

2019

RELATÓRIO

PESQUISA RN 2771



RN 277i 2019

Resolução Normativa nº 277 (RN 277i)

A RN 277 tem como principal objetivo promover a melhoria contínua na qualidade da assistência oferecida pelas empresas de saúde suplementar.

A pesquisa de RN 277 é utilizada para analisar as seguintes vertentes:

- Índice de satisfação dos beneficiários;
- Desempenho dos profissionais de saúde;
- Desempenho dos estabelecimentos de saúde conveniados;
- Serviços de saúde oferecidos.

As entrevistas foram feitas por telefone, com entrevistadores devidamente treinados e identificados. As ligações foram gravadas para manter a integridade e fidedignidade das respostas.

A coleta das informações ocorreu entre os dias 07 de Janeiro e 22 de Janeiro de 2020.

A equipe do instituto responsável pela pesquisa é composta por 1 coordenador, 4 entrevistadores 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 que constavam no banco de dados fornecido da UNIMED Salto e Itu, perfazendo um total de 2.079. Dentre esse total, 82 beneficiários da ouvidoria, 1.049 clientes Promoprev e 948 1ª Instância. A amostra foi calculada a partir de um erro amostral de 5% com grau de confiança de 95%.

No caso da UNIMED Salto/Itu, foram realizadas 325 ligações com sucesso, portanto, 325 pessoas foram entrevistadas, atendendo à amostra calculada.

Do total de tentativas, 129 pessoas não aceitaram participar, 2 estavam incapacitadas de participar por limitações de saúde, 123 números estavam



RN 277i 2019

errados e não correspondiam ao beneficiário encontrado no banco de dados e em 780 casos não foi possível localizar o beneficiário, como segue no gráfico abaixo:

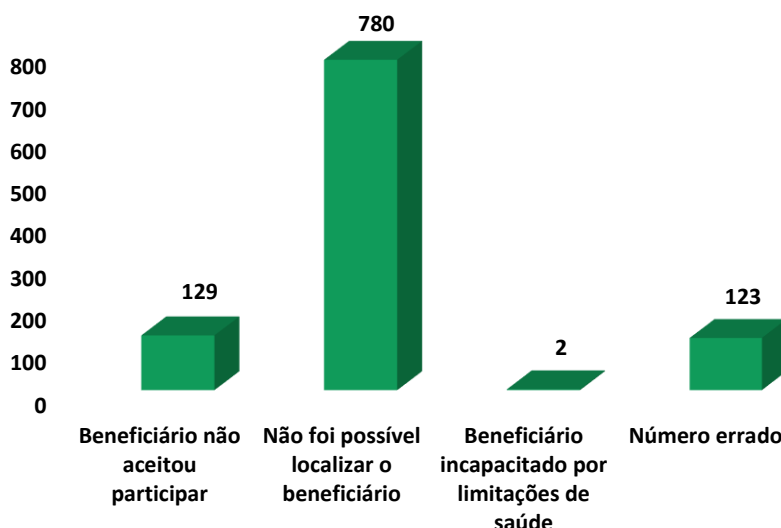


Gráfico 1 – Resultados

Estratificação da amostra

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

Dentre os respondentes, 249 eram do sexo feminino (76,62%) e 76 do sexo masculino (23,38%). Referente à idade dos respondentes, utilizamos a seguinte escala: 18 à 27 anos; 28 à 37 anos; 38 à 47 anos; 48 à 57 anos; 58 à 67 anos e acima de 67 anos. Os valores obtidos seguem nos gráficos e na tabela abaixo:



RN 277i 2019

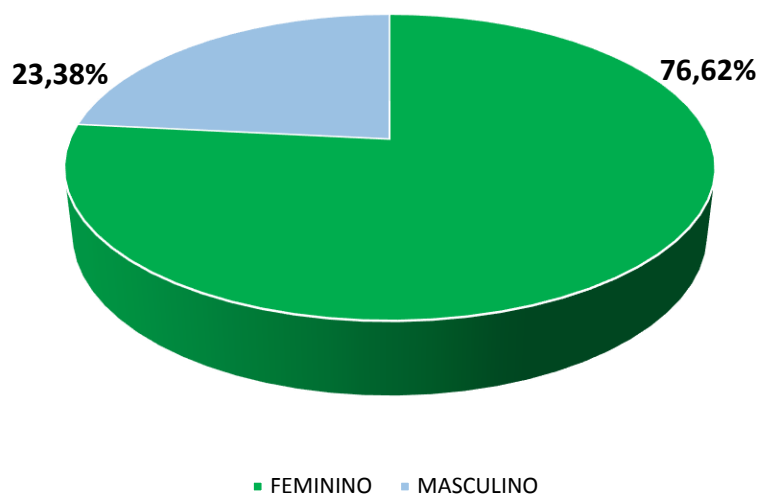


Gráfico 2 – Estratificação por sexo

IDADE	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
18 à 27 anos	25	7,69%
28 à 37 anos	58	17,85%
38 à 47 anos	58	17,85%
48 à 57 anos	48	14,77%
58 à 67 anos	77	23,69%
Acima de 67 anos	59	18,15%

Tabela 1 – Estratificação por idade



RN 277i 2019

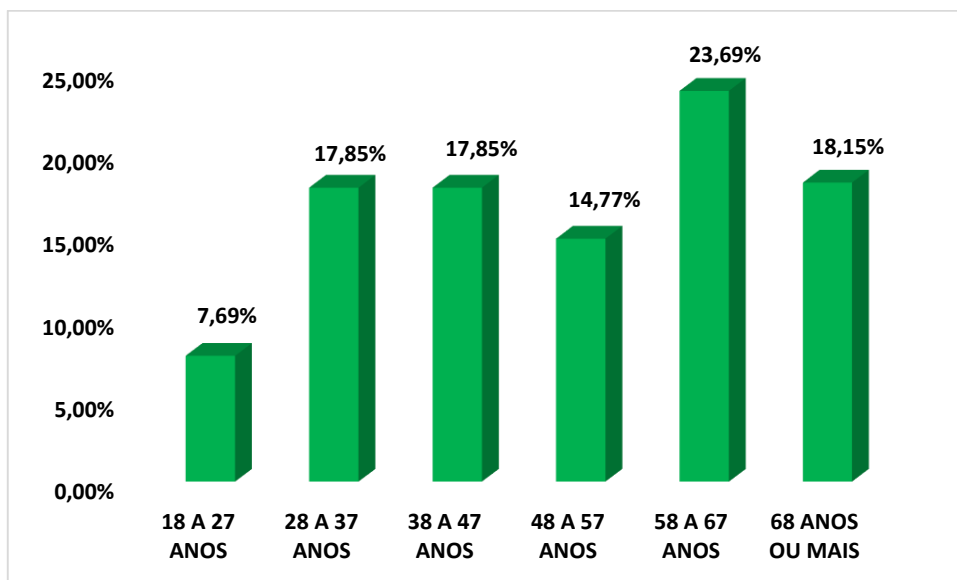


Gráfico 3 – Estratificação por idade

CCO dos beneficiários respondentes

Na tabela abaixo, transcrevemos do nosso banco de dados o CCO dos beneficiários respondentes em ordem de resposta.

RESPONDENTES	CCO	RESPONDENTES	CCO
1	8650001880516016	163	1403000000000000
2	8650001880516016	164	1400000000000000
3	1400214000035025	165	1403000000000000
4	1401008001536093	166	1401010000000000
5	1407097000020000	167	1401010000000000
6	1400290000000000	168	1401010000000000
7	1401010000000000	169	1400765000139021
8	1403020000000000	170	8650001881021029
9	1400810000000000	170	1405240000000000



RN 277i 2019

10	1401010000000000	172	1401000000000000
11	1400710000000000	173	1400930000000000
12	1401010000000000	174	1400286000257009
13	1400290000000000	175	303319000218003
14	1401010000000000	176	1400910000000000
15	1403010000000000	177	1401003000313006
16	1401008002450311	178	1403020000000000
17	1400286004038026	179	1400158000112009
18	1401010000000000	180	1406048000024516
19	1401015000523020	181	1400286003995000
20	1401006001482000	182	1400290000000000
21	1407130000000000	183	1401010000000000
22	1401010000000000	184	1400855000255004
23	1400840000000000	185	1403000000000000
24	1406040000000000	186	1400400000000000
25	1400390000000000	187	1401013010683008
26	1401010000000000	188	1401006001979002
27	1401020000000000	189	1407005000025000
28	1401010000000000	190	1406052000022007
29	1401008001013007	190	1400286001136000
30	1400770000000000	192	1403020000000000
31	1400990000000000	193	1401015000632008
32	1403020000000000	194	1404307000092016
33	1400227000001017	195	1403020000000000
34	34202623000029	196	1400960000000000
35	1400286004038000	197	1400721000111001
36	1401000000000000	198	1401015000257002
37	1403006000196013	199	1400292000009018
38	9940051507093011	200	1400286003861004



RN 277i 2019

39	1406040000000000	201	1401004000462000
40	1404769000069010	202	1400286000295008
41	1405251000277012	203	1400801000132000
42	1400769000042004	204	1401015000027007
43	1400286000447002	205	1404769000077004
44	1400015000088000	206	1401015000616002
45	1406119000024004	207	1400227000035914
46	1405252000019011	208	1401010003015009
47	1400286000168006	209	1400961000028009
48	1401008002199007	210	1400286004198007
49	1401005003906004	211	1401005003373006
50	1401008003504008	212	1401013007587001
51	1407070000006005	213	1401008000230012
52	1401013011007006	214	1400286000835029
53	1400286004028004	215	1400286000884003
54	1400286003497094	216	1401015000617009
55	1401015000302008	217	1400364000623019
56	1400363000485009	218	1400286003568005
57	1404930000030013	219	1400286000680009
58	1403000000000000	220	1401015000139000
59	1401010000000000	221	1400103000281512
60	1400290000000000	222	1400778000006015
61	1401010000000000	223	1401005002839001
62	1401010000000000	224	1401015000328015
63	1400860000000000	225	1400227000012906
64	1400290000000000	226	1401021003155019
65	1400290000000000	227	1401003000049007
66	1403000000000000	228	1405216000016024
67	1401010000000000	229	1401002002443006



RN 277i 2019

68	1401010000000000	230	1401008003701903
69	1400770000000000	231	1401008000280001
70	1403010000000000	232	1401015000413004
71	1407220000000000	233	1401013004002002
72	1400290000000000	234	1401005003985001
73	1401010000000000	235	1401021001075000
74	1401015000625001	236	1401005003110005
75	1401015000421015	237	1401015000231011
76	1400286000650010	238	1400158000205007
77	1403020000000000	239	1401004000050011
78	1401010000000000	240	1401015000604004
79	1401010000000000	241	1401015000204014
80	1406040000000000	242	1404247000001013
81	1401010000000000	243	1405217000011012
82	1401020000000000	244	1400286003644003
83	1400010000000000	245	1401005003845013
84	1401010000000000	246	1401015000273008
85	1403020000000000	247	1401015000100006
86	1401003000707012	248	1401006001427000
87	1400770000000000	249	1400961000028025
88	1403000000000000	250	1400855000190000
89	1400290000000000	251	1407168000003000
90	1406020000000000	252	1400286003890004
91	1403006000451013	253	1401015000382001
92	1400340000000000	254	1401015000527000
93	1400710000000000	255	1400364000695010
94	1400960000000000	256	1400765000183004
95	1407160000000000	257	1407150000000000
96	1400286002366000	258	1406050000000000



RN 277i 2019

97	1407220000000000	259	1401010000000000
98	1401010000000000	260	1403000000000000
99	1401013008617001	261	1406040000000000
100	8650001880633012	262	1400930000000000
101	1401005003087003	263	1400930000000000
102	1401014000065024	264	1405250000000000
103	1400286003497000	265	1400990000000000
104	1400286003504007	266	1400310000000000
105	1401015000523004	267	1400960000000000
106	1400290000000000	268	1400010000000000
107	1400158000019092	269	1401020000000000
108	1401002001383000	270	1401010000000000
109	1400711000788004	271	1400390000000000
110	1401005002600009	272	1406040000000000
111	1401013007250007	273	1401010000000000
112	1401008005772000	274	1400950000000000
113	1400286003482003	275	1400920000000000
114	1400286004120008	276	1405240000000000
115	1401010002674009	277	1400290000000000
116	1401010002673002	278	1406030000000000
117	1400961000004010	279	1400740000000000
118	1401004000843011	280	1401010000000000
119	1400037000009004	281	1400250000000000
120	1405251000202004	282	1400940000000000
121	1400364000695303	283	1400290000000000
122	1400257000064002	284	1401006000362001
123	1401021002138005	285	1407062000004001
124	1400769000252009	286	1401015000347010
125	1400286001205002	287	1400990000000000



RN 277i 2019

126	1400286000406020	288	1403000000000000
127	1400987000009016	289	1400160000000000
128	1401008004881000	290	1401010000000000
129	1401013010884011	290	1400780000000000
130	1400855000191006	292	1401010000000000
131	1400769000315000	293	1401010000000000
132	1400360000000000	294	1400990000000000
133	1403020000000000	295	1400770000000000
134	1400250000000000	296	1401006000983006
135	1401020000000000	297	1400778000022010
136	1401010000000000	298	1401002000363005
137	1400930000000000	299	1401006001469004
138	1401020000000000	300	1400711000315017
139	1401010000000000	301	1400286004100007
140	1401010000000000	302	1400910000000000
141	1400980000000000	303	1400286000977001
142	1400360000000000	304	1401020000000000
143	1405240000000000	305	1401010000000000
144	1400910000000000	306	1401010000000000
145	1400710000000000	307	1401010000000000
146	1401010000000000	308	1400290000000000
147	1403000000000000	309	1401010000000000
148	1406120000000000	310	1406090000000000
149	1400860000000000	311	1403020000000000
150	1401020000000000	312	1401010000000000
151	1400040000000000	313	1400770000000000
152	1401010000000000	314	1403010000000000
153	1401010000000000	315	1401010000000000
154	1401010000000000	316	1403010000000000



RN 277i 2019

155	1406010000000000	317	1401005001010003
156	1401015000614000	318	1401015000234002
157	1406038000011514	319	1401002002542004
158	1400286000787016	320	1400015000079915
159	1403020000000000	321	1400250000000000
160	1400390000000000	322	1400290000000000
161	1407200000000000	323	1401015000640000
162	1400930000000000	324	1401002002079002
		325	1401008004135006

Tabela 2 – CCO dos respondentes

Resultados e Análise

1. O(a) Sr.(a) utilizou seu plano de saúde nos últimos doze meses?

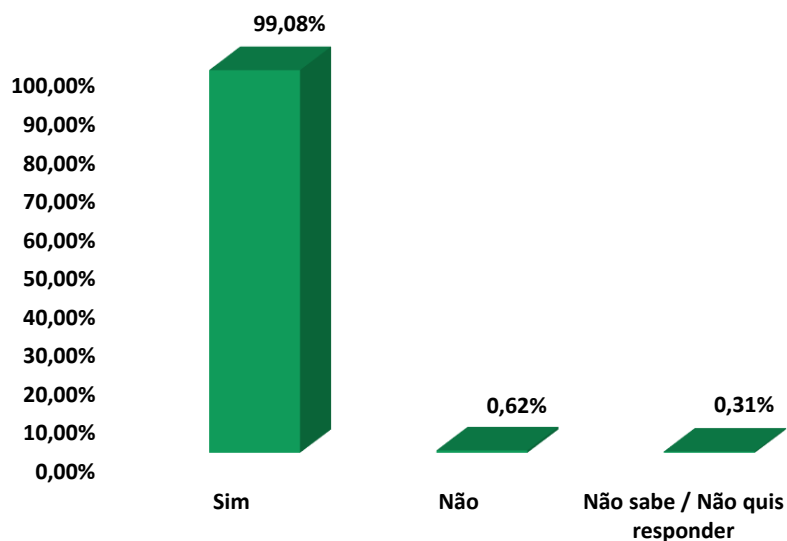


Gráfico 4 – Resultados Q1

A primeira questão analisada foi se o beneficiário utilizou os serviços da UNIMED Salto/Itu no último ano. A maioria (99,08%), correspondente a 322 pessoas, afirmou ter utilizado.



RN 277i 2019

2. Qual seu grau de satisfação com o preço do seu plano em relação aos serviços oferecidos, ou seja, com o custo benefício?

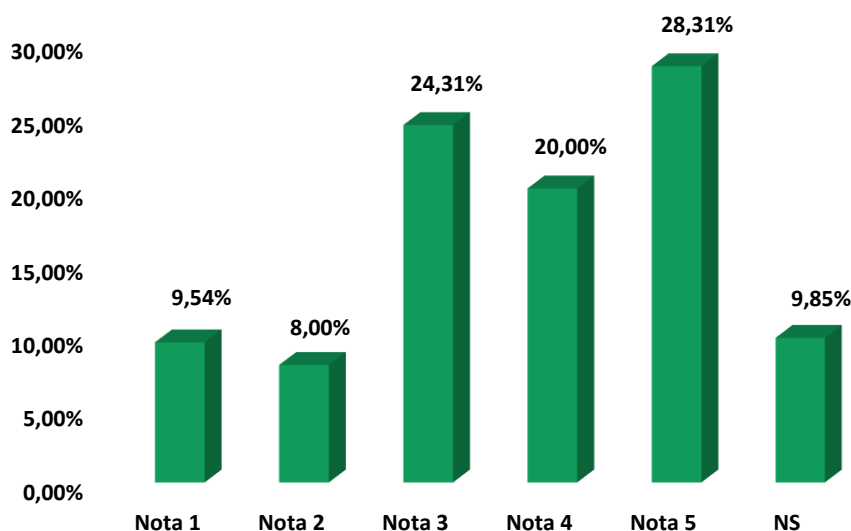


Gráfico 5 – Resultados Q2

Esta pergunta refere-se à satisfação do beneficiário em relação ao preço do plano levando em consideração os serviços oferecidos, ou seja, o grau de satisfação com o custo benefício. O resultado foi satisfatório já que grande parte dos beneficiários (28,31%), correspondente à 92 pessoas, atribuiu a nota máxima para tal quesito. Entretanto, 9,54% (31 pessoas) atribuíram nota mínima, se mostrando insatisfeitos com o valor do plano de saúde.

3. Qual seu grau de satisfação com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano?



RN 277i 2019

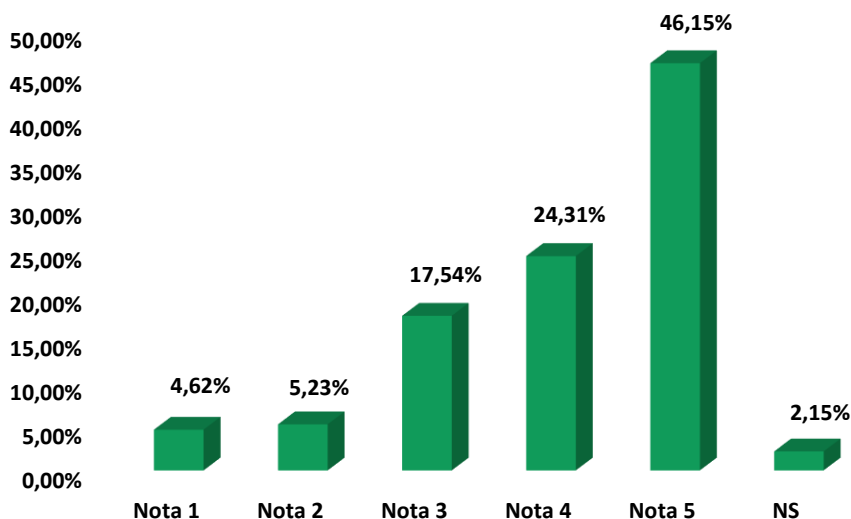


Gráfico 6 – Resultados Q3

Esta pergunta refere-se a satisfação dos beneficiários com as opções de hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pela UNIMED Salto/Itu. Novamente, os resultados foram interessantes. Dessa forma, 46,15% dos beneficiários, correspondente a 150 pessoas, atribuíram nota 5 para essa questão. Nos casos de notas inferiores, foi possível notar através dos áudios que as queixas, na maioria das vezes, eram compatíveis entre os beneficiários. Algumas delas são: falta de algumas especialidades médicas, como nutrólogo e nutricionista esportivo e carência na área de psicólogos, acarretando em uma demora para agendamento em tais áreas.

4. Qual seu grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano?



RN 277i 2019

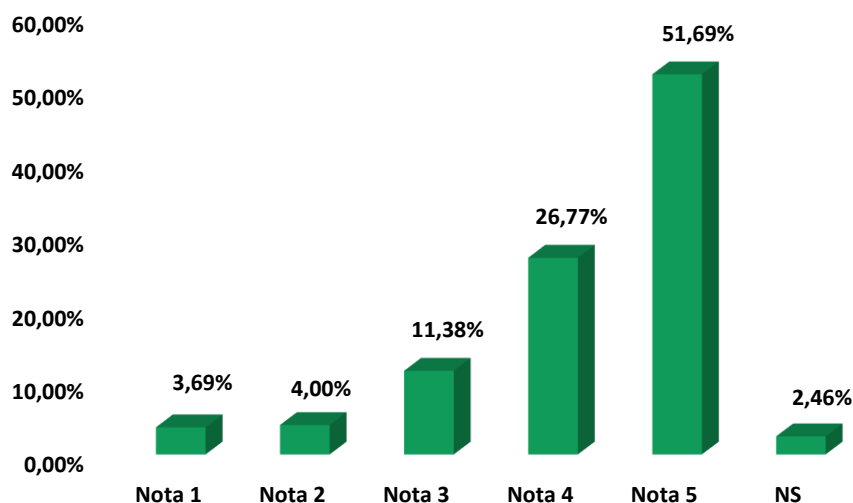


Gráfico 7 – Resultados Q4

Nesta pergunta foi analisada a satisfação com a qualidade dos serviços de atendimento em hospitais, clínicas e consultórios credenciados à UNIMED. A maior parte dos beneficiários, ou seja, 51,69%, correspondente a 168 pessoas se mostram totalmente satisfeitos, ao atribuírem a nota máxima. Algumas queixas foram relatadas entre os beneficiários que atribuíram notas menores, entre elas: atendimento ruim no pronto atendimento, foi alegado que os médicos não pedem exames para investigar o que o paciente pode apresentar, atribuindo-lhes apenas um breve diagnóstico.

5. Qual seu grau de satisfação com os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?



RN 277i 2019

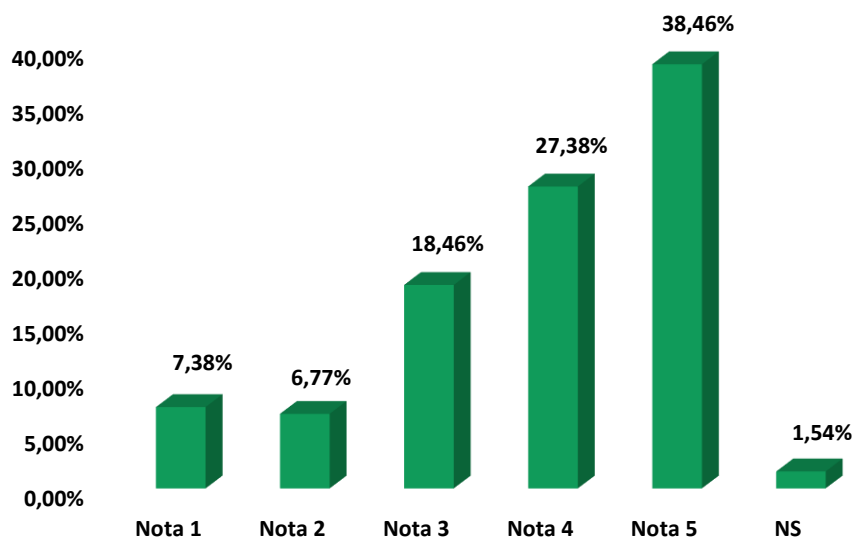


Gráfico 8 – Resultados Q5

Dentre os respondentes, 38,46% (125 beneficiários) atribuíram nota máxima em relação aos prazos para autorização de exames e consultas. Ademais, 27,38% (89 beneficiários) atribuíram nota 4, portanto, a maioria dos respondentes se mostram satisfeitos com esse quesito. Nessa questão, as queixa mais relatadas foram: agendamento de exames é rápido mas de consultas é péssimo, a nota seria 1, demora para agendar psicólogo e problema na hora de agendamento devido à espera de abertura de agenda.

6. Qual seu grau de satisfação com a facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, telefone e e-mail?



RN 277i 2019

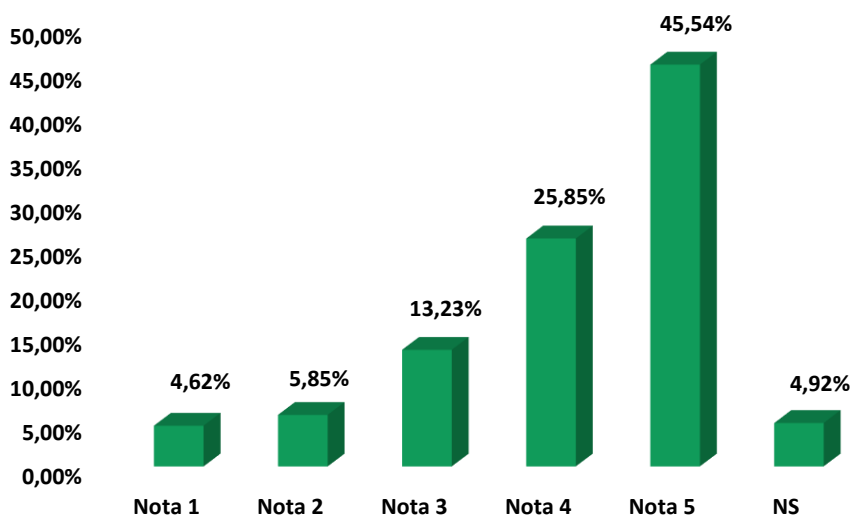


Gráfico 9 – Resultados Q6

Esta pergunta refere-se ao grau de satisfação em relação aos canais de atendimentos oferecidos pela UNIMED Salto/Itu, como telefone ou e-mail. Para essa pergunta, a satisfação dos beneficiários também foi positiva, 45,54% (148 pessoas) atribuíram a nota máxima.

7. Ainda na escala de "1" a "5", atribua uma nota para sua satisfação geral com o seu plano de saúde:

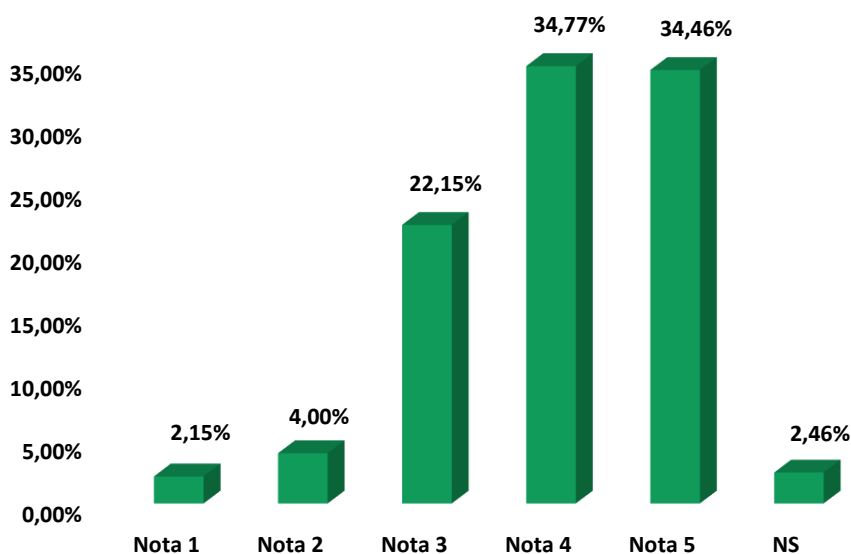


Gráfico 10 – Resultados Q7



Nesta pergunta foi analisada a satisfação geral do beneficiário com o plano de saúde oferecido pela UNIMED Salto/Itu. As notas 4 e 5 foram as mais atribuídas entre os respondentes, representando respectivamente 113 e 112 pessoas.

8. Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?

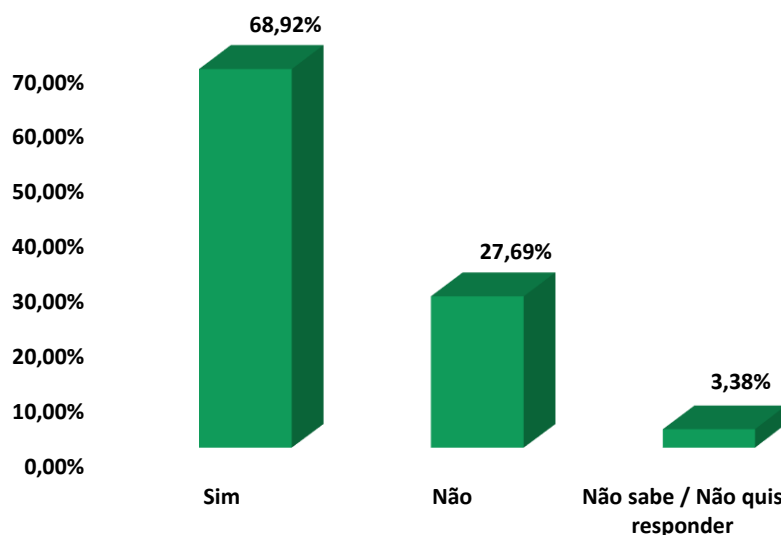


Gráfico 11 – Resultados Q8

A maioria dos beneficiários (68,92%) afirmaram que os serviços oferecidos pelo plano de saúde superaram suas expectativas, correspondendo à 224 pessoas. Nesse caso, os respondentes que atribuíram “Não” como resposta, disseram que o plano atendeu às necessidades, mas não superaram.



9. O(a) Sr.(a) recomendaria seu plano de saúde?

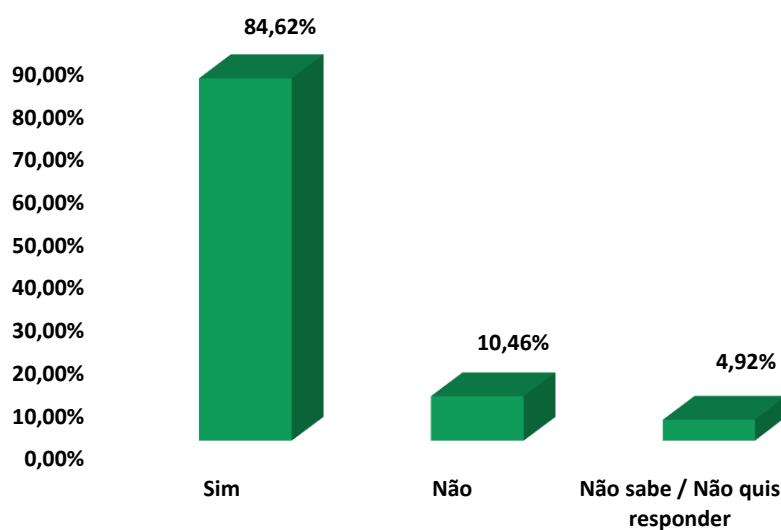


Gráfico 12 – Resultados Q9

Nesta questão o resultado foi positivo. A maior parte dos beneficiários, ou seja, 275 pessoas (84,62%) recomendariam o plano de saúde, 34 pessoas (10,46%) não recomendariam e 16 pessoas (4,92%) não souberam ou não quiseram responder.

10. Como você classifica seu estado de saúde atual?



RN 277i 2019

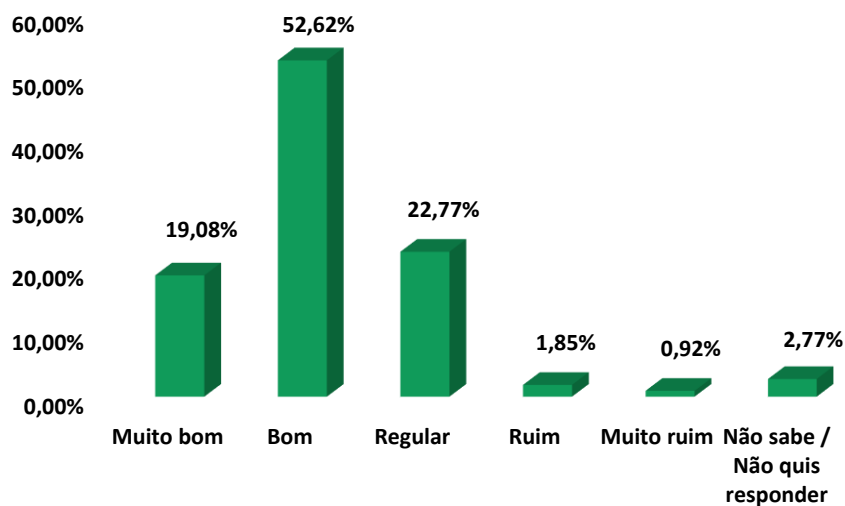


Gráfico 13 – Resultados Q10

Nesta pergunta foi analisado qual o atual estado de saúde do beneficiário respondente. A resposta mais atribuída (52,62%) foi um estado de saúde bom, correspondendo à 171 respondentes.

11. Qual é a sua escolaridade?



RN 277i 2019

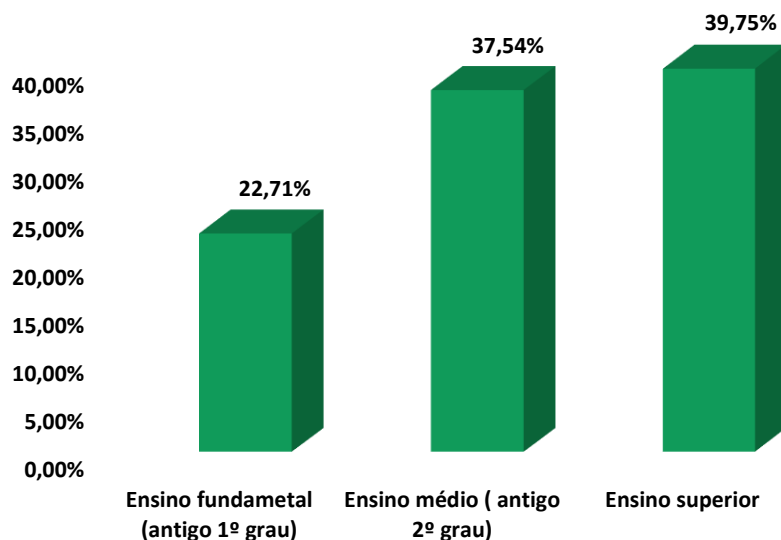


Gráfico 14 – Resultados Q11

Nesta última pergunta foi analisada a escolaridade do beneficiário respondente, sendo que, 39,75% (134 pessoas) apresenta ensino superior completo ou está cursando, representando uma maioria.

Comentários

Alguns beneficiários relataram queixas mais graves relacionadas com a qualidade dos serviços prestados em consultórios, clínicas e hospitais, que foram gravadas através dos áudios. Abaixo encontram-se algumas delas:

Nota-se através do áudio de determinado beneficiário, um caso isolado de um sério problema com um profissional que realiza o exame de eletromiograma. O(a) beneficiário(a) relata adulterações sérias no resultado desse exame e ainda declara que tal profissional alegou estar com problemas na visão que estariam prejudicando a realização de tal exame, que exige técnicas minuciosas e exaustão devido à muitas horas de trabalho.



Da mesma maneira, determinado beneficiário relatou não conseguir ter acesso à uma ambulância da UNIMED em um momento de urgência e precisou acionar o corpo de bombeiros. Também alegou que o seu plano de saúde da UNIMED Salto/Itu é um dos mais completos e, mesmo assim, não conseguiu acesso a tal serviço quando necessitou.

Conclusões

Em geral, a satisfação com o plano de saúde foi bem avaliada. A maioria das questões recebeu notas positivas e próximas ou equivalentes à nota máxima.

- A maioria dos respondentes mostra-se satisfeito em relação as opções de rede de atendimento e a qualidade dos serviços prestados pelo plano de saúde, apesar de alguns problemas relatados isoladamente.
- Grande parte dos entrevistados mostra-se satisfeita com os canais de atendimento que o plano de saúde oferece, entretanto, alguns se queixam a respeito do atendimento por telefone ser um pouco demorado
- A maioria dos beneficiários recomendaria o plano de saúde.

De forma geral, a pesquisa apresentou resultados satisfatórios.

- Na satisfação geral do plano, a média das respostas se enquadrou entre "Nota 4" e "Nota 5.
- Há um grande número de respostas "Nota 4", 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).

RN 277i 2019



