

Consultoria mostra que programas dedicados à prevenção são uma boa opção para ampliar o engajamento com os clientes e reduzir a sinistralidade

Dados da ANS mostram que o índice de sinistralidade que é relação entre o valor pago pelos usuários com as mensalidades e o gasto com procedimentos médicos está em uma crescente, com índices de 87,3% em 2022. Além disso, nos últimos três anos, o custo do sinistro por vida cresceu a uma velocidade maior que o dos prêmios por vida, 6,4% ano após ano (o crescimento anterior era de 5,9%), o que resulta em um cenário de compressão de margens e busca por redução do custo unitário, como negociações com prestadores e necessidade de melhor gestão do uso dos benefícios.

Uma iniciativa encontrada pelas operadoras para minimizar gastos é o investimento em medicina preventiva e em programas de gestão de saúde. Tais ações têm como foco tanto o aumento da qualidade de vida dos beneficiários quanto a redução da demanda por procedimentos médicos de maior custo.

Os programas de medicina preventiva também contribuem para impactar positivamente o nível de satisfação com os planos. A pesquisa NPS Prism da Bain mostra que, em 2022, o NPS dos planos de saúde era 20 pontos maior entre os beneficiários de programas preventivos em relação a beneficiários que não os utilizavam. Essas ações ainda são responsáveis por ampliar o engajamento dos clientes nos canais de atendimento. Com base em dados do NPS Prism, o nível de engajamento é 10% maior entre os consumidores que utilizam esses programas.

Quem utiliza programas preventivos indica maior NPS e interage mais com a operadora

iv

Fonte: Divulgação

Apesar dos benefícios das ações tanto para clientes quanto para as operadoras, ainda há margem para extrair mais valor dessas iniciativas. Mesmo que a maioria dos usuários dos planos de saúde tenha conhecimento da existência dos programas, eles ainda apresentam baixa adesão. Em todas as faixas etárias e de renda, 70% ou mais dos beneficiários sabem que têm à disposição iniciativas de prevenção. No entanto, a utilização varia bastante de acordo com o perfil do consumidor.

iii iii

Fonte: Divulgação

A utilização dos programas preventivos varia conforme o tema, concentrando-se em programas de saúde mental, check-up de rotina, e bem-estar, com 40% ou mais dos entrevistados reportando sua utilização.

Usuários têm conhecimento dos programas, mas não os utilizam

ii 7

Fonte: Divulgação

Diante do cenário de aumento de gastos, as operadoras têm como opção buscar a redução de sinistralidade por meio dos programas de prevenção. Contudo, para que esse investimento seja mais eficiente é preciso alavancar sua adesão entre os clientes, o que vai contribuir para ampliar a satisfação dos usuários, ao mesmo tempo em que os custos de operação são equalizados.

Fonte: Bain & Company, em 11.09.2023.

