

A nova edição da pesquisa [IESS/Ibope](#), que acabamos de divulgar, revela que a cada 10 brasileiros com planos de saúde médico-hospitalares, 8 estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o benefício. Além disso, 80% dos entrevistados também afirmaram que indicariam o plano que possuem para amigos e parentes e 88% pretendem permanecer com o benefício que possuem, sem trocar de plano.

Estes são níveis de satisfação dificilmente encontrados em outros segmentos, mas que se justificam pela qualidade assistencial ofertada. O estudo mostra que os principais motivos para a satisfação dos beneficiários são a qualidade do atendimento e dos profissionais, cobertura e facilidade de acesso para consultas e procedimentos. O que mostra que quem utiliza o plano de saúde está bastante satisfeito com os serviços recebidos.

Os principais motivos citados para a satisfação dos beneficiários com seus planos de saúde são: qualidade de atendimento e das equipes assistenciais; qualificação dos médicos que atendem pelo plano; cobertura do plano (possibilidade de realizar exames, internação etc.); e, rapidez na marcação de consultas e autorização de procedimentos.

A pesquisa também apontou que entre os beneficiários que utilizaram o plano nos últimos 12 meses, 91% tiveram as solicitações de serviço aprovadas. Do restante, 6% tiveram a negativa explicada e 3% receberam outras opções. No total, de cada 100 beneficiários que solicitam autorização para procedimentos de saúde, apenas 2,6 afirmaram que tiveram o procedimento negado sem explicação ou alternativa. Claro que o ideal é ter 100% dos beneficiários atendidos, mas os números indicam que o serviço está sendo bem feito – de acordo com a avaliação dos próprios beneficiários – e que não são feitas negativas de cobertura sem motivo. O que reforça a nossa percepção – e a de muitos especialistas que acompanham o setor – de que a judicialização da saúde tem ocorrido prioritariamente por pedidos que realmente não estão cobertos nem no Rol de Procedimentos da ANS nem no contrato com o plano de saúde. O que acaba por prejudicar o coletivo.

O IBOPE Inteligência ouviu 3,2 mil pessoas (1,6 mil beneficiários e 1,6 mil não beneficiários) em oito regiões metropolitanas do País (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Brasília e Manaus) entre abril e maio de 2019. A margem de erro da pesquisa é de 2 pontos percentuais (p.p.) para mais ou para menos e o nível de confiança é de 95%.

Continue acompanhando nosso blog para mais análises da [Pesquisa IESS/Ibope](#).

Fonte: [IESS](#), em 29.07.2019.