

Imagem e avaliação dos

PLANOS DE SAÚDE

Objetivo e Metodologia

Objetivos

O estudo tem como objetivo conhecer a opinião dos usuários de planos de saúde da cidade de São Paulo, investigando as principais deficiências, na percepção dos beneficiários.

Sempre que possível, os resultados de 2019 foram comparados aos de 2018.

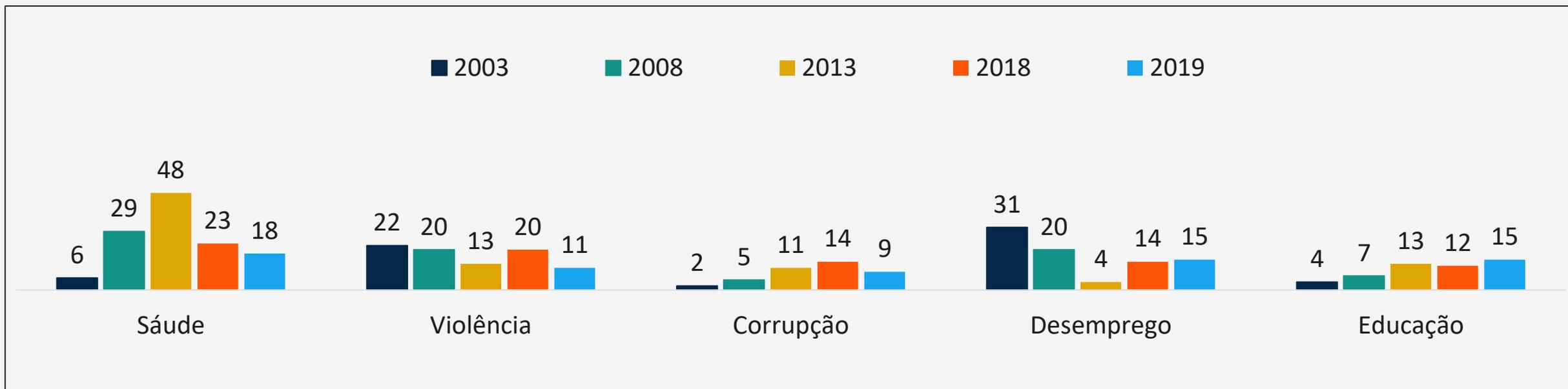
Metodologia

Pesquisa **quantitativa**, com **abordagem pessoal e individual** em **pontos de fluxo populacional**. As entrevistas foram realizadas mediante aplicação de **questionário estruturado**, com cerca de **10 minutos** de duração.

A pesquisa foi realizada na cidade de **São Paulo**, entre os dias **01 e 08 de novembro de 2019**. Foram entrevistados **811** moradores da capital paulista, com 16 anos ou mais, que têm plano de saúde ou que tiveram nos últimos 4 anos (2015).

	AMOSTRA	MARGEM DE ERRO
Possui plano de saúde	634	4 p.p
Possuiu plano de saúde nos últimos 4 anos	177	8 p.p
Total da amostra	811	4 p.p

Principal problema do país para a população brasileira



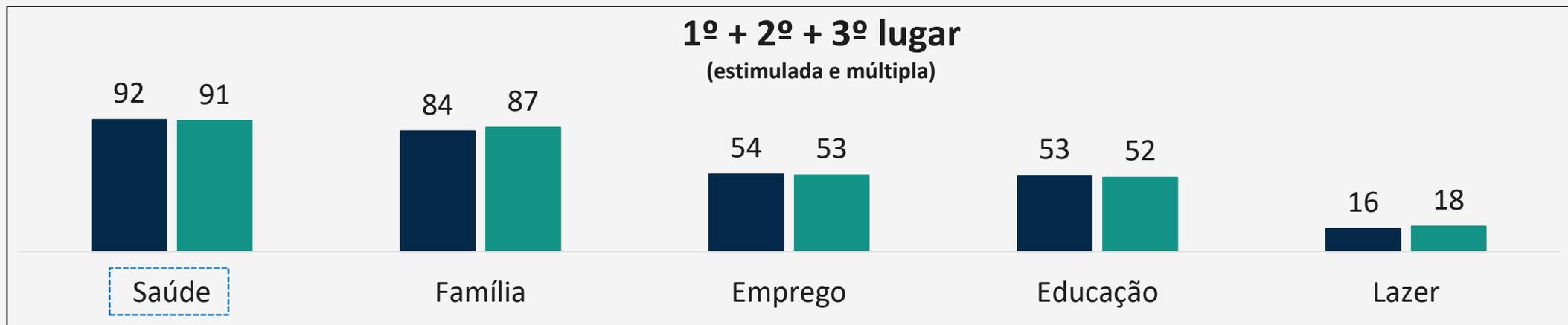
Posse de plano de saúde entre os brasileiros



Valores e avaliação da saúde

O que é mais importante para sua vida hoje?

Família e saúde continuam os aspectos mais valorizados



■ 2018 ■ 2019

O que é mais importante para sua vida hoje?

Casa própria continua o bem mais valorizado; plano de saúde ficou em 2º lugar



Avaliação da saúde pessoal

Estimulada e única, em %

75% avaliam a sua saúde como ótima ou boa



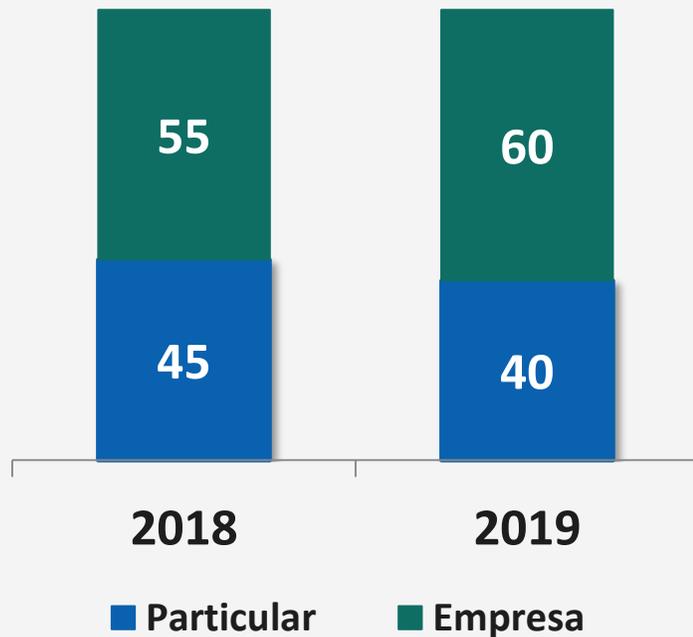
Entre os que têm renda familiar mensal acima de 5 salários mínimos é mais alta a satisfação com a saúde (83%).

Os planos de saúde

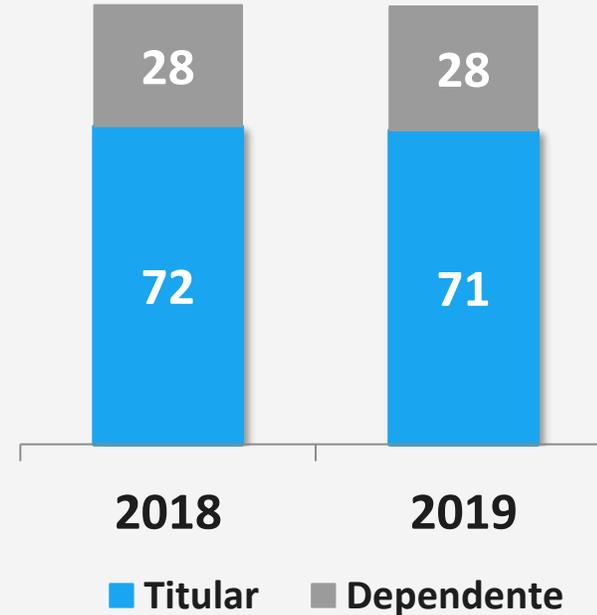
Mercado de plano de saúde

Estimulada e única, em %

Plano empresarial passa de 55% para 60%

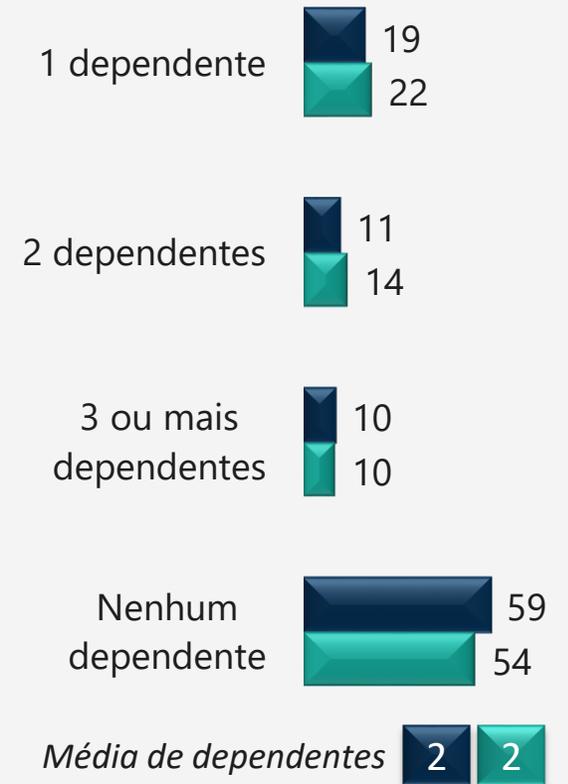


71% são titulares



Tem quantos dependentes?

(Espontânea e única, em %)



■ 2018 ■ 2019

P.5a E este plano de saúde é PARTICULAR isto é, foi comprado e contratado por você ou alguém da sua família particularmente ou é um plano que foi oferecido pela empresa em que você ou alguém da sua família trabalha, como benefício? P.6 Considerando seu plano principal, você é o titular ou dependente do plano de saúde?

Base: Entrevistados que têm plano de saúde = 634 entrevistas.

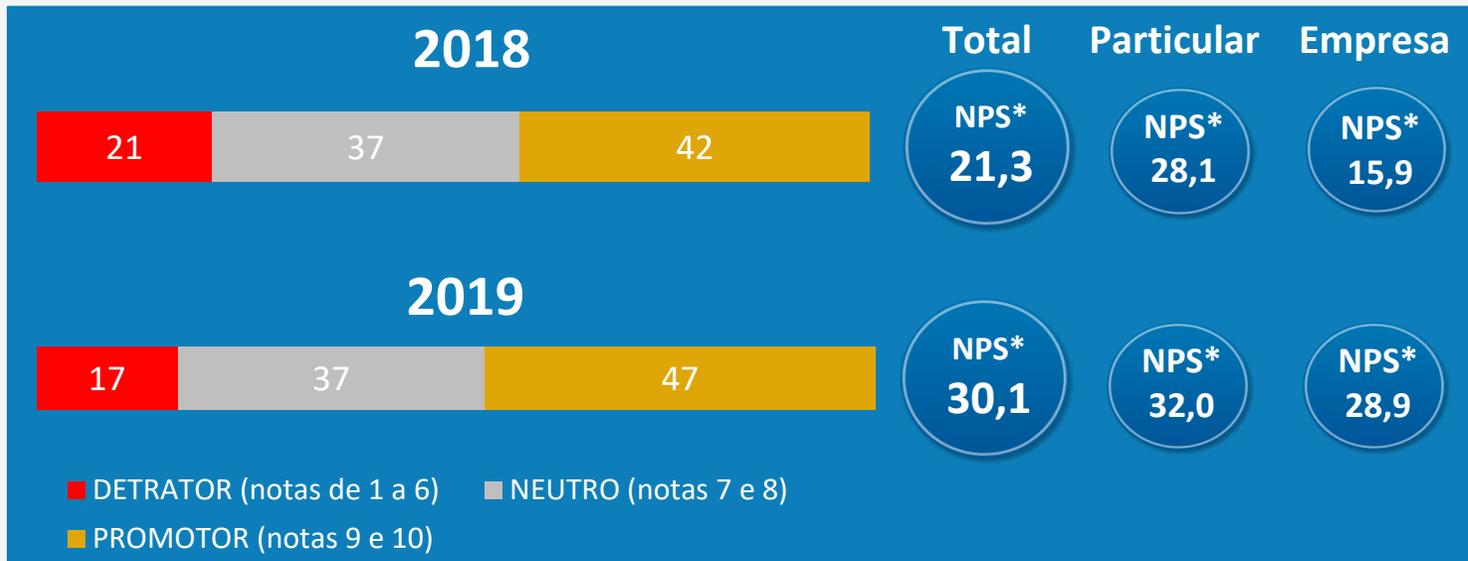
P.7 Quantos dependentes, mesmo que não more com você, você tem no seu plano de saúde?

Base: Entrevistados que têm plano de saúde e são titulares = 453 entrevistas.

Mercado de plano de saúde

Estimulada e única, em %

Nota de recomendação subiu de 21,3 para 30,1



83% recomendariam o plano de saúde para algum amigo ou familiar



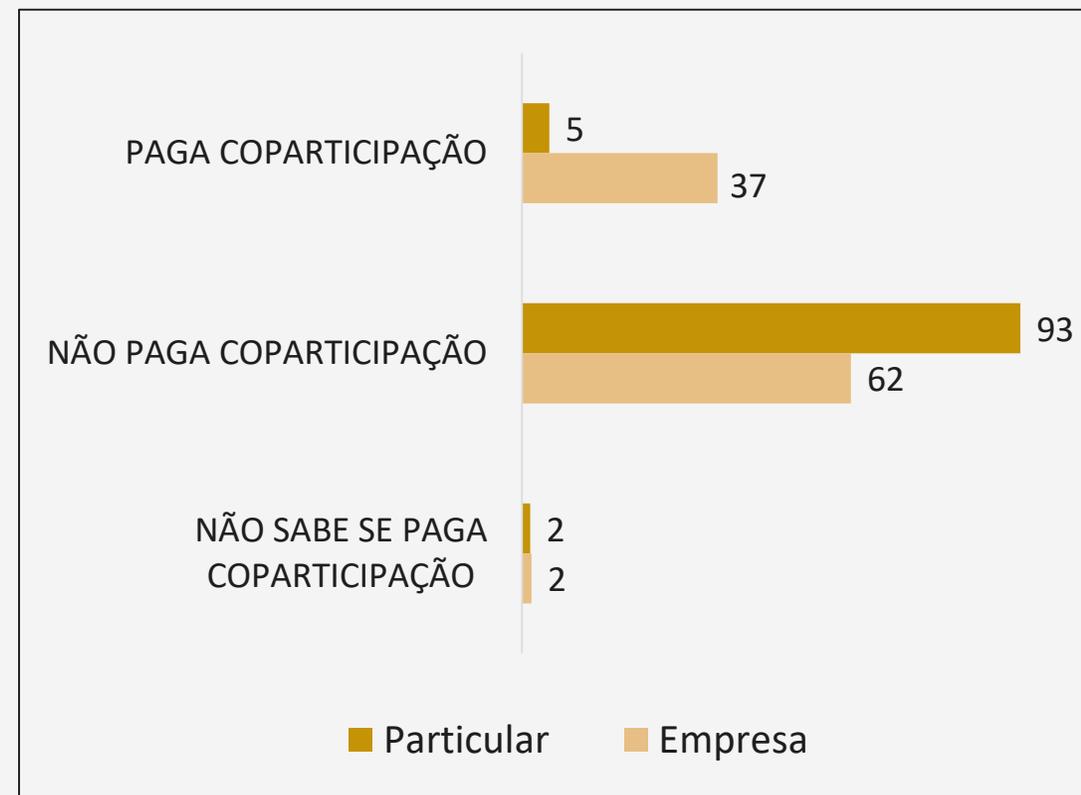
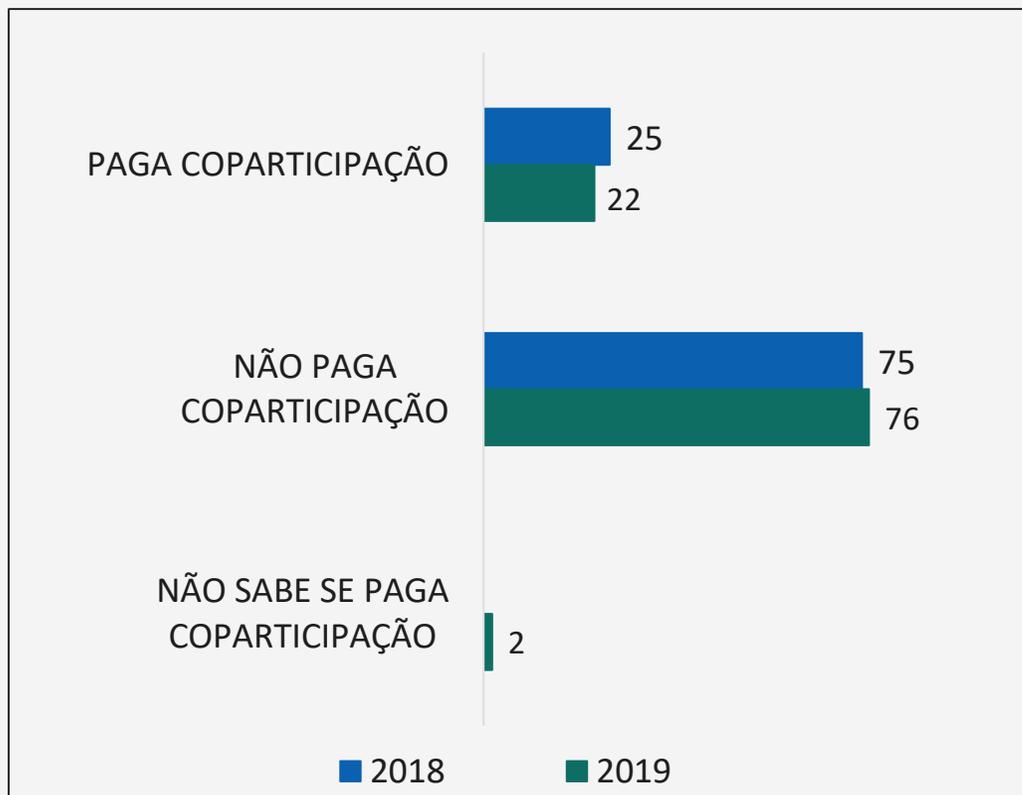
P.5b Utilizando uma escala de 0 a 10 pontos, em que 10 significa que recomendaria com toda certeza e 0 significa que não recomendaria com toda certeza, que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) dá para a possibilidade de recomendar ____ para um amigo ou familiar?

Base: Entrevistados que têm plano de saúde = 634 entrevistas.

Coparticipação

Estimulada e única, em %

22% pagam coparticipação; nos planos empresariais, são 37%



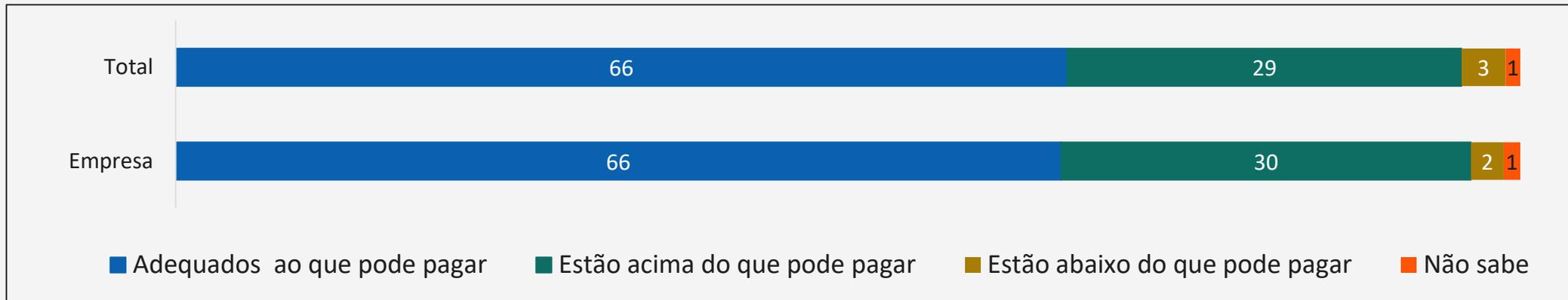
P.10 Além da mensalidade do seu plano de saúde, há alguma taxa ou complementação paga por você quando utiliza o plano de saúde? Esse valor é conhecido como coparticipação.

Base: Entrevistados que têm plano de saúde, são titulares e sabem quanto pagam pelo plano = 419 entrevistas.

Coparticipação

Estimulada e única, em %

66% consideram adequado o valor pago pela coparticipação



82% não diminuíram o uso do plano de saúde devido à coparticipação

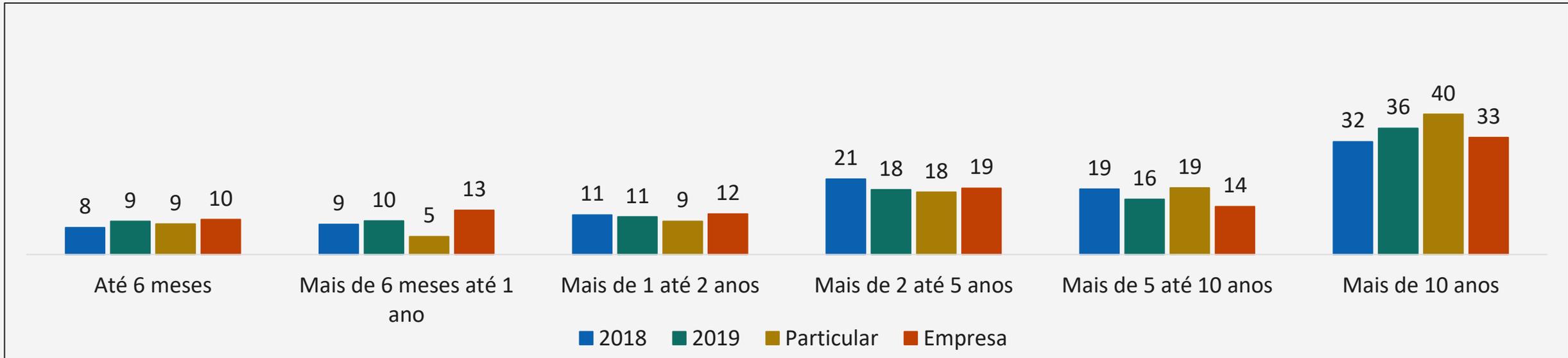


P.11 Pensando nos valores que você paga pela coparticipação, você considera esses valores: adequados ao que pode pagar, estão acima do que pode pagar ou estão abaixo do que pode pagar? P.12 Nos últimos 12 meses, você diminuiu a utilização do seu plano de saúde por causa da coparticipação?
 Base: Entrevistados que têm plano de saúde, são titulares e pagam coparticipação = 92 entrevistas.

Tempo que tem plano de saúde

Estimulada e única, em %

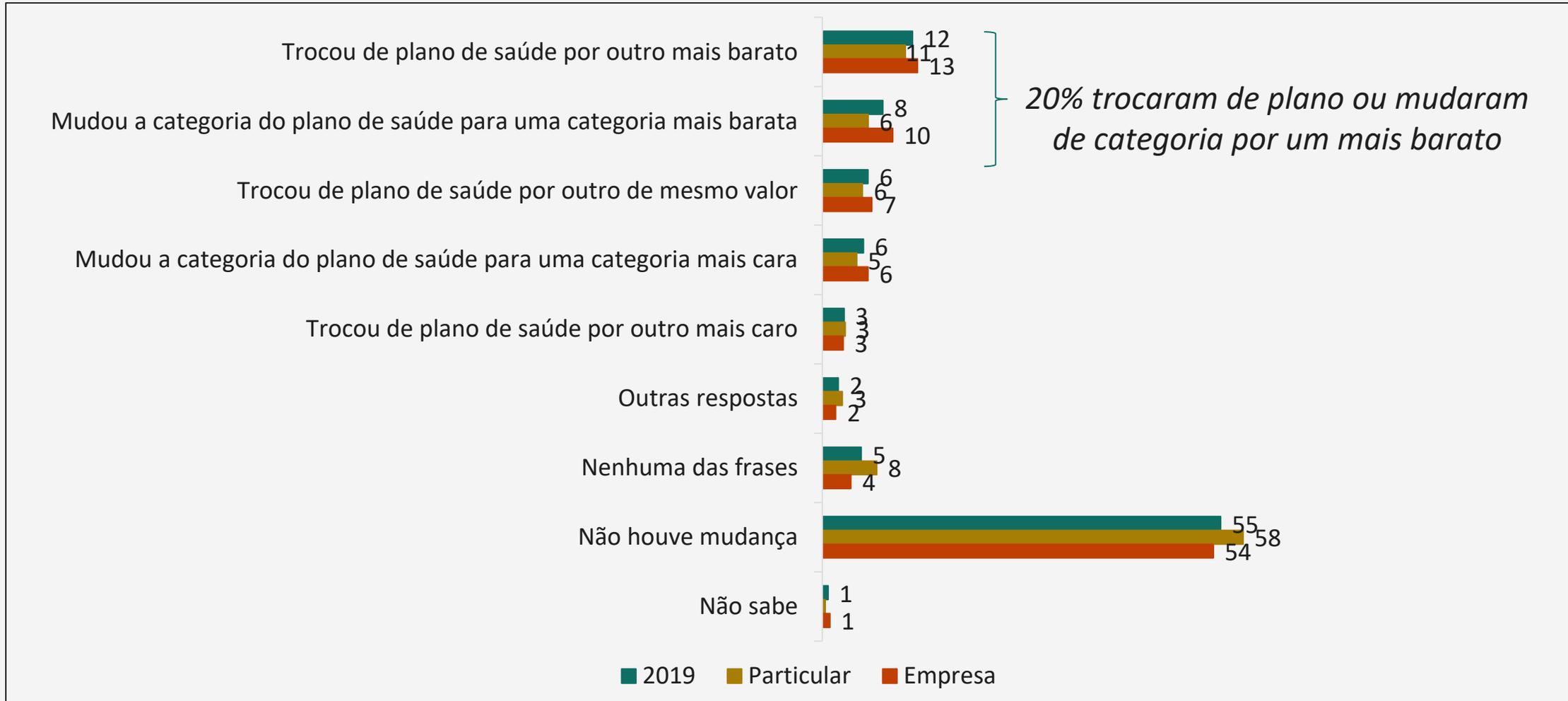
52% têm plano há mais de 5 anos



Situação com o plano de saúde nos últimos 12 meses

Estimulada e única, em %

55% não fizeram nenhuma mudança no plano de saúde

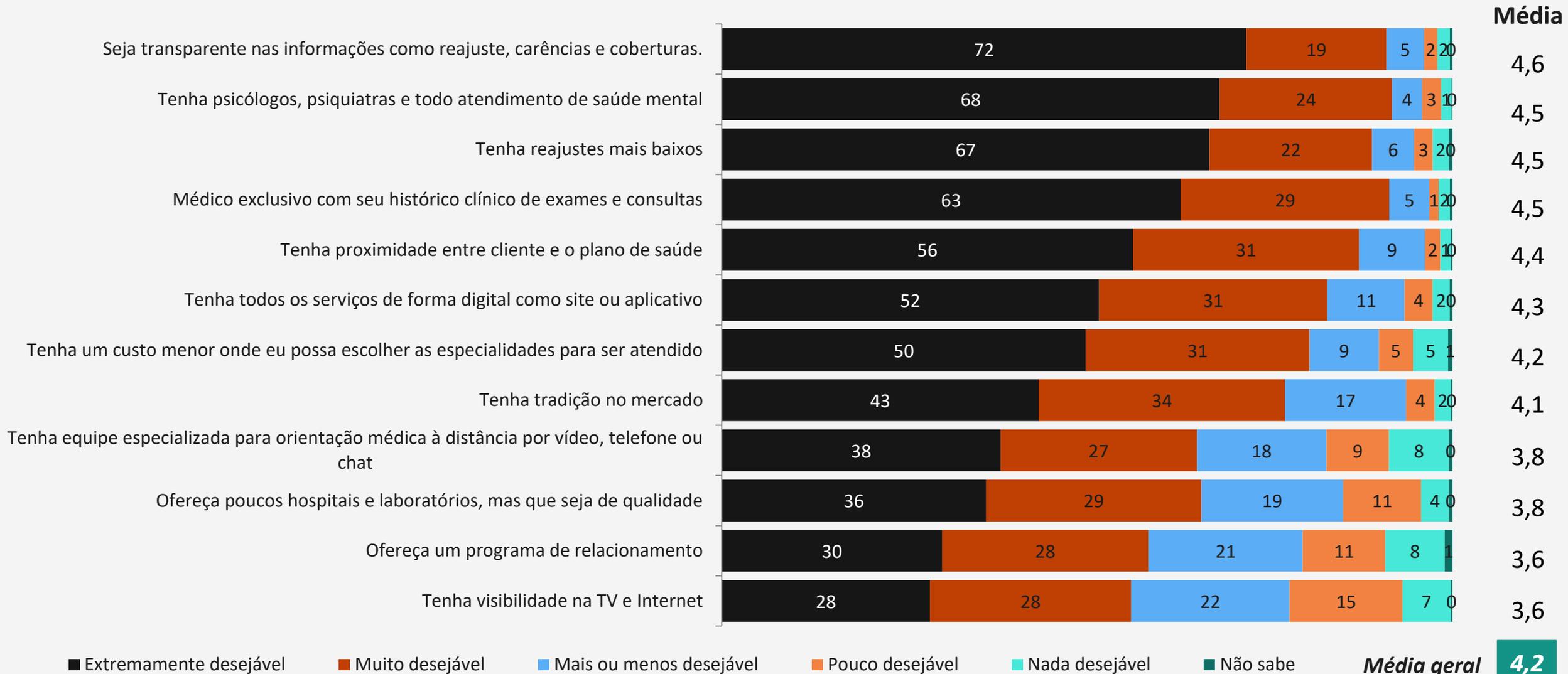


P.14 Qual das frases melhor descreve o que ocorreu com você nos últimos 12 meses: trocou de plano de saúde para outro mais caro; trocou de plano de saúde por outro de mesmo valor; trocou de plano de saúde por outro mais barato; mudou a categoria do plano de saúde para uma categoria mais cara; mudou a categoria do plano de saúde para uma categoria mais barata?
 Base: Tem plano de saúde = 634 entrevistas.

Avaliação e expectativas

O que é desejável no plano de saúde ideal

Estimulada e única, em %



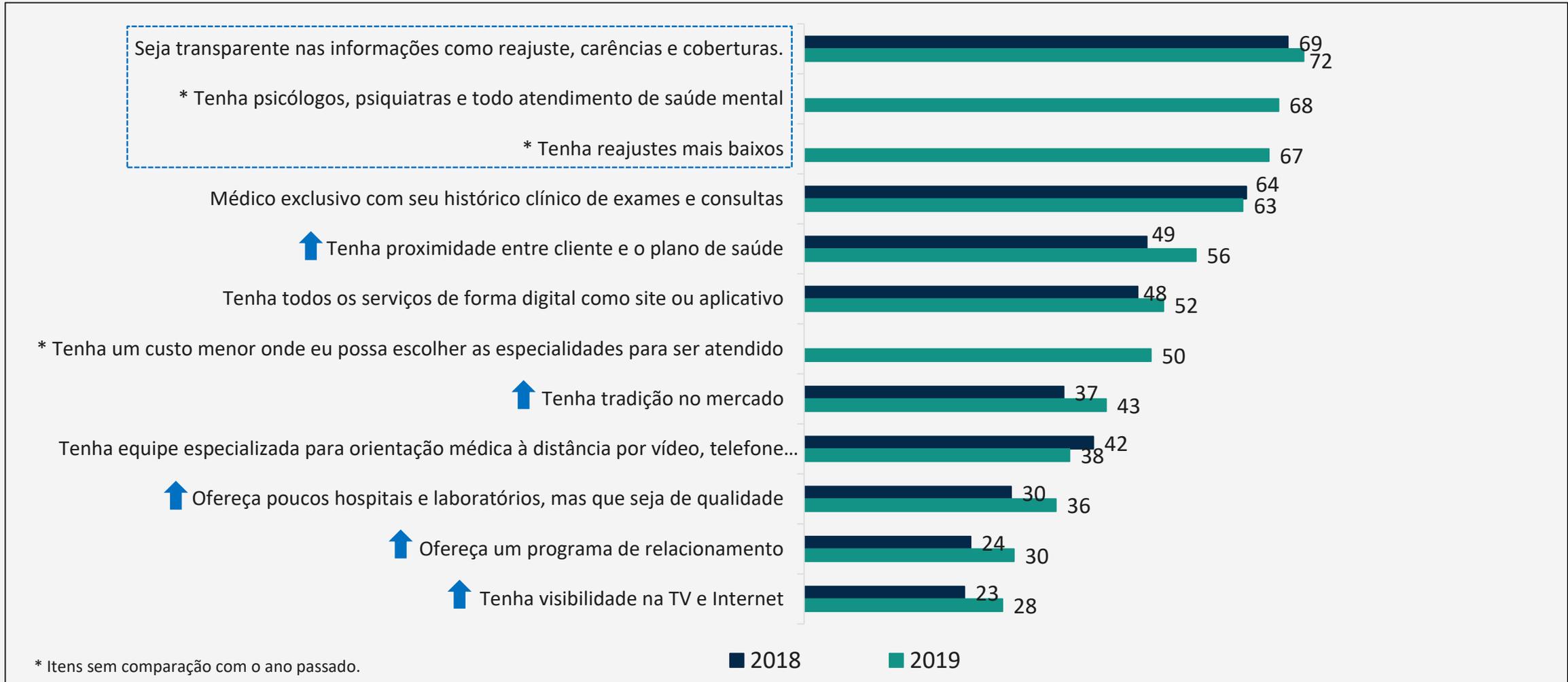
P.21 (PARA TODOS) (MOSTRE CARTÃO 21) Pense no plano de saúde ideal. Para cada frase, gostaria que você utilizasse uma escala de 1 a 5 para me dizer o quanto cada uma das frases é desejável ou não para você em uma empresa de plano de saúde... Considere que 1 é nada desejável, 2 pouco desejável, 3 + ou - desejável, 4 muito desejável e 5 extremamente desejável.

Base: Total da amostra = 811 entrevistas.

O que é desejável no plano de saúde ideal – extremamente desejável

Estimulada e única, em %

Transparência nas informações segue o item mais extremamente desejável



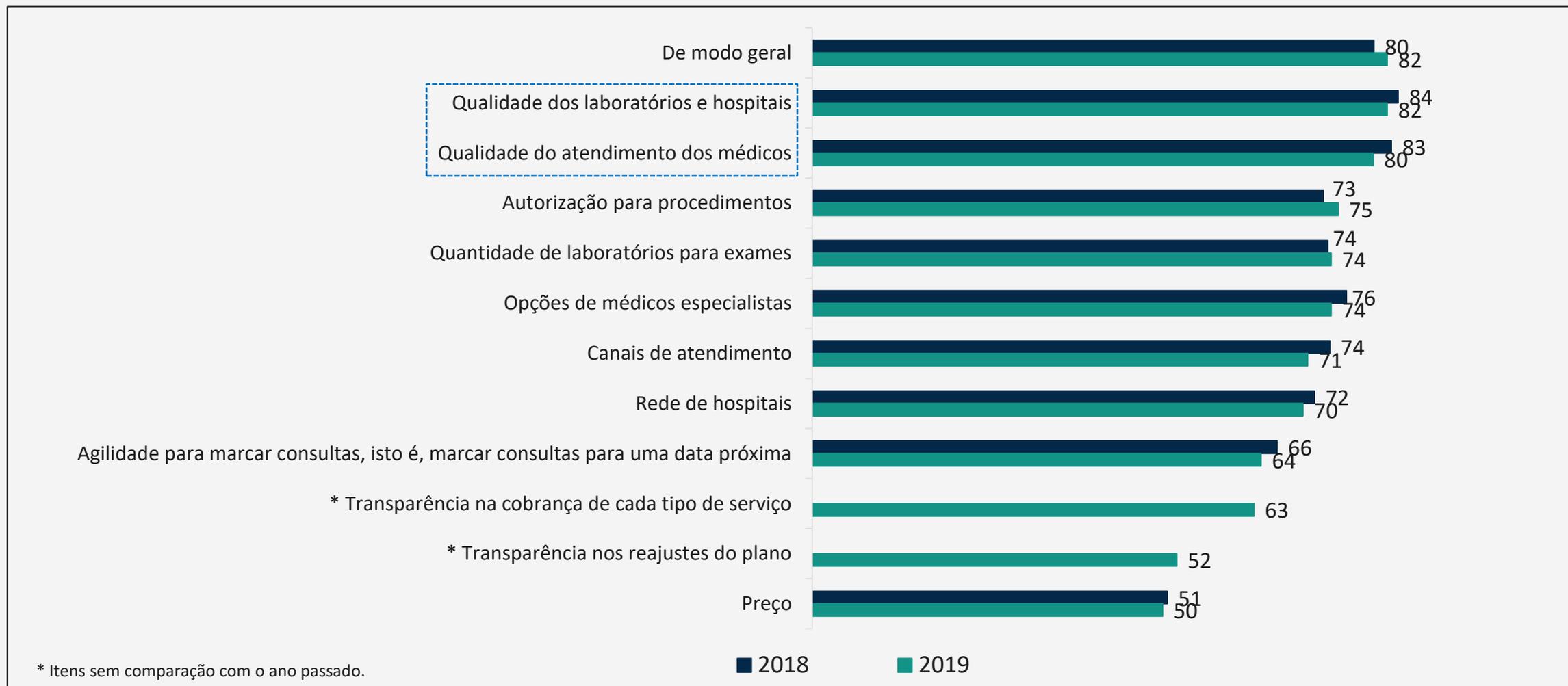
P.21 (PARA TODOS) (MOSTRE CARTÃO 21) Pense no plano de saúde ideal. Para cada frase, gostaria que você utilizasse uma escala de 1 a 5 para me dizer o quanto cada uma das frases é desejável ou não para você em uma empresa de plano de saúde... Considere que 1 é nada desejável, 2 pouco desejável, 3 + ou – desejável, 4 muito desejável e 5 extremamente desejável.

Base: Total da amostra = 811 entrevistas.

Como os atuais clientes avaliam os planos de saúde – ótimo/ bom

Estimulada e única, em %

Aprovação geral do plano de saúde segue alta



Qual canal de atendimento gostaria que o plano de saúde oferecesse

WhatsApp e presencial são os canais de atendimento preferidos

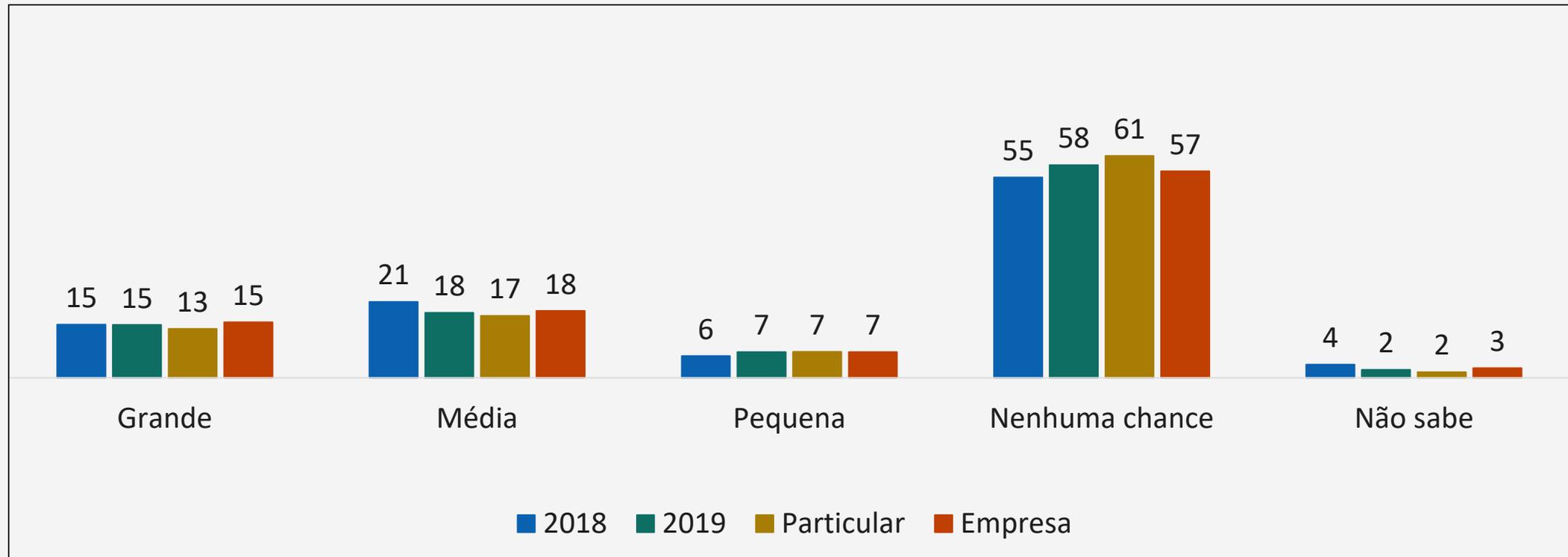


■ 2018
 ■ 2019
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

Chance de ficar sem plano de saúde nos próximos 12 meses

Estimulada e única, em %

40% dizem ter alguma chance de ficar sem plano de saúde nos próximos 12 meses



P.24 Pensando na atual situação econômica do país, você diria que, nos próximos doze meses, existe alguma chance de que você deixe de ter plano de saúde? (SE SIM) Você diria que a chance de que você deixe de ter plano de saúde nos próximos doze meses é grande, média ou pequena?

Base: Entrevistados que têm plano de saúde = 634 entrevistas.

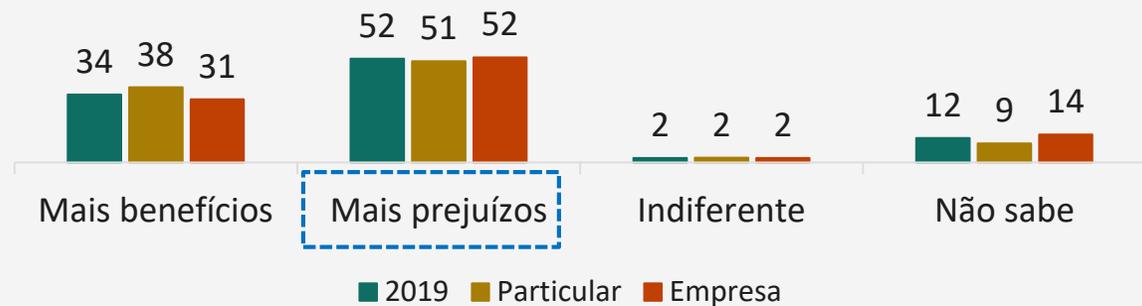
Legislação

Avaliação da legislação dos planos de saúde

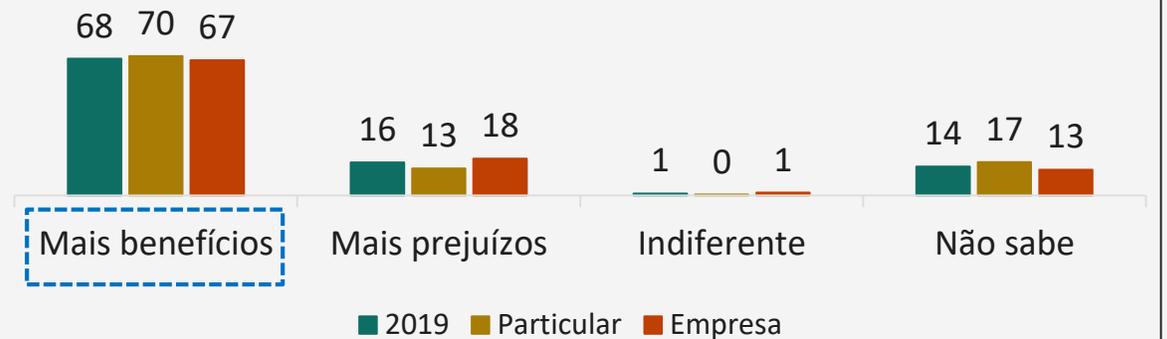
Estimulada e única, em %

68% avaliam que a legislação dos planos de saúde traz mais benefícios às empresas de planos de saúde do que aos consumidores

A legislação sobre os planos de saúde traz aos consumidores:



A legislação sobre os planos de saúde traz aos planos de saúde:



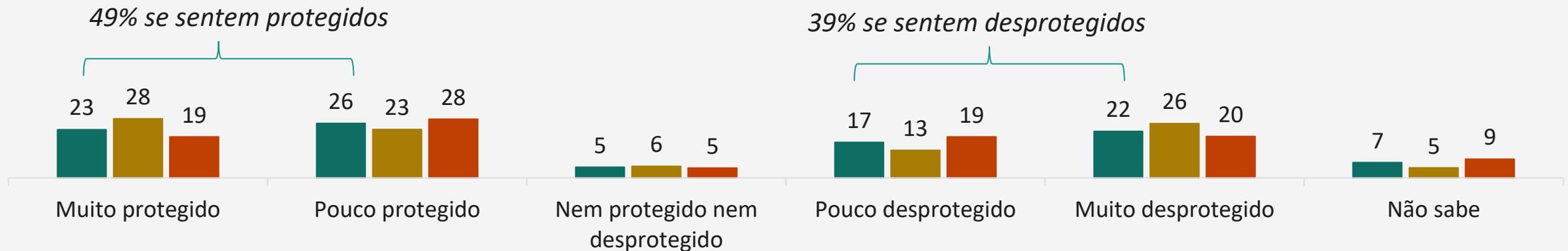
A avaliação que a legislação traz mais prejuízos aos consumidores cresce conforme aumenta a renda familiar mensal e o grau de escolaridade do entrevistado.

Avaliação da legislação dos planos de saúde

Estimulada e única, em %

Metade se sente protegida pela a atual legislação dos planos de saúde

Como se sente em relação à legislação sobre os planos de saúde?

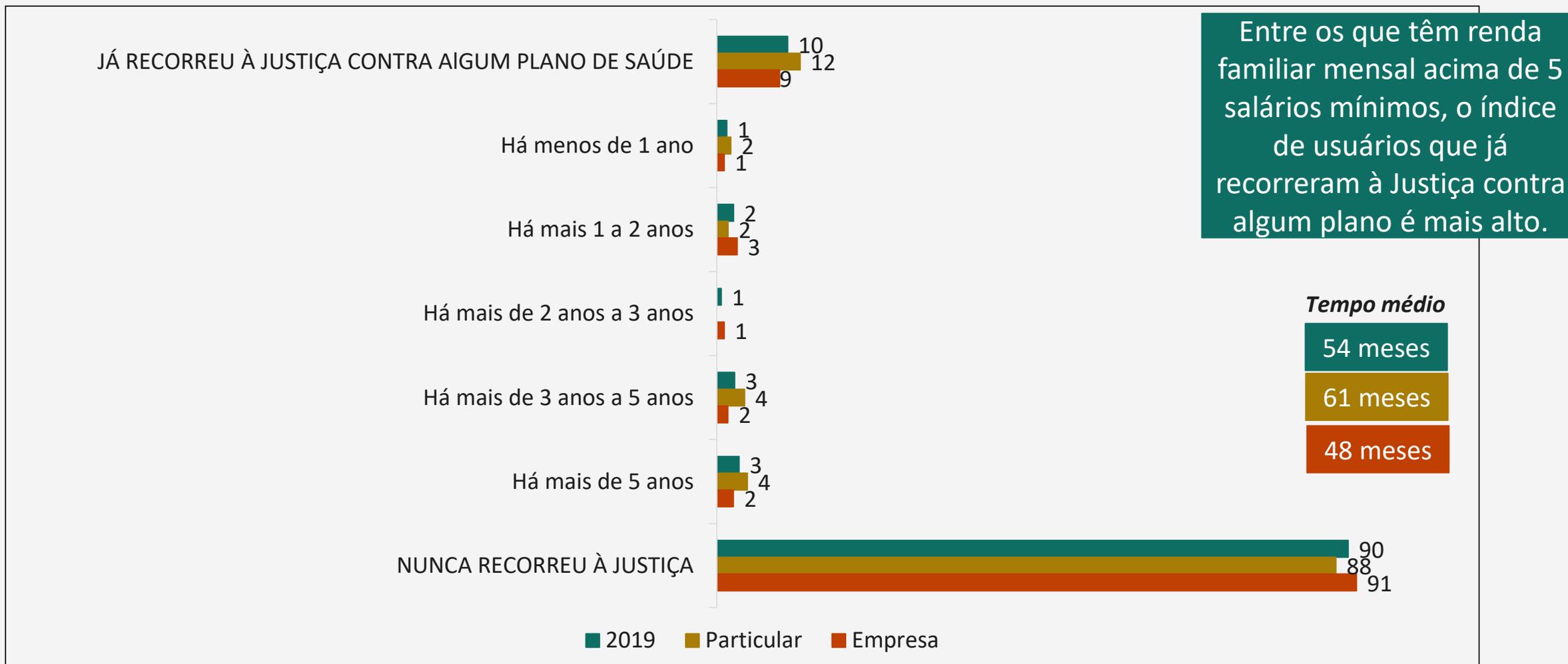


O sentimento de desproteção é mais alto entre os mais instruídos e entre os que têm renda familiar mensal acima de 5 salários mínimos.

Já recorreu à Justiça contra algum plano de saúde

Espontânea e única, em %

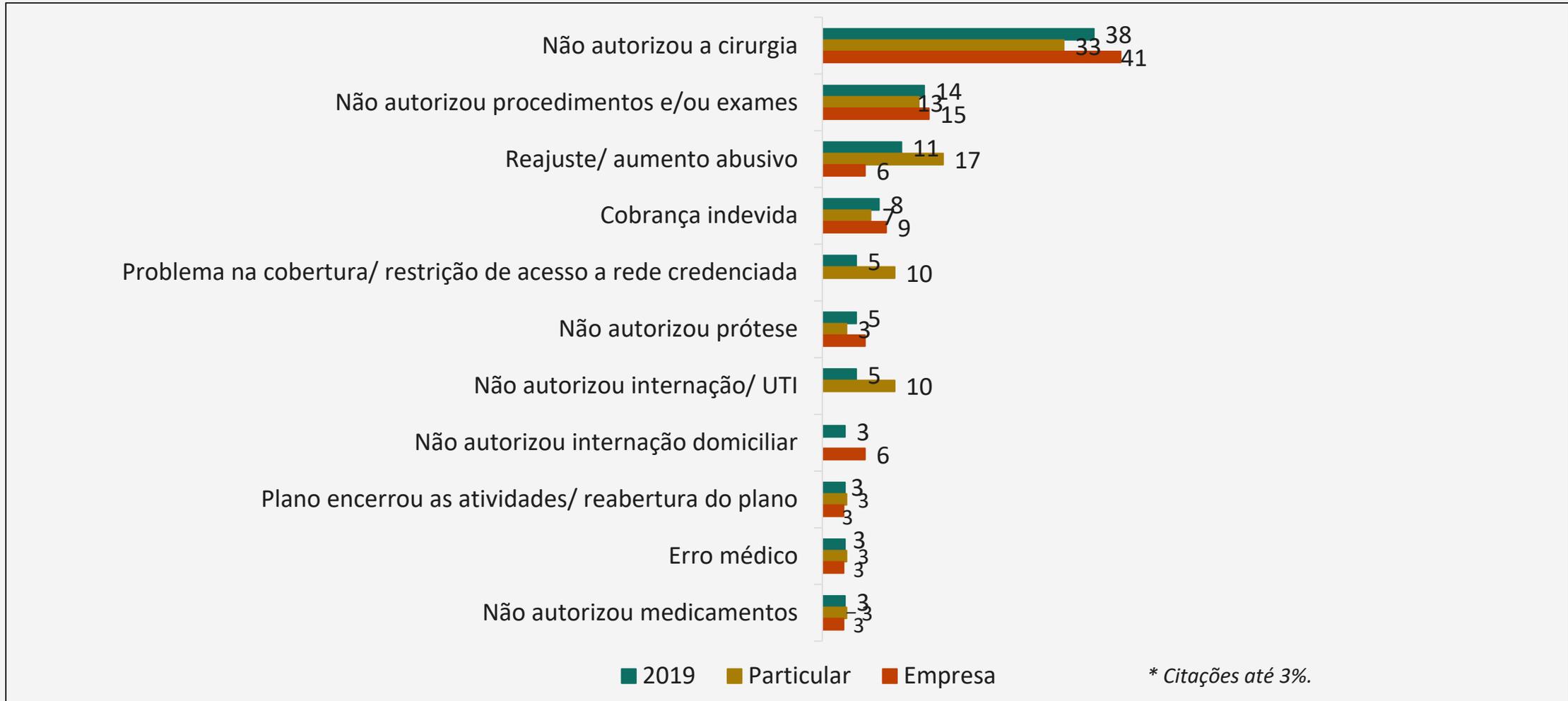
90% nunca recorreram à Justiça contra algum plano de saúde



Motivos para ter recorrido à Justiça contra algum plano de saúde

Espontânea e múltipla, em %

Principal motivo para recorrer à Justiça foi a não autorização da cirurgia

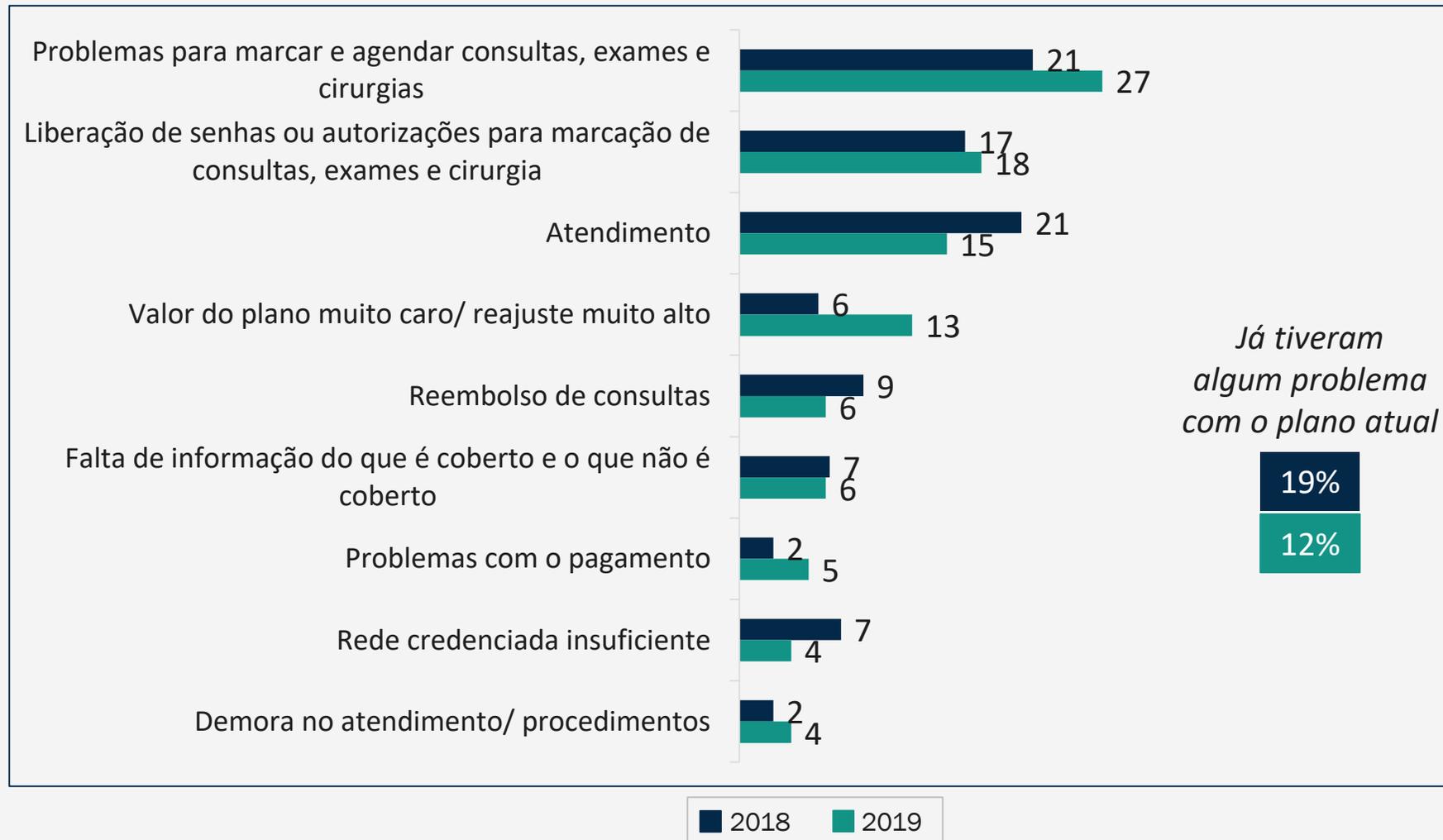


Problemas com plano de saúde

Problemas que já teve com o atual plano de saúde

Estimulada e múltipla, em %

Maior problema foi em agendar consultas, exames e cirurgias



P.25 Pensando no seu plano de saúde atual, você já teve algum tipo de problema? P.26 Quais problemas você teve com seu plano de saúde?

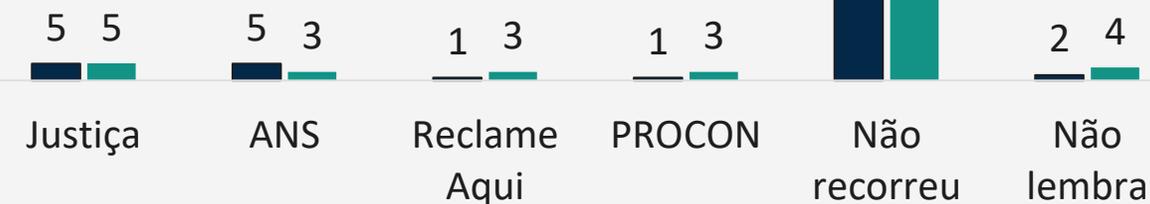
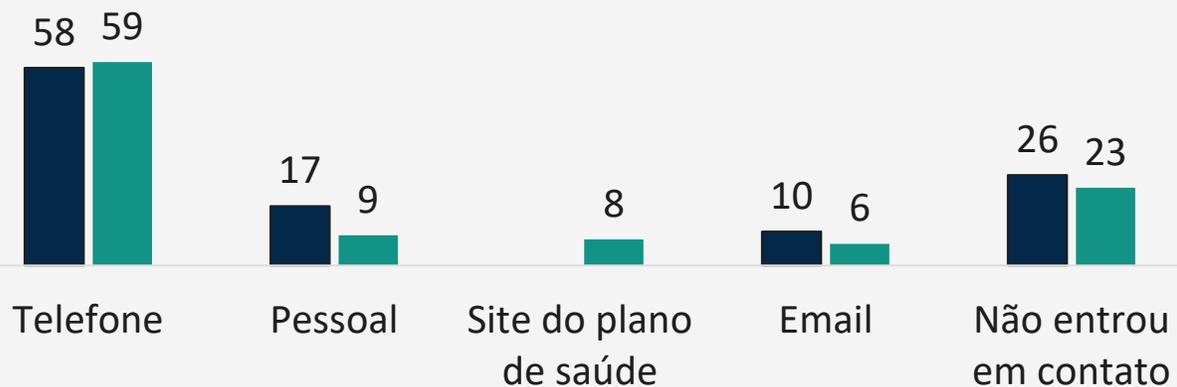
Base: Entrevistados que têm plano de saúde e tiveram problemas com ele = 79 entrevistas.

Canais de atendimento que utilizou para resolver o problema

Espontânea e múltipla, em %

23% não recorreram a nenhum canal de atendimento

16% recorreram a órgãos de defesa do consumidor



■ 2018 ■ 2019

P.27 Considerando o último problema que você teve, você entrou em contato com o plano de saúde para resolver esse problema? (SE SIM) Por qual canal de atendimento?

P.28 Considerando o último problema que você teve, você precisou recorrer a algum órgão de defesa do consumidor para resolver seu problema? (SE SIM) Qual?

Base: Entrevistados que têm plano de saúde e tiveram algum problema com ele = 79 entrevistados.

Soluções do problema

Espontânea e única, em %

Dos que tiveram algum problema, 44% declararam que ele não foi resolvido

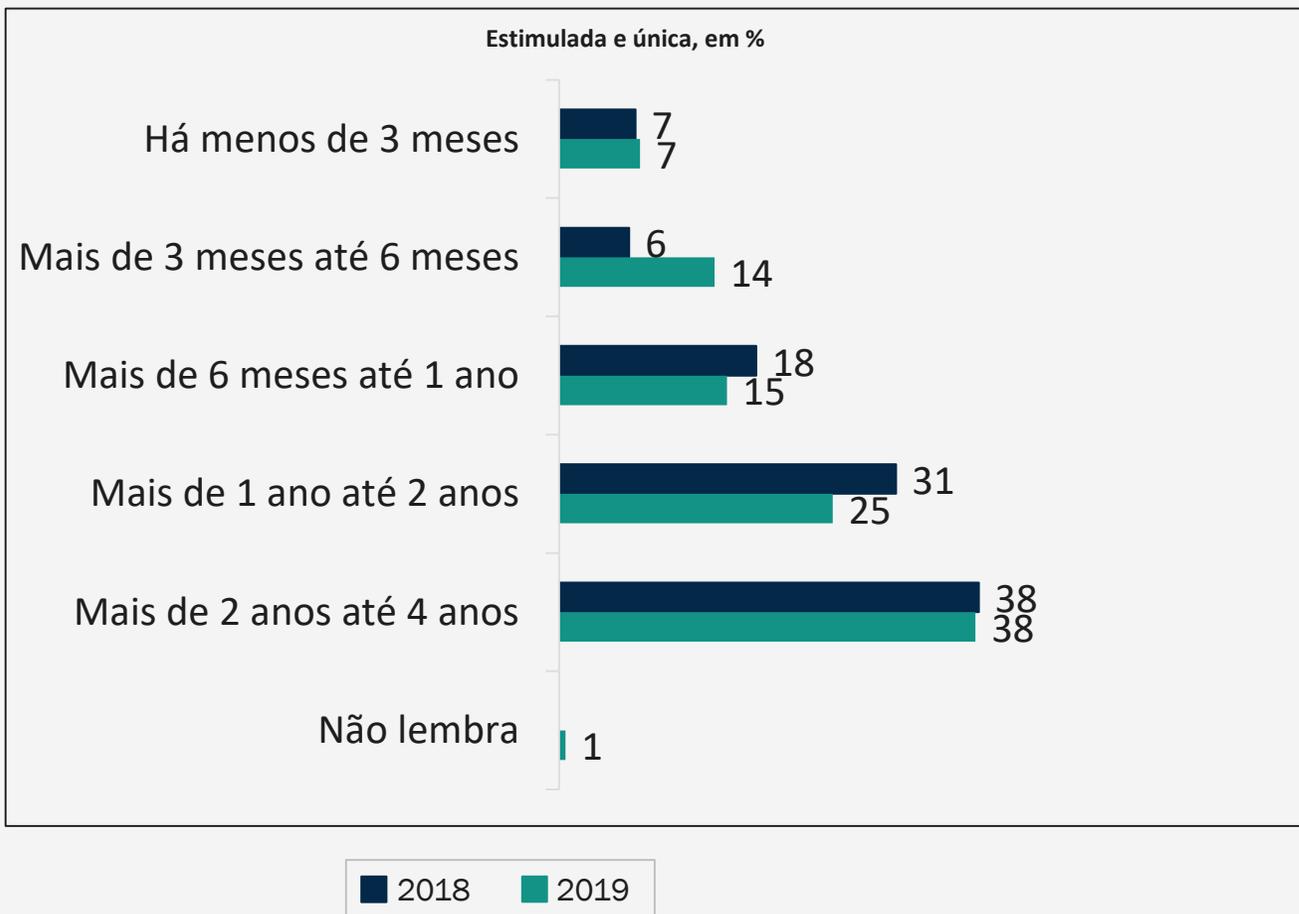


Os sem plano de saúde

Há quanto tempo não tem plano e por quais motivos?

Espontânea e múltipla, em %

38% estão sem plano há mais de 2 anos

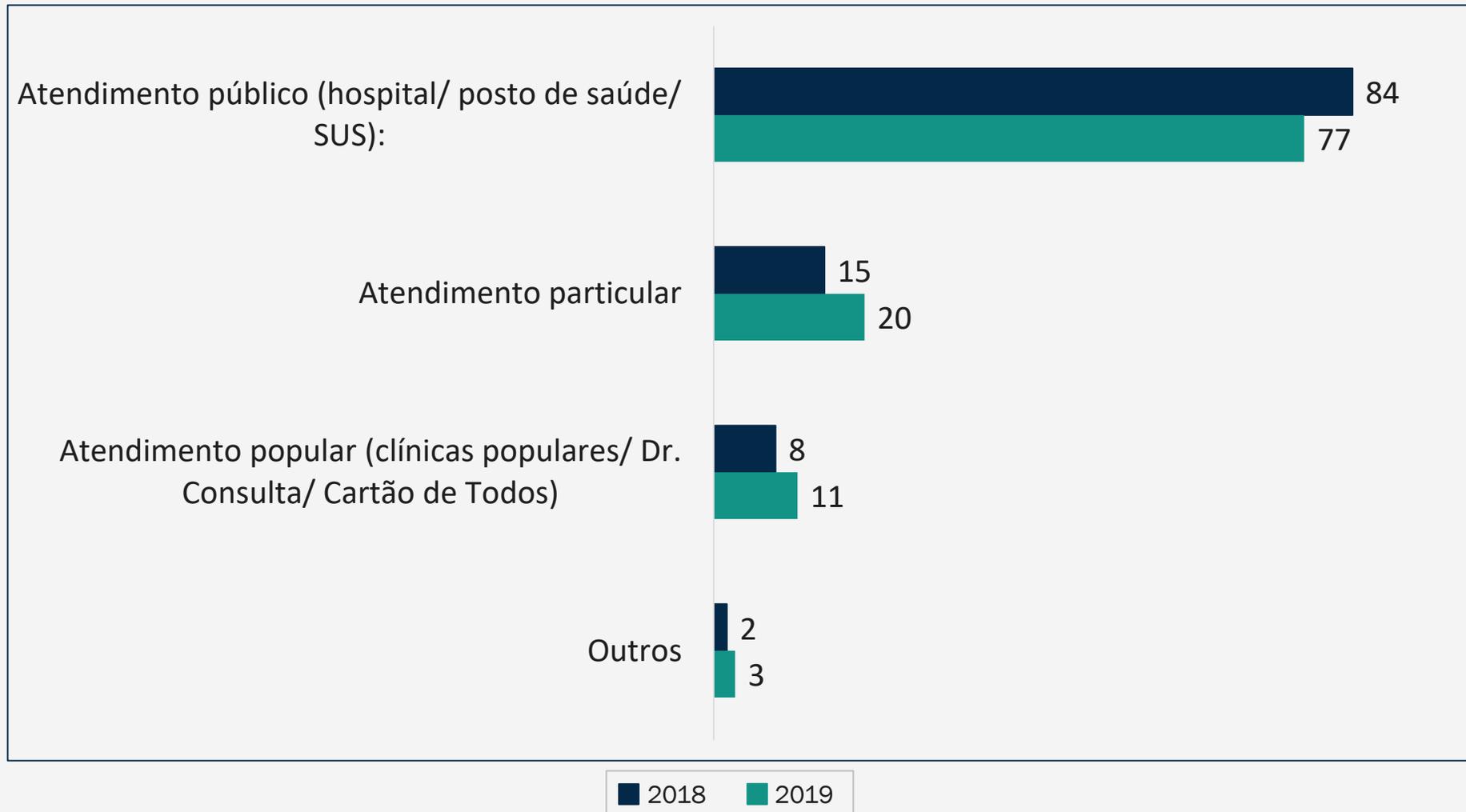


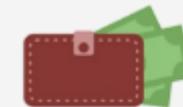
- **49% porque foram demitidos da empresa onde trabalhavam (era 45% em 2018);**
- **18% por falta de condições financeiras (era 17%);**
- **17% por causa do preço alto (era 19%);**

Tipo de atendimento médico que utiliza hoje

Espontânea e múltipla, em %

SUS é o principal meio de atendimento de saúde

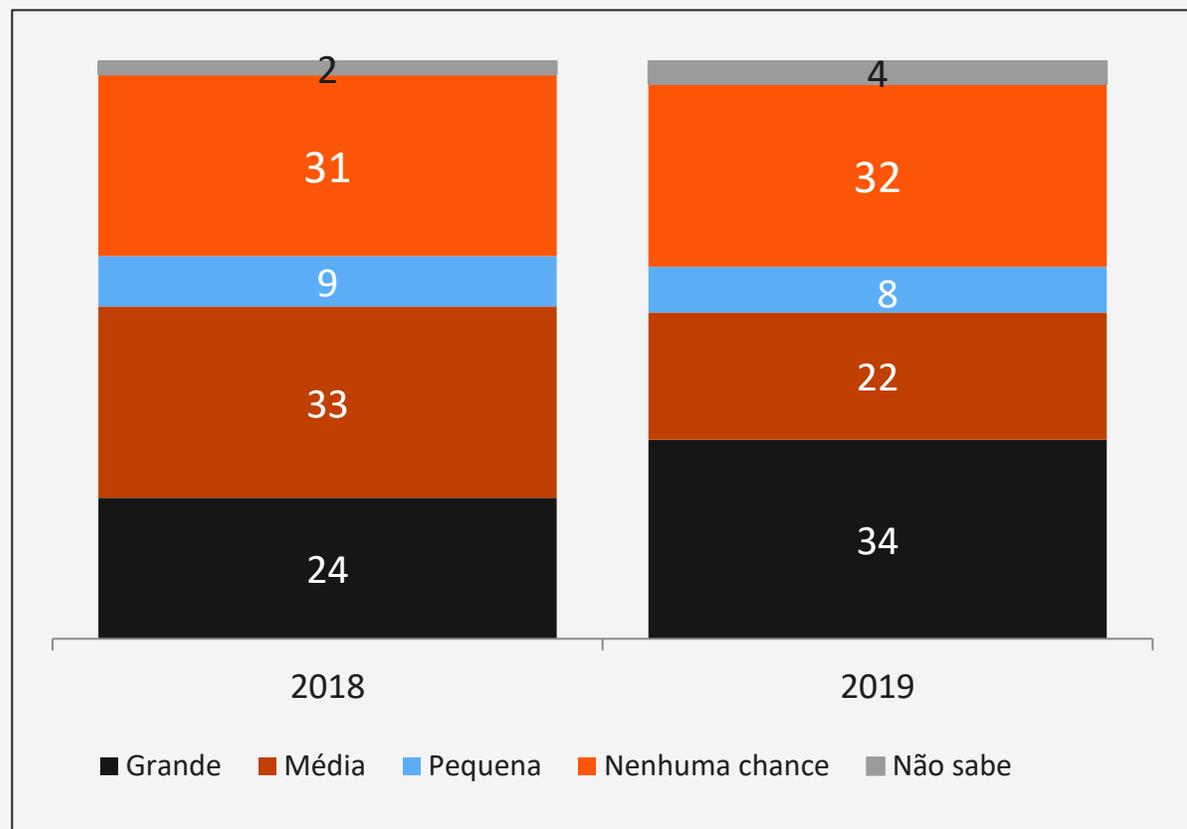




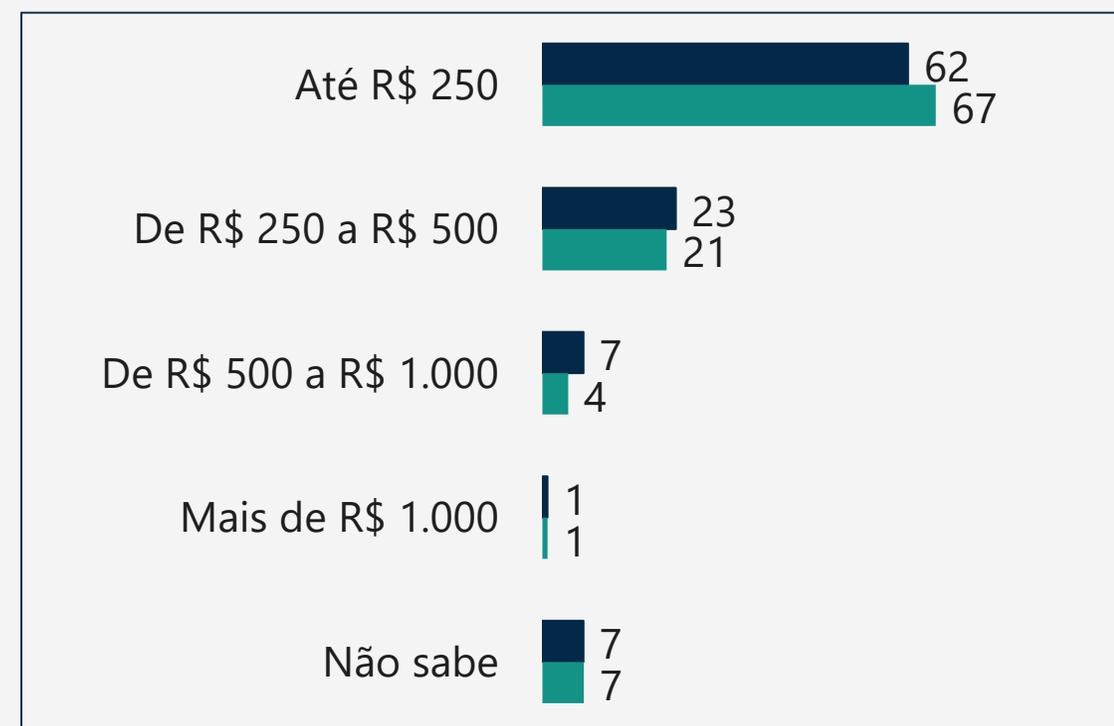
Quanto pagaria por um plano de saúde?

Estimulada e única, em %

Aumenta de 24% para 34% o índice dos que pretendem contratar um plano de saúde



67% pagariam até R\$ 250 por mês



P.33 Você diria que, nos próximos seis meses, existe alguma chance de que você venha a ser cliente de algum plano de saúde? (SE SIM) Você diria que a chance de que você venha a ser cliente de algum plano de saúde nos próximos seis meses é grande, média ou pequena?

Base: Entrevistados que tiveram plano de saúde nos últimos 4 anos = 177 entrevistados.

P.34 (MOSTRE CARTÃO 33) E qual é o valor que você teria disponível, por mês, para pagar um plano de saúde para você?

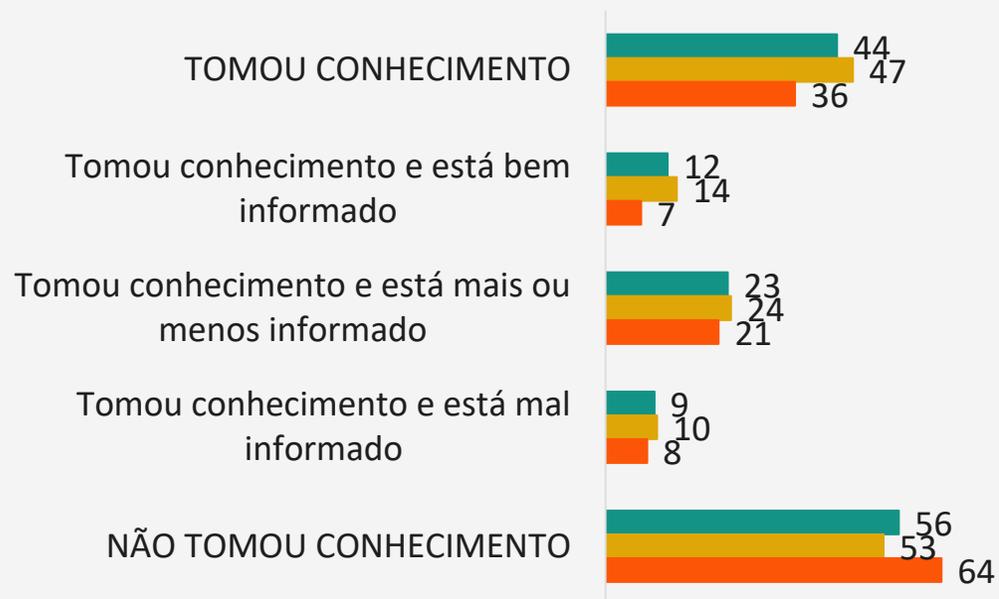
Base: Entrevistados que tiveram plano de saúde nos últimos 4 anos e têm chance de voltar a ter nos próximos 6 meses = 114 entrevistados.

Teleconsulta e médico da família

Conhecimento e avaliação da teleconsulta

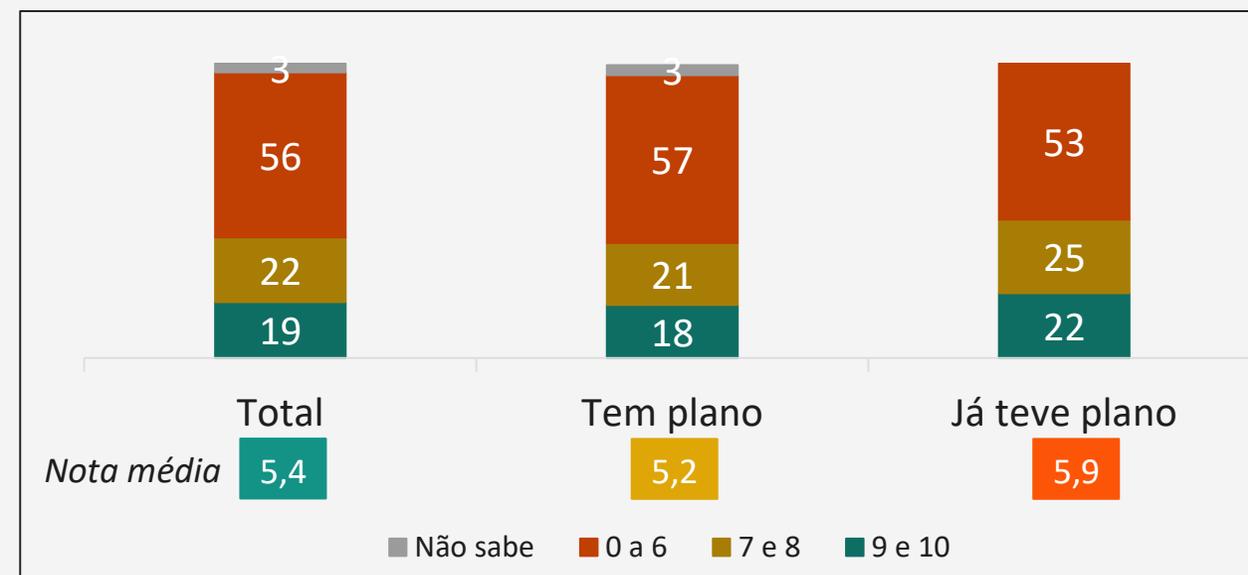
Estimulada e única, em %

44% já ouviram falar em teleconsulta



O índice de conhecimento cresce conforme aumenta a idade e a renda familiar do entrevistado.

42% aprovam o serviço de teleconsulta



■ Total
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

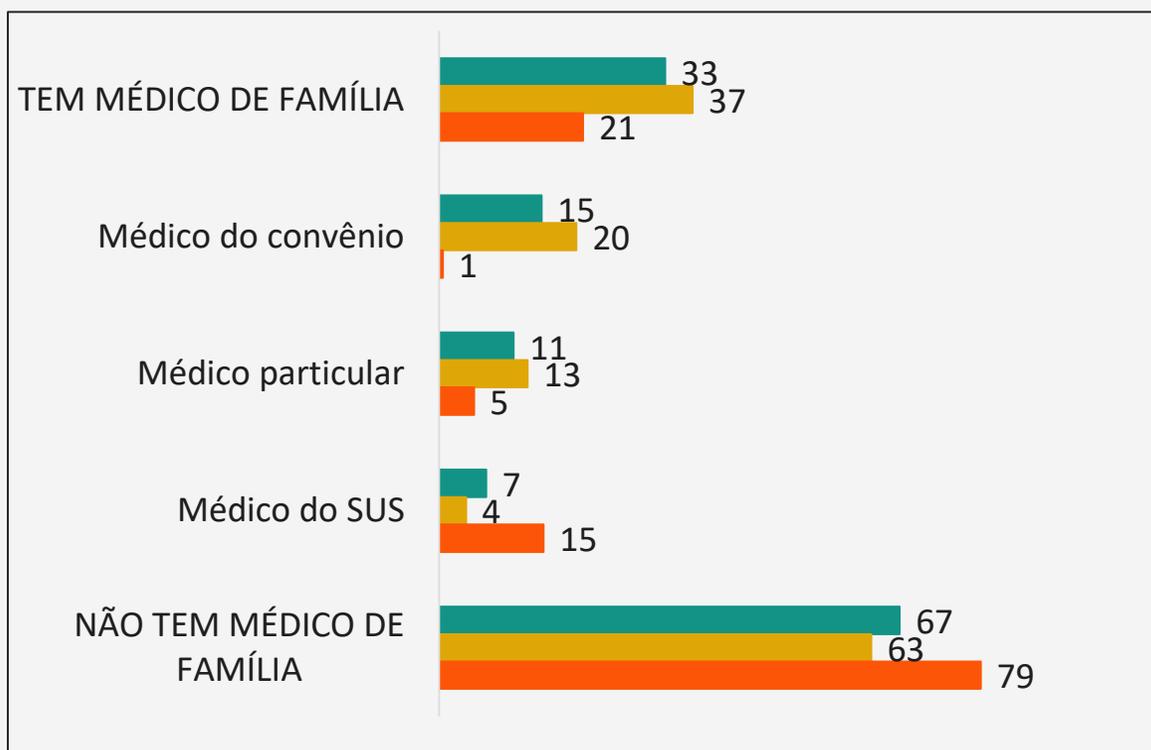
P.17 (PARA TODOS) Você já ouviu falar em tele consulta? (SE SIM) Você diria que está bem informado, mais ou menos informado ou mal informado sobre esse assunto? P.18 A tele consulta é uma modalidade de consulta médica realizada à distância, com chamadas de vídeo, áudio ou por troca de mensagens instantâneas. Na tele consulta, médico, paciente e outros profissionais de saúde não se encontram no mesmo local físico. Utilizando uma escala de 0 a 10 pontos, onde 0 significa que não aprova a tele consulta e 10 significa que você aprova a tele consulta, qual seria a sua nota para um atendimento por tele consulta?

Base: Total da amostra = 811 entrevistas.

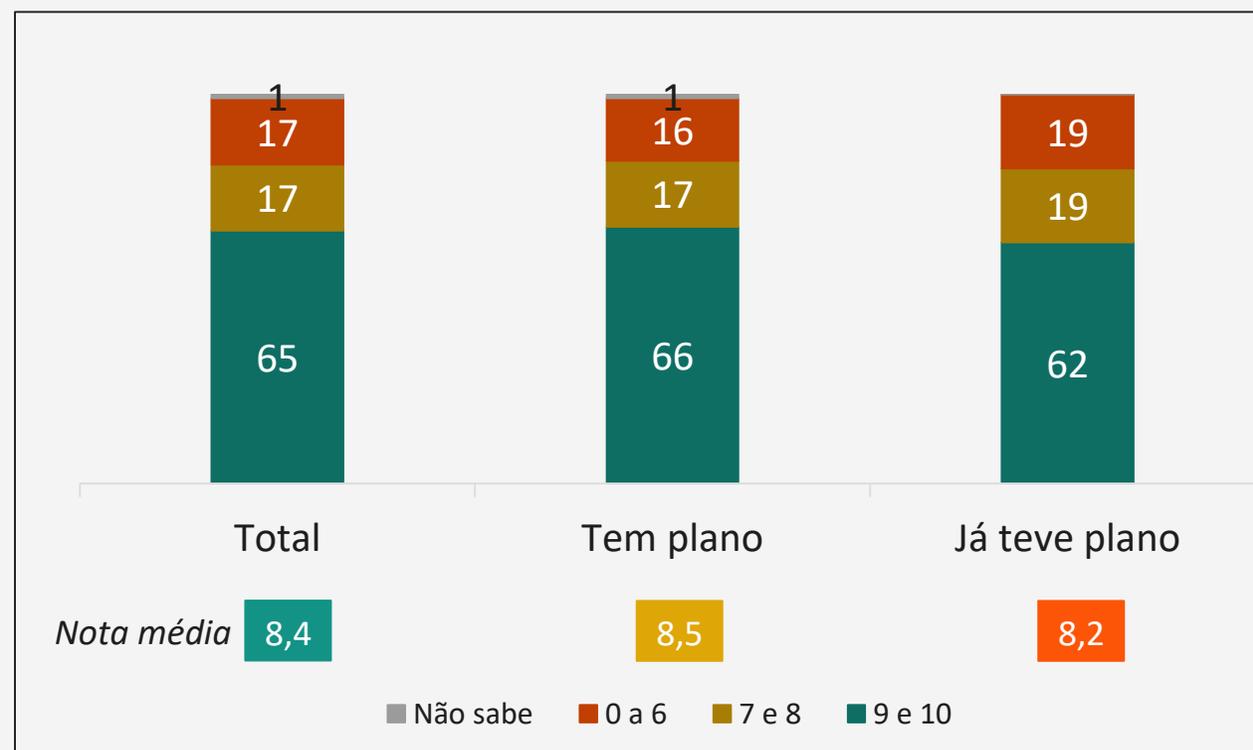
Conhecimento e avaliação do médico de família

Estimulada e única, em %

33% têm médico de família; entre as pessoas com 60+ alcança 48%



De 0 a 10, o quanto gostaria de ser atendido por um médico de família



■ Total
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

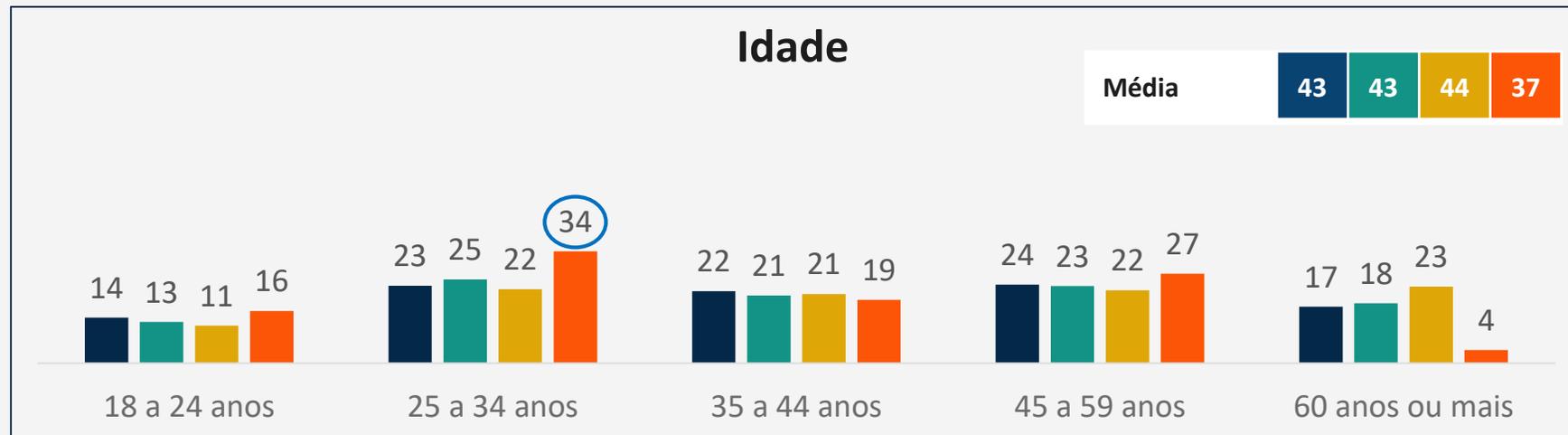
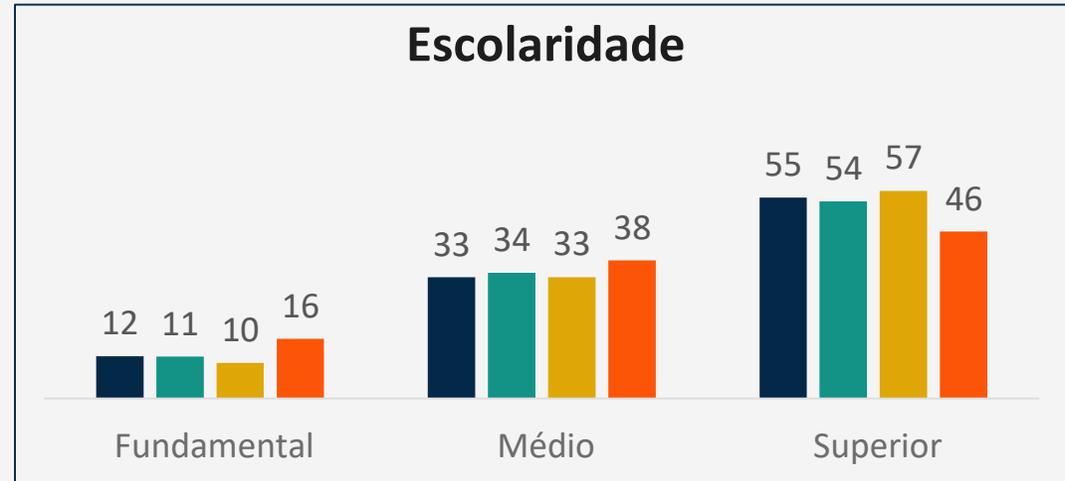
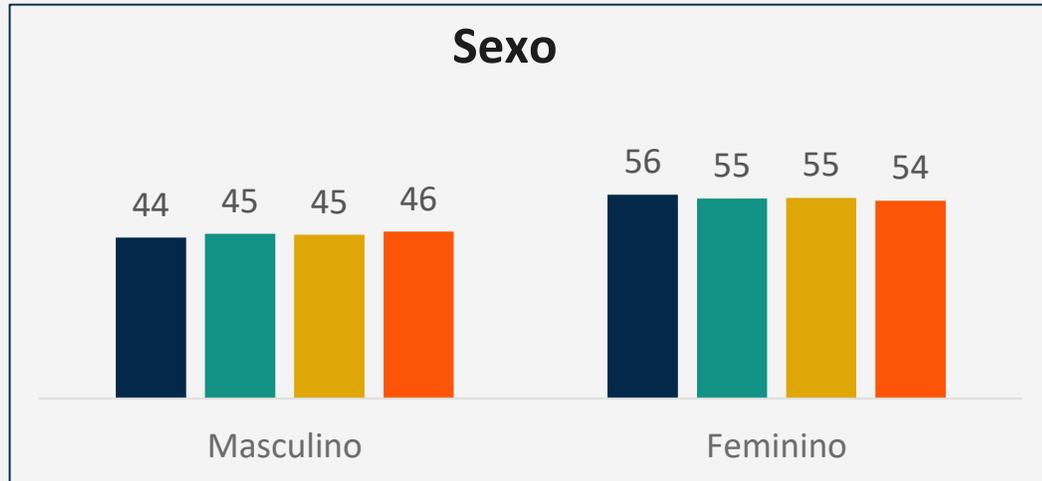
P.19 (PARA TODOS) Você tem algum médico de família, isto é um médico que conhece seu histórico e te orienta em todos os aspectos ligados à sua saúde? Esse médico é do convênio, particular ou do SUS? P.20 Utilizando uma escala de 0 a 10 pontos, onde 0 significa que não gostaria de ser acompanhado por um médico de família e 10 significa que você gostaria muito em ser atendido por um médico de família, o quanto você gostaria de ser acompanhado por esse médico?

Base: Total da amostra = 811 entrevistas.

Perfil da amostra

Perfil da amostra

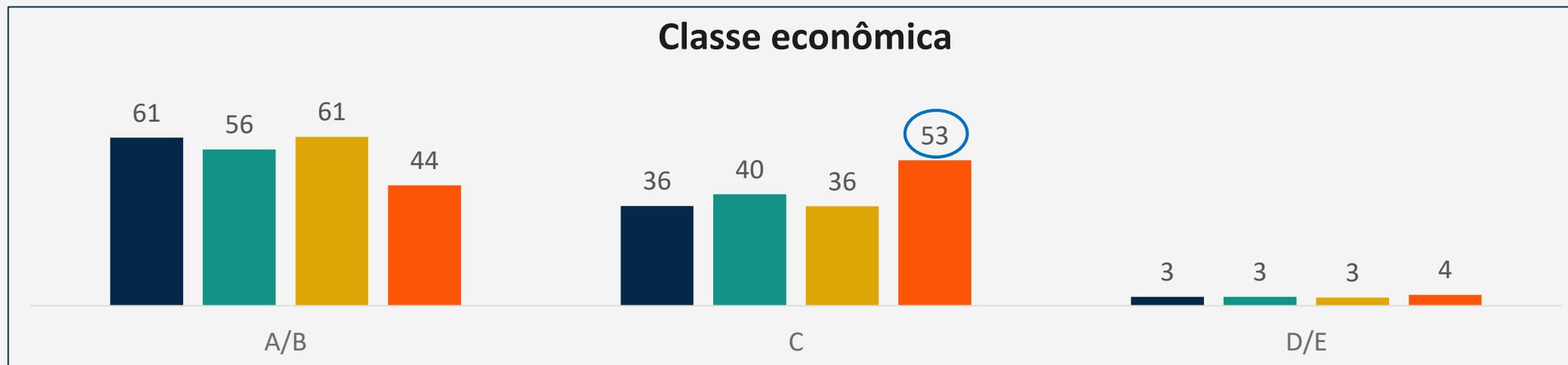
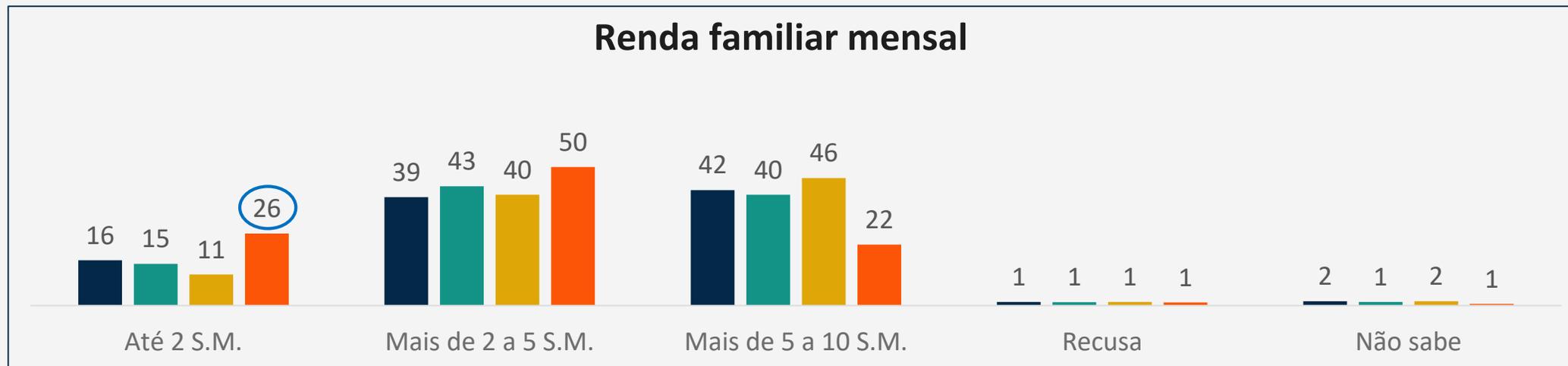
(Em %)



■ 2018
 ■ 2019
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

Perfil da amostra

(Em %)

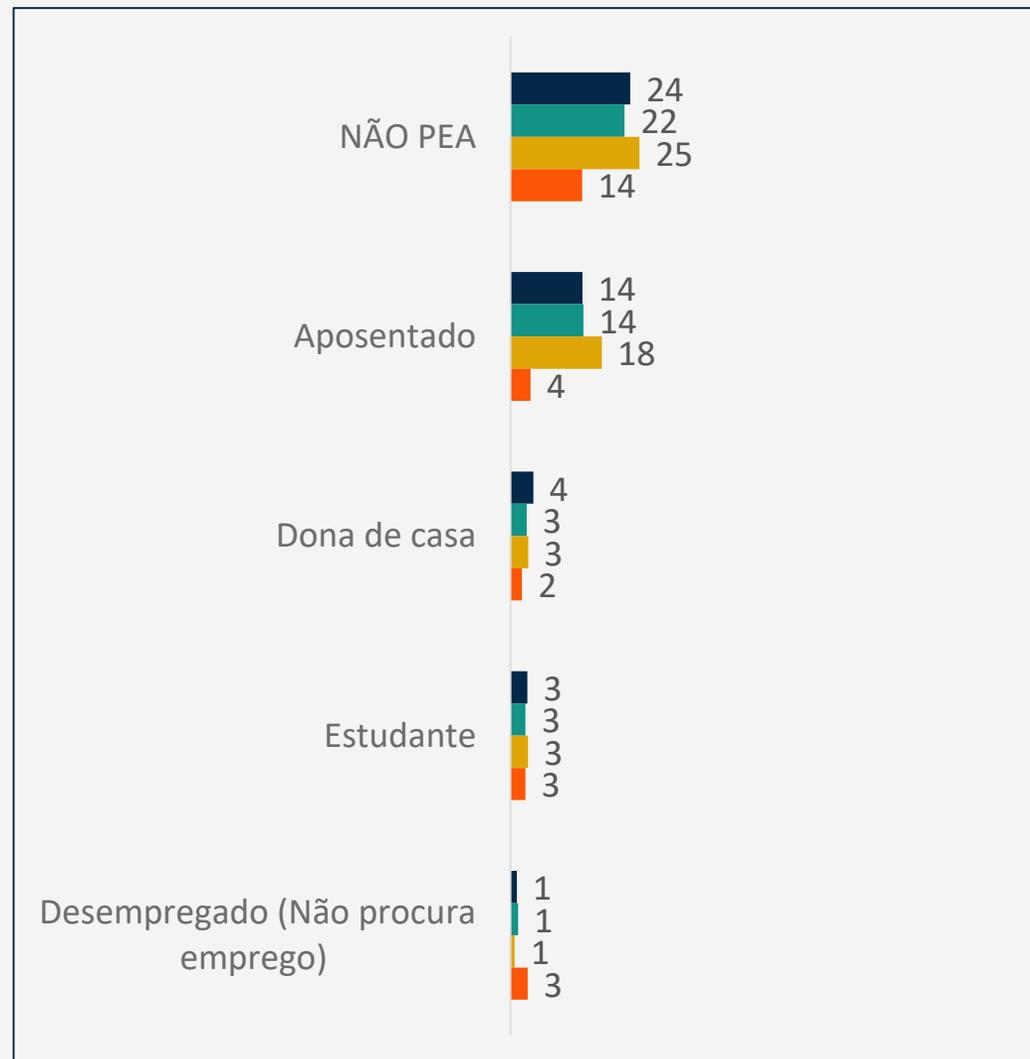
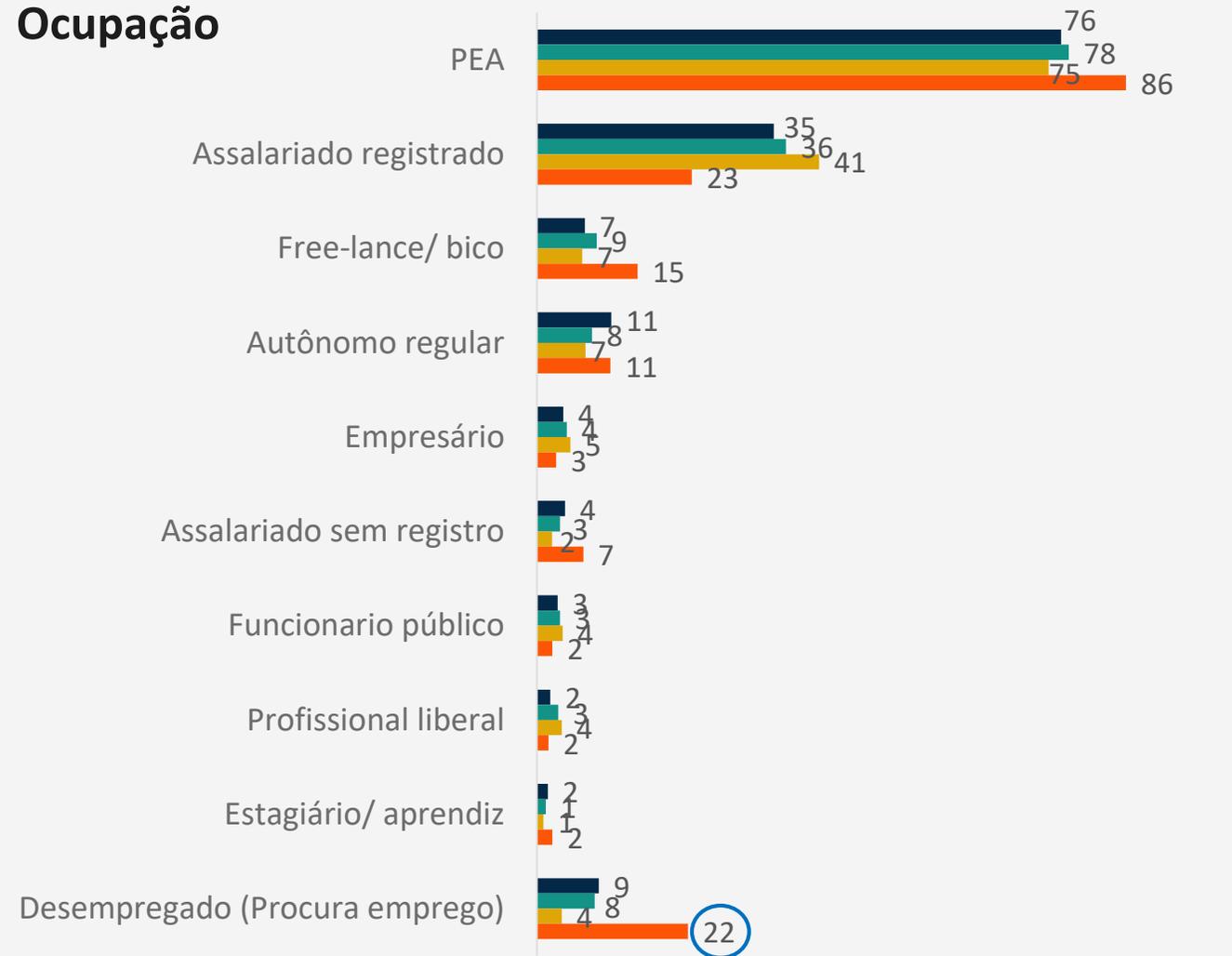


■ 2018
 ■ 2019
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

Perfil da amostra

(Em %)

Ocupação



■ 2018
 ■ 2019
 ■ Tem plano de saúde
 ■ Teve plano de saúde nos últimos 4 anos

Perfil da amostra

(Em %)

