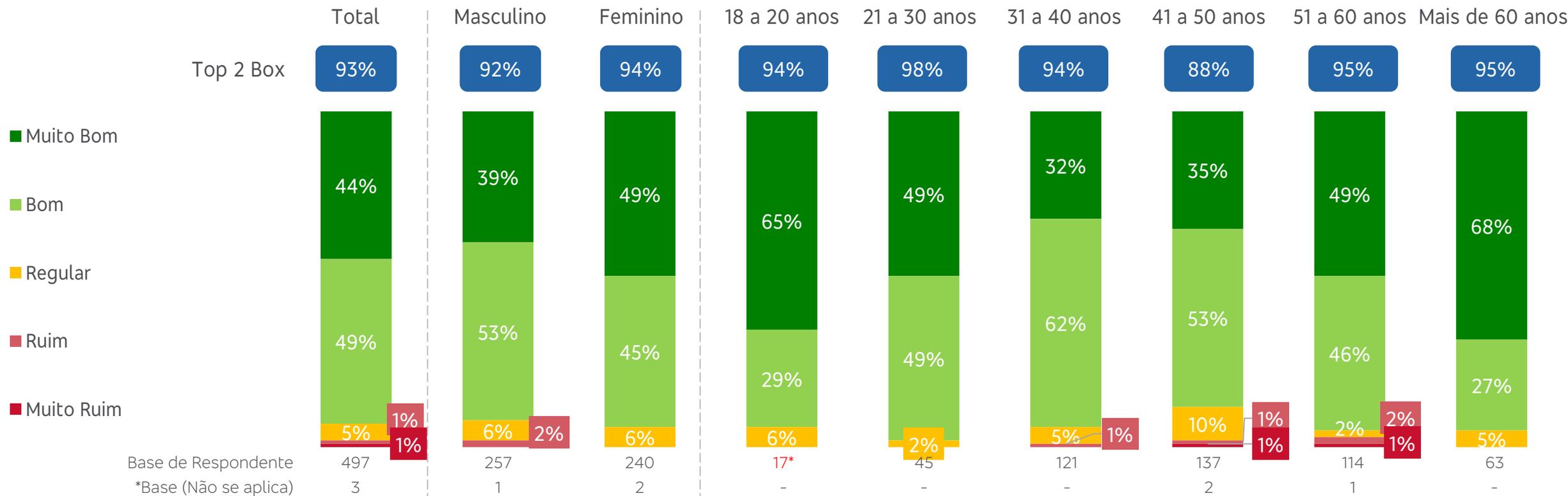
# Atenção à Saúde Recebida



De uma maneira geral estão satisfeitos com toda a atenção recebida pela equipe de saúde (93%).

## Gênero

## Idade



Margem de Erro: 4,40  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Muito Bom + Bom

P4 - Nos 12 últimos meses, como vocês avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: Atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Muito Bom	40%	44%	48%	2,23%
Bom	45%	49%	53%	2,24%
Regular	3%	5%	7%	0,98%
Ruim	0%	1%	2%	0,45%
Muito Ruim	0%	1%	2%	0,45%

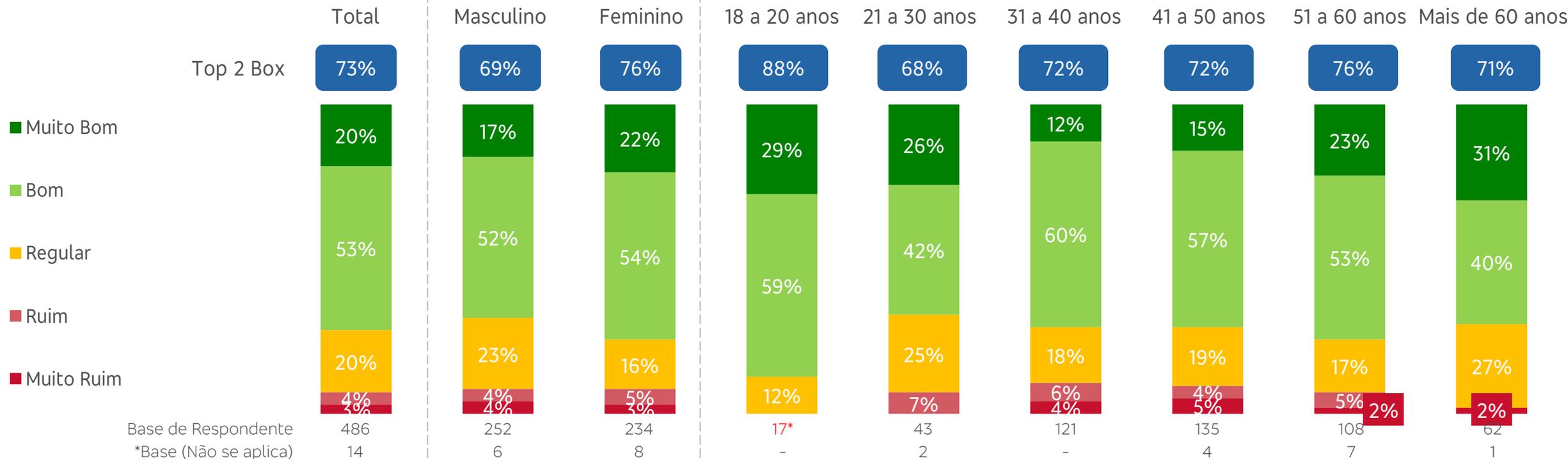
# Acesso aos Prestadores



A maioria dos usuários avalia o acesso à lista de prestadores como bom ou muito bom.

## Gênero

## Idade



Margem de Erro: 4,45  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Muito Bom + Bom

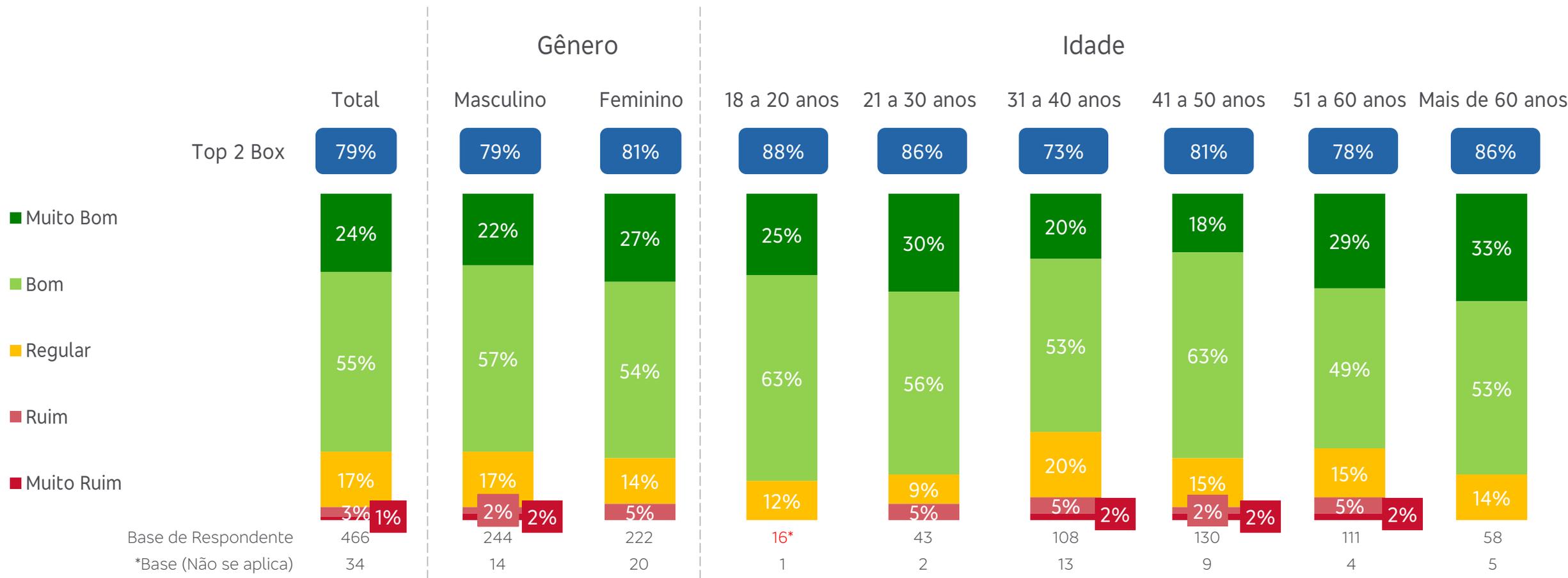
P5 – Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: Médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Muito Bom	16%	20%	24%	1,81%
Bom	49%	53%	57%	2,26%
Regular	16%	20%	24%	1,81%
Ruim	2%	4%	6%	0,89%
Muito Ruim	1%	3%	5%	0,77%

# Atendimento Multicanal



Os entrevistados que fizeram contato por algum canal do plano de saúde estão satisfeitos com o atendimento recebido.



Margem de Erro: 4,54  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Muito Bom + Bom

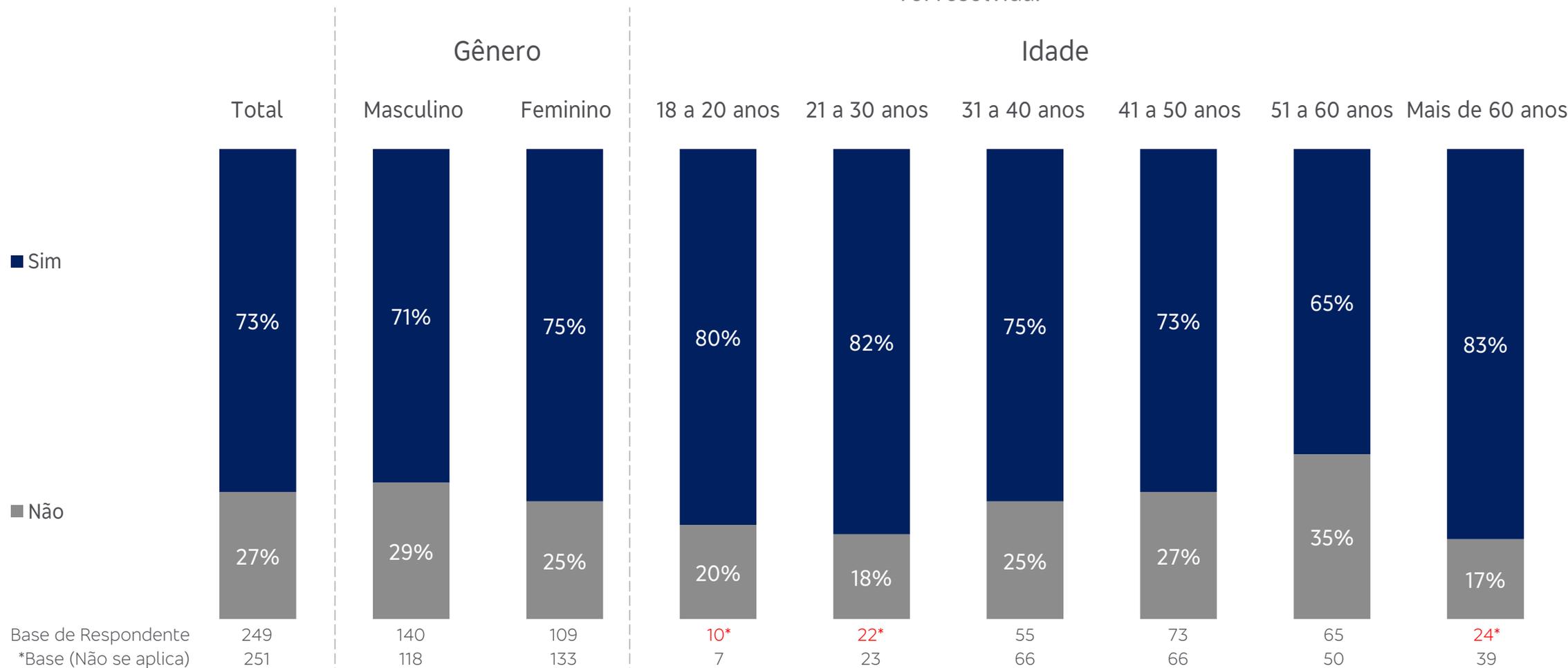
P6 - Nos 12 últimos meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento, ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Muito Bom	20%	24%	28%	1,98%
Bom	50%	55%	60%	2,30%
Regular	14%	17%	20%	1,74%
Ruim	1%	3%	5%	0,79%
Muito Ruim	0%	1%	2%	0,46%

# Resolutividade



Considerando os beneficiários que registraram uma reclamação no plano, 73% relataram que a sua demanda foi resolvida.



	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Sim	67%	73%	79%	2,81%
Não	21%	27%	33%	2,81%

Margem de Erro: 6,21  
Nível de Confiança: 95%

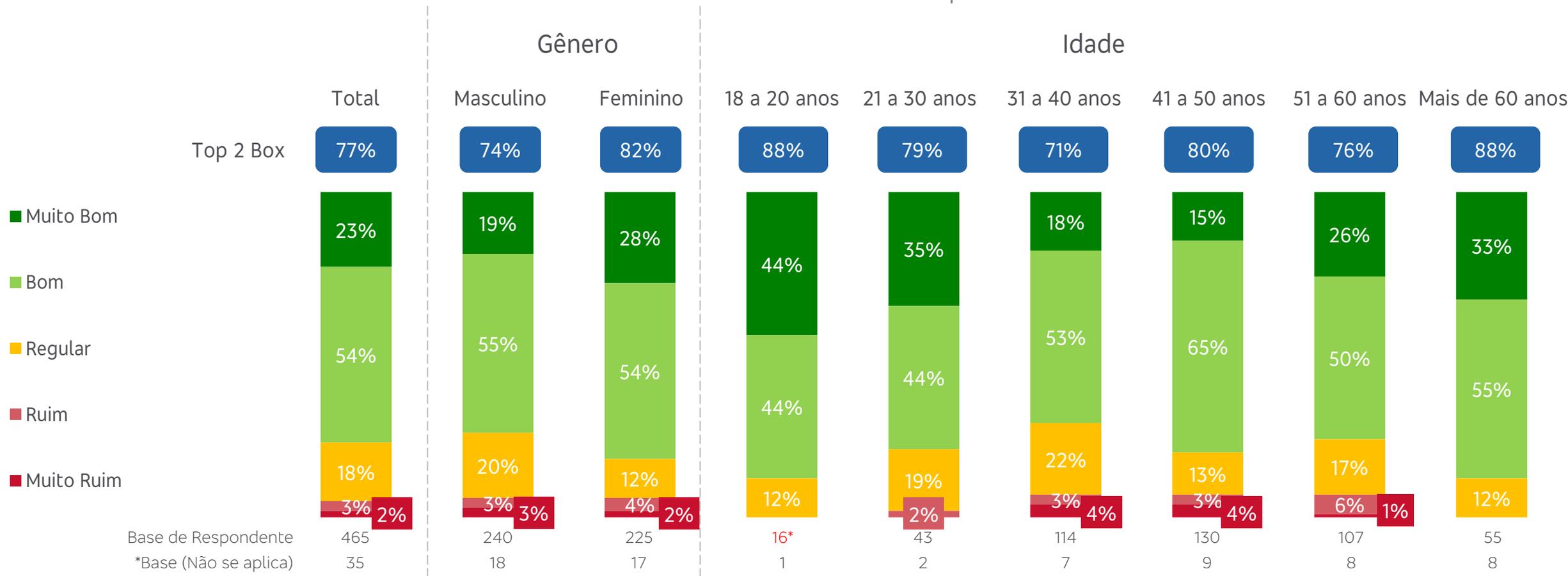
\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados  
P7 - Nos 12 últimos meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

# Documentos | Formulários



77% dos entrevistados estão satisfeitos com os documentos exigidos no quesito facilidade no preenchimento e envio.



Margem de Erro: 4,54  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

\*Base Não se aplica → Não considerado para cálculo dos resultados

% Top 2 Box → Muito Bom + Bom

P8 – Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Muito Bom	19%	23%	27%	1,95%
Bom	49%	54%	59%	2,31%
Regular	15%	18%	21%	1,78%
Ruim	1%	3%	5%	0,79%
Muito Ruim	1%	2%	3%	0,65%

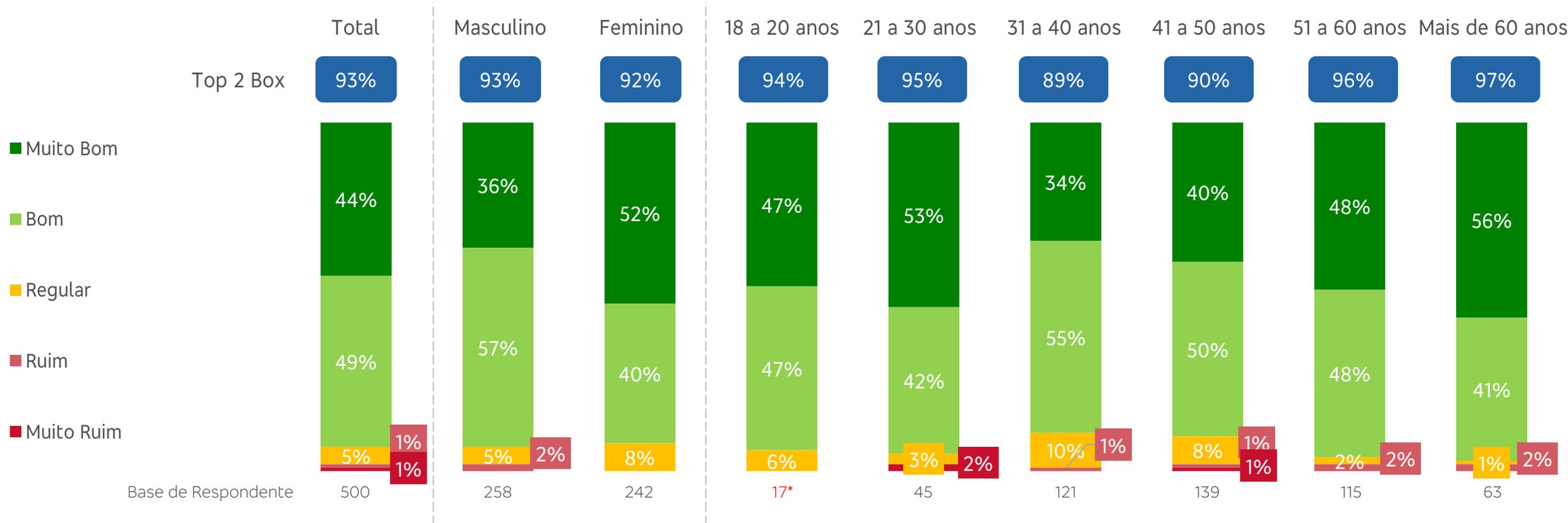
# Avaliação Geral



A Avaliação Geral está muito satisfatória com o Plano de Saúde (93%).

## Gênero

## Idade



Margem de Erro: 4,38  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

% Top 2 Box → Muito Bom + Bom

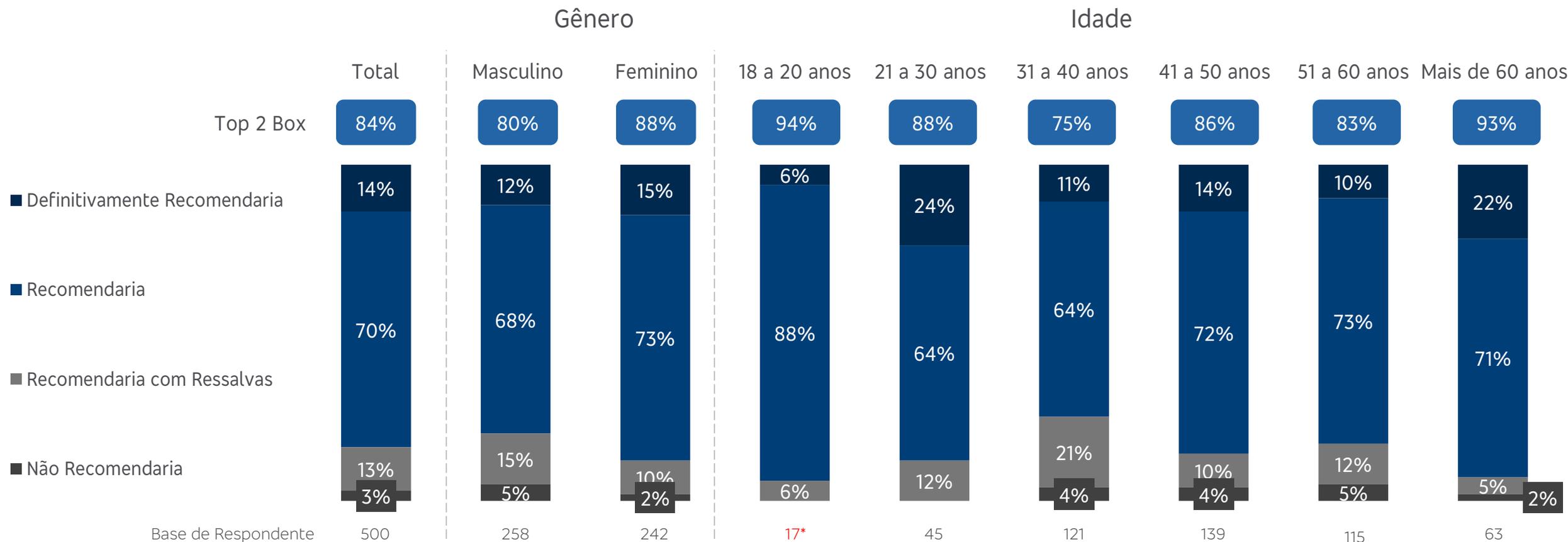
P9 - Como você avalia seu plano de saúde?

	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Muito Bom	40%	44%	48%	2,22%
Bom	45%	49%	53%	2,24%
Regular	3%	5%	7%	0,97%
Ruim	0%	1%	2%	0,44%
Muito Ruim	0%	1%	2%	0,44%

# Recomendação



É quase unânime a intenção em recomendar o plano de saúde para amigos e familiares.



	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Erro Padrão
Definitivamente Recomendaria	11%	14%	17%	1,55%
Recomendaria	66%	70%	74%	2,05%
Recomendaria com Ressalvas	10%	13%	16%	1,50%
Não Recomendaria	2%	3%	4%	0,76%

Margem de Erro: 4,38  
Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

% Top 2 Box → Definitivamente Recomendaria + Recomendaria  
P10 – Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

# Conclusões

- ✓ No geral, a Mediservice é **muito bem avaliada** pelos usuários nos quesitos investigados, em **todos a satisfação supera 70%**;
- ✓ Destaca-se como **ponto de melhor avaliação** a atenção à saúde recebida, com **93%** de satisfação;
- ✓ A pesquisa aponta que **93%** dos entrevistados consideram o plano como “Bom” ou “Muito bom”;
- ✓ Por fim, o nível de recomendação obteve **84%** de avaliações concentradas em “Definitivamente recomendaria” e “Recomendaria”, se considerarmos aqueles que “Recomendaria com ressalvas” o percentual vai para **97%**, o que é extremamente positivo.