

Avaliação dos planos e seguros saúde

Estado de São Paulo

Agosto/2012

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

APM 
ASSOCIAÇÃO PAULISTA
DE MEDICINA

Conhecer a opinião dos usuários de planos ou seguros de saúde do Estado de São Paulo, investigando a utilização dos serviços e os principais conflitos e deficiências percebidas.

Técnica

Pesquisa quantitativa, com **abordagem pessoal e individual** em pontos de fluxo populacional. As entrevistas foram realizadas mediante aplicação de questionário estruturado, com duração média de **15 minutos**.

A **checagem** foi posterior à coleta de dados cobrindo, no mínimo, **20%** do material de cada pesquisador. Posteriormente, 100% do material foi verificado numa etapa de crítica antes do processamento dos dados.

Público-alvo

População, com 18 anos ou mais, possuidora de plano ou seguro saúde, que **utilizou algum serviço nos últimos 24 meses**.

Abrangência e amostra

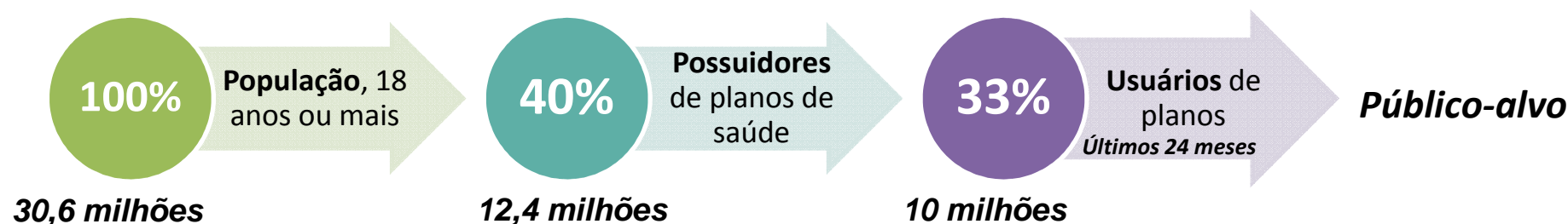
Os trabalhos de campo no Estado de São Paulo foram efetuados em duas etapas:

1. Fase Probabilística: Arrolamento

- Arrolamento do total de pessoas abordadas, a partir de 18 anos. Foram contatadas ao todo **1.943 pessoas**.
 - Entre esses, verificou-se que **40% são possuidores de planos ou seguros saúde e,**
 - **33% utilizaram o plano nos últimos 24 meses.**

2. Fase Intencional

- Complemento da fase probabilística, para buscar os usuários de planos de saúde, de forma a completar a **amostra final** da pesquisa, de **804 entrevistas**. Para essas pessoas que fazem parte do **público-alvo**, foi aplicado o **questionário completo**.



Projeção
(aproximada)*

Fonte: IBGE (Censo 2010/Estimativa 2011)

Abrangência e amostra

A amostra final, com o público-alvo da pesquisa é de **804 entrevistados**. A margem de erro máxima para o Total da amostra (804) é de **3 pontos percentuais**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.

	No. de entrevistados
Capital	237
Outras cidades da Região metropolitana	159
Interior	408
TOTAL	804

Para leitura do total da amostra os resultados foram **ponderados** por natureza do município e pelas variáveis de perfil de possuidores usuários de planos e seguros saúde, obtidas em etapa probabilística (1.943 entrevistas).

Data de campo

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **14 e 22 de maio de 2012**.

Observações estatísticas

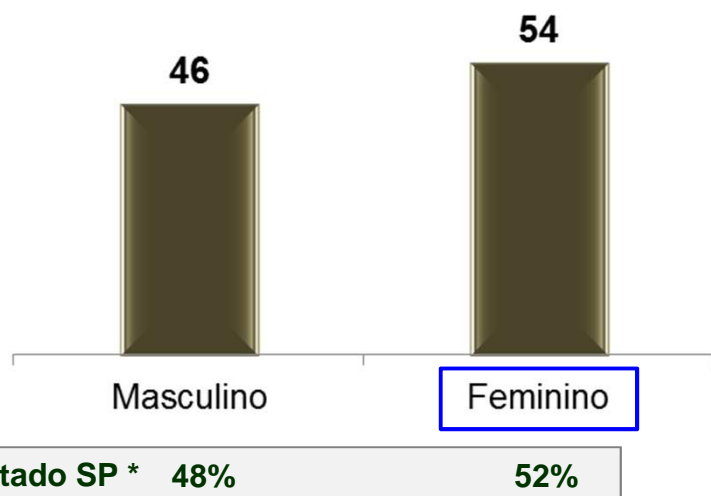
- **Análises:** os dados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) encontram-se identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.
- As **análises** são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana.
- **Margem de erro:** toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens - e não numérica.
- **Nível de confiança de 95%** significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.
- **Ponderação:** os resultados devem ser ponderados de acordo com o Universo. A ponderação consiste em criar um “peso” para cada questionário de forma a igualar a distribuição da AMOSTRA com a distribuição do UNIVERSO. Caso a amostra seja proporcional ao universo este peso será 1 (não há necessidade de ponderação).

Perfil do entrevistado

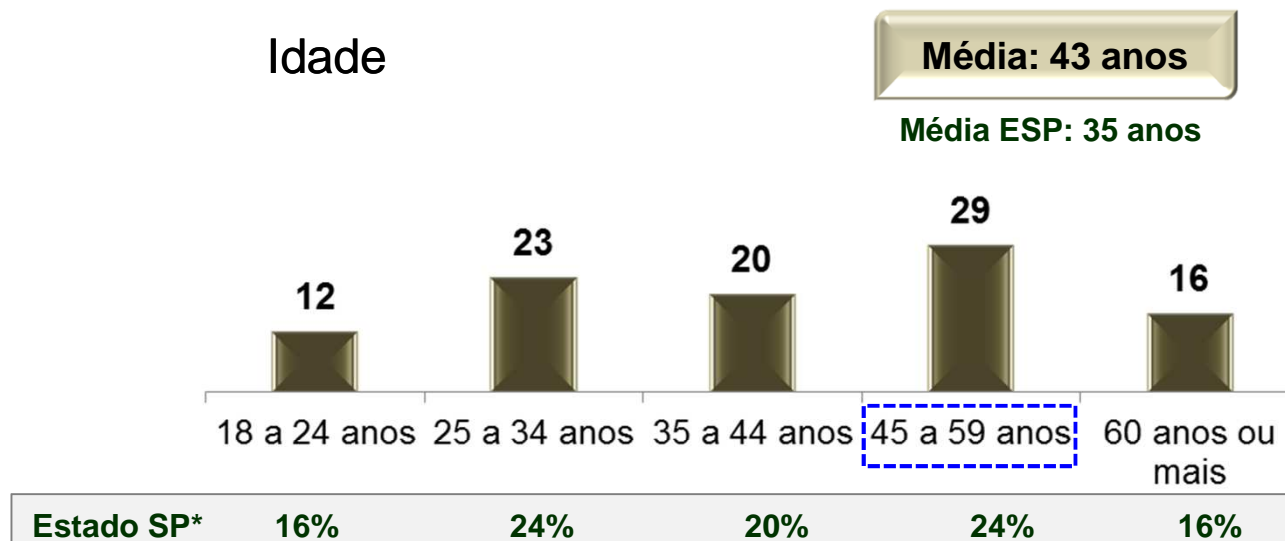


- ⇒ O usuário de plano de saúde tem perfil um pouco mais feminino e com média etária mais avançada, comparativamente à população do estado de S. Paulo, a partir de 18 anos.
- ⇒ A escolaridade é mais elevada, com maior incidência de curso superior (30%, ante 17% da população).

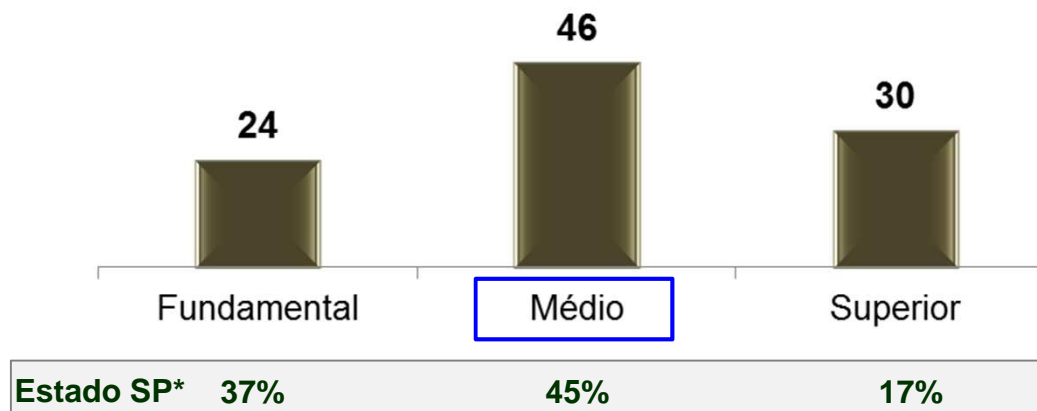
Sexo



Idade



Escolaridade

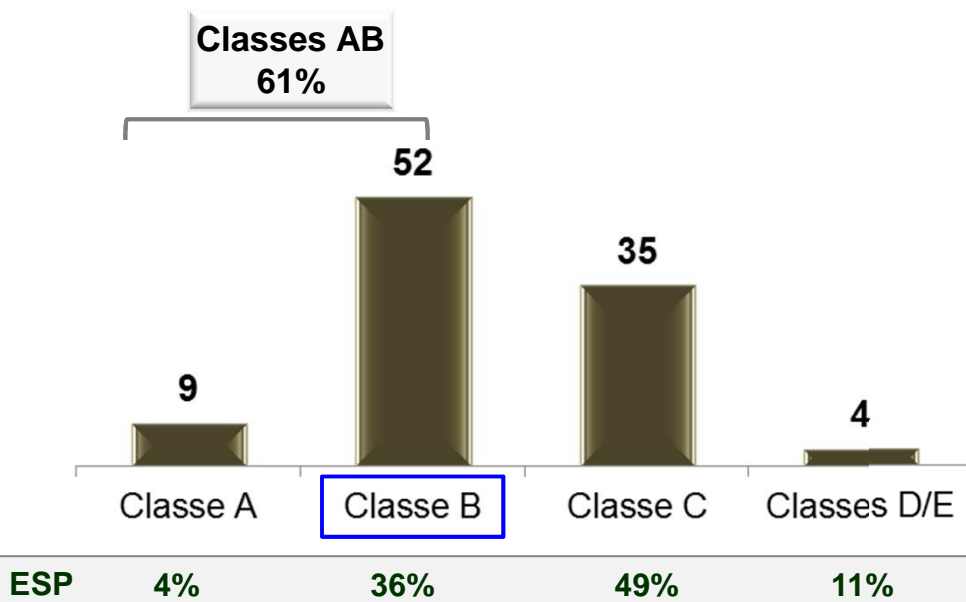


* População do estado de São Paulo, a partir de 18 anos. Resultados obtidos a partir do Arrolamento

Base: Total da amostra (804)

Classificação econômica

- Critério Brasil -



⇒ São mais favorecidos economicamente que a população: maioria pertence às **classes AB**, e a renda familiar mensal é de **5 salários mínimos (média)**.

Renda mensal familiar

Média: R\$ 3.152,00
Aproximadamente 5 S.M.

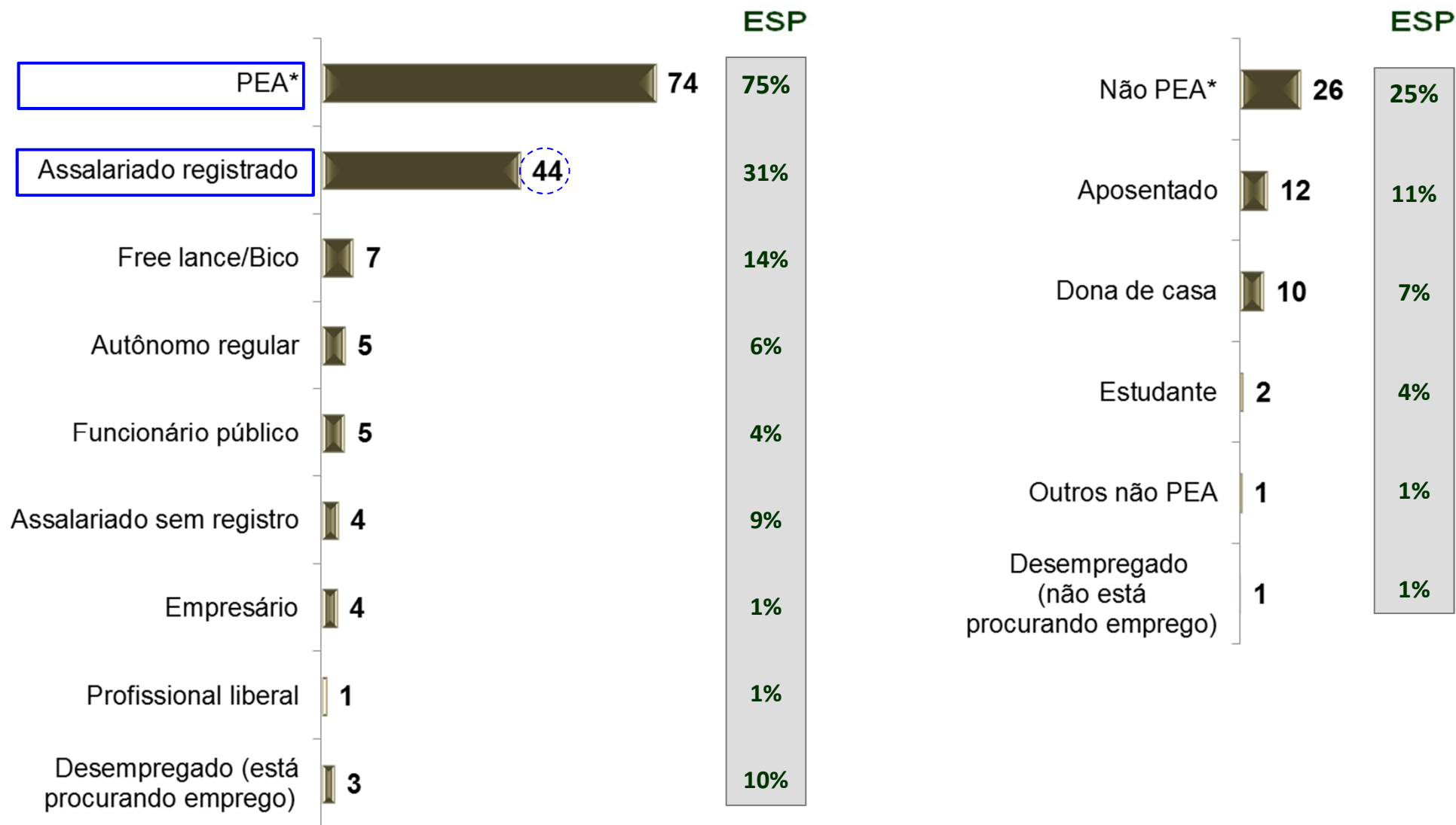


Base respondentes – 738 entrevistas
Salário Mínimo 2012 – R\$ 622,00

Não sabe/ recusa: 8%

Ocupação

⇒ *Cerca de sete em cada dez são economicamente ativos, e a maioria é assalariado registrado (44%, em comparação com 31% na população do estado).*



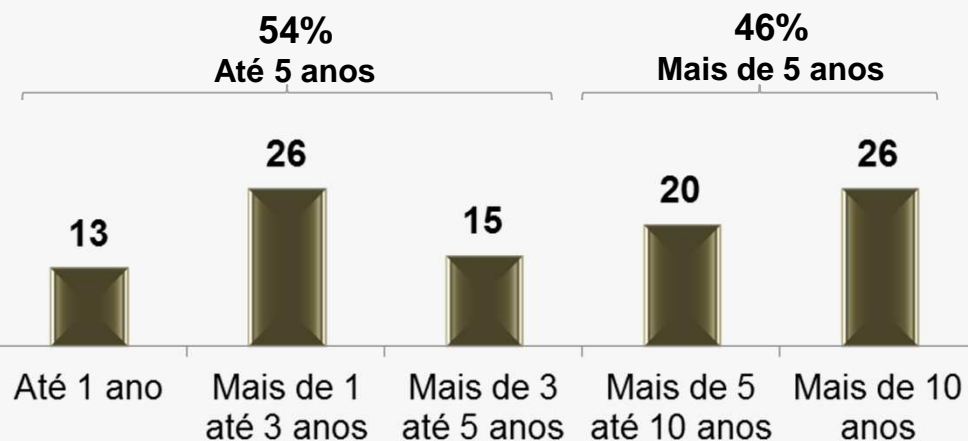
Informações gerais sobre o plano de saúde que possui



⇒ O usuário possui plano de saúde há, em média, **8 anos**. Maior parcela (59%) tem plano empresarial.

Tempo que possui o plano de saúde

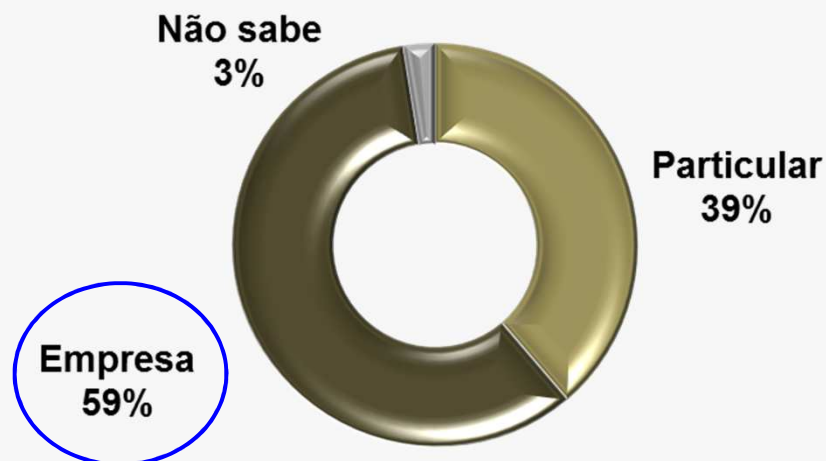
- Espontânea -



Média : 8 anos

Tipo de plano que possui

- Estimulada -



Base: Total da amostra (804)

P.2 E este plano ou seguro saúde é particular isto é, foi comprado e contratado por você ou alguém da sua família, particularmente, ou é um plano que foi oferecido por empresa ou instituição que você ou alguém da sua família trabalha, isto é um plano de saúde da empresa e que você aderiu?

P.4 Aproximadamente há quanto tempo você possui plano de saúde ___ ?

Tipo de plano que possui

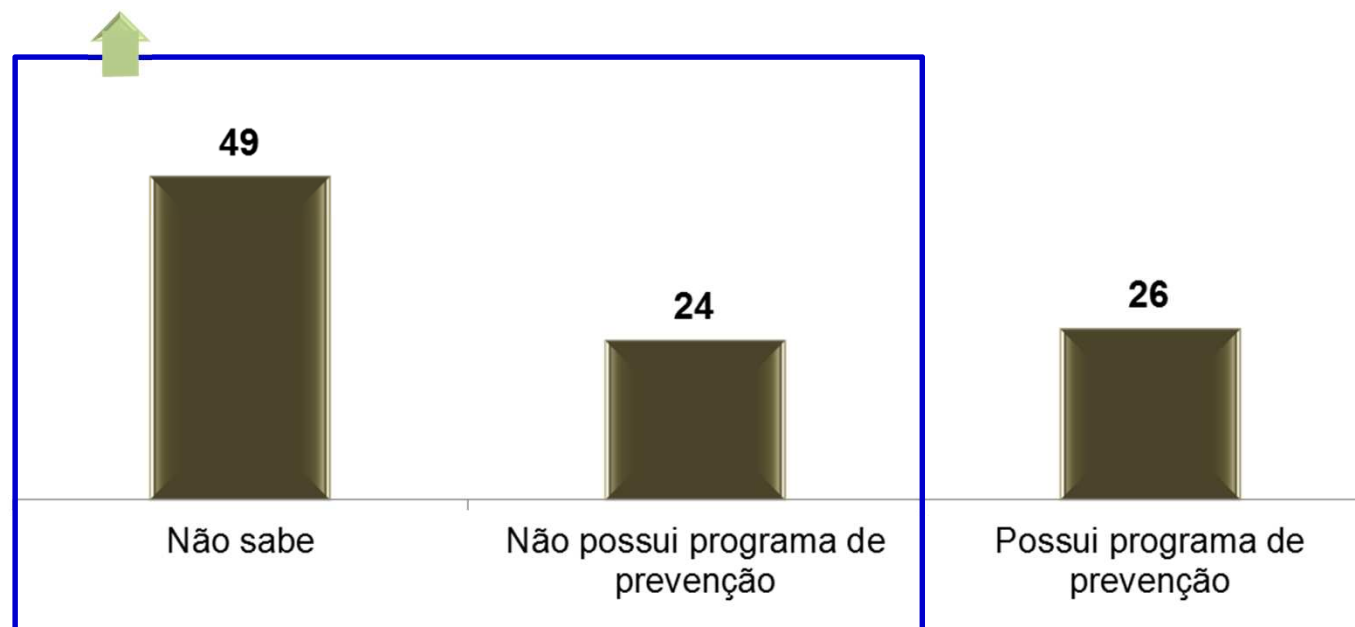
	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inte-rior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metropo-litana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Empresarial	59	60	57	64	59	45	62	66	77	50	60
Particular	39	39	43	34	39	54	34	33	25	44	39
Recusa/ não respondeu	3	2	1	2	4	1	5	4	2	5	2
Base:	804	396	237	159	408	89	114	86	45	74	396

*Maior destaque para a posse de **plano empresarial** nas outras cidades da RM, na região de Bauru/ Marília e na região da Paulista.*

*O **plano particular** é em geral minoritário, tendo maior participação apenas na região de S. José do Rio Preto.*

Programa de prevenção para associados oferecido pelo plano de saúde

A maioria (74%) desconhece ou acha que o seu plano de saúde não tem algum programa de prevenção de doenças, disponível para os associados → aproximadamente 7,4 milhões de pessoas



O conhecimento de programa de prevenção é maior nos segmentos mais favorecidos, na RM e região metropolitana Paulista.

Utilização dos serviços do plano de saúde e Ocorrência de problemas



- Foi efetuada uma investigação sobre a **utilização dos serviços** do plano de saúde, nos últimos 24 meses, verificando-se a **ocorrência de problemas** em cada tipo de serviço.
- As questões foram efetuadas estimulando os principais serviços e, em seguida, os principais problemas, indagando-se dos entrevistados se ocorreram e com que frequência.
- Foram **estimulados 9 serviços** e para 6, os principais problemas, num total de **31 problemas**. Os itens foram definidos pelo cliente:

1. *Consultas médicas em consultórios (6 problemas)*
2. *Internações hospitalares (8)*
3. *Exames diagnósticos como Raio X, exames de sangue, ultrassonografia, entre outros (4)*
4. *Pronto socorro ou Pronto atendimento (6)*
5. *Cirurgias (4)*
6. *Procedimentos específicos como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc*
7. *Serviço de liberação de guia para exames, consultas ou internações*
8. *Serviços de atendimento ao cliente pelo 0800/call Center*
9. *Site do plano de saúde*

} Não houve investigação de problemas

*Preços e pagamentos → foi questionada apenas a ocorrência de problemas (3)

- Os resultados foram analisados da seguinte forma:
 - 1. Teve problema com o serviço** → Taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema, com base no total da amostra
 - 2. Índice de Usuários com problema** → Entre os que utilizaram o serviço nos últimos 24 meses, taxa de entrevistados que tiveram pelo menos um problema.
 - 3. Média de problemas** → Entre os que tiveram algum problema com o serviço nos últimos 24 meses, foi relacionada a quantidade média de problemas, por pessoa

- **Consultas médicas em consultórios (96%) e Exames diagnósticos (84%)** são os serviços mais utilizados pelos usuários dos planos → além desses, o **Pronto Socorro/ Pronto Atendimento** também foi utilizado pela maioria, nos últimos 24 meses (em torno de 60%).



Segundo os usuários, os maiores índices de **problemas** ocorreram em:

Consultas Médicas

A **demora** é um aspecto que se sobressai, em várias etapas da consulta:

na marcação da consulta, na autorização da consulta e na autorização de exames durante a consulta.

Há também reclamações quanto ao **descredenciamento dos médicos** e à **falta de médicos nas especialidades**.

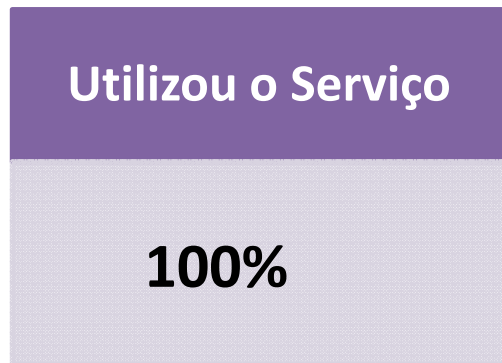
Pronto Socorro/ Pronto Atendimento

No Pronto Socorro os aspectos mais críticos são o **local de espera lotado** e a **demora para atendimento**.

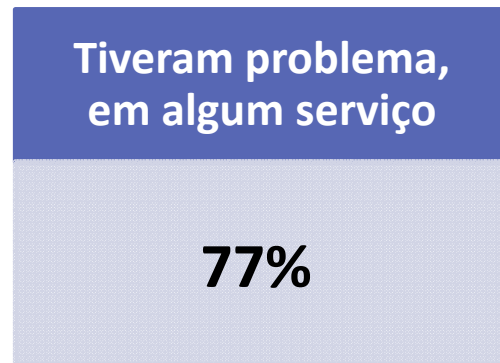
*Entre os que realizaram **Exames**, há uma parcela significativa que relata problemas, com maior destaque para a **demora para marcação e autorização do exame** e poucas opções de laboratórios.*

Ocorrência de problemas nos serviços de planos de saúde

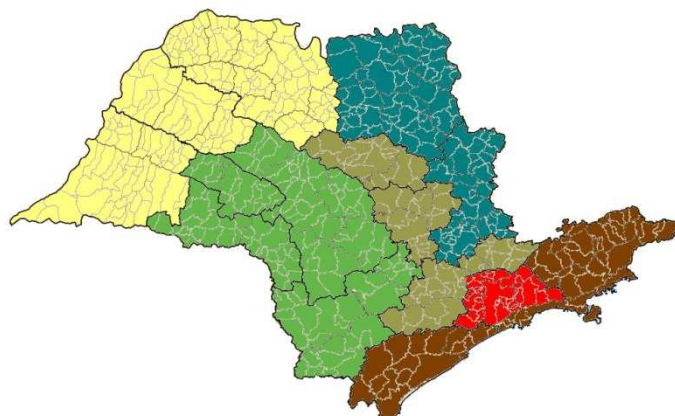
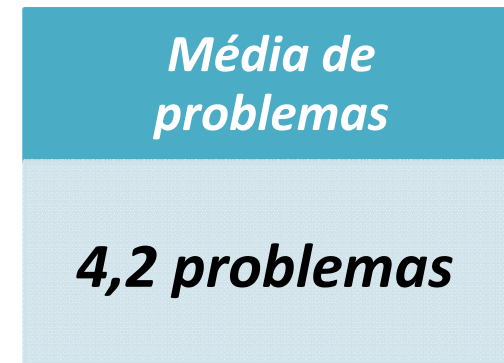
Investigação estimulada sobre a **Utilização de 9 serviços**, nos últimos 24 meses
 Para **6 serviços** foram estimulados os principais problemas → total de **31 problemas**



projeção aproximada **10 milhões de pessoas**



7,7 milhões de pessoas



Segmentos com maior ocorrência de problemas

- Outras cidades RM: 80%
- Paulista/Araraquara/Piracicaba: 83%
- Vale do Paraíba/Litoral: 82%
- Mulheres: 80%
- 35 a 44 anos: 84%
- Curso Superior: 82%



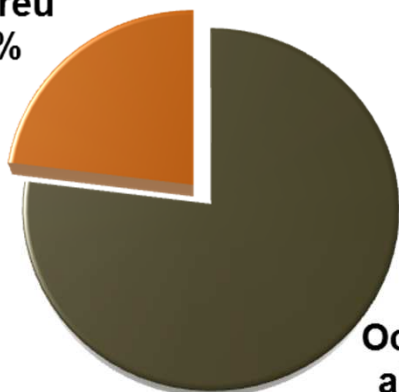
Base: Total da amostra

P.5 Pensando nos últimos 24 meses, ou seja, de abril de 2010 até abril de 2012, você utilizou o seu plano de saúde __ para:___?

P.6 Falando sobre ____, pensando no seu plano __, nos últimos 24 meses com que frequência: _____

Estimulada e única por linha, em %

Não
ocorreu
23%



Ocorreu
algum
problema
77%

Teve problema, nos últimos 24 meses

Total, considerando todos os serviços



RM (capital + outras da RM)

78

Capital

76

Outras da RM

80

Interior

75

SJR Preto + Araçatuba + P. Prudente

63

Ribeirão Preto + Campinas

77

Macro Metrop. Paulista + Araraquara + Piracicaba

83

Bauru + Marília + Assis + Itapetininga

69

Vale do Paraíba + Litoral S. Paulista + Santos

82

Região Metropolitana

78

Maior incidência de problema nas Outras cidades da região metropolitana, na região da Paulista/ Araraquara/ Piracicaba e no Vale do Paraíba/ Litoral.

Consultas Médicas

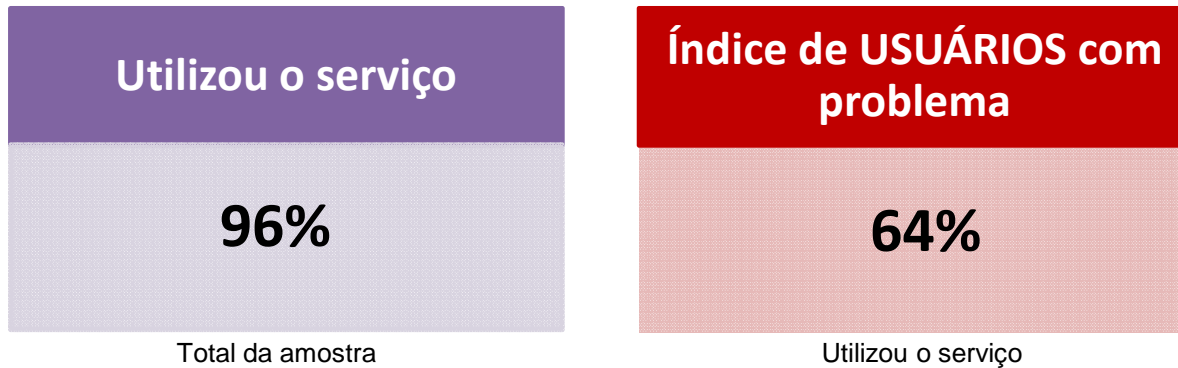




Consultas médicas

Foram estimulados **6 tipos** de problemas

Aproximadamente **6,2 milhões** de usuários tiveram problema em **Consulta Médica**



Usuários com problema
 Outras cidades RM: 73%
 Vale do Paraíba/ Litoral: 76%
 35 a 44 anos: 76%



- 53% Demora na marcação de consultas
- 30% Médico saiu do plano
- 25% Demora na autorização da consulta
- 20% Falta de médicos nas especialidades
- 19% Demora na autorização de exames, durante a consulta
- 11% Restrição para realização de exames, durante a consulta

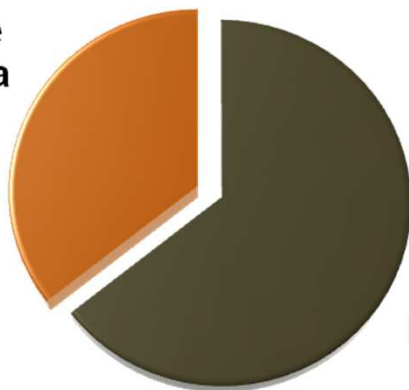


Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **2,4** (dentre os seis listados em **Consulta Médica**)

Teve problema durante o uso do serviço (24 meses)

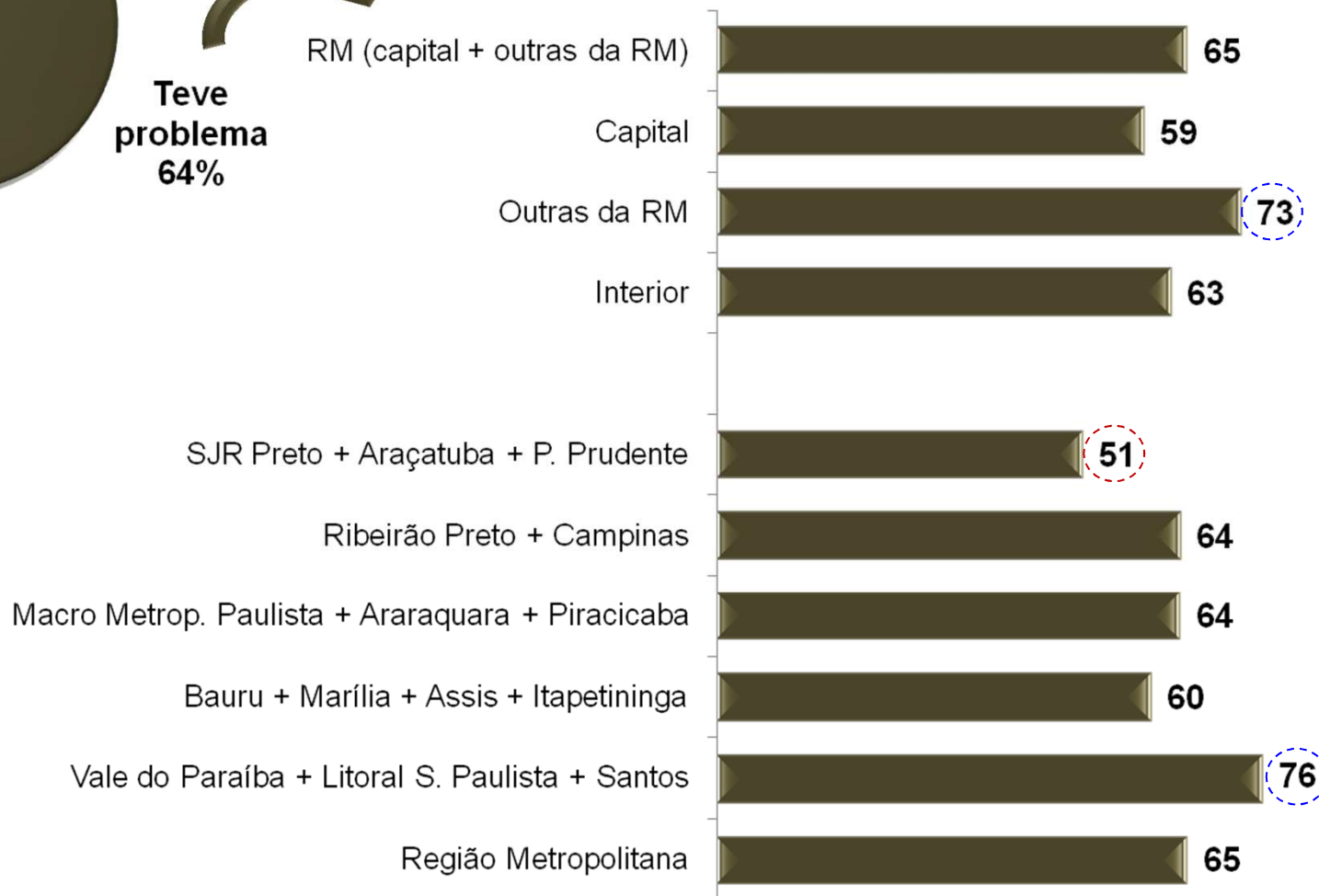
Consultas médicas

Não teve problema
36%



Teve problema
64%

⇒ Os problemas relativos às **Consultas Médicas** foram mais mencionados nas **outras cidades da RM** e na região do **Vale do Paraíba/ Litoral**.



Problemas ocorridos durante o uso do serviço (24 meses)

Consultas médicas

Tiveram algum problema
64%

	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Capital	Ou- tras RMs	Inte- rior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro- politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Demora na marcação de consultas	53	54	49	60	51	37	58	51	51	55	54
O médico saiu do seu plano	30	32	28	38	26	14	19	27	36	46	32
Demora na liberação/ autorização para a realização da consulta	25	30	24	38	19	13	16	18	28	29	30
Faltaram médicos nas especialidades	20	19	14	24	21	14	16	17	27	36	19
Demora na autorização de exames complementares durante a consulta	19	21	14	31	16	10	17	16	16	24	21
Restrição ou não autorização para a realização de exames pelo próprio médico durante a consulta	11	13	7	20	10	7	5	11	2	22	13
Base:	771	385	231	154	386	83	106	83	43	71	385

Exames diagnósticos

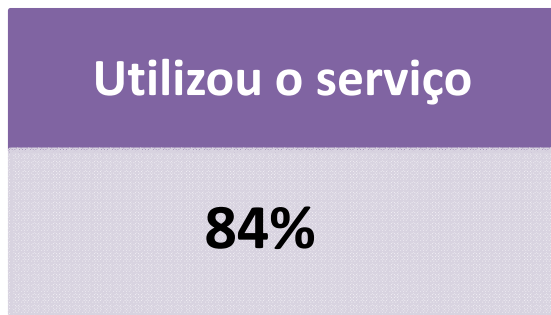




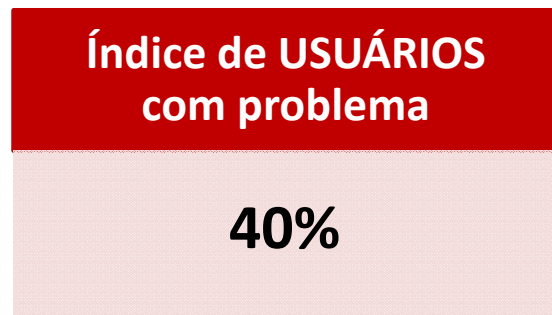
Exames diagnósticos

Foram estimulados **4 tipos** de problemas

Aproximadamente **3,4 milhões** de usuários tiveram problema em **Exames diagnósticos**



Base: Total da amostra



Utilizou o serviço



- 24%** Demora para marcação de exames ou procedimentos
- 24%** Poucas opções de laboratórios
- 15%** Demora para autorização do exame
- 9%** Plano não cobriu algum exame



Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **1,8** (dentre os quatro listados em **Exames**)

Utilização
 SP capital: 90%
 Mulheres: 89%
 Mais velhos, a partir de 45 anos: 89%

Usuários com problema
 Outras cidades RM: 57%
 Vale do Paraíba/ Litoral: 50%
 Mulheres: 41%
 35 a 44 anos: 49%
 Curso superior: 43%

Estimulada, em %

Teve problema durante o uso do serviço (24 meses)

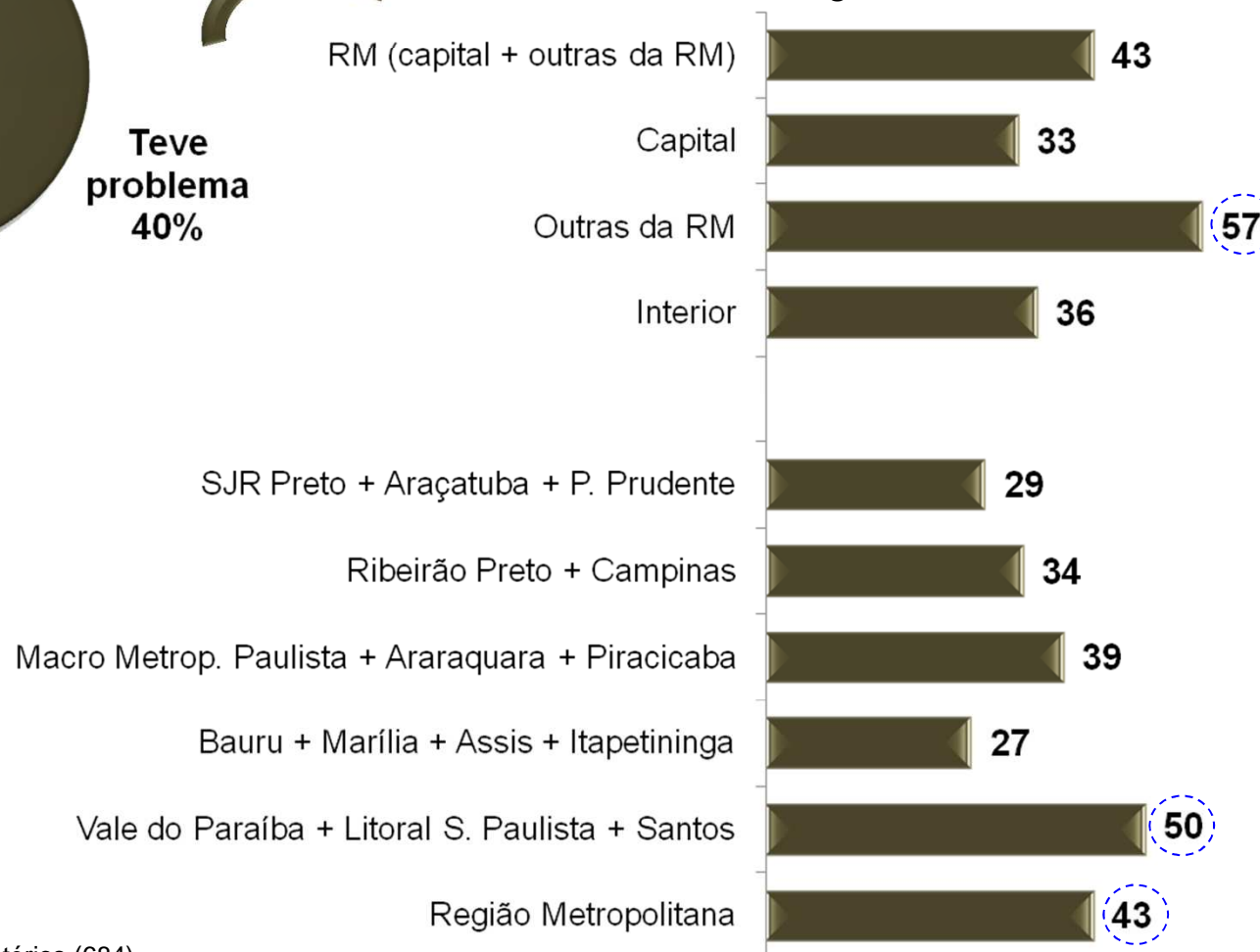
Exames diagnósticos

⇒ Da mesma forma que nas consultas médicas, os problemas relativos aos **Exames de laboratório** foram mais relatados nas **outras cidades da RM** e na região do **Vale do Paraíba/ Litoral**.

Não teve problema
60%



Teve problema
40%



Base: Usou laboratórios (684)

P.8 Agora falando sobre exames de laboratório, exames especiais de maior complexidade ou procedimentos em clínicas especializadas, como por exemplo ultrassom, ressonância magnética, tomografia, endoscopia, com que frequência aconteceu com o seu plano nos últimos 24 meses ___ ?

Pronto Socorro / Pronto Atendimento

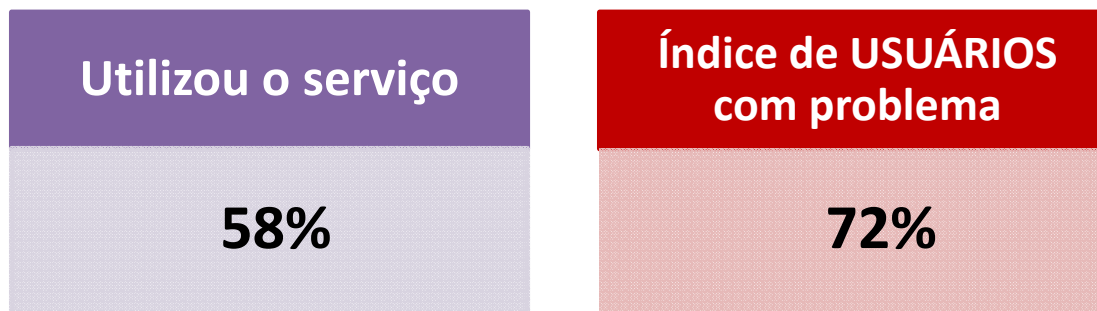




Pronto Socorro/ Pronto Atendimento

Foram estimulados **6 tipos** de problemas

Aproximadamente **4,2 milhões** de usuários tiveram problema em **Pronto Socorro**



Utilização
 Total RM: 63%
 Mulheres: 61%
 Curso superior: 65%
 Classes AB: 60%

Usuários com problema
 Total RM: 73%
 Ribeirão Preto/ Campinas: 78%
 Paulista/ Araraquara/ Piracicaba: 76%
 Mulheres: 73%
 35 a 44 anos: 74%
 Curso superior: 76%
 Classes AB: 73%

- 67%** Local de espera lotado
- 51%** Demora para atendimento
- 12%** Demora para realização de exames
- 12%** Locais inadequados p/ medicação
- 5%** Negativa de atendimento
- 4%** Demora ou negativa na transferência para leito hospitalar

Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **2,1** (dentre os seis listados em Pronto Socorro)

Estimulada, em %

Teve problema durante o uso do serviço (24 meses)

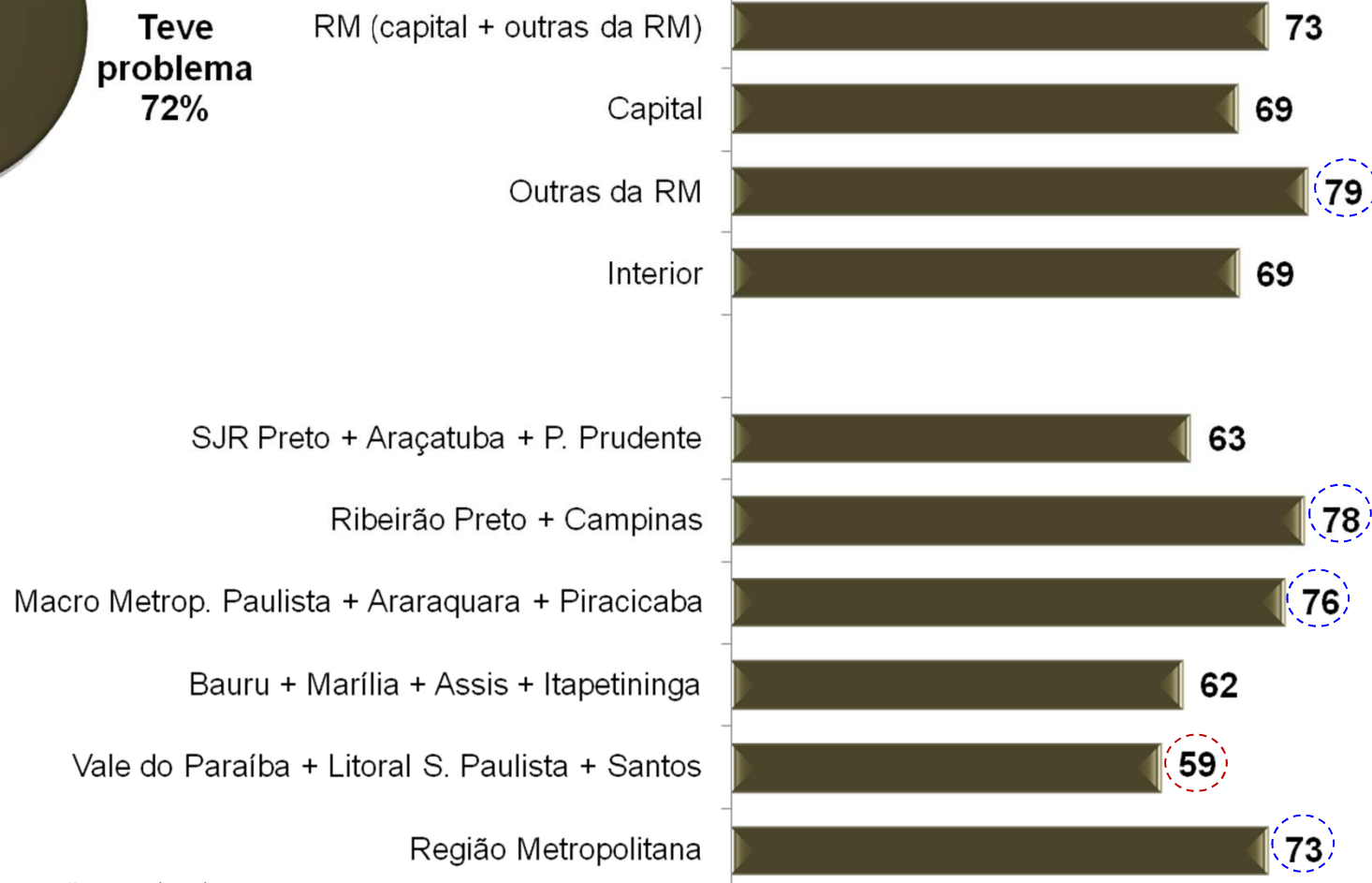
Pronto Socorro/ Pronto Atendimento

⇒ As reclamações quanto ao **Pronto Socorro** foram mais expressivas na **Capital e Região Metropolitana** e na **região Metropolitana da Paulista**.

Não teve problema
28%



Teve problema
72%



Problemas ocorridos durante o uso do serviço (24 meses)

Pronto Socorro/ Pronto Atendimento

Tiveram algum problema
72%

	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inte-rior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro-politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Local de espera lotado	67	70	66	74	64	60	77	72	62	40	70
Demora muito para ser atendido	51	54	50	59	48	34	53	52	51	49	54
Demora ou negativa para realização de exames ou procedimentos necessários	12	14	11	18	10	5	11	9	10	16	14
Locais inadequados para receber medicação	12	11	8	16	12	2	18	17	10	9	11
Negativa de atendimento	5	7	3	11	3	-	5	-	10	4	7
Demora ou negativa na transferência para leito hospitalar	4	5	3	7	4	6	3	2	-	9	5
Base:	463	247	148	99	216	41	60	54	18*	43	247

*: base reduzida

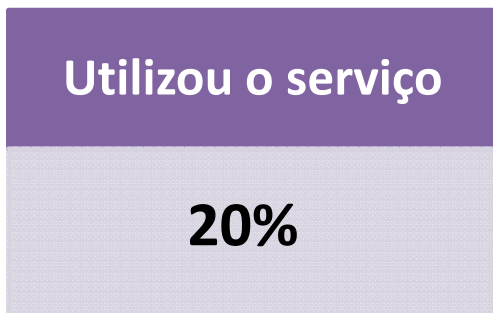
Internações hospitalares



Internações hospitalares

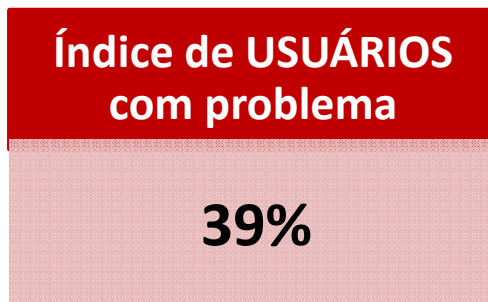
Foram estimulados **8 tipos** de problemas

Aproximadamente **790 mil** usuários tiveram problema no **Atendimento hospitalar**



Base:

Total da amostra



Utilizou o serviço



- Utilização**
- Interior: 24%
 - Paulista/ Araraquara/ Piracicaba: 38%
 - Mulheres: 23%
 - Mais velhos, 60 ou mais: 28%

- Usuários com problema**
- Outras cidades RM: 57%
 - Vale do Paraíba/ Litoral: 47%
 - Mulheres: 43%
 - 35 a 44 anos: 49%
 - Curso médio: 42%

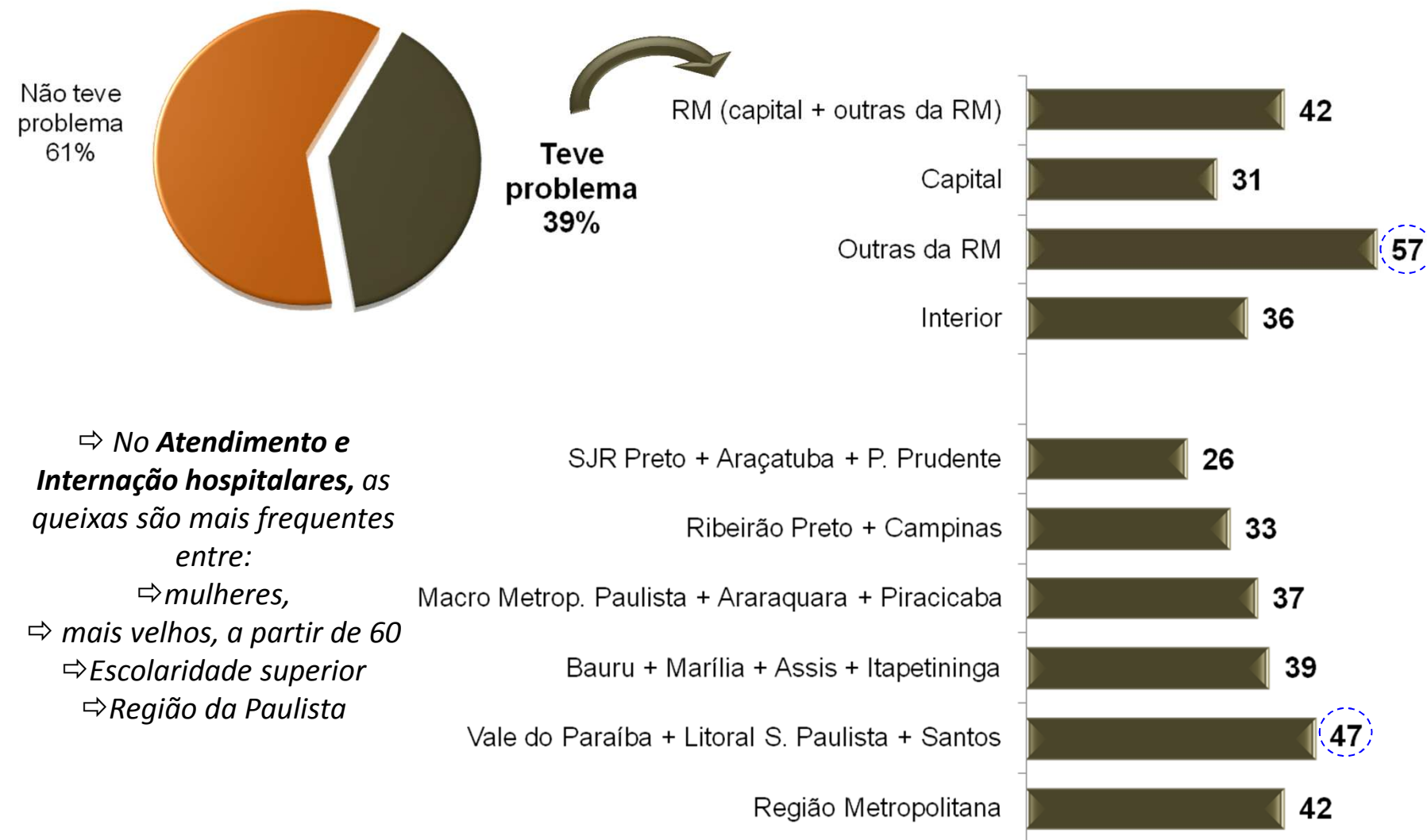
- 30%** Poucas opções de hospitais
- 16%** Demora para autorizar internação
- 9%** Falta de vaga para internação
- 6%** Demora na liberação de exames ou procedimentos dentro do hospital durante o atendimento/ internação
- 5%** Dificuldade ou demora para internação na UTI
- 3%** Alta hospitalar antes da hora
- 3%** Transferência para outro hospital, sem concordância do paciente
- 2%** Negativa ou demora na transferência para hospital de referência, especializado



Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **1,9** (dentre os oito listados em **Internação Hospitalar**)

Estimulada, em %

Teve problema durante o uso do serviço (24 meses) Internações hospitalares



⇒ No **Atendimento e Internação hospitalares**, as queixas são mais frequentes entre:

- ⇒ *mulheres*,
- ⇒ *mais velhos, a partir de 60*
- ⇒ *Escolaridade superior*
- ⇒ *Região da Paulista*

Base: Usou atendimento hospitalar (167)

P.7 Agora falando sobre atendimento hospitalar e internações, com que frequência aconteceu com o seu plano nos últimos 24 meses ___ ?

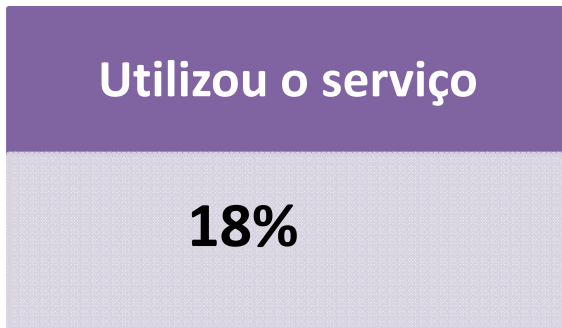
Cirurgias



Aproximadamente **280 mil** usuários tiveram problema em **Cirurgias**

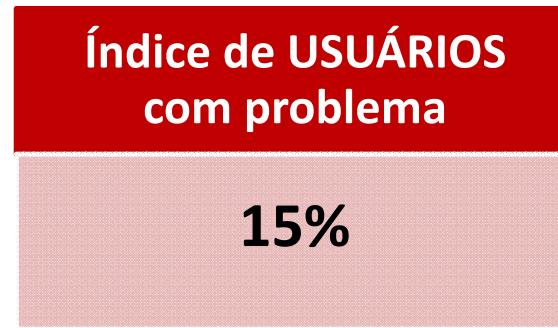
Cirurgias

Foram estimulados **4 tipos** de problemas



Base:

Total da amostra



Utilizou o serviço



Utilização

- Interior: 22%
- Paulista/ Araraquara/ Piracicaba: **34%**
- Mulheres: 21%
- Mais velhos, a partir de 60: 24%
- Ensino fundamental: 24%

Usuários com problema

- Capital: 22%
- Vale do Paraíba/ Litoral: 35%
- Sexo masculino: 22%

11%

Demora para autorização da cirurgia

4%

Falta de cobertura para materiais especiais

4%

Negativa de cobertura da cirurgia

Sem citações

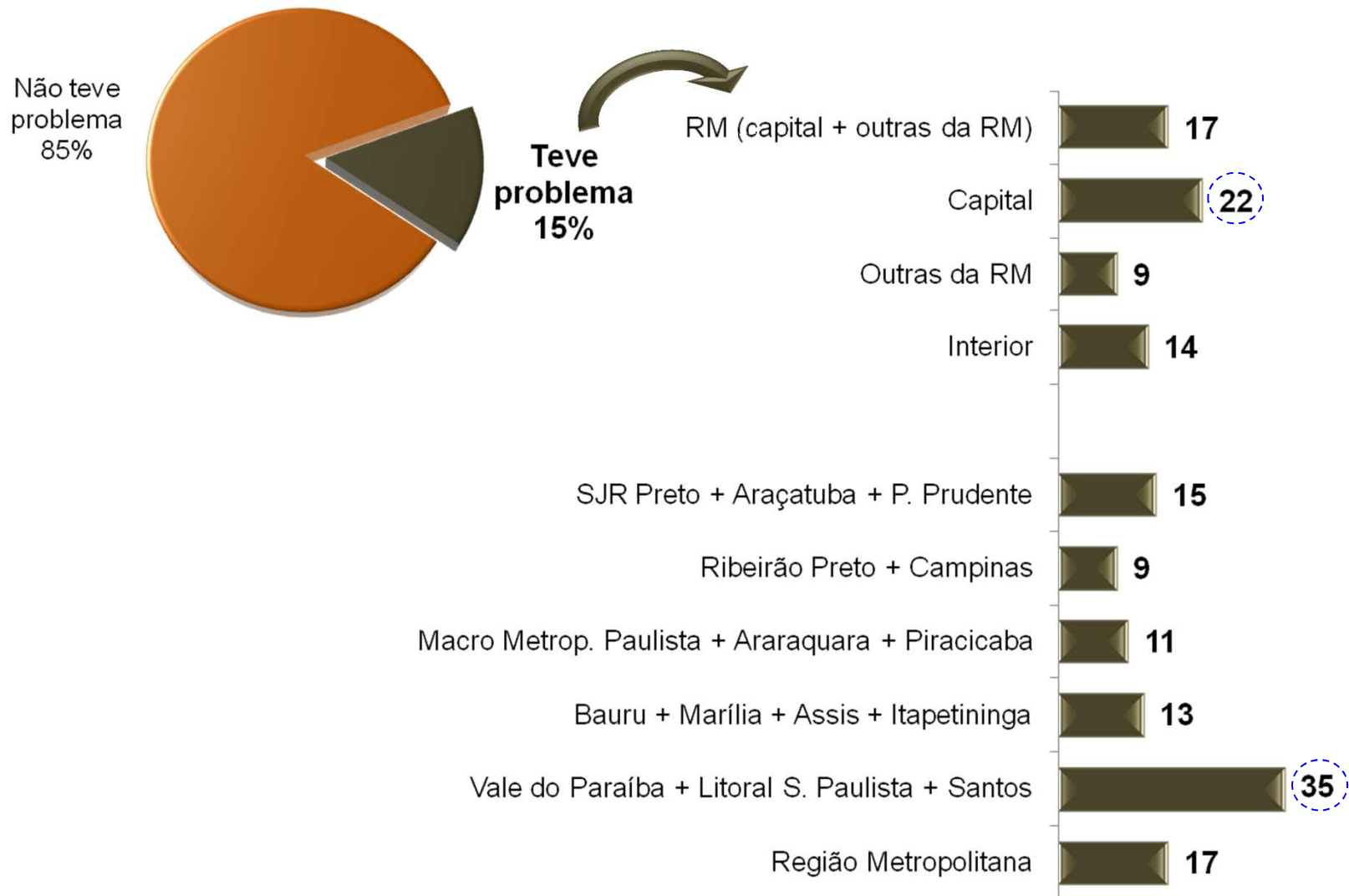
Falta de cobertura de tratamentos específicos



Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **1,2** (dentre os quatro listados em **Cirurgias**)

Teve problema durante o uso do serviço (24 meses)

Cirurgias



Problemas ocorridos durante o uso do serviço (24 meses)

Cirurgias

**Tiveram problema
15%**

	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inte-rior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metropo-litana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Demora para o plano autorizar a cirurgia	11	11	12	9	12	11	9	11	-	35	11
Falta de cobertura para materiais especiais,	4	4	3	5	4	-	-	4	13	12	4
Negativa de cobertura da cirurgia	4	6	10	-	2	11	-	-	-	-	6
Falta de cobertura de tratamentos específicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Base:	148	61	37	24	87	20 *	21*	29*	9*	8*	61

*: base reduzida

Preços e Pagamentos

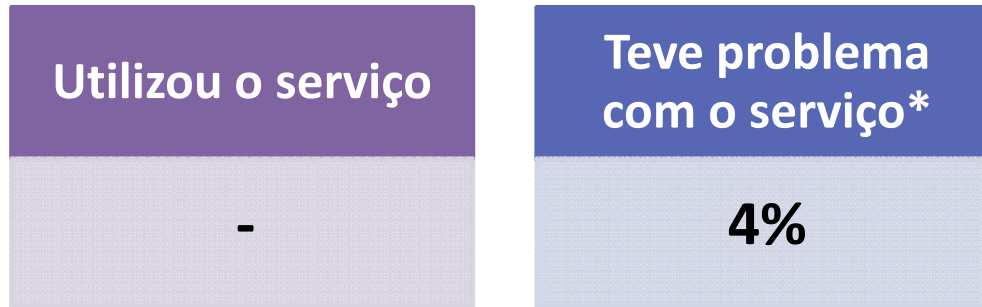




Preços e pagamentos

Foram estimulados **3 tipos** de problemas

Aproximadamente **440 mil** usuários tiveram problema com relação a **Preços e pagamentos**.



Base:

Total da amostra



Problemas com o serviço

- Vale do Paraíba/ Litoral: 8%
- 45 a 59 anos: 7%
- Curso superior: 8%

- 3%** Valor do reembolso
- 2% Necessidade de cheque caução para atendimento
- 1% Dificuldade para receber o reembolso



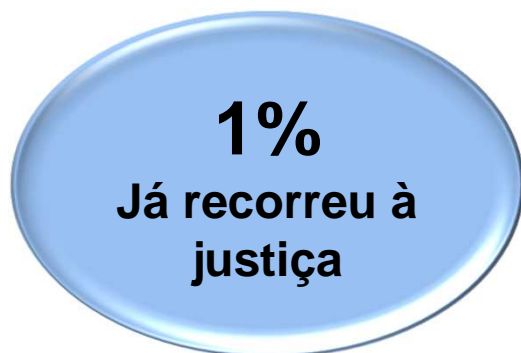
Entre os que tiveram algum problema, a média foi de **1,4** (dentre os três listados em **Preços e Pagamentos**)

* Preços e pagamentos não são utilizados por todos, pois há planos empresariais

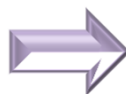
Recurso à justiça contra o plano de saúde



Recorreu à justiça contra o plano de saúde/ conhece alguém que recorreu



1% dos usuários já recorreu à justiça contra algum plano de saúde.
Nas outras cidades da RM e entre os mais velhos, a partir de 60 anos, o índice atinge 3%.



14% dos usuários têm conhecimento de alguma pessoa que já recorreu à justiça contra um plano de saúde.

Índices mais elevados, em torno de 20%, foram registrados em alguns segmentos específicos:

classes AB,

escolaridade superior,

35 a 44 anos,

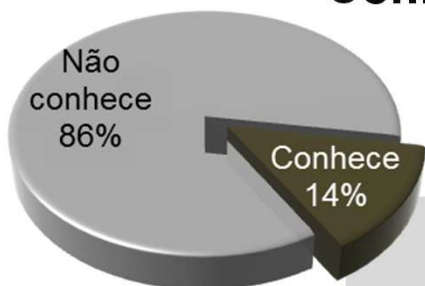
outras cidades da RM e Vale do Paraíba.

Aproximadamente **1,4 milhão** de usuários

Base: Total da amostra (804)

P.16 Você já recorreu à justiça contra algum plano ou seguro saúde? Contra qual plano ou seguro saúde? Por qual motivo você recorreu à justiça?/ P.17 Você conhece alguém das suas relações próximas, que recorreu à justiça contra algum plano de saúde?

Conhece alguém que já recorreu à justiça contra o plano de saúde



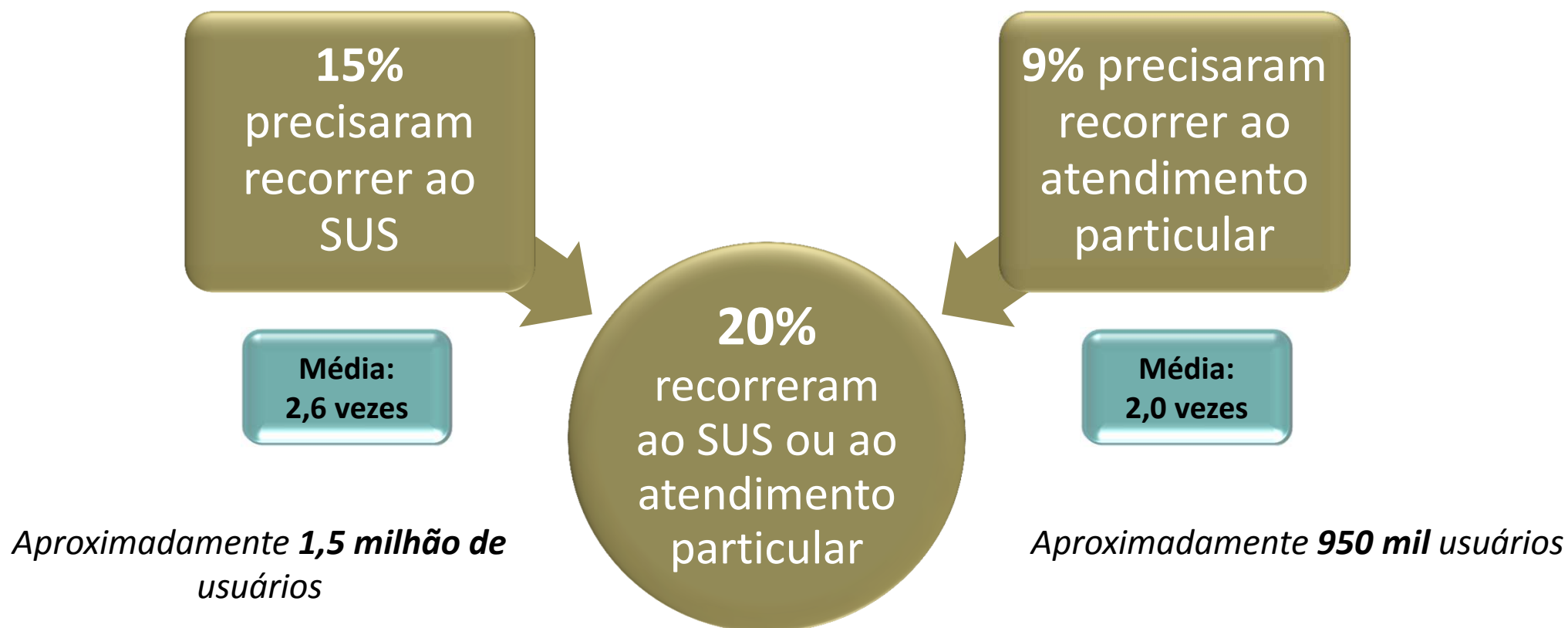
	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inter-ior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro-politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Sim	14	14	10	20	12	9	11	9	11	23	14
Não	86	85	90	80	87	91	88	91	89	77	85
Base:	804	396	237	159	408	89	114	86	45	74	396

	Total	Sexo		Idade					Escolaridade			Classe		
		Masc.	Fem.	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ens. Fund.	Ens. Médio	Sup.	A/B	C	D/E
Sim	14	13	14	8	14	19	14	9	7	12	21	18	7	-
Não	86	87	85	92	85	80	86	91	93	88	78	82	92	100
Base:	804	351	453	103	183	157	231	130	193	369	242	501	276	27

Utilização dos serviços público e particular



Uso dos serviços público e particular, por falta de opção de atendimento do seu plano de saúde (últimos 24 meses)



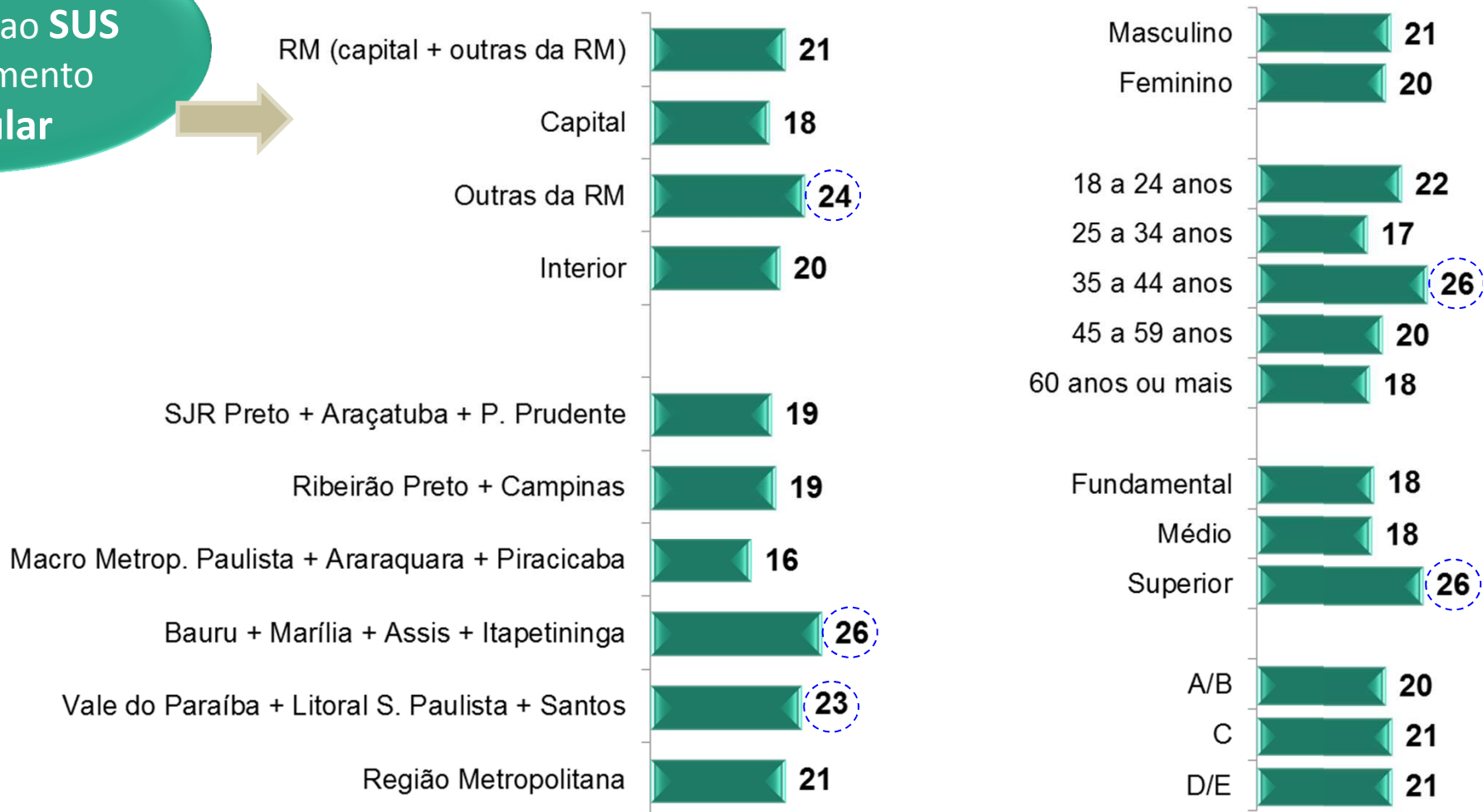
Base: Total da amostra (804)

P.12 Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou utilizar o SUS, seja para consulta, internação, exames, cirurgias ou procedimentos, não por escolha/decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano? Quantas vezes?

P.13 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? Quantas vezes?

Uso dos serviços público e/ou particular, por falta de opção de atendimento do seu plano de saúde (últimos 24 meses)

20% dos usuários recorreram ao SUS ou atendimento Particular



Base: Total da amostra (804)

P.12 Considerando os últimos 24 meses, alguma vez você precisou utilizar o SUS, seja para consulta, internação, exames, cirurgias ou procedimentos, não por escolha/decisão sua, mas por falta de opções de atendimento no seu plano? Quantas vezes?

P.13 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? Quantas vezes?

Uso dos serviços SUS, por falta de opção de atendimento do seu plano de saúde (24 meses)



	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inter-ior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro-politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Precisou usar o SUS	15	16	15	17	15	16	17	7	20	18	16
1 vez	8	9	7	11	6	6	7	3	9	8	9
2 vezes	3	3	4	2	3	3	2	2	8	2	3
3 vezes	2	2	2	1	2	-	2	-	2	5	2
4 ou mais vezes	3	3	3	3	4	6	5	1	0	3	3
Média	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	2
Base:	804	396	237	159	408	89	114	86	45	74	396

⇒ Na região de Bauru, maior taxa de usuários que precisaram recorrer ao SUS.

Uso dos serviços particular, por falta de opção de atendimento do seu plano de saúde (24 meses)

	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inter-ior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro-politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Precisou usar particular	9	9	8	10	10	9	9	12	13	11	9
1 vez	5	5	5	6	5	7	5	5	-	7	5
2 vezes	1	1	1	1	2	1	2	1	4	-	1
3 vezes	2	1	1	-	3	-	2	6	5	1	1
4 vezes	1	1	-	2	1	1	-	-	2	1	1
Não precisou	90	91	92	90	90	91	91	88	87	89	91
Base:	804	396	237	159	408	89	114	86	45	74	396

Avaliação geral dos planos de saúde



Imagem dos planos de saúde

Top Two Boxes

(Concorda totalmente + concorda em parte)

Maior
concordância

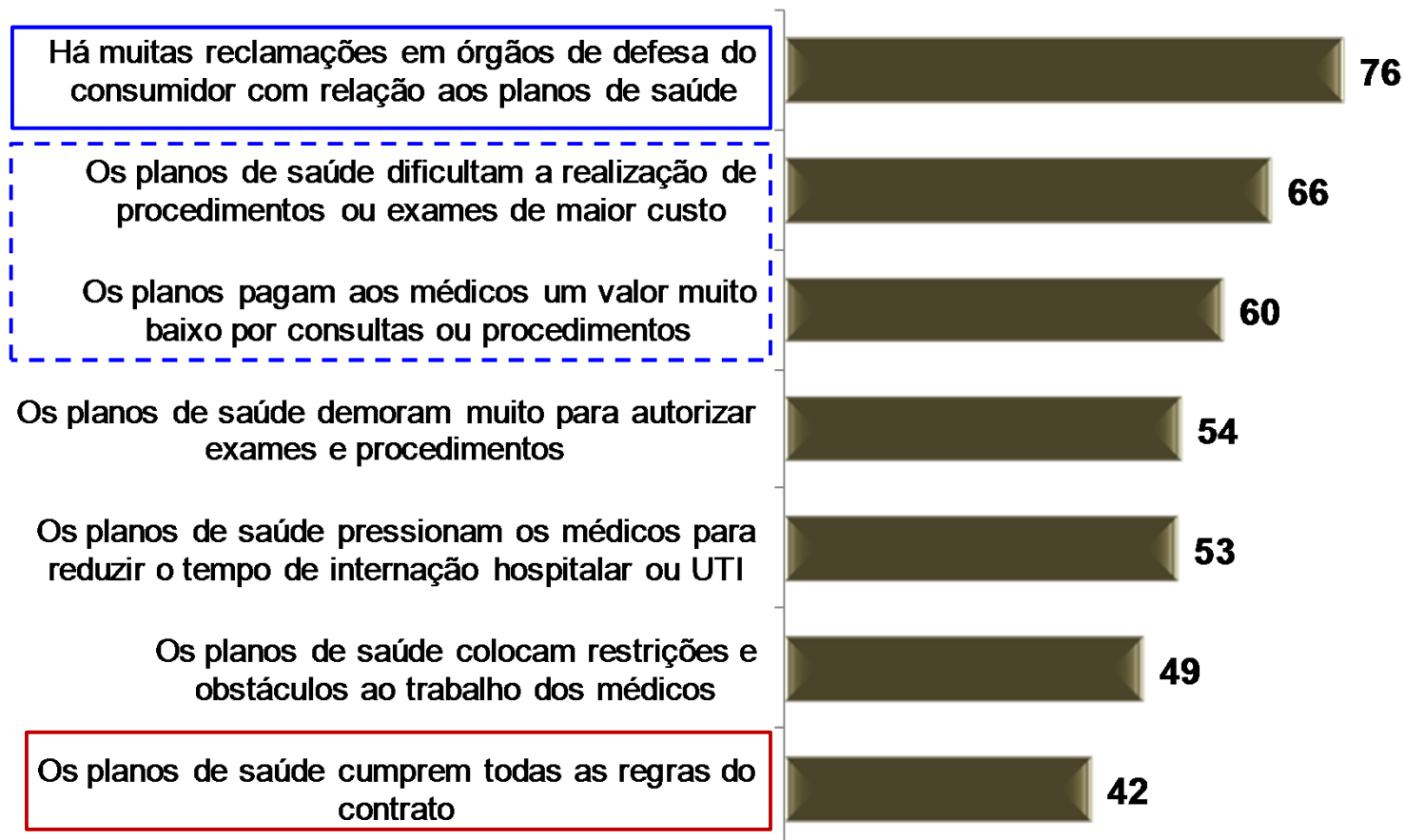


Imagem dos planos de saúde

Top Two Boxes (Concorda totalmente + concorda em parte)

	Total	Natureza do município				Mesorregiões						Base
		Total RM	Capital	Ou- tras RMs	Inter- rior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metro- politana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM	
Há muitas reclamações em órgãos de defesa do consumidor com relação aos planos de saúde	76	79	80	77	73	64	81	82	84	54	79	798
Os planos de saúde dificultam a realização de procedimentos ou exames de maior custo	66	68	67	70	64	53	71	62	85	54	68	795
Os planos pagam aos médicos um valor muito baixo por consultas ou procedimentos	60	62	67	57	56	51	55	64	67	50	62	779
Os planos de saúde demoram muito para autorizar exames e procedimentos	54	54	49	60	54	43	60	54	65	51	54	802
Os planos de saúde pressionam os médicos para reduzir o tempo de internação hospitalar ou UTI	53	61	65	55	45	31	47	50	59	46	61	781
Os planos de saúde colocam restrições e obstáculos ao trabalho dos médicos	49	54	51	57	43	26	48	53	50	37	54	793
Os planos de saúde cumprem todas as regras do contrato	42	37	40	33	47	57	59	44	56	18	37	797

⇒ No Interior, a imagem dos planos de saúde tende a ser um pouco mais positiva.

Percepção sobre os obstáculos enfrentados pelos médicos

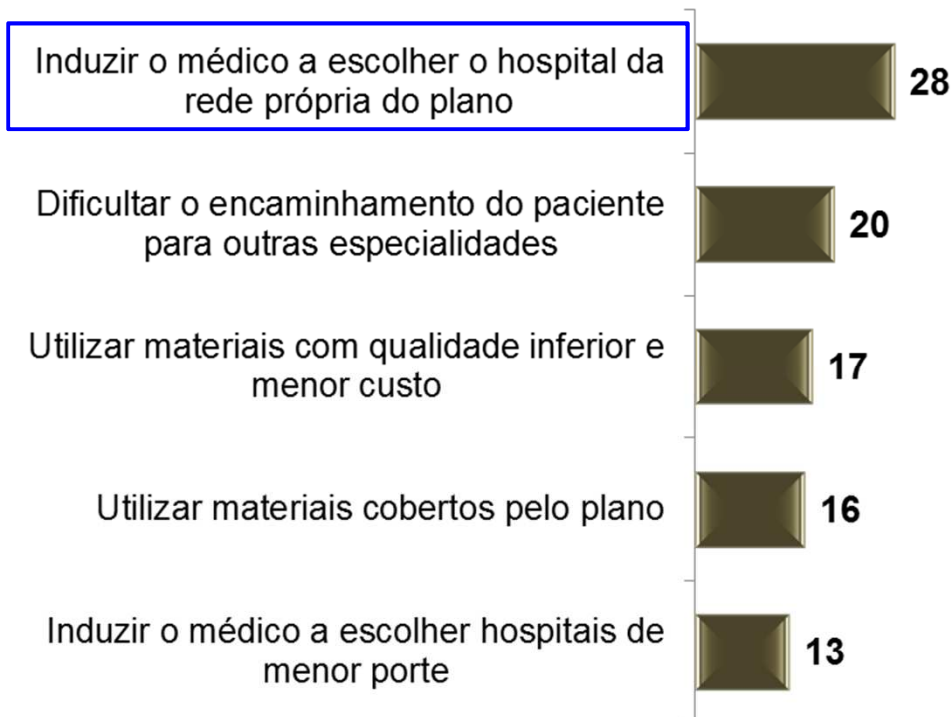
49%

Concordam que os planos de saúde colocam restrições e obstáculos ao trabalho dos médicos

⇒ Praticamente a metade dos usuários têm a percepção de que os planos de saúde colocam restrições ao trabalho dos médicos.

⇒ A restrição mais citada é a influência no sentido que os médicos escolham o hospital da rede própria do plano.

Quais restrições e obstáculos?



Percepção sobre os obstáculos enfrentados pelos médicos

	Total	Natureza do município				Mesorregiões					
		Total RM	Ca-pital	Ou-tras RMs	Inter-ior	S. J. Rio Preto/ Araçatuba/ Pres. Prudente	Ribeirão Preto + Campinas	Macro Metropo-litana Paulista/ Araraquara/ Piracicaba	Bauru/ Marília/ Assis/ Itapetininga	Vale do Paraíba/ Litoral Sul/ Santos	RM
Os planos de Saúde interferem no trabalho do médico	49	54	51	57	43	26	48	53	50	37	54
Induzir o médico a escolher o hospital da rede própria do plano	28	33	33	34	22	11	22	25	17	34	33
Dificultar o encaminhamento do paciente para outras especialidades	20	21	18	25	18	7	23	22	16	19	21
Utilizar materiais com qualidade inferior e menor custo	17	15	12	18	19	13	20	21	17	23	15
Utilizar materiais cobertos pelo plano	16	15	10	20	17	14	8	25	16	22	15
Induziu o médico a escolher hospital de menor porte	13	15	11	20	11	5	8	11	13	23	15
Índice de multiplicidade	2,0	1,9	1,7	2,1	2,1	1,9	1,7	2,0	2,0	3,2	1,9
Base:	804	396	237	159	408	89	114	86	45	74	396

⇒ Na região metropolitana de São Paulo, a percepção sobre a interferência dos planos de saúde no trabalho do médico é mais acentuada.

- **Falando sobre o plano de saúde possuído atualmente, 69% se declaram satisfeitos, e a média fica na escala regular (3,7) → há satisfação, porém sem entusiasmo.**



*A investigação sobre a imagem dos **Planos de Saúde de forma geral** mostra que a visão é geralmente crítica. A maioria concorda com itens negativos, considerando principalmente que os planos de saúde são objeto de muitas reclamações nos órgãos de defesa do consumidor (76% de concordância).*

*Para dois terços, os planos **dificultam a realização de procedimentos ou exames de maior custo** e para 60%, os **planos pagam valores muito baixos aos médicos**.*

A percepção também é pouco positiva no tocante ao cumprimento das regras do contrato pelos planos de saúde → esse foi o item com menor concordância (42%).



Para praticamente a metade, os **planos de saúde dificultam o trabalho dos médicos.**

A interferência é notada nos seguintes aspectos:

Na escolha dos hospitais



*Os planos induzem o médico a **escolher hospitais da rede própria** (28%) ou hospitais de menor porte (13%).*

Dificultam o encaminhamento para outras especialidades (20%)

Na escolha dos materiais

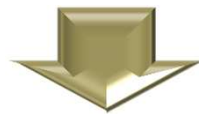


Pressionam o médico para a escolha de materiais de menor custo (17%) ou materiais cobertos pelo plano (16%).

Sumário conclusivo



40% da população do estado de São Paulo **possui plano ou seguro de saúde**, o que corresponde a aproximadamente **12,4 milhões**, a partir de 18 anos.



Considerando os possuidores que utilizaram o plano nos últimos 24 meses, o percentual fica em **33%**, aproximadamente **10 milhões** de pessoas.

*Nos últimos 2 anos, os usuários utilizaram principalmente o serviço de **Consultas Médicas** (quase a totalidade – 96%).*

*O serviço de **Exames diagnósticos** também foi utilizado pela grande maioria (84%), vindo a seguir o serviço de **Pronto Socorro/ Pronto Atendimento**, no mesmo patamar (quase 60%).*



Para 77% dos usuários, ocorreram problemas em algum dos serviços do plano de saúde, nos últimos dois anos. Maiores índices foram registrados nas Consultas médicas e no Pronto Socorro/ Pronto Atendimento.

- ▶ A **demora** é o problema mais recorrente, em vários serviços: nas Consultas, Pronto Socorro e Exames. Ocorre nas marcações, nas autorizações e no atendimento do PS.
- ▶ No Pronto Socorro, o **local de espera lotado** é outro problema bastante citado.
- ▶ Há queixas também quanto à **falta de opções**: de médicos para as consultas (aliado ao descredenciamento de médicos), de laboratórios e de hospitais, entre os que tiveram internação hospitalar.

A percepção geral dos **usuários dos planos** de saúde é de que há aspectos a serem aprimorados.



Na opinião dos **usuários**, os “planos de saúde são **objeto de muitas reclamações**, nos órgãos de defesa do consumidor” (76% concordam).
Por outro lado, é menor a concordância de que “os planos de saúde **cumprem todas as regras** dos contratos” (42%).



Sobre os **médicos e prestadores de serviço**, a percepção dos usuários é de que os **planos colocam restrições** em diversas etapas: para realização de exames de maior custo (66% de concordância) e no tempo de internação hospitalar ou UTI (53% de concordância).

Os usuários também têm a imagem de que os planos de saúde pagam aos médicos um valor muito baixo por consulta ou procedimento (60% de concordância).

Em resumo:

Com base na pesquisa, podem ser sugeridas ações em vários campos/ etapas para melhoria do atendimento dos planos de saúde.

- ▶ Em **Consultas Médicas**, foco na **Redução do tempo de espera** para marcações, autorizações e na **oferta de mais opções de médicos**/manutenção dos médicos no plano
- ▶ No **Pronto Socorro/ Pronto Atendimento**, ênfase na redução do tempo de espera para atendimento e melhoria na lotação do local de espera
- ▶ No **Atendimento Hospitalar**, também há necessidade de mais opções de hospitais e redução no tempo de autorização da internação.
- ▶ Oferta de **programas de prevenção da saúde**, pouco conhecidos pelos usuários, e que podem contribuir para redução dos custos das empresas, “promovendo” a saúde de seus usuários.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

APM 
ASSOCIAÇÃO PAULISTA
DE MEDICINA