

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizou em seu site uma lista de perguntas frequentes, e suas respectivas respostas, a respeito da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. A pesquisa é voluntária e dará à operadora que participar pontuação extra em sua avaliação de desempenho do ano-base 2017 (0,25 pontos na dimensão de Sustentabilidade no Mercado do IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), desde que cumpra as diretrizes do documento técnico sobre a pesquisa.

A lista possui 33 questionamentos, que vão desde a definição do que é o documento técnico para a realização da pesquisa, passando pelo objetivo da nota técnica e pelo tipo da coleta de dados que deve ser realizada, até o prazo para a realização e conclusão do levantamento.

A pesquisa possibilita que os usuários tenham uma maior participação na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela sua operadora, além de subsidiá-la na melhoria contínua dos serviços prestados. Para a ANS, é um importante instrumento para suas ações regulatórias.

[Acesse aqui](#) as perguntas e respostas.

[Veja aqui](#) o documento técnico para pesquisa de satisfação de beneficiários.

**Fonte:** ANS, em 22.12.2017.