

A qualidade da prestação de serviços é um dos principais compromissos da gestão de planos de saúde da Libertas. Tal atributo foi reconhecido por meio da Pesquisa de Satisfação do Beneficiário, promovida pela Fundação em março e abril deste ano. Realizada de acordo com o padrão recomendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador e fiscalizador das operadoras de planos de saúde, a pesquisa atendeu a todas as especificações técnicas.

Dar voz a nossos beneficiários e atingir 91,7% de satisfação, que classifica a Libertas no nível de excelência, consolida a atuação assertiva que temos em relação à qualidade da prestação de serviços de assistência à saúde. Tal resultado exigirá esforço ainda maior e continuado para a manutenção e a superação dos já excelentes números, afirmou o diretor-presidente Edevaldo Fernandes da Silva.

Cuidados com a saúde, atenção imediata, comunicação, acesso aos prestadores de serviço estão entre os itens consultados na pesquisa, que teve um universo de 8.040 beneficiários (titulares e dependentes), 1.558 pessoas contatadas para alcance do volume amostral estabelecido e 382 questionários concluídos.

A pesquisa foi realizada por meio telefônico e está apresentada no link abaixo, com todos seus resultados. Também por recomendação da ANS, a pesquisa contou com a validação de auditores independentes, cujo parecer também está disponibilizado ao final da matéria.

Não há obrigatoriedade de realização da pesquisa por parte da ANS, mas nossa intenção é torná-la regular e, assim, podermos acompanhar a evolução das melhorias que estamos sempre implementando na gestão dos planos de saúde, afirmou Cláudia Balula, diretora de Seguridade Social, responsável pela área assistencial.

A partir dos resultados da pesquisa, a Libertas empreenderá ações para aperfeiçoar e qualificar ainda mais a sua atuação como operadora de planos de saúde, razão para um agradecimento especial a todos os beneficiários. Afinal, essa participação trouxe subsídios fundamentais para novos avanços na gestão assistencial da Fundação.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2018

Parecer de Auditoria

Fonte: Fundação Libertas, em 27.04.2018.