

Operadoras de plano de saúde podem aplicar pesquisa de satisfação com beneficiários

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) elaborou a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários que as operadoras de planos de saúde podem divulgar para seus clientes. As empresas têm até o dia 30 de abril de 2018 para aplicar, divulgar e informar à ANS os resultados da Pesquisa referente ao ano-base 2017. A participação é voluntária e pode ser feita para obter pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no documento técnico elaborado pela ANS. O documento está disponível aqui.

O questionário busca verificar informações relacionadas à atenção à saúde e ao relacionamento com o beneficiário, que deve responder a três blocos de questões: Atenção à Saúde, Canais de Atendimento da Operadora e Avaliação Geral. As perguntas incluem, por exemplo, se o beneficiário foi atendido quando fez alguma reclamação, se recebeu algum tipo de comunicado esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos, a frequência com que utilizou o plano, entre outras.

Segundo o diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS, Rodrigo Aguiar, “a pesquisa tem a finalidade de acompanhar a qualidade do setor, conhecendo de perto o grau de satisfação dos usuários de planos de saúde no país”. Ele explica ainda que a pesquisa foi desenvolvida pela ANS para ser realizada de forma padronizada pelas operadoras. “A metodologia aplicada permite que os resultados obtidos no questionário sejam comparáveis. A ideia é que seja possível criar uma série histórica de resultados”, afirma o diretor.

A gerente-executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade da ANS, Ana Paula Cavalcante, explica que os dados obtidos, além de comporem o IDSS, servirão de base para a agência conhecer os fatores relacionados à satisfação dos beneficiários. “Esperamos que os dados viabilizem a divulgação das melhores práticas de indução da qualidade do setor, estimulando operadoras que ainda não realizam tais ações”, pontua Ana Paula.

No site da ANS há uma lista de perguntas frequentes a respeito da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. Para fazer a consulta acesse:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais para pesquisa/Perfil setor/idss/faq_pesq_satisfacao_benef_dez_17.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/faq_pesq_satisfacao_benef_dez_17.pdf)

Confira a Pesquisa:

I - Orientação para respostas

Este questionário permite os seguintes tipos de resposta nas diferentes perguntas:

- a. Avaliação de 1 (um) a 4 (quatro), onde 1 - Nunca; 2 - Às vezes; 3 - A maioria das vezes; 4 - Sempre;
- b. Avaliação: (1) Sim ou (2) Não
- c. Notas de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 é a melhor avaliação (muito bom) e 5 é a pior avaliação (muito ruim)
- d. Avaliação de 1 (um) a 4 (quatro), onde 1 - Definitivamente recomendaria; 2 - Recomendaria; 3 - Recomendaria com ressalvas; 4 - Nunca Recomendaria
- e. Opção NA - "NÃO SE APLICA" caso a questão não se aplique à sua situação ou NS - "NÃO SEI".

II - Questões da Pesquisa*

A. ATENÇÃO À SAÚDE

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

1 NUNCA	2 ÀS VEZES	3 A MAIORIA DAS VEZES	4 SEMPRE	NA NÃO SE APLICA
------------	---------------	-----------------------------	-------------	---------------------

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

1 NUNCA	2 ÀS VEZES	3 A MAIORIA DAS VEZES	4 SEMPRE	NA NÃO SE APLICA
------------	---------------	-----------------------------	-------------	---------------------

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

1 SIM	2 NÃO
----------	----------

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

1 MUITO BOM	2 BOM	3 REGULAR	4 RUIM	5 MUITO RUIM	NA NÃO SE APLICA
----------------	----------	--------------	-----------	-----------------	---------------------

5. Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

1 MUITO BOM	2 BOM	3 REGULAR	4 RUIM	5 MUITO RUIM	NS NÃO SEI
----------------	----------	--------------	-----------	-----------------	---------------

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

1 MUITO BOM	2 BOM	3 REGULAR	4 RUIM	5 MUITO RUIM	NA NÃO SE APLICA
----------------	----------	--------------	-----------	-----------------	---------------------

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

1 SIM	2 NÃO	NA NÃO SE APLICA
----------	----------	---------------------

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quanto facilidade no preenchimento e envio?

1 MUITO BOM	2 BOM	3 REGULAR	4 RUIM	5 MUITO RUIM	NS NÃO SEI
----------------	----------	--------------	-----------	-----------------	---------------

C. AVALIAÇÃO GERAL

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

1	2	3	4	5
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUM	MUITO RUM

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

1	2	3	4
DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NUNCA RECOMENDARIA

Fonte: ANS, em 15.01.2018.
