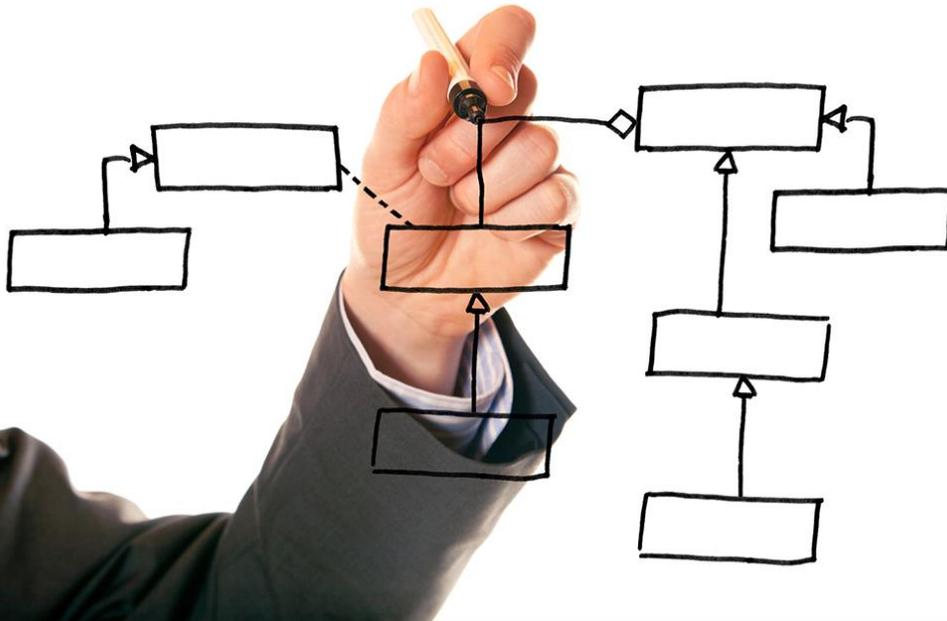


Avaliação dos planos de saúde

Usuários e Médicos

- Julho/2018 -



1 Objetivo e Metodologia - População

O estudo tem como objetivo:

- Conhecer a **opinião dos usuários** de planos ou seguros de saúde do Estado de São Paulo, nos seguintes aspectos:
 - ✓ Utilização dos planos de saúde pelos usuários beneficiários
 - ✓ Ocorrência ou não de problemas dos serviços dos planos de saúde
- Conhecer a **opinião dos médicos** que atendem planos ou seguros de saúde no Estado de São Paulo, nos seguintes aspectos:
 - ✓ Relacionamento das operadoras de saúde com o médico.
 - ✓ Relacionamento dos médicos com o SUS





Pesquisa **quantitativa** com abordagem **pessoal**, em pontos de fluxo populacional.



Aplicação de questionário estruturado.



Foram entrevistados moradores do **Estado de São Paulo**, com 18 anos ou mais, de todas as classes econômicas, que:

- **possuem plano ou seguro saúde** como titulares ou dependentes e
- **utilizaram algum serviço** nos 24 meses anteriores à pesquisa.



A pesquisa foi realizada entre os dias: **25 de abril e 02 de maio de 2018**



A amostra total, com o público-alvo da pesquisa, é de **836** entrevistas.

Na Região Metropolitana foram realizadas 470 entrevistas e no Interior, 366 entrevistas.



A margem de erro máxima é de **03 pontos percentuais**, para o total da amostra.

() Margem de erro máxima, para mais ou para menos, considerando nível de confiança de 95%.*

32% da população adulta do estado de São Paulo utilizou plano de saúde, nos últimos 24 meses. → Resultado similar ao de 2012 (33%)

100%
POPULAÇÃO do estado de São Paulo
com 18 anos ou mais

34,5 milhões (Fonte: IBGE)*



40%
Beneficiários de planos de saúde

13,7 milhões (Fonte: ANS)



32% 2012 - 33%
Usuários de planos de saúde nos
últimos 24 meses

11,2 milhões



Público-Alvo



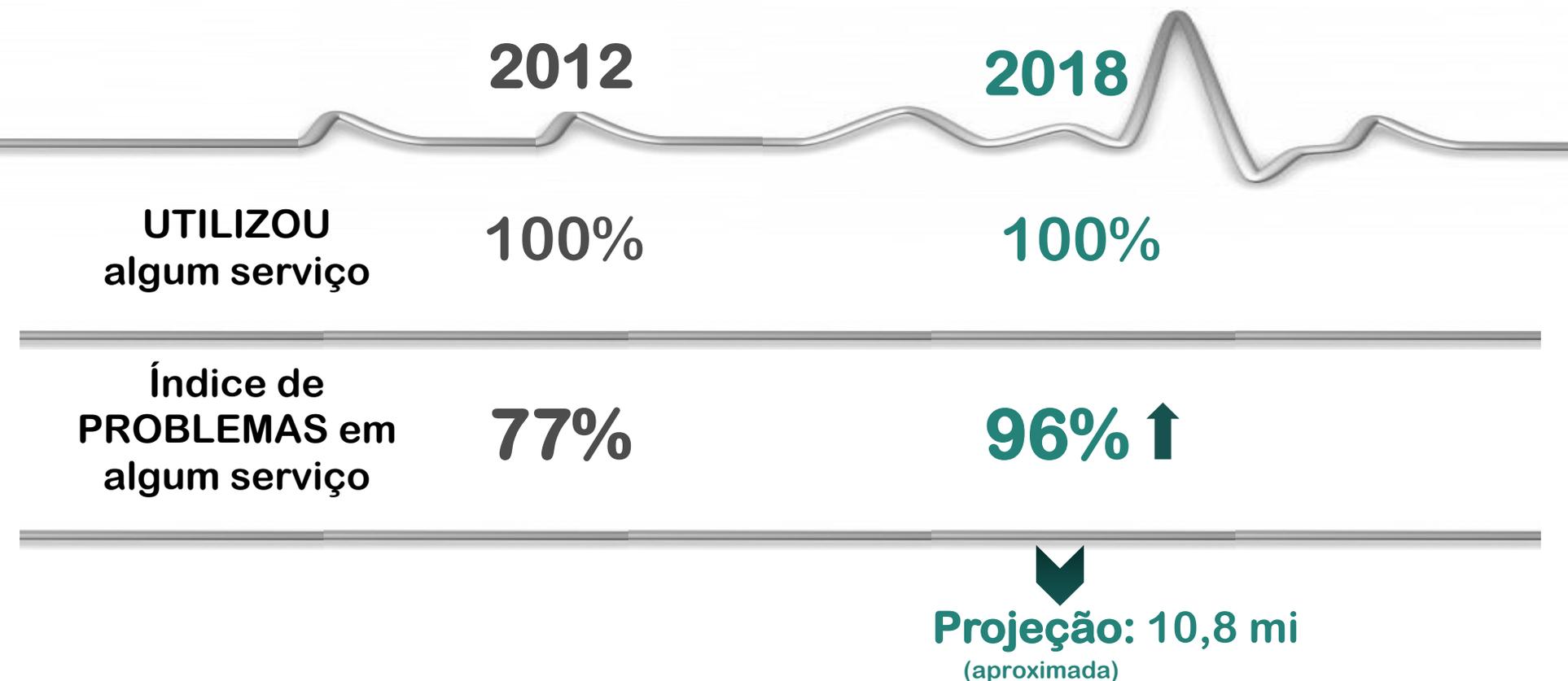
(*) PNAD 2016/ Estimativa 2017



2

Utilização dos serviços de planos de saúde e ocorrência de problemas

96% relatam a ocorrência de algum problema na utilização de serviços dos planos de saúde. → Crescimento significativo em relação a 2012.



Utilização do plano nos 24 meses anteriores a data da pesquisa

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

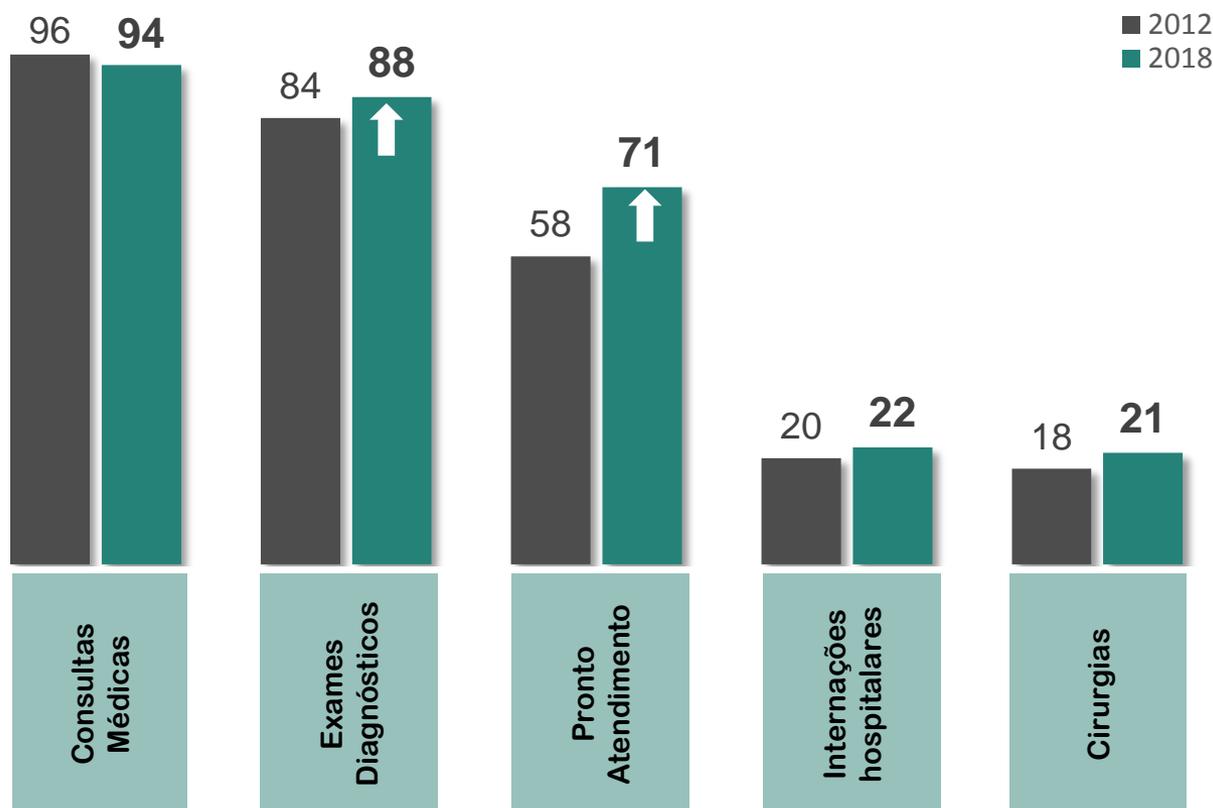
Em 2018, para 5 serviços foram estimulados os principais problemas → total de 21

Base: Total da Amostra: 2012 – 804 entrevistas/ 2018 – 836 entrevistas

Utilização de serviços do plano de saúde

Estimulada, em %

Consultas médicas e exames diagnósticos foram os serviços mais utilizados pela população, nos últimos 2 anos. O uso de **Exames Diagnósticos** e principalmente do **Pronto Atendimento**, aumentou em relação a 2012.



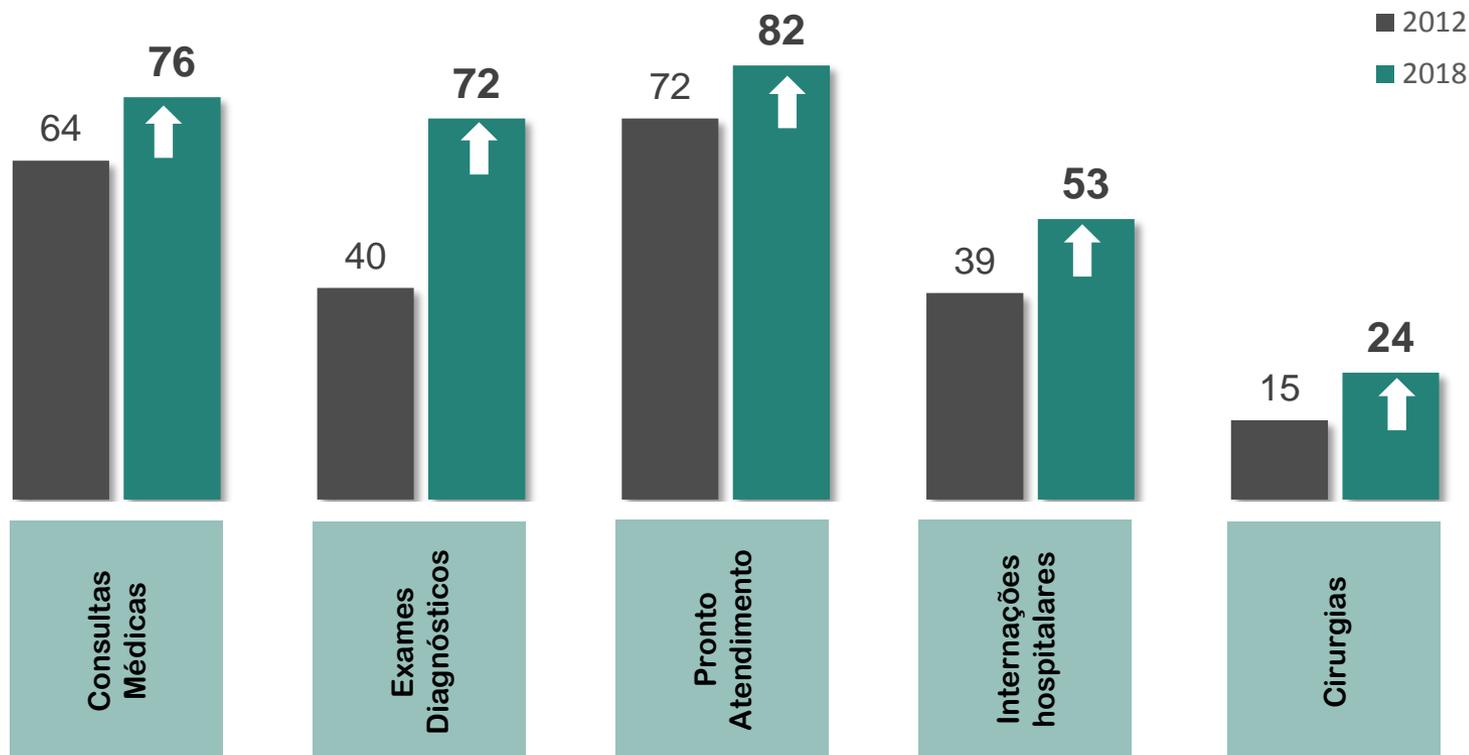
Base: Total da amostra – 2012 - 804 entrevistas/ 2018 – 836 entrevistas

P.5 Pensando nos últimos 24 meses, ou seja, de abril de 2016 até maio de 2018 (Até o presente momento), você utilizou o seu plano de saúde principal para: _____.

Índice de problemas dos usuários do plano de saúde

Estimulada, em %

Em 2018 aumenta o **Índice de problemas em todos os serviços avaliados**, com destaque para Exames Diagnósticos.
É maior a ocorrência de problemas no Pronto Atendimento e menor em cirurgias.



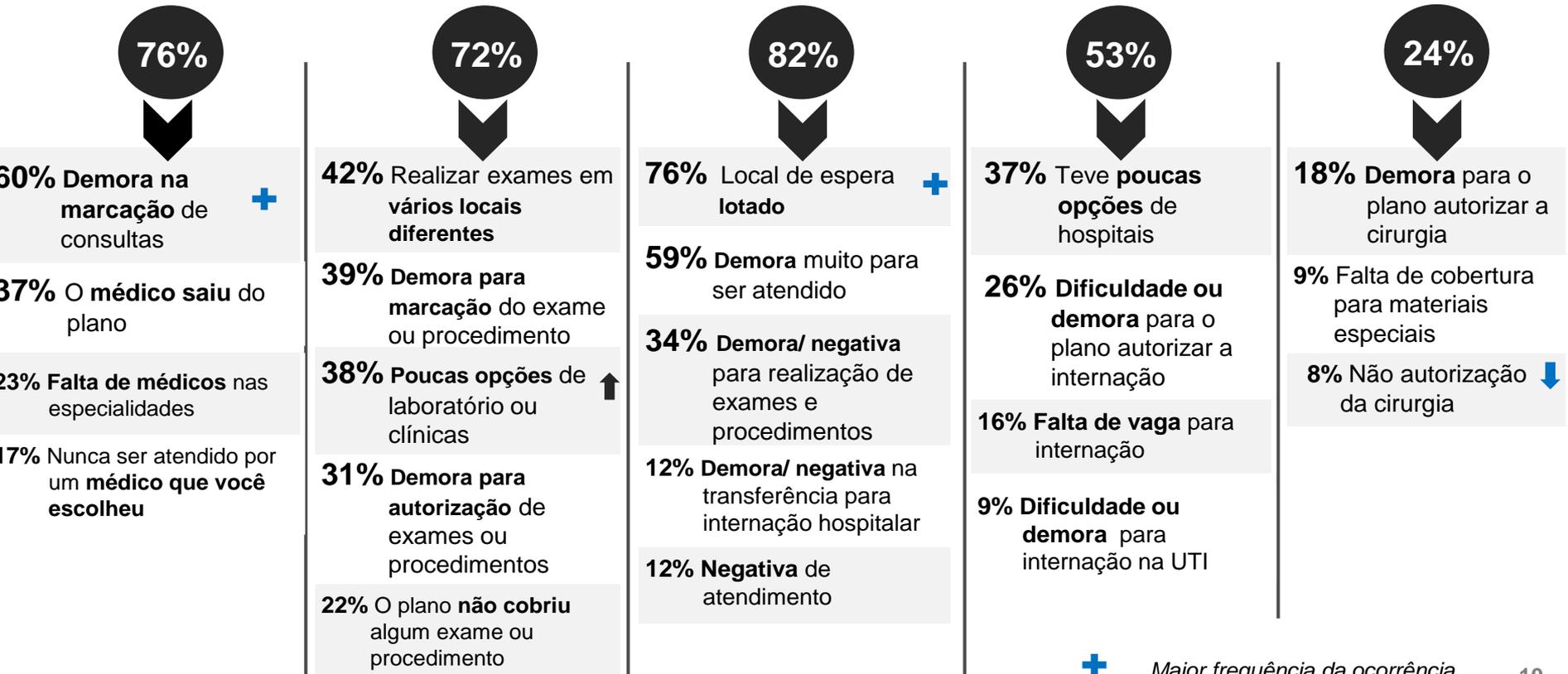
Base: Entrevistados que utilizam os serviços
P.6/ P.7/ P.8/ P.9/ P.10 – Falando sobre consultas médicas/ exames diagnósticos/ pronto atendimento/ internações hospitalares/ cirurgias, pensando no seu plano principal, nos últimos 24 meses com que frequência ocorreu: ____ (leia cada item):

A demora ou dificuldade de acesso são os principais problemas ocorridos no atendimento dos planos de saúde. → Barreira.

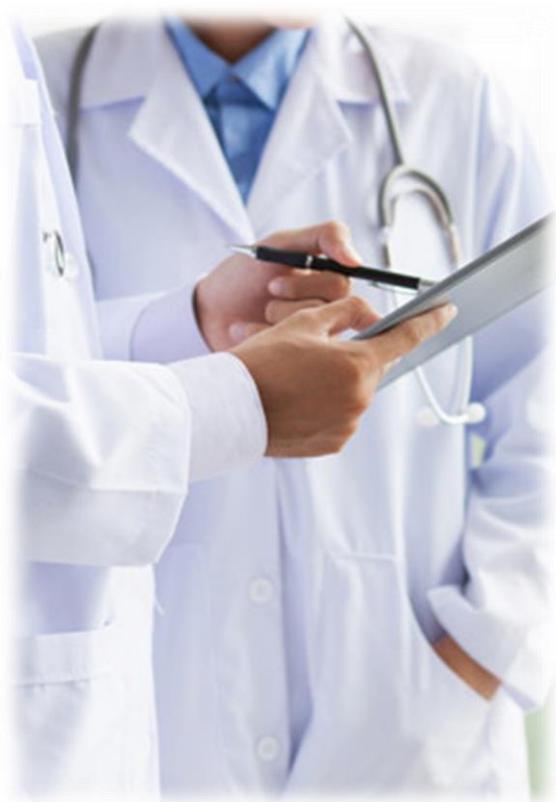
Utilização de serviços



Índice de Problemas



→ De modo geral, a ocorrência é maior nas Regiões Metropolitanas

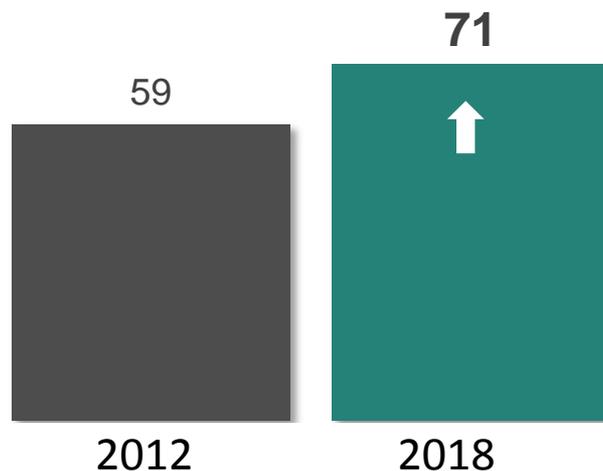


3

Liberação de guias

Nos últimos seis anos, aumenta o uso de **serviços de liberação de guias**.

Uso dos Serviços de liberação de guias



Base: Total da amostra – 2012 - 804 entrevistas/ 2018 – 836 entrevistas

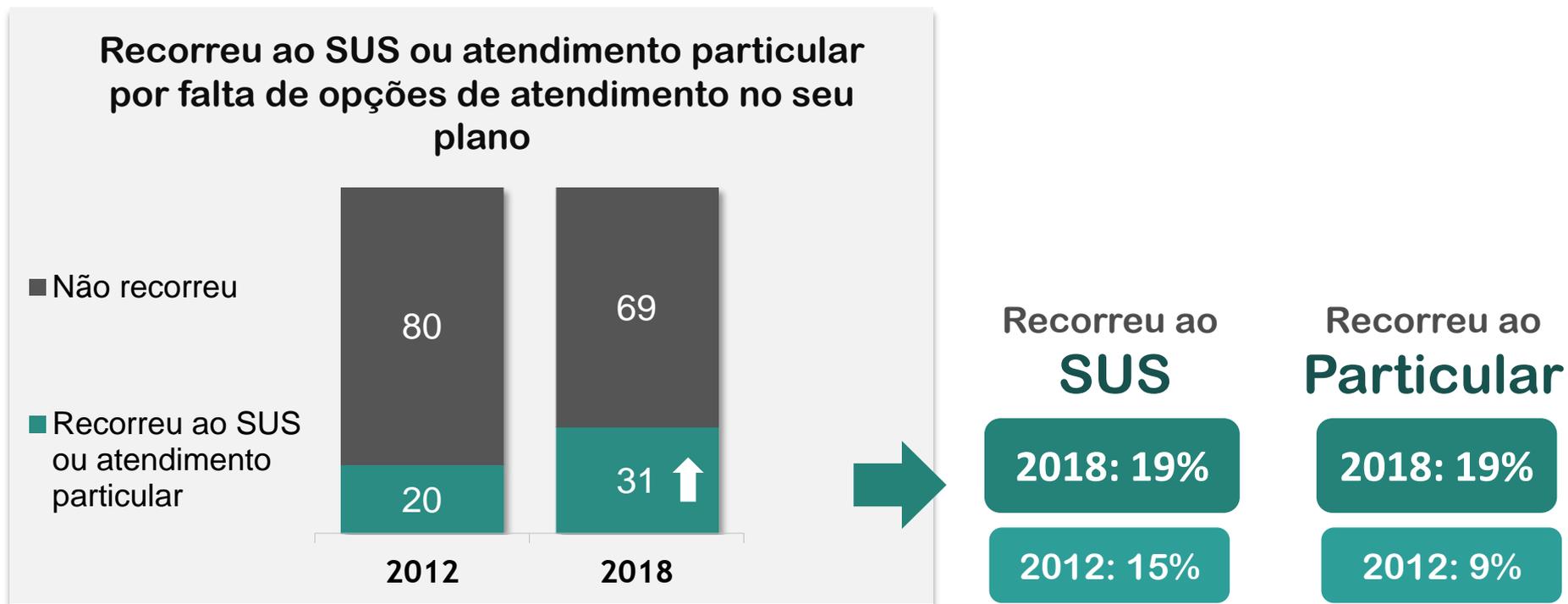
P.5 Pensando nos últimos 24 meses, ou seja, de abril de 2016 até maio de 2018 (Até o presente momento), você utilizou o seu plano de saúde principal para serviços de liberação de guias?



4

Utilização do Serviço Público e Particular

Por falta de opções de atendimento no plano de saúde, **31%** dos **beneficiários buscaram atendimento no SUS ou particular**, nos último 2 anos anteriores ao estudo.



Base: Total da Amostra: 2012 – 804 entrevistas/ 2018 – 836 entrevistas

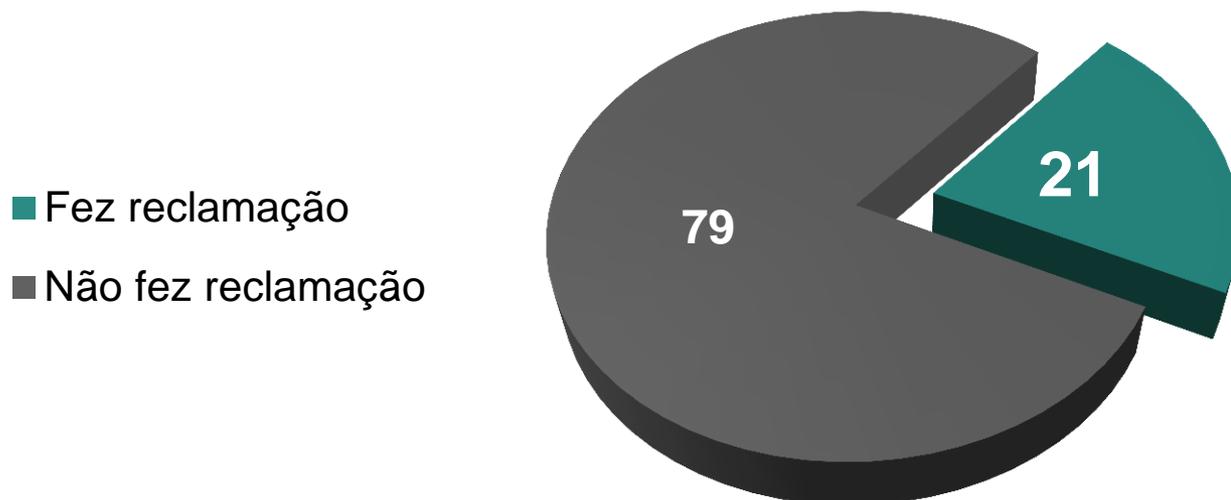
P.13 Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou utilizar o SUS, seja para consulta, internação, exames, cirurgias ou procedimentos, não por escolha ou decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano? / P.14 Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou recorrer a atendimento particular fora do plano, não por escolha/ decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano?



5

Reclamação ou recurso contra plano de saúde

21% dos usuários **já fizeram reclamação, recurso ou notificação contra algum plano de saúde.**

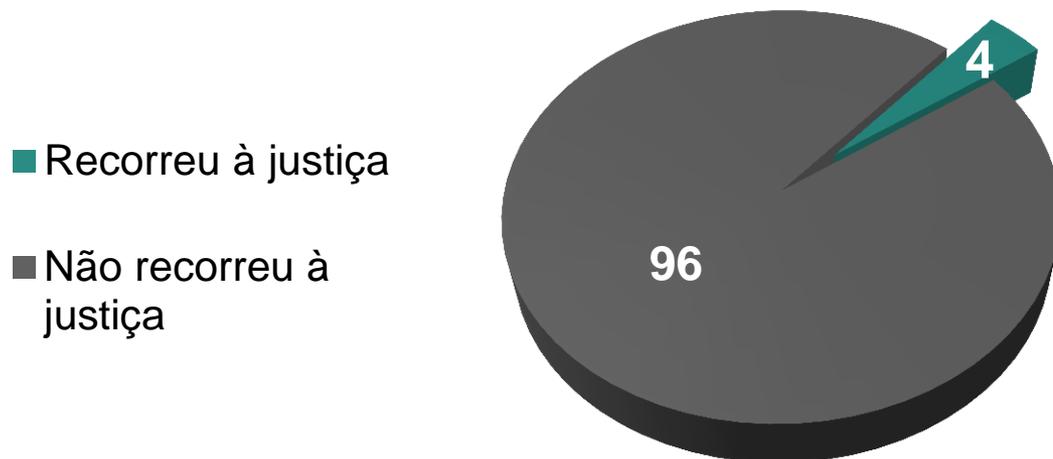


Recorreu à justiça contra plano de saúde

Estimulada e única, em %

Entrevistado ou alguém da família

4% dos entrevistados já recorreram à justiça contra algum plano de saúde.





*Agência Nacional de
Saúde Suplementar*

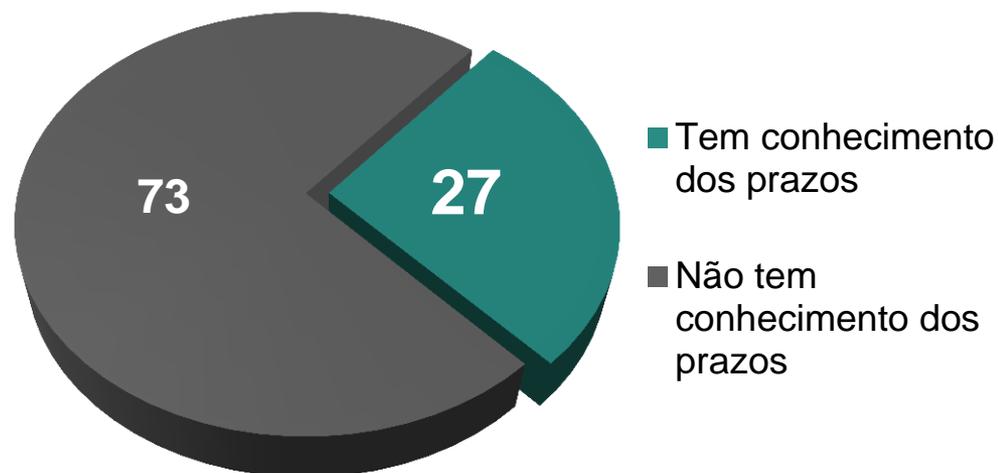
6

Conhecimento dos prazos da ANS

73% afirmam que **não conhecem os prazos máximos de atendimento** estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Quadro foi apresentado ao beneficiário:

Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)	
07	Consulta básica, como pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia
14	Consulta nas demais especialidades
10	Consulta/ sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta
03	Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial
10	Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial
21	Procedimentos de alta complexidade (PAC)
21	Atendimento em regime de internação eletiva





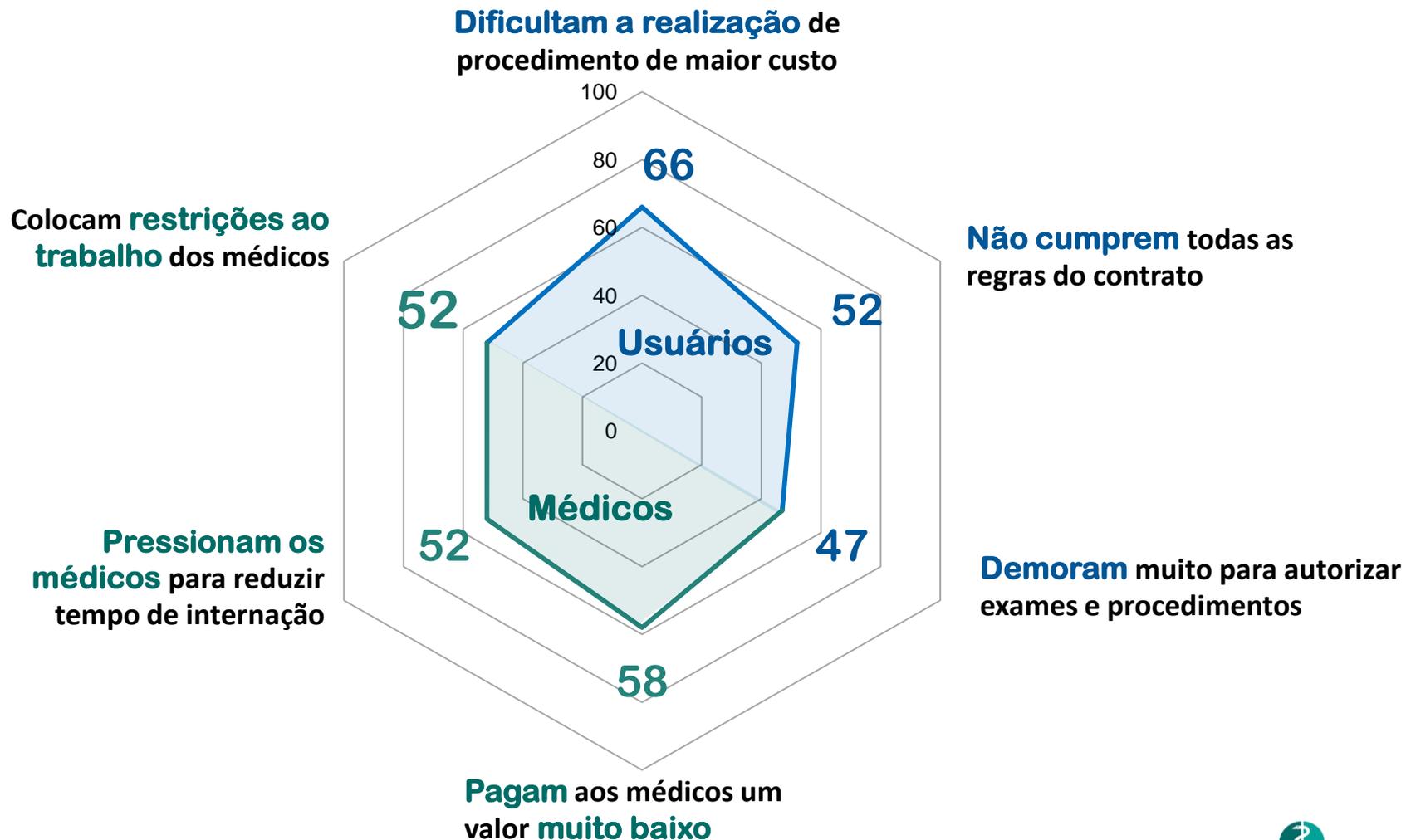
7 Imagem geral dos planos de saúde

Imagem dos planos de saúde

Estimulada, em % - Escala de 5 pontos

Os beneficiários **CONCORDAM** que os planos de saúde:

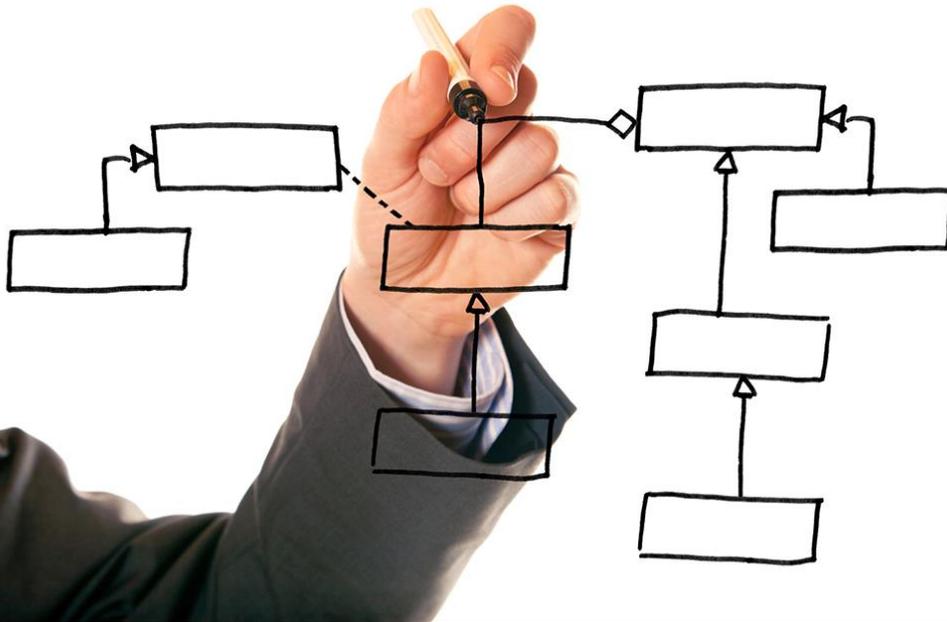
(total ou parcialmente)



Base: Total da amostra: 836 entrevistas

P.17 Vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que conhece ou ouviu falar, se concorda ou discorda de cada uma delas.

Começando por _____, você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?



8

Metodologia - Médicos



Pesquisa **quantitativa** com abordagem **Telefônica**.



A pesquisa foi realizada entre os dias: **12 de Junho a 02 de Julho de 2018**



Aplicação de questionário estruturado.



A amostra total, com o público-alvo da pesquisa, é de **615** entrevistas.



Foram entrevistados médicos do **Estado de São Paulo**, que estão na ativa e que atendem pacientes de planos e/ou seguros de saúde.

Na Região Metropolitana foram realizadas 391 entrevistas e no Interior, 224 entrevistas.

Os entrevistados foram selecionados com base em mailing fornecido pela APM (**133.257** registros).



A margem de erro máxima é de **04 pontos percentuais**, para o total da amostra.

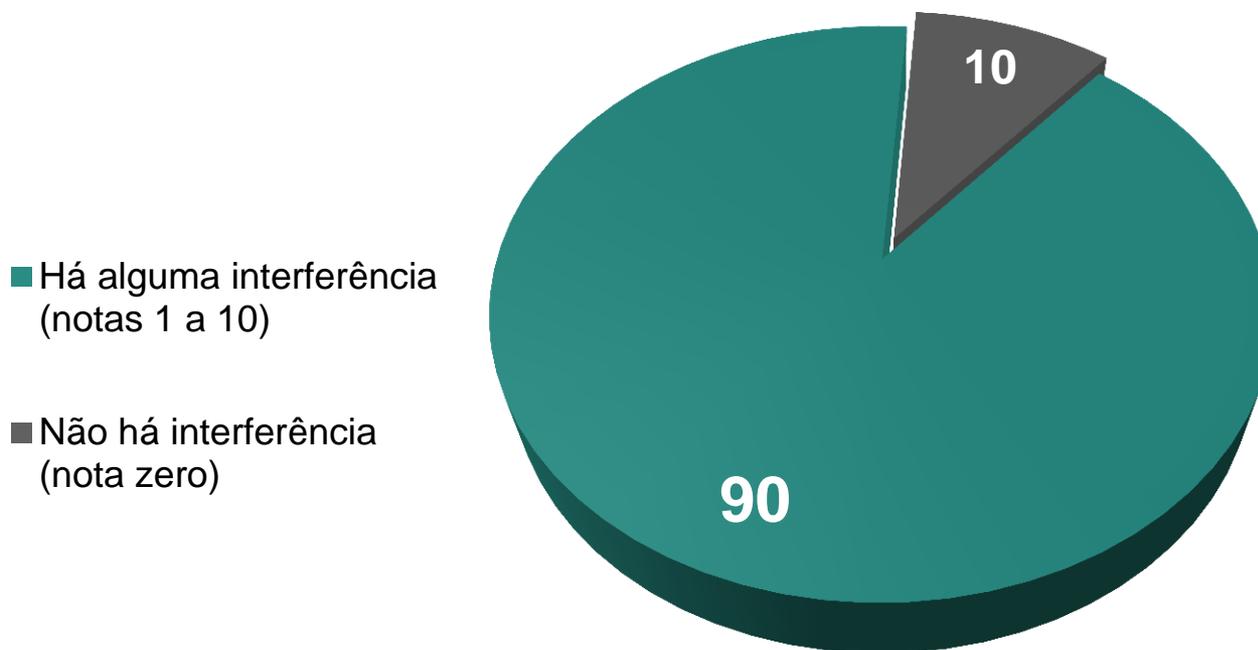
() Margem de erro máxima, para mais ou para menos, considerando nível de confiança de 95%.*



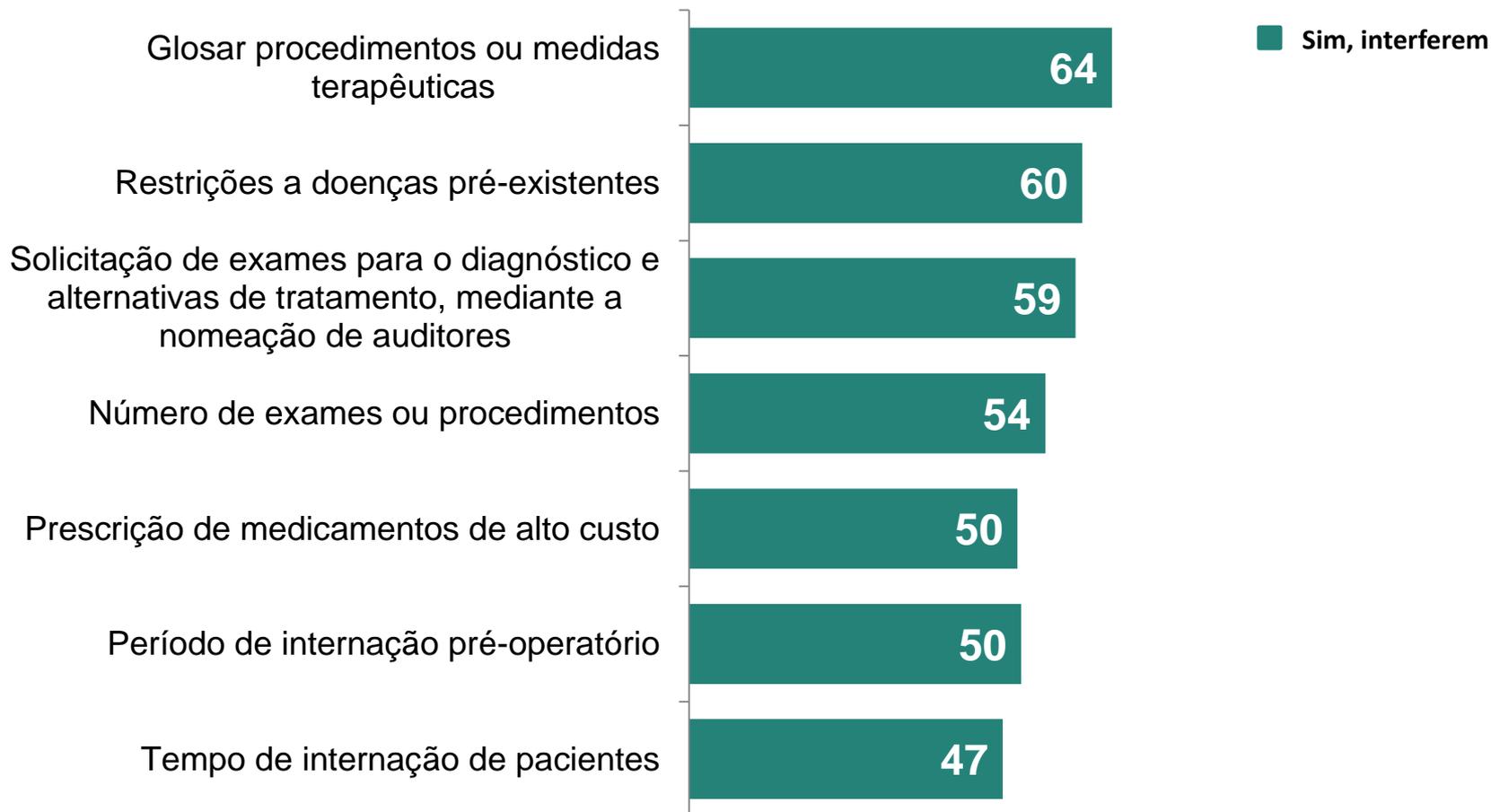
9

Interferências dos planos de saúde

10% dos médicos declaram que há **interferência dos planos de saúde** na autonomia do médico, atribuindo notas entre 8 e 10 (escala de 0 a 10).



É maior a interferência nas seguintes situações: Glosa de procedimentos ou medidas terapêuticas, restrições a doenças pré-existentes e solicitação de exames e alternativas de tratamento mediante nomeação de auditores.

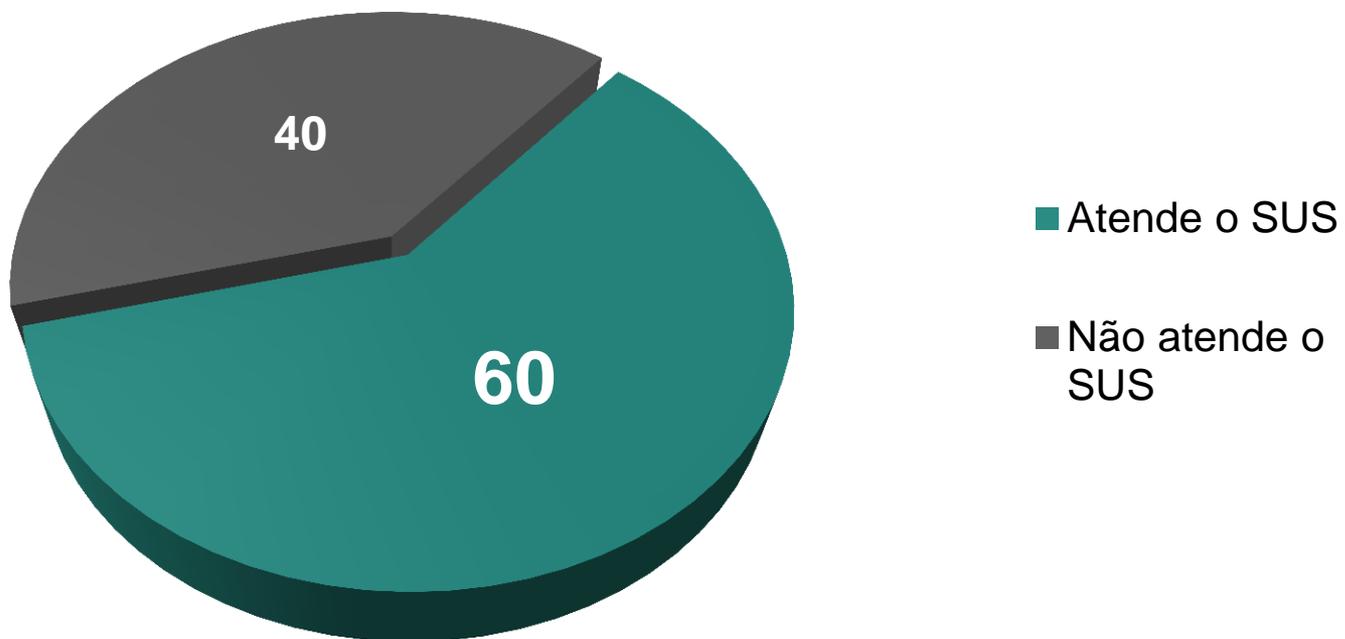




10

Avaliação do SUS

60% dos médicos entrevistados trabalham no SUS.

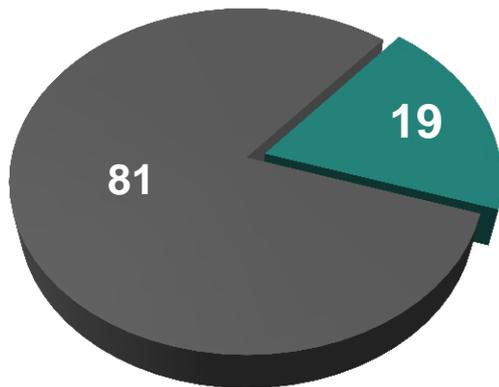


A **facilidade para fazer internações de pacientes** é avaliada positivamente por **dois em cada dez médicos**. Em relação ao **tempo para conseguir internação para o paciente**, nove em cada dez médicos mostram-se mais críticos.

Internação

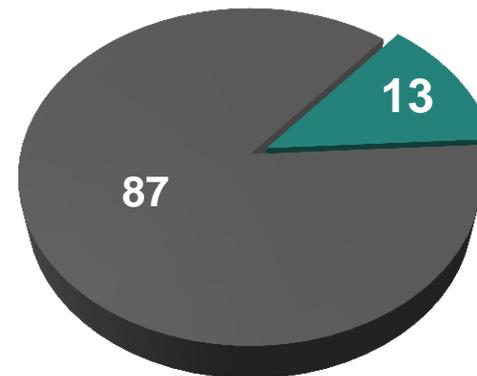
Facilidade para fazer internação de pacientes

- Avaliação positiva (notas 8 a 10)
- Avaliação neutra ou negativa (notas 0 a 7)



Base: 324 entrevistas

Tempo para conseguir internação para o paciente



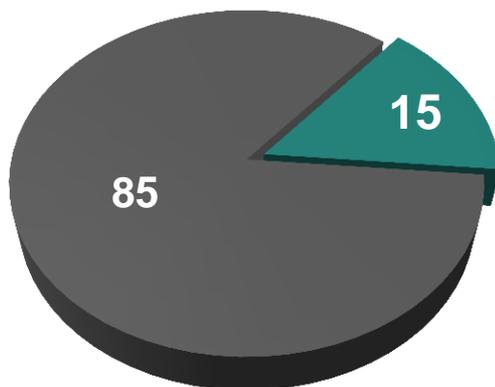
Base: 320 entrevistas

15% dos médicos atribuem notas positivas (8 a 10) para a **facilidade para conseguir salas para cirurgias**. Apenas **9%** avaliam positivamente a **facilidade para realizar exames e métodos diagnósticos**.

Cirurgias e exames

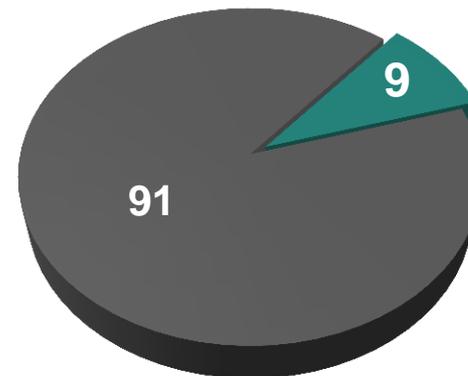
Facilidade para conseguir sala para cirurgias

- Avaliação positiva (notas 8 à 10)
- Avaliação neutra ou negativa (notas 0 a 7)



Base: 257 entrevistas

Facilidade para realizar exames e métodos de diagnósticos



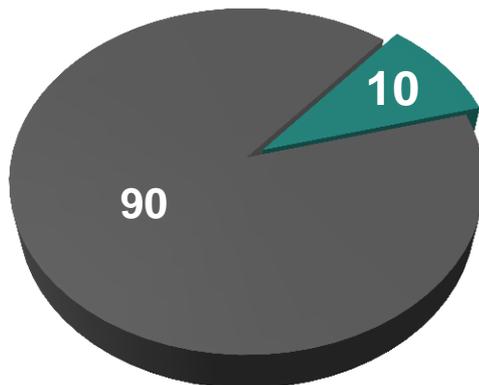
Base: 351 entrevistas

A avaliação quanto aos equipamentos adequados para exames e diagnósticos e a estrutura adequada para boa prática médica é criticada por **nove em cada dez médicos** que participaram do estudo e que atendem no SUS..

Equipamento e estrutura

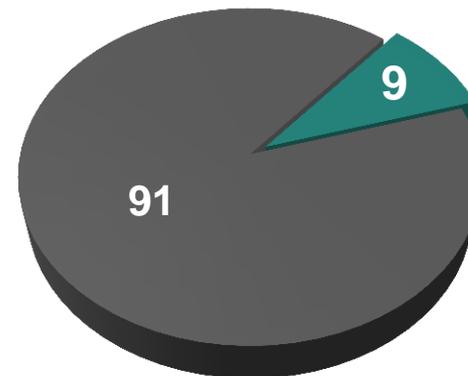
Ter equipamentos adequados para exames e diagnósticos

- Avaliação positiva (notas 8 à 10)
- Avaliação neutra ou negativa (notas 0 a 7)



Base: 346 entrevistas

Ter estrutura adequada para boa prática médica



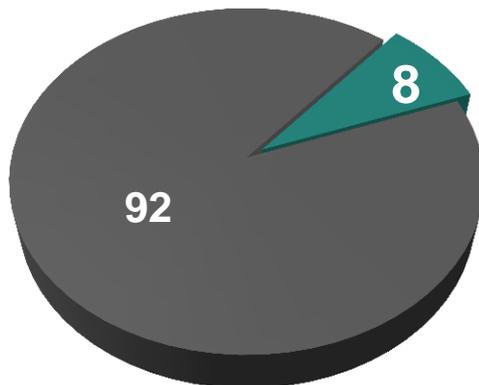
Base: 351 entrevistas

A facilidade para encaminhar paciente para outras especialidades ou outros hospitais é **muito criticada** pelos médicos entrevistados que atendem no SUS: aprovação inferior a 10%.

Encaminhamentos

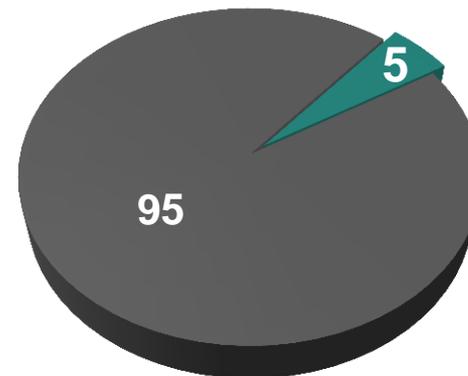
Facilidade para encaminhar pacientes para outros especialistas

- Avaliação positiva (notas 8 à 10)
- Avaliação neutra ou negativa (notas 0 a 7)



Base: 349 entrevistas

Facilidade para encaminhar pacientes para outros hospitais

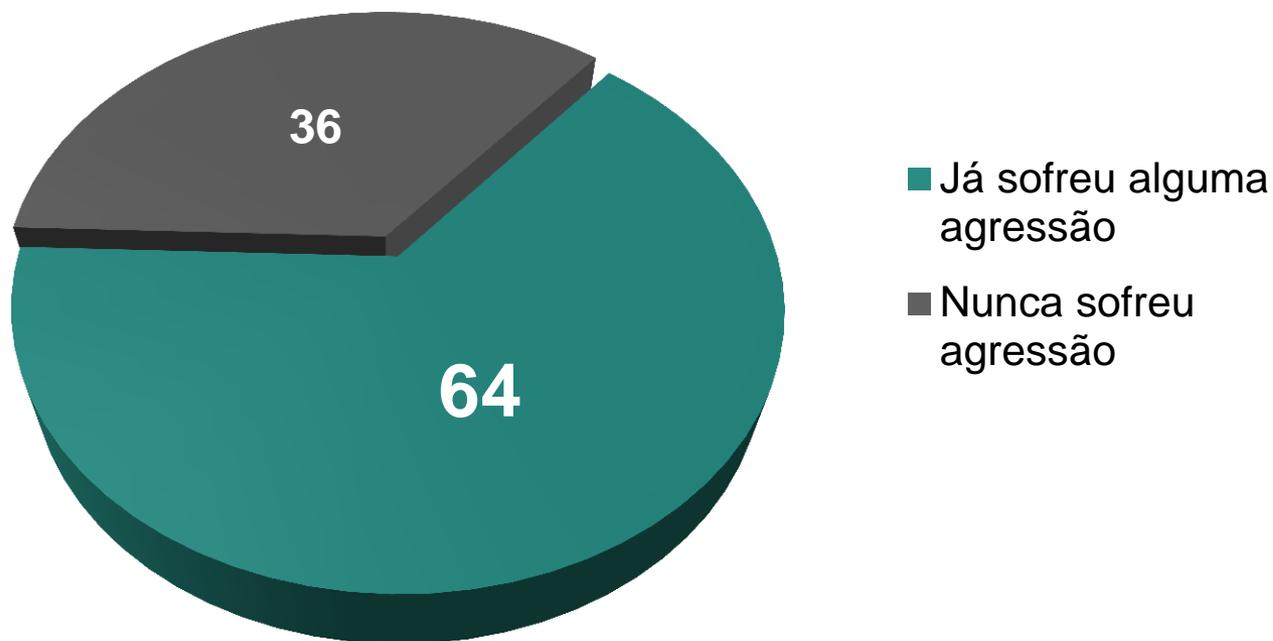


Base: 342 entrevistas



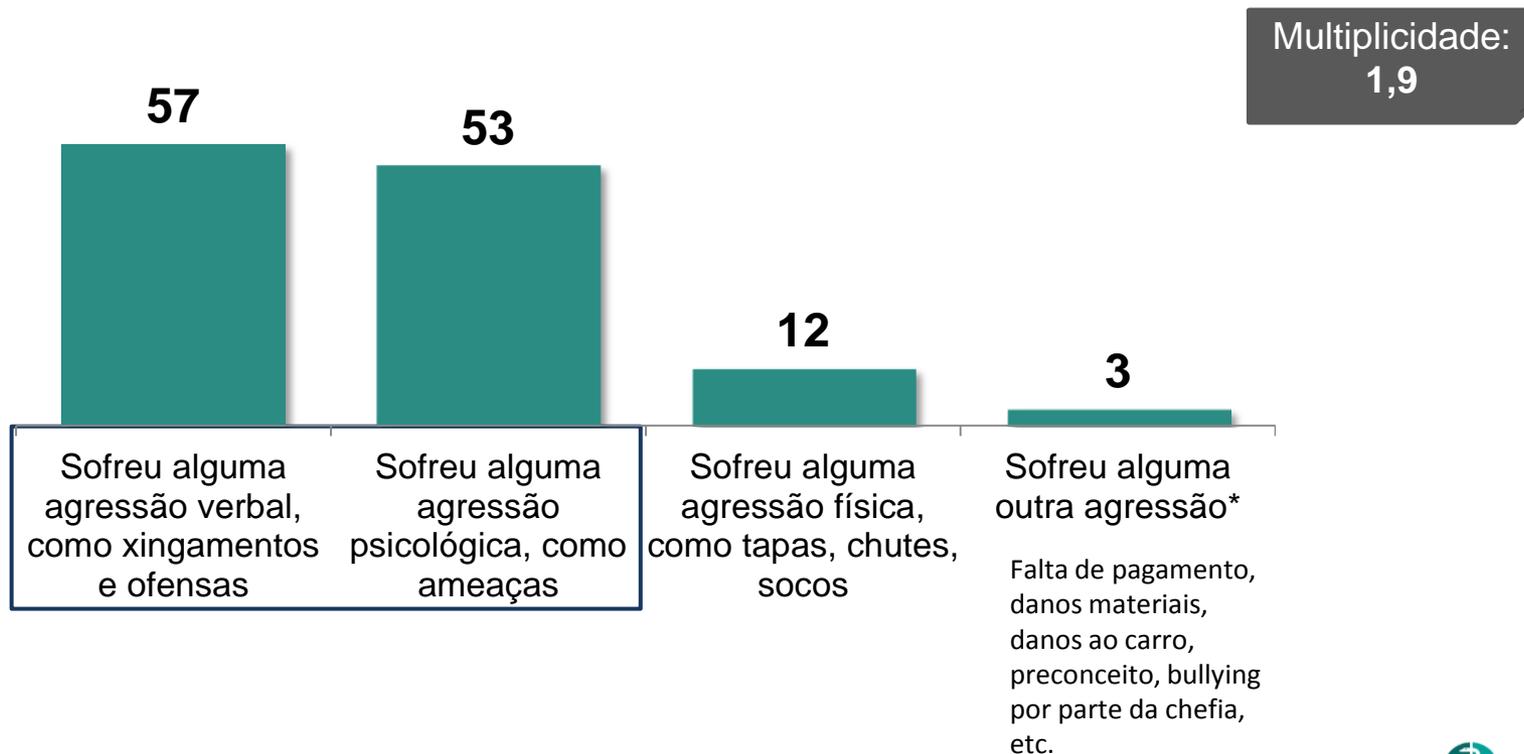
11 Ocorrência de agressão no SUS

64% dos médicos que atendem no sistema público **já sofreram algum tipo de agressão no exercício da profissão.**



Ocorrência de agressão no SUS (Estimulada e múltipla, em %)

A maioria dos médicos que atendem no SUS já sofreu **agressão verbal (57%)** ou **psicológica (53%)** no exercício da profissão. **12%** declaram já ter sofrido **agressão física**.



Avaliação dos planos de saúde

OBRIGADA!