



Pesquisa de Satisfação Caberj Integral Saúde- 2019

Características do Projeto



Público Alvo

Participantes dos Planos Caberj Integral Saúde
Total de Participantes: 22.417
Total de Participantes com 18 anos ou mais: 16.530



Período

Campo realizado entre
08/04/2020 a
17/04/2020.



Metodologia

Pesquisa Quantitativa;
Entrevistas por Telefone
(CATI) com gravação de
100%.

Características técnicas do projeto

- . Responsável técnico: Luis Eduardo Madeiro Guedes, Estatístico pela ENCE/IBGE (CONRE/RJ 9593) e Doutor em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ.
- . Empresa: Overview Pesquisa (Overview Serviços e Informação – 04.590.605/0001-30)
- . Universo amostral e características da população amostrada: Participantes dos planos CABERJ INTEGRAL SAÚDE.

Cota	Base de Dados	Distribuição na Base	Amostra	Distribuição da Amostra
Faixa de Idade				
Entre 18 e 24 anos	2242	13,6%	75	16,4%
Entre 25 e 39 anos	6318	38,3%	184	40,2%
Entre 40 e 69 anos	7730	46,9%	194	42,4%
70 anos ou mais	203	1,2%	5	1,1%
Tipo de Plano				
ESSENCIAL	6383	38,7%	129	28,2%
MAIS	1283	7,8%	28	6,1%
MIX	1339	8,1%	31	6,8%
MULTI	714	4,3%	14	3,1%
POP	6774	41,1%	256	55,9%

Características técnicas do projeto Projeto

. Tamanho e Parâmetros da Amostra

Parâmetros	
Total de participantes (N)	16.493
Variância (Sy ²)	0,25
Nível de Confiança (Precisão de 95% (Za/2))	1,96
Amostra (n)	458
Erro amostral (em p.p.)	4,5

. Erros não amostrais: Não resposta referente a cada pergunta foi desconsiderada do cálculo dos percentuais. Não houve ocorrência de outros erros não amostrais .

. Período de campo: 08/04/2020 a 17/04/2020.

. Forma de coleta de dados: Entrevistas telefônicas gravadas (CATI)

. Taxa de respondentes: 30,1%

Características técnicas do projeto Projeto

- . O total de participantes com 18 anos ou mais conta com 16.530, contudo, destes apenas 5.000 possuem informações de telefone.
- . Dos 16.530, 37 fazem parte do plano TOTAL. Dos 37 apenas 10 possuem informações de telefone.
- . Desta forma o plano TOTAL foi retirado da análise por motivo de baixa frequência no total e na base com telefones.
- . Sendo assim, o total utilizado para a pesquisa foi de 16.493.

Características técnicas do projeto Projeto

. Estatísticas da coleta:

Parametros	
Questionários concluídos	458
Negativas (Não Participação / Recusa)	77
Beneficiário incapacitado	0
Baneficiários não localizados	909
Outros (Não concluídos)	57
Total de Participantes Contatados	1,501

. Erro amostral por pergunta

Pergunta	População	Variancia	Nivel de Confiança	Amostra	Erro
	N	Sy2	Za/2	n	d
P1	16.493	0,25	1,96	457	4,5%
P2	16.493	0,25	1,96	458	4,5%
P3	16.493	0,25	1,96	452	4,5%
P4	16.493	0,25	1,96	458	4,5%
P5	16.493	0,25	1,96	458	4,5%
P6	16.493	0,25	1,96	458	4,5%
P7	16.493	0,25	1,96	456	4,5%
P8	16.493	0,25	1,96	458	4,5%
P9	16.493	0,25	1,96	457	4,5%
P10	16.493	0,25	1,96	458	4,5%

Características técnicas do projeto Projeto

. Intervalo de Confiança (método de calculo para proporções):

Sendo:

p' = Frequência relativa amostral

n = Amostra total

$Z_{\alpha/2} = 1.96 \Rightarrow$ Confiança de 95%

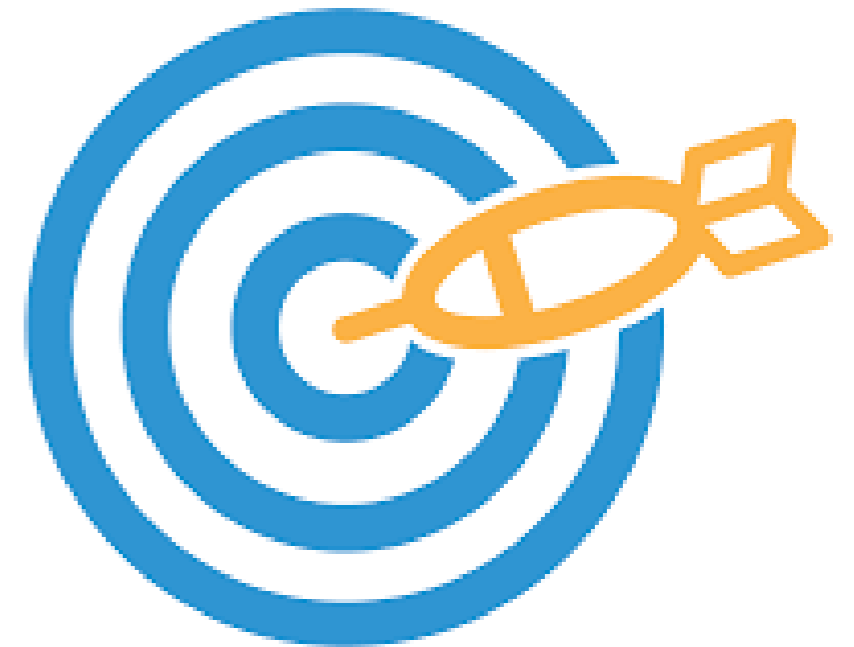
Temos que:

$$\text{O Intervalo de Confiança é: } \left[p' - Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p'(1-p')}{n}}; p' + Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p'(1-p')}{n}} \right]$$

Objetivo

Aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

Os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

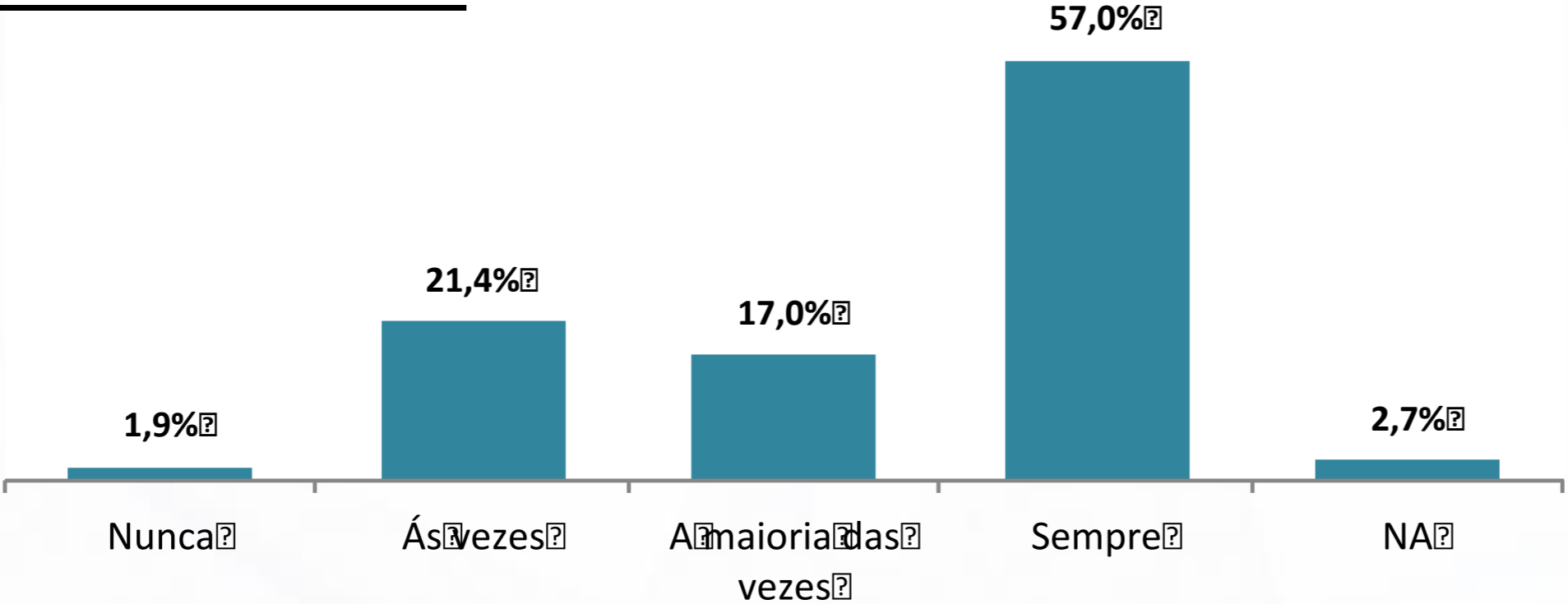


Atenção a saúde (consultas, exames ou tratamentos)

Com relação ao acesso aos cuidados com a saúde, 74,0% dos participantes declararam ter conseguido por meio do plano de saúde sempre/na maioria das vezes que precisaram, enquanto 1,9% disseram nunca ter conseguido.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Nunca	0,019	0,006	0,031
Às vezes	0,214	0,177	0,252
A maioria das vezes	0,170	0,136	0,204
Sempre	0,570	0,525	0,616
NA	0,027	0,012	0,042

Base: 457
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 12
NS/NR: 1



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?

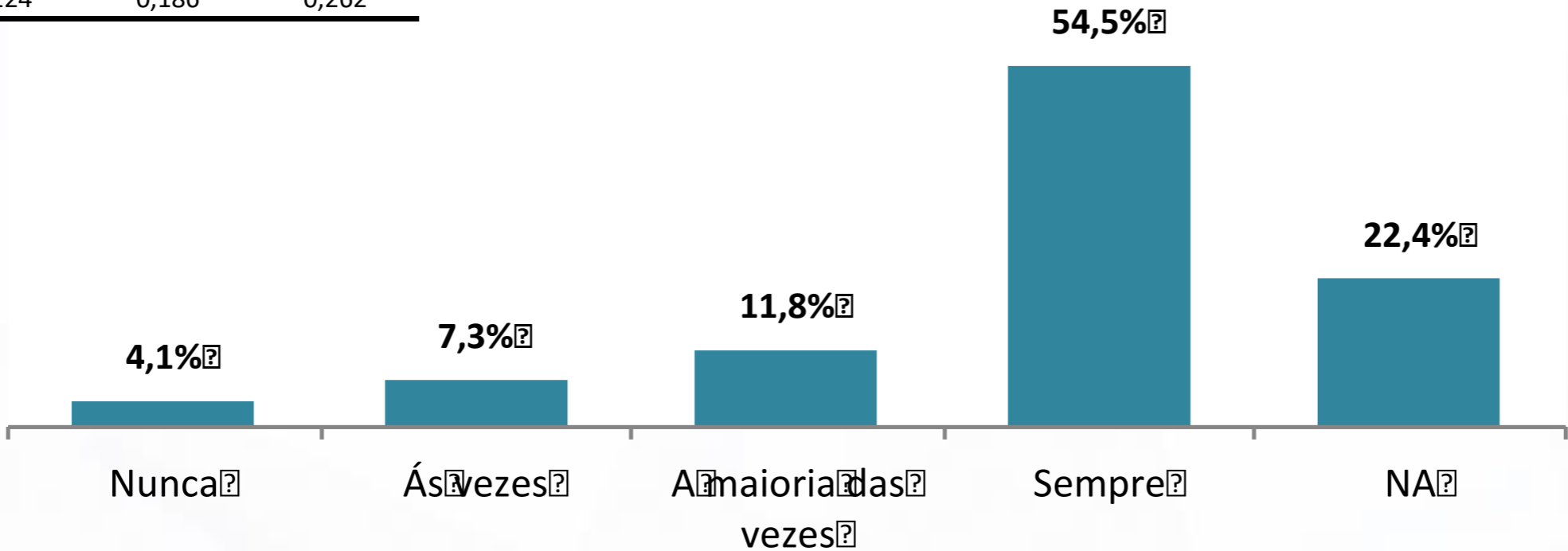


Atendimento

Quando perguntados sobre atenção imediata, 4,1% dos participantes disseram nunca ter sido atendidos quando precisaram. Do total, 66,3% disseram que sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata, foram atendidos.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Nunca	0,041	0,023	0,059
Às vezes	0,073	0,049	0,096
A maioria das vezes	0,118	0,088	0,147
Sempre	0,545	0,499	0,590
NA	0,224	0,186	0,262

Base: 458
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 103
NS/NR: 0



P2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

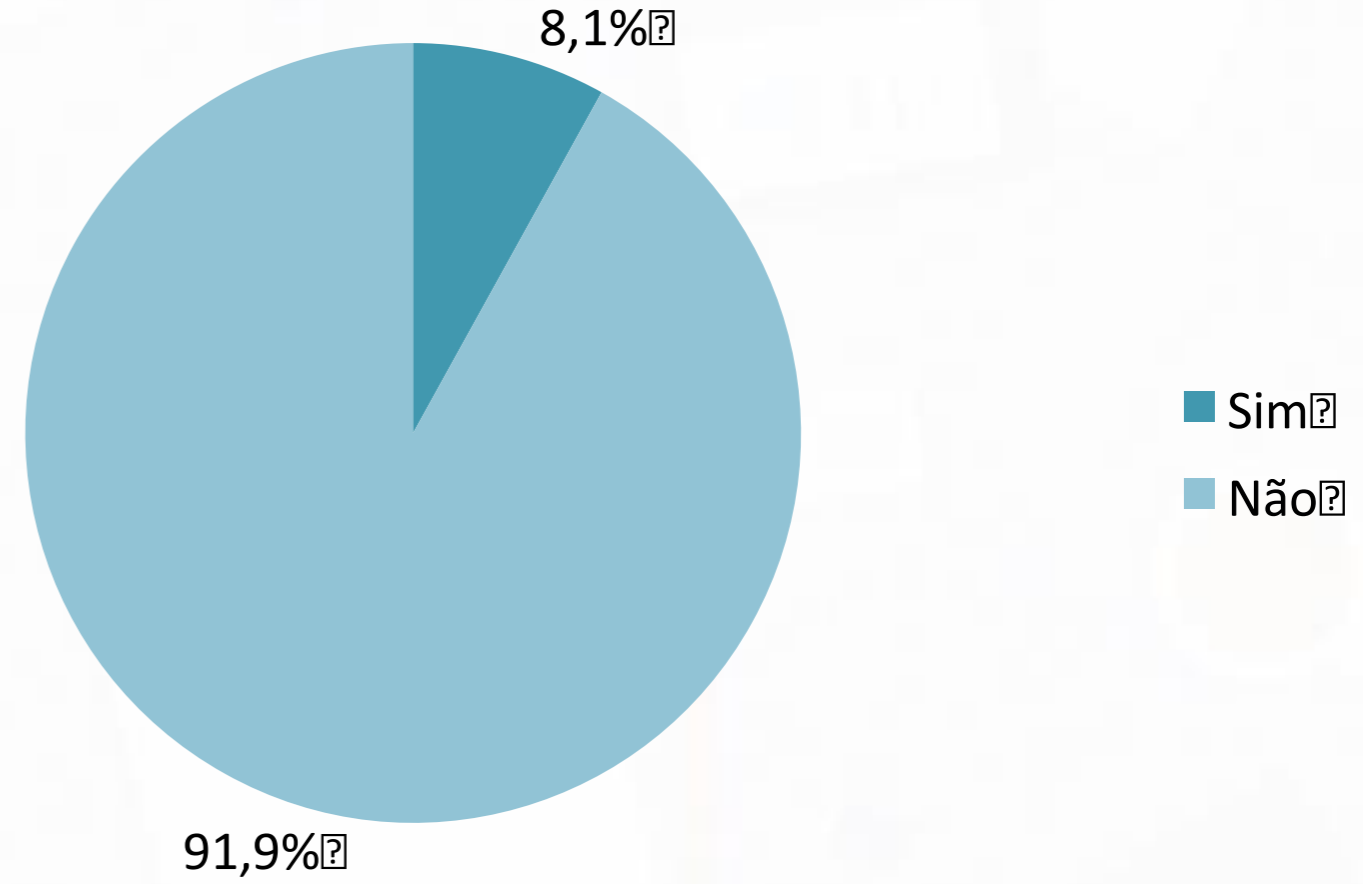


Comunicação do plano (cartas, e-mail, telefone, etc)

8,1% dos participantes disseram ter recebido nos últimos 12 meses 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

Base: 452
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 0
NS/NR: 6

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Sim	0,081	0,056	0,106
Não	0,919	0,894	0,944



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?

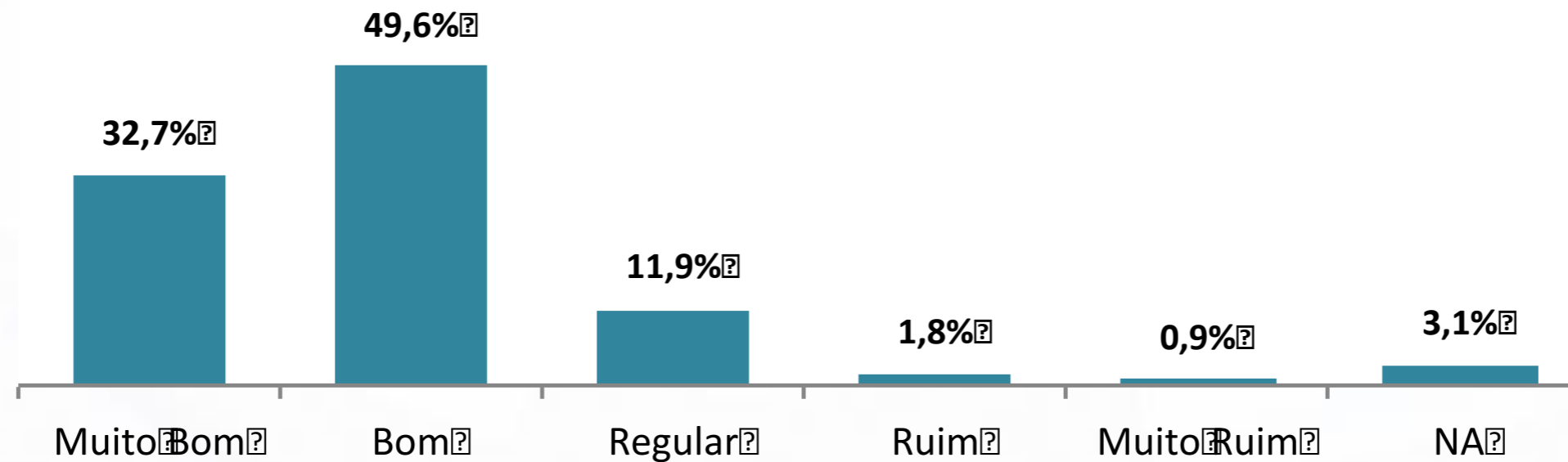


Atenção recebida (Hospitais, Laboratórios, Clínicas e outros)

Quando perguntados como avaliam toda atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros), nos últimos 12 meses, 82,3% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

Opções de resposta	Frequência	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0,327	0,284	0,370
Bom	0,496	0,450	0,542
Regular	0,119	0,089	0,149
Ruim	0,018	0,006	0,030
Muito Ruim	0,009	0,000	0,017
NA	0,031	0,015	0,047

Base: 458
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 14
NS/NR: 0



Prestadores de serviço (Médicos, Dentistas, Psicólogos e outros)

Quando perguntados o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital, 64,7% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela significativa (13,9%) que classifica este acesso como ruim ou muito ruim.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0,229	0,190	0,267
Bom	0,418	0,373	0,463
Regular	0,193	0,156	0,229
Ruim	0,094	0,068	0,121
Muito Ruim	0,045	0,026	0,064
NA	0,021	0,008	0,035

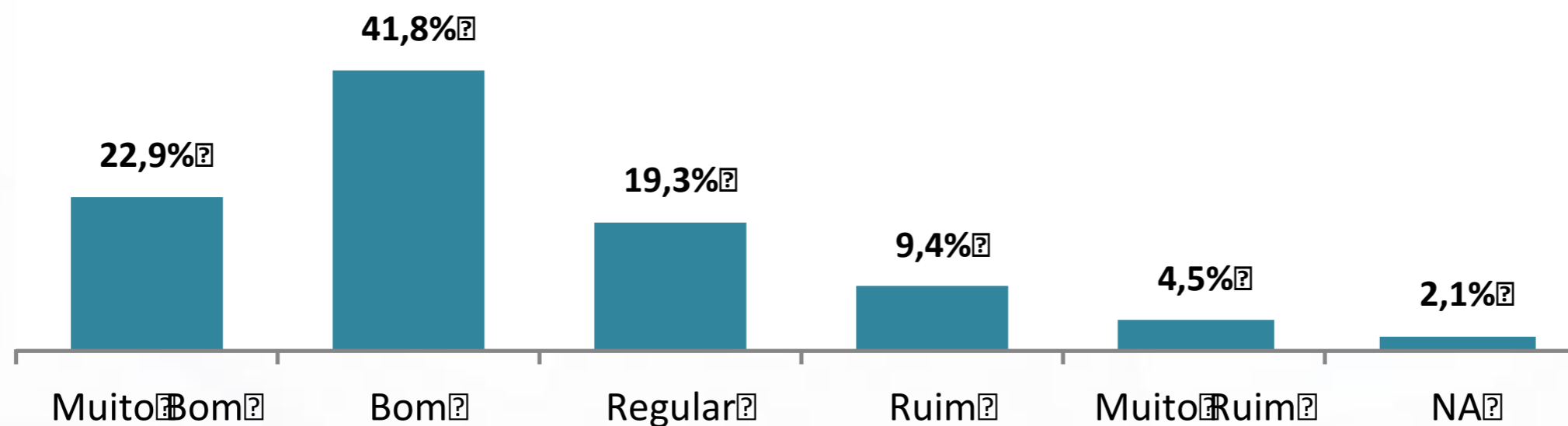
Base: 458

Nível de confiança: 95%

Erro Amostral: 4,5 p.p.

NA: 10

NR: 0



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)?

Acesso a operadora (SAC, Teleatendimento ou eletrônico)

Quando perguntados como avaliam o atendimento da operadora operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico) considerando os quesitos respeito e acesso às informações, 75,6% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela (2,5%) que não avaliou este quesito, por não ter utilizado os canais de atendimento.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0,280	0,239	0,321
Bom	0,476	0,430	0,521
Regular	0,157	0,124	0,190
Ruim	0,042	0,024	0,060
Muito Ruim	0,021	0,008	0,034
NA	0,025	0,011	0,039

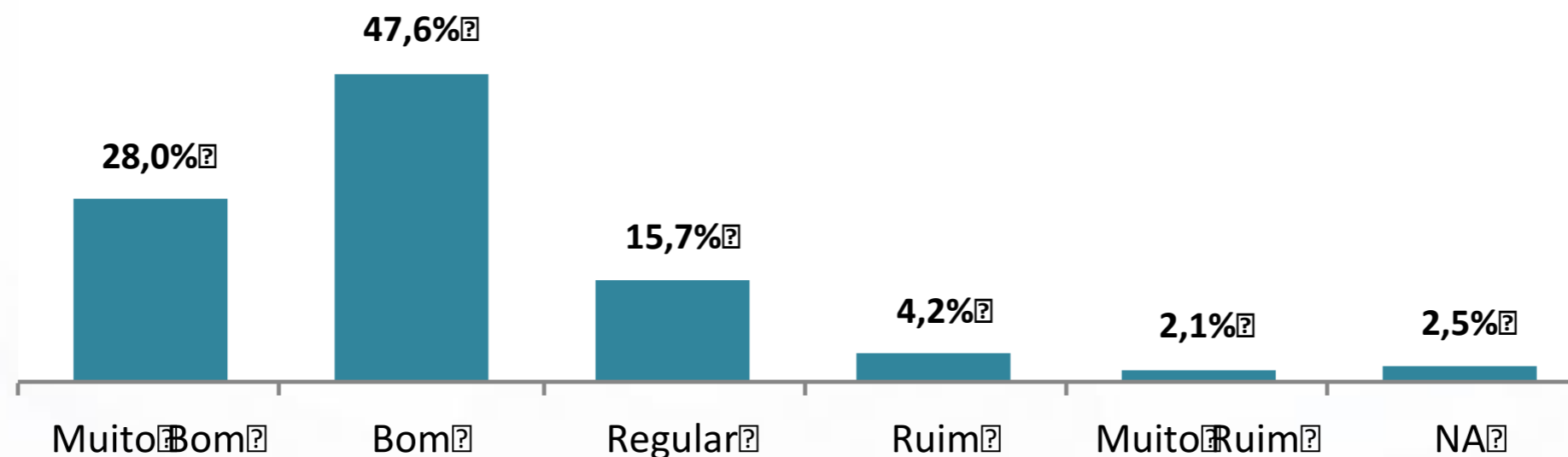
Base: 458

Nível de confiança: 95%

Erro Amostral: 4,5 p.p.

NA: 11

NS/NR: 0

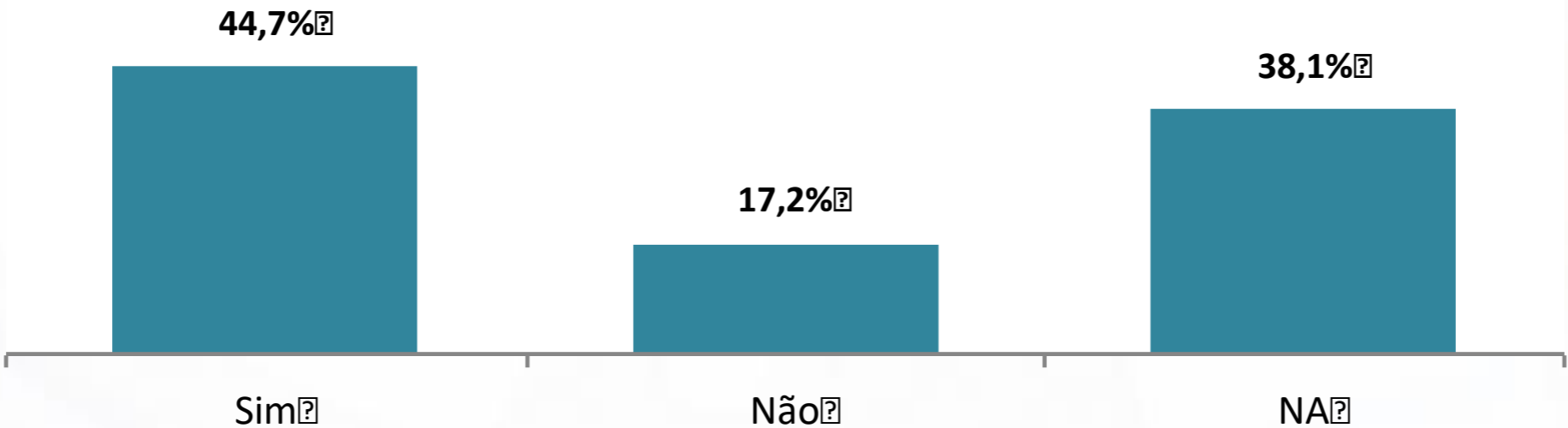


Demanda resolvida

Nos últimos 12 meses, 17,2% dos participantes não tiveram sua demanda resolvida quando fizeram alguma reclamação para operadora.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Sim	0,447	0,401	0,492
Não	0,172	0,138	0,207
NA	0,381	0,336	0,425

Base: 457
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 174
NS/NR: 1

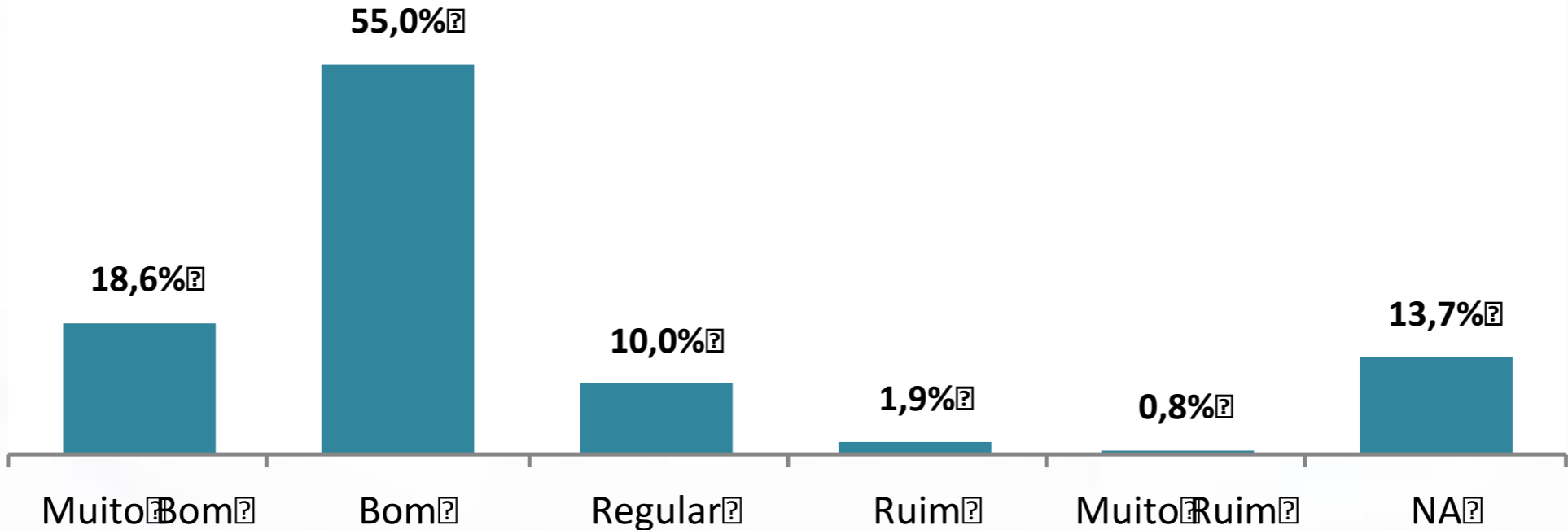


Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários

73,6% classificaram como boa ou muito boa a facilidade da burocracia exigida pelo plano. Contudo, 13,7% dos participantes não souberam avaliar este quesito.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0,186	0,151	0,222
Bom	0,550	0,504	0,595
Regular	0,100	0,073	0,128
Ruim	0,019	0,006	0,031
Muito Ruim	0,008	0,000	0,016
NA	0,137	0,106	0,169

Base: 458
 Nível de confiança: 95%
 Erro Amostral: 4,5 p.p.
 NA: 63
 NR: 0

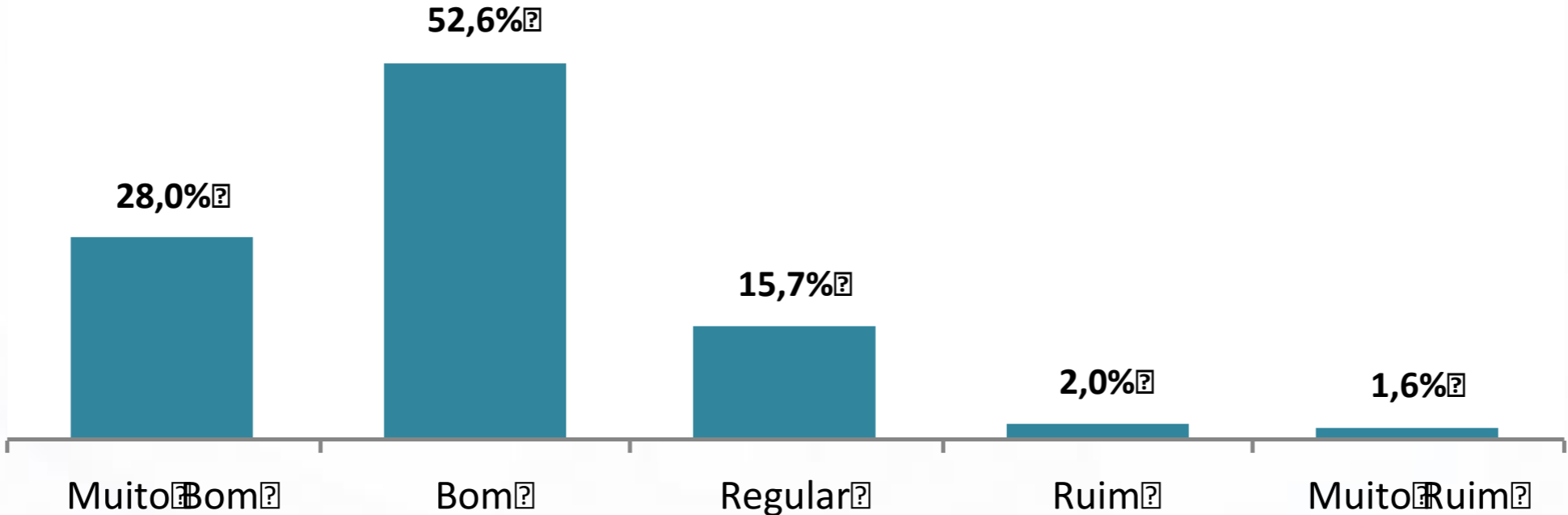


Avaliação geral

80,6% qualificaram o plano como bom ou muito bom. Este é um indicador extremamente significativo para medir a qualidade geral do plano de saúde, mostrando que os participantes, em geral, estão muito satisfeitos com o plano.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0,280	0,239	0,322
Bom	0,526	0,480	0,572
Regular	0,157	0,123	0,190
Ruim	0,020	0,007	0,033
Muito Ruim	0,016	0,005	0,028

Base: 457
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p..
NA: 0
NS/NR: 1

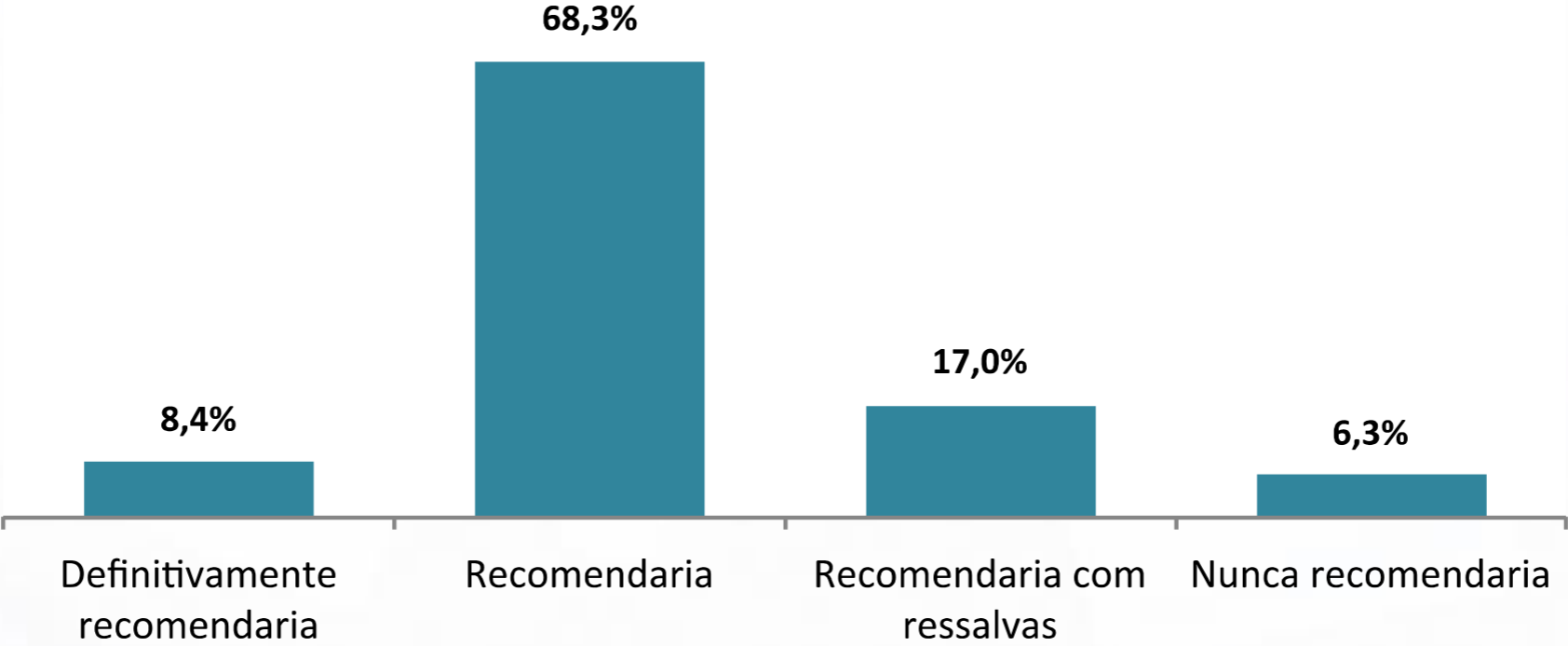


Recomendação

Enquanto 76,7% recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano, apenas 6,3% nunca recomendariam. Vale destacar o percentual significativo de participantes que recomendariam com alguma ressalva.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Definitivamente recomendaria	0,084	0,058	0,109
Recomendaria	0,683	0,641	0,726
Recomendaria com ressalvas	0,170	0,135	0,204
Nunca recomendaria	0,063	0,041	0,085

Base: 458
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,5 p.p.
NA: 0
NS/NR: 0



P10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Conclusões

Os participantes se declararam muito satisfeitos com o plano e, em geral, o recomendariam.

Três fatores foram identificados como pontos de atenção:

- É relevante o percentual que declararam que nunca ou só as vezes receberam atenção imediata quando precisaram
- Também há destaque para avaliação negativa relativa ao acesso à lista de prestadores de serviços
- É significativo o índice de participantes que declararam que não tiveram suas reclamações resolvidas
- Outro ponto negativo foi a avaliação sobre a frequência com que conseguiu ter cuidados de saúde