

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

Índice

Introdução



A Unimed Nordeste-RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Nordeste-RS com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Nordeste-RS, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

Contratante

UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.
Registrada sob n.º 325571 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Estatística: Joana Paula Machado
CONRE: 8920 – A



Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



Universo e Público-Alvo

160.354 beneficiários do plano da Unimed Nordeste-RS, com 18 anos de idade ou mais.



Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Tamanho da Amostra:

600 entrevistas.

Erro Amostral:

4,0%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

Período da Coleta:

24/02/2021 a 27/03/2021.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Nordeste-RS é 204.310 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 160.354 cadastros. Foram abordados 9.850 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	622
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	205
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	8
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.928
v) Outros**	87
Beneficiário não contatado	150.504
Taxa de respondentes	6%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 22 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Nordeste-RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Nordeste-RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

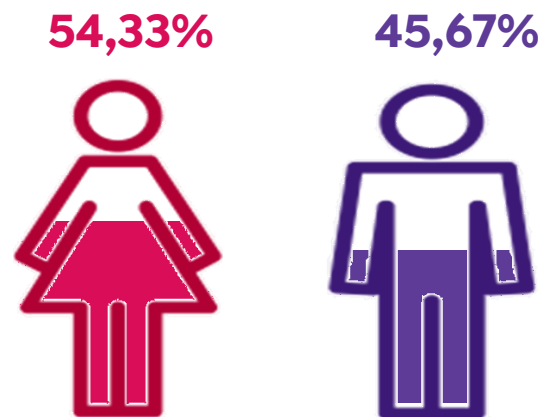


Perfil da Amostra

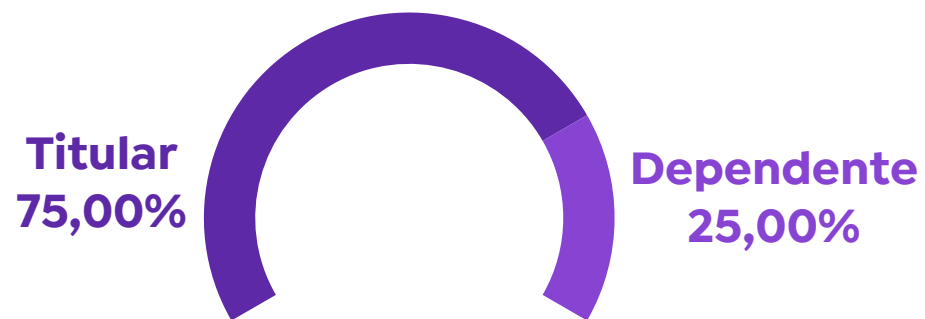
zoom

Perfil da Amostra

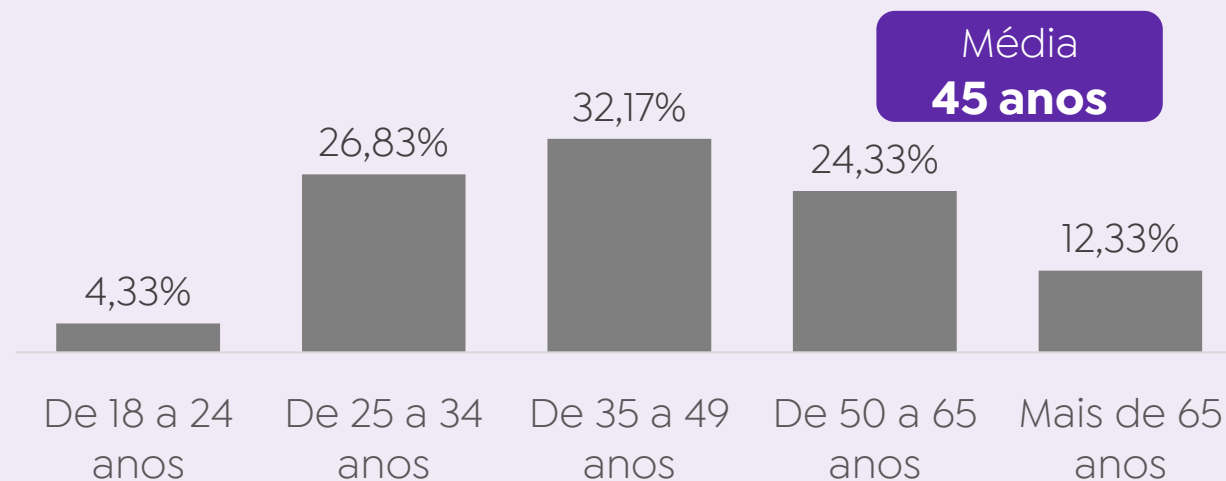
Gênero



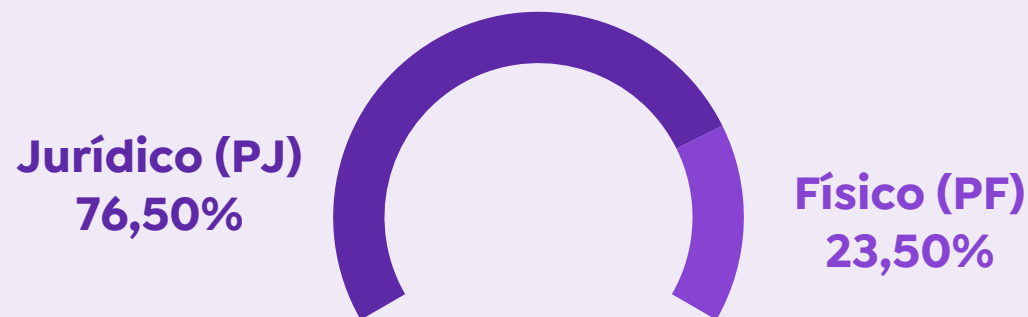
Perfil



Faixa Etária



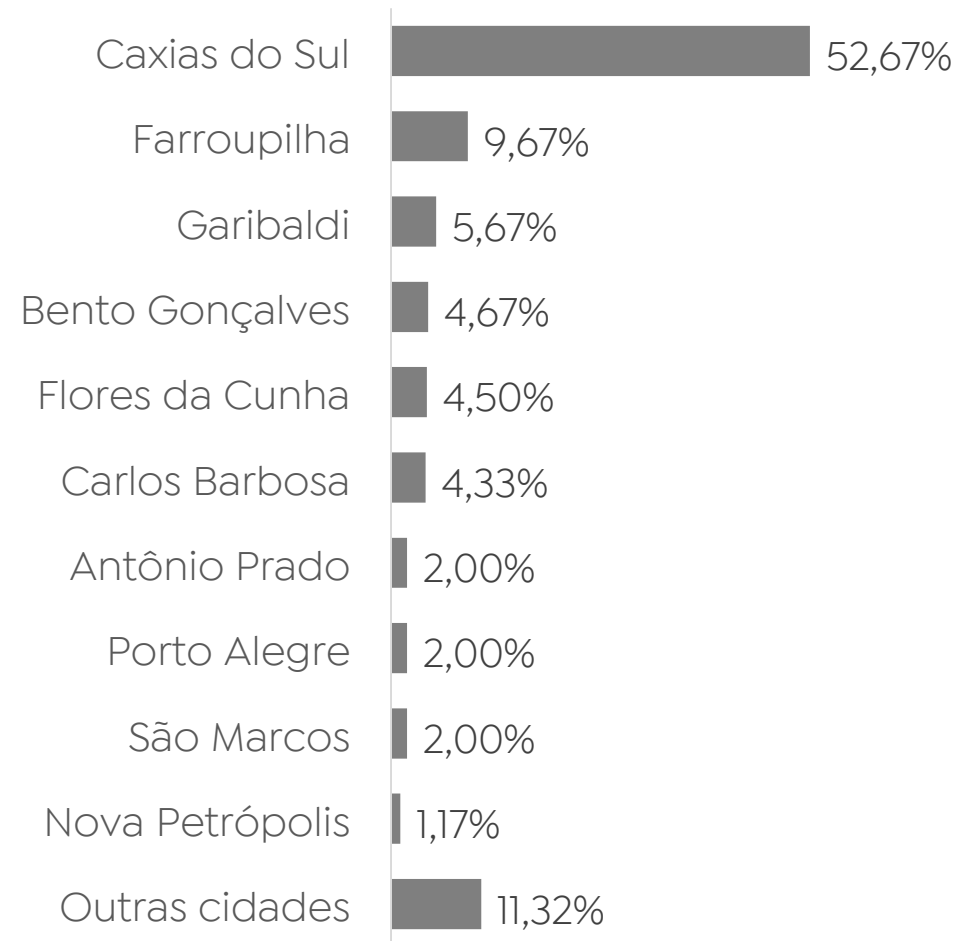
Tipo de Plano



Perfil da Amostra



Cidade





Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom



Top2Box*
87,03%



Bottom2Box*
12,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (509)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
88,17%	83,33%
389	120

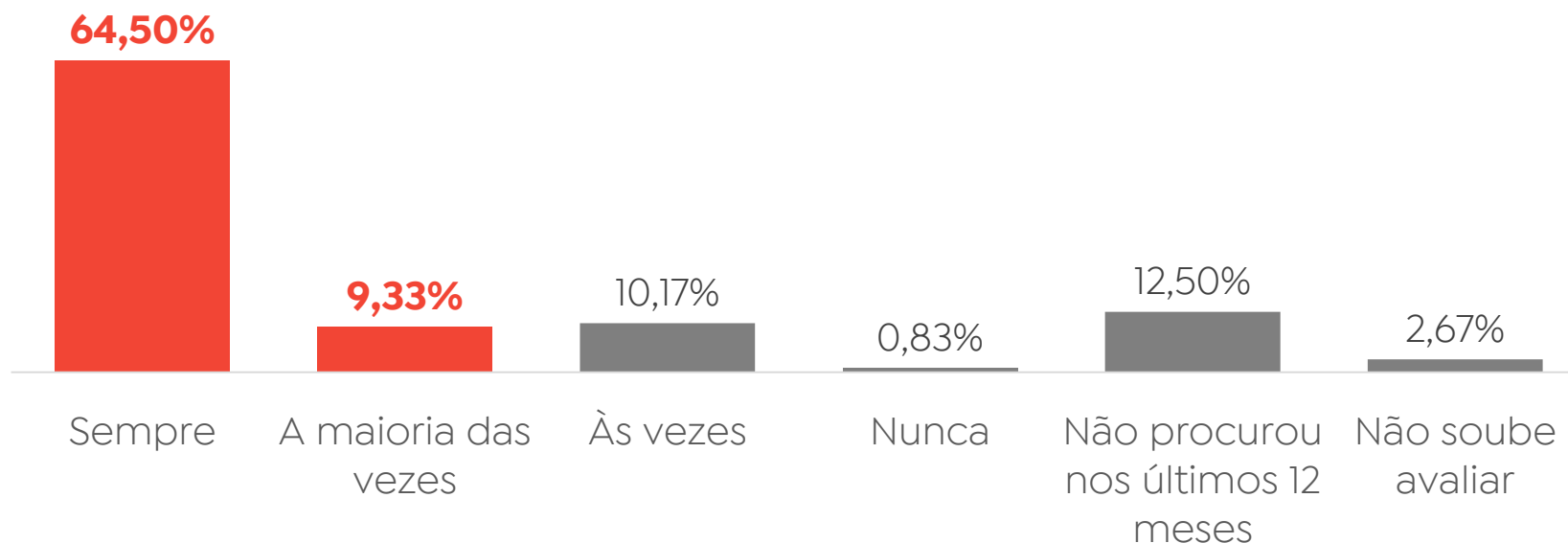
Gênero

Masculino	Feminino
84,26%	89,08%
216	293

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
82,50%	88,10%	90,06%
160	168	181

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?



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Um décimo encontrou dificuldade ocasional.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Atenção à Saúde



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?

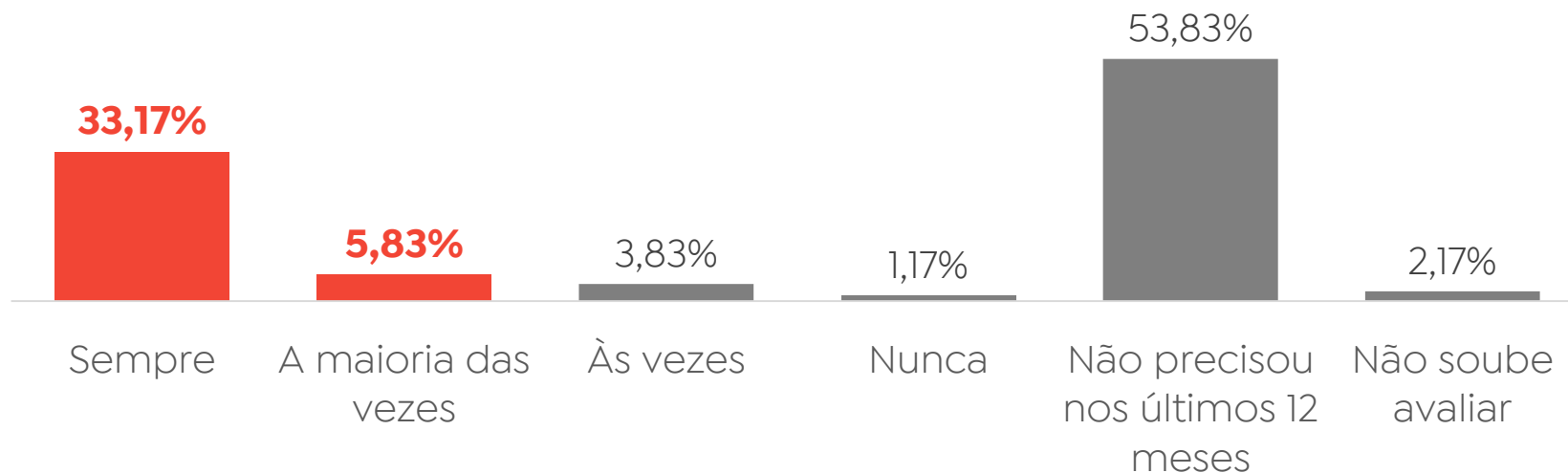
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	387	64,50%	1,95%	3,83%	60,67%	68,33%
A maioria das vezes	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Às vezes	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Nunca	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não procurou nos últimos 12 meses	75	12,50%	1,35%	2,65%	9,85%	15,15%
Não soube avaliar	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

Atenção à Saúde

zoom

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



Mais da metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



Top2Box*
88,64%



Bottom2Box*
11,36%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (264)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
90,45%	83,08%
199	65

Gênero

Masculino	Feminino
87,50%	89,58%
120	144

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
84,71%	89,52%	91,89%
85	105	74

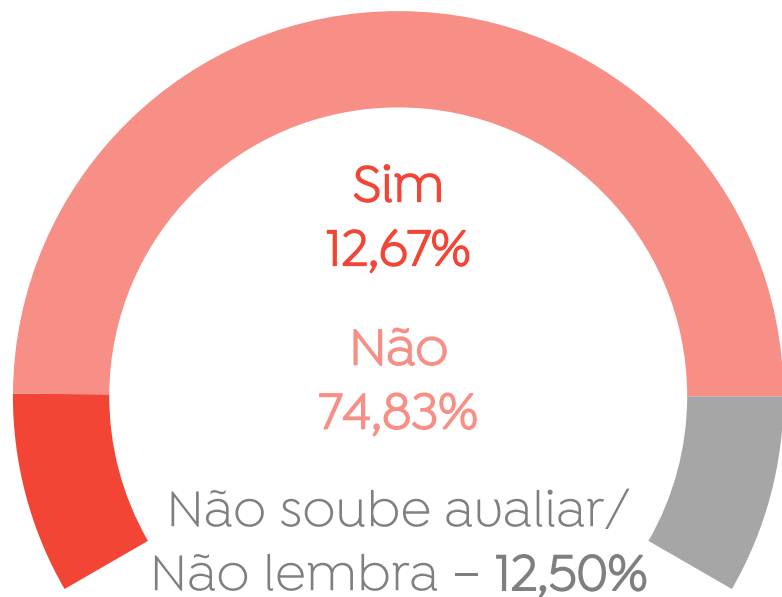
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	199	33,17%	1,92%	3,77%	29,40%	36,93%
A maioria das vezes	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Às vezes	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Nunca	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não precisou nos últimos 12 meses	323	53,83%	2,04%	3,99%	49,84%	57,82%
Não soube avaliar	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Atenção à Saúde

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, etc.?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
10,89%	18,44%
459	141

Gênero

Masculino	Feminino
12,77%	12,58%
274	326

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
16,04%	13,47%	9,09%
187	193	220

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, etc.?

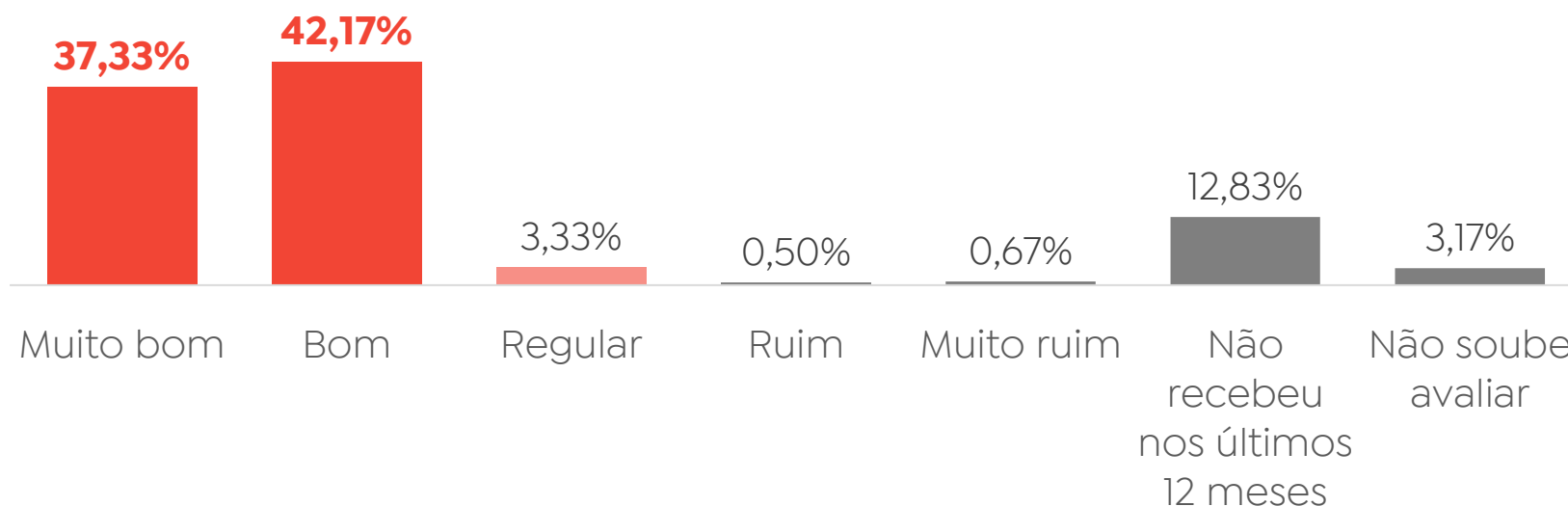
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%
Não	449	74,83%	1,77%	3,47%	71,36%	78,31%
Não soube avaliar/Não lembra	75	12,50%	1,35%	2,65%	9,85%	15,15%

Atenção à Saúde

zoom

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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



Top2Box*
94,64%



Bottom2Box*
1,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (504)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
94,33%	95,69%
388	116

Gênero

Masculino	Feminino
93,43%	95,53%
213	291

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
96,13%	92,77%	95,08%
155	166	183

Atenção à Saúde



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

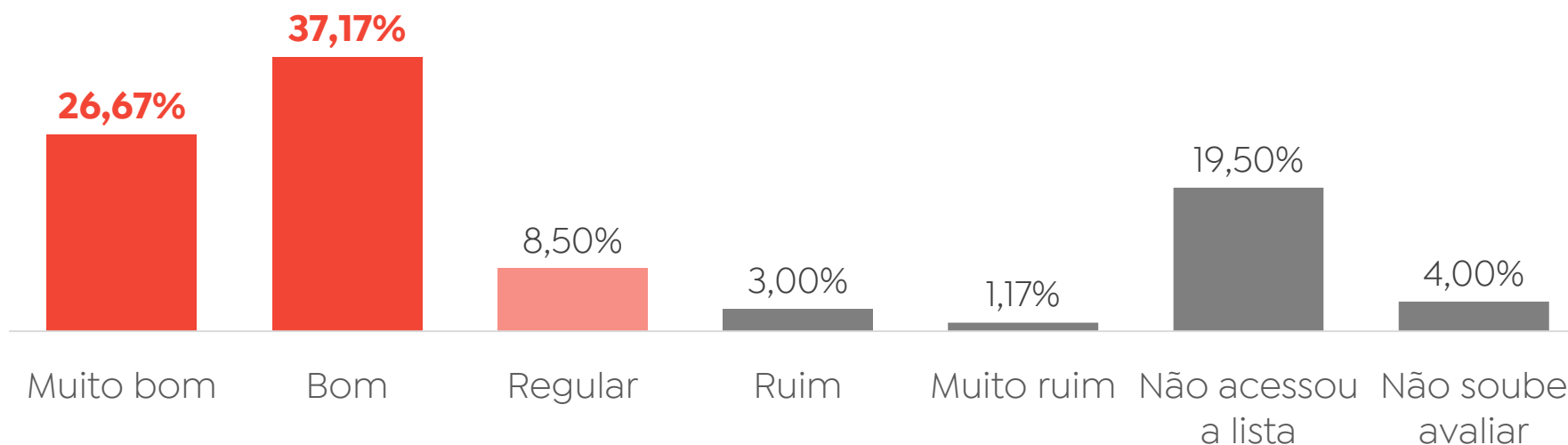
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	224	37,33%	1,97%	3,87%	33,46%	41,20%
Bom	253	42,17%	2,02%	3,95%	38,22%	46,12%
Regular	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não recebeu nos últimos 12 meses	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%
Não soube avaliar	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%

Atenção à Saúde

zoom

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



Cerca de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Top2Box*
83,44%



Bottom2Box*
5,45%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (459)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
84,39%	80,53%
346	113

Gênero

Masculino	Feminino
80,75%	85,77%
213	246

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
84,67%	80,77%	84,97%
150	156	153

Atenção à Saúde



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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	160	26,67%	1,81%	3,54%	23,13%	30,21%
Bom	223	37,17%	1,97%	3,87%	33,30%	41,03%
Regular	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Ruim	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Muito ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não acessou a lista	117	19,50%	1,62%	3,17%	16,33%	22,67%
Não soube avaliar	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%



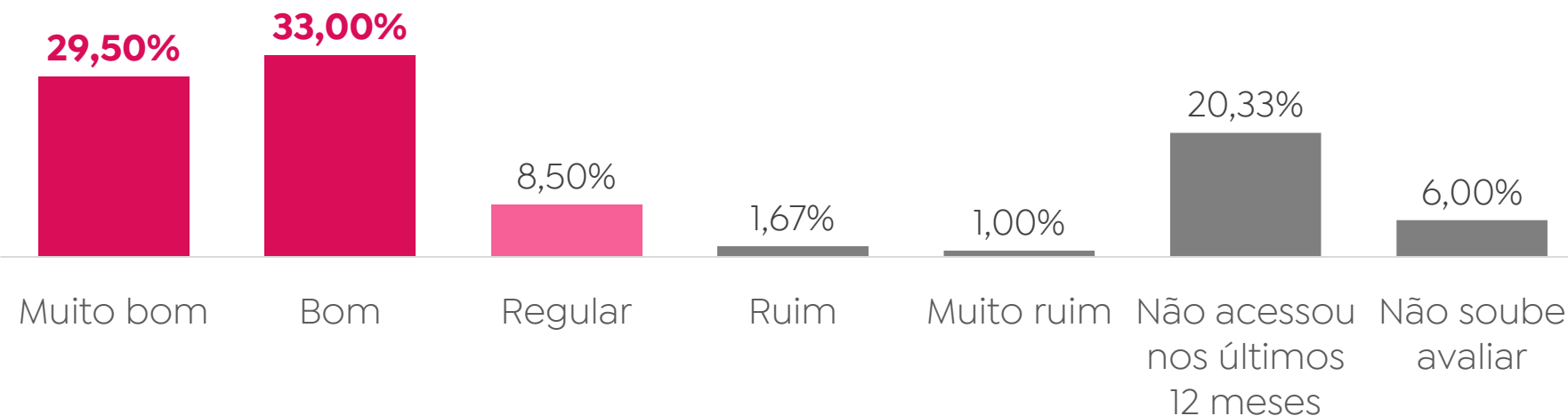
Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



Top2Box*
84,84%



Bottom2Box*
3,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (442)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
85,97%	81,31%
335	107

Gênero

Masculino	Feminino
84,38%	85,20%
192	250

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
84,42%	84,42%	85,82%
154	154	134

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

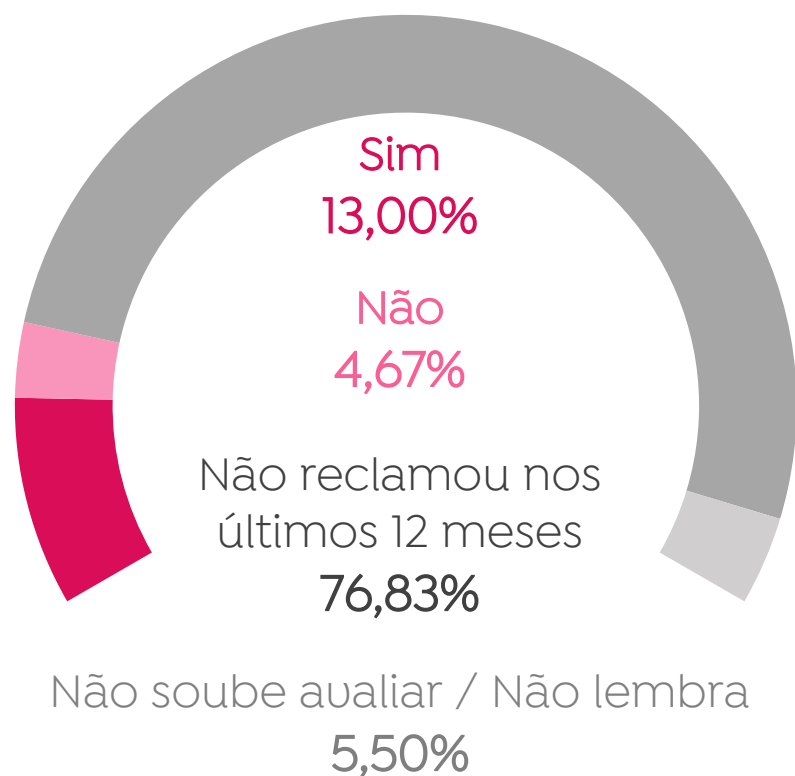
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	177	29,50%	1,86%	3,65%	25,85%	33,15%
Bom	198	33,00%	1,92%	3,76%	29,24%	36,76%
Regular	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não acessou nos últimos 12 meses	122	20,33%	1,64%	3,22%	17,11%	23,55%
Não soube avaliar	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%

Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Pouco menos de um quinto registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 74% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
10,89%	19,86%
3,49%	8,51%
80,61%	64,54%
5,01%	7,09%
459	141

Gênero

Masculino	Feminino
11,31%	14,42%
4,74%	4,60%
78,10%	75,77%
5,84%	5,21%
274	326

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
11,76%	15,54%	11,82%
4,81%	5,70%	3,64%
78,07%	76,68%	75,91%
5,35%	2,07%	8,64%
187	193	220

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Não	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Não reclamou nos últimos 12 meses	461	76,83%	1,72%	3,38%	73,46%	80,21%
Não soube avaliar/Não lembra	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%

Canais de Atendimento

zoom



Top2Box*
85,64%



Bottom2Box*
4,10%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (195)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
86,01%	84,62%
143	52

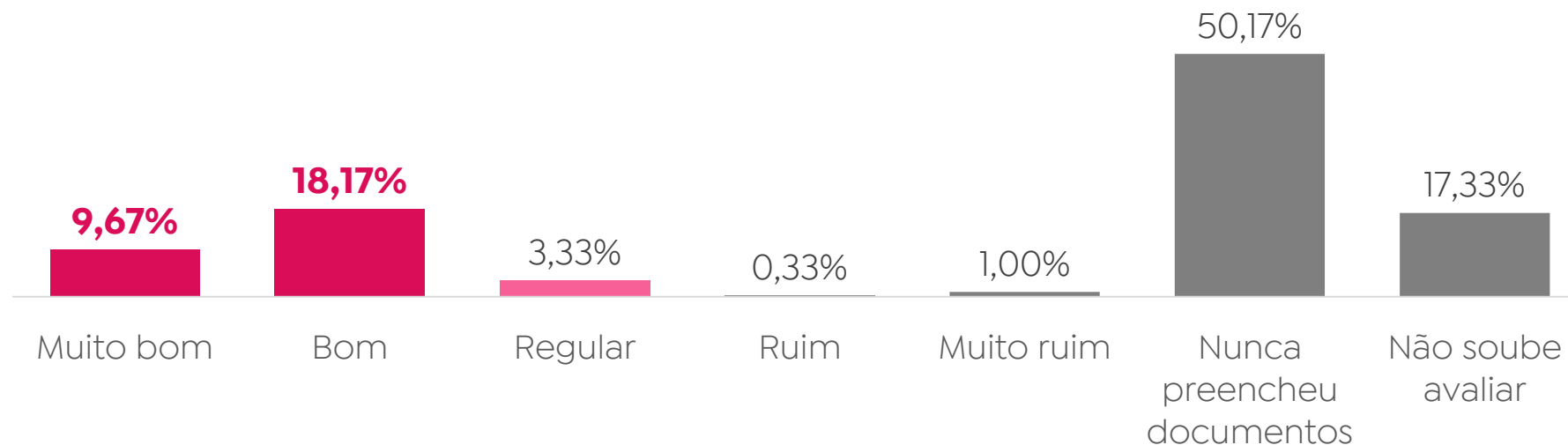
Gênero

Masculino	Feminino
80,00%	91,00%
95	100

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
81,97%	87,67%	86,89%
61	73	61

Como você 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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que dois terços da amostra nunca preencheram ou não souberam avaliar.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Canais de Atendimento



Como você 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?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Bom	109	18,17%	1,57%	3,09%	15,08%	21,25%
Regular	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Nunca preencheu documentos	301	50,17%	2,04%	4,00%	46,17%	54,17%
Não soube avaliar	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%



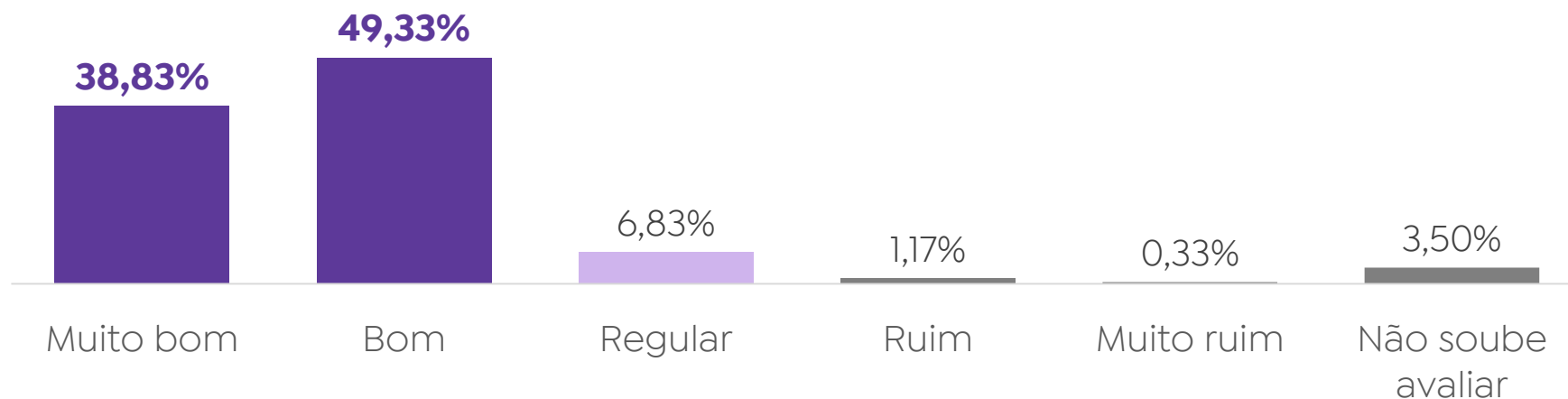
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Nordeste-RS é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



Top2Box*
91,36%



Bottom2Box*
1,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (579)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
91,63% <i>442</i>	90,51% <i>137</i>

Gênero

Masculino	Feminino
92,72% <i>261</i>	90,25% <i>318</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
95,60% <i>182</i>	88,83% <i>188</i>	89,95% <i>209</i>

Avaliação Geral



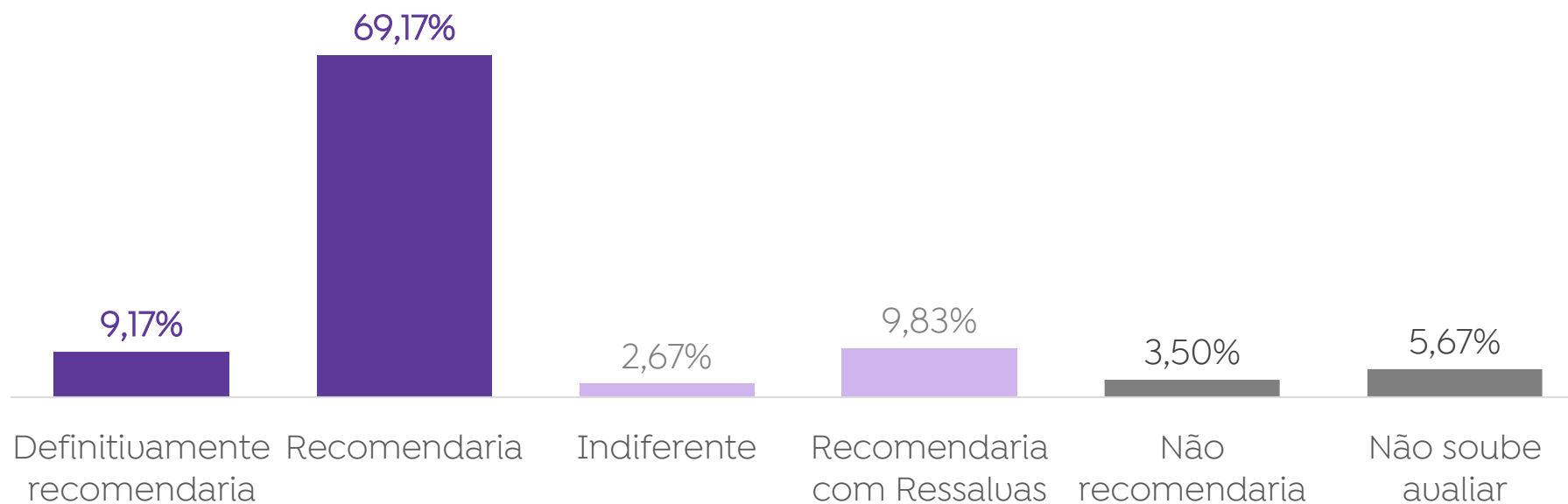
Como você avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
Bom	296	49,33%	2,04%	4,00%	45,33%	53,33%
Regular	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não soube avaliar	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Nordeste-RS, cerca de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,71% não o recomendariam, considerando as respostas válidas.



Recomendaria*
83,04%



Não recomendaria
3,71%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (566)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
83,76%	80,74%
431	135

Gênero

Masculino	Feminino
82,31%	83,66%
260	306

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
86,81%	79,57%	82,83%
182	186	198

Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Recomendaria	415	69,17%	1,89%	3,70%	65,47%	72,86%
Indiferente	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria com Ressalvas	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Não recomendaria	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Não soube avaliar	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Nordeste-RS. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 87,03%.

Mais da metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 88,64%.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 94,64%, entre as respostas válidas.

Um quarto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 83,44%.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um quarto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Nordeste-RS nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 84,84%.

Pouco menos de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Dois terços dos beneficiários nunca preencheram ou não souberam avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 85,64%.

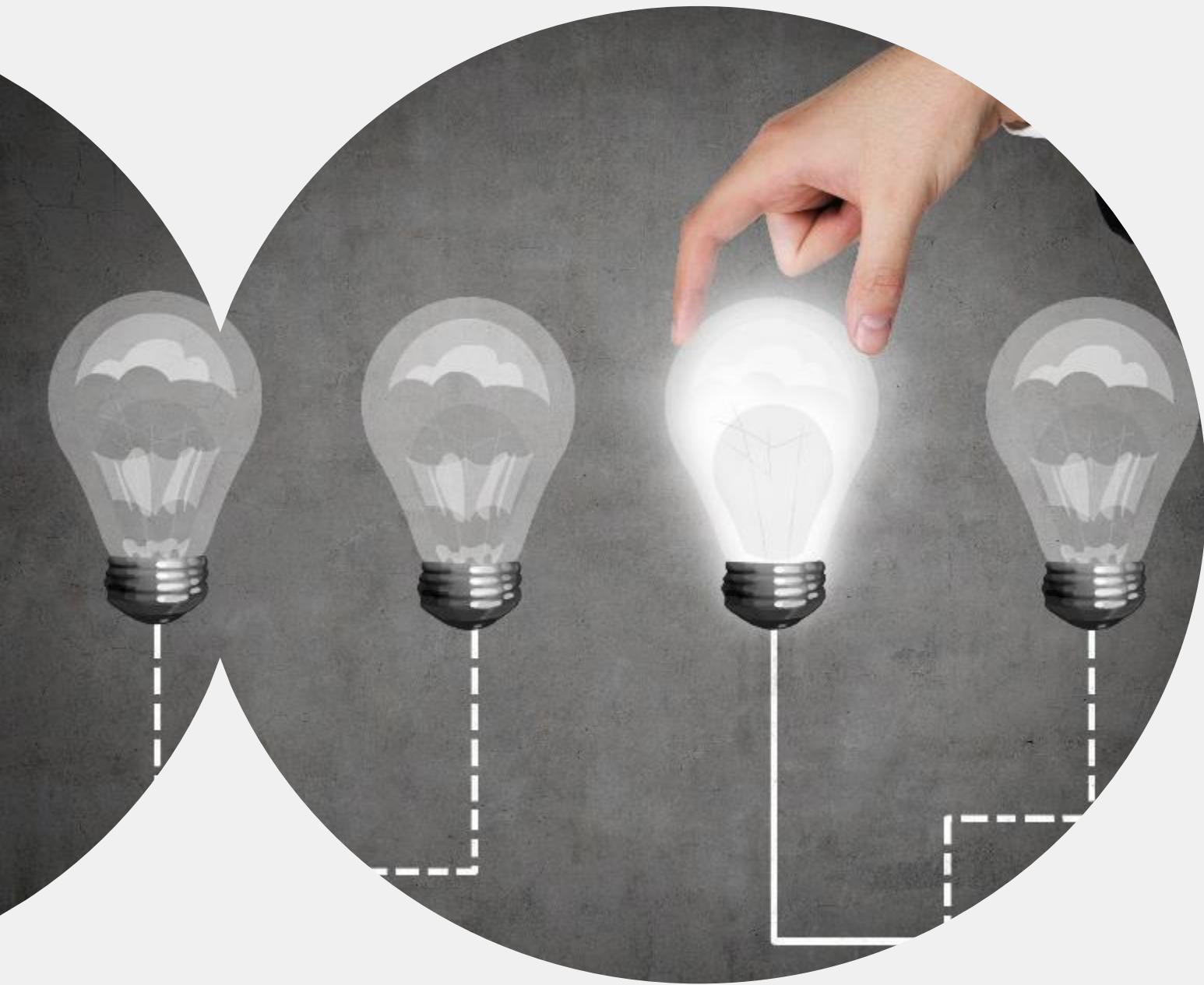
Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Unimed Nordeste-RS é elevada.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu menos de um décimo das respostas, e 1,55% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, entre as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 91,36%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 83,04% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Nordeste-RS, cerca de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,71% não o recomendariam.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br