

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) acaba de publicar nova versão do documento técnico que norteia a aplicação, pelas operadoras de planos de saúde, da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários. As empresas interessadas deverão aplicar e divulgar a pesquisa, cuja participação é voluntária, informando os resultados à ANS, até 30 de abril de 2021 (data de corte do IDSS ano-base 2020). Caso esteja de acordo com as diretrizes previstas no documento técnico, a pesquisa poderá servir para pontuação em indicador do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar-IDSS.

Ana Paula Cavalcante, gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade da ANS, explica que o documento técnico foi atualizado, trazendo uma linguagem mais acessível. “Nesta versão, os aspectos técnicos ficaram mais claros, com a inclusão de modelo sugestivo de relatório para apresentação dos resultados, lista de itens a serem observados no envio da pesquisa à ANS, revisão das opções de respostas do questionário e das referências bibliográficas” comentou.

A pesquisa leva em consideração os seguintes temas: Atenção à Saúde, Canais de Atendimento da Operadora e Avaliação Geral. O beneficiário deverá responder, por exemplo, se conseguiu atendimento quando necessitou se, ao fazer reclamação em um dos canais, teve a demanda resolvida e se indicaria o plano de saúde para amigos e familiares. O público-alvo é composto de beneficiários, com 18 anos de idade ou mais, independentemente de terem ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

Segundo o diretor de Desenvolvimento Setorial substituto da ANS, Cesar Serra, a pesquisa tem a finalidade de dar maior poder de escolha aos consumidores. “Essas ações visam o empoderamento de todos os usuários da informação e tornar as análises e os resultados apresentados pelas operadoras mais homogêneos e comparáveis entre si para o público em geral”, informou.

As operadoras que iniciarem o procedimento da pesquisa a partir da publicação do novo documento deverão seguir as novas diretrizes. O fluxo do processo de pesquisa é composto das seguintes etapas:



[Confira aqui](#) o documento técnico para a realização da pesquisa.

Fonte: ANS, em 14.12.2020