

AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE PELOS USUÁRIOS

ANO II

SÃO PAULO 2013

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Objetivo e público alvo

O estudo tem como objetivo conhecer a opinião dos usuários de planos ou seguros de saúde do Estado de São Paulo, investigando a utilização dos serviços e as principais deficiências, na percepção dos beneficiários.

Público alvo

Pesquisa realizada junto à população adulta do estado de São Paulo, que utilizou Plano de Saúde nos últimos 24 meses.

Foram entrevistados homens e mulheres, com 18 anos ou mais, pertencentes a todas as classes econômicas, que possuem plano ou seguro saúde como titulares ou dependentes e que utilizaram algum serviço nos últimos 24 meses.

Alguns resultados foram comparados aos obtidos em 2012.

Metodologia

Pesquisa QUANTITATIVA, com abordagem pessoal dos entrevistados.



- ✓ **Questionário estruturado**, com duração média de 12 minutos por entrevista.
- ✓ **Entrevistas pessoais** em pontos de fluxo populacional.



- ✓ Crítica de **100% do material**.
- ✓ Checagem de no mínimo, **20% do material** de cada pesquisador.



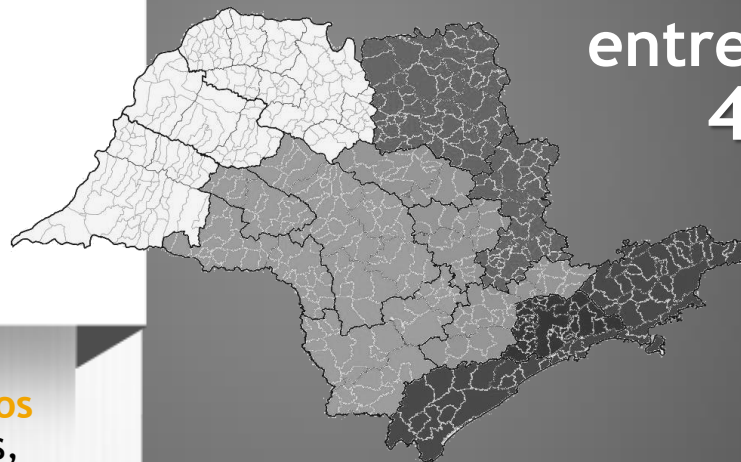
- ✓ A coleta de dados foi realizada de **04 a 12 de setembro de 2013**.

Metodologia

Amostra e margem de erro

A amostra total, com o público-alvo da pesquisa, é de **861 entrevistas**.

A margem de erro máxima é de **3 pontos percentuais**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.



Na Região Metropolitana foram realizadas **422** entrevistas e no Interior, **439** entrevistas.

Para composição do total da amostra, os dados **foram ponderados** por sexo, idade, classificação econômica e natureza do município, tendo com base os resultados de arrolamento realizado com **1.981 pessoas**.

Metodologia

Percentual da população adulta do estado de São Paulo que utilizou plano de saúde.



41% Beneficiários de planos de saúde (13,2 milhões)

2012 - 40%



Público-Alvo

32% Usuários de planos de saúde nos últimos 24 meses (10,4 milhões)

2012 - 33%

A projeção dos resultados foi realizada com base no IBGE/Censo 2010 (Estimativa 2013), para a população do Estado de São Paulo com **18 anos ou mais**:

Fonte IBGE (Censo 2010)	População total (zero anos ou mais)	População com 18 anos ou mais
Estimativa 2013	43.663.672	32.180.126

Base: Total de arrolamentos 1.981 pessoas.

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

- ☑ Assim como em 2012, foi realizada uma investigação sobre a **utilização dos serviços do plano de saúde**, nos 24 meses anteriores à data de campo, verificando-se a **ocorrência de problemas** em cada tipo de serviço.
- ☑ Em cada questão foram estimulados os **principais serviços** e, em seguida, os **principais problemas**, indagando-se dos entrevistados se ocorreram e com que frequência.
- ☑ Foram estimulados **9 serviços** e para **5**, os principais problemas, num total de **28 problemas**. Os itens foram definidos pelo cliente:

1. Consultas Médicas em consultórios (6 problemas)
2. Internações Hospitalares (8)
3. Exames Diagnósticos como Raio X, exames de sangue, ultrassonografia, entre outros (4)
4. Pronto Socorro ou Pronto Atendimento (6)
5. Cirurgias (4)
6. Serviço de Liberação de Guia para Exames, Consultas ou Internações
7. Serviços de Atendimento ao Cliente pelo 0800/call Center
8. Procedimentos específicos como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc
9. Site do plano de saúde

Em **2012** foram estimulados **31 problemas**. Os três itens excluídos na pesquisa atual estavam relacionados a **preços e pagamentos***.

(*) 4% tiveram problema com o serviço “preços e pagamentos” (Valor do reembolso, Necessidade de cheque caução para atendimento, Dificuldade para receber o reembolso)

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

☑ Os resultados foram analisados da seguinte forma:

- 1** **Teve problema com o serviço:** Taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema, com base no total da amostra
- 2** **Índice de Usuários com problema:** Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.
- 3** **Média de problemas:** Entre os que tiveram algum problema com o serviço nos últimos 24 meses, foi relacionada a quantidade média de problemas, por pessoa

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Em %

Investigação estimulada sobre a utilização de serviços e percepção de problemas:

	UTILIZOU ALGUM SERVIÇO	TEVE PROBLEMA em algum serviço	MÉDIA de problemas
2012	100%	77%	4,2
2013	100%	79%	4,3
Projeção (aproximada)	10,4 mi	8,2 mi	

» Resultados similares aos obtidos em 2012.

Utilização do plano nos 24 meses anteriores à data da pesquisa

Em 2012, para **6 serviços** foram estimulados os principais problemas → total de **31**

Reprocessamento 2012 com 28 itens: 76%

Em 2013, para **5 serviços** foram estimulados os principais problemas → total de **28**

Base: Total da Amostra: 2012 – 804 entrevistas/ 2013 - 861 entrevistas

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Em %

Investigação estimulada sobre a utilização de serviços e percepção de problemas:

	Utilizou algum serviço		Índice de usuários com problemas	
	2012	2013	2012	2013
Consultas Médicas 6 itens	96	97	64	66
Exames Diagnósticos 4 itens	84	87	40	47
Liberação de Guia para exames	59	61	-	-
Pronto Atendimento 6 itens	58	59	72	80
Site do plano	23	28	-	-
Call center	25	23	-	-
Internações 8 itens	20	19	39	41
Cirurgias 4 itens	18	16	15	24
Procedimentos específicos	3	2	-	-

» **Pronto Atendimento**, terceiro em uso, é destacadamente o serviço com maior índice de problemas (80%).

Consulta médica é o segundo: 66% tiveram problemas.

Crescimento indicativo em relação a 2012
 Crescimento significativo em relação a 2012

Base: Total da amostra Utilizou o serviço

Utilização do plano nos 24 meses anteriores à data da pesquisa

Fonte: P.5 Pensando nos últimos 24 meses, ou seja, de agosto de 2011 até agosto de 2013, você utilizou o seu plano de saúde principal para: ____? / P6, P7, P8, P9, P10 Falando sobre __, pensando no seu plano principal, nos últimos 24 meses com que frequência: ____: ocorreu com frequência, algumas vezes, 1 vez ou nunca?

Consultas Médicas

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

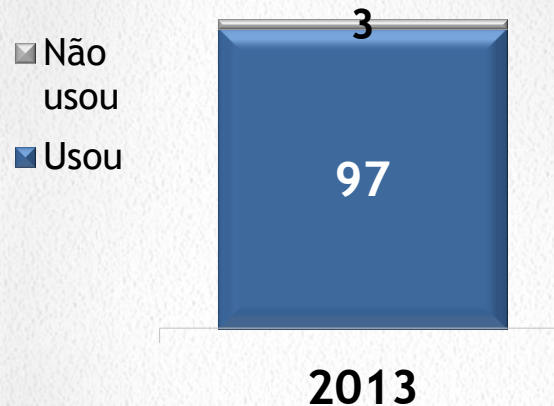
Estimulada, em %

Consultas Médicas

» **66%** dos usuários de consultas **tiveram algum problema** em 2013.

Usou serviço

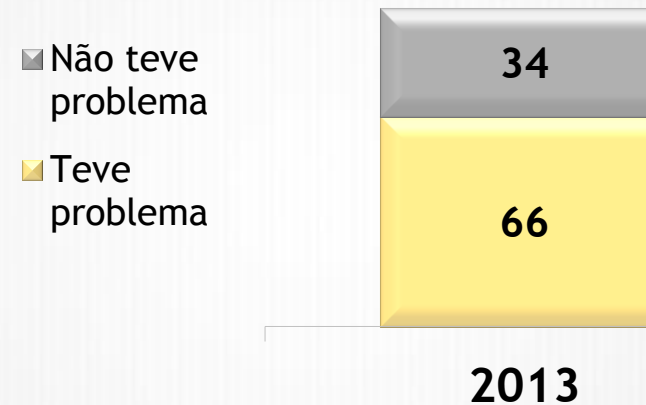
24 meses anteriores à pesquisa



Base: Total da amostra – 2013 - 861 entrevistas

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 6 tipos de problemas



Base: Ocorreu algum problema – 2013 - 835 entrevistas (margem de erro máxima de 3 pontos percentuais)



Em 2013 maiores Índices entre:

- Mulheres
- 18 a 44 Anos
- Nível Superior
- Residentes na capital

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Consultas Médicas?

P6. Falando sobre Consultas Médicas, pensando no seu plano principal, nos últimos 24 meses, com que frequência: ___?

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Consultas Médicas

» Principal problema em 2013 é a **demora na marcação de consultas**.

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 6 tipos de problemas

- Não teve problema
- Teve problema



- 2013
- 52
- 28
- 25
- 24
- 19
- 9

52	Demora na marcação de consultas
28	Médico saiu do plano
25	Demora na autorização da consulta
24	Falta de médicos nas especialidades
19	Demora na autorização de exames, durante a consulta
9	Restrição para realização de exames, durante a consulta

Média de problemas (por pessoa)

2013: 2,4

Base: Ocorreu algum problema – 2013 - 835 entrevistas (margem de erro máxima de 3 pontos percentuais)

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Consultas Médicas?

P6. Falando sobre Consultas Médicas, pensando no seu plano principal, nos últimos 24 meses, com que frequência: ___?

Exames diagnósticos

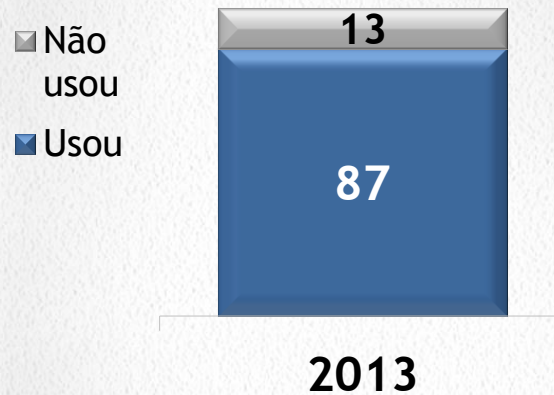
Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Exames Diagnósticos

» **47% dos** usuários **indicaram algum problema** ocorrido durante o uso dos serviços de Exames Diagnósticos.

Usou serviço



Base: Total da amostra – 2013 - 861 entrevistas

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 4 tipos de problemas



Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 746 entrevistas (margem de erro máxima de 4 pontos percentuais)



Crescimento indicativo em relação a 2012

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Exames diagnósticos como Raio X, exames de sangue, ultrassonografia, entre outros?

P8. Agora falando sobre exames de laboratório, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

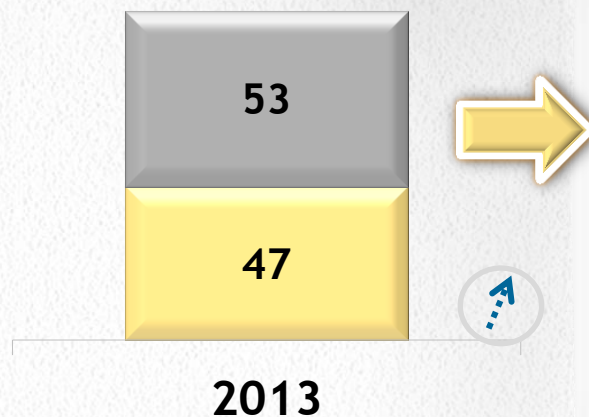
Exames Diagnósticos

» A **demora para marcar e as poucas opções de locais** são as principais dificuldades mencionadas.

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 4 tipos de problemas

- Não teve problema
- Teve problema



2013

28

27

18

10

- Demora para marcação de exames ou procedimentos**
- Poucas opções de laboratórios ou clínicas especializadas**
- Demora para autorização do exame ou procedimento
- O plano não cobriu algum exame ou procedimento

Média de problemas (por pessoa)

2013: 1,8

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 746 entrevistas (margem de erro máxima de 4 pontos percentuais)

Crescimento indicativo em relação a 2012

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Exames diagnósticos como Raio X, exames de sangue, ultrassonografia, entre outros?

P8. Agora falando sobre exames de laboratório, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Pronto Atendimento

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

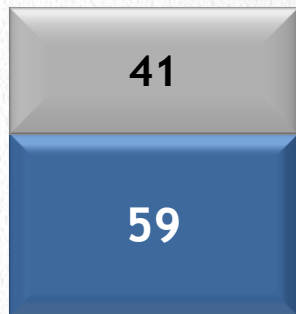
Estimulada, em %

Pronto Atendimento

» **Aumenta o total de menções para ocorrência de problemas** com serviços oferecidos no Pronto Atendimento. → 80% tiveram algum problema.

Usou serviço

- Não usou
- Usou



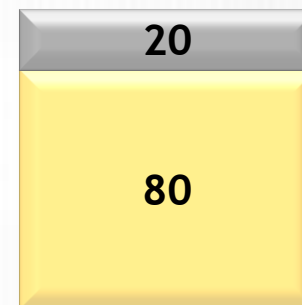
2013

Base: Total da amostra – 2013 - 861 entrevistas

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 6 tipos de problemas

- Não teve problema
- Teve problema



2013

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 506 entrevistas (margem de erro máxima de 4 pontos percentuais)



↑ *Crescimento significativo em relação a 2012*

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Pronto socorro ou Pronto Atendimento?

P9. Agora falando sobre pronto socorro, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Pronto Atendimento

» **Local de espera lotado** é o **principal problema apontado** pelos usuários do Pronto Atendimento. Demora para ser atendido também é um aspecto importante, mencionado por 55% dos usuários.

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 6 tipos de problemas

- Não teve problema
- Teve problema



Média de problemas (por pessoa) 2013: 2,2

2013

74

Local espera lotado

55

Demora muito para ser atendido

16

Demora ou negativa para realização de procedimentos necessários

13

Locais inadequados para receber medicação

9

Negativa de atendimento

5

Demora ou negativa na transferência para leito hospitalar

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 506 entrevistas (margem de erro máxima de 4 pontos percentuais)

↑ *Crescimento significativo em relação a 2012*

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para Pronto socorro ou Pronto Atendimento?

P9. Agora falando sobre pronto socorro, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Internações Hospitalares

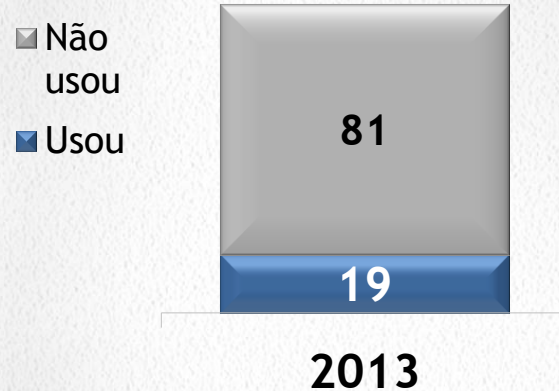
Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Internações Hospitalares

» **41% dos usuários apontam algum problema** relativo à Internação Hospitalar.

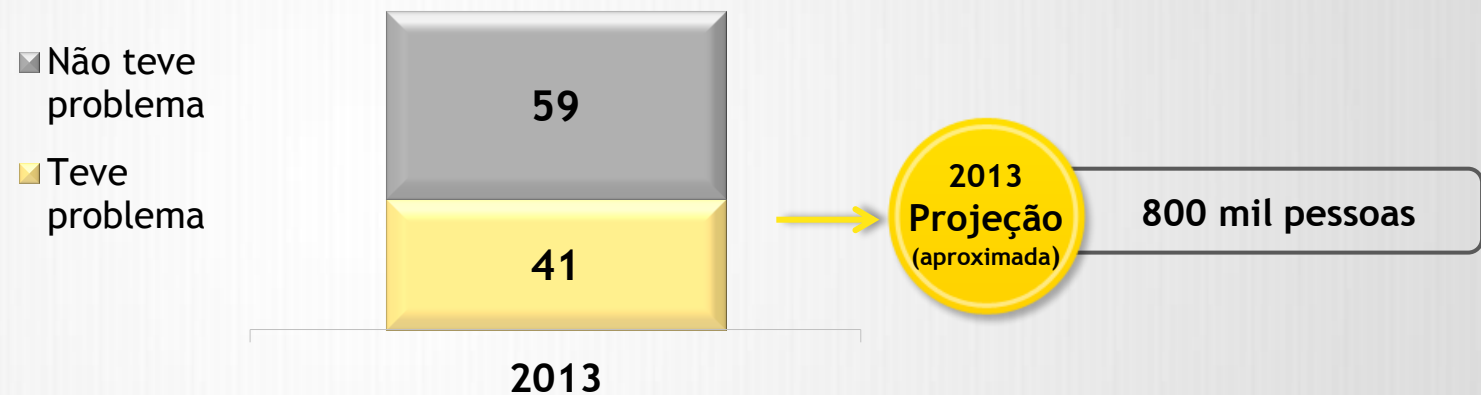
Usou serviço



Base: Total da amostra – 2013 - 861 entrevistas

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 8 tipos de problemas



Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 166 entrevistas (margem de erro máxima de 8 pontos percentuais)

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para internações hospitalares?

P7. Agora falando sobre atendimento hospitalar e internações, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Internações Hospitalares

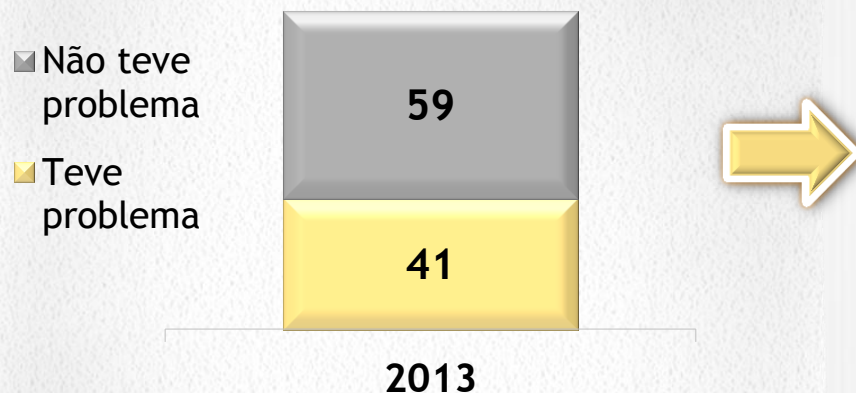
» A falta de opção de hospitais é a principal reclamação.

Média de problemas
(por pessoa)

2013: 1,8

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 8 tipos de problemas



2013

30

Teve poucas opções de hospitais

13

Demora na liberação de exames dentro do hospital durante o atendimento

12

Dificuldade ou demora para o plano autorizar a internação

8

Falta de vaga para internação

5

Negativa ou demora de transferência para hospital especializado

2

Transferência para outro hospital sem concordância do paciente

2

Dificuldade ou demora para internação na UTI

1

Alta hospitalar antes da hora

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 166 entrevistas (margem de erro máxima de 8 pontos percentuais)

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para para internações hospitalares?

P7. Agora falando sobre atendimento hospitalar e internações, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Cirurgias

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Cirurgias

» **24%** dos usuários dos serviços de Cirurgias **tiveram algum problema.**

Usou serviço

- Não usou
- Usou



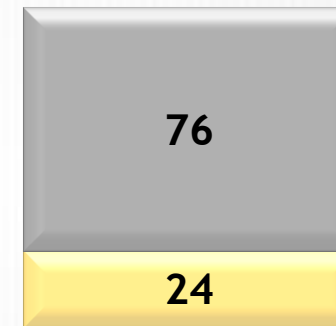
2013

Base: Total da amostra – 2013 - 861 entrevistas

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 4 tipos de problemas

- Não teve problema
- Teve problema



2013

2013
Projeção
(aproximada)

400 mil pessoas

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 149 entrevistas (margem de erro máxima de 8 pontos percentuais)

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para cirurgias?

P10. Agora falando sobre procedimentos ou cirurgias, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Ocorrência de problemas nos serviços do plano de saúde

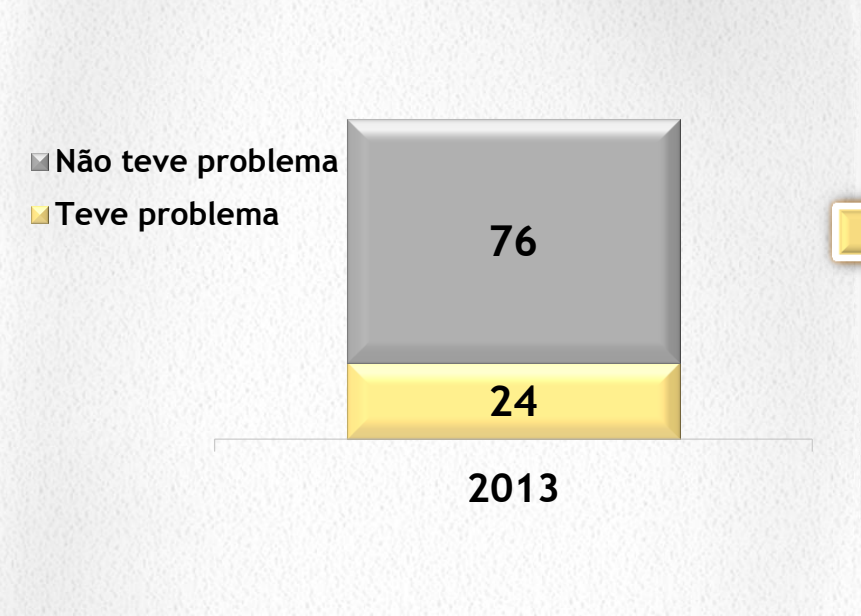
Estimulada, em %

Cirurgias

» **Demora para autorizar e a falta de cobertura de materiais especiais** são os principais problemas apontados pelos usuários do serviço.

Índice de Usuários com problema

Foram estimulados 4 tipos de problemas



Média de problemas (por pessoa) 2013: 1,2

- 2013
- 17 Demora para o plano autorizar a cirurgia
 - 9 Falta de cobertura para materiais especiais
 - 2 Negativa de cobertura cirúrgica
 - 1 Falta de cobertura para tratamentos específicos

Base: Ocorreu algum problema – 2013 – 141 entrevistas (margem de erro máxima de 8 pontos percentuais)

Índice de Usuários com problema: Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.

P5. Pensando nos últimos 24 meses, você utilizou seu plano de saúde para cirurgias?

P10. Agora falando sobre procedimentos ou cirurgias, com que frequência aconteceu com o seu plano, nos últimos 24 meses ___?

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

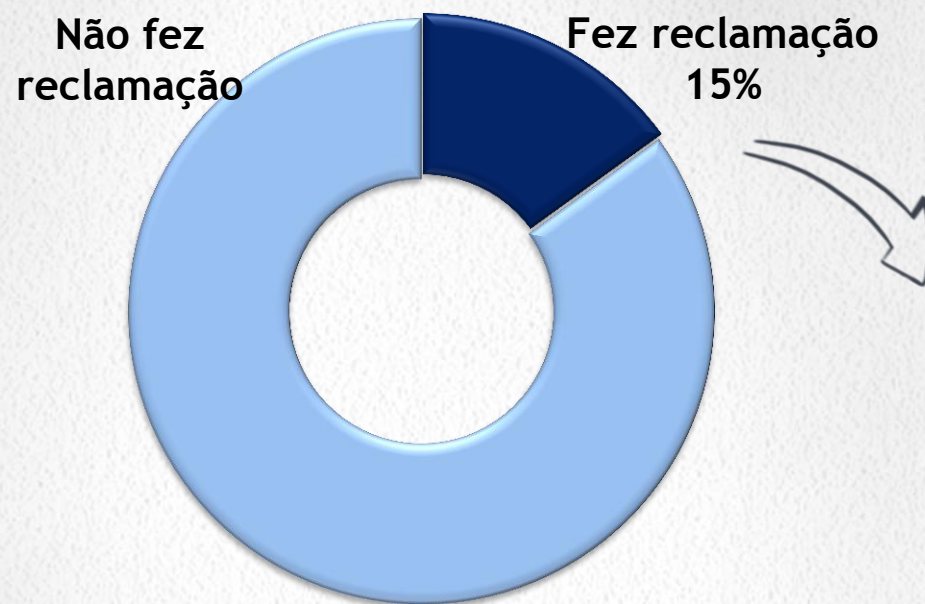
Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Recurso contra plano de saúde

Espontânea, em %

Reclamação, recurso ou notificação contra plano de saúde



15% dos usuários já **fizeram reclamação, recurso ou notificação** contra algum plano de saúde.

Maior índice na Capital (21%), entre os que possuem curso superior (23%), classes AB (18%).

Empresa/ Órgão dirigida a reclamação

- 11 Plano de saúde**
- 2 Procon
- 1 ANS/ fez uma NIP
- 1 Outra empresa/ órgão

Fez a reclamação há:
Até 1 ano: 8%
Mais de 1 ano: 6%

Pergunta inserida em 2013

Base: Total da Amostra: 861 entrevistas

P15a. Você ou alguém da sua família já fez alguma reclamação, recurso ou notificação contra algum plano ou seguro saúde? Há quanto tempo, aproximadamente?/ P15b. Para qual empresa/ órgão já fez alguma reclamação, recurso ou notificação contra algum plano ou seguro saúde?

Recurso contra plano de saúde

Espontânea, em %

Recorreu à justiça contra plano de saúde



A negativa para cirurgia foi o principal motivo (1%) apontado pelos beneficiários que recorreram à justiça contra o plano de saúde.

“Negativa de cirurgia (1%)”

“Fizemos um plano para minha madrasta e com sete dias ela faleceu. Como tudo já estava pago (proposta, mensalidade) no contrato diz que o plano ressarciria mas isso não aconteceu”

“Meu pai entrou na UTI e depois do quarto dia não quiseram pagar a diária do hospital”

“Minha cunhada pegou uma infecção hospitalar durante uma cirurgia”

“Por doença autoimune e eles não queriam pagar nada”

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

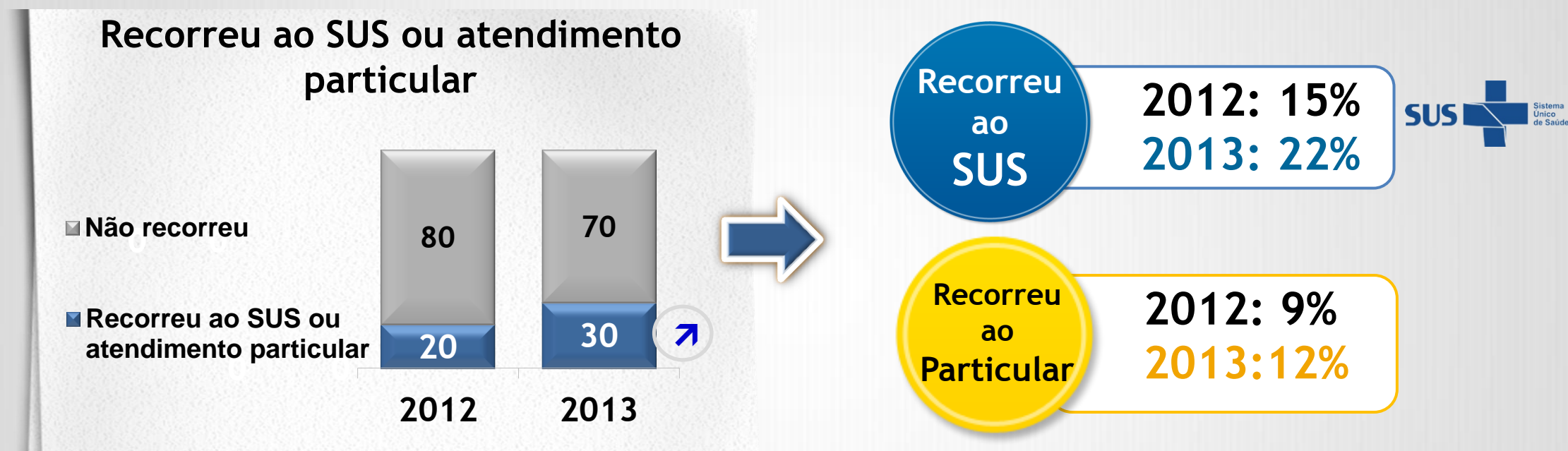
Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Utilização de serviços público e particular

Espontânea e única, em %

» **30%** declaram que recorreram ao SUS ou ao atendimento Particular por falta de opções de atendimento no plano de saúde. → Um aumento de 10 pontos em relação ao ano anterior.



O maior crescimento na procura por outras opções de atendimento ocorreu principalmente na capital, entre as mulheres e entre os usuários com idade entre 25 e 34 anos.

↑ *Crescimento significativo em relação a 2012*

Base: Total da Amostra: 2012 – 804 entrevistas/ 2013 - 861 entrevistas

P12. Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou utilizar o SUS, seja para consulta, internação, exames, cirurgias ou procedimentos, não por escolha ou decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano? Quantas vezes, nos últimos 24 meses você precisou usar o SUS? / P13. Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou recorrer a atendimento particular fora do plano, não por escolha/ decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano? Quantas vezes?

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

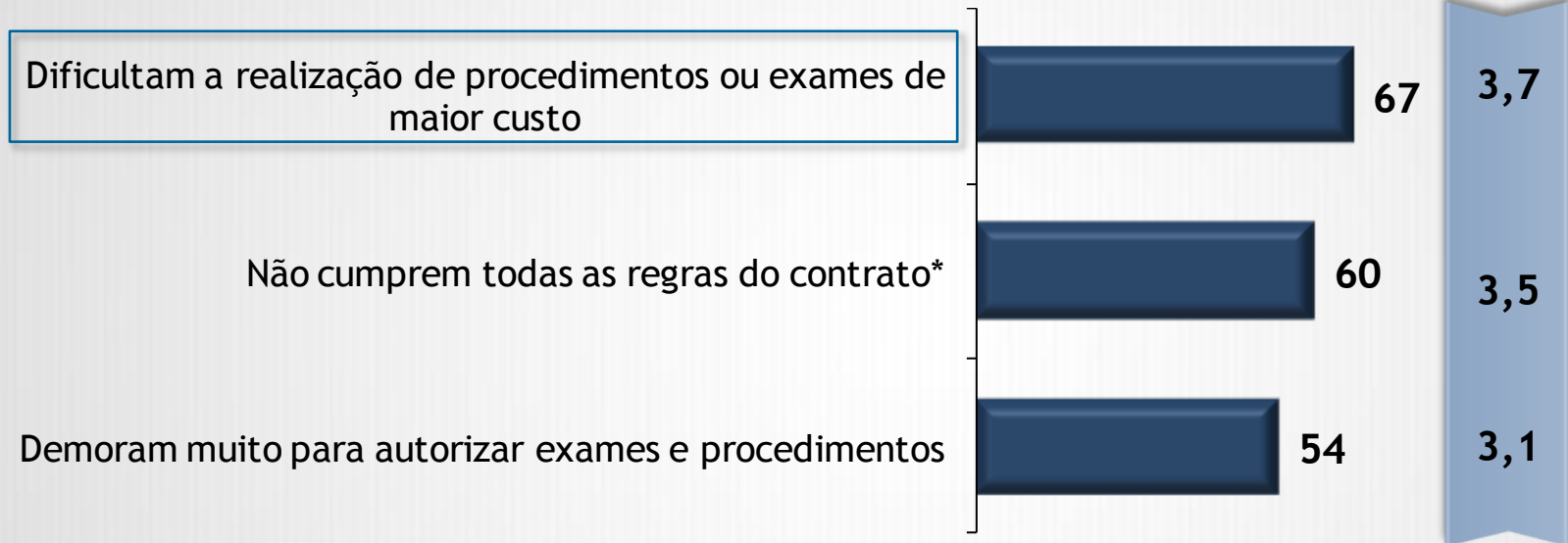
Imagem dos planos de saúde

Estimulada, em % - Escala de 5 pontos

2013

Imagem do plano de saúde -Aspectos relacionados ao USUÁRIO- (Concorda totalmente + concorda em parte)

Os planos de saúde...



Base: Respondentes : 2013 - 861 entrevistas (Em 2013 a taxa de não sabe para cada um dos itens variou entre 1% e 6%)

P18. Vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que conhece ou ouviu falar, se concorda ou discorda de cada uma delas.

Imagem dos planos de saúde

Estimulada, em % - Escala de 5 pontos

2013

Imagem do plano de saúde -Aspectos relacionados aos MÉDICOS- (Concorda totalmente + concorda em parte)

Os planos de saúde...

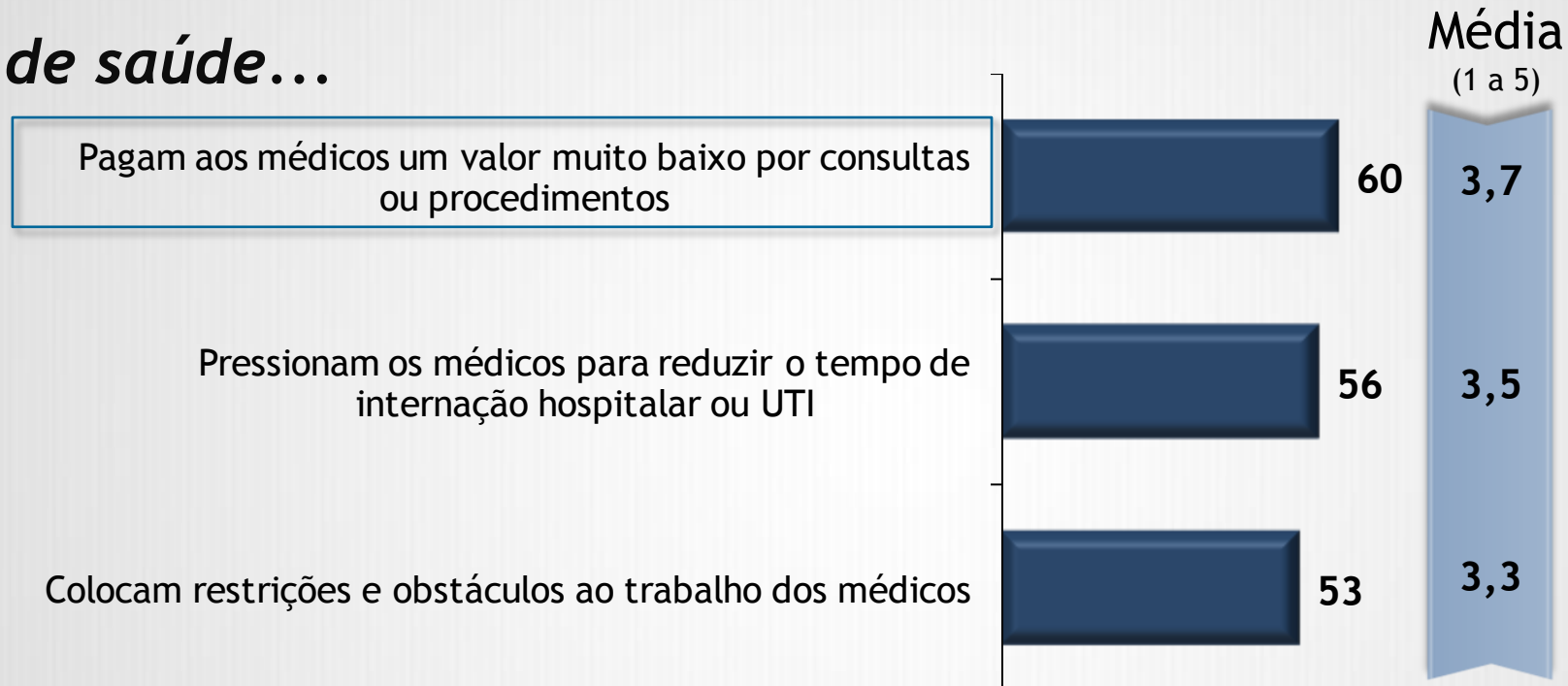


Imagem dos planos de saúde

Estimulada e múltipla, em %

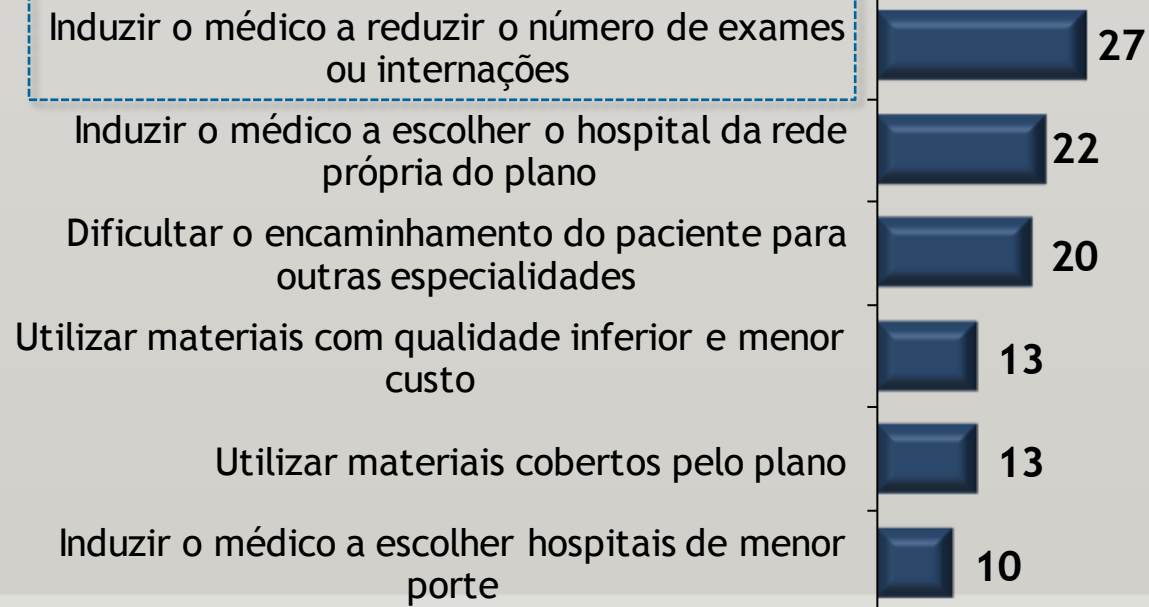
Percepção sobre os obstáculos enfrentados pelos médicos

» Na opinião da população, **induzir o médico a reduzir o número de exames e internações é a principal restrição** que os planos de saúde fazem aos médicos.

53%

Concordam que os planos de saúde colocam restrições e obstáculos ao trabalho dos médicos

Restrições e obstáculos



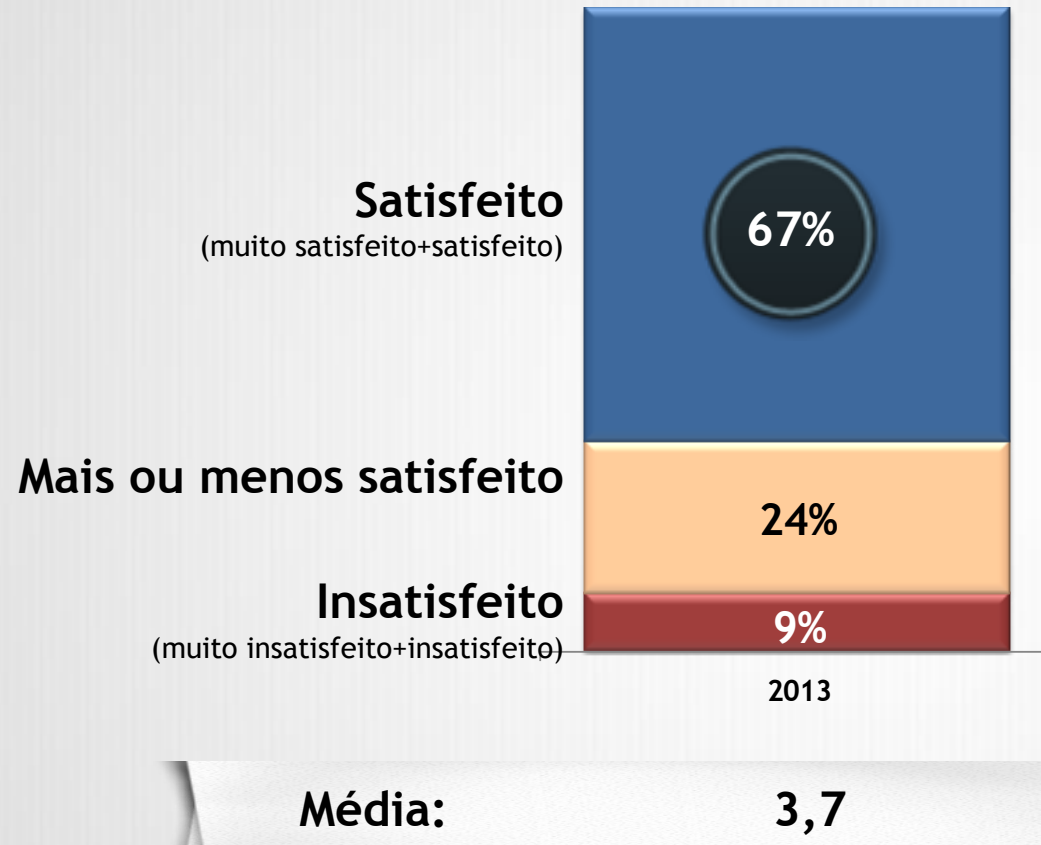
Maior percepção desses problemas entre os que possuem nível superior.

Imagem dos planos de saúde

Estimulada e única, em % - Escala de 5 pontos

Satisfação geral

» **Cerca de sete em cada dez estão satisfeitos** com seu plano de saúde.



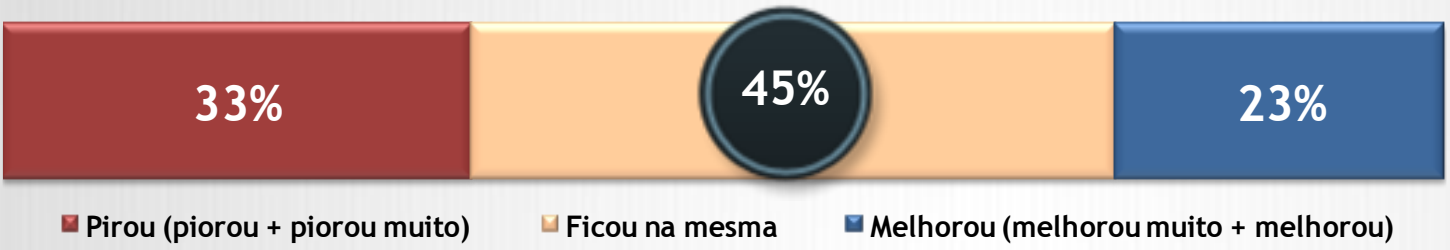
Avaliação geral dos planos de saúde

Estimulada e única, em % - Escala de 5 pontos (1- piorou muito, 5 melhorou muito)

2013

Avaliação de mudanças nos planos de saúde (em geral)

Últimos dois anos



Média
(1 a 5)

2,8

Saldo

-10 p.p.

» **Maior parcela acredita que os planos de saúde em geral, continuam na mesma. Para cerca de um terço dos entrevistados, houve piora nos planos de saúde, nos últimos dois anos.**

Pergunta inserida em 2013

Base: Total da amostra 2013: 861 entrevistas

P21. Em sua opinião, falando de modo geral, os planos de saúde nos últimos dois anos melhoraram, pioraram ou ficaram na mesma?

Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

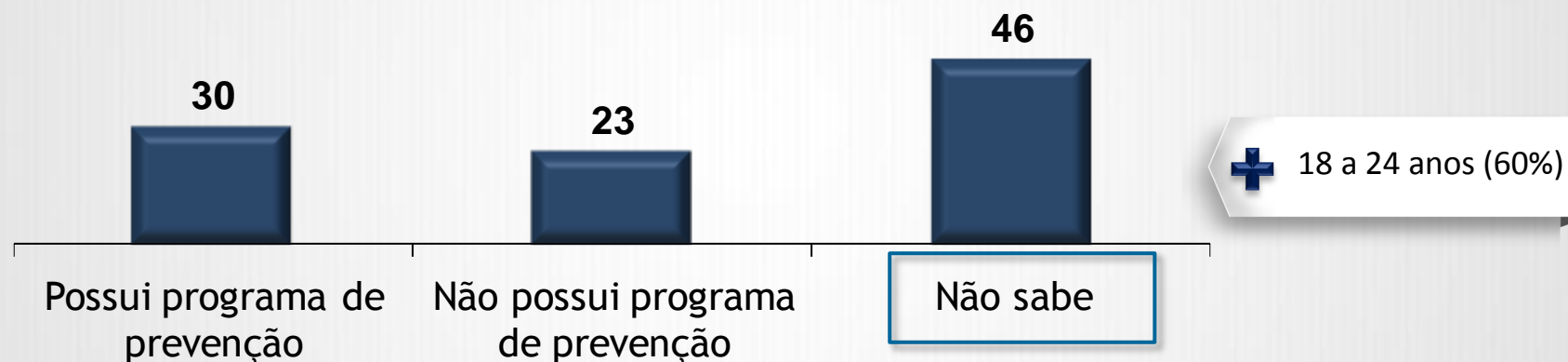
Relacionamento com o plano de saúde

Estimulada e única, em %

Programa de prevenção de doenças

■ 2012 ■ 2013

» Quase a metade dos beneficiários **não sabe informar se o plano oferece programa de prevenção** de doenças.



Temas

Objetivo e metodologia

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Relacionamento com o plano de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Perfil do usuário de planos de saúde

Quem são os usuários de planos de saúde?

Mais presentes nas Regiões Metropolitanas e entre a população mais favorecida em termos econômicos e educacionais.

POPULAÇÃO PAULISTA

48% Região Metropolitana
54% Mulheres
Média etária de 41 anos
43% Ensino médio
19% Ensino superior
39% Classes AB

USUÁRIO DE PLANO

52% Região Metropolitana
55% Mulheres
Média etária de 42 anos
44% Ensino médio
31% Ensino superior
60% Classes AB



Temas

Objetivo e metodologia

Relacionamento com o plano de saúde

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Temas

Objetivo e metodologia

Relacionamento com o plano de saúde

Utilização dos serviços do plano de saúde e ocorrência de problemas

Reclamação ou recurso contra o plano de saúde

Utilização dos serviços público e particular

Avaliação geral dos planos de saúde

Perfil do usuário de planos de saúde

Sumário conclusivo

Sumário conclusivo

79% dos usuários dos planos de saúde no estado de São Paulo apontam pelo menos um problema ocorrido com o plano de saúde. → A média de problemas relatados é de 4,3 ocorrências por usuário.

PRONTO ATENDIMENTO, com índice 10 pontos maior que em 2012, é o principal foco de reclamações, sobretudo pela lotação e pela demora para ser atendido.

CONSULTAS MÉDICAS vem em segundo lugar, onde a principal queixa é a demora para marcação de consultas.

De modo geral, **DEMORA** e **FALTA DE OPÇÕES** são os principais problemas relatados durante o uso dos serviços oferecidos pelos planos de saúde, em várias etapas do atendimento (Pronto Atendimento, Consultas, Exames).

A **CONSEQUÊNCIA** dessas dificuldades é que, por falta de opção de atendimento no seu plano de saúde, **30% dos beneficiários RECORRERAM** ao atendimento **PÚBLICO** ou **PARTICULAR**. → *Houve crescimento significativo, de 10 pontos percentuais, em relação a 2012.*

Sumário conclusivo

As opiniões dos usuários são críticas quanto a alguns aspectos dos planos de saúde.
A percepção é de que os planos de saúde colocam algumas dificuldades, para Usuários e Médicos.

Os planos de saúde....

USUÁRIOS

- *Dificultam a realização de **exames de maior custo** (67%)*
- *Não cumprem todas as **regras do contrato** (60%)*
- *Demoram para **autorizar exames e procedimentos** (54%)*



MÉDICOS

- *Pagam **valores baixos por consultas ou procedimentos** (60%)*
- *Pressionam para **reduzir o tempo de internação** (56%)*



Sumário conclusivo

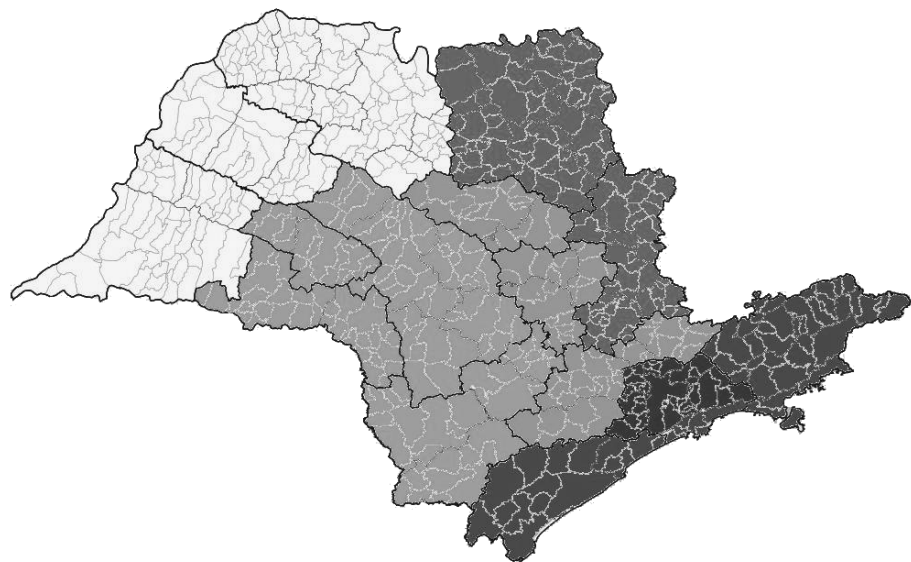
Em resumo:

A pesquisa confirma que há necessidade de melhoria no atendimento dos planos de saúde: os índices são particularmente elevados nos serviços de **Pronto Atendimento e Consultas Médicas**.

- Nas **Internações Hospitalares** o índice de usuários com problemas também é elevado (41%) e o destaque é para a **pouca opção de hospitais**.
- Quanto às **cirurgias**, o índice é de 24%, sendo que **a principal ocorrência é a demora para autorização da cirurgia**. → *Ponto que merece atenção, pela gravidade da situação.*

Para atender as necessidades dos usuários do estado de São Paulo, os planos de saúde devem concentrar sua atenção em dois aspectos básicos:

- **Aumento das opções de atendimento** → *rede credenciada de médicos, hospitais e laboratórios*
- **Redução dos prazos de atendimento** → *marcação de Consultas e Exames e no atendimento no Pronto Socorro.*



AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE PELOS USUÁRIOS

ANO II

SÃO PAULO 2013