

AVALIAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE BH

O estudo segue as
normas estabelecidas pela
ANS

Março | 2019



Este estudo tem por **objetivo principal** a mensuração da Satisfação do Beneficiário em relação aos serviços prestados pela UNIMED – BH.

Esta pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que tem como propósito **aumentar a participação do beneficiário na avaliação dos serviços oferecidos pelas operadoras**. Além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria da qualidade dos serviços por parte das Operadoras de Planos Privados de Assistência a Saúde (OPS), bem como **subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar**.¹

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



TÉCNICA

Pesquisa **quantitativa**, mediante aplicação de **questionário estruturado**, com cerca de 10 minutos de duração. A coleta de dados foi realizada **entre os dias 2 de dezembro de 2018 e 22 de janeiro de 2019**.

A checagem cobriu, no mínimo, 20% do material de cada entrevistador.

O método de coleta foi **telefônico, por meio do sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), com gerenciamento das entrevistas pelo QuestManager.

DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O **universo** do estudo foi composto por **beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, do estado de Minas Gerais** (área de atuação da operadora) e de **todos seus planos hospitalares** segundo a categorização interna da operadora, independente de ter ou não usado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

Os **estratos adotados** para os beneficiários de contratos ativos da operadora, com 18 anos ou mais, foram:

- Sexo
- Faixa Etária
- Tipo de plano: Para efeito dos resultados, Rede Ampla (Unipart Flex, Unimaster / Unimax), Rede Preferencial (Unifácil Flex), Unimed Pleno e Outros
- Tipo de Cobrança
- Município que reside

O **sorteio do respondente foi aleatório, com base em listagem de clientes fornecida pela Unimed-BH.**, contendo telefone fixo ou celular.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Heloisa Furia Cesar | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7980.

REALIZAÇÃO E COLETA

DATAFOLHA INSTITUTO DE PESQUISA LTDA | CNPJ: 07.630546/0001-75.

Foram realizadas **1080 entrevistas**, com a seguinte distribuição:

AMOSTRA	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			TIPO DE COBRANÇA			PLANO				REGIÃO			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 50 anos	51 anos ou mais	Plano Individual	Plano Empresarial	Plano Adesão	Rede Ampla	Rede Preferencial	Pleno	Outros	BH	Betim	Contagem	Outro
N.A.	1080	442	638	211	477	392	223	582	275	723	230	21	106	655	47	96	282
%	100,0	40,9	59,1	19,5	44,2	36,3	20,7	53,9	25,5	66,9	21,3	1,9	9,8	60,7	4,4	8,9	26,1
UNIVERSO	100,0	41,6	58,4	18,5	43,9	37,6	21,4	53,0	25,6	66,0	21,1	2,9	10,0	58,7	5,3	10,2	25,8
MARGEM ¹ DE ERRO	3	5	4	7	4	5	7	4	6	4	6	21	10	4	14	10	6

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

Mesmo com pequenas diferenças percentuais observadas entre amostra e universo, **não houve necessidade de ponderação dos resultados.**

17% dos registros recebidos foram utilizados no estudo. → Total de registros recebidos: 44.240; Total de registros utilizados: 7.363.

A **taxa de respondentes** da listagem foi de **15%**. → Total de registros utilizados: 7.363; Total de registros com sucesso (entrevistas): 1.080.

Números Absolutos	%	Descritivo
1080	15	1. Questionário concluído
511	7	2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa
257	3	3. O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
4617	63	4. Não foi possível localizar o beneficiário
63	1	94. Entrevista encerrada em alguma das perguntas “filtro”
835	11	95. Agendamento
7363	100	

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

STATUS FINAL DA LISTAGEM

CONTROLE DE QUALIDADE

- A checagem foi telefônica (posterior à coleta de dados), cobrindo no mínimo 20% do material de cada pesquisador.
- Todos os questionários e a base de dados para processamento são submetidos a uma análise de consistência entre as respostas.

OBSERVAÇÕES GERAIS

- Os resultados com diferenças significativas encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.
- Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas por “0” e nenhuma citação por “-”.
- Na maior parte dos gráficos e tabelas, os resultados são apresentados em percentual e as bases em números absolutos.
- Em alguns gráficos e tabelas de respostas únicas os resultados não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos.

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.
- **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:** os resultados devem ser ponderados de acordo com as proporções do Universo. A ponderação consiste em criar um “peso” para cada questionário de forma a igualar a distribuição proporcional da AMOSTRA à distribuição do UNIVERSO. Caso a amostra seja proporcional ao universo, este peso será muito próximo de 1 (não há necessidade de ponderação).

PRINCIPAIS RESULTADOS



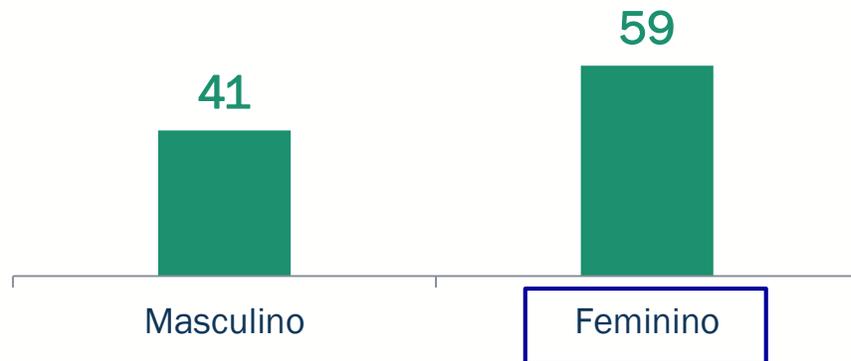
De modo geral, o plano de saúde Unimed-BH apresenta boa performance em praticamente todos os indicadores relacionados ao acesso, à qualidade do atendimento e ao respeito ao beneficiário:

- 77% afirmam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento pelo plano nos últimos 12 meses, quando necessitaram.
- 86% declaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano, em casos de urgência e emergência, nos últimos 12 meses.
- 84% avaliam positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde, no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros.
- 80% aprovam a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano.
- 87% dos beneficiários Unimed-BH estão satisfeitos com os pontos de contato (acesso e informações recebidas).
- 85% consideram muito boa ou boa a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários solicitados pela Unimed-BH.
- A aprovação do plano de maneira geral é de 88% e a taxa de recomendação, de 78%.

Merecem atenção, contudo, aspectos relacionados à comunicação sobre consultas e exames preventivos e à resolubilidade de reclamações de uma pequena parte dos beneficiários.

ITENS AVALIADOS		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES					% de respostas Positivas	
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidado de saúde	Nunca: 1%	Às vezes: 19%	A maioria das vezes: 16%	Sempre: 61%	Não se aplica: 3%	-	77%
	Frequência → Atenção imediata	Nunca: 3%	Às vezes: 8%	A maioria das vezes: 13%	Sempre: 52%	Não se aplica: 25%	-	65% (86% daqueles para qual a questão se aplica)
	Recebimento de comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Não: 78%	Sim: 22%	-	-	-	-	22%
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito ruim: 1%	Ruim: 1%	Regular: 10%	Bom: 46%	Muito bom: 39%	Não se aplica: 4%	84%
	Avaliação → Acesso a lista de prestadores de serviço	Muito ruim: 1%	Ruim: 3%	Regular: 15%	Bom: 48%	Muito bom: 27%	Não se aplica: 6%	75%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação → Canais de atendimento	Muito ruim: 1%	Ruim: 1%	Regular: 10%	Bom: 50%	Muito bom: 31%	Não se aplica: 7%	80%
	Reclamação & demanda resolvida	Não: 8%	Sim: 18%	Não se aplica: 74%	-	-	-	26% (70% sobre aqueles que fizeram reclamação/ solicitações)
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito ruim: 0%	Ruim: 1%	Regular: 10%	Bom: 41%	Muito bom: 21%	Não se aplica: 27%	62% (85% daqueles para qual a questão se aplica)
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito ruim: 0%	Ruim: 2%	Regular: 11%	Bom: 52%	Muito bom: 35%	-	88%
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Nunca recomendaria: 4%	Recomendaria com ressalvas: 19%	Recomendaria: 68%	Definitivamente recomendaria: 10%	-	-	78%

Sexo



A maioria dos beneficiários Unimed-BH é do sexo feminino. A média etária é de 46 anos.

Idade

Média: 46 anos



Escolaridade



Grande parcela tem nível superior de escolaridade.

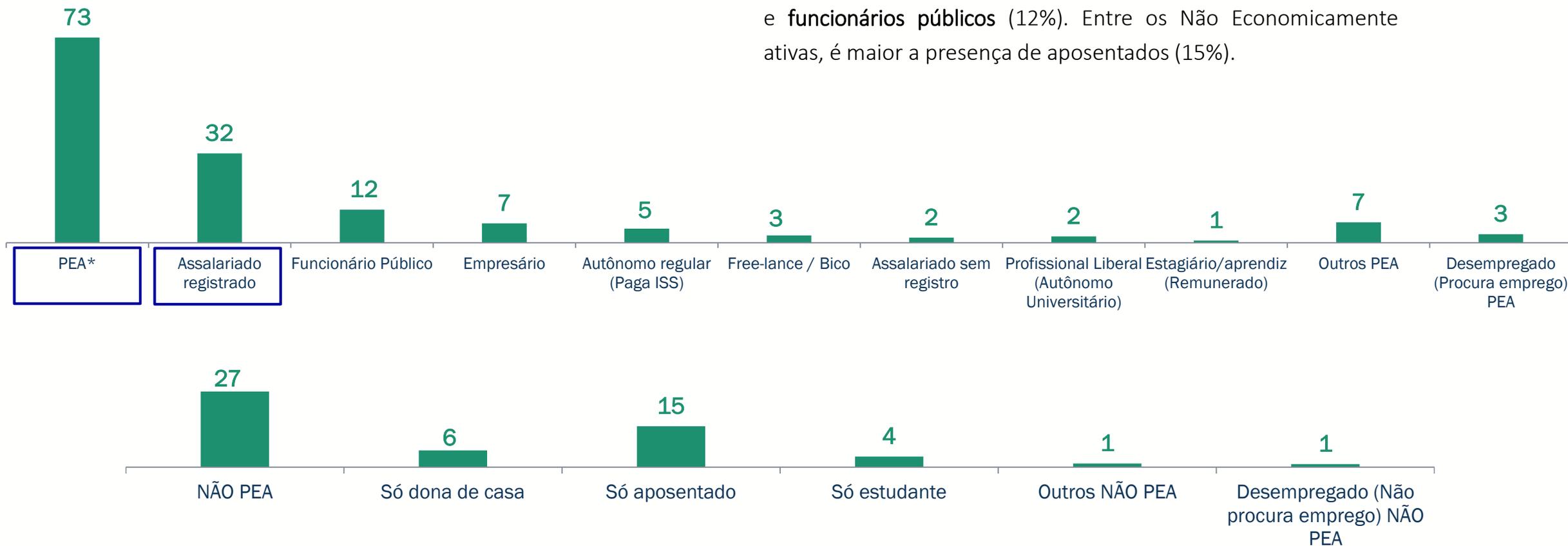
A renda média familiar mensal, entre os que forneceram esse dado, é de R\$7.900,00.

Renda familiar mensal
- Bruta -



Ocupação

Sete em cada dez beneficiários Unimed-BH são economicamente ativos (73%), com destaque para os **assalariados registrados** (32%) e **funcionários públicos** (12%). Entre os Não Economicamente ativos, é maior a presença de aposentados (15%).



(*) População Economicamente Ativa

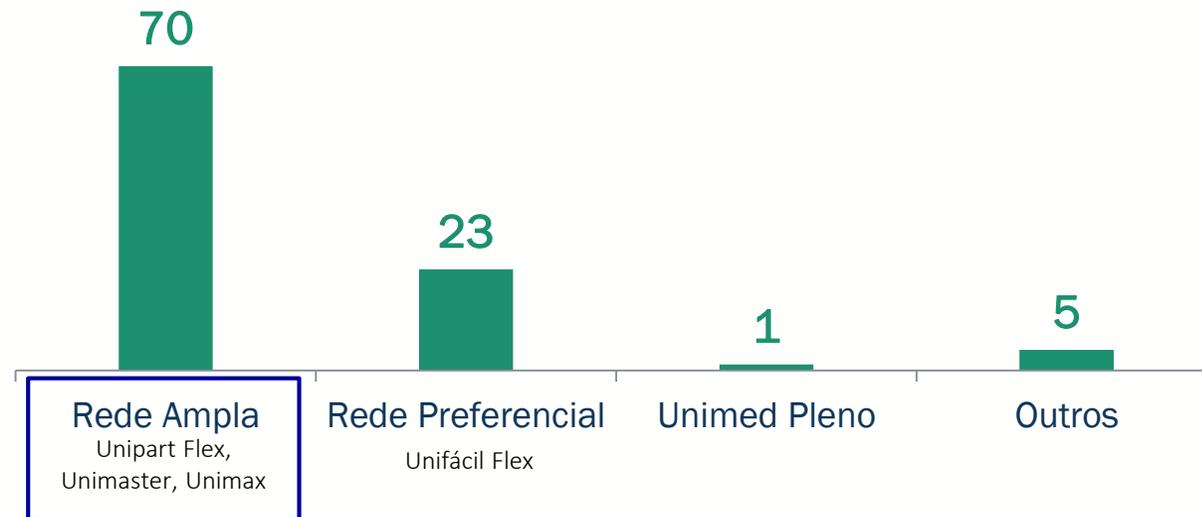
Base: Total da amostra: 1080 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

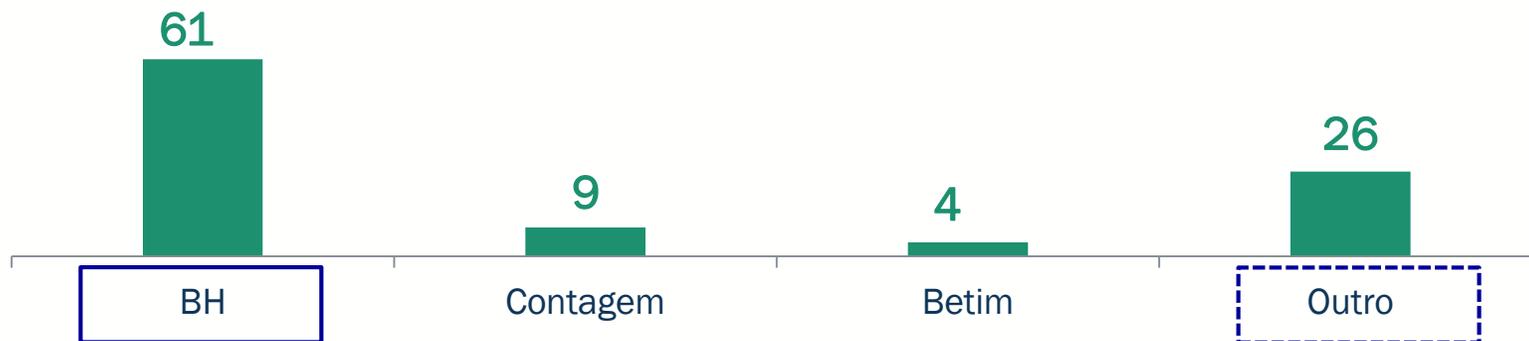
Tipo de contratação



Tipo de plano



Cidades



Grande parcela dos beneficiários Unimed-B são da Rede Ampla (70%) e um pouco mais da metade possui plano empresarial (54%). 61% residem em Belo Horizonte .

ATENÇÃO À SAÚDE



AVALIAÇÕES (TOP TWO BOX - Muito Bom + Bom TOP BOX - Muito Bom)	TOP 2 BOX	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOP2BOX Limite inferior limite superior		TOP BOX	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOPBOX Limite inferior limite superior	
P4. Avaliação de toda a atenção em saúde recebida										
Total	84,3	1,1	2,2	82,1	86,4	38,5	1,5	2,9	35,6	41,4
P5. Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano										
Total	75,2	1,3	2,6	72,6	77,8	26,8	1,3	2,6	24,1	29,4
P6. Avaliação do atendimento da operadora nos quesitos respeito e acesso										
Total	80,5	1,2	2,4	78,1	82,8	30,6	1,4	2,7	27,8	33,3
P8. Avaliação dos documentos e formulários quanto ao quesito facilidade										
Total	62,1	1,5	2,9	59,2	65,0	20,7	1,2	2,4	18,3	23,2
P9. Nota para qualificar o plano										
Total	87,6	1,0	2,0	85,6	89,6	35,5	1,5	2,9	32,6	38,3
P10. Recomendação do plano a amigos ou familiares										
Total	78,0	1,3	2,5	75,5	80,4	9,9	0,9	1,8	8,1	11,7

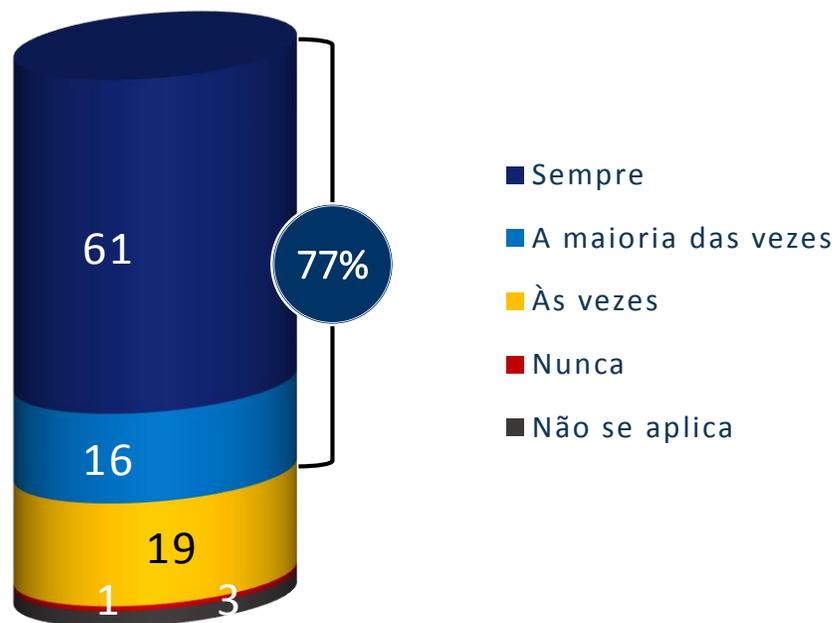
...continuação

<u>SIM/ NÃO</u>	SIM					NÃO					NÃO se aplica				
	Sim	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOP2BOX Limite inferior	limite superior	Não	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOPBOX Limite inferior	limite superior	Não se aplica	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOPBOX Limite inferior	limite superior
P3. Se recebeu comunicado do plano de saúde															
Total	21,9	1,3	2,5	19,5	24,4	78,1	1,3	2,5	75,6	80,5	-	-	-	-	-
P7. Se teve a demanda atendida depois da reclamação															
Total	18,4	1,2	2,3	16,1	20,7	8,1	0,8	1,6	6,4	9,7	73,5	1,3	2,6	70,9	76,2

...continuação

<u>FREQUÊNCIAS</u>	TOTAL	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95	
				Limite inferior	limite superior
P1. Frequência com que conseguiu ter cuidados de saúde					
Sempre	60,9	1,5	2,9	58,0	63,8
A maioria das vezes	16,4	1,1	2,2	14,2	18,6
Às vezes	18,9	1,2	2,3	16,6	21,2
Nunca	0,9	0,3	0,6	0,4	1,5
Não se aplica	2,9	0,5	1,0	1,9	3,9
P2. Frequência com que conseguiu ter atenção imediata, caso de urgência e emergência					
Sempre	52,3	1,5	3,0	49,3	55,3
A maioria das vezes	12,6	1,0	2,0	10,6	15,0
Às vezes	7,6	0,8	1,6	6,0	9,2
Nunca	2,8	0,5	1,0	1,8	3,8
Não se aplica	24,7	1,3	2,6	22,2	27,3

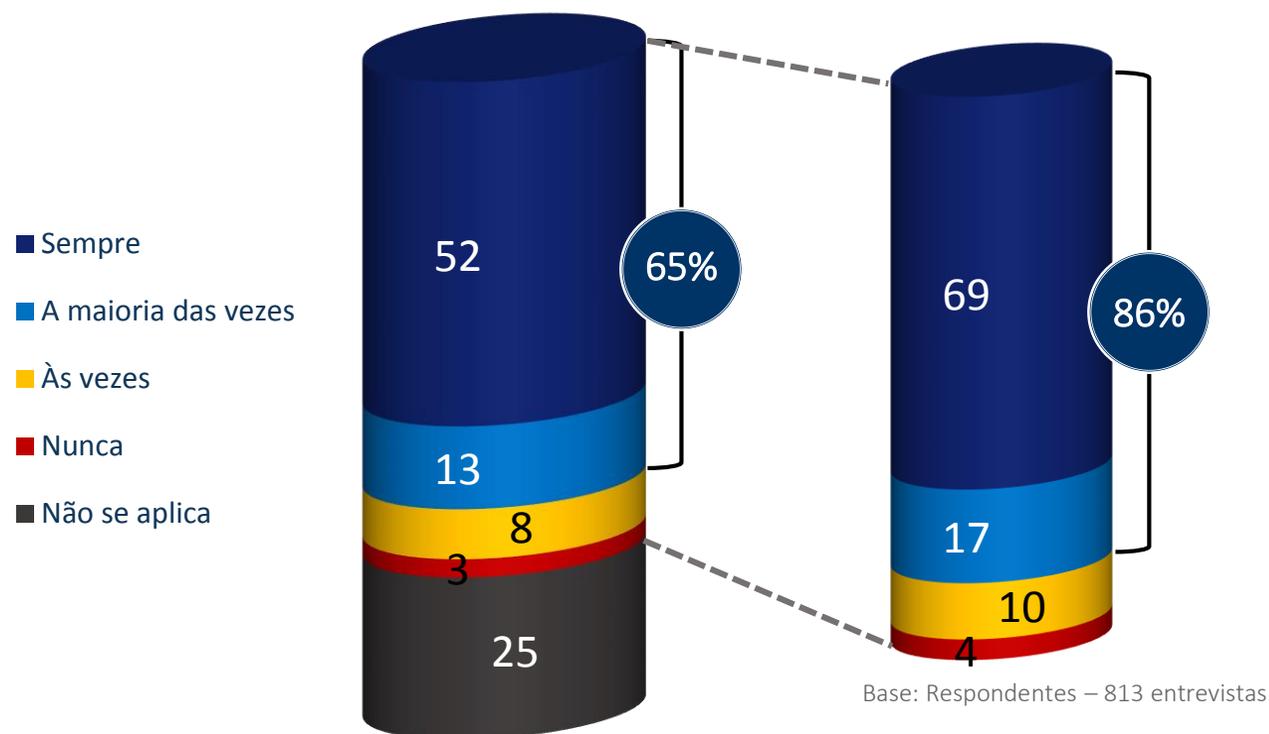
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde – por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano de saúde quando necessitou: sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca ou não se aplica?



77% dos usuários Unimed-BH conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde, sempre ou na maioria das vezes que precisaram.

- **61%** declararam ter conseguido esses cuidados, **sempre**. → Maior ponto da escala.
- **16%** mencionaram que conseguiram atendimento pelo plano de saúde, na **maioria das vezes**.

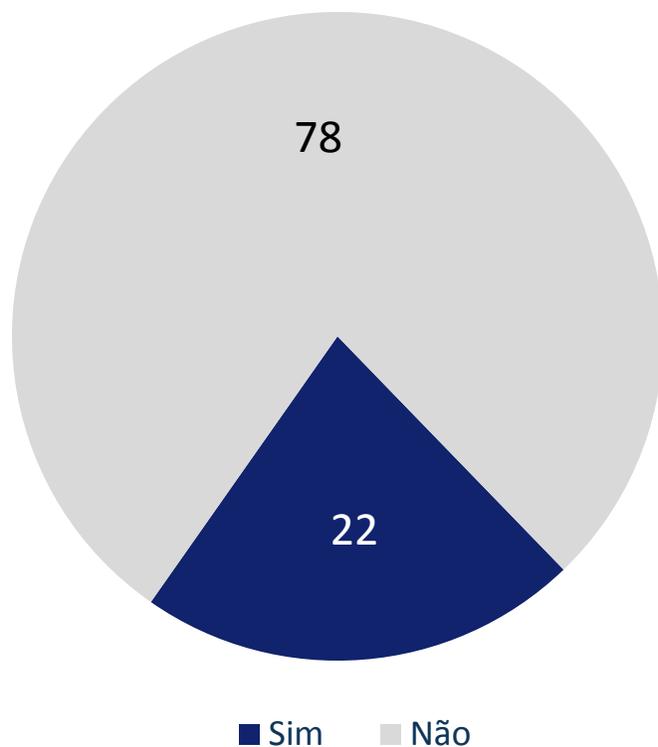
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata - por exemplo: caso de urgência e emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano assim que precisou: sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca ou não se aplica?



65% dos beneficiários declararam ter obtido atendimento imediato pelo plano de saúde (em caso de urgência e emergência), **sempre** ou na maioria das vezes que precisaram, nos últimos 12 meses.

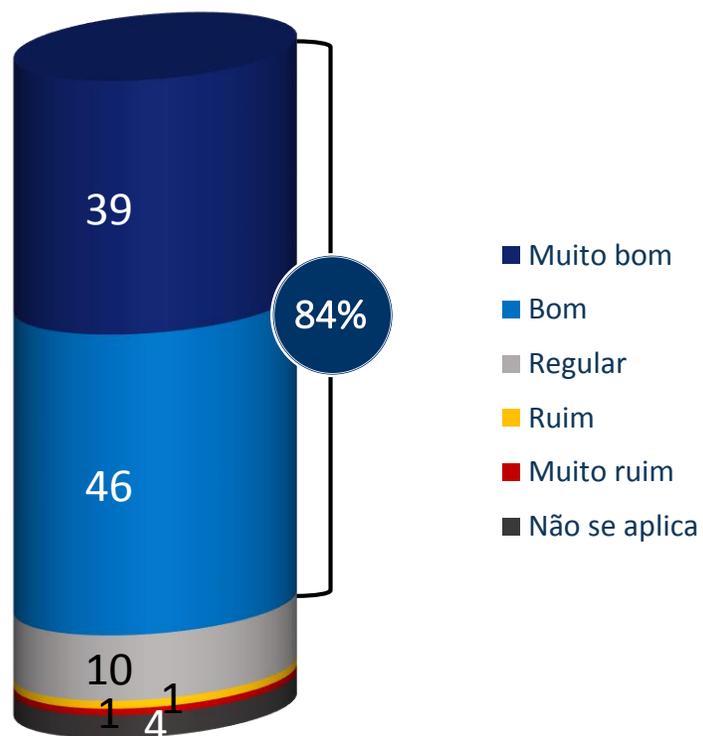
Considerando apenas o segmento que afirmou que essa questão se aplica (75% da amostra), a taxa sobe para 86%.

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, consulta preventiva com dentista, etc.? Sim ou não?



Dois em cada dez beneficiários declararam ter recebido algum tipo de comunicação da Unimed-BH nos últimos 12 meses (22%), convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Nos últimos 12 meses, como você 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 ou não se aplica?

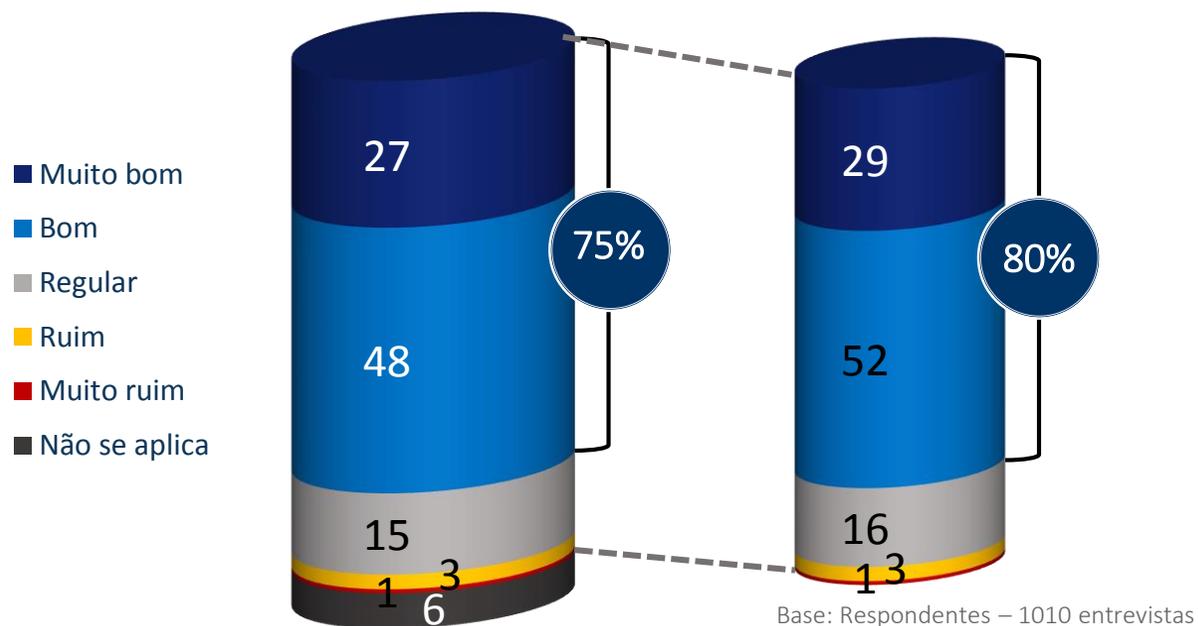


Grande parcela dos usuários Unimed-BH avaliou positivamente a atenção recebida pelos profissionais e colaboradores do plano de saúde Unimed-BH.

Vale notar que neste indicador praticamente não há críticas.

(Estimulada e única, em % - Escala de 6 pontos)

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, hospitais, laboratórios e outros - por meio físico ou digital - por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet? muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não se aplica?



Três quartos dos clientes entrevistados avaliaram a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano como muito boa ou boa.

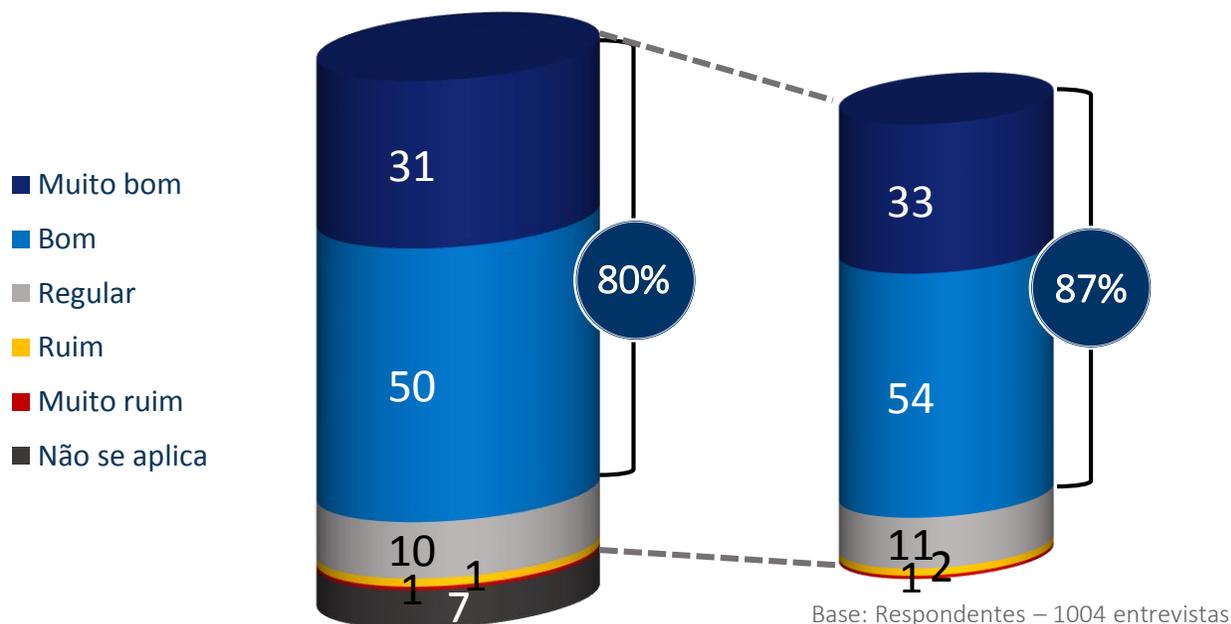
Entre o segmento que afirmou que essa questão se aplica (94% da amostra), a aprovação atinge 80%.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



(Estimulada e única, em % - Escala de 6 pontos)

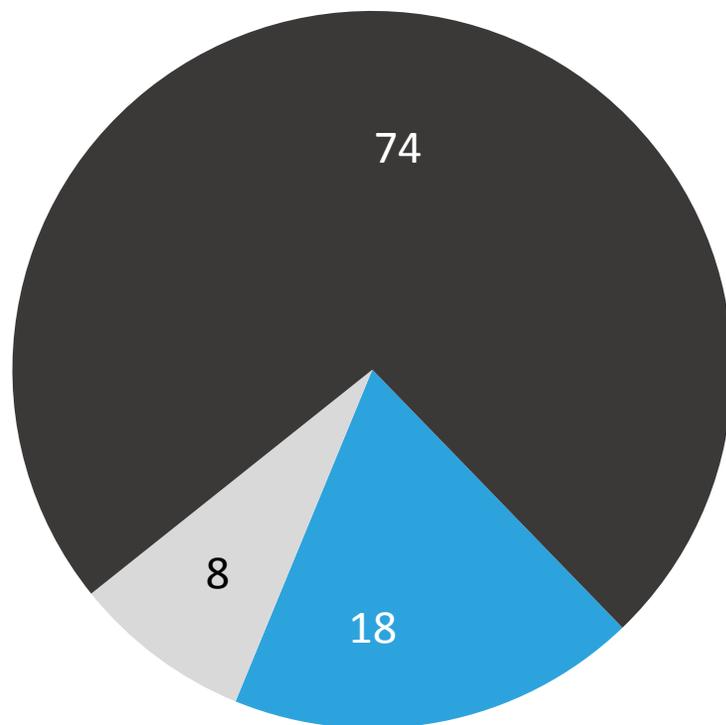
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde – exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico - como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não se aplica?



Oito em cada dez beneficiários Unimed-BH estão satisfeitos com os pontos de contato do plano de saúde (80%).

Focalizando apenas o segmento que afirmou que essa questão se aplica (93% da amostra), a taxa de aprovação sobe para 87%.

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida? Sim, não ou não se aplica?



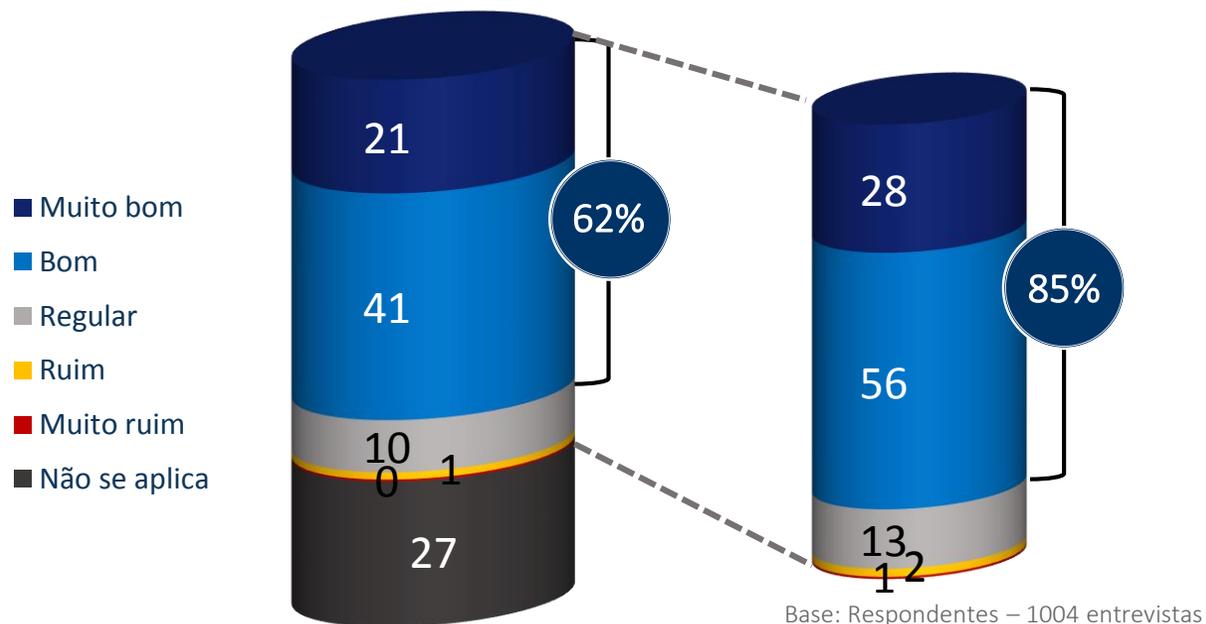
- Sim, teve demanda resolvida
- Não teve demanda resolvida
- Não se aplica

A maioria dos usuários entrevistados **não** fez reclamação para a Unimed-BH (74%).

Entre os que fizeram alguma reclamação, **70%** tiveram sua demanda resolvida.

(Estimulada e única, em % - Escala de 6 pontos)

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não se aplica?



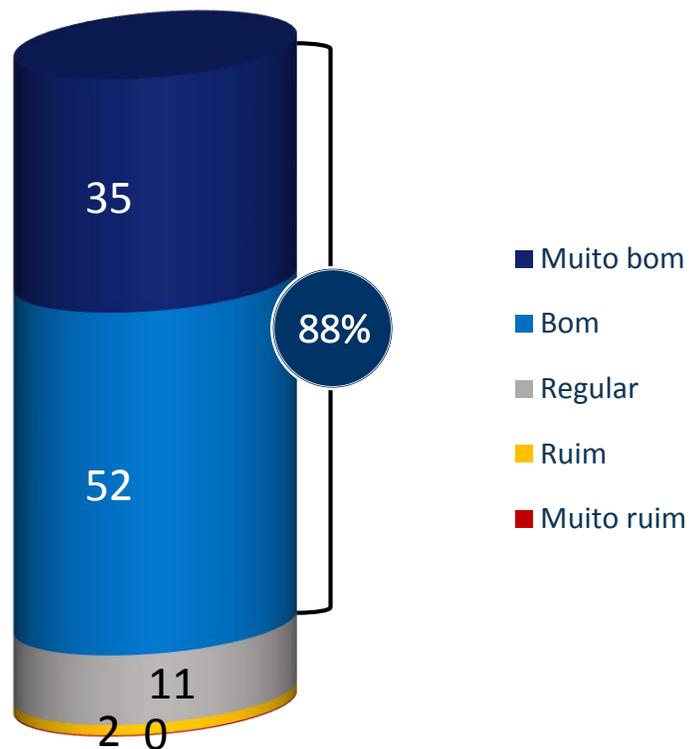
Maior parcela dos beneficiários não considera a Unimed-BH como um plano de saúde burocrático (62%).

Entre os beneficiários que se sentiram aptos a responder a essa pergunta, 85% aprovam a facilidade de preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos pela Unimed-BH.

AVALIAÇÃO GERAL



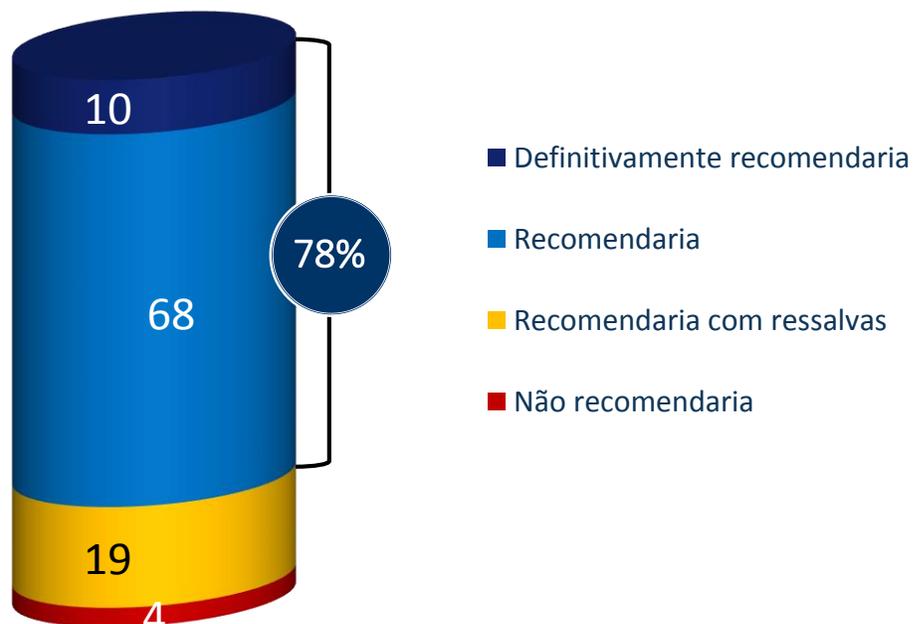
Como você avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim ou muito ruim?



88% dos beneficiários **avaliaram positivamente** a Unimed-BH.

- 35% consideram Unimed-BH como um plano “muito bom” e 52% como um plano “bom”.
- Praticamente não há críticas ao plano.

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, recomendaria com ressalvas ou não recomendaria?



Aproximadamente oito em cada dez beneficiários declaram **que recomendariam Unimed-BH** a amigos ou familiares (78%).

Apenas 4% afirmam que **não recomendariam** o plano.

OBRIGADA.

