

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (GEEIQ), informa que houve uma alteração no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde relativo ao Programa de Qualificação das Operadoras (PQO) do ano de 2018 (ano-base 2017).

Na página 19 do documento, mais precisamente na pergunta 5, onde antes encontrava-se o questionamento “Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de fácil compreensão e de fácil acesso (site de operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc.)?” agora está a pergunta “Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros), por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?”

A mudança não vai trazer impacto para as operadoras que realizaram a pesquisa com o formato anterior do questionário, já que o mesmo será considerado válido para fins de pontuação do PQO ano-base 2017.

Conforme estabelecido nas fichas técnicas do PQO, está prevista a pontuação base de 0,25 na dimensão 3 – Indicadores da Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM) para o indicador 3.5 – Pesquisa de Satisfação de Beneficiário para as operadoras que efetuarem a Pesquisa seguindo as diretrizes estabelecidas pela ANS em documento técnico específico. A inclusão da Pesquisa como um dos critérios para o PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos por sua operadora.

Acesse o documento no link a seguir:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/idss/pqo2018\\_documento\\_tecnico\\_satisfacao\\_beneficiarios.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf)

**Fonte:** ANS, em 09.11.2017.