

Perguntas e Respostas

**Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
de Planos de Saúde**

Novembro/2018
DIDES/ANS

O que é o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

É um documento que estabelece os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. Estará elegível a pontuar no Programa de Qualificação de Operadoras - PQO, a operadora que realizar pesquisa de satisfação de acordo com as diretrizes deste Documento Técnico e encaminhar à ANS o endereço eletrônico no seu sítio institucional onde os resultados da pesquisa foram disponibilizados até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do PQO.

Como é aplicada a pontuação base de 0,25 referente a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde no Programa de Qualificação de Operadoras - PQO?

A Pontuação base é um valor fixo acrescido à pontuação de uma determinada dimensão ou do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS das operadoras, desde que obedecidos os critérios estabelecidos nas fichas técnicas do PQO.

No caso da pontuação base referente à pesquisa de satisfação, trata-se de um acréscimo de 0,25 no Índice de Desempenho na Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM), caso a operadora realize pesquisa de satisfação de acordo com os critérios estabelecidos no Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponível no portal da ANS.

Considerando a pontuação base referente à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, o índice de desempenho da dimensão sustentabilidade no mercado (IDSM), será apurado da seguinte forma: $(\text{Pontuação Base} + \text{IDSM}) \leq 1$.

Além dessa pontuação base, a Dimensão Sustentabilidade no Mercado ainda prevê a possibilidade de uma pontuação bônus de 10% relativo ao indicador “3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários”. Caso a operadora seja elegível ao indicador bônus e ao indicador da pontuação base, para o cálculo da nota final da dimensão, primeiro se aplica o cálculo do bônus e em seguida o da pontuação base.

A ANS estabeleceu algum texto padrão que deve ser mencionado quando da realização da pesquisa?

A ANS não estabeleceu um texto padrão a ser lido pelo entrevistador quando do contato com o entrevistado. Tal texto deverá ser elaborado quando do planejamento da pesquisa e deverá levar em consideração as diretrizes mínimas estabelecidas no Documento técnico, em especial as recomendações e alertas descritos nas alíneas do item 3.2. Ressalta-se que o texto não pode, em qualquer hipótese, interferir de forma direta/indireta na resposta do entrevistado.

A seguir é apresentada uma sugestão de texto para pesquisa por telefone:

“Bom dia / Boa tarde / Boa noite! Poderia falar com Sr(a) _____ Meu nome é _____, estou a serviço da operadora _____ e seguindo diretrizes mínimas estabelecidas Agência Nacional de Saúde Suplementar – órgão que regula os planos de Saúde. Estamos realizando uma pesquisa para avaliar seu grau de satisfação com a _____. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O senhor (a) concorda em participar? A pesquisa é rápida, serão menos de ____ minutos.”

A Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde poderá ser elegível para pontuação tanto para o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), RN 386/2015 alterada pela RN 423/2017, quanto para o Programa de Acreditação de Operadoras (RN 277/2011)?

Satisfação de Beneficiários do PQO, o questionário a ser aplicado deverá conter minimamente as perguntas constantes no anexo do Documento Técnico. Assim, a operadora, por ocasião da realização da Pesquisa para efeitos de PQO, poderá acrescentar outros questionamentos que achar pertinentes, inclusive requisitos constantes da Resolução Normativa 277/2011, que trata do Programa de Acreditação de Operadoras.

De forma a evitar qualquer interferência direta ou indireta recomenda-se que as questões adicionais sejam realizadas após as questões mínimas estabelecidas no anexo I do Documento Técnico. Além disso, o entrevistado deverá ser alertado a respeito da inclusão das perguntas.

Adicionalmente, o responsável técnico da pesquisa deverá se atentar para a “população-alvo” a ser estabelecida especificamente para as perguntas relacionadas aos requisitos estabelecidos na Dimensão 4 da RN 277/2011.

Ressaltamos ainda, que a RN 277/2011 encontra-se em processo de reformulação, sendo um dos pressupostos integrar os diversos programas de qualidade da ANS. Toda documentação do Grupo Técnico para a reformulação do Programa de Acreditação de Operadoras está disponível no Portal da ANS, no seguinte link:

<http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/camaras-e-grupos-tecnicos/grupo-tecnico-de-acreditacao-de-operadoras>