Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão - Ano base 2020

São Cristóvão saúde

INSTITUTOPHD
DIFERENCIAL EM PESQUISAS

São Cristóvão saúde

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Agenda

- Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
  - Objetivos
  - Metodologia
  - Cronograma
  - Abordagem
- Resultados
- Conclusões

Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

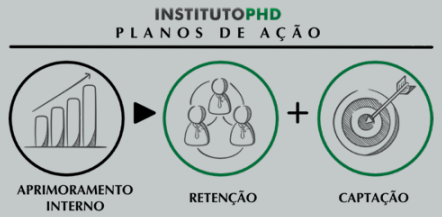
PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão acima de 18 anos de idade.

OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão, referente ao Ano-Base 2020.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

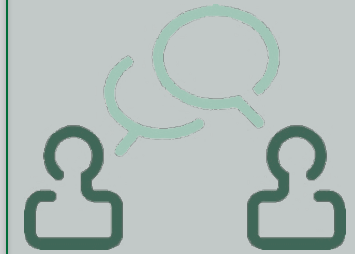


Para a realização desta pesquisa, a Operadora Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão (ANS Nº 31.421-8) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 Nº J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Auditoria FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001-16.

Responsável Técnico
Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE Nº 9225-A

Auditor Responsável
Fernando Jorge Bortoletto

Dados Técnicos – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **400 entrevistas**, de modo a contemplar o perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) dos beneficiários com 18 anos ou mais da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 167.775 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 111.456 beneficiários com 18 anos ou mais da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão**.

SELEÇÃO DA AMOSTRA E CONTROLE DE QUALIDADE

A partir da base final de beneficiários com 18 anos ou mais os mesmos foram ordenados aleatoriamente dentro de cada estrato. Com isso os entrevistadores abordaram os beneficiários seguindo a ordem estabelecida até completar a amostra determinada em cada estrato. Cada entrevistador recebeu uma parte da listagem do estrato com sua respectiva cota. Caso fossem realizadas 3 tentativas por contato fracassadas e sem que fosse alcançada a cota desejada, uma nova listagem foi liberada ao entrevistador visando atingir a cota. Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências evitando fraudes ou qualquer desvio que pudesse atrapalhar a pesquisa. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente.

Dados Técnicos – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO

As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 4.1 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.

ERROS NÃO AMOSTRAIS

Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários foram observados o seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Necessidade de reciclagem de entrevistador;
- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador;
- Necessidade de segundo contato com o entrevistado para validar o entendimento da questão.

Realização da pesquisa – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

ANÁLISE DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

Foi fornecido ao Instituto PHD pela **Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão**. uma base de dados em formato Excel contento todos os beneficiários da operadora para que fosse feita uma análise prévia e definição do planejamento da pesquisa.

A primeira análise feita foi sobre a existência de cadastros duplicados. Para isso foi usada uma chave que combina o Nome e o CPF do entrevistado. Nesta etapa foram identificadas duplicidades que foram retiradas da lista que, passou de 111.491 beneficiários para 111.456 beneficiários.

A segunda parte da análise foi a estratificação da população pelo perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) a fim de se encontrar as reais proporções da população e que foram usadas para estratificar a amostra pelos mesmos critérios.

A terceira análise realizada na base foi a retirada dos beneficiários que não possuíam algum dado que pudesse ser essencial para a realização da pesquisa, seja abordagem ou auditoria, como o telefone, CCO e o CPF, resultando em uma base final para contato de **108.532 beneficiários**.

A partir dessas análises, foi verificada que a qualidade dos dados de beneficiários fornecidos pela operadora foi suficiente para possibilitar o acesso ao beneficiário a ponto de se atingir a quantidade de entrevistas proposta. Recomenda-se, no entanto, que a operadora siga com a contínua atualização dos dados cadastrais e controle dos mesmos.

Com o fim das análises da base cadastral de beneficiários, foi iniciada a coleta dos dados e conduzida a pesquisa conforme disposto na Nota Técnica.

CRONOGRAMA DE COLETA

As entrevistas foram realizadas no período de **19 de Março a 15 de Abril de 2021** e o planejamento foi realizado nos 15 dias que antecederam o início da coleta.

São Cristóvão saúde

RESULTADOS

Resultados – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

São Cristóvão saúde

MARGEM DE ERRO

A amostragem de 400 entrevistas, para a população-alvo de 111.456 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.9 pontos percentuais, com nível de confiança de 95%**.

CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO

T2B

Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

B2B

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções

STATUS DAS LIGAÇÕES

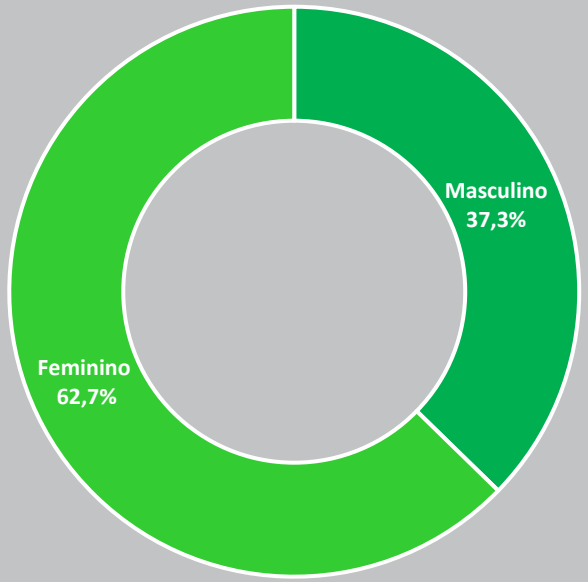
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	400	9,1
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	63	1,4
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	13	0,3
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	3821	86,9
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	61	1,4
vi) Substituído por critério de qualidade	38	0,9
Total	**4396**	**100,0**

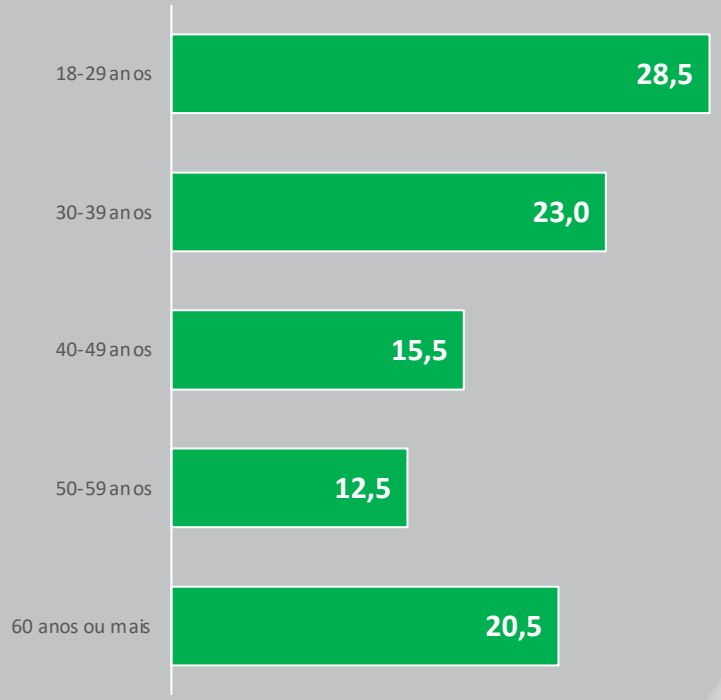
Abordagem de 4.396 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 9,1%

Perfil da Amostra

GÊNERO



IDADE



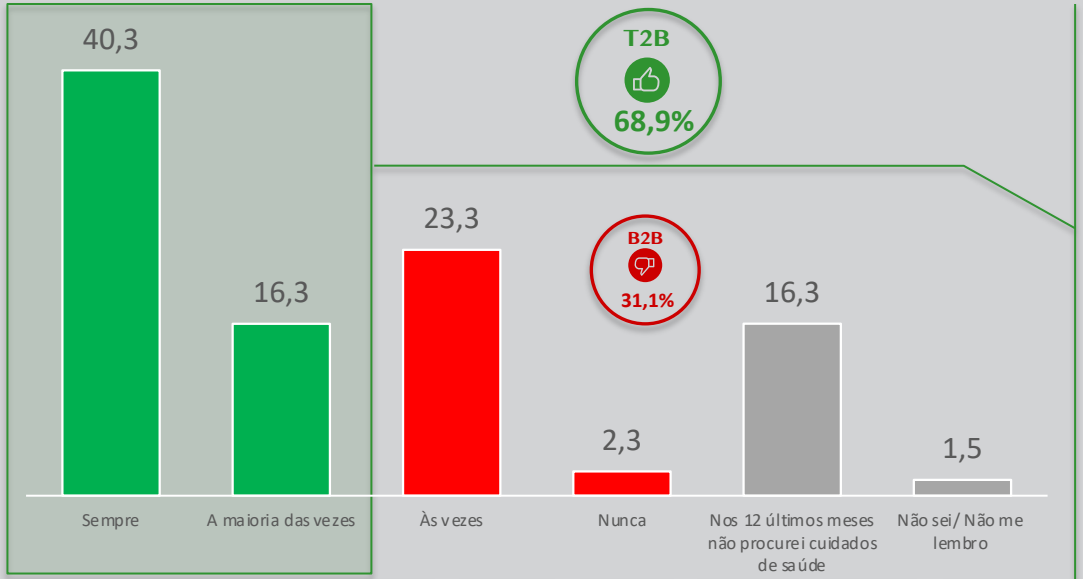
São Cristóvão saúde

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

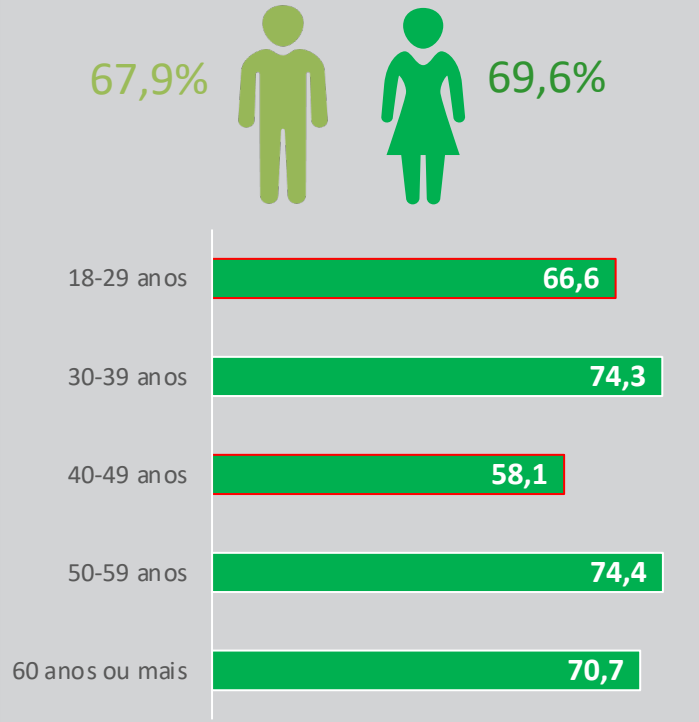
ATENÇÃO À SAÚDE

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	162	40,3	2,5	4,8	95%	35,5	45,1
A maioria das vezes	65	16,3	1,8	3,6	95%	12,7	19,9
Às vezes	93	23,3	2,1	4,1	95%	19,2	27,4
Nunca	9	2,3	0,7	1,5	95%	0,8	3,8
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	65	16,3	1,8	3,6	95%	12,7	19,9
Não sei/ Não me lembro	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Total	**400**	**100,0**					

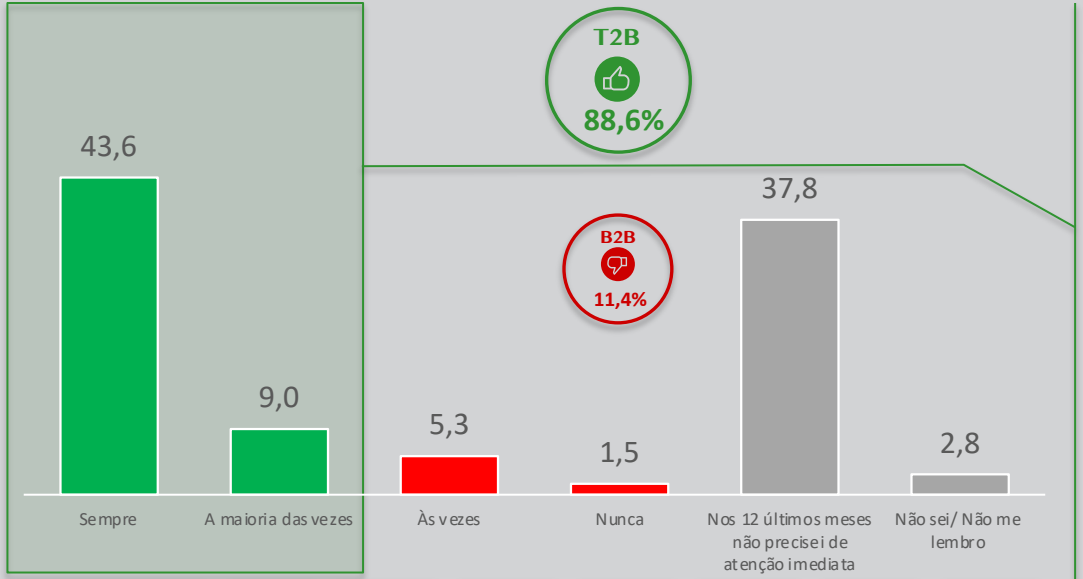
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

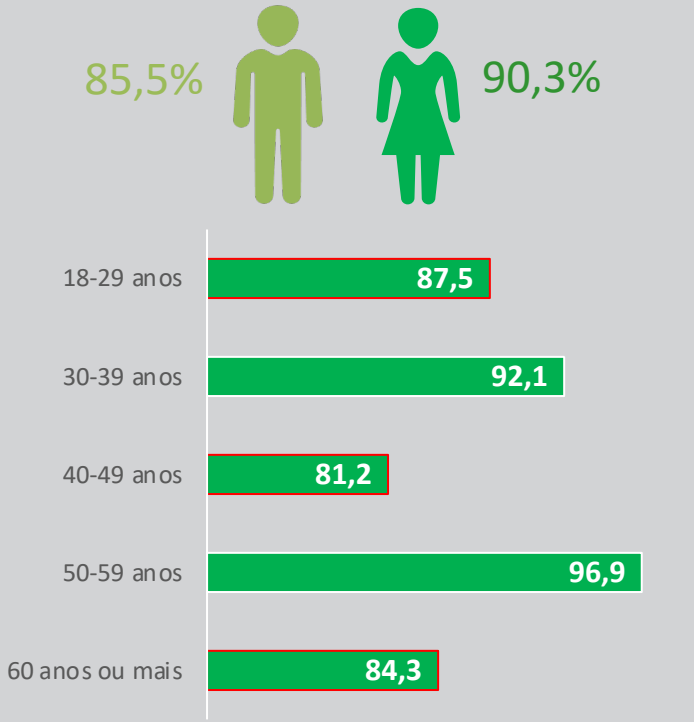
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	175	43,6	2,5	4,9	95%	38,7	48,5
A maioria das vezes	36	9,0	1,4	2,8	95%	6,2	11,8
Às vezes	21	5,3	1,1	2,2	95%	3,1	7,5
Nunca	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	151	37,8	2,4	4,8	95%	33,0	42,6
Não sei/ Não me lembro	11	2,8	0,8	1,6	95%	1,2	4,4
Total	**400**	**100,0**					

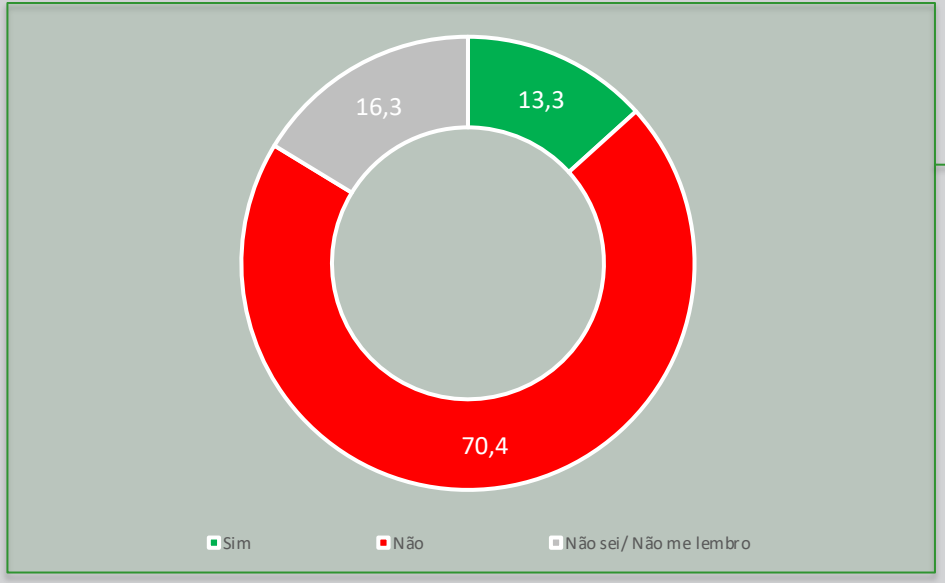
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

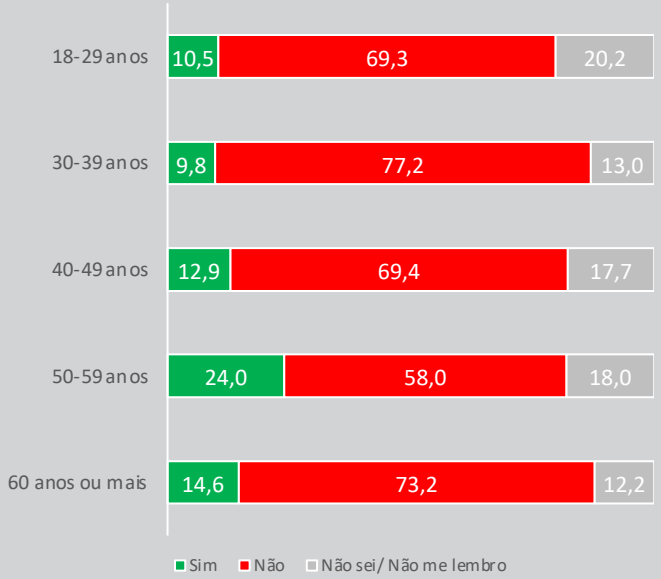
2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Resultados – Atenção à Saúde



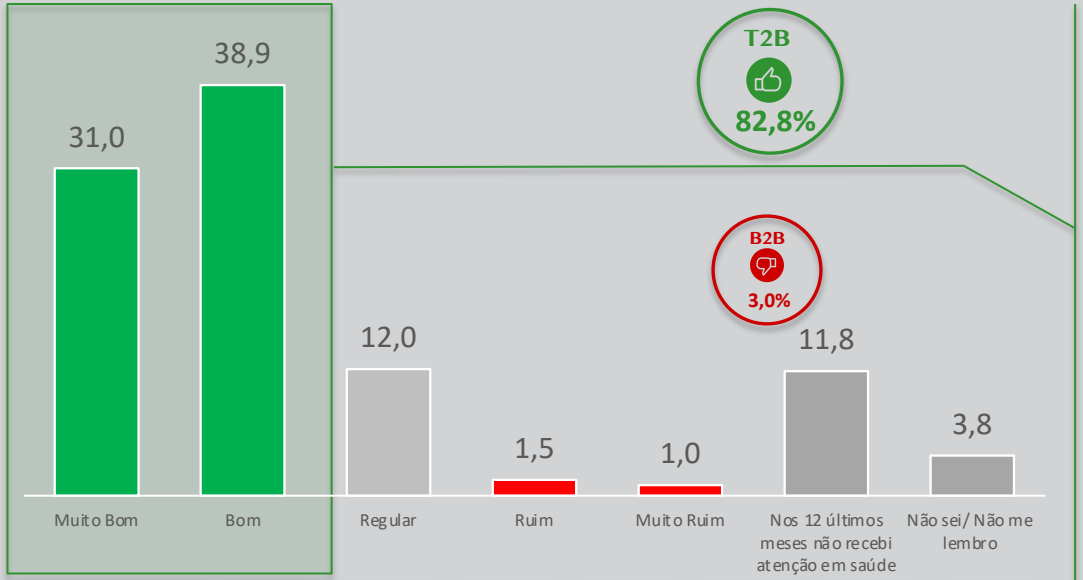
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	53	13,3	1,7	3,3	95%	10,0	16,6
Não	282	70,4	2,3	4,5	95%	65,9	74,9
Não sei/Não me lembro	65	16,3	1,8	3,6	95%	12,7	19,9
Total	**400**	**100,0**					

Gênero e Idade



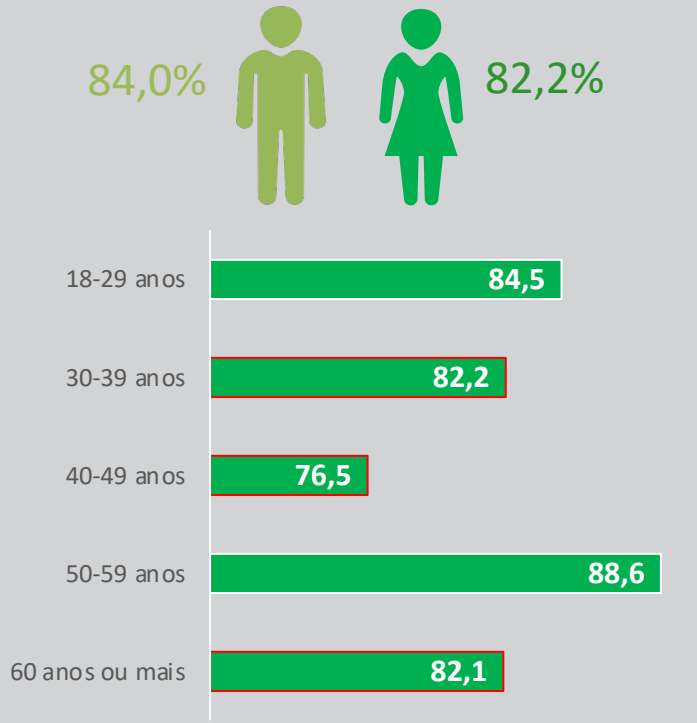
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	124	31,0	2,3	4,5	95%	26,5	35,5
Bom	156	38,9	2,4	4,8	95%	34,1	43,7
Regular	48	12,0	1,6	3,2	95%	8,8	15,2
Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Muito Ruim	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	47	11,8	1,6	3,2	95%	8,6	15,0
Não sei/ Não me lembro	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Total	**400**	**100,0**					

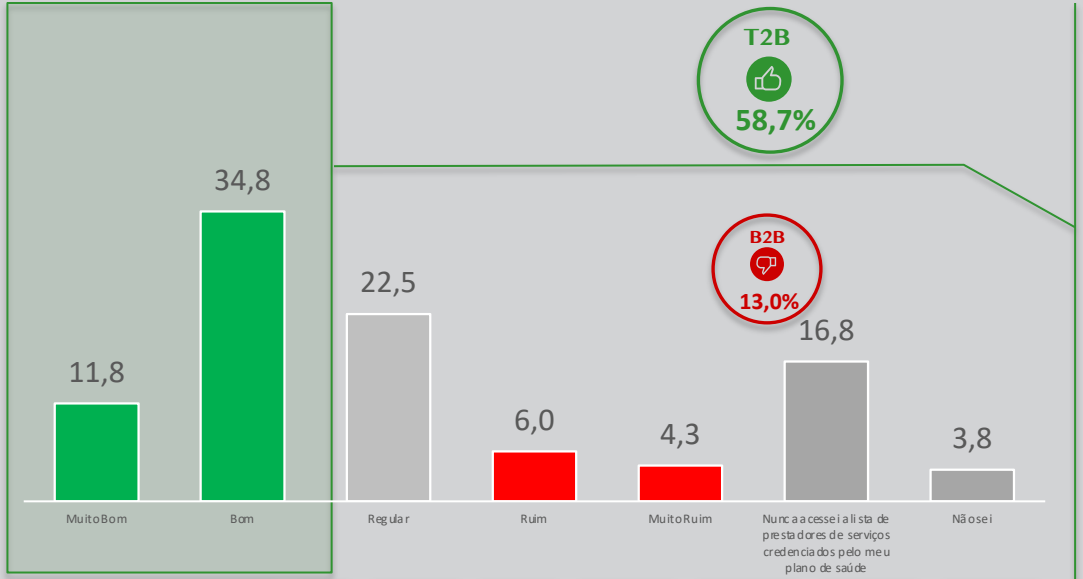
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

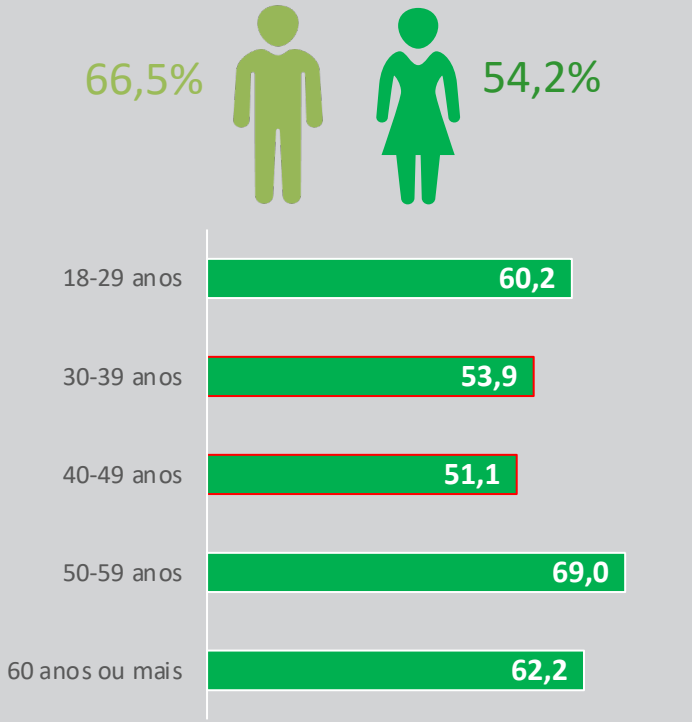
4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	47	11,8	1,6	3,2	95%	8,6	15,0
Bom	140	34,8	2,4	4,7	95%	30,1	39,5
Regular	90	22,5	2,1	4,1	95%	18,4	26,6
Ruim	24	6,0	1,2	2,3	95%	3,7	8,3
Muito Ruim	17	4,3	1,0	2,0	95%	2,3	6,3
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	67	16,8	1,9	3,7	95%	13,1	20,5
Não sei/ Não me lembro	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Total	**400**	**100,0**					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

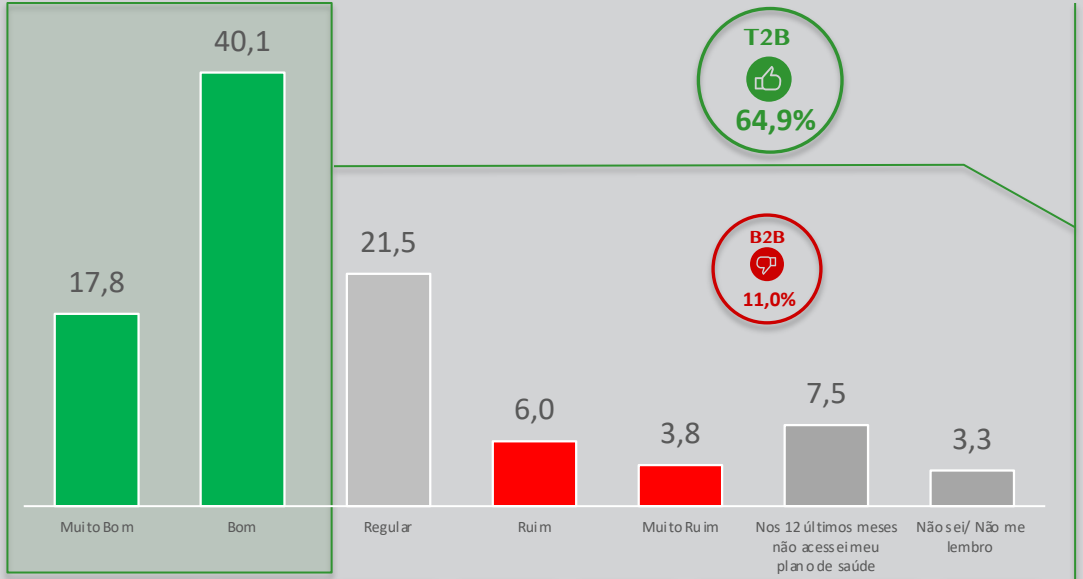
5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

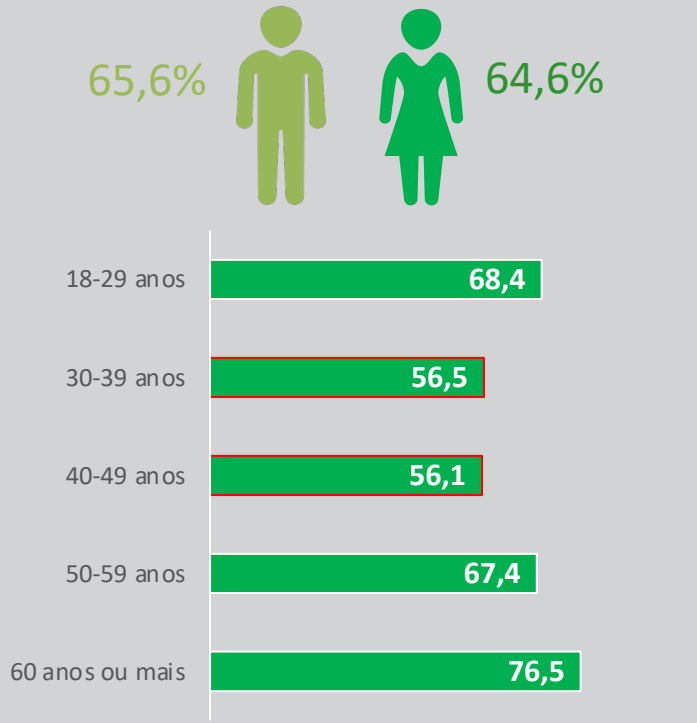
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	71	17,8	1,9	3,7	95%	14,1	21,5
Bom	161	40,1	2,5	4,8	95%	35,3	44,9
Regular	86	21,5	2,1	4,0	95%	17,5	25,5
Ruim	24	6,0	1,2	2,3	95%	3,7	8,3
Muito Ruim	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	30	7,5	1,3	2,6	95%	4,9	10,1
Não sei/ Não me lembro	13	3,3	0,9	1,8	95%	1,5	5,1
Total	**400**	**100,0**					

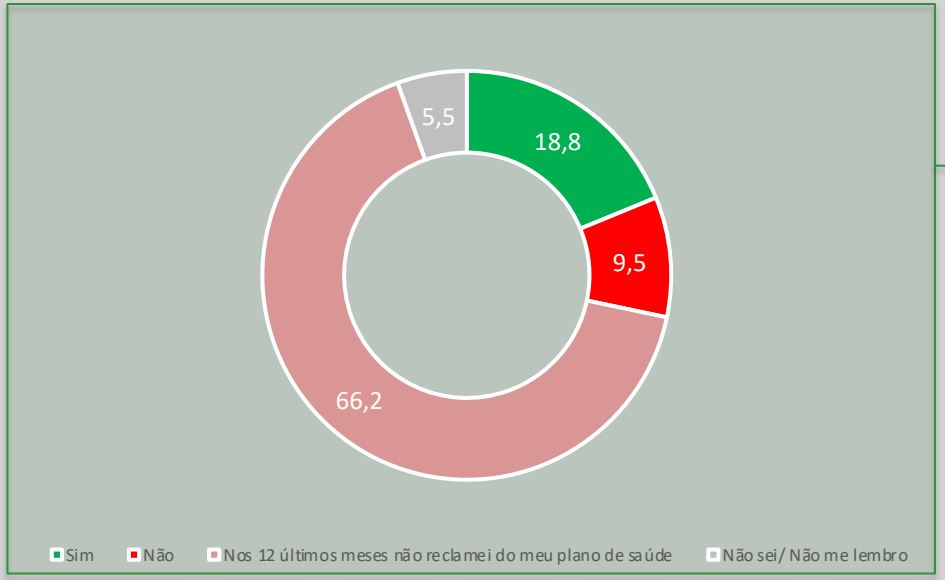
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

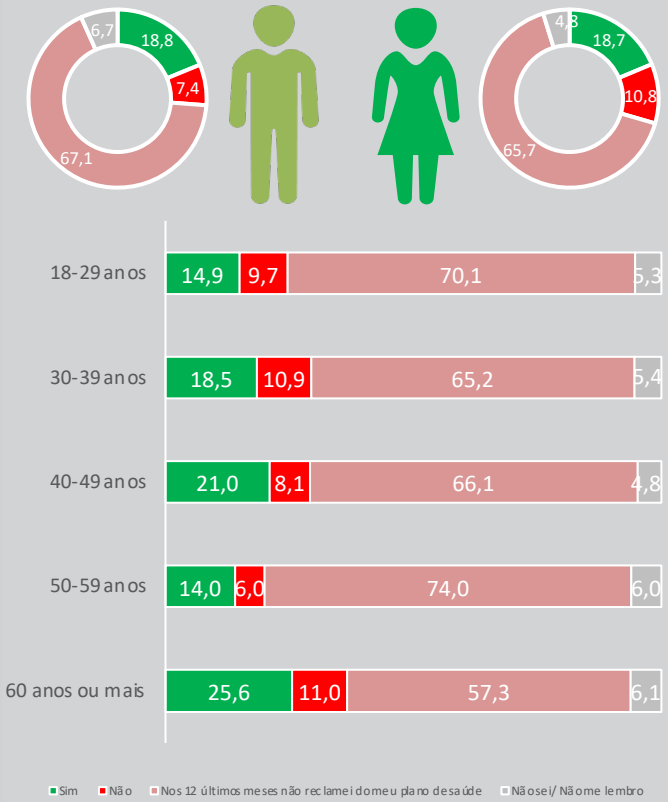
6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



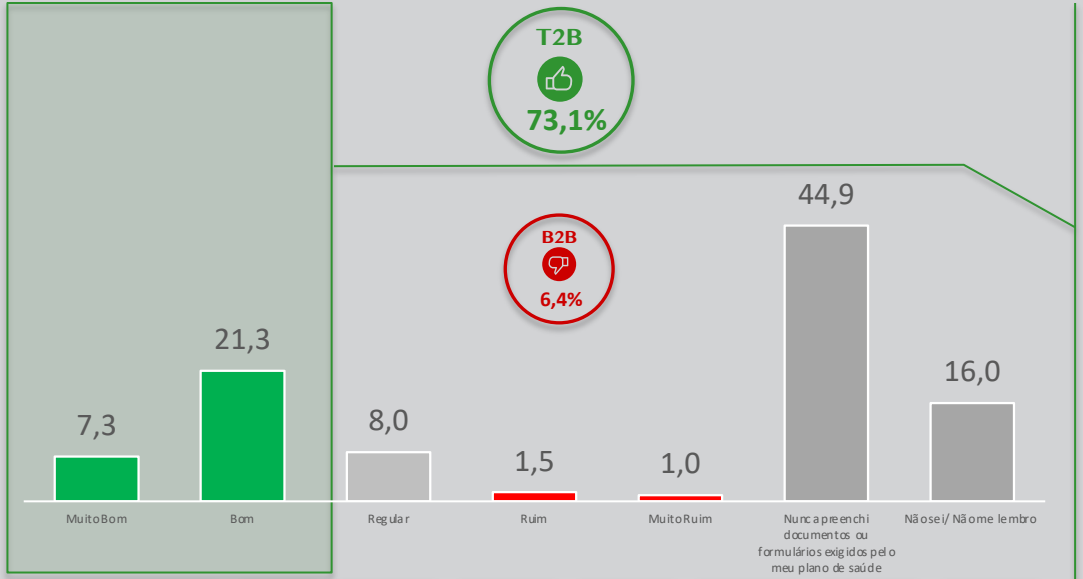
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	75	18,8	2,0	3,8	95%	15,0	22,6
Não	38	9,5	1,5	2,9	95%	6,6	12,4
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	265	66,2	2,4	4,6	95%	61,6	70,8
Não sei/ Não me lembro	22	5,5	1,1	2,2	95%	3,3	7,7
Total	**400**	**100,0**					

Gênero e Idade



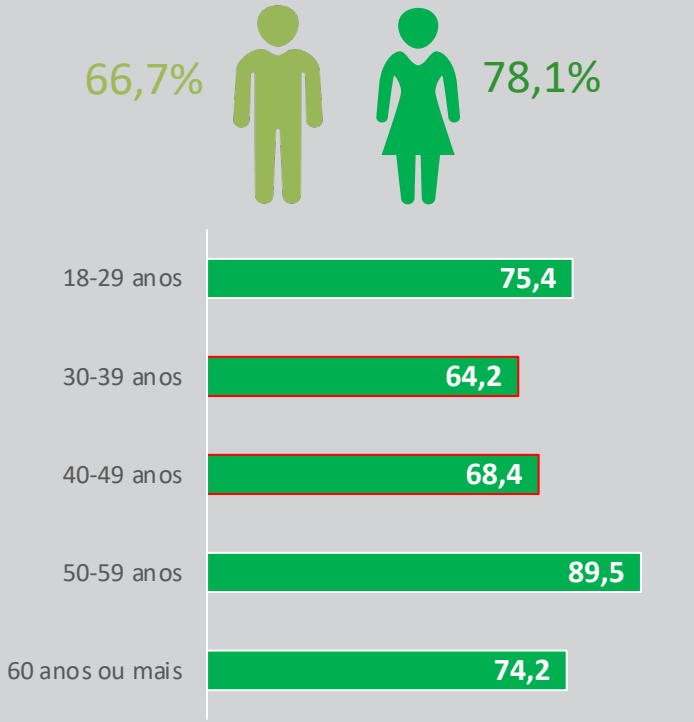
7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	29	7,3	1,3	2,5	95%	4,8	9,8
Bom	85	21,3	2,0	4,0	95%	17,3	25,3
Regular	32	8,0	1,4	2,7	95%	5,3	10,7
Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Muito Ruim	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	180	44,9	2,5	4,9	95%	40,0	49,8
Não sei/ Não me lembro	64	16,0	1,8	3,6	95%	12,4	19,6
Total	**400**	**100,0**					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

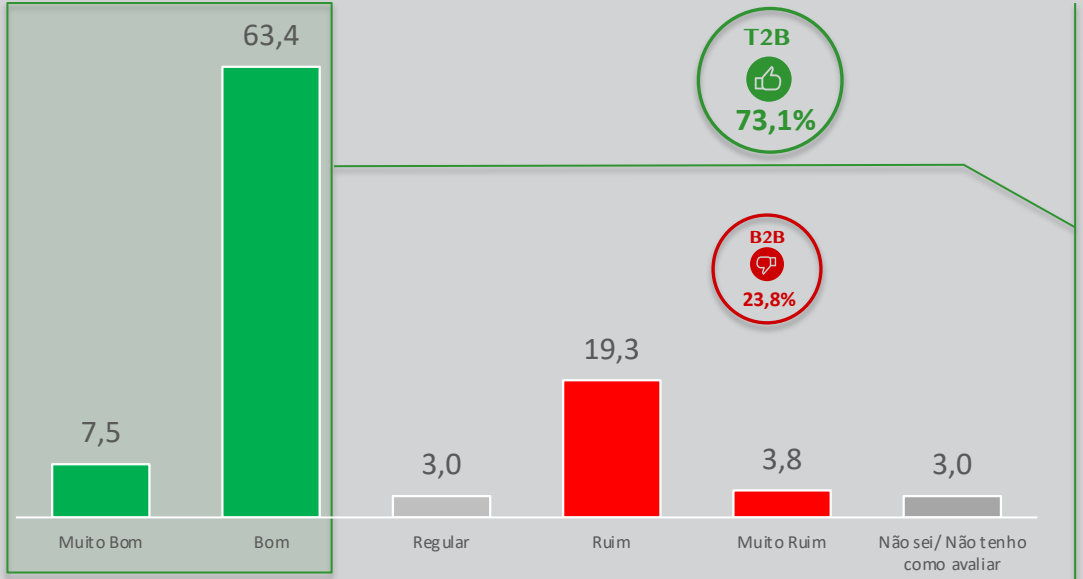
8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

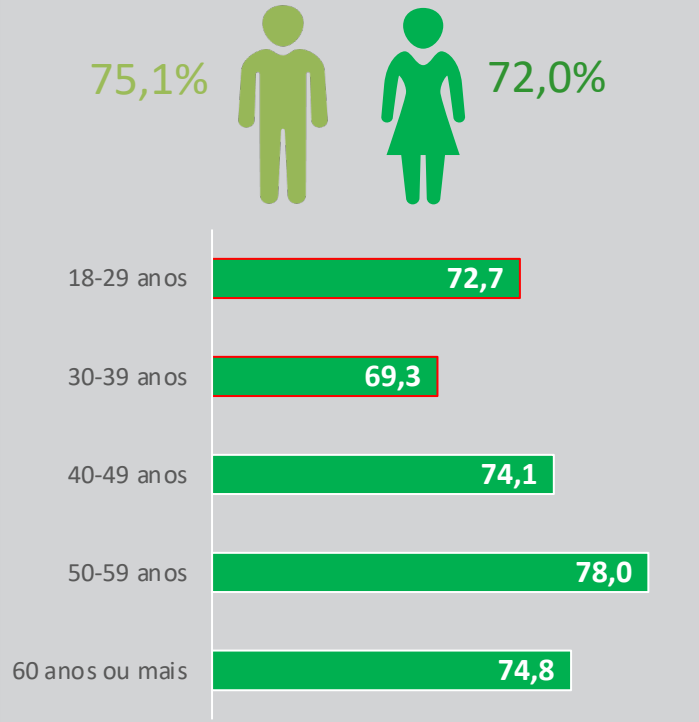
AVALIAÇÃO GERAL

Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	30	7,5	1,3	2,6	95%	4,9	10,1
Bom	254	63,4	2,4	4,7	95%	58,7	68,1
Regular	12	3,0	0,9	1,7	95%	1,3	4,7
Ruim	77	19,3	2,0	3,9	95%	15,4	23,2
Muito Ruim	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Não sei/ Não tenho como avaliar	12	3,0	0,9	1,7	95%	1,3	4,7
Total	**400**	**100,0**					

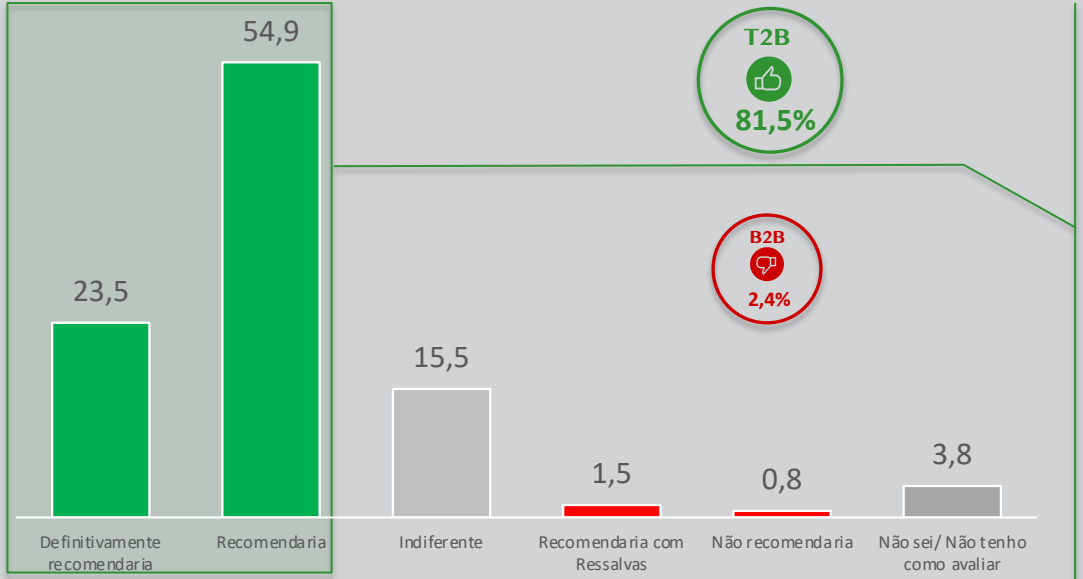
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

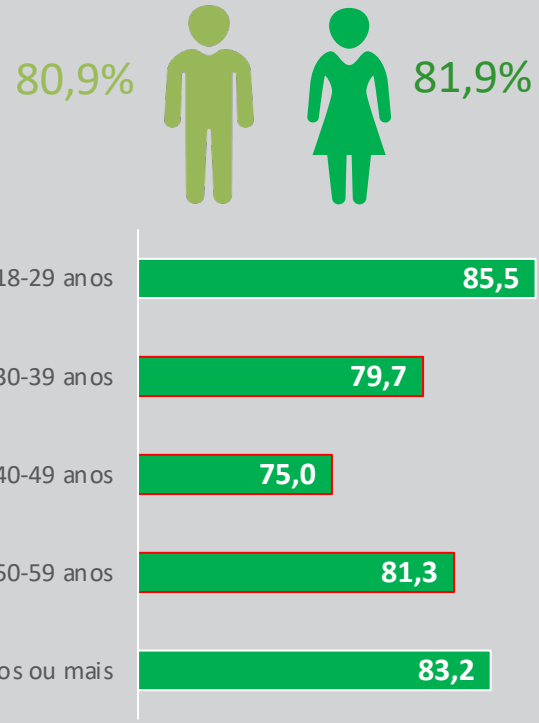
9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2020 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	94	23,5	2,1	4,2	95%	19,3	27,7
Recomendaria	220	54,9	2,5	4,9	95%	50,0	59,8
Indiferente	62	15,5	1,8	3,5	95%	12,0	19,0
Recomendaria com Ressalvas	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Não recomendaria	3	0,8	0,4	0,9	95%	0,0	1,7
Não sei/ Não tenho como avaliar	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Total	**400**	**100,0**					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

São Cristóvão saúde

CONCLUSÕES

Conclusões

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 3 indicadores com o T2B acima de 80,0%, com destaque positivo para o indicador “Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou ”, que teve a melhor performance, como podemos verificar a seguir:

- Pontos de qualidade
  - Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 88,6%**
  - Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 82,8%**
  - Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 81,5%**

- Pontos de aperfeiçoamento
  - Avaliação do plano de saúde **T2B: 73,1%**
  - Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 73,1%**
  - Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 68,9%**
  - Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 64,9%**
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 58,7%**
  - **66,4%** dos beneficiários que reclamaram, tiveram suas reclamações resolvidas, sendo que **71,7%** dos entrevistados não fizeram ou não lembram de ter feito uma reclamação.
  - **13,3%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos

INSTITUTOPHD

DIFERENCIAL EM PESQUISAS

OBRIGADO

CONTATOS

@INSTITUTOPHD

FB.COM/INSTITUTOPHD

WWW.INSTITUTOPHD.COM.BR