

Os beneficiários dos planos de saúde da Fundação Libertas, Ex-MinasCaixa e Prodemge, administrados pela Fundação, avaliaram em 90,1% o nível de satisfação dos planos em 2019. O resultado foi ligeiramente maior que o apresentado em 2018 (89,40%). Confira a pesquisa completa no link ao final da matéria.

A avaliação da Fundação Libertas foi realizada pelo Instituto Brasileiro de Relacionamento com Cliente (IBRC), responsável pela aplicação do questionário feito por telefone, nos meses de março e abril, com quase 400 beneficiários, definidos aleatoriamente por amostragem.

Foram utilizados critérios por região demográfica, faixa etária e sexo. A maioria dos entrevistados foram mulheres (56,2%), pessoas acima de 60 anos (47,2%) e moradores de Belo Horizonte (82%).

O questionário abordou informações relacionadas à atenção à saúde, canais de atendimento e avaliação geral dos planos. As perguntas incluem, por exemplo, se o beneficiário foi atendido quando fez alguma reclamação, se recebeu algum tipo de comunicado esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos, a frequência com que utilizou o plano, entre outras.

A pesquisa de satisfação com os beneficiários dos planos de saúde é realizada de acordo com o padrão recomendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador e fiscalizador das operadoras. Também por recomendação da ANS, a pesquisa contou com a validação de auditores independentes, cujo parecer também está disponibilizado ao final da matéria.

A partir do resultado da pesquisa, a Libertas empreenderá ações para aperfeiçoar serviços, a fim de dar subsídios para novos avanços na gestão assistencial da Fundação.

Principais resultados da pesquisa:

Atenção à saúde	Cuidados com a saúde - 87,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento via consultas, exames ou tratamentos, na maioria das vezes ou sempre.  Atenção imediata - 95% avaliaram positivamente (na maioria das vezes ou sempre) a frequência com que foram atendidos em caso de urgência ou emergência.  Comunicação (carta, e-mail, telefone) - 57,7% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses. Ponto sensível de melhoria para mudança de percepção do beneficiário.  Atenção em saúde - 93,9% dos entrevistados avaliaram positivamente (bom e muito bom) o atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, entre outros.  Rede credenciada - 75,1% avaliaram positivamente (bom e muito bom) a facilidade de acesso a lista de prestadores. O quesito é considerado como ponto focal de melhoria.
-----------------	--

Canais de Atendimento	<p>Acesso às informações - 89,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, (bom e muito bom) o atendimento via presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico.</p> <p>Resolução das reclamações - 69% dos entrevistados responderam que não houve a necessidade de abrir uma reclamação e 31% abriram ao menos uma. Desses que abriram, 80% informaram ter sua demanda resolvida.</p> <p>Preenchimento de formulários e facilidade no envio - 85,9% dos entrevistados avaliaram o item positivamente (bom e muito bom).</p>
Avaliação Geral	<p>Avaliação dos planos - 90,1% dos entrevistados avaliaram positivamente (soma de bom e muito bom).</p> <p>Recomendação do plano - 75,1% dos entrevistados recomendariam o plano para amigos e familiares (soma das notas recomendaria e definitivamente recomendaria.)</p>

[Pesquisa de satisfação planos de saúde Libertas 2020](#)

[Parecer de Auditoria Independente](#)

[Nota Técnica](#)

[Política de Segurança](#)

**Fonte:** Libertas, em 21.05.2020