



Pesquisa de satisfação com beneficiários

Ano-base 2019

www.stacasasaude.com.br

ANS 42016-6



Enfermeira Carol – Filhos da Dra. Polyanne e Dr. Kurt Schmitz

Introdução



Dados Técnicos

- ❖ **Público Alvo:** Beneficiários do Santa Casa Saúde, com 18 anos ou mais.
- ❖ **Universo, amostra e margem de erro:** O universo total é de 25.876 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 20.241. Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,9% com nível de confiança de 95%
- ❖ **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos beneficiários do Santa Casa Saúde com os serviços prestados pela Operadora.
- ❖ **Forma de coleta de dados:** Entrevistas por telefone (CATI).
- ❖ **Período da coleta:** De 05/03/2020 a 16/03/2020.
- ❖ **Tipo da amostra:** Probabilística e proporcional.
- ❖ **Coleta de dados:** Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários do Santa Casa Saúde, atendendo os critérios exigidos pela ANS.
- ❖ **Responsável Técnico:** Estatística, Priscila Alves Batista CONRE: 9408-A.

Perfil da amostra

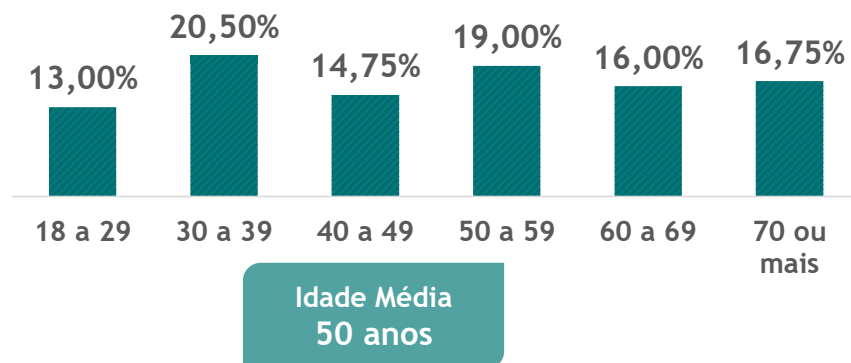
Gênero



TIPO DE PLANO



Faixa etária



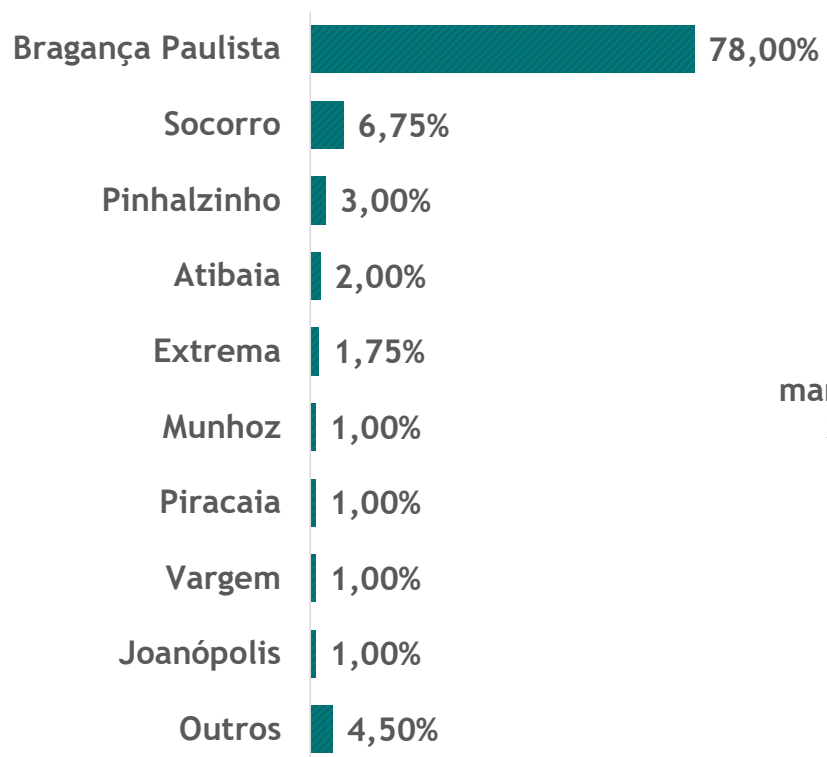
PERFIL



Base: 400 beneficiários; Nível de confiança: 95% ;Margem de erro: 4,9%

Perfil da amostra

CIDADE QUE RESIDE



Manifestação

Com
manifestação
36,25%



Sem
manifestação
63,75%

Base: 400 beneficiários; Nível de confiança: 95%; Margem de erro: 4,9%



Dr. Leonardo Sarino Messana – CRM: 97746 / Dr. Renato Sandoval Frangini – CRM: 125680

Metodologia



Taxa de respondentes

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários do Santa Casa Saúde é 25.876. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 20.241 cadastros. Foram abordados no total 2.881 beneficiários identificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
I) Questionário concluído	416
II) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	94
III) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	65
IV) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.306
Taxa de respondentes	14%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (I), 16 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (II) e (III), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (IV), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

Condução da pesquisa

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

Política de segurança

Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.

O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.

Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:

Manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;

Não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais; devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.

As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;

A Zoom Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.





José Henrique Massoni – Data de nascimento: 06/02/2020

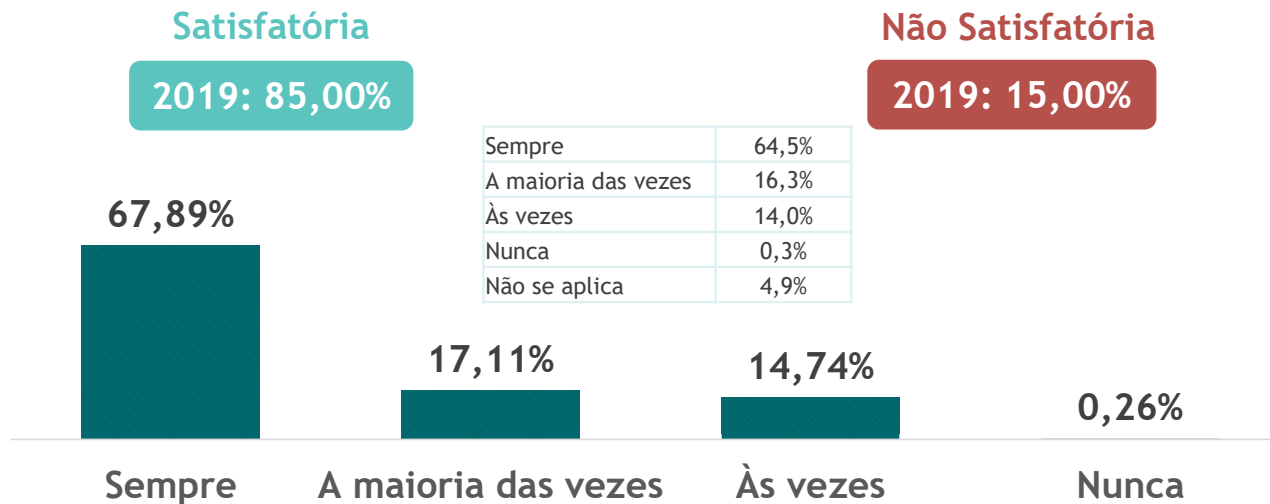


Atenção à saúde

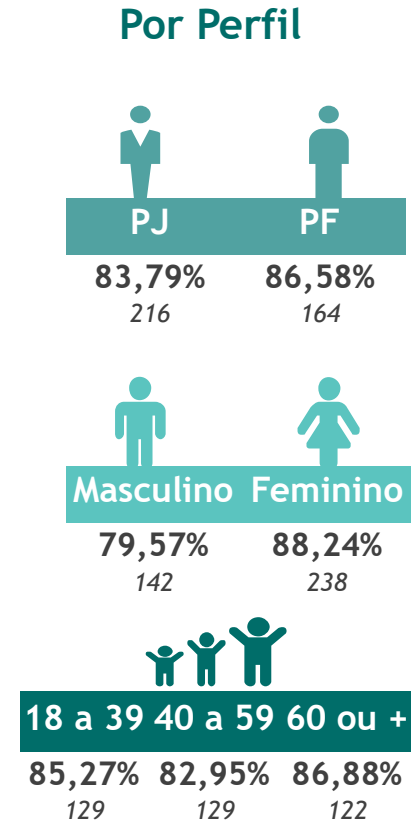


Atendimento eletivo

1. 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?



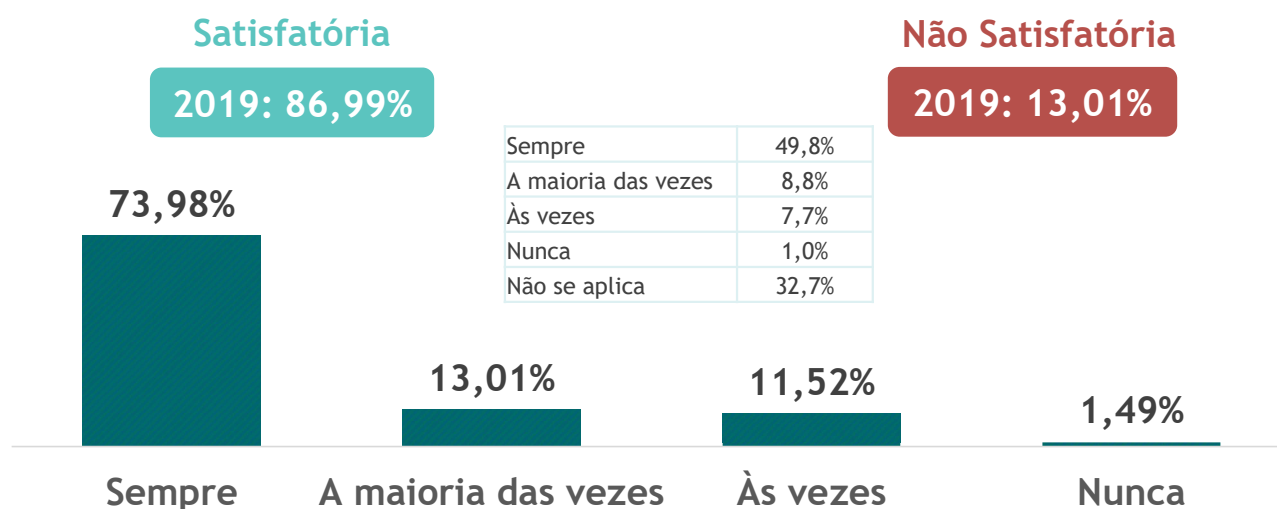
A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.



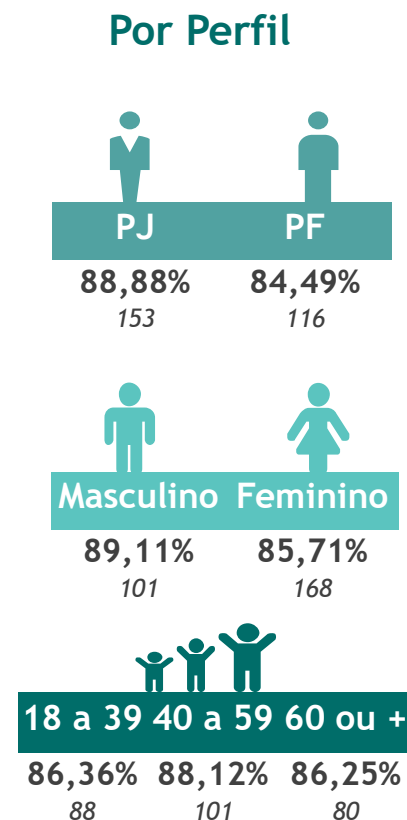
Nota: 20 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 5% da amostra (alternativa Não se aplica); Base: 380 beneficiários; Margem de erro: 5,0%; Nível de confiança: 95%

Atenção imediata

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Um terço dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou do atendimento. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional.



Nota: 131 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 33% da amostra (alternativa Não se aplica).
Base: 269 beneficiários Margem de erro: 5,9% Nível de confiança: 95%

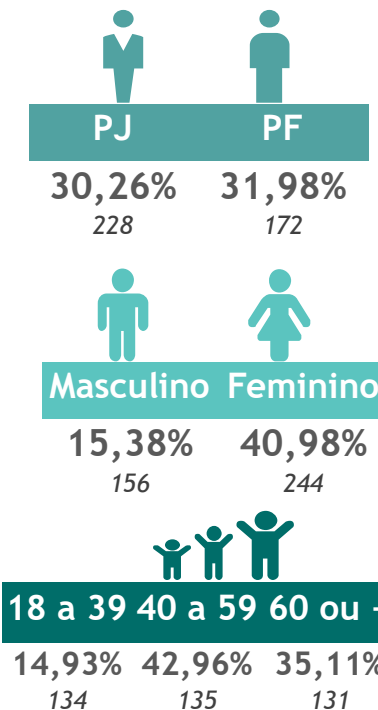
Comunicação

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



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

Recomendaria Por Perfil

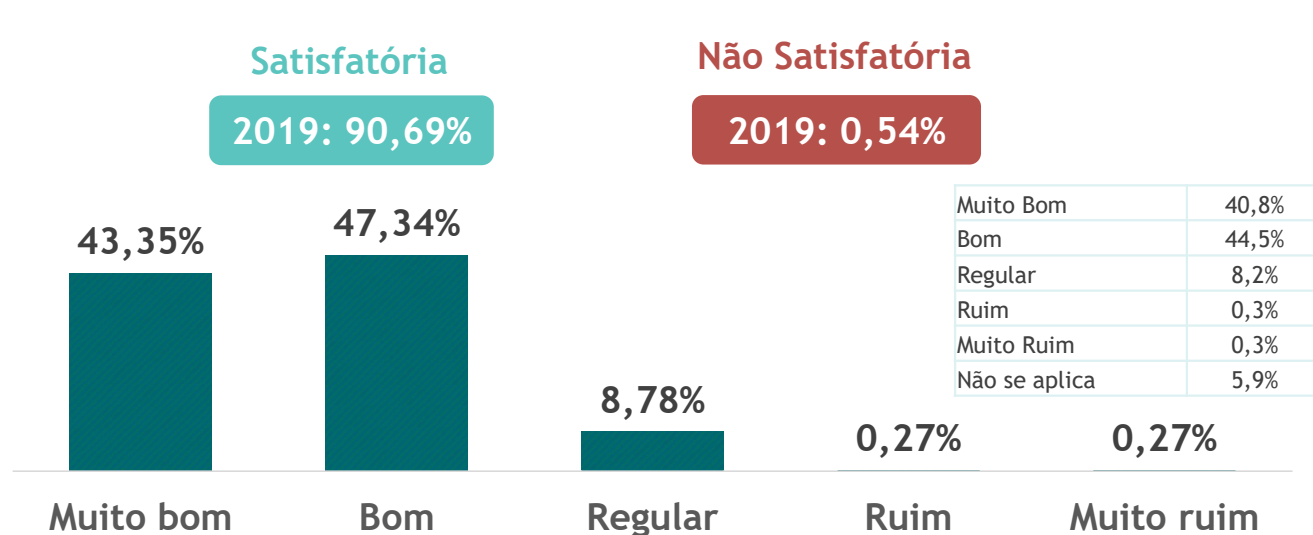


Base: 400 beneficiários; Margem de erro: 4,9%; Nível de confiança: 95%

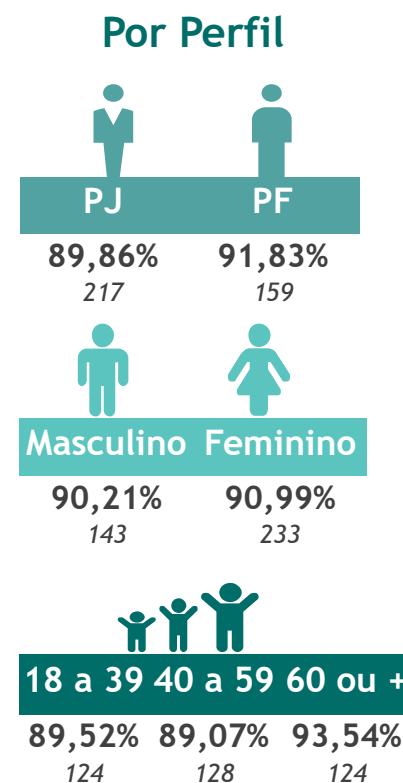


Atenção global à saúde

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



Muito Bom	40,8%
Bom	44,5%
Regular	8,2%
Ruim	0,3%
Muito Ruim	0,3%
Não se aplica	5,9%

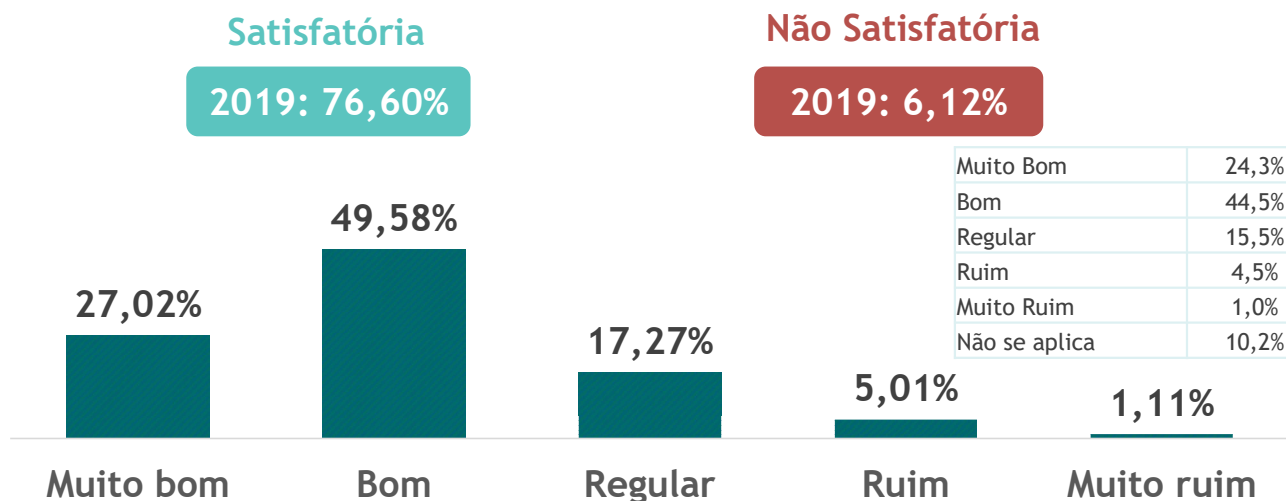


A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Nota: 24 entrevistados não avaliaram, o que representa 6% da amostra; Base: 376 beneficiários; Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

Rede credenciada

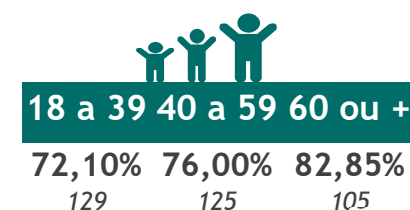
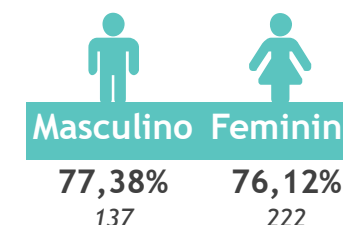
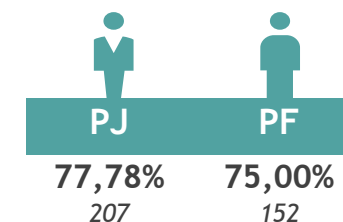
5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, app de celular, site na internet)?



Muito Bom	24,3%
Bom	44,5%
Regular	15,5%
Ruim	4,5%
Muito Ruim	1,0%
Não se aplica	10,2%

Um décimo não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Por Perfil



Nota: 41 entrevistados não avaliaram, o que representa 10% da amostra; Base: 359 beneficiários; Margem de erro: 5,1%
Nível de confiança: 95%

Atenção à saúde - Conclusão

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde do Santa Casa Saúde. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O resultado obtido foi de **85,00% considerando as respostas válidas.**

Um terço da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O resultado obtido foi de **86,99% considerando as respostas válidas.**

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

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é elevada. O resultado obtido foi de **90,69%, baseando-se nas respostas válidas.**

Um décimo não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados.

O resultado obtido foi de **76,60% com base nas respostas válidas.**





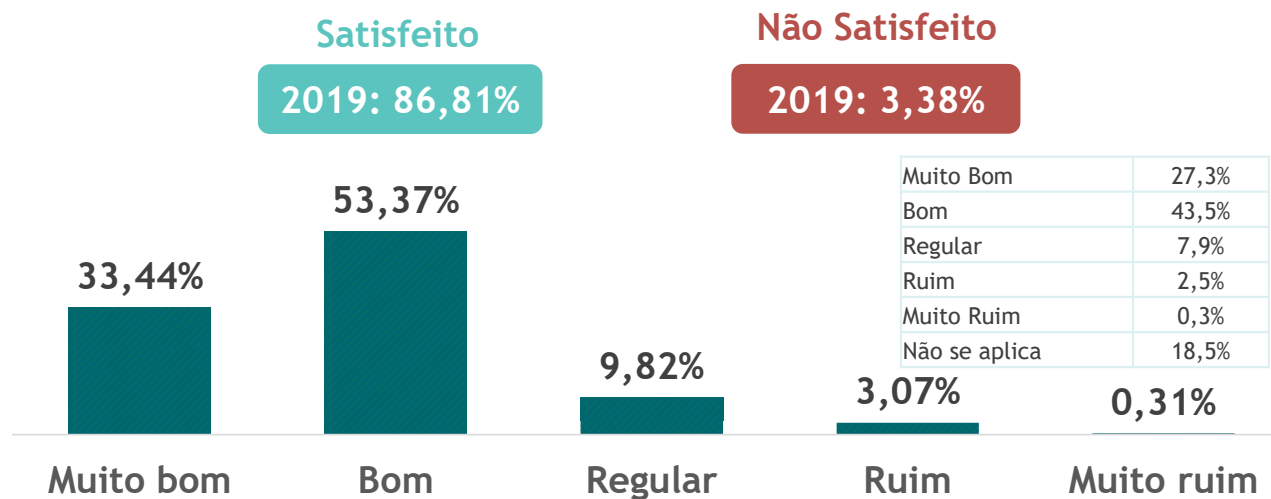
Tânia de Moraes, Cristiane Freitas, Bianca Martins, Celia Natalina, Andréia Vasconcellos, Dina Paula e Sabita Pinheiro / Equipe de Atendimento

Canais de Atendimento



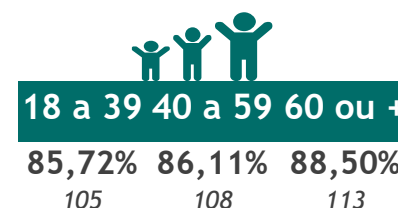
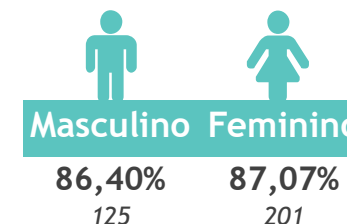
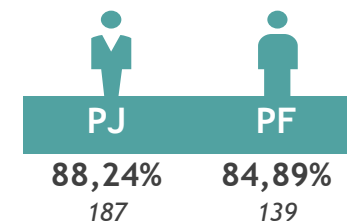
Canais de atendimento

1. 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 de que precisava?



Cerca de um quinto dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

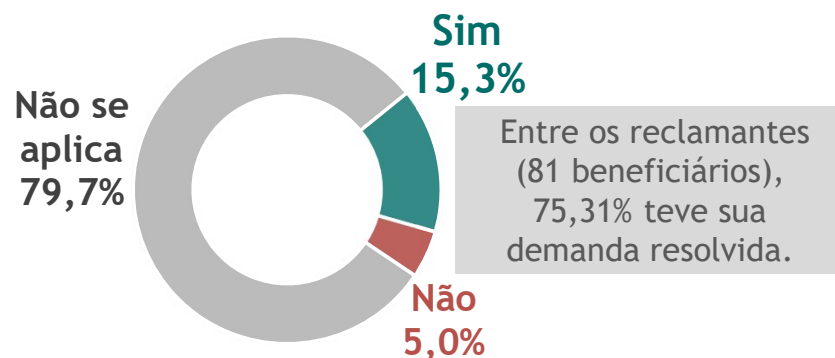
Por Perfil



Nota: 74 entrevistados não avaliaram, o que representa 18,5% da amostra; Base: 326 beneficiários; Margem de erro: 5,4% ;Nível de confiança: 95%

Resolutividade

2. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora.

Por Perfil

	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	10,09%	22,09%	12,18%	17,21%
Não	3,51%	6,98%	4,49%	5,33%
NA	86,40%	70,93%	83,33%	77,46%
	228	172	156	244

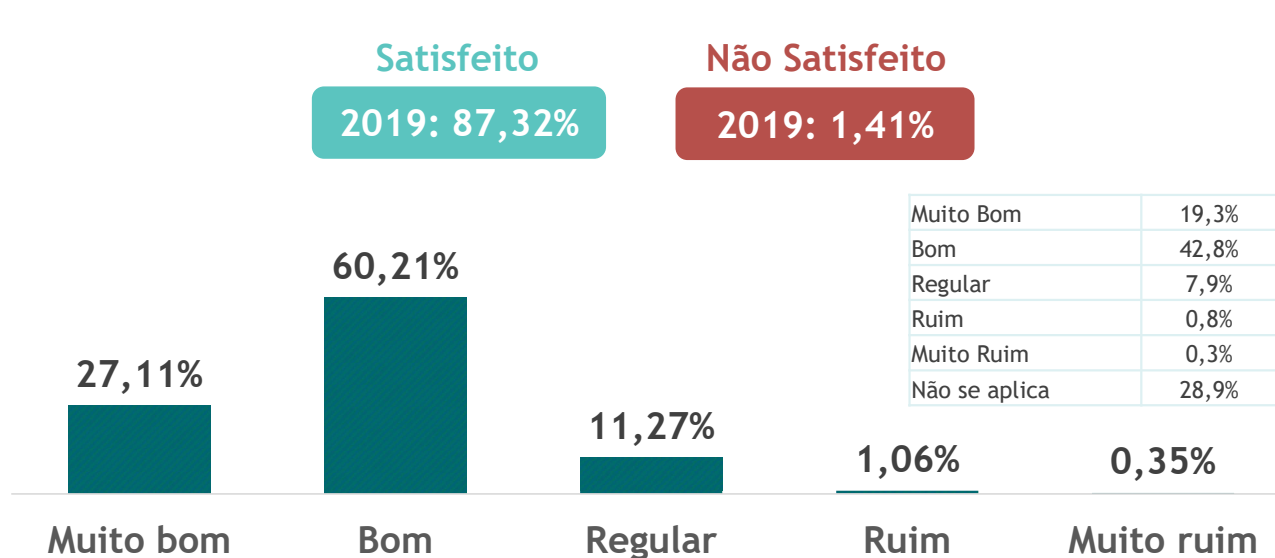
	18 a 39	40 a 59	60 ou +
Sim	13,43%	17,78%	14,50%
Não	7,46%	1,48%	6,11%
NA	79,10%	80,74%	79,39%
	134	135	131



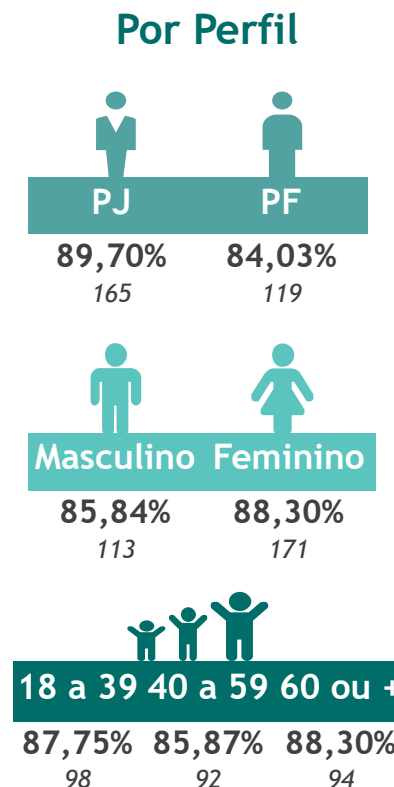
Base: 400 beneficiários; Margem de erro: 4,9%; Nível de confiança: 95%

Documentos e/ou formulários

3. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Muito Bom	19,3%
Bom	42,8%
Regular	7,9%
Ruim	0,8%
Muito Ruim	0,3%
Não se aplica	28,9%

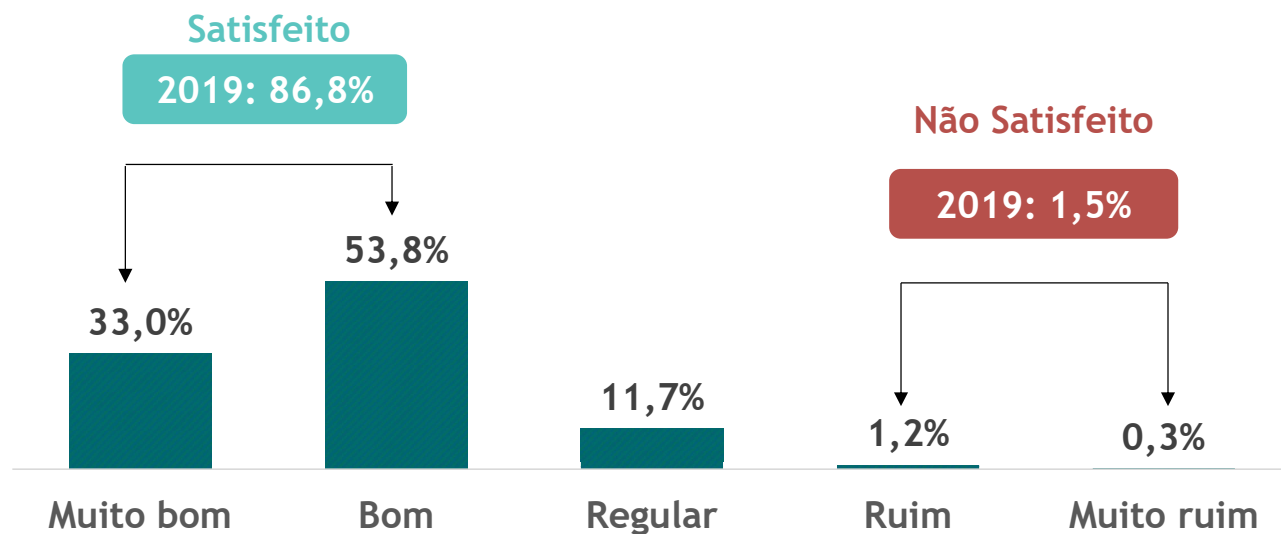


29% não souberam avaliar a documentação exigida pela Operadora. Dentre os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.

Nota: 116 entrevistados não avaliaram, o que representa 29% da amostra; Base: 284 beneficiários; Margem de erro: 5,8% nível de confiança: 95%

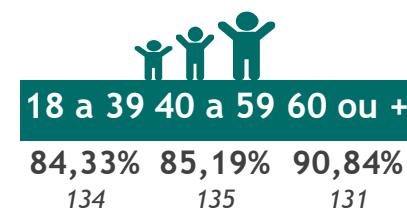
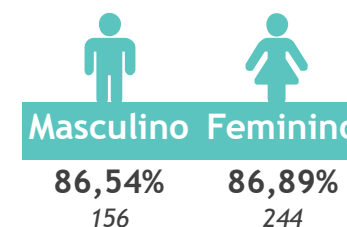
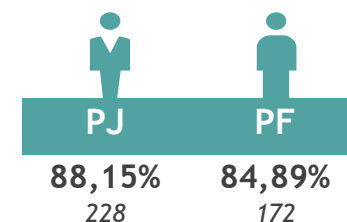
Avaliação geral

4. Que nota você usaria para qualificar o seu plano ?



A avaliação do plano do Santa Casa Saúde é positiva.
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

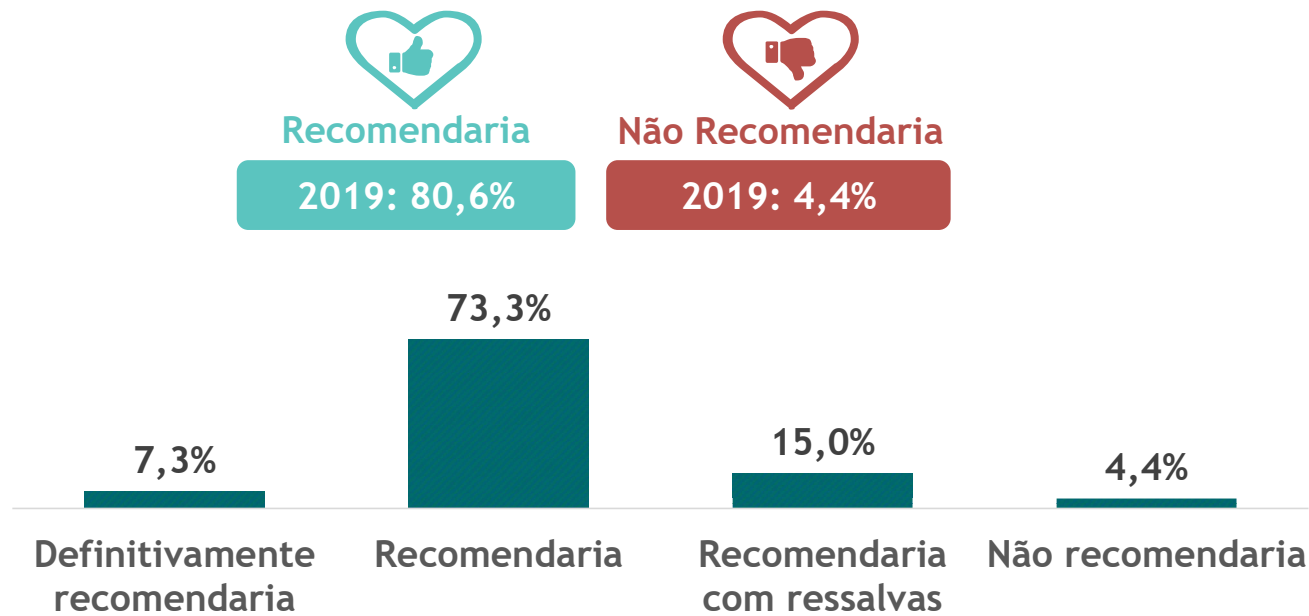
Por Perfil



Base: 400 beneficiários; Margem de erro: 4,9%; Nível de confiança: 95%

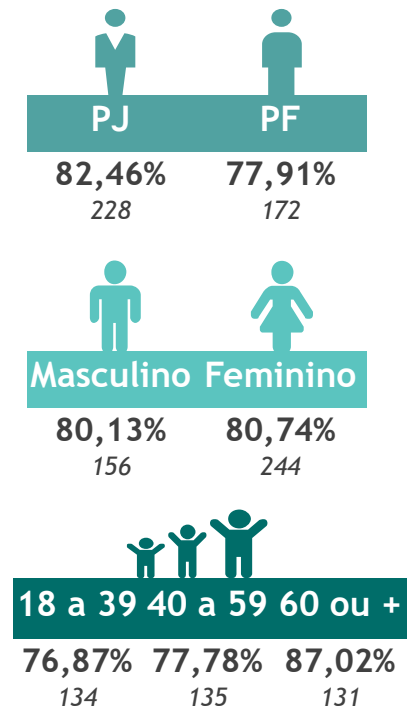
Recomendação

5. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano do Santa Casa Saúde, 15,0% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 4,4% não o recomendariam.

Recomendaria Por Perfil



Base: 400 beneficiários; Margem de erro: 4,9% ;Nível de confiança: 95%



Canais de atendimento - Conclusão

Cerca de um quinto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento do Santa Casa Saúde nos últimos 12 meses.

Considerando os beneficiários que utilizaram, um dos canais, **o resultado obtido de satisfação foi de 86,81%**, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, **75,31% tiveram a sua demanda resolvida.**

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. **O resultado obtido foi de 87,32%** considerando as respostas válidas.



Dr. Giancarlo Gonçalves – CRM: 97050

Estatística



Escala numérica

Para cálculo das estatísticas as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito Bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito Ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com Ressalvas	2
Não recomendaria	1

**Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.
Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.*

Estatísticas

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	380	3,53	0,75	0,04	3,45	3,60
Frequência de atendimento de atenção imediata	269	3,59	0,75	0,05	3,51	3,68
Atenção em saúde recebida	376	4,33	0,67	0,03	4,26	4,40
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	359	3,96	0,86	0,05	3,87	4,05
Atendimento, considerando o acesso as informações	326	4,17	0,75	0,04	4,08	4,25
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	284	4,13	0,67	0,04	4,05	4,20
Avaliação do Plano	400	4,18	0,70	0,03	4,11	4,25
Recomendação	400	2,83	0,61	0,03	2,77	2,89

Conclusão geral



Daniel Dias, Raquel Andrade Ribeiro e Hadassa Andrade Dias



Conclusão geral

A Avaliação geral do plano **Santa Casa Saúde** foi considerada satisfatória. A maioria dos beneficiários qualificou o plano como **Bom ou Muito Bom**.

A classificação regular atingiu 11,7 % e a classificação de Ruim ou Muito Ruim apenas 1,5% das respostas. O resultado de **satisfação foi de 86,8%**.

Dos entrevistados **80,6% recomendariam o plano Santa Casa Saúde**, apenas 15,0% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 4,4% não recomendariam.

