

# RELATÓRIO

## PESQUISA IDSS 2019



**Unimed**   
Salto / Itu

**IP1AB**  
INSTITUTO DE PESQUISAS  
DE JARDICABAL



# IDSS 2019

## Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)

A pesquisa do IDSS é utilizada para analisar as seguintes vertentes:

- Qualidade em atenção à saúde;
- Garantia de acesso;
- Sustentabilidade no mercado; e
- Gestão de processos.

As entrevistas foram feitas por telefone, com um entrevistador devidamente treinado e identificado. As ligações foram gravadas para manter a integridade e fidedignidade das respostas.

A coleta das informações ocorreu entre os dias 17 de Outubro e 04 de Dezembro de 2019.

A equipe do instituto responsável pela pesquisa é composta por 1 coordenador, 1 entrevistador e 1 estatístico (responsável técnico).

O questionário foi aplicado conforme os padrões exigidos pela empresa e pela Agência Nacional de Saúde, por meio do documento técnico.

A população utilizada foi o total de beneficiários da UNIMED Salto e Itu, conforme banco de dados fornecido, perfazendo um total de 16.565. A amostra foi calculada a partir de um erro amostral 5% com um grau de confiança de 95%.

No caso da UNIMED Salto/ Itu, foram realizadas 2.096 ligações, sendo 376 com sucesso. Portanto, 376 pessoas foram entrevistadas, atendendo à amostra calculada.

Das 2.096 tentativas, 184 pessoas não aceitaram participar, 3 estavam incapacitados de participar por limitações de saúde e em 1.533 casos não foi possível localizar o beneficiário, como segue no gráfico abaixo:



# IDSS 2019

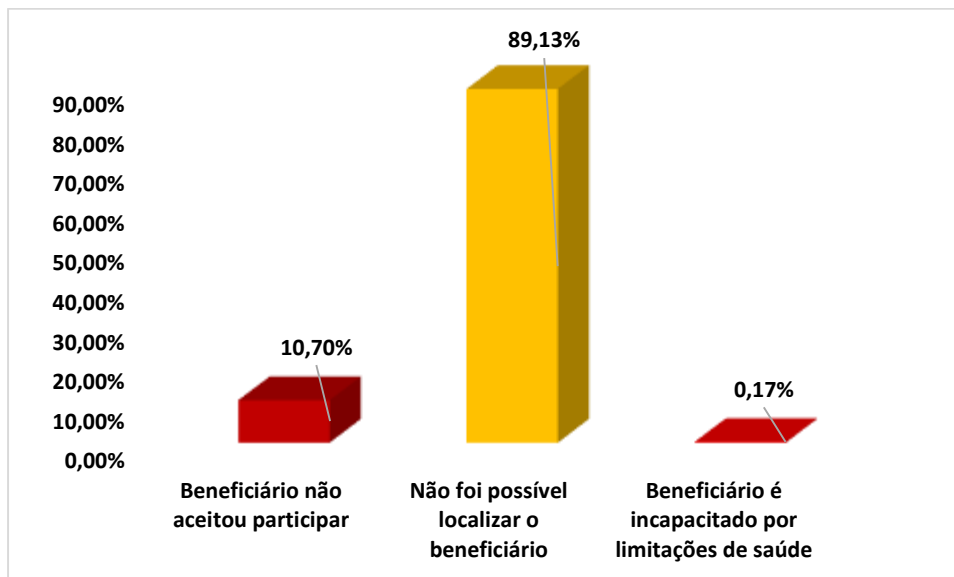


Gráfico 1 – Resultados

## Estratificação

A idade e o sexo dos entrevistados foram levados em consideração para a estratificação da amostra.

IDADE	AMOSTRA
18 a 27 anos	37 (9,84%)
28 a 37 anos	67 (17,82%)
38 a 47 anos	99 (26,33%)
48 a 57 anos	72 (19,15%)
58 a 67 anos	91 (24,20%)
68 anos ou mais	10 (2,66%)

Tabela 1 – Estratificação por idade



# IDSS 2019

SEXO	AMOSTRA
Feminino	326 (86,70%)
Masculino	50 (13,30%)

Tabela 2 – Estratificação por sexo

Na tabela abaixo, transcrevemos do nosso banco de dados o CCO dos beneficiários respondentes em ordem de respostas. Os espaços em branco correspondem aqueles que não tivemos acesso.

RESPONDENTE	CCO
1	18170647207
2	18169016959
3	33456792408
4	47322432301
5	
6	
7	
8	18168978099
9	18169214246
10	18171000843
11	34796667709
12	27592853901
13	18169396689
14	19391787380
15	28348252700
16	30082878509
17	36091839500
18	44668824100
19	42523637408
20	18169122120
21	18168916069
22	18169950619
23	18169123011



# IDSS 2019

24	18168920848
25	18168815890
26	18169028299
27	18168878620
28	18169122040
29	18828661003
30	18168968883
31	18168959035
32	18168998448
33	18169100828
34	18169017840
35	18171419887
36	24758073260
37	24758073341
38	24758074232
39	25430791814
40	18170105064
41	18170631700
42	18170624843
43	18169797837
44	18171335357
45	18169782481
46	18171547966
47	18169734401
48	22298450200
49	21692117211
50	37083488108
51	18169027489
52	18169833817
53	18169221293
54	18169211735
55	18168705106
56	41228895700
57	18171901565
58	
59	32401094706
60	28161554800
61	38595338207



# IDSS 2019

62	41963880000
63	44668828501
64	45874571302
65	45874571400
66	45682139803
67	36434968402
68	35898090501
69	32054659406
70	46157885902
71	41228032009
72	47196997900
73	43352938502
74	43519907803
75	35898217208
76	35838344503
77	46753482504
78	37302803401
79	27593073306
80	31348187208
81	42523656305
82	42523656305
83	45682167405
84	
85	45874606005
86	47637298808
87	47871493402
88	41228449607
89	41228560403
90	45249576000
91	44016224201
92	
93	46509816308
94	45874725202
95	37302876408
96	27593144702
97	37675234108
98	23295202478
99	



# IDSS 2019

100	27593118300
101	28161581404
102	30999353709
103	34260398903
104	36091897101
105	
106	41756803801
107	18170184428
108	18170179181
109	18170480744
110	47637290004
111	42123611302
112	46157880808
113	37560644107
114	19256056712
115	30324520007
116	18171101283
117	35838285402
118	29366061208
119	30999306502
120	18169224390
121	18170466598
122	44403162701
123	44016084209
124	18169138809
125	18169006562
126	18170475740
127	18171398944
128	18171810179
129	18168653890
130	19391799558
131	19981073458
132	25055271302
133	18170911311
134	
135	18170589592
136	46753408703
137	37560671801



# IDSS 2019

138	39814403802
139	40338706600
140	45682137003
141	39562590804
142	38163188708
143	46753423503
144	37083523708
145	47014026005
146	41756786602
147	43352795400
148	41963905502
149	44797821706
150	44260185100
151	32646837902
152	18171555632
153	18171743390
154	18171901727
155	18171743552
156	23295194432
157	23644794790
158	23644795177
159	25724935430
160	27592922007
161	30082889709
162	31348122704
163	34995047400
164	35491051500
165	35707551108
166	35707551805
167	35898083801
168	35898084406
169	37955289107
170	38595347402
171	37675167506
172	
173	38845853004
174	18169796270
175	18170584795





# IDSS 2019

176	18171161189
177	34995095908
178	45249542502
179	46302091508
180	18170188504
181	18169691176
182	18169705495
183	18168896874
184	37560627509
185	44260131109
186	46157875503
187	34498346703
188	18169092469
189	18170100267
190	18169783968
191	18169858054
192	18169628130
193	45874598404
194	45049148607
195	
196	18168980662
197	18168953690
198	27593067102
199	18169042879
200	35898159300
201	
202	42523613308
203	34995092405
204	34057926507
205	43667053308
206	44016106208
207	44403178701
208	35898085000
209	33740752301
210	41228052502
211	18171051081
212	41385742200
213	40824355605



# IDSS 2019

214	45249546806
215	45249546806
216	18169050030
217	18168670396
218	41385714108
219	18171395686
220	18171434410
221	
222	39987336800
223	44668830401
224	
225	
226	47196956407
227	28348288801
228	34260363407
229	31633204409
230	39371914601
231	
232	38968033905
233	38968041504
234	18169327105
235	18169440505
236	18170795060
237	38391850608
238	18169921783
239	
240	
241	42523616005
242	45874589503
243	18170501334
244	42523614806
245	41228059307
246	40338729104
247	18169638283
248	18169669758
249	41385749408
250	45249550308
251	43667060400



# IDSS 2019

252	41228581904
253	45874598208
254	35898171403
255	36863396902
256	47871573100
257	18169930502
258	18171537308
259	37083503400
260	34498396008
261	47322367400
262	44016094706
263	34995133606
264	41229165000
265	45874758704
266	25055318384
267	26499567396
268	28161578507
269	31633216704
270	33740805700
271	36863387304
272	36435179800
273	39371947504
274	43141430700
275	42523647404
276	42704605505
277	45249544507
278	45412079203
279	19256068800
280	43809172301
281	44797810506
282	
283	42881336002
284	45049157704
285	41228543500
286	41228549602
287	43352871403
288	34995119705
289	34260436503



# IDSS 2019

290	45874629108
291	47014129307
292	
293	34057946608
294	47196947909
295	23923990421
296	39814377800
297	42881294708
298	26215493228
299	38391780100
300	46753419206
301	46302079405
302	47322357501
303	47637271009
304	45682146700
305	44797791705
306	28348281800
307	28712142407
308	18169017688
309	18170461952
310	28958660508
311	29366062804
312	18169167736
313	18169278805
314	36435178704
315	46753451105
316	46753437901
317	43352819207
318	44016181703
319	46509765307
320	44797853002
321	46753570607
322	44797853002
323	35838345707
324	34995207209
325	34995228601
326	45874734506
327	25724928221



# IDSS 2019

328	18169931665
329	47322346400
330	18169334659
331	46157919608
332	46509779705
333	18169087708
334	18170173140
335	44016100302
336	47322373407
337	21692137328
338	44403183908
339	47637292303
340	41228324406
341	34995243205
342	39562655702
343	41385774901
344	44016267002
345	47637368500
346	44668827308
347	33225321207
348	18170715563
349	
350	45412045401
351	18168993217
352	18170562201
353	18170424674
354	18170714915
355	18170818290
356	18170885051
357	41756781105
358	41228060809
359	45249539507
360	46509678300
361	41756789702
362	46509678604
363	39814410709
364	42881314005
365	44403173400



# IDSS 2019

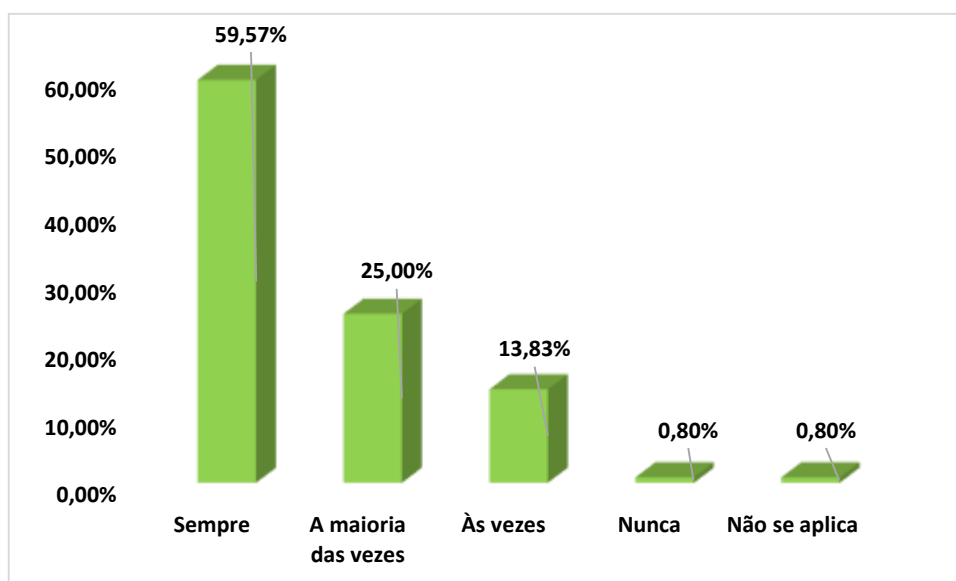
366	47014033903
367	18170600820
368	
369	28348269403
370	30761850407
371	30999286900
372	34995056900
373	34796684100
374	41756767803
375	45249526901
376	23923994419

Tabela 3 – CCO dos Respondentes

## Resultados e Análise

### A. Atenção à saúde

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





# IDSS 2019

Gráfico 2 – Resultados Q1

A primeira questão analisa a frequência com que os beneficiários tiveram acesso aos serviços da UNIMED. A maioria (224 beneficiários) afirmou sempre conseguir ter acesso. Houve sugestão de que os médicos não solicitassem abertura de agenda, pois, na maioria das vezes, os beneficiários não conseguem entrar em contato com as clínicas no dia de abertura de agenda e acabam não conseguindo agendar consultas.

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

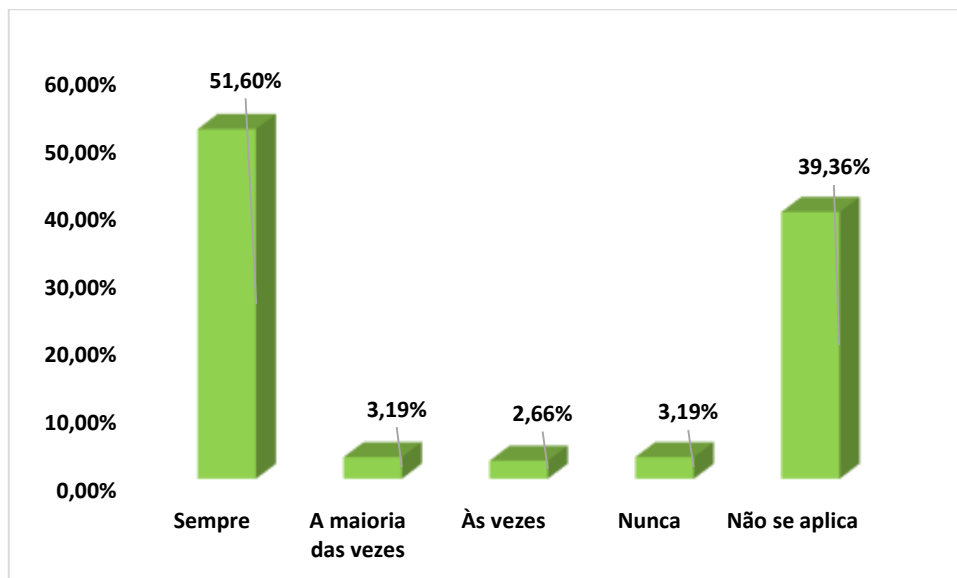


Gráfico 3 – Resultados Q2

Esta pergunta refere-se aos casos de urgência, pronto-atendimento e outros que necessitam de atenção em saúde imediatamente. Novamente, os resultados foram interessantes, porém um pouco inferiores à questão anterior. Como principal reclamação aferida, identificamos o pronto atendimento como muito demorado, bem como certa reclamação com a demora para casos não urgentes em toda rede.



# IDSS 2019

- 3.** *Nos últimos doze meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?*

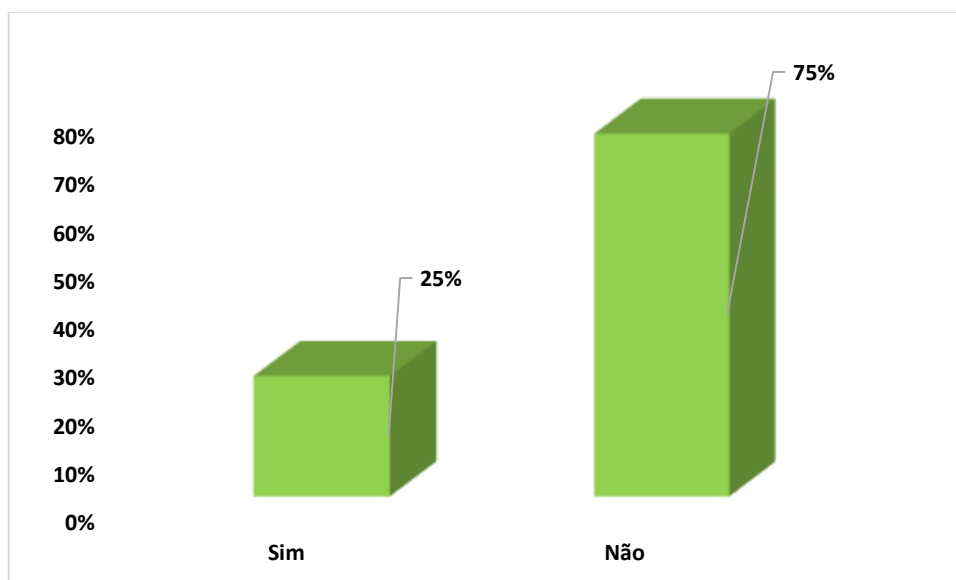


Gráfico 4 – Resultados Q3

Grande parte dos respondentes desconhecia a preocupação da UNIMED com a prevenção, tanto da divulgação quanto da existência destes serviços. Como sugestão, ações e campanhas mais efetivas aos beneficiários podem ser interessantes, para que haja um maior envolvimento dos beneficiários com as ações preventivas da UNIMED.

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





# IDSS 2019

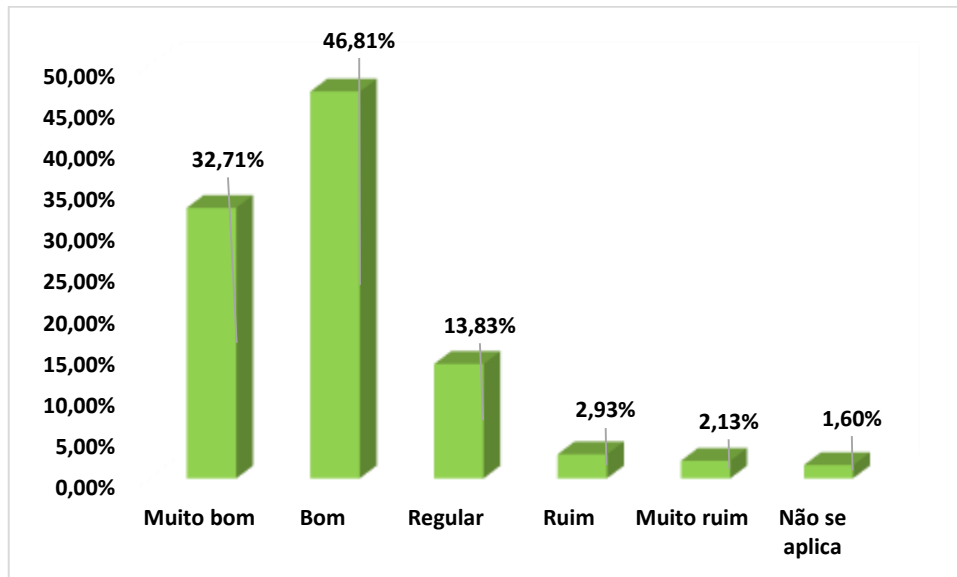


Gráfico 5 – Resultados Q4

Apenas 32,71% dos respondentes (123 beneficiários) pontuaram com a nota mais alta a qualidade do atendimento, a maioria dos respondentes (176 beneficiários) pontuou como bom a atenção em saúde recebida na rede UNIMED.

- 5.** *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)?*



# IDSS 2019

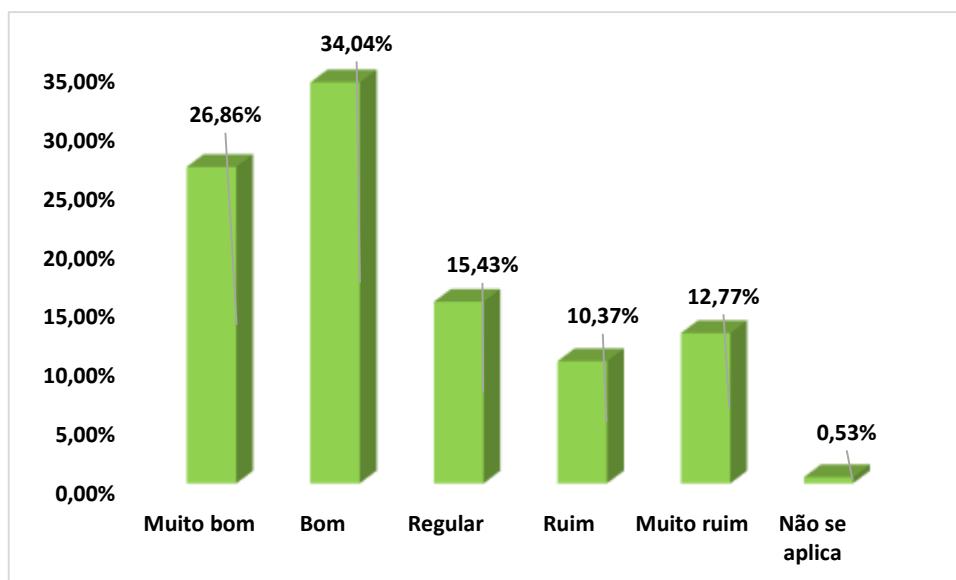


Gráfico 6 – Resultados Q5

Apesar de mais de 60% dos respondentes se posicionarem positivamente a respeito da lista de médicos, a maior parte das reclamações qualitativas (independente dos questionários) se referem a lista. Muitos reclamam que não há mais o livro impresso, o que dificulta o acesso a rede credenciada por pessoas mais idosas e com menor condição financeira, aqueles que alegam ainda terem acesso à lista, relatam que a mesma está desatualizada. Além desse apontamento, também há dificuldade no acesso da lista online, que muitas vezes se apresenta incompleta.

## **B. Canais de Atendimento**

- 6. Nos últimos doze meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio*



# IDSS 2019

*eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?*

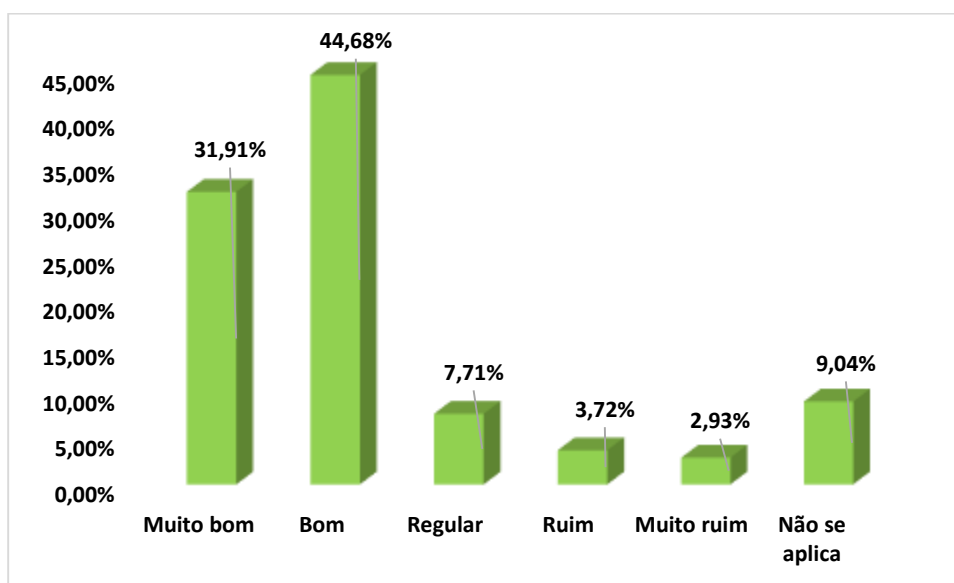


Gráfico 7 – Resultados Q6

A maior parte dos beneficiários respondentes se mostraram satisfeitos em relação ao atendimento. Em relação ao atendimento e comunicação, algumas reclamações pontuais foram a respeito da demora nas ligações e da falta de conhecimento sobre os assuntos por parte dos atendentes da UNIMED no momento de informar os beneficiários sobre suas dúvidas.

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



# IDSS 2019

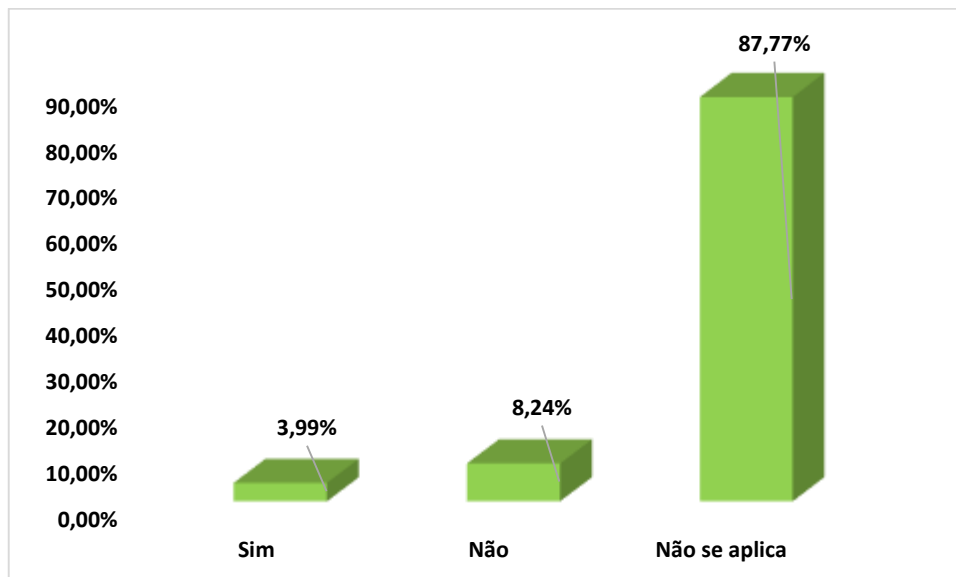


Gráfico 8 – Resultados Q7

Dentre os respondentes que de fato fizeram uma reclamação (46 beneficiários), 67,40% não tiveram sua demanda resolvida. Dentre estes casos, a maioria advém de problemas com algum médico ou especialista, exigindo uma postura mais rígida da UNIMED sobre o profissional. Esta "não punição" levou estes a afirmarem não terem seu problema resolvido após a reclamação. Problemas relacionados com não liberação de exames e não agendamento de consultas também foram relatados, e em grande parte dos casos, o beneficiário não obteve retorno da UNIMED sobre o problema ocorrido.

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



# IDSS 2019

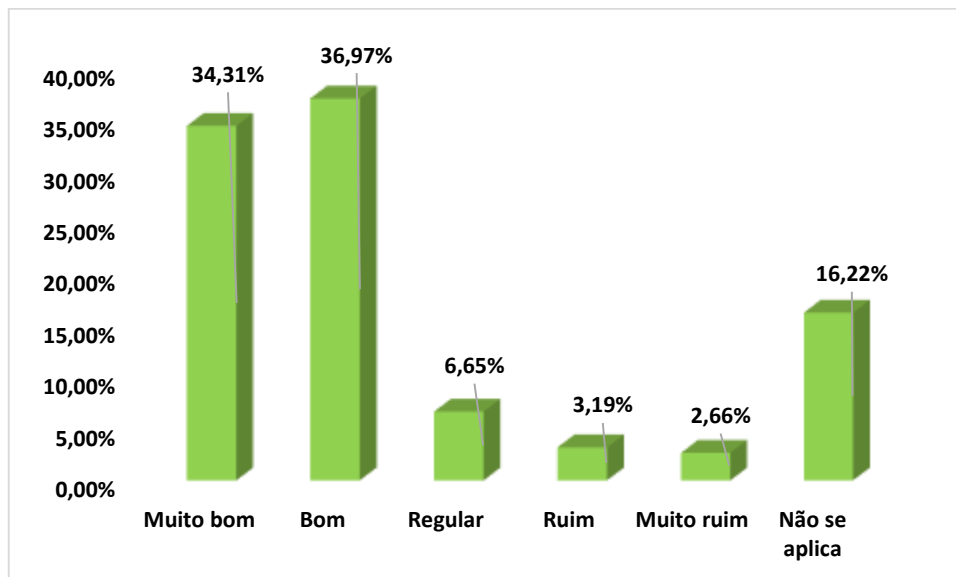


Gráfico 9 – Resultados Q8

Nesta questão, 16,22% (61 beneficiários) não pôde responder por não precisar preencher tais documentos. Uma sugestão dada foi o uso do cadastro que já há nos sistemas da UNIMED para o preenchimento de algumas guias e formulários exigidos, para que não seja necessário ficar repetindo documentos e endereço em cada atendimento.

## C. AVALIAÇÃO GERAL

**9.** *Como você avalia seu plano de saúde?*



# IDSS 2019

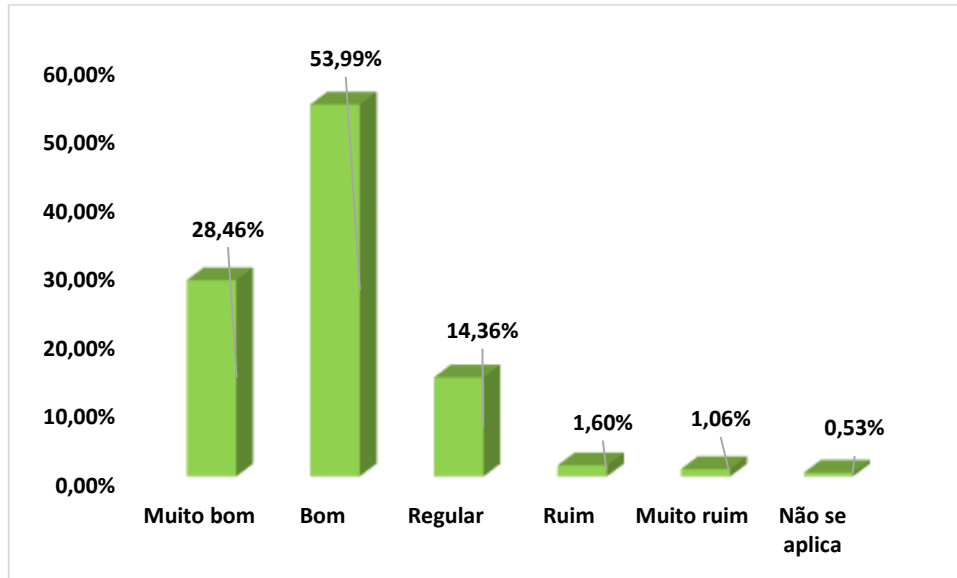


Gráfico 10 – Resultados Q9

A maioria dos beneficiários respondentes avalia o plano de saúde como “Bom” (203 beneficiários). Neste ponto, o principal comentário é que o plano é bom, mas é muito caro. Alguns beneficiários também afirmam ser a única opção na região e outros alegam que o plano está precário, se assemelhando em alguns pontos à rede pública (SUS).

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

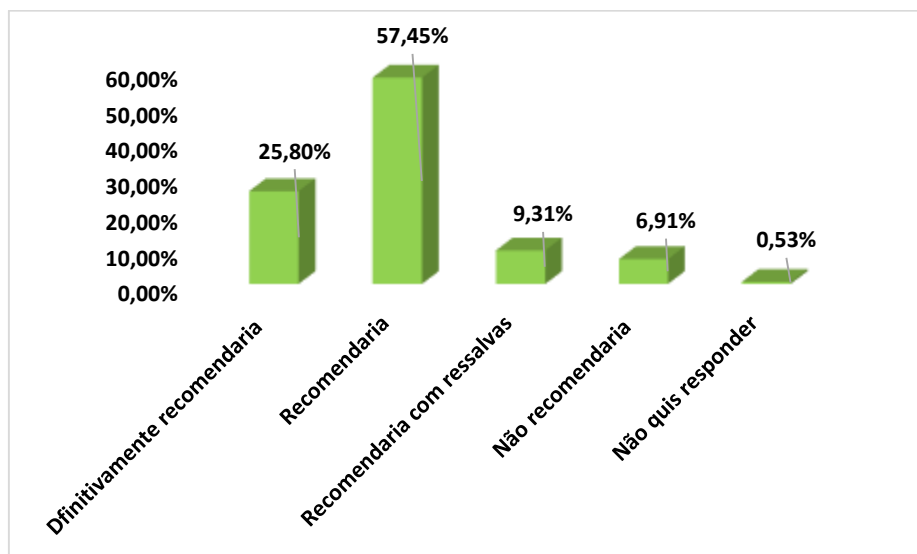


Gráfico 11 – Resultados Q10



# IDSS 2019

A maioria dos respondentes recomendaria os eu plano de saúde para amigos ou familiares sem nenhuma ressalva. Nesta questão, identificamos um problema metodológico em relação à escala de respostas, deste modo fica difícil diferenciar as respostas 1 (Definitivamente Recomendaria) e 2 (Recomendaria). Os 16 respondentes que não recomendariam a UNIMED em hipótese alguma têm suas principais reclamações divididas em:

- Problemas no atendimento com médicos/enfermeiros
- Problemas na comunicação com a operadora/Lista dos médicos credenciados
- Burocracia
- Preço muito alto
- Atendimento precário no pronto atendimento
- Dificuldade para agendamento de consultas e exames

**11. Que nota você daria em relação à credibilidade da marca UNIMED? De 0 a 10**

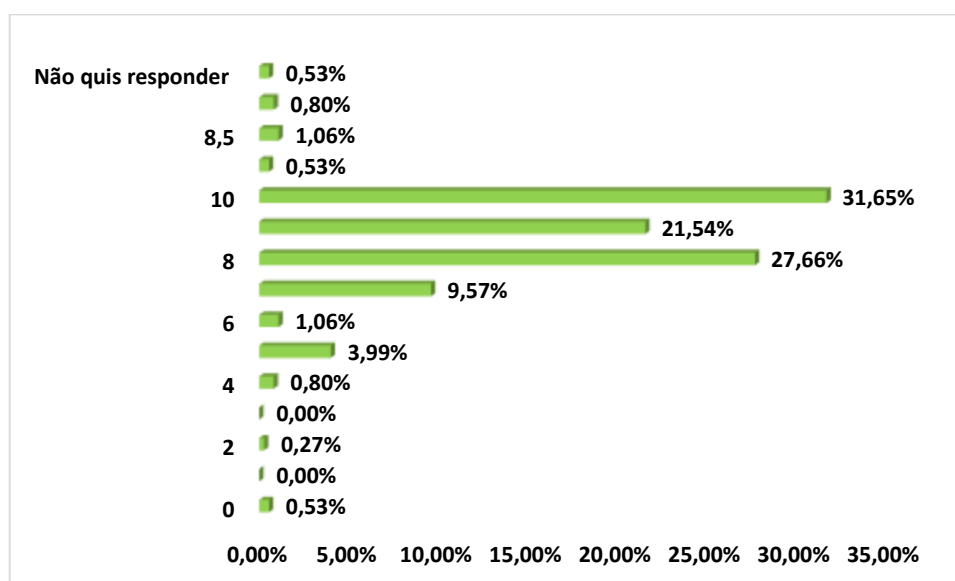


Gráfico 12 – Resultados Q11



# IDSS 2019

A maioria dos respondentes (119 beneficiários) atribuiu “Nota 10” em relação à credibilidade da marca UNIMED. Entre os beneficiários que atribuíram nota igual ou inferior à cinco, os principais relatos são: não conseguiram atendimento no pronto atendimento devido à demora, não conseguiram ter acesso às consultas quando precisaram, muita dificuldade de agendar consultas principalmente por meio do plano AIS, dificuldade em ter acesso à lista de médicos credenciados, falta de médicos em certas especialidades, tais como, neuropediatra, otorrinolaringologia e psiquiatria. Também foi relatado por alguns beneficiários, a falta de uma resposta pela UNIMED diante de seus problemas repassados.

## **Conclusões**

No geral, a atenção à saúde foi bem avaliada. A maioria das questões recebeu notas positivas e próximas à nota máxima.

- A maioria dos respondentes obteve atenção em saúde na frequência necessitada nos últimos doze meses, porém houve reclamações sobre a demora no pronto atendimento.
- Grande parte dos entrevistados afirmou não receber nenhum tipo de comunicação ou esclarecimentos sobre consultas e exames preventivos.
- Também foram apresentadas queixas sobre a não divulgação da lista física dos profissionais credenciados, sendo a lista digital desatualizada e de difícil acesso.

Em relação aos canais de atendimento, os resultados obtidos apresentaram bom índice de satisfação.

- Este aspecto apresentou os maiores índices de respostas “não se aplica”, sugerindo que muitos respondentes não utilizaram ou não possuíam conhecimento do canal de comunicação.





# IDSS 2019

- Houve queixas por parte dos respondentes a respeito do demorado atendimento por telefone.
- Os documentos e formulários exigidos foram bem avaliados, porém, há espaço para melhorias.

De forma geral, a pesquisa apresentou resultados satisfatórios.

- Na qualificação geral do plano, a média das respostas se enquadrou entre 'bom' e 'muito bom' e aproximadamente 3% dos entrevistados classificaram seu plano como ruim.
- Além da qualidade ser ressaltada, a maioria dos respondentes recomendaria o plano para seus amigos e familiares.
- Há um grande número de respostas "Bom", mostrando que há espaço para melhorias acerca das expectativas dos beneficiários.

## Instituto de Pesquisas de Jaboticabal

**Endereço:** Rua São Sebastião, 179, Centro – Jaboticabal, SP

**Telefone:** (16)3212-8405

**Corpo técnico:** Prof. Dr. Adriano dos Reis Lucente, Aimée Pichonelli, João Pedro Fidelis, Nicole Santesso e Guilherme José da Fonseca (CONRE-3: 8596-A).