

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

No fim do ano de 2014, 465 beneficiários (definidos por amostragem) receberam ligações telefônicas, sendo convidados a participarem da pesquisa para avaliar o atendimento recebido na rede ambulatorial do Rio de Janeiro.

Metodologia: Quantitativa.

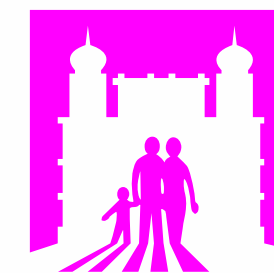
População-Alvo: Beneficiários que realizaram consultas médicas na rede ambulatorial de saúde da **FioSaúde** no Rio de Janeiro nos meses de setembro, outubro e novembro de 2014

Intervalo de confiança: 90%.

Margem de erro amostral: até 3,6 p.p.

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes.

Perfil	Planos	Coleta	Períodos	Amostra
Beneficiários FioSaúde - Consultas	Todos	Entrevistas Telefônicas	20/12/2014 - 22/01/2015	465



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

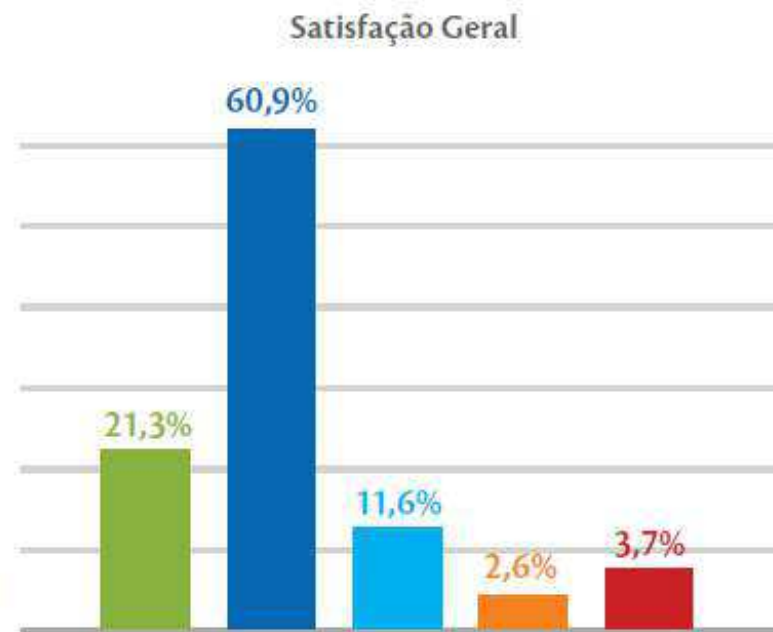
Com base em suas respostas anteriores, como o(a) Sr.(a) avalia sua satisfação em geral em relação à **FioSaúde**?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- NS

Observação:

A soma entre os correspondentes muito satisfeitos e satisfeitos (Top two boxes) é de 82,2%, o que se configura um resultado positivo, especialmente considerando o perfil dos beneficiários.

Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a **FioSaúde** (2,6%), que constituem o grupo realmente crítico.

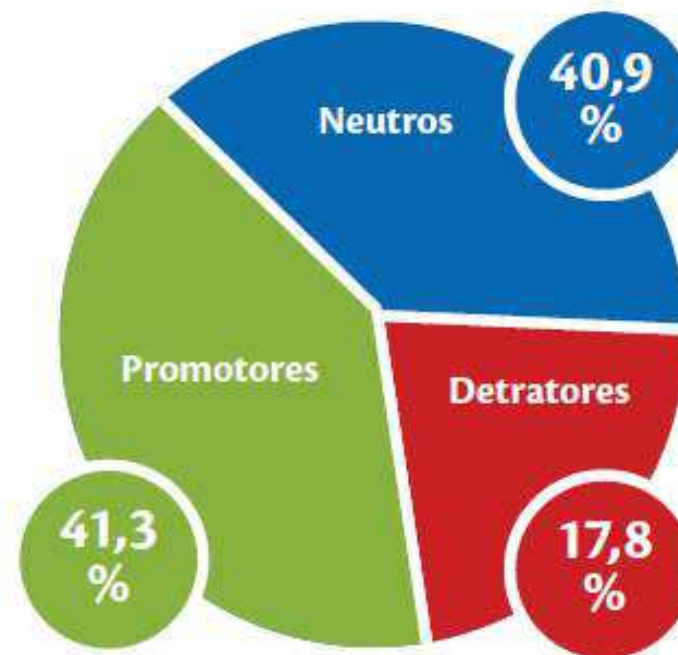


PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

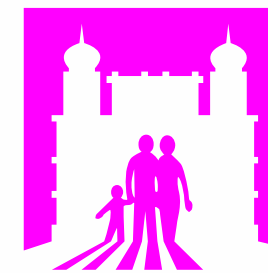
Em uma escala de 1 a 10, qual é a probabilidade do(a) Sr.(a) recomendar a FioSaúde para um colega de trabalho ou familiar que estivesse precisando de um plano de saúde?

- Nota 1 Extremamente improvável (19 pessoas)
- Nota 2 (0 pessoas)
- Nota 3 (4 pessoas)
- Nota 4 (3 pessoas)
- Nota 5 (30 pessoas)
- Nota 6 (27 pessoas)
- Nota 7 (67 pessoas)
- Nota 8 (123 pessoas)
- Nota 9 (72 pessoas)
- Nota 10 Extremamente provável (120 pessoas)



Observação:

A média das notas desta questão foi de **7,86**.



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

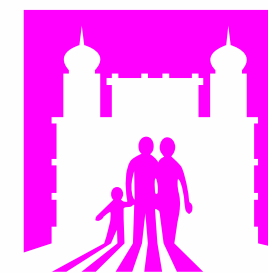
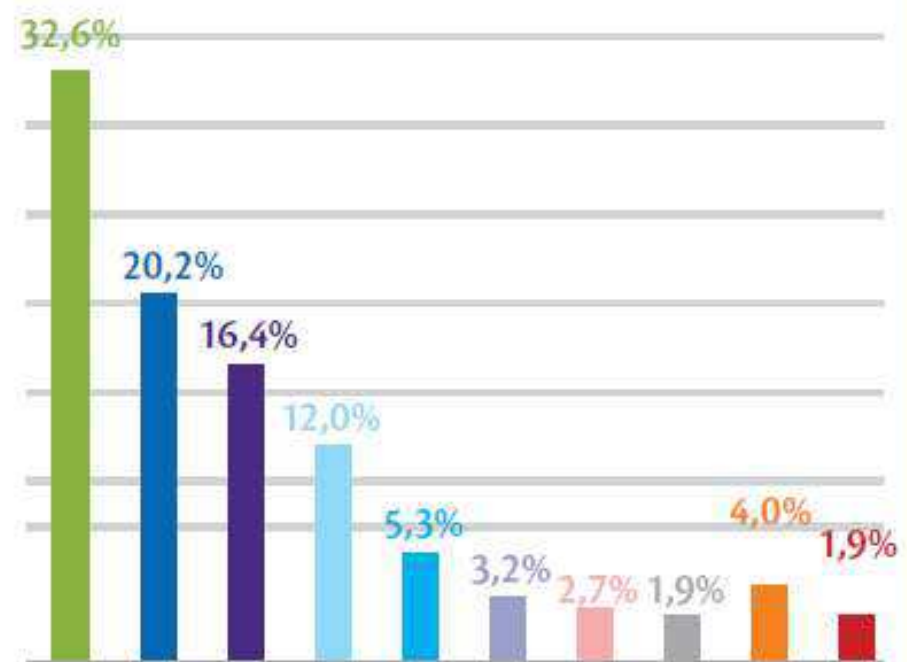
PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

Por qual(is) motivo(s) o(a) Sr.(a) escolheu esse local para realizar a sua consulta?

- Atendimento de qualidade (continuidade)
- Proximidade da residência
- Indicação de outros pacientes
- Indicação profissional
- Opção fornecida pela FioSaúde
- Emergência
- Proximidade ao trabalho
- Opção encontrada no guia médico
- Outros
- NS

Motivos de escolha do local da consulta



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

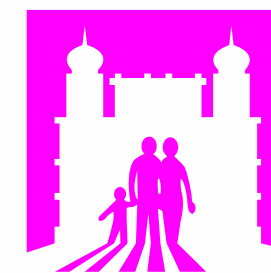
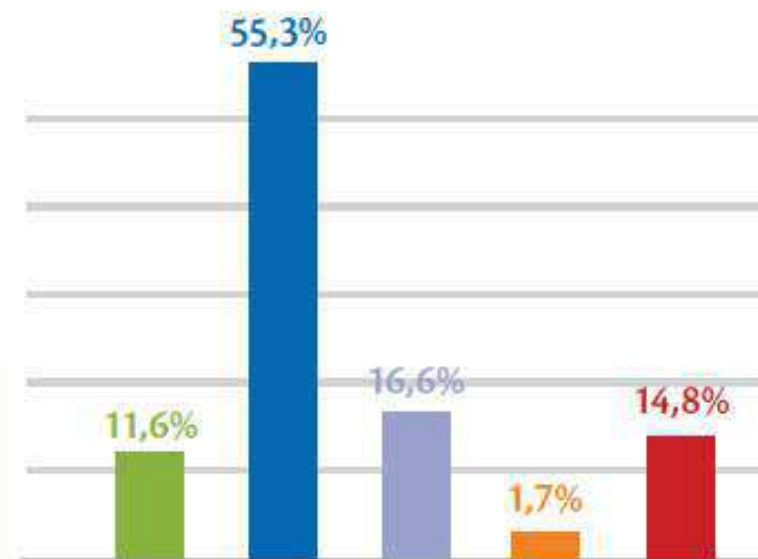
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

Como o(a) Sr.(a) avalia a quantidade de profissionais desta especialidade na rede credenciada da FioSaúde para agendamento de sua consulta?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório
- NS

Motivos declarados	Percentual
Poucas opções na rede credenciada	54,1%
Distância da residência	34,1%
Indisponibilidade dos prestadores de preferência	4,7%
Distância do trabalho	3,5%
Outros	3,5%

Avaliação da quantidade de médicos



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de contato com este prestador?

Muito fácil

Fácil

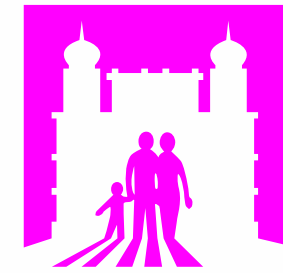
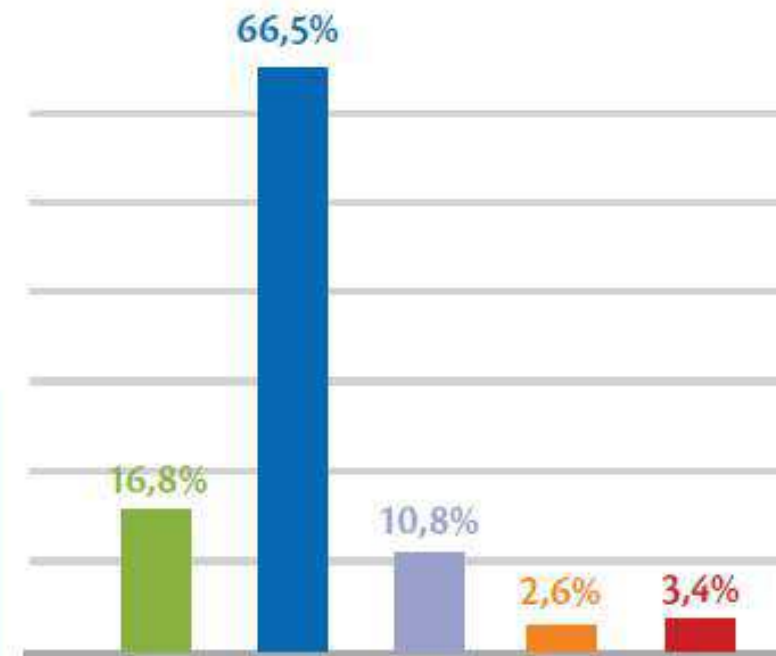
Difícil

Muito difícil

NS

Especialidades	Percentual
Agenda cheia / Tempo de espera para marcação	86,9%
Telefone sempre ocupado	4,9%
Ninguém atendia	3,3%
NS	4,9%

Facilidade de contato



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

No geral, qual a sua avaliação em relação à quantidade de opções de profissionais para realização de consultas médicas na rede credenciada da FioSaúde?

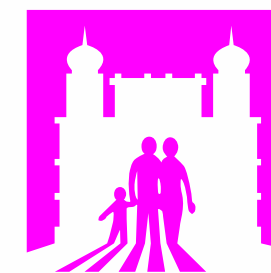
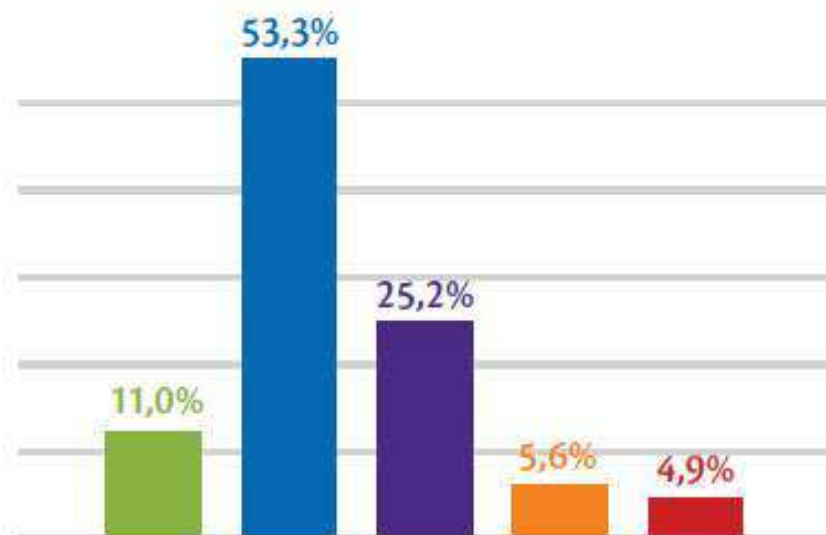
Destacamos que nos referimos a todas as especialidades e não somente à última consulta realizada.



Observação:

A satisfação com a quantidade geral de médicos atingiu 64,3%, resultado alinhado à satisfação com a quantidade de médicos da especialidade consultada (66,9%). Destaca-se o pequeno percentual de beneficiários que não conseguiram avaliar esta pergunta em comparação com aquela, sugerindo uma percepção geral pouco embasada.

Satisfação com a quantidade geral dos médicos



FioSaúde

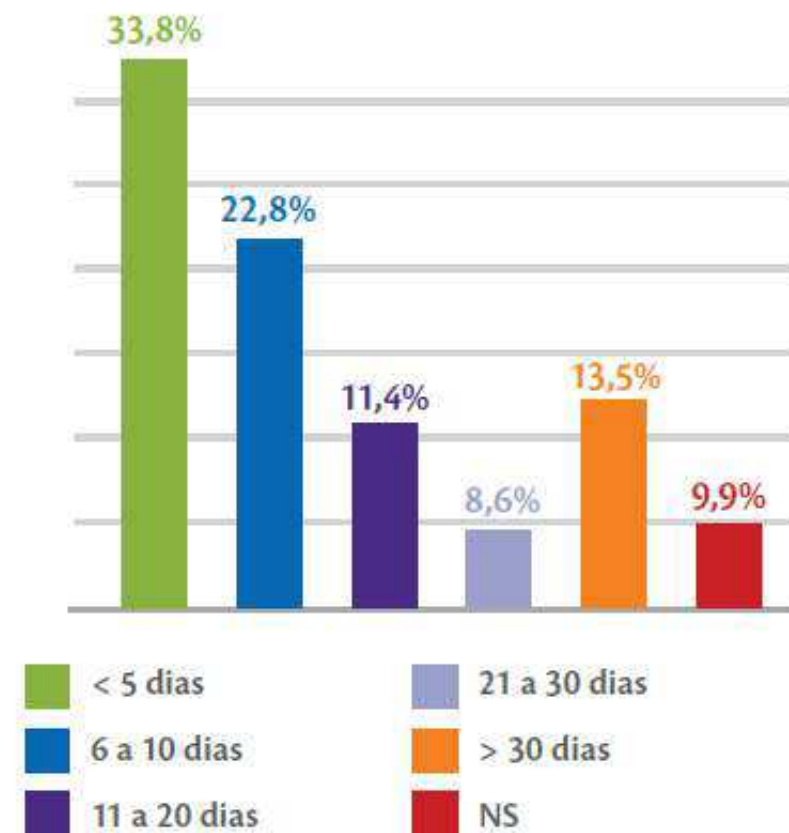
ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

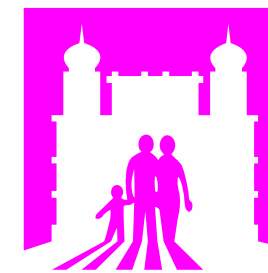
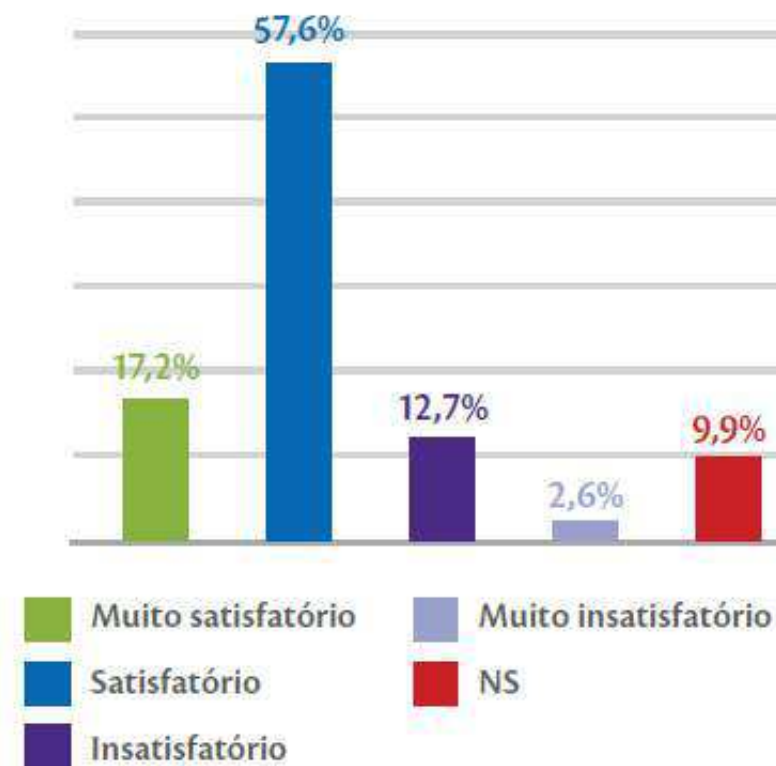
Quanto tempo levou desde o dia em que o(a) Sr.(a) tentou realizar o agendamento e o primeiro horário disponível informado?

Período até a consulta



Como o(a) Sr.(a) avalia o intervalo entre o dia que tentou realizar o agendamento e o primeiro horário disponível informado?

Satisfação com o período até a consulta



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

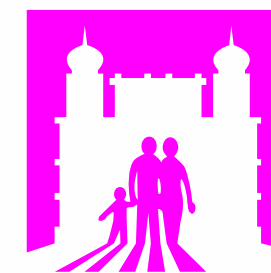
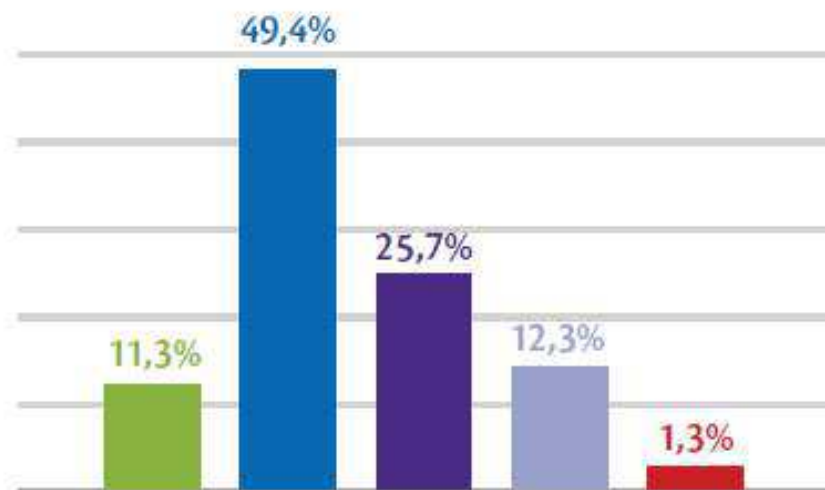
Como o(a) Sr.(a) avalia o tempo de espera entre o horário agendado e o momento da realização da consulta?

- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Insatisfatória
- Muito insatisfatória
- NS

Observação:

O tempo de espera no consultório apresentou o menor índice de satisfação entre os beneficiários (60,7%), com destaque para o percentual de beneficiários que se declarou muito insatisfeito (12,3%).

Satisfação com o tempo de espera

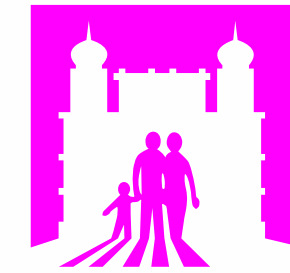


FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE



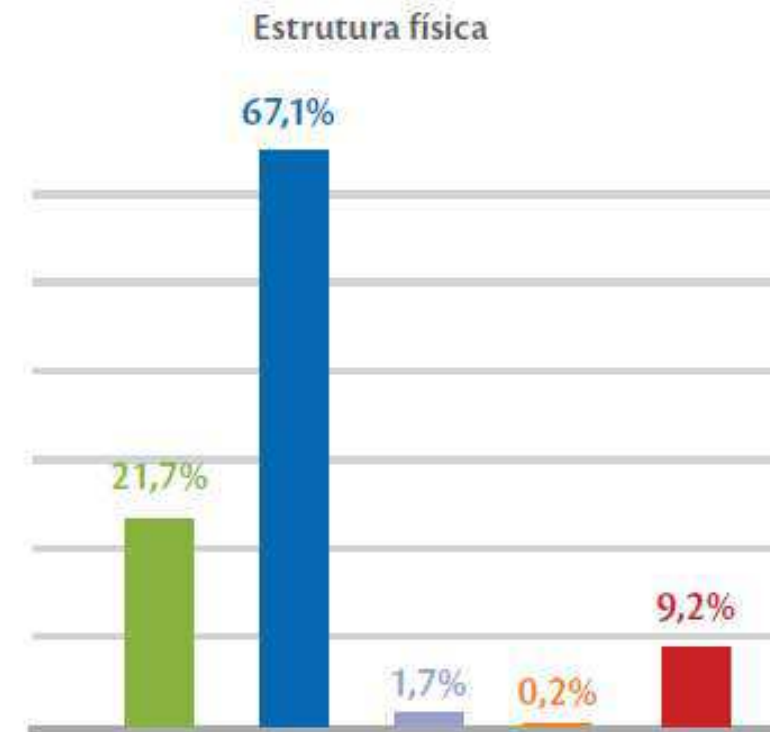
FioSaúde

ANS - nº 41754-8

Como o(a) Sr.(a) avalia a estrutura física do local onde a consulta foi realizada?

- Muito confortável
- Confortável
- Desconfortável
- Muito desconfortável
- NS

Motivo declarado	Ocorrências
Ambiente pequeno	4
Cadeira desconfortável	3
Temperatura desagradável	2
Excesso de barulho	2



PESQUISA

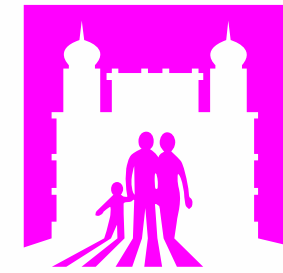
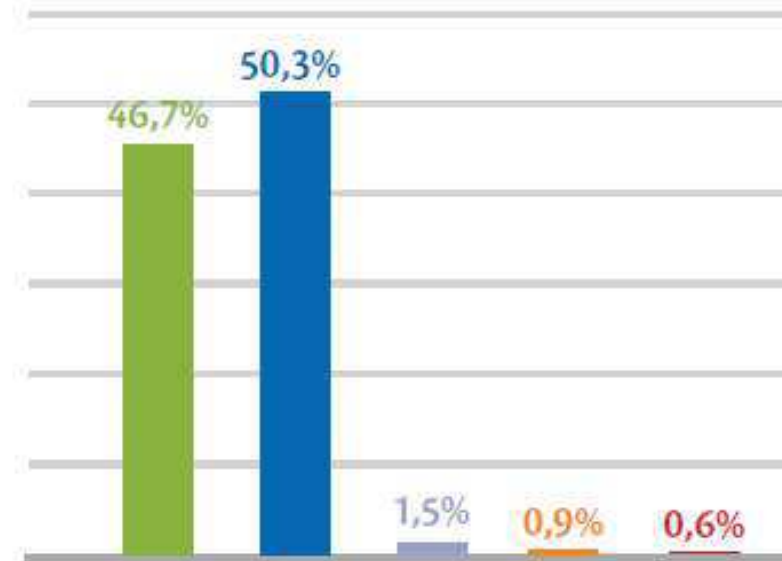
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS CREDENCIADOS DA FIOSAÚDE

Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado pelo médico que o atendeu?

- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Insatisfatória
- Muito insatisfatória
- NS

Motivo declarado	Ocorrências
Pressa - consulta rápida	6
Postura inadequada	2
Falta de simpatia	2
Atendimento demorado	2
Erro no diagnóstico	2
Falta de comunicação com o paciente	1

Satisfação com o atendimento médico



FioSaúde

ANS - nº 41754-8