Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão - Ano base 2021

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 2021.

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 172.726 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 111.726 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 com 18 anos ou mais, 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 123.940 beneficiários para 111.726 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, resultando em uma base final para contato de **111.726 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 **06 a 14 de Abril de 2022** 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 111.726 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

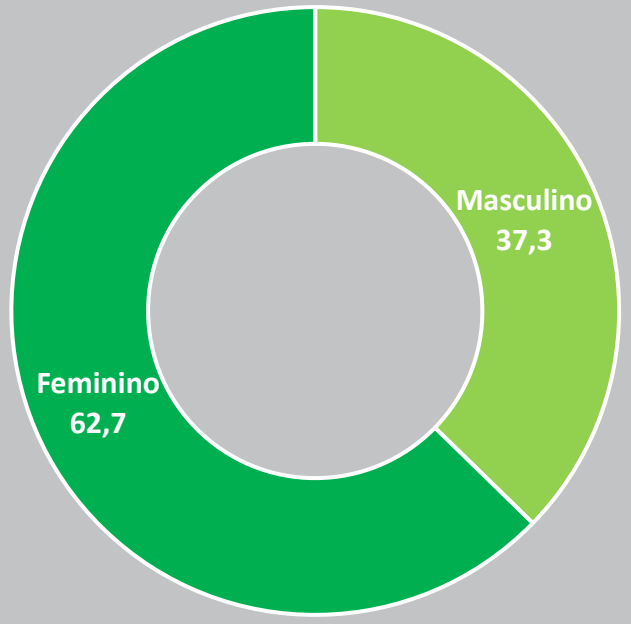
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	400	6,5
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	93	1,5
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	14	0,2
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	5494	89,9
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	85	1,4
vi) Substituído por critério de qualidade	22	0,4
Total	**6.108**	**100,0**

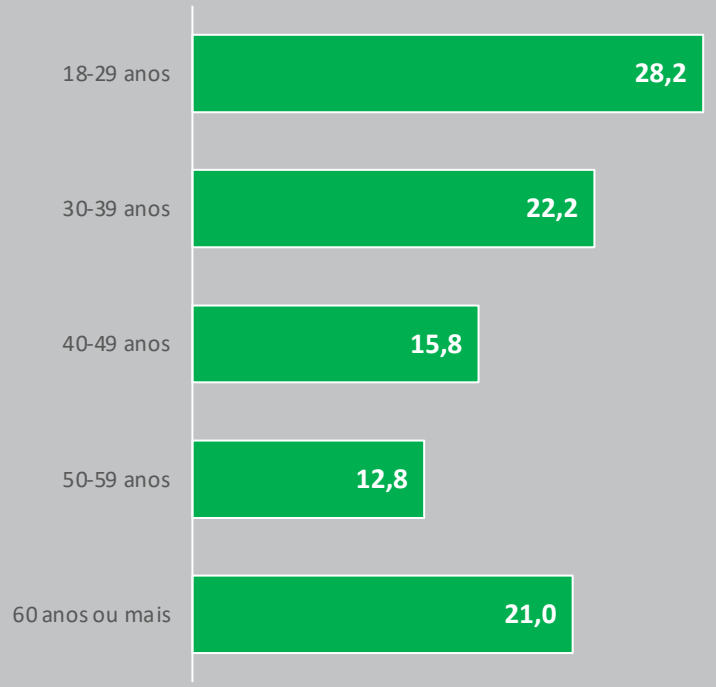
Abordagem de 6.108 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 6,5%

Perfil da Amostra

GÊNERO



IDADE



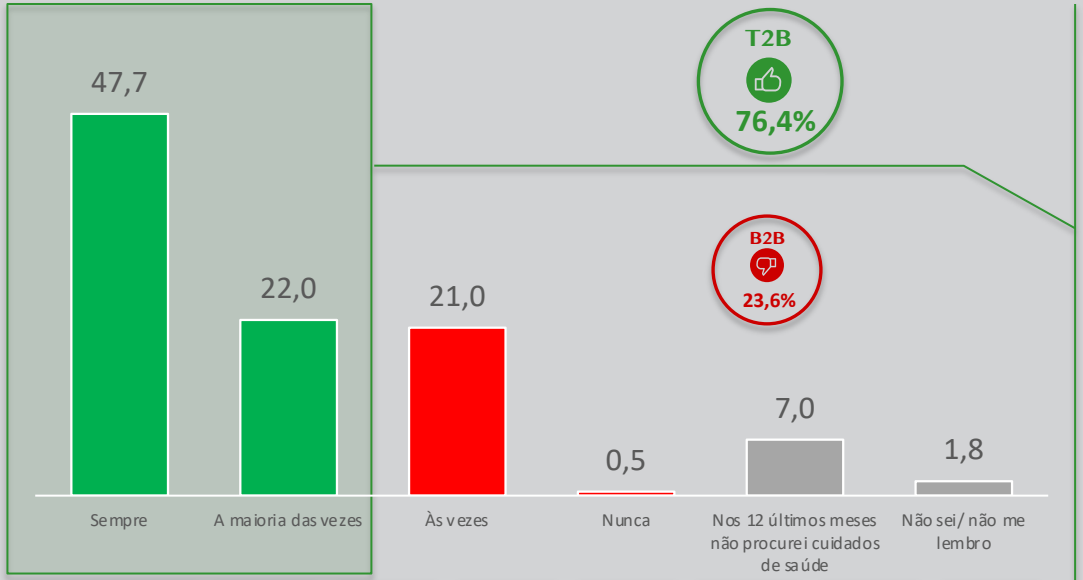
São Cristóvão saúde

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

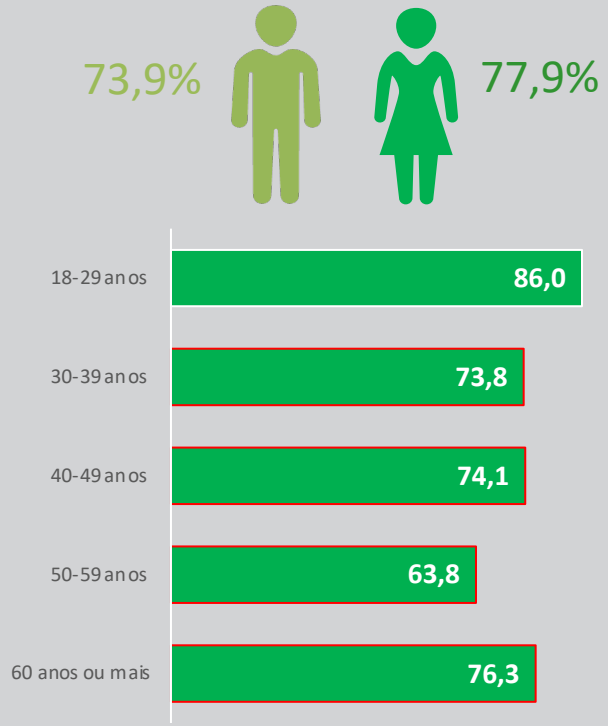
ATENÇÃO À SAÚDE

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	191	47,7	2,5	4,9	95%	42,8	52,6
A maioria das vezes	88	22,0	2,1	4,1	95%	17,9	26,1
Às vezes	84	21,0	2,0	4,0	95%	17,0	25,0
Nunca	2	0,5	0,4	0,7	95%	-0,2	1,2
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	28	7,0	1,3	2,5	95%	4,5	9,5
Não sei/ Não me lembro	7	1,8	0,7	1,3	95%	0,5	3,1
Total	**400**	**100,0**					

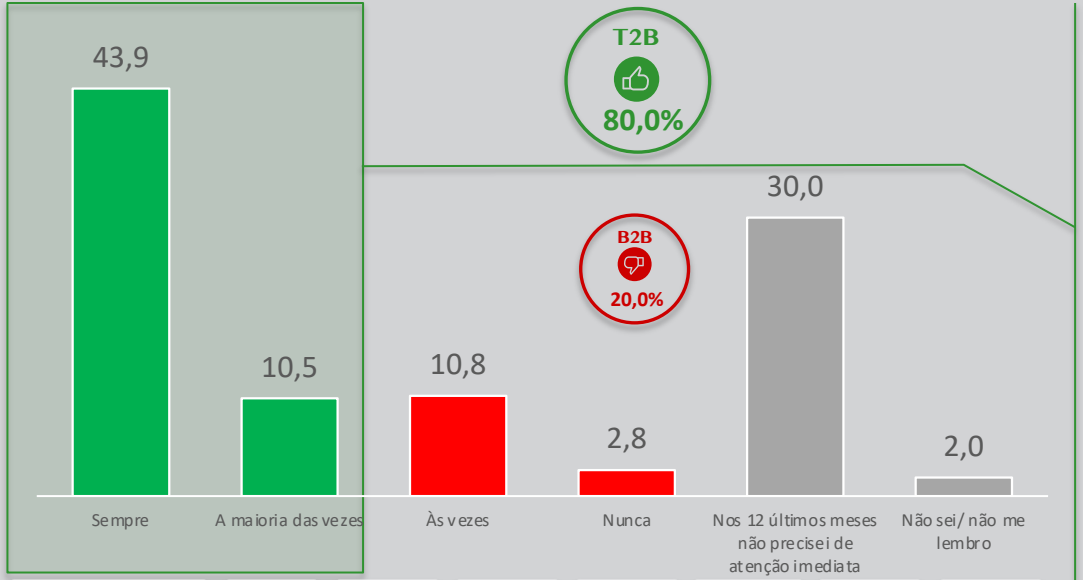
Top2Box – Gênero e Idade



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

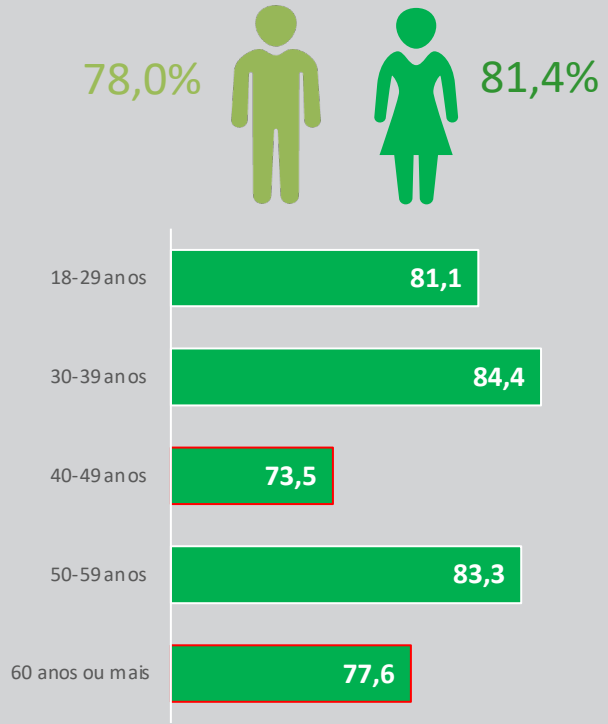
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	176	43,9	2,5	4,9	95%	39,0	48,8
A maioria das vezes	42	10,5	1,5	3,0	95%	7,5	13,5
Às vezes	43	10,8	1,6	3,0	95%	7,8	13,8
Nunca	11	2,8	0,8	1,6	95%	1,2	4,4
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	120	30,0	2,3	4,5	95%	25,5	34,5
Não sei/ Não me lembro	8	2,0	0,7	1,4	95%	0,6	3,4
Total	**400**	**100,0**					

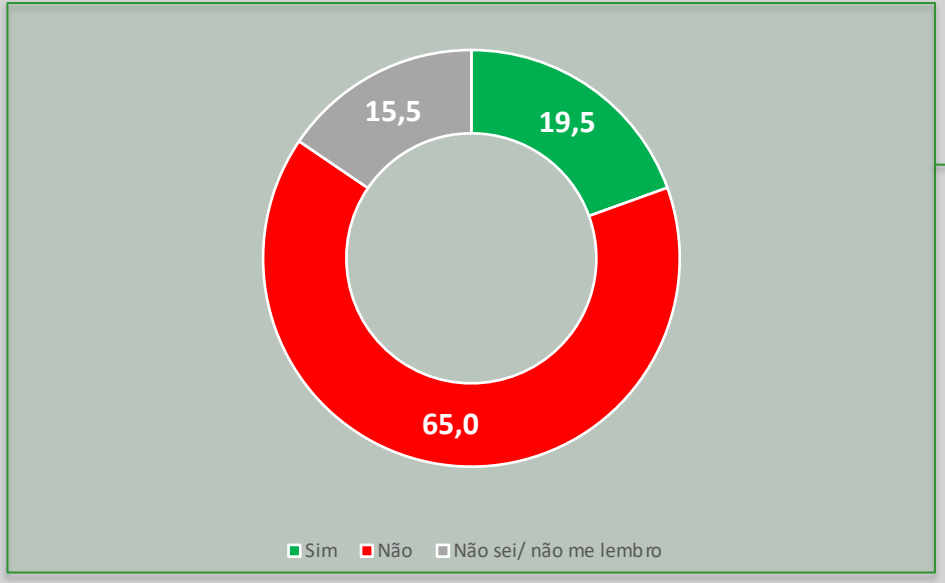
Top2Box – Gênero e Idade



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

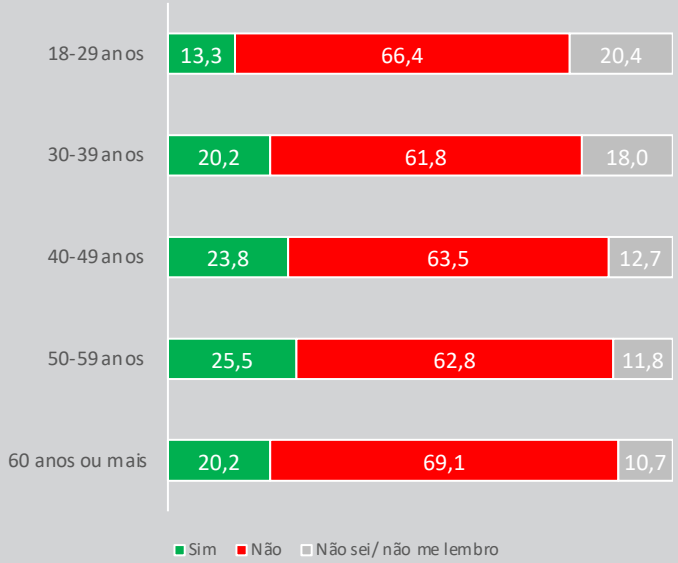
2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Resultados – Atenção à Saúde



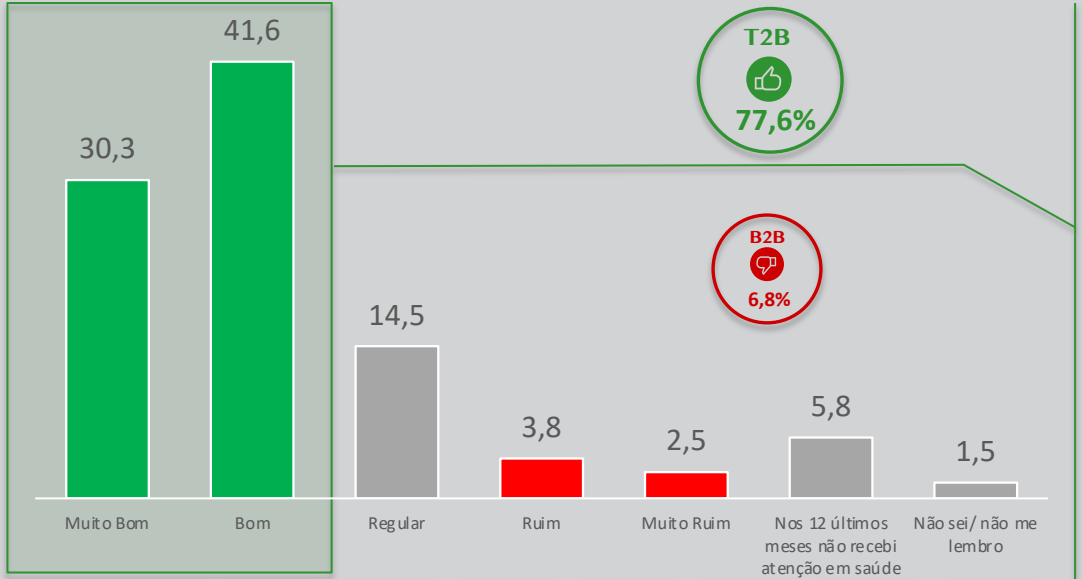
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	78	19,5	2,0	3,9	95%	15,6	23,4
Não	260	65,0	2,4	4,7	95%	60,3	69,7
Não sei/Não me lembro	62	15,5	1,8	3,5	95%	12,0	19,0
Total	**400**	**100,0**					

Gênero e Idade



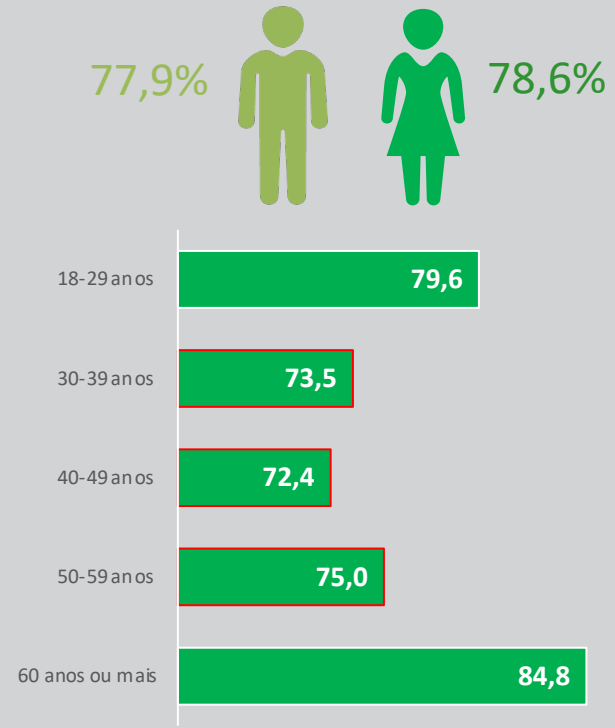
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	121	30,3	2,3	4,5	95%	25,8	34,8
Bom	167	41,6	2,5	4,8	95%	36,8	46,4
Regular	58	14,5	1,8	3,5	95%	11,0	18,0
Ruim	15	3,8	1,0	1,9	95%	1,9	5,7
Muito Ruim	10	2,5	0,8	1,5	95%	1,0	4,0
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	23	5,8	1,2	2,3	95%	3,5	8,1
Não sei/ Não me lembro	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Total	**400**	**100,0**					

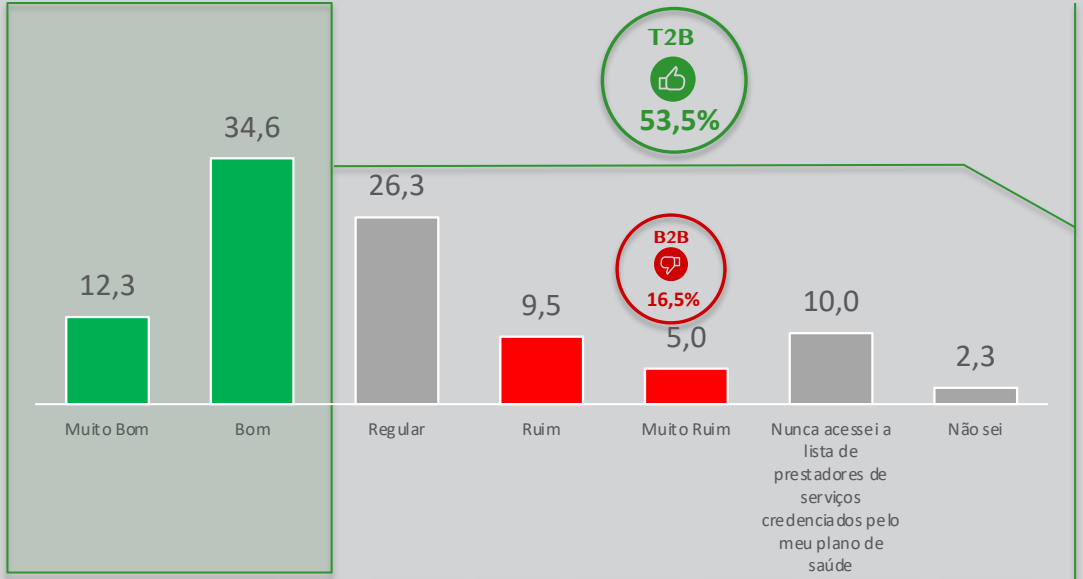
Top2Box – Gênero e Idade



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

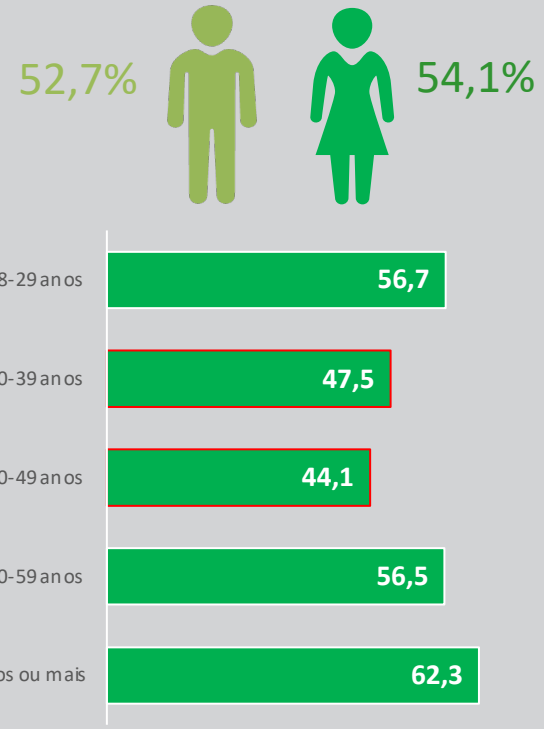
4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	49	12,3	1,6	3,2	95%	9,1	15,5
Bom	139	34,6	2,4	4,7	95%	29,9	39,3
Regular	105	26,3	2,2	4,3	95%	22,0	30,6
Ruim	38	9,5	1,5	2,9	95%	6,6	12,4
Muito Ruim	20	5,0	1,1	2,1	95%	2,9	7,1
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	40	10,0	1,5	2,9	95%	7,1	12,9
Não sei/ Não me lembro	9	2,3	0,7	1,5	95%	0,8	3,8
Total	**400**	**100,0**					

Top2Box – Gênero e Idade



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

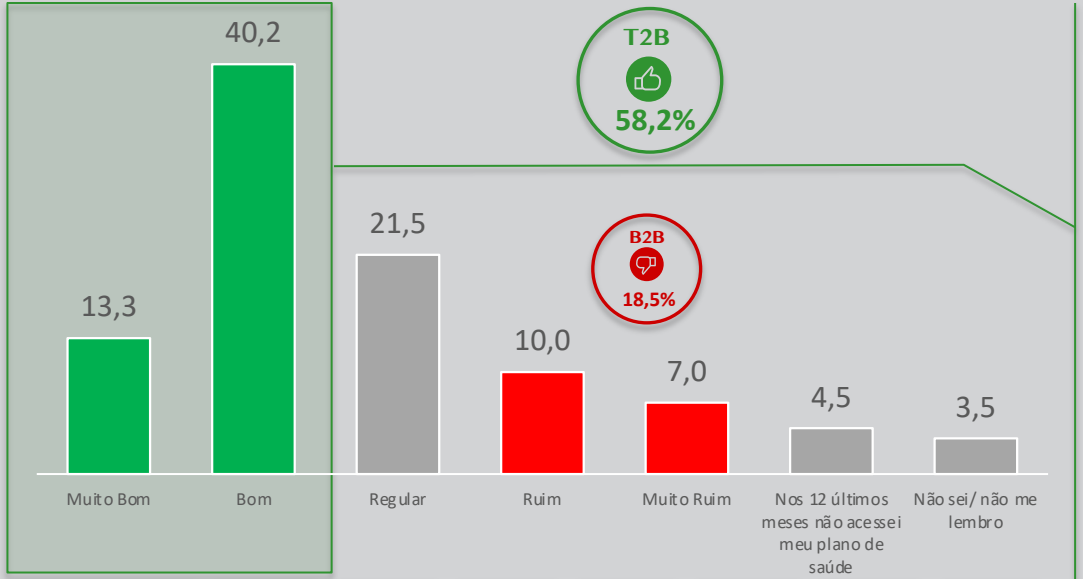
5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

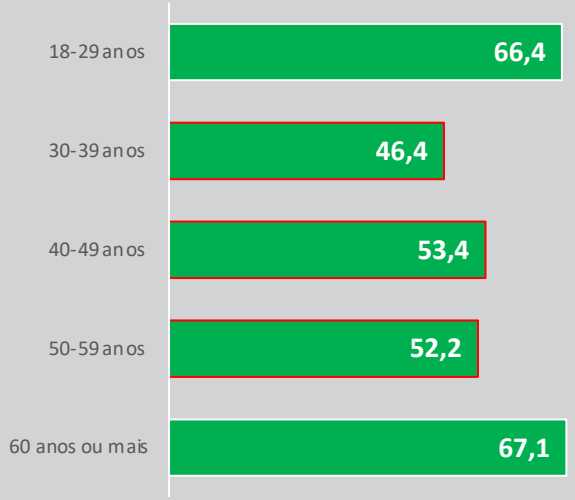
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	53	13,3	1,7	3,3	95%	10,0	16,6
Bom	161	40,2	2,5	4,8	95%	35,4	45,0
Regular	86	21,5	2,1	4,0	95%	17,5	25,5
Ruim	40	10,0	1,5	2,9	95%	7,1	12,9
Muito Ruim	28	7,0	1,3	2,5	95%	4,5	9,5
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	18	4,5	1,0	2,0	95%	2,5	6,5
Não sei/ Não me lembro	14	3,5	0,9	1,8	95%	1,7	5,3
Total	**400**	**100,0**					

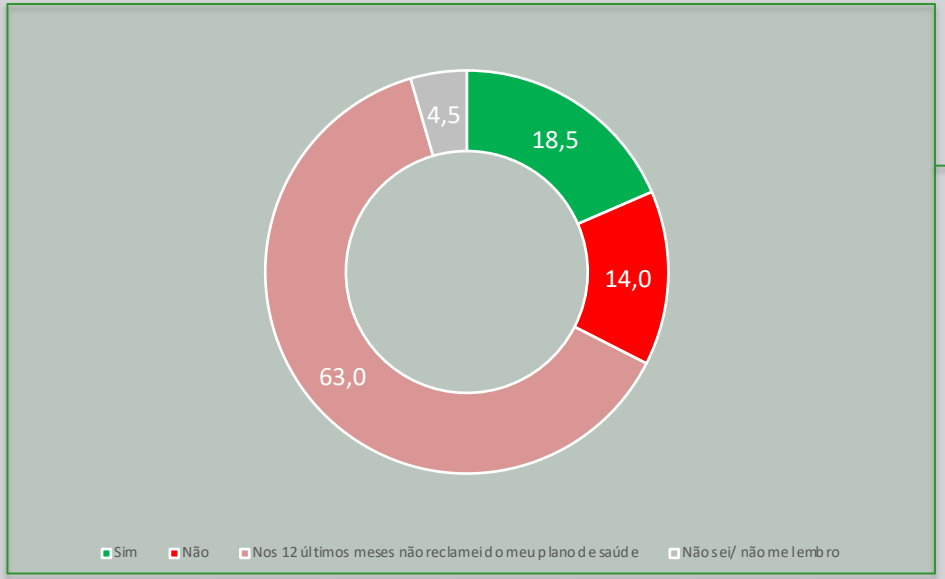
Top2Box – Gênero e Idade



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

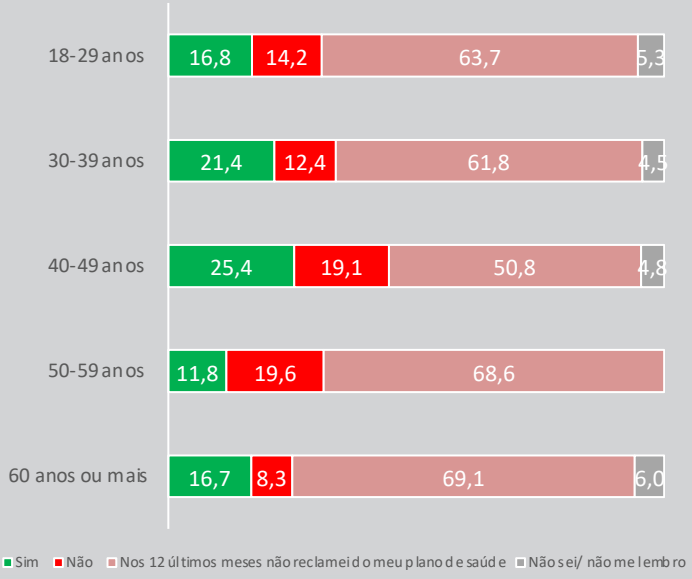
6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações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

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



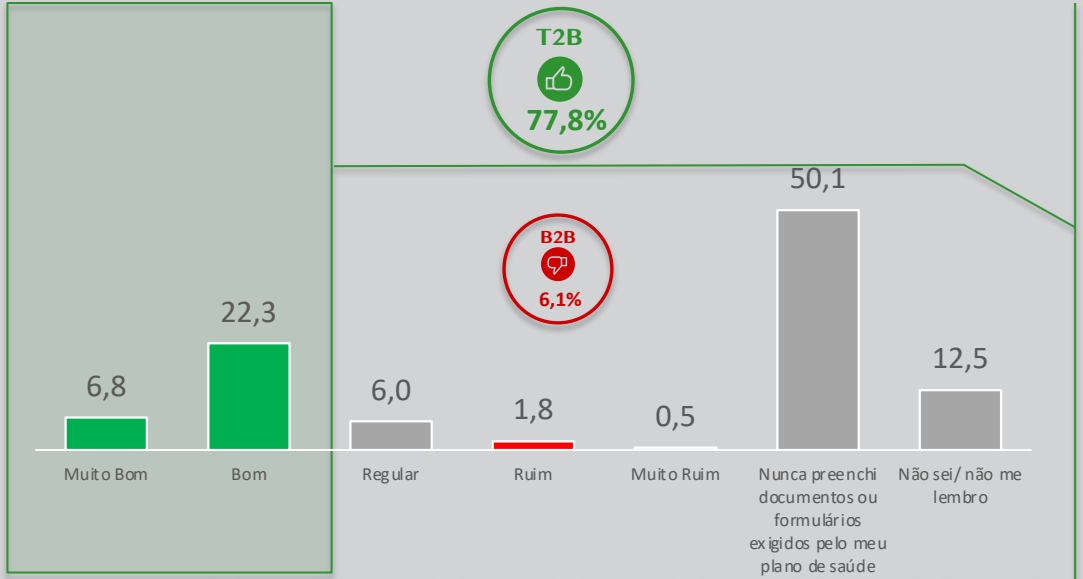
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	74	18,5	1,9	3,8	95%	14,7	22,3
Não	56	14,0	1,7	3,4	95%	10,6	17,4
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	252	63,0	2,4	4,7	95%	58,3	67,7
Não sei/ Não me lembro	18	4,5	1,0	2,0	95%	2,5	6,5
Total	**400**	**100,0**					

Gênero e Idade



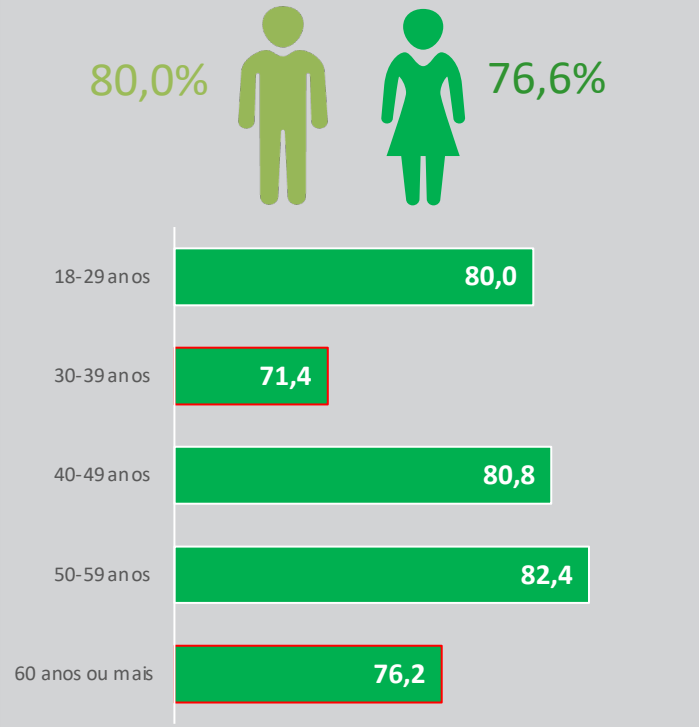
7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	27	6,8	1,3	2,5	95%	4,3	9,3
Bom	89	22,3	2,1	4,1	95%	18,2	26,4
Regular	24	6,0	1,2	2,3	95%	3,7	8,3
Ruim	7	1,8	0,7	1,3	95%	0,5	3,1
Muito Ruim	2	0,5	0,4	0,7	95%	-0,2	1,2
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	201	50,1	2,5	4,9	95%	45,2	55,0
Não sei/ Não me lembro	50	12,5	1,7	3,2	95%	9,3	15,7
Total	**400**	**100,0**					

Top2Box – Gênero e Idade



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

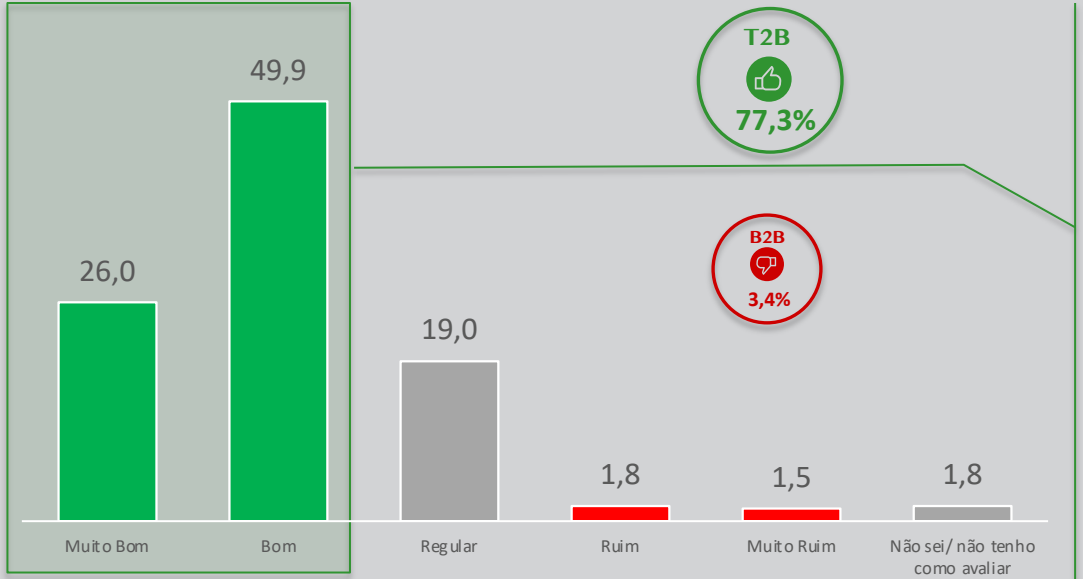
8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

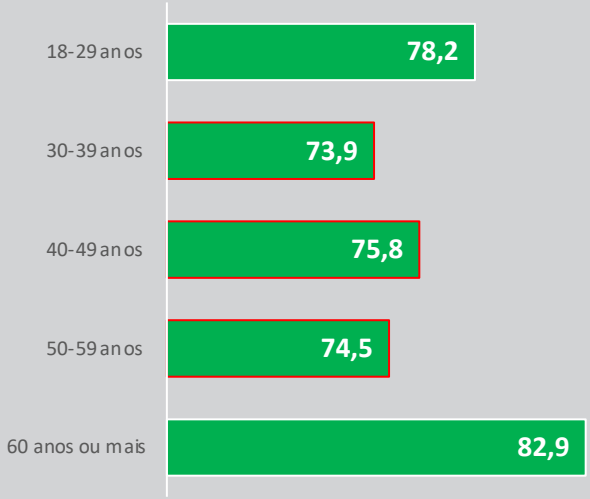
AVALIAÇÃO GERAL

Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	104	26,0	2,2	4,3	95%	21,7	30,3
Bom	200	49,9	2,5	4,9	95%	45,0	54,8
Regular	76	19,0	2,0	3,8	95%	15,2	22,8
Ruim	7	1,8	0,7	1,3	95%	0,5	3,1
Muito Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Não sei/ Não tenho como avaliar	7	1,8	0,7	1,3	95%	0,5	3,1
Total	**400**	**100,0**					

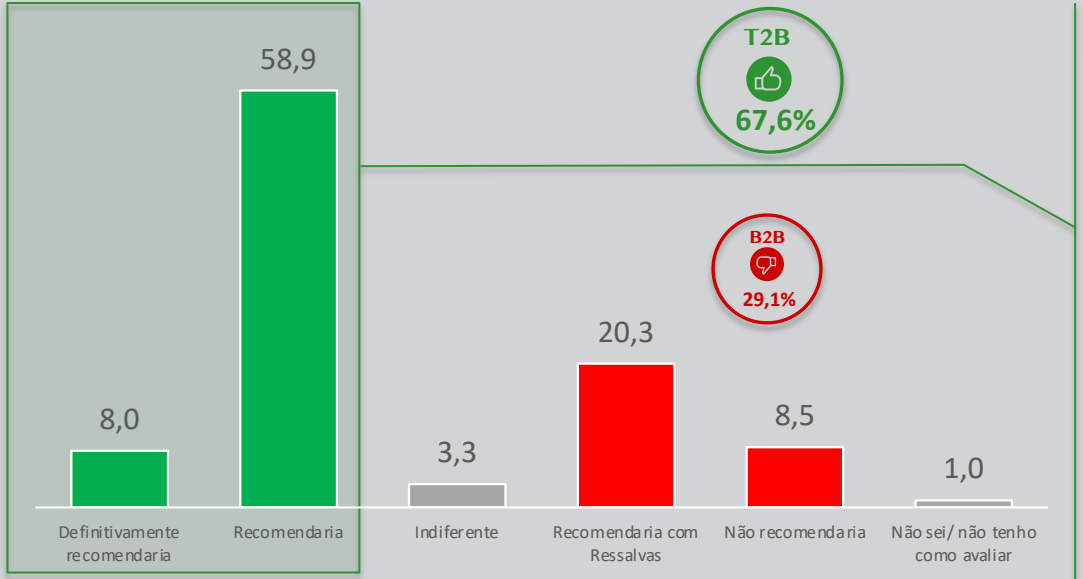
Top2Box – Gênero e Idade



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

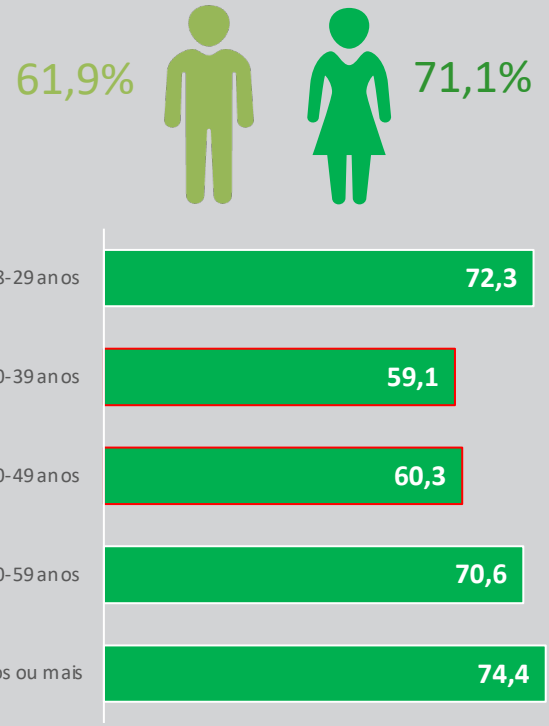
9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2021 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	32	8,0	1,4	2,7	95%	5,3	10,7
Recomendaria	236	58,9	2,5	4,8	95%	54,1	63,7
Indiferente	13	3,3	0,9	1,8	95%	1,5	5,1
Recomendaria com Ressalvas	81	20,3	2,0	3,9	95%	16,4	24,2
Não recomendaria	34	8,5	1,4	2,7	95%	5,8	11,2
Não sei/ Não tenho como avaliar	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
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 5 indicadores com o T2B próximos ou acima de 75,0%, sendo 1 acima de 80% 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: 80,0%**

- Pontos de aperfeiçoamento
  - Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 77,8%**
  - Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 77,6%**
  - Avaliação do plano de saúde **T2B: 77,3%**
  - Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 76,4%**
  - Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 67,6%**
  - Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 58,2%**
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 53,5%**
  - **56,9%** dos beneficiários que reclamaram, tiveram suas reclamações resolvidas, sendo que **67,5%** dos entrevistados não fizeram ou não lembram de ter feito uma reclamação.
  - **19,5%** 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