

AValiação DE PLANO DE SAÚDE

O ESTUDO SEGUE AS NORMAS
ESTABELECIDAS PELA ANS

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Fevereiro | 2020

Unimed 
Belo Horizonte

ÍNDICE



1. OBJETIVO E
METODOLOGIA



2. PERFIL DA
AMOSTRA



3. ATENÇÃO À SAÚDE



4. CANAIS DE ATENDIMENTO
DA OPERADORA



5. AVALIAÇÃO GERAL



6. CONCLUSÕES DA
PESQUISA

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).

SEMPRE QUE POSSÍVEL, OS RESULTADOS FORAM COMPARADOS AOS OBTIDOS EM ANOS ANTERIORES.

(¹) Informações contidas no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação do Beneficiário de Planos de Saúde”.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

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

EMPRESA

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

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** segundo a categorização interna da operadora, independente de ter ou não usado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

A **amostra do estudo** apresenta a seguinte distribuição:

AMOSTRA	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			Tipo de contratação			PLANO				REGIÃO			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 45 anos	46 anos ou mais	Plano Individual	Plano Empresarial	Plano Adesão	Rede Ampla	Rede Preferencial	Pleno	Outros	BH	Betim	Contagem	Outro
N.A.	1081	467	614	222	395	464	195	608	278	726	235	20	100	623	51	91	316
%	100,0	43	57	21	37	43	18	56	26	67	22	2	9	58	5	8	29
UNIVERSO	100,0	43%	57%	21%	35%	44%	19%	55%	25%	66%	22%	3%	10%	55%	6%	10%	29%
MARGEM ¹ DE ERRO	3	5	4	7	5	5	7	4	6	4	6	22	10	4	14	10	6

Pequenas diferenças percentuais foram observadas entre amostra e universo, porém não suficientes para sugerir uma ponderação. A base não foi ponderada.

Foram realizadas **1081 entrevistas**. Margem de erro geral deste estudo é de **3 p.p**, para mais ou para menos, **dentro de um nível de confiança de 95%**.

Para **redução dos erros não amostrais** foram **adotadas as seguintes providências**:

Desenho amostral: o desenho procurou ser bem detalhado quanto a homogeneidade aos estratos garantindo assim que a população entrevistada representasse bem a população de interesse. Tanto nas suas características quanto na quantidade de entrevistados.

Treinamentos: treinamentos foram dados aos profissionais (entrevistadores, codificadores e checadores) de tal forma que não houvesse desvio na conduta dos mesmos.

Substituições: Para minimizar e adequar as substituições de entrevistas (das recusas/impossibilidade de entrevistas/telefones errados), elas só ocorriam por outra entrevista de igual perfil (estrato). Para as substituições decorrentes de impossibilidade de falar com o entrevistado só foram efetuadas após quatro tentativas em horários/dias diferentes. Todos os dados foram registrados no sistema.

Monitoramento: Todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria.

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **13 de dezembro de 2019** e **23 de janeiro de 2020**.

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 contratação
- Município que reside

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

TAMANHO DA AMOSTRA, ERRO AMOSTRAL, ERROS NÃO AMOSTRAIS OCORRIDOS, PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA E DESCRIÇÃO DO GRUPO PESQUISADO

FORMA DA COLETA DE DADOS

Pesquisa quantitativa, realizada pelo método **telefônico**, por meio do **sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), mediante **aplicação de questionário estruturado**, com cerca de **10 minutos** de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo QuestManager.

TAXAS DE RESPONDENTES

17% dos registros recebidos foram utilizados no estudo. → Total de registros recebidos: 44.281; Total de registros utilizados: 7.467. A **taxa de respondentes** da listagem foi de **14%**. → Total de registros utilizados: 7.467; Total de registros com sucesso (entrevistas): 1.081.

ESTATÍSTICA

Estatística da listagem:

Números Absolutos	%	Descritivo
1081	14,5	1. Questionário concluído
988	13,2	2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa
195	2,6	3. O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
4467	59,8	4. Não foi possível localizar o beneficiário
57	0,8	94. Entrevista encerrada em alguma das perguntas “filtro”
665	8,9	95. Cota encerrada/Agendamento => ATENÇÃO: Não deve ser a última ocorrência - ao final isso seria cota encerrada
14	0,2	96. Entrevista cancelada (não passaram no controle de qualidade)
7467	100,0	

Metodologia

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 1 (não há necessidade de ponderação).

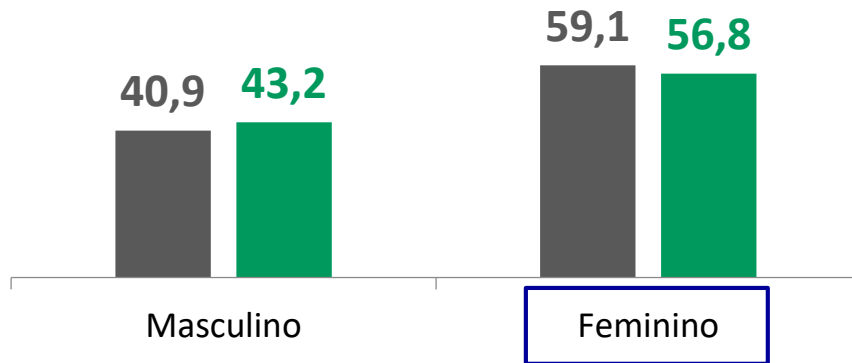


2 PERFIL DA AMOSTRA

PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - Evolutivo

(Em %)

Sexo

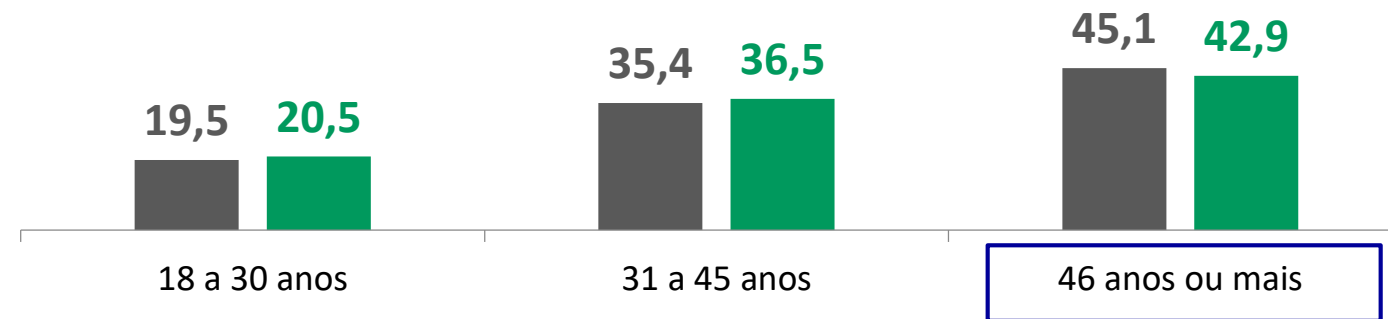


A **maioria** dos **entrevistados** é do sexo **feminino**.
A média etária é de **45 anos**.

■ 2018

■ 2019

Idade



Média:

■ 46 anos

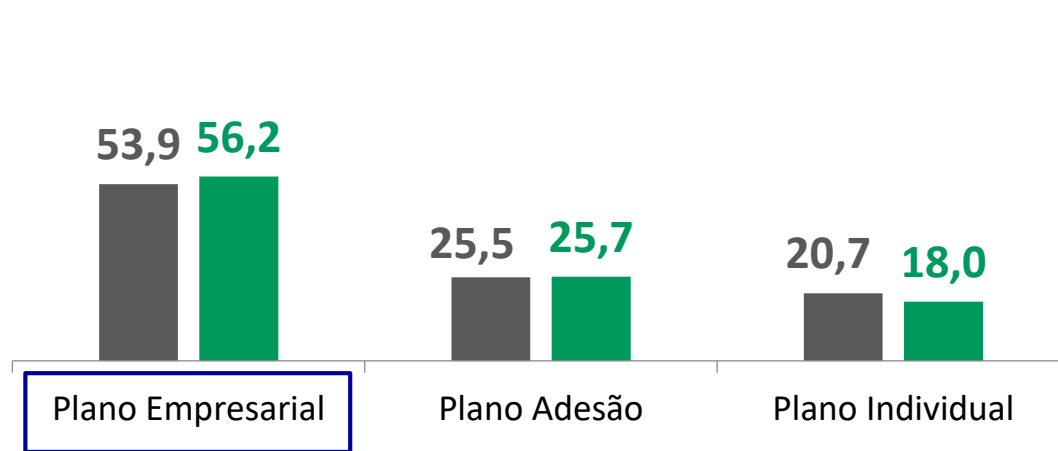
■ 45 anos

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas
Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

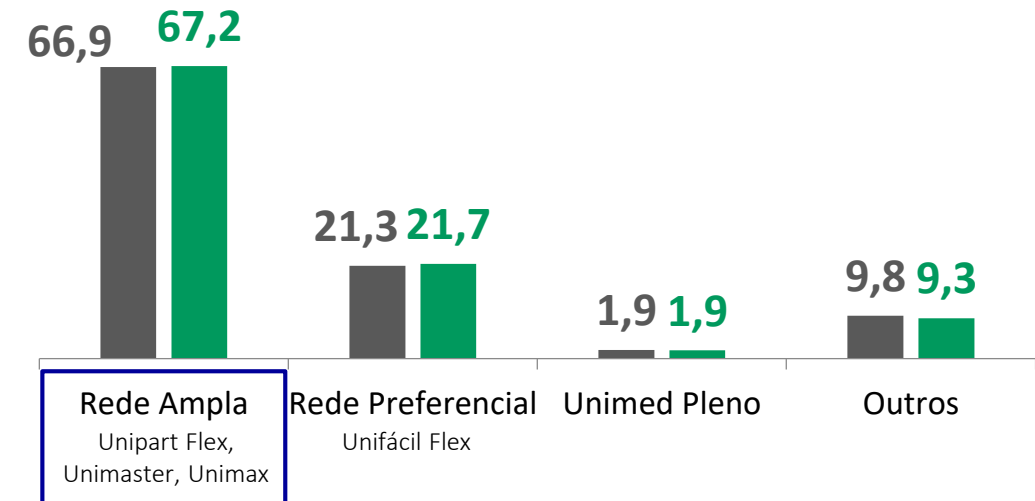
PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - Evolutivo

(Em %)

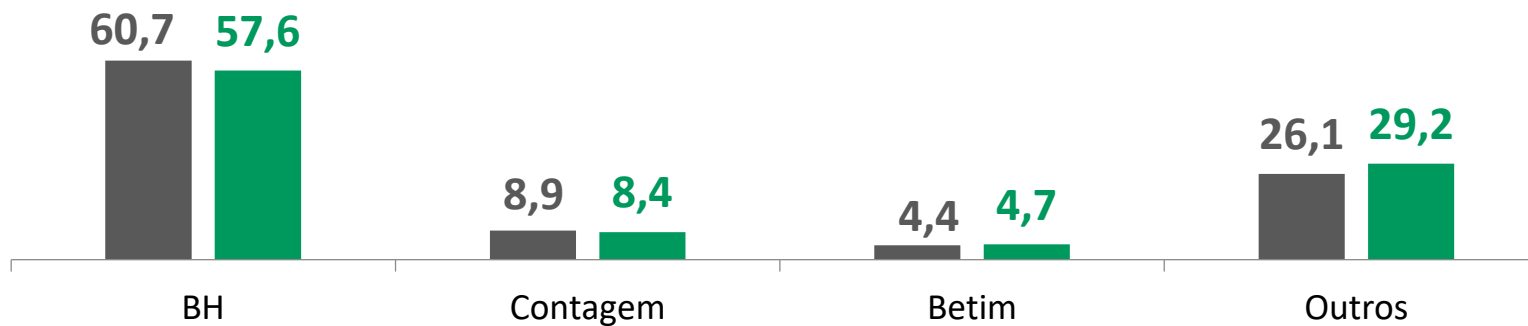
Tipo de contratação



Tipo de plano



Regiões



Grande parcela dos beneficiários entrevistados são da Rede Ampla (67%) e um pouco mais da metade possui plano empresarial (56%) → Cenário similar a 2018.

58% residem em Belo Horizonte.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas
Margem de erro: Total da amostra 3 p.p



3 ATENÇÃO À SAÚDE

Atenção à saúde – Principais estatísticas

AVALIAÇÕES (TOP TWO BOX - Muito Bom + Bom TOP BOX - Muito Bom)	Maioria das vezes + Sempre	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOP2BOX		Sempre	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOPBOX	
				Limite inferior	limite superior				Limite inferior	limite superior
P1. Frequência com que conseguiu ter cuidados de saúde										
Total	80,1	1,2	2,4	77,7	82,5	61,4	1,5	2,9	58,5	64,3
P2. Frequência com que conseguiu ter atenção imediata, caso de urgência e emergência										
Total	65,1	1,4	2,9	62,2	68,0	52,5	1,5	3,0	49,5	55,5

Continua...

...continuação

<u>SIM/ NÃO</u>	SIM					NÃO					NÃO se aplica				
	Sim	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 Limite inferior limite superior		Não	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 Limite inferior limite superior		Não se aplica	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 Limite inferior limite superior	
P3. Se recebeu comunicado do plano de saúde															
Total	19,4	1,2	2,4	17,1	21,8	80,6	1,2	2,4	78,2	82,9	-	-	-	-	-
P7. Se teve a demanda atendida depois da reclamação															
Total	18,0	1,2	2,3	15,7	20,3	8,3	0,8	1,6	6,7	10,0	73,7	1,3	2,6	71,1	76,3

Continua...

Atenção à saúde – Principais estatísticas

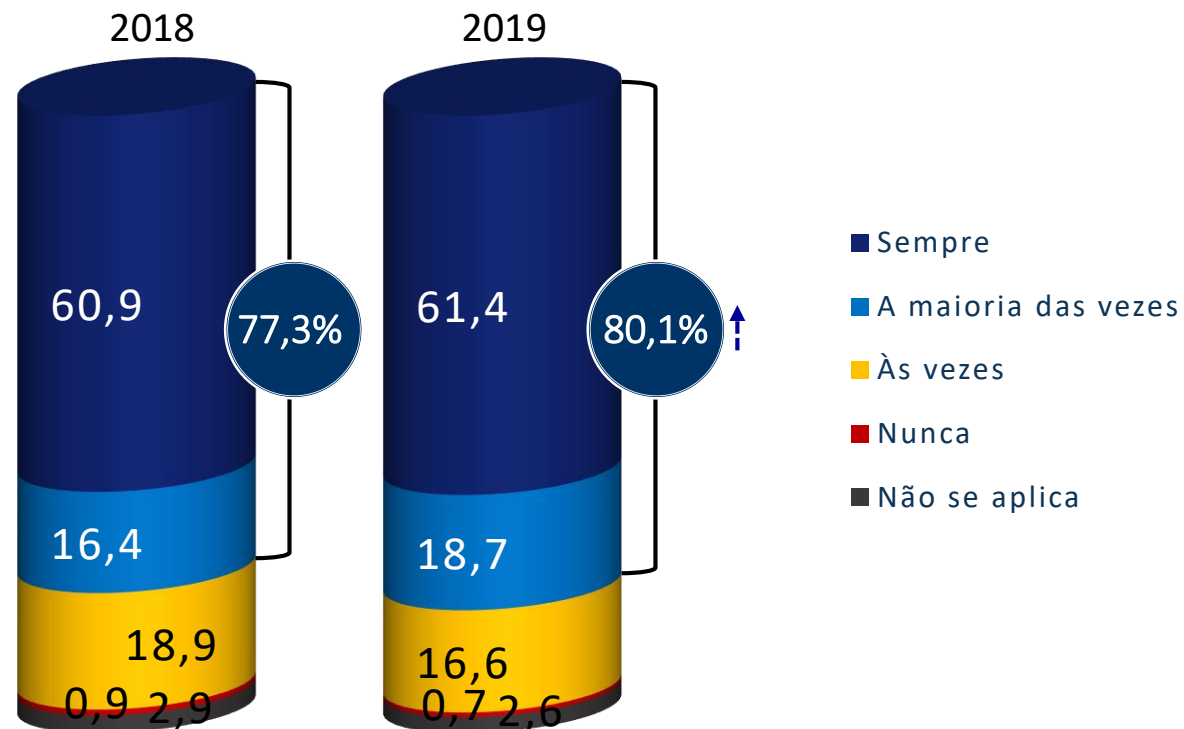
...continuação

AVALIAÇÕES (TOP TWO BOX - Muito Bom + Bom TOP BOX - Muito Bom)	TOP 2 BOX	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOP2BOX		TOP BOX	Erro Padrão	Margem de erro	IC 95 - TOPBOX	
				Limite inferior	limite superior				Limite inferior	limite superior
P4. Avaliação de toda a atenção em saúde recebida										
Total	86,4	1,0	2,0	84,4	88,4	40,0	1,5	2,9	37,0	42,9
P5. Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano										
Total	75,5	1,3	2,6	72,9	78,1	29,5	1,4	2,7	26,8	32,2
P6. Avaliação do atendimento da operadora nos quesitos respeito e acesso										
Total	80,7	1,2	2,3	78,4	83,0	34,2	1,4	2,8	31,4	37,1
P8. Avaliação dos documentos e formulários quanto ao quesito facilidade										
Total	63,4	1,5	2,9	60,5	66,2	25,9	1,3	2,6	23,3	28,5
P9. Nota para qualificar o plano										
Total	88,4	1,0	1,9	86,5	90,3	38,9	1,5	2,9	36,0	41,9
P10. Recomendação do plano a amigos ou familiares										
Total	77,6	1,3	2,5	75,1	80,1	12,8	1,0	2,0	10,8	14,8

Atenção à saúde: Frequência com que conseguiu ter os cuidados de saúde

(Estimulada e única, em % - Escala de 5 pontos)

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?



80,1% dos usuários Unimed-BH entrevistados conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde, sempre ou na maioria das vezes que precisaram. → Percentual *ligeiramente acima* do obtido em 2018.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

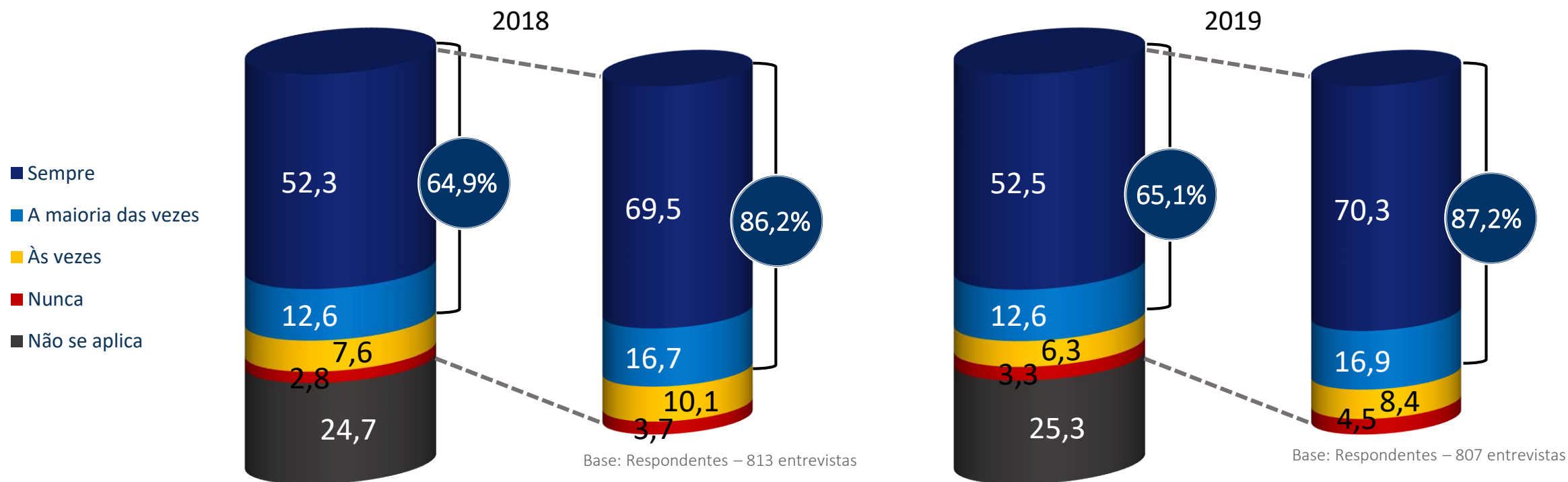
P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde – por exemplo: consultas, exames ou tratamentos – por meio de seu plano de saúde quando necessitou: sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca ou não se aplica?

Atenção à saúde: Frequência no atendimento nos casos de urgência

(Estimulada e única, em % - Escala de 5 pontos)

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?

Assim como em 2018, **65% dos beneficiários entrevistados 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.** → Entre os que utilizaram o serviço (75% da amostra), a taxa sobe para 87%.



Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

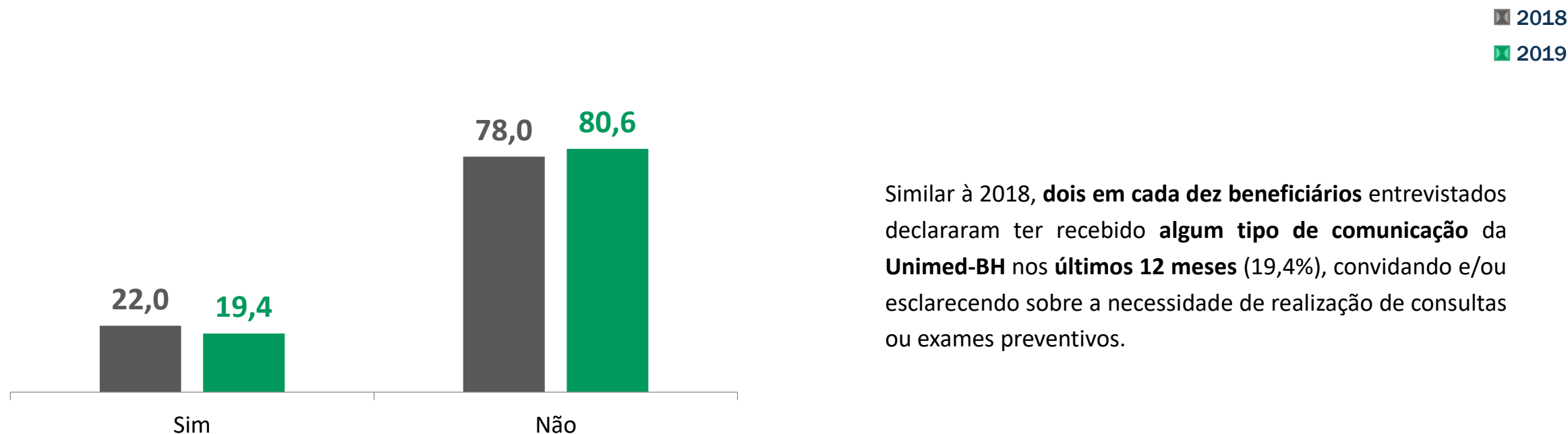
Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P2. 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?

Atenção à saúde – Recebimento de informativos do plano de saúde

(Estimulada e única, em %)

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?



Similar à 2018, **dois em cada dez beneficiários** entrevistados declararam ter recebido **algum tipo de comunicação** da **Unimed-BH** nos **últimos 12 meses** (19,4%), convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

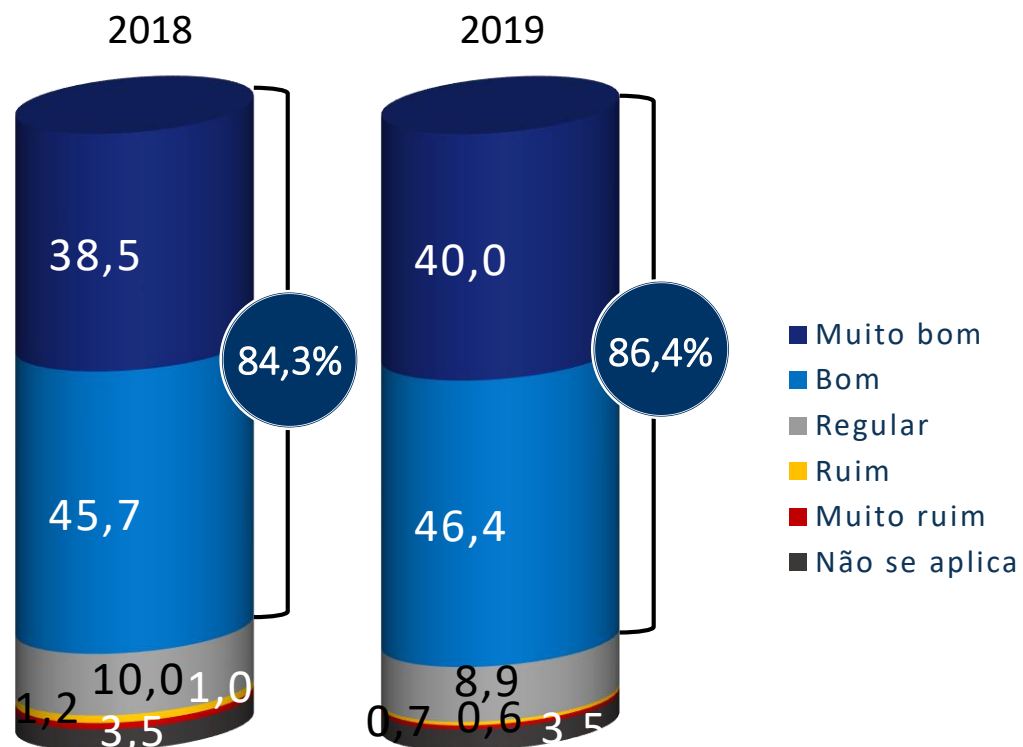
Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P3. 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?

Atenção à saúde – Avaliação da atenção recebida

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

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 entrevistados avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde Unimed-BH.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P4. 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?

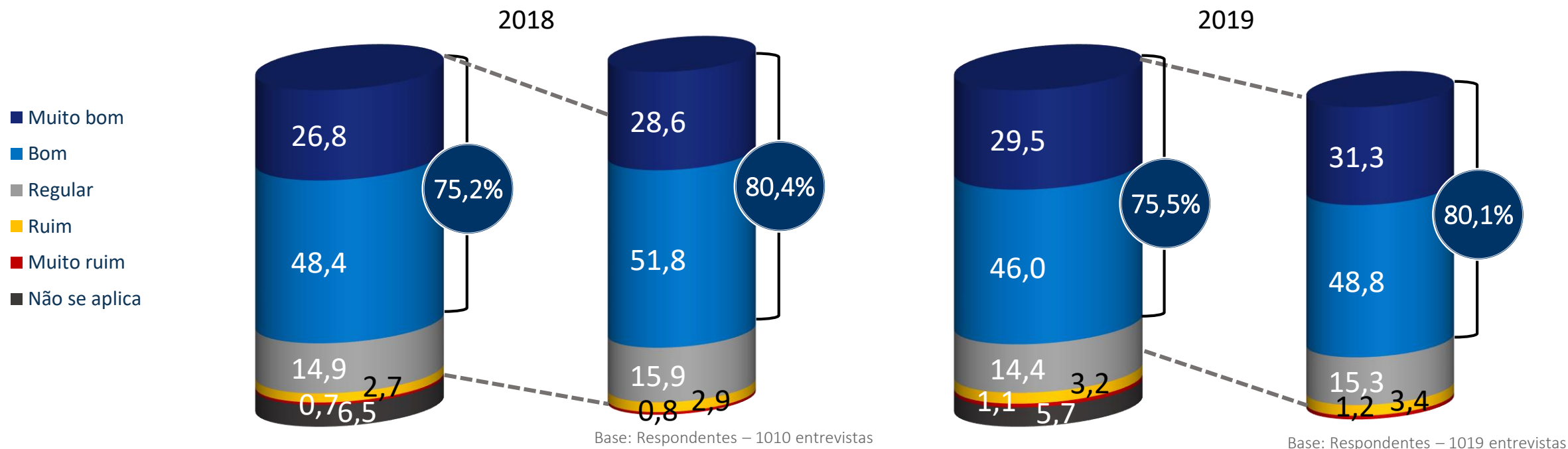
Atenção à saúde – Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

(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 os que avaliaram (94% da amostra), a aprovação mantém os 80% obtidos em 2018.



Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde - por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, 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?



4 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

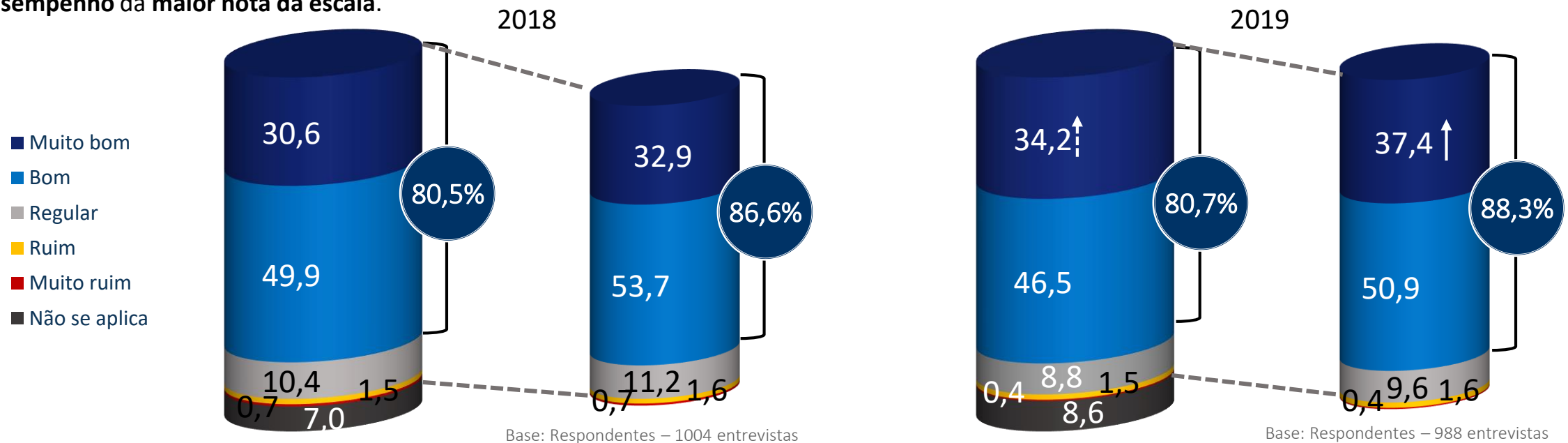
Canais de atendimento da operadora – Avaliação do atendimento (SAC, atendimento presencial, telefônico ou eletrônico)

(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 entrevistados estão **satisfeitos** com os **pontos de contato do plano de saúde (80,7%)**. → Nota-se que em 2019 houve **ligeiro aumento** no percentual de beneficiários que **avaliaram como muito bom os canais de atendimentos Unimed-BH**.

Focalizando apenas nos entrevistados que afirmaram que essa questão se aplica (91% da amostra), a **taxa de aprovação sobe para 88,3%**. → **Melhora no desempenho da maior nota da escala**.



Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas
 Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

Base: Respondentes – 1004 entrevistas

Base: Respondentes – 988 entrevistas

P6. 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?

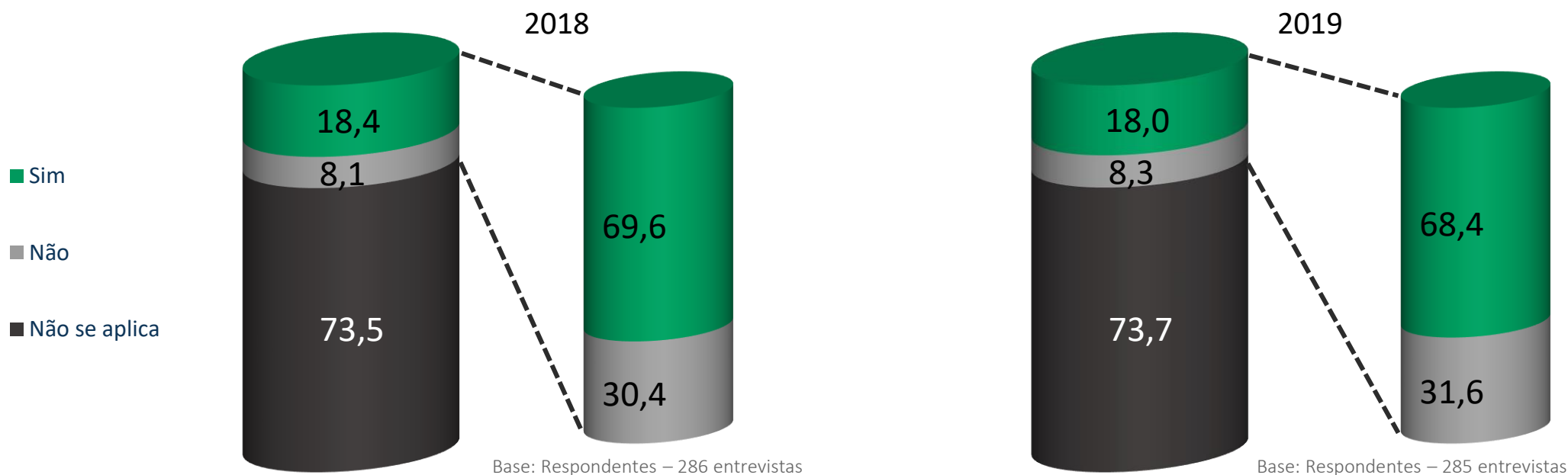
Canais de atendimento da operadora - Se a reclamação foi resolvida

(Estimulada e única, em %)

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?

Similar a 2018, a **maioria dos usuários** entrevistados **não fez reclamação** para a **Unimed-BH (73,7%)**.

Entre os que **fizeram alguma reclamação**, **68,4% tiveram sua demanda resolvida**.



Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P7. 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?

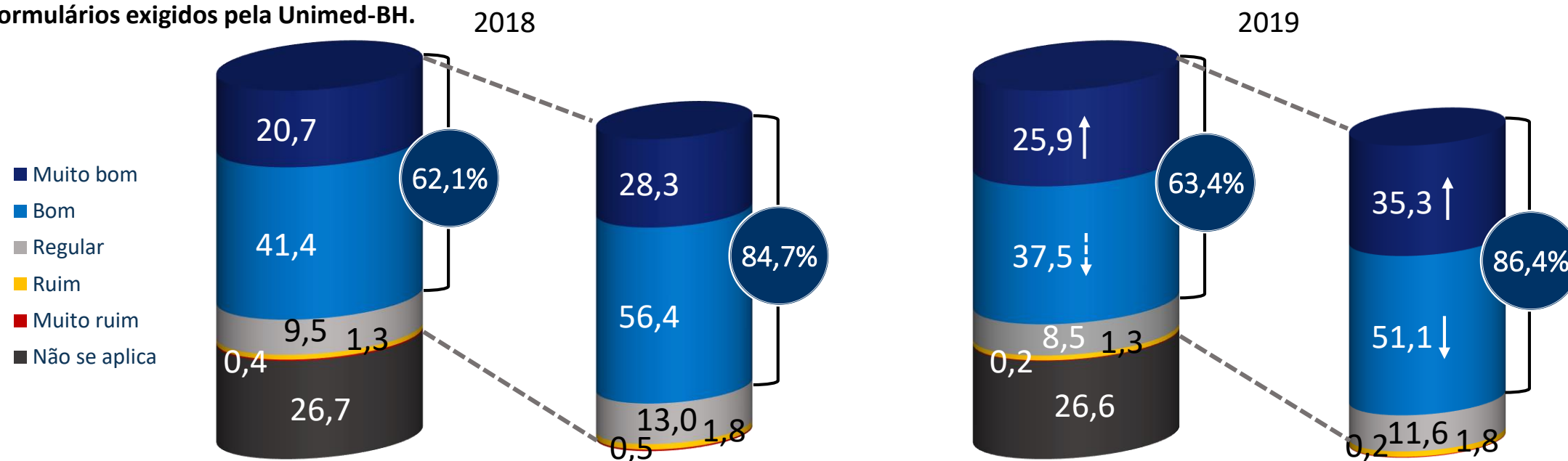
Canais de atendimento da operadora - Avaliação sobre os documento ou formulários exigidos pelo plano de saúde

(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?

Para **63%** dos beneficiários entrevistados, a Unimed-BH não é um **plano de saúde burocrático** (63,4%). → Vale notar **melhora no desempenho da maior nota da escala** (Muito bom).

Entre os entrevistados que se sentiram aptos a responder a essa pergunta, **86,4% aprovam a facilidade de preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos pela Unimed-BH.**



Base: Respondentes – 1004 entrevistas

Base: Respondentes – 793 entrevistas

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P8. 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?

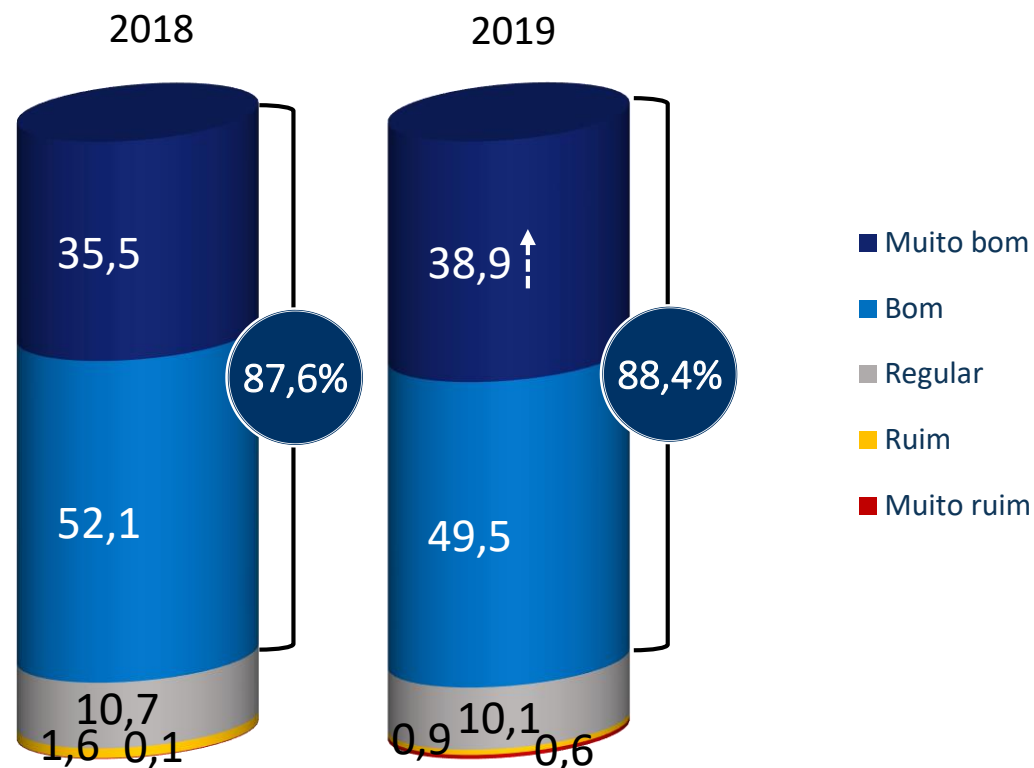


5 AVALIAÇÃO GERAL

Avaliação geral – Avaliação do plano de saúde Unimed-BH

(Estimulada e única, em % - Escala de 5 pontos)

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



Assim como em 2018, **88,4%** dos **beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano de saúde ótimo ou bom**. → Nota-se **ligeiro aumento** na percepção de plano **muito bom**.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

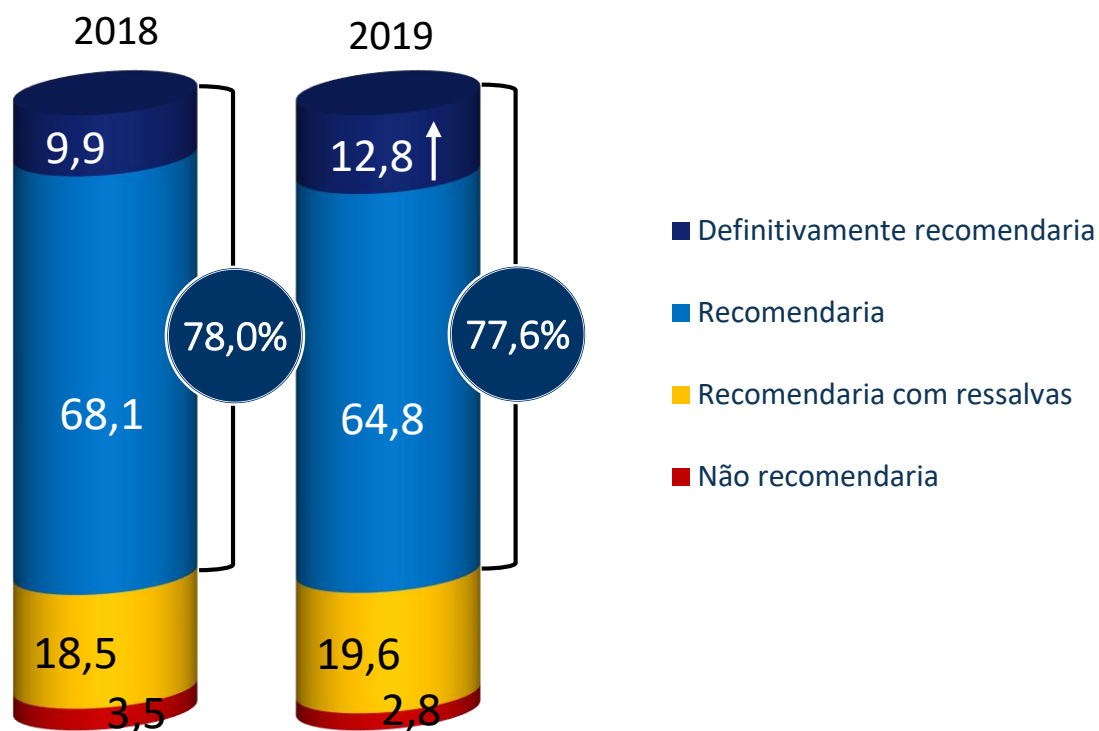
Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P9. Como você avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim ou muito ruim?

Avaliação geral – Recomendação do plano de saúde Unimed-BH

(Estimulada e única, em % - Escala de 4 pontos)

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



Se mantém a grande parcela dos beneficiários declaram **que recomendariam Unimed-BH** a amigos ou familiares (77,6%). → Em 2019, houve **crescimento significativo** na taxa de beneficiários que mencionaram que **definitivamente recomendariam o plano**.

Base: Total da amostra: 2018: 1080 | 2019: 1081 entrevistas

Margem de erro: Total da amostra 3 p.p

P10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, recomendaria com ressalvas ou não recomendaria?



6 CONCLUSÕES DA PESQUISA

Conclusões da pesquisa

ITENS AVALIADOS		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES						% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidado de saúde	Sempre: 61,4%	A maioria das vezes: 18,7%	Às vezes: 16,6%	Nunca: 0,7%	Não se aplica: 2,6%	-	80,1%
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 52,5%	A maioria das vezes: 12,6%	Às vezes: 6,3%	Nunca: 3,3%	Não se aplica: 25,3%	-	65,1% (87,2% sobre aqueles que precisaram de atenção imediata)
	Recebimento de comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 19,4%	Não: 80,6%	-	-	-	-	19,4%
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito bom: 40,0%	Bom: 46,4%	Regular: 8,9%	Ruim: 0,6%	Muito ruim: 0,7%	Não se aplica: 3,5%	86,4%
	Avaliação → Acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 29,5%	Bom: 46,0%	Regular: 14,4%	Ruim: 3,2%	Muito ruim: 1,1%	Não se aplica: 5,7%	75,5%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 34,2%	Bom: 46,5%	Regular: 8,8%	Ruim: 1,5%	Muito ruim: 0,4%	Não se aplica: 8,6%	80,7% (88,3% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento)
	Reclamação & demanda resolvida	Sim: 18,0%	Não: 8,3%	Não se aplica: 73,7%	-	-	-	18,0% (68,4% sobre aqueles que fizeram reclamação/ solicitações)
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 25,9%	Bom: 37,5%	Regular: 8,5%	Ruim: 1,3%	Muito ruim: 0,2%	Não se aplica: 26,6%	63,4% (86,4% sobre aqueles que avaliaram a pergunta)
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 38,9%	Bom: 49,5%	Regular: 10,1%	Ruim: 0,9%	Muito ruim: 0,6%	-	88,4%
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 12,8%	Recomendaria: 64,8%	Recomendaria com ressalvas: 19,6%	Não recomendaria: 2,8%	-	-	77,6%

Similar à 2018, 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:**

- **80,1% afirmam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento** pelo plano nos últimos 12 meses, quando necessitaram. → *Percentual ligeiramente maior em comparação com o estudo anterior.*
- **87,2% declaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano**, em casos de urgência e emergência, nos últimos 12 meses, dentre aqueles que precisaram de atenção imediata.
- **86,4% avaliam positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde**, no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros.
- **75,5% aprovam a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços** credenciados pelo plano.
- **Entre os que utilizaram os canais de atendimento, 88,3% dos beneficiários Unimed-BH estão satisfeitos com os canais de atendimento** (acesso e informações recebidas).
- **86,4% 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 88,4% e a taxa de recomendação, de 77,6%.**

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

