

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

No fim do ano de 2014, 167 beneficiários responderam questionário de pesquisa de avaliação da Policlínica enviado por email.

Metodologia: Quantitativa.

População-Alvo: Beneficiários que foram atendidos na Policlínica entre 15/dez/2014 e 14/jan/2015.

Intervalo de confiança: 90%.

Margem de erro amostral: até 3 p.p. - exceto quando indicado o contrário.

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes.

Perfil	Planos	Coleta	Períodos	Respostas
Atendimentos da policlínica	Todos	Questionário eletrônico	15/12/2014 - 14/01/2015	167

Qual foi o tipo de atendimento recebido em sua última visita à Policlínica da FioSaúde?

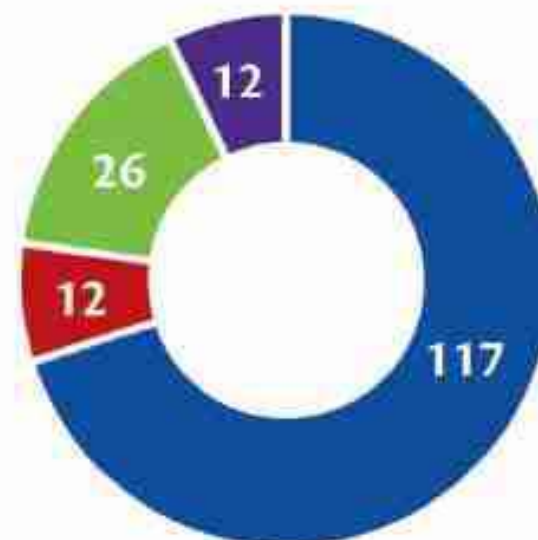
- Consulta Médica
- Fisioterapia
- Psicoterapia
- Nutrição

Observação:

Refletindo o volume de cada tipo de atendimento realizado na Policlínica, o maior volume de respondentes se referia às consultas médicas.

Destaca-se, de antemão, que os resultados foram muito parecidos entre os diferentes tipos de atendimentos.

Caracterização



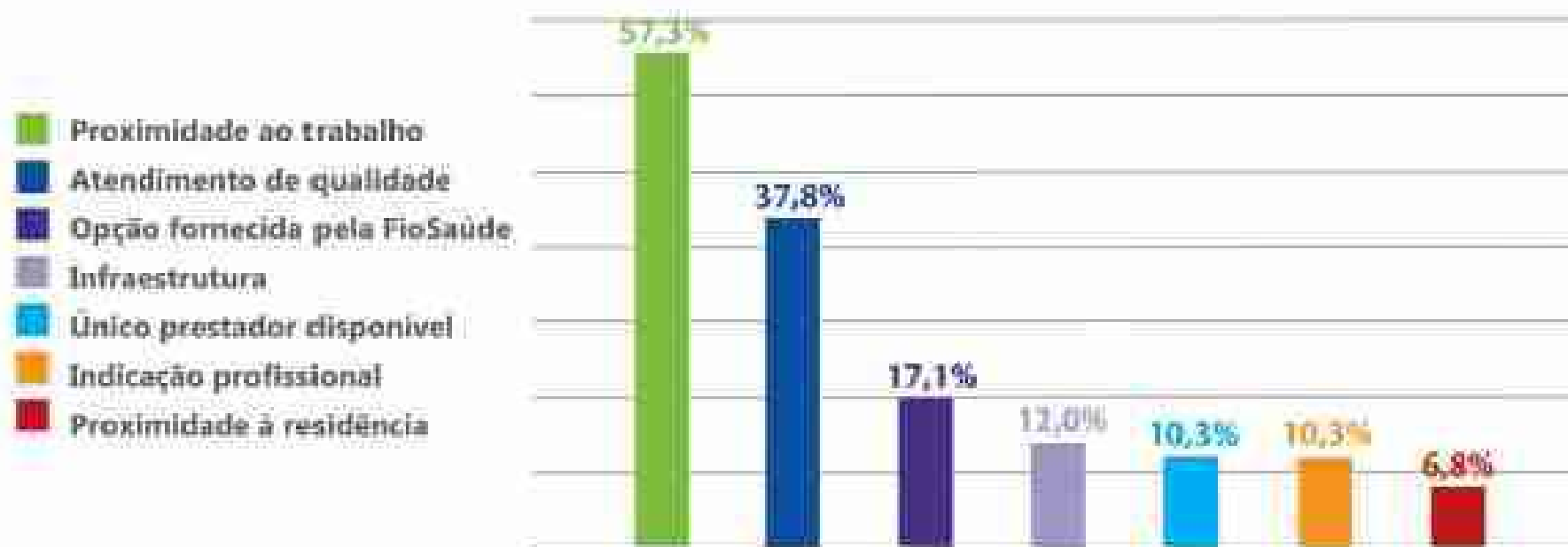
FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

Qual(is) motivo(s) que o(a) fizeram escolher a Policlínica da FioSaúde?

Motivos de escolha da Policlínica



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

Com base em suas respostas anteriores como o(a) Sr(a) avalia sua satisfação geral com a Policlínica?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito
- Não soube/Não quis responder

Observação:

A soma entre os correspondentes *muito satisfeitos* e *satisfeitos* (Top two boxes) é de 84,2%.

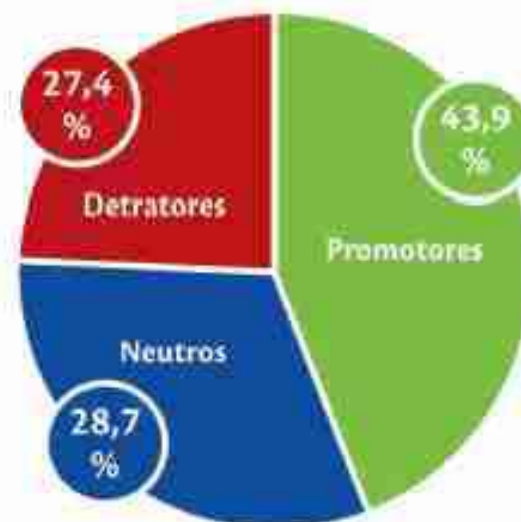
Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam *muito insatisfeitos* com a Policlínica (3,6%).

Ao longo dos próximos slides os resultados serão apresentados mais detalhadamente, explorando principalmente os motivos de insatisfação.



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 (7 pessoas)
- Nota 2 (4 pessoas)
- Nota 3 (2 pessoas)
- Nota 4 (2 pessoas)
- Nota 5 (18 pessoas)
- Nota 6 (12 pessoas)
- Nota 7 (15 pessoas)
- Nota 8 (32 pessoas)
- Nota 9 (32 pessoas)
- Nota 10 Extremamente provável (40 pessoas)



Observação: A média das notas desta questão foi de 7,54.



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

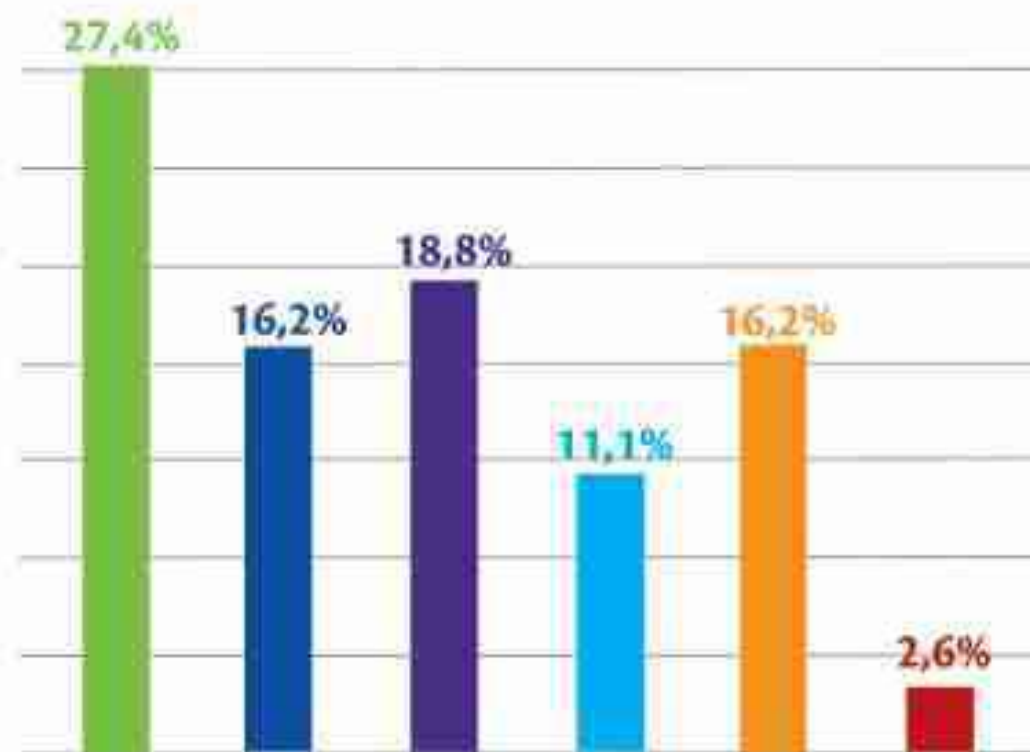
PESQUISA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

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

- 15 dias ou menos
- Entre 16 e 25 dias
- Entre 26 e 45 dias
- Entre 45 e 60 dias
- Mais de 60 dias
- Fiquei em lista de espera

Especialidades	Ocorrências
Cardiologista	9
Endocrinologista	9
Angiologista	5
Ortopedista	5
Ginecologista	3
Urologista	2
Dermatologista	1
Geriatra	1

Tempo até agendamento



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

Nos dias que antecederam a consulta, o(a) Sr.(a) recebeu algum contato para a confirmação da consulta?

- Sim, por mensagem de celular (sms)
- Sim, por ligação telefônica
- Sim, por mensagem de celular (sms) e por ligação telefônica
- Não recebi qualquer confirmação
- Não soube responder

Observação:

Apenas três dos beneficiários afirmaram não ter recebido qualquer tipo de comunicação para a confirmação da consulta.

Destaca-se, no entanto, que é natural que os beneficiários lembrem somente de um dos contatos (o que de fato funcionou como lembrança), independente de ter recebido o contato por ambos os canais



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

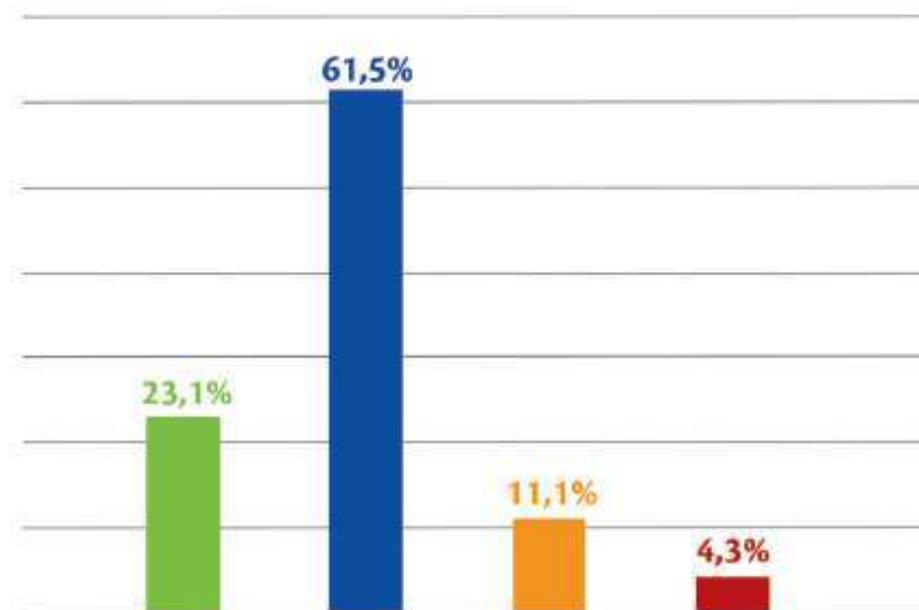
PESQUISA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

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

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório

Especialidades	Ocorrências
Ortopedista	4
Cardiologista	4
Ginecologista	3
Endocrinologista	3
Angiologista	2
Dermatologista	1
Pneumologista	1

Satisfação com o tempo de espera



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

PESQUISA

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA POLICLÍNICA FIOSAÚDE

Sobre o médico responsável pela realização da consulta, como o (a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado por ele?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito Insatisfatório
- Não sabe responder

Motivo de insatisfação

" Infelizmente não fui atendido. A consulta estava marcada para às 09:00. Cheguei para a consulta às 08:50 e até às 10:00 não havia sido atendido. Tive que voltar ao trabalho. Por várias vezes perguntei para a atendente se o médico estava realmente lá, pois se não estivesse não teria problema, como trabalho no prédio poderia descer na hora que ele chegasse. Mas a resposta era sempre a mesma, que ela estava em atendimento."

M.R.L.Q.



FioSaúde

ANS - nº 41754-8