



*INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR*

Avaliação de Planos de Saúde

Maio de 2015

-
- ❑ **OBJETIVO**
 - ❑ **METODOLOGIA**
 - ❑ **PLANO DE SAÚDE**
 - O Mercado de plano de saúde
 - Perfil do beneficiário vs Não beneficiário
 - Beneficiários
 - Satisfação, Recomendação, Continuidade e Fidelidade
 - Avaliação dos Serviços
 - Fontes de Informação
 - Não Beneficiários
 - Plano de saúde
 - Importância de bens e serviços
 - Beneficiários vs Não Beneficiários
 - Hábitos e cuidados com a saúde
 - ❑ **PLANO ODONTOLÓGICO**
 - Perfil do beneficiário do plano odontológico vs beneficiário de plano de saúde
 - Satisfação, recomendação e fidelidade
-

Verificar, junto à população adulta brasileira, a posse de Planos de Saúde, o grau de satisfação com os serviços utilizados e os cuidados com a saúde.

A pesquisa foi realizada com Beneficiários e Não Beneficiários de planos de saúde em oito regiões metropolitanas do país.

Foram entrevistados homens e mulheres, com 18 anos ou mais nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília.

PLANO DE SAÚDE

O Mercado de Plano de Saúde - 2014

41% dos adultos residentes nas oito regiões metropolitanas estudadas **possuem Plano de Saúde** → aproximadamente 23 milhões* de habitantes.

A posse de **plano odontológico** é menor, de **11%** → aproximadamente 5 milhões* de habitantes.



Beneficiário

41%

Beneficiário de
Plano de Saúde

31%
Só Saúde

10%
Saúde +
Odontológico



Não Beneficiário

59%

Não Beneficiário
de Plano de Saúde

1%
Só Odontológico

58%
Não possui
nenhum plano

Perfil da amostra

Beneficiário vs. Não Beneficiário



Refletindo a população, a amostra de Beneficiários e Não Beneficiários apresenta tendência **feminina (53%)** e média etária de **41 anos**.

Mas existem diferenças entre os demais demográficos: os Beneficiários apresentam maior qualificação em termos **econômicos** e **educacionais**, além de maior participação no mercado formal de trabalho.

Beneficiários, maior proporção de:

- **18 a 34 anos** (42% vs. 38%) → média 40 anos
- **casados** (53% vs. 38%) **com filhos** (68% vs. 63%)
- pessoas que vivem em **São Paulo** (47% vs. 30%)
- **assalariados registrados** (49% vs. 30%)
- pelo menos **ensino médio completo** (73% vs. 54%)
- classes AB (47% vs. 24%)

Não Beneficiários grande parcela de:

- pessoas com em média **42 anos** (vs. 40)
- **solteiros** (45% vs. 33%) **sem filhos** (37% vs. 32%)
- pessoas que vivem em outras cidades que não São Paulo (70% vs. 51%)
- autônomos, desempregados, assalariados sem vínculo, dona de casa etc.
- até **médio incompleto** (46% vs. 27%)
- classes CDE (76% vs. 52%)

BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

O Plano de Saúde

As principais razões para a posse de plano é a segurança de não depender do serviço público. Além disso, 3 entre 10 entrevistados citam que o possuem porque têm esse benefício oferecido pela empresa. Também destaca-se a qualidade do atendimento dos planos, em contrapartida ao atendimento público.

Principal razão para ter um Plano de Saúde

2015

44% Segurança e **respaldo com relação à saúde**

40% A **saúde pública é precária**, não quer depender dela

32% **Qualidade do atendimento dos Planos de Saúde** 

31% Posse de plano empresarial (custo, preço da mensalidade, é coberto pelas empresas)

21% Para ter respaldo em caso de emergência ou se precisar de uma consulta, internação, cirurgia

21% Pode se consultar com maior rapidez



SATISFAÇÃO, RECOMENDAÇÃO, CONTINUIDADE E FIDELIDADE

Satisfação com o Plano de Saúde - Evolutivo

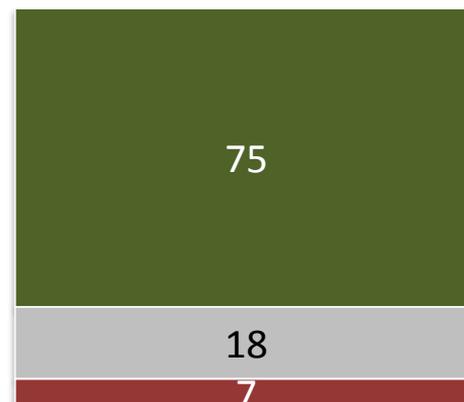


Beneficiário

(Escala de 5 pontos)



- Muito satisfeito + Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito + Nada satisfeito



2015

<i>Muito satisfeito + Satisfeito</i>	<i>Total</i>	<i>São Paulo</i>	<i>Rio de Janeiro</i>	<i>Belo Horizonte</i>	<i>Porto Alegre</i>	<i>Brasília</i>	<i>Salvador</i>	<i>Recife</i>	<i>Manaus</i>
2015	75	76	72	70	81	82	80	69	79

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2015 (1600)

P.9 (MOSTRE CARTÃO 9) De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal _____ ? (CITE PLANO PRINCIPAL - P.5) (ESTIMULADA E ÚNICA)

Satisfação com o Plano de Saúde

Taxas de maior satisfação são observadas entre mulheres e mais jovens (menos de 65 anos)



Beneficiário

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(738)	(862)	(766)	(511)	(250)	(73)	(120)	(1.152)	(328)	(812)	(709)	(79)
Top Two Boxes (5+4)	75	72	78	76	75	80	62	76	76	70	73	78	70
Muito satisfeito (5)	22	17	26	26	20	23	10	17	23	21	21	23	14
Satisfeito (4)	53	55	52	50	55	57	53	59	54	48	52	54	56
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	18	20	16	17	17	15	27	23	16	22	20	16	21
Bottom Two Boxes (2+1)	7	8	6	7	8	5	10	1	8	9	8	6	9
Pouco satisfeito (2)	5	7	4	6	5	3	9	1	6	7	6	4	9
Nada satisfeito (1)	2	2	2	1	3	1	1	-	2	2	2	2	-
Média	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8	4,0	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8

Satisfação com o Plano de Saúde - Evolutivo

A satisfação é maior entre quem já realizou uma internação e maior ainda entre quem não teve contato com os serviços do plano, pois não utilizou nos últimos 12 meses



	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(1.385)	(239)	(1.269)	(27*)	(1.417)	(39)
Top Two Boxes (5+4)	75	76	84	75	89	75	93
Muito satisfeito (5)	22	23	32	23	17	23	35
Satisfeito (4)	53	53	53	51	72	53	58
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	18	18	10	19	-	18	5
Bottom Two Boxes (2+1)	7	6	6	7	11	7	2
Pouco satisfeito (2)	5	5	4	5	-	5	2
Nada satisfeito (1)	2	1	2	1	11	1	-
Média	3,9	3,9	4,1	3,9	3,8	3,9	4,3

* Últimos 12 meses

Satisfação com o Plano de Saúde

Não há diferença entre quem possui plano particular ou de empresa



Beneficiário

	Total	Tipo de plano	
		Particular	Empresa
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1600)	(646)	(1024)
Top Two Boxes (5+4)	75	74	76
Muito satisfeito (5)	22	25	18
Satisfeito (4)	53	51	56
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	18	15	21
Bottom Two Boxes (2+1)	7	9	4
Pouco satisfeito (2)	5	7	3
Nada satisfeito (1)	2	2	1
<i>Média</i>	3,9	3,9	3,9

Recomendação do Plano de Saúde

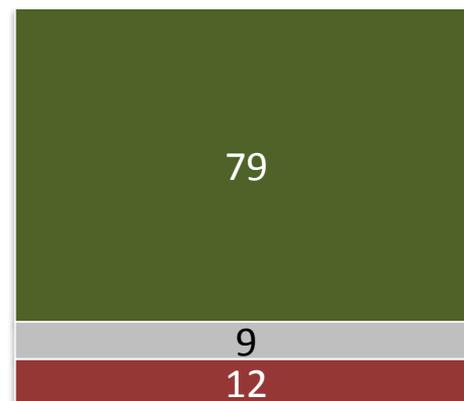


Beneficiário

(Escala de 5 pontos)

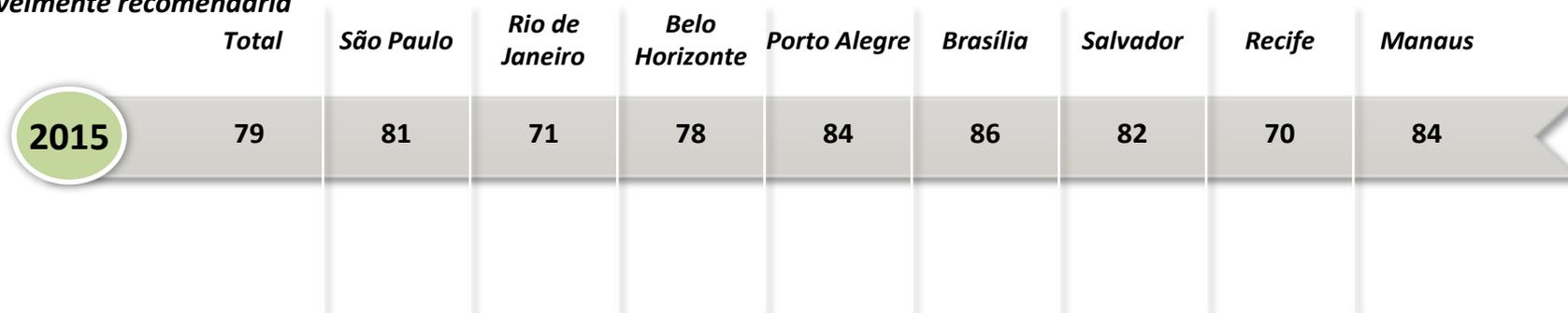


- Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria (4+5)
- Talvez recomendaria (3)
- Provavelmente não + Com certeza não recomendaria (1+2)



2015

**Com certeza recomendaria +
Provavelmente recomendaria**



Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2015 (1600)

P10. (MOSTRE CARTÃO 10) Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)

Recomendação do Plano de Saúde

Idoso com mais de 65 anos são os que menos recomendariam o atual plano ou seguro saúde



Beneficiário

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(738)	(862)	(766)	(511)	(250)	(73)	(120)	(1.152)	(328)	(812)	(709)	(79)
Top Two Boxes (5+4)	79	75	82	80	79	80	70	75	81	74	78	81	67
Com certeza recomendaria (5)	52	44	60	50	51	54	67	62	54	41	51	53	54
Provavelmente recomendaria (4)	26	31	22	30	28	26	9	13	27	33	27	28	13
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	9	11	8	10	11	9	2	7	8	13	11	7	16
Bottom Two Boxes (2+1)	12	15	10	9	10	12	28	18	11	13	12	12	17
Provavelmente não recomendaria (2)	6	6	6	5	5	6	14	10	5	8	7	5	11
Com certeza não recomendaria (1)	6	9	4	5	5	5	14	8	6	5	5	7	6
Média	4,1	3,9	4,3	4,2	4,1	4,2	3,9	4,1	4,2	4,0	4,1	4,2	4,0

Recomendação do Plano de Saúde

A **Recomendação** é maior entre quem nunca precisou usar o plano nos últimos 12 meses



Beneficiário

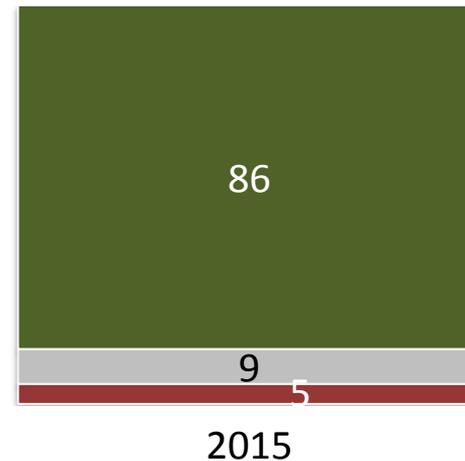
	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
<i>Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde</i>	(1.600)	(1.385)	(239)	(1.269)	(27*)	(1.417)	(39)
Top Two Boxes (5+4)	79	81	88	81	100	81	91
Com certeza recomendaria (5)	52	56	70	56	82	56	54
Provavelmente recomendaria (4)	26	25	18	25	18	25	37
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	9	8	7	9	-	8	5
Bottom Two Boxes (2+1)	12	11	5	11	-	11	4
Provavelmente não recomendaria (2)	6	6	2	6	-	6	2
Com certeza não recomendaria (1)	6	5	3	5	-	5	2
Média	4,1	4,2	4,5	4,2	4,8	4,2	4,4

* Últimos 12 meses

**Base insuficiente para análise*

Intenção de continuar com o Plano

- Com certeza continuaria + Provavelmente continuaria (4+5)
- Talvez continuaria (3)
- Provavelmente não + Com certeza não continuaria (1+2)



Beneficiário

(Escala de 5 pontos)



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2015	86	88	81	83	92	92	90	83	85

Intenção de continuar com o Plano

A intenção de continuar com o plano de saúde atual é maior nas classes A/B e C



	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1.600)	(738)	(862)	(766)	(511)	(250)	(73)	(120)	(1.152)	(328)	(812)	(709)	(79)
Top Two Boxes (5+4)	86	83	89	85	86	90	86	84	86	89	86	88	74
Com certeza continuaria (5)	61	55	66	59	56	66	73	63	59	67	65	57	56
Provavelmente continuaria (4)	26	28	23	26	30	24	13	21	27	22	22	30	19
TALVEZ CONTINUARIA (3)	9	9	9	11	10	6	2	7	9	9	10	7	13
Bottom Two Boxes (2+1)	5	8	2	4	4	5	12	9	5	2	3	6	12
Provavelmente não continuaria (2)	3	5	1	2	2	4	6	9	2	1	1	3	12
Com certeza não continuaria (1)	2	3	1	2	2	1	6	-	3	1	2	3	-
Média	4,4	4,3	4,5	4,4	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,2

Intenção de continuar com o Plano

E a intenção de continuar com o Plano de Saúde atual é maior entre os beneficiários que passaram por internação



	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(1.385)	(239)	(1.269)	(27*)	(1.417)	(39)
Top Two Boxes (5+4)	86	88	94	88	98	88	89
Com certeza continuaria (5)	61	63	74	63	87	62	82
Provavelmente continuaria (4)	26	25	20	25	11	26	7
TALVEZ CONTINUARIA (3)	9	8	4	8	2	8	10
Bottom Two Boxes (2+1)	5	4	2	4	-	4	1
Provavelmente não continuaria (2)	3	2	2	2	-	2	1
Com certeza não continuaria (1)	2	2	1	2	-	2	0
Média	4,4	4,5	4,7	4,5	4,9	4,5	4,7

* Últimos 12 meses

**Base insuficiente para análise*

Fidelidade ao Plano de Saúde

Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



Escala de cinco pontos → 1 menor nota e 5 a maior

ALTA FIDELIDADE: respondentes que deram nota 5 para a **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**

FIDELIDADE: respondentes que deram notas 5 ou 4 para **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**, exceto os de Alta Fidelidade

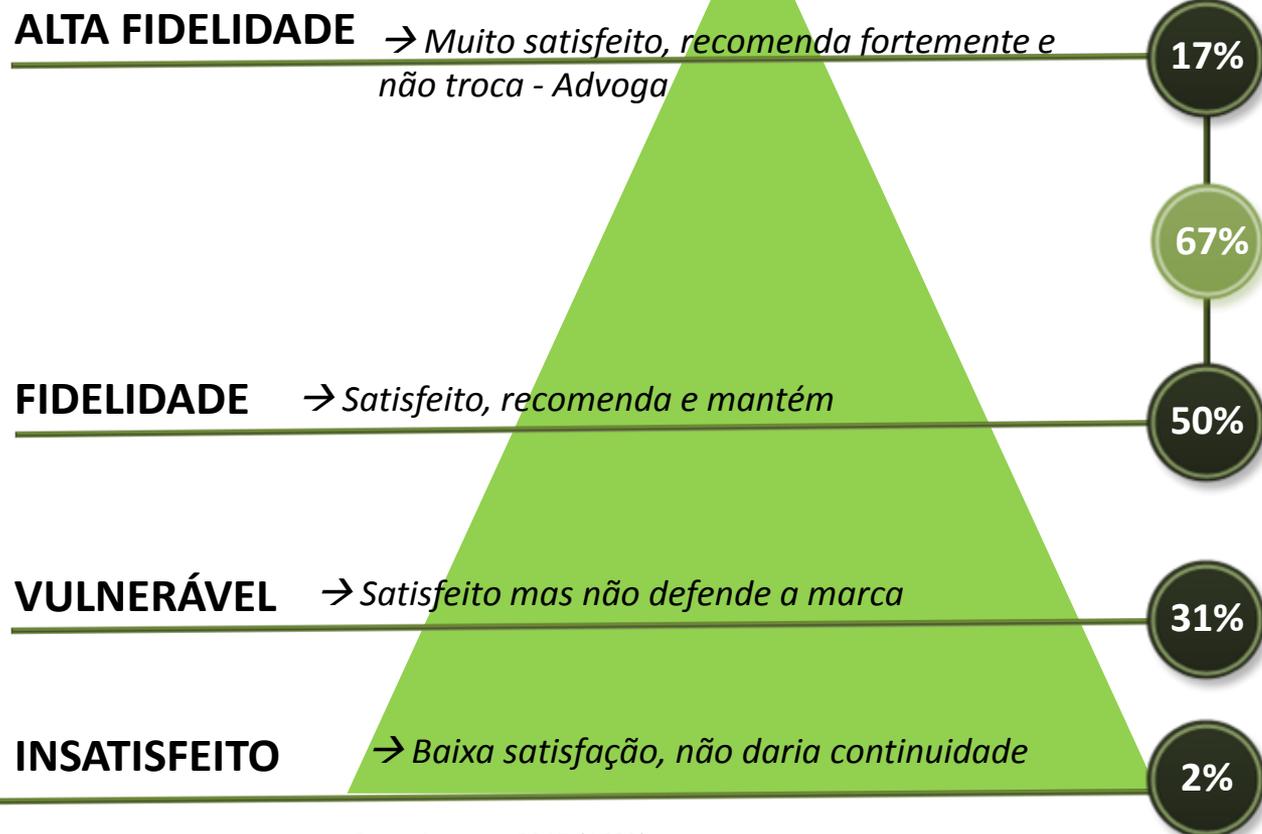
VULNERÁVEL: respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para **Satisfação** e **Recomendação**

INSATISFEITO: respondentes que deram notas 2 ou 1 para **Satisfação**

Fidelidade ao Plano de Saúde

Total de Operadoras

PIRÂMIDE DE FIDELIDADE



Base: Amostra 2015 (1600)

Indicador de fidelização

Beneficiários de Plano de saúde que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano saúde.

P9. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal ____ ? (EST. E ÚNICA)

P10. Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (EST. E ÚNICA)

P10a. Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: ____ (EST. E ÚNICA)

Satisfação com o Plano de Saúde

Motivos da **satisfação** com Plano de Saúde principal - 2015



Beneficiário

Citações positivas 75%

Qualidade dos médicos e do atendimento, agilidade na marcação de consultas e cobertura são as principais razões de satisfação

24%

Qualidade dos médicos (Boa qualidade no atendimento médico/ Prestam atendimento de qualidade...)

20%

Atendimento/equipes de atendimento (técnico)

19%

Agendamentos/ Autorizações/ Consultas

11%

Cobertura do Plano de Saúde (Ampla cobertura s/e / exames...)

9%

Qualidade dos Hospitais

5%

Rede credenciada

4%

Atendimento/ do call center

3%

Qualidade dos laboratórios

2%

Qualidade dos consultórios

Base: 1600

P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA) Quais outras razões? Mais alguma?

Satisfação com o Plano de Saúde

Motivos da **insatisfação** com Plano de Saúde principal - 2015



Beneficiário

Citações negativas 25%

A demora na marcação de consultas é a principal razão de insatisfação de ¼ dos insatisfeitos

10%

**Autorizações/ Liberações/
agendamentos / Consultas**

4%

Preço, mensalidade

4%

Qualidade dos médicos

3%

Cobertura do plano

3%

Qualidade dos hospitais

2%

Rede credenciada

(Falta especialidades médicas, descredenciamento, poucos hospitais, Rede credenciada pequena/ Não tem em todo território nacional...)

1%

Localização da rede credenciada

Base: 2013 = vide metodologia / 2015 = (1600)

P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA) Quais outras razões? Mais alguma?

Imagem dos Planos de Saúde

De um modo geral, os Beneficiários apresentam **opiniões favoráveis** para a posse de Plano de Saúde. Grande parcela declara ter mais **segurança no caso de doença** ou acidente, que o plano é **essencial**, sobretudo para quem tem filhos pequenos.



Beneficiário

O Plano de Saúde...

■ Concorda totalmente ■ Concorda em parte

Top Two Boxes

Média

O Plano de Saúde...	2015	Concorda totalmente	Concorda em parte	Top Two Boxes	Média
Tem mais segurança, no caso de doença ou acidente	2015	73	20	93	4,6
É essencial para quem tem filhos pequenos	2015	83	14	97	4,8
É essencial	2015	72	23	95	4,6
É atendido quando precisa	2015	60	31	92	4,5
Tem atendimento de melhor qualidade	2015	59	29	88	4,4
Pode contar com serviços médicos mais qualificados do que na rede pública	2015	57	26	83	4,2
Normalmente, não tem problemas ou dificuldades com o plano de saúde	2015	50	28	78	4,1
São melhores do que o que se vê nas reportagens	2015	19	30	49	3,2
Uso as vezes o sistema público pq não consigo usar meu convênio	2015	11	15	26	2,2
Sou atend. no sist. públ. de forma igual / melhor que meu convênio	2015	9	14	24	2,2

Base: Beneficiário (1.600)

P.42b. Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de PLANO DE SAÚDE, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por __, você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte? (Estimulada e múltipla)

NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Não Beneficiários de Plano de saúde



Não Beneficiário

Maioria nunca teve um Plano de Saúde, mas gostariam de ter e valorizam a posse.

45%

Já possuíram

Particular 19%
Empresarial 27%

Principalmente em SP, e entre os mais favorecidos em escolaridade e nível econômico

74%

Gostariam de ter

Posse de plano é mais valorizada entre os mais jovens

86%

Valorizam ter um Plano de saúde

Com destaque para os mais jovens

Não Beneficiários de Plano de saúde

Possuiu algum Plano de Saúde e se gostaria de ter um



Não Beneficiário

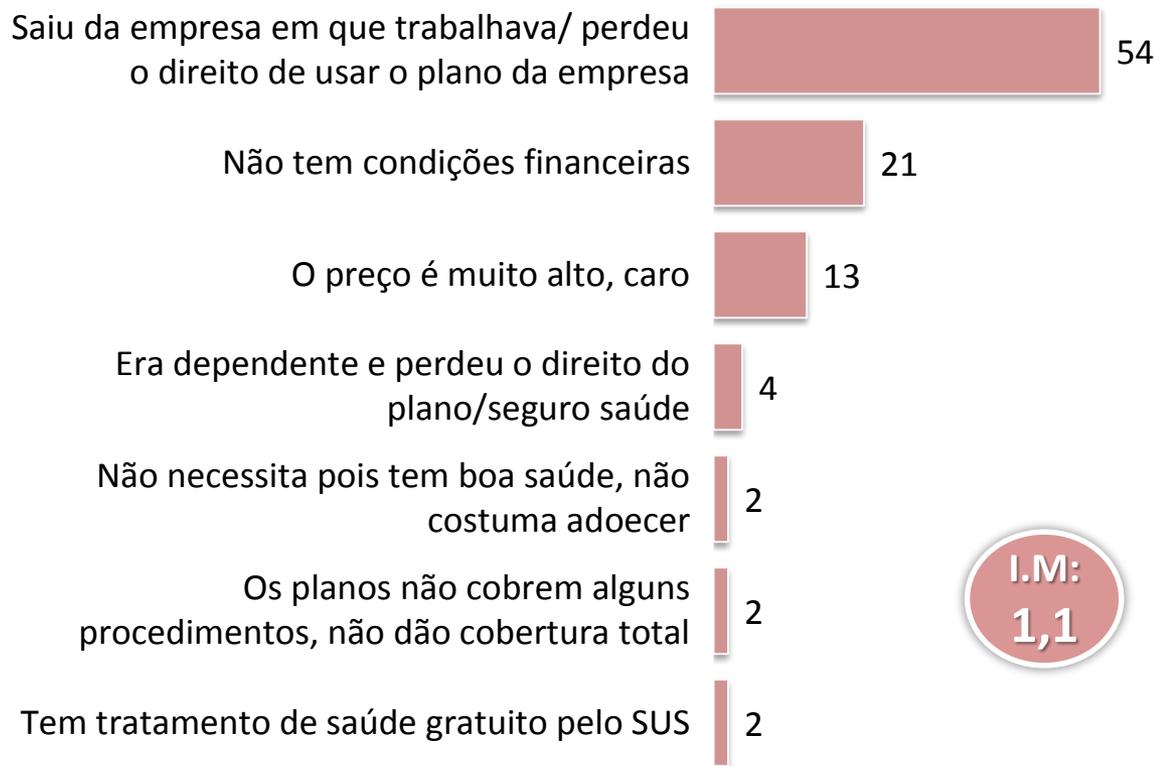
A experiência com algum plano é maior entre os Não Beneficiários com maior escolaridade e nível econômico. O interesse por um Plano de Saúde é maior entre os mais jovens.

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1.600)	(813)	(787)	(838)	(423)	(267)	(72)	(337)	(1.186)	(77)	(380)	(965)	(255)
JÁ TEVE PLANO	45	49	42	43	45	51	46	35	48	56	59	44	30
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	19	17	20	17	17	24	20	14	19	33	28	17	11
Pago parte pelo empregador e parte pelo entrevistado	13	15	11	12	14	13	13	11	14	10	15	13	9
Pago pelo empregador	14	16	12	13	14	14	14	9	15	13	15	14	11
NUNCA TEVE	55	51	58	57	55	49	54	65	52	44	41	56	70
GOSTARIA DE TER UM PLANO	74	71	77	81	76	68	55	71	77	57	74	75	75
Não gostaria de ter um Plano de Saúde	26	29	23	19	24	32	45	29	23	43	26	25	25

Não Beneficiários de Plano de saúde

**** Por qual motivo deixou de ter um Plano ou Seguro Saúde?**

E o principal motivo de deixar de ter o plano é o fato de terem saído da empresa que pagava o plano



Não Beneficiário

I.M:
1,1

Base: Já teve Plano ou Seguro Saúde (662)

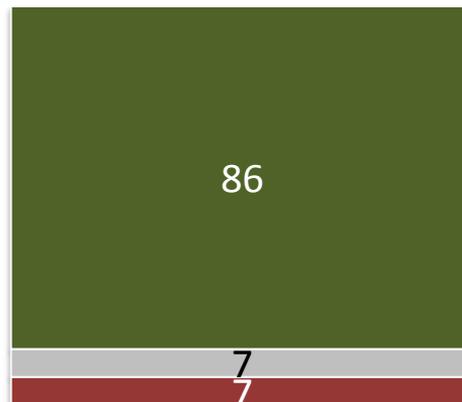
**** Pergunta inserida em 2015**

Não Beneficiários de Plano de saúde

Importância de ter um Plano de Saúde

Maioria dos Não Beneficiários mantém a opinião de que é importante possuir um Plano de Saúde, sem diferenças entre as ondas e entre as praças

- Muito importante + Importante (4+5)
- Mais ou menos importante (3)
- Pouco importante + Nada importante (1+2)



Não Beneficiário

(Escala de 5 pontos)



2015

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2015	86	85	90	81	81	92	91	83	89

Muito importante + Importante

Base: 2011 e 2013 (vide metodologia)/ 2015 (1600)

P.6 Na sua opinião, o quanto você acha que é importante as pessoas terem um PLANO OU SEGURO SAÚDE? Você diria que é: ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Não Beneficiários de Plano de saúde

Importância de ter um Plano de Saúde



Não Beneficiário

Confirmando os resultados, os mais jovens tendem a valorizar mais a posse de Plano de Saúde.

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1.600)	(813)	(787)	(838)	(423)	(267)	(72)	(337)	(1.186)	(77)	(380)	(965)	(255)
Top Two Boxes (5+4)	86	86	86	90	87	84	71	85	88	76	84	87	86
Muito importante (5)	54	52	55	56	56	57	33	48	56	45	53	55	50
Importante (4)	33	34	32	35	31	28	38	36	31	31	31	32	36
Mais ou menos importante (3)	7	5	8	6	8	6	7	6	6	15	7	6	8
Bottom Two Boxes (2+1)	8	4	6	22	9	6	9	6	9	9	4	6	7
Pouco importante (2)	5	5	4	3	4	6	12	4	5	5	6	5	3
Nada importante (1)	3	3	2	1	2	4	10	5	2	4	3	2	4
Média	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	3,7	4,2	4,4	4,1	4,3	4,3	4,3

Não Beneficiários de Plano de saúde

Maior obstáculo para adquirir um Plano de Saúde hoje é o Preço, pois metade dos Não Beneficiários acredita que os Planos de Saúde têm qualidade (rapidez para em consulta, e qualidade no atendimento).

53% Por que NÃO TEM plano?

74% Por que GOSTARIAM de ter?

26% Por que NÃO GOSTARIAM de ter?

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço alto (74%)

- mulheres (80%)
- classes C (76%) e D/E (85%)
- RMs: São Paulo (82%), Rio de Janeiro (80%), Salvador (80%) e Recife (78%)

Falta de necessidade (22%)

- acima de 50 anos (25%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

- Cobertura dos planos** (6%: não dão cobertura total, carência alta, deixam de cobrir cirurgia, exames)
- homens (8%)

Qualidade do atendimento dos planos de saúde (84%), pela rapidez para passar por consulta e qualidade no atendimento

Cobertura do plano tem várias especialidades exames (22%)

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Necessidade de acompanhamento médico constante (49%)

- classe A (53%)

A saúde pública é precária (30%)

- mulheres (33%)
- RMs: Rio de Janeiro (35%), Belo Horizonte (42%), Salvador (52%) e Recife (33%)

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço (48%),

- Salvador (68%)
- classe C (52%)

Falta de necessidade (25%), por ter tratamento gratuito

- 65 anos ou mais (38%)
- classe AB (33%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

- Falta de qualidade do plano** (16%)
- Cobertura do plano** (13%)
- Não confia nos planos** (8%)

Não Beneficiários de Plano de saúde

Motivos pelos quais não tem Plano de Saúde

O Preço é sem dúvida, a principal barreira de acesso aos planos de saúde, seguido pela falta de necessidade

74%

Preço muito alto, não tem condições financeiras

22%

Falta de necessidade (tratamento de saúde gratuito pelo SUS, AMA, posto de saúde, tem boa saúde)

13%

Empresa não oferece, perdeu após sair da empresa

11%

Quando precisa, procura atendimento particular

11%

Falta de interesse, nunca pensou no assunto

9%

Não necessita pois tem boa saúde, não costuma adoecer

6%

Cobertura dos planos de saúde (não dão cobertura total, Os planos não cobrem alguns procedimentos, carência alta, deixam de cobrir cirurgias, exames)



4%

Falta de qualidade dos planos de saúde (não oferecem atendimento de qualidade)



Citações até 2%



Característica do produto

Base: Não Beneficiário (1600)

P.5 Você disse que não tem nenhum CONVÊNIO MÉDICO ou PLANO DE SAÚDE. Por quais motivos você não tem um PLANO DE SAÚDE? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

Não Beneficiários de Plano de saúde

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um Plano de Saúde

Os planos de saúde são desejados, de um modo geral, pela Qualidade de atendimento, característica que é vista como uma deficiência no sistema publico.

84% **Qualidade do atendimento dos planos de saúde** ★
(atendimento rápido, qualidade do atendimento, qualidade dos médicos, bons hospitais)

49% **Necessidade de acompanhamento médico**

30% **A saúde pública é precária, não quer depender do SUS**

23% **Por segurança, para sentir-se tranquilo em caso de doença**

22% **Cobertura do Plano de Saúde** ★

15% **Para ter respaldo em caso de emergência**

12% **Para prevenir-se de doenças**

Citações até 5%

★ *Característica do produto*

Não Beneficiários de Plano de saúde

Motivos pelos quais NÃO gostaria de ter um Plano de Saúde

26%

NÃO gostariam de ter um Plano de Saúde

Os motivos de não terem hoje são os mesmos porque não gostariam de ter: Preço e a Falta de necessidade. 16% mencionam Falta de qualidade dos planos.

48%

Preço e custo (O preço é muito alto, caro, Não tem condições financeiras)

25%

Falta de necessidade

16%

Falta de qualidade dos planos de saúde



13%

Cobertura dos planos de saúde



12%

Não tem interesse no momento (prefere gastar com outras coisas, não fica muito doente...)

11%

É dever do governo cuidar da minha saúde, é injusto pagar um plano

8%

Não tem confiança em planos de saúde



5%

Prefere pagar atendimento particular quando necessário



Característica do produto

Base: Entrevistados que não possuem plano, e que não gostariam de ter neste momento um Plano de Saúde 2015 (411)

P.10 Por quais razões você NÃO gostaria de ter, neste momento, um plano de saúde para você? Mais alguma razão? (ESP. RM)

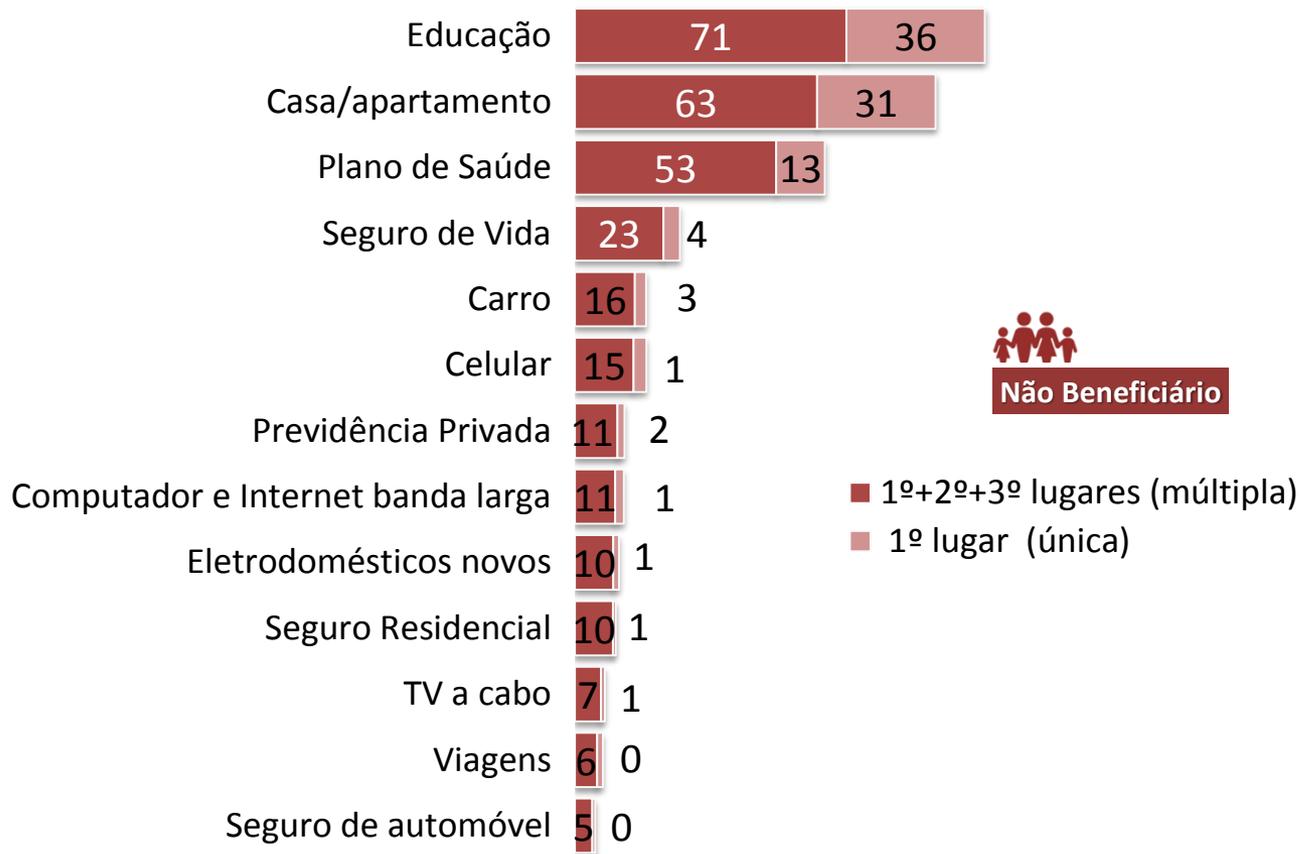
BENEFICIÁRIOS VS NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

**Hábitos e cuidados com a
Saúde**

Importância dos Bens e Serviços

Ranking de importância de bens e serviços

Educação e moradia são os itens considerados mais importantes, seguidos pelo plano de saúde



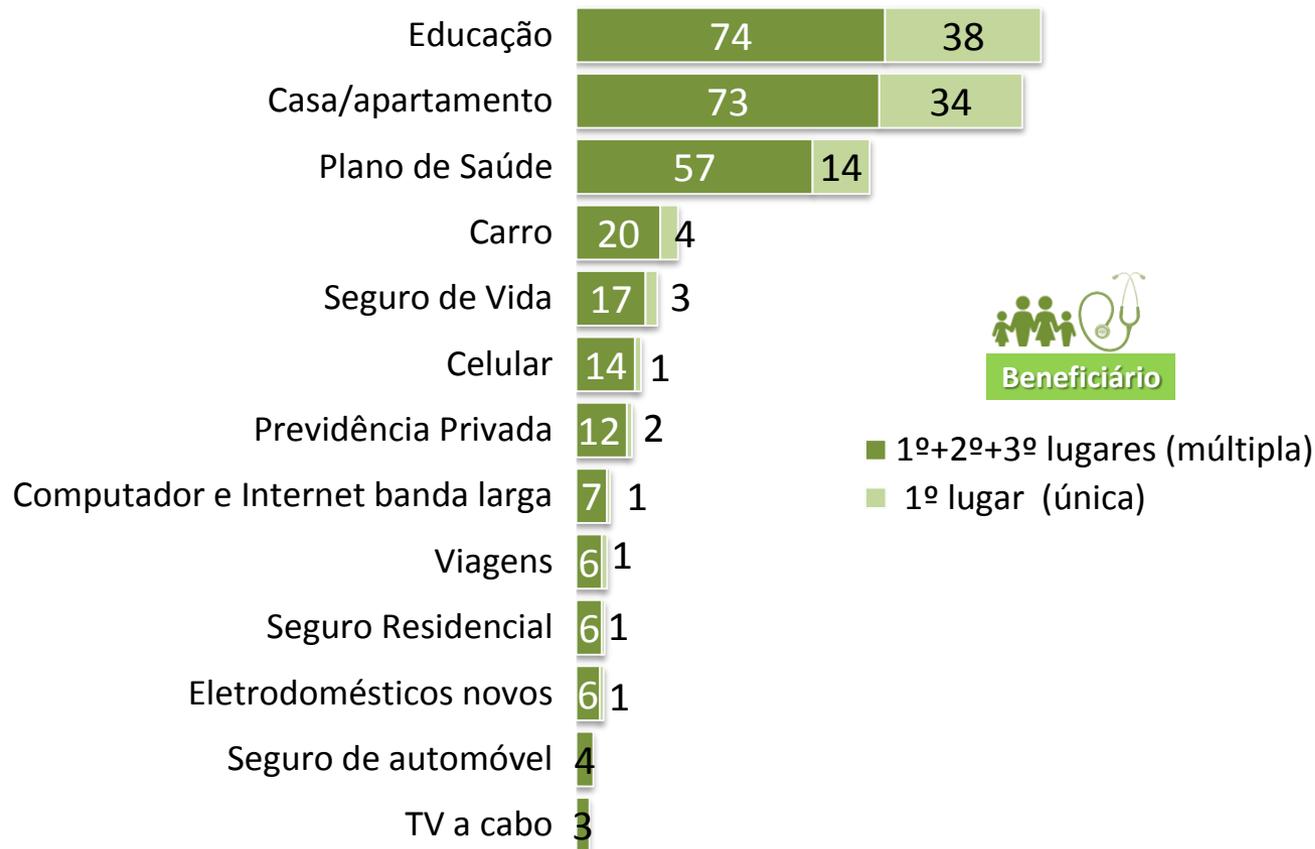
Base: 2015 (1600)

P.4 Pensando nos seguintes bens e serviços, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar. (EST.)

Importância dos Bens e Serviços

Ranking de importância de bens e serviços

E entre os beneficiários as proporções são as mesmas



Base: Amostra 2015 (1600)

P.4 (MOSTRE CARTÃO BARALHO) Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que você os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar.

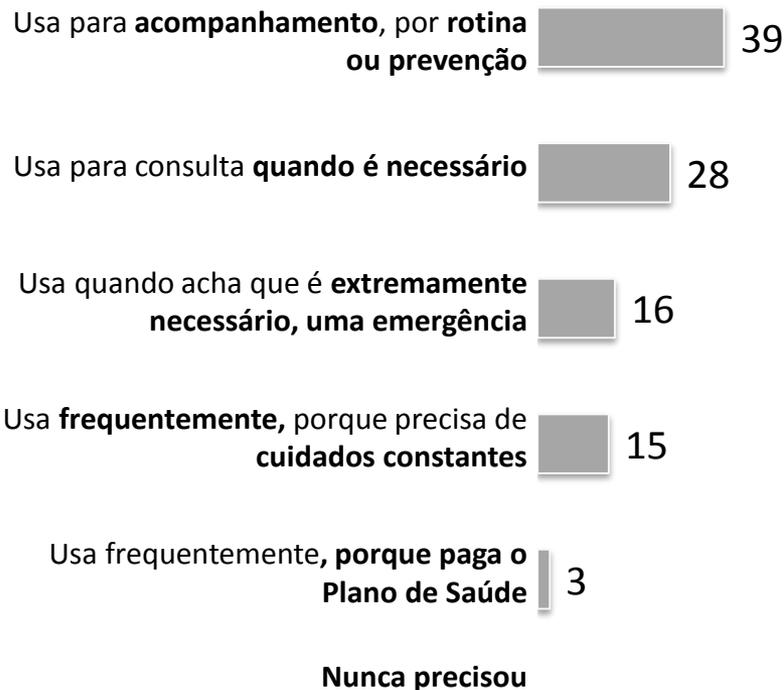
Hábitos e cuidados com a saúde

Uso dos serviços de saúde

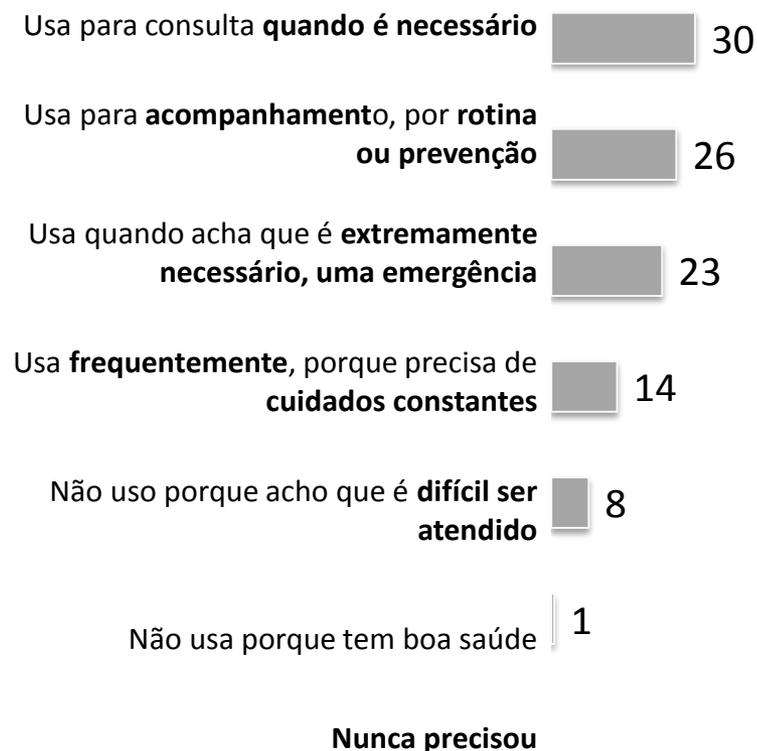
Aumentou o uso de serviços de saúde por rotina ou prevenção e cai o uso apenas quando necessário, em ambos os segmentos.



Beneficiário



Não Beneficiário



Base: 2015 (3200)

P25/ P14 Com que frequência você costuma utilizar os serviços de saúde em geral, pensando na maior parte das vezes em que utiliza? (ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

Em geral beneficiários fazem mais exames que não beneficiários

Exames anuais de rotina



Beneficiário

Medição de pressão arterial

78%

Realizou exames

12

Média

Glicemia

67%

Realizou exames

5,8

Média

Colesterol

66%

Realizou exames

1,9

Média

Triglicérides

61%

Realizou exames

1,8

Média



Não Beneficiário

Medição de pressão arterial

70%

Realizou exames

15

Média

Glicemia

50%

Realizou exames

3,3

Média

Colesterol

47%

Realizou exames

1,4

Média

Triglicérides

41%

Realizou exames

1,2

Média

Base: 2015 (3200)

P26/ P15 Nos últimos 12 meses quantas vezes, aproximadamente, você realizou algum exame de _____

(Estimulada e múltipla)

Hábitos e cuidados com a saúde

De modo geral, a realização de exames preventivos é mais elevada entre as mulheres que entre os homens.

Exames anuais de rotina



Beneficiário



Não Beneficiário

Base: Mulheres (862)

Papanicolau

74%

1,4

Realizou exames

Média

Autoexame da mama

60%

2,2

Realizou exames

Média

Mamografia

49%

1

Realizou exames

Média

Base: Mulheres (787)

Papanicolau

49%

1,6

Autoexame da mama

40%

12,8

Mamografia

30%

1,1

Base: Homens (738)

Próstata

27%

0,8

Realizou exames

Média

Próstata

23%

0,6

Base: Homens (813)

Comportamento do Médico vs Paciente

Médico

Os dois grupos tem opiniões um pouco distintas em relação à **quantidade de exames** solicitada pelo médico: entre os **beneficiários** cerca de **sete em cada dez** acreditam que o médico pede a **quantidade necessária de exames** e entre os **Não Possuidores** essa taxa cai para **seis em cada dez**.



Prescrição

Recomendação

Independente de possuir um Plano de Saúde, o comportamento da população em relação à **Prescrição** e **Recomendação** médica é semelhante.

Maioria costuma **seguir fielmente** a **prescrição** de medicação dada pelo médico (70% Beneficiário, 67% Não Beneficiário).

Quanto à **recomendação** do profissional em relação à *alimentação e exercícios*, as opiniões ficam divididas: metade declara **sempre seguir** a recomendação (42% Beneficiário, 43% Não Beneficiário) e outra metade acompanha **às vezes** (48% Beneficiário, 43% Não Beneficiário). Existe um pequeno grupo que assume **nunca adotar** os conselhos do médico (10% Beneficiário, 14% Não Beneficiário).

Hábitos e cuidados com a saúde

Assim como em 2013, a prescrição de medicação tem mais adeptos que a recomendação de mudança de hábitos, para ambos os segmentos.

Você costuma seguir a **PRESCRIÇÃO** da medicação feita pelo médico...

Você costuma seguir a **RECOMENDAÇÃO** do médico quanto a hábitos de vida...



Beneficiário



Não Beneficiário



■ Sempre ■ Às vezes ■ Nunca

■ Sempre ■ Às vezes ■ Nunca

Base: 2015 (3200)

P36/ P20 Com que frequência você costuma seguir fielmente a prescrição da medicação feita pelo médico: ___ (EST. E ÚNICA)

P37/P21 Com que frequência você costuma seguir fielmente às recomendações dadas pelo médico quanto aos seus hábitos de vida como alimentação e exercícios: ___ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

O que costuma fazer, após realizar exames



Beneficiário

PEGAM os resultados dos exames

99%

69



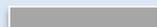
Pega o resultado, olha e retorna com o médico

24



Pega o resultado, não olha e retorna com o médico

6

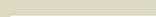


Pega o resultado, olha e, se estiver tudo bem, não retorna com o médico

NÃO PEGAM os resultados dos exames

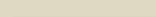
1%

1



Não pega o resultado e não retorna com o médico

0

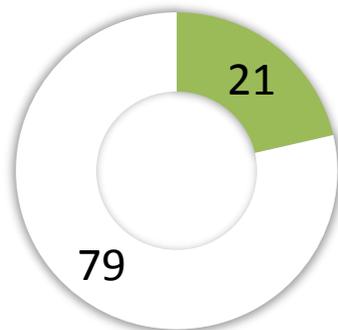


Não pega o resultado se os sintomas melhoram

Hábitos e cuidados com a saúde

Costuma procurar um outro médico para pedir uma segunda opinião?

8 entre 10 beneficiários declaram que não possuem o hábito de buscar uma segunda opinião



Base: Amostra (1600)

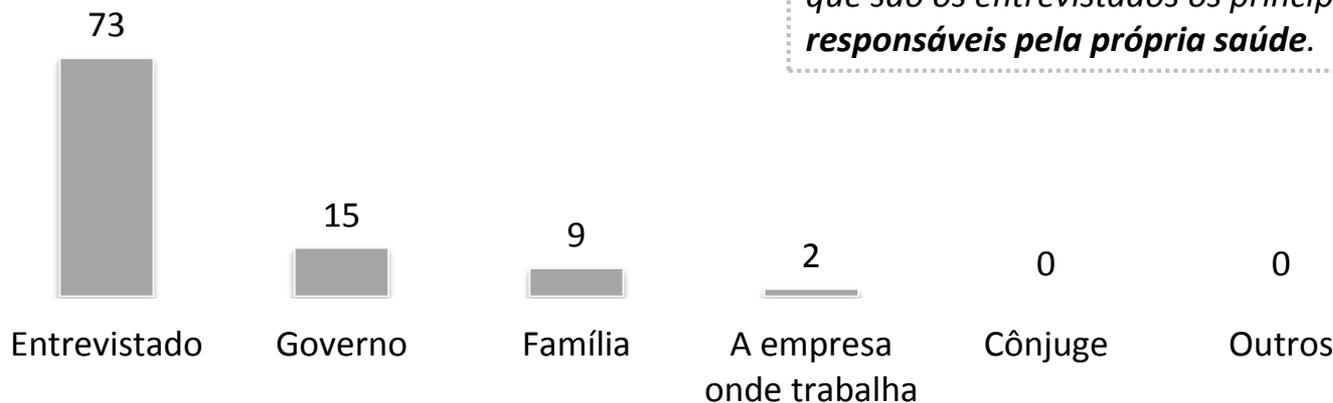
Hábitos e cuidados com a saúde

Quem é o principal responsável pela sua saúde?

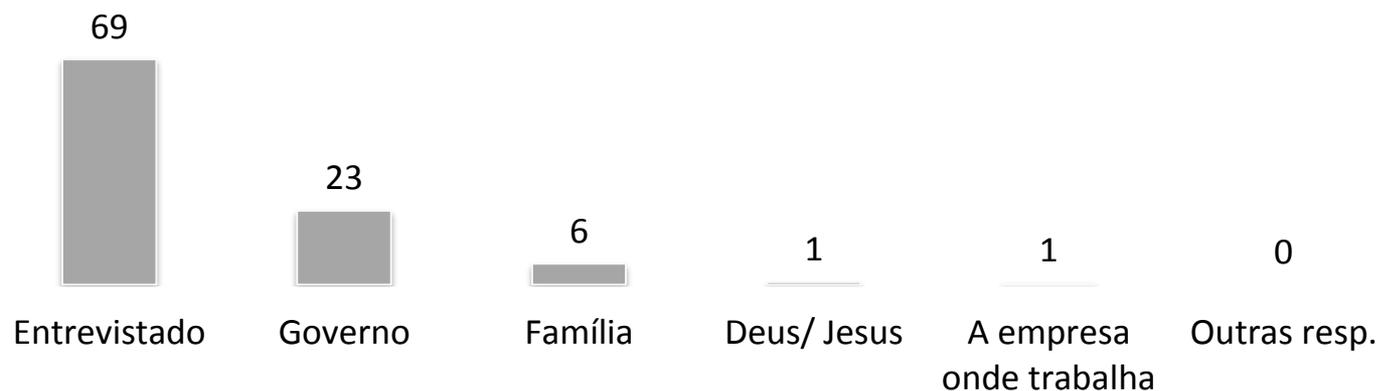
Há consenso, nos dois segmentos pesquisados, que são os entrevistados os principais responsáveis pela própria saúde.



Beneficiário



Não Beneficiário



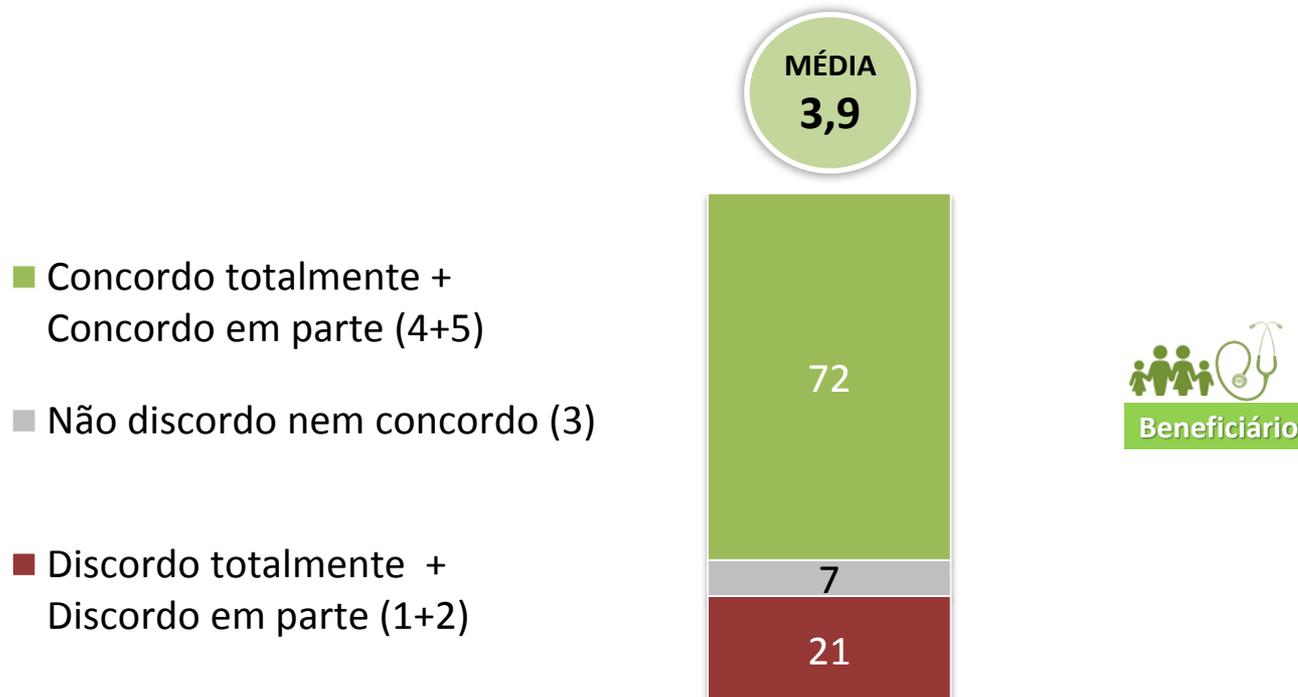
Base: Beneficiário, Não Beneficiário (vide metodologia) / 2015 (1600)

P24/ P12 Na sua opinião, quem é o principal responsável pela sua saúde? (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

Hábitos e cuidados com a saúde

O plano de saúde deveria cobrar mensalidade mais barata para quem tem hábitos de vida saudáveis?

Maioria concorda que o plano deveria cobrar mensalidade mais baixa a quem tem hábitos saudáveis



Base: Amostra(1600)

P.41 Você concorda ou discorda com a frase: O plano de saúde deveria cobrar mensalidade mais barata para quem tem hábitos de vida saudáveis? ____ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (LEIA CADA ITEM)

PLANO ODONTOLÓGICO



Plano odontológico

Beneficiários de Planos Odontológicos

de

Planos

O plano odontológico é melhor avaliado que o plano de saúde



Plano odontológico

(Escala de 5 pontos)

Satisfação com o plano odontológico**

MÉDIA
3,8

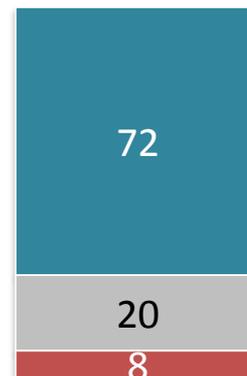
MÉDIA
3,8

MÉDIA
3,9

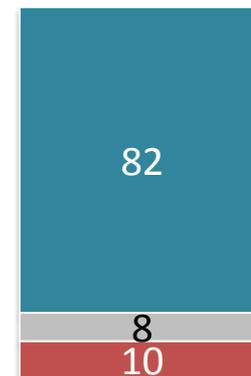
- Muito satisfeito + Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito + Nada satisfeito



Total



Beneficiários de
Plano de saúde e
Odontológico



Beneficiários
apenas de Plano
odontológico

(bases excluindo o não sabe/ não respondeu)

Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico (488)

Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico (454)

Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico (34)

P.4a.De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO: ___ (EST. E ÚNICA)

Beneficiários Odontológicos

de

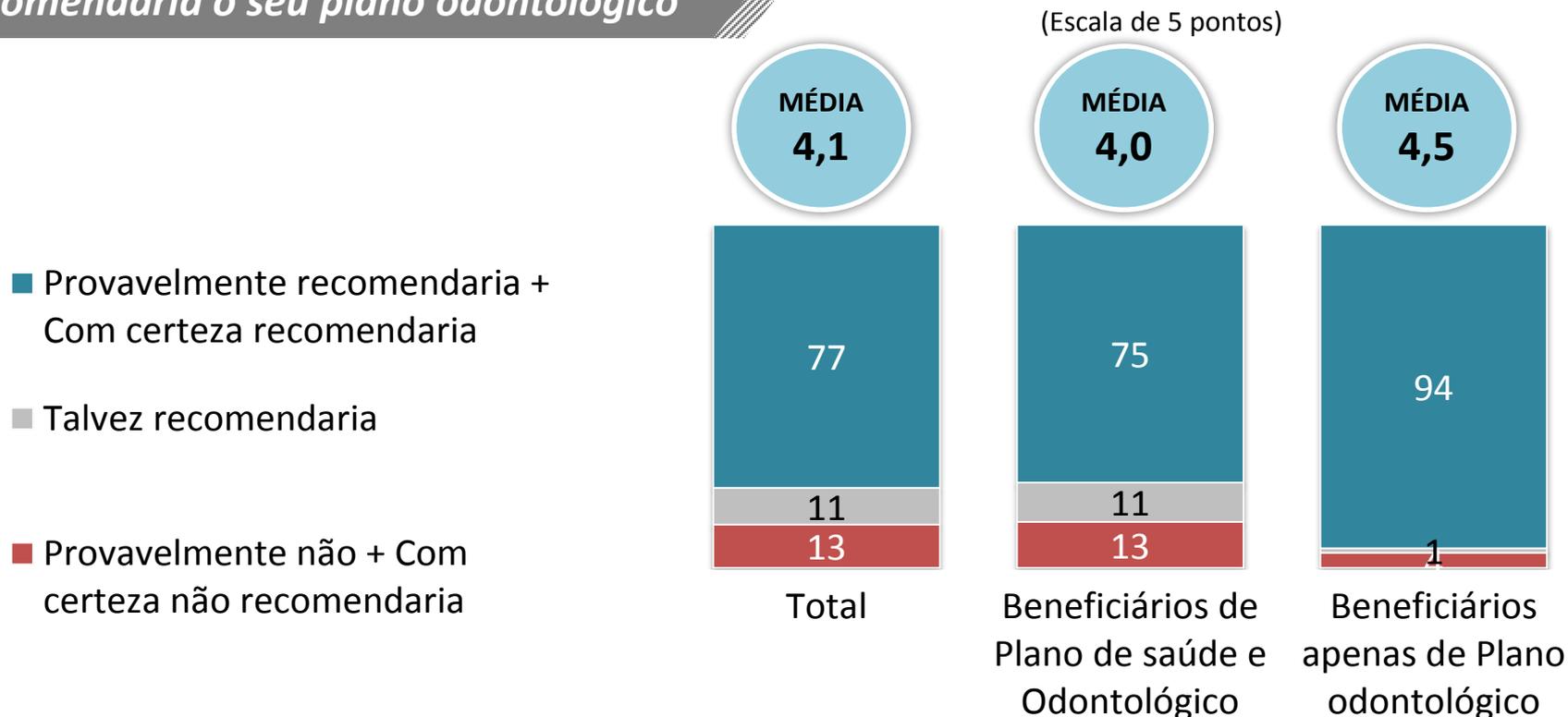
Planos

O plano odontológico é também muito mais recomendado que o plano de saúde



Plano odontológico

Recomendaria o seu plano odontológico



(bases excluindo o não sabe/ não respondeu)

Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico (488)

Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico (454)

Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico (34)

P4b. Você recomendaria o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO às pessoas de sua família ou seus amigos próximos: ____

(LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)(ESTIMULADA E ÚNICA)

Beneficiários Odontológicos

de Planos

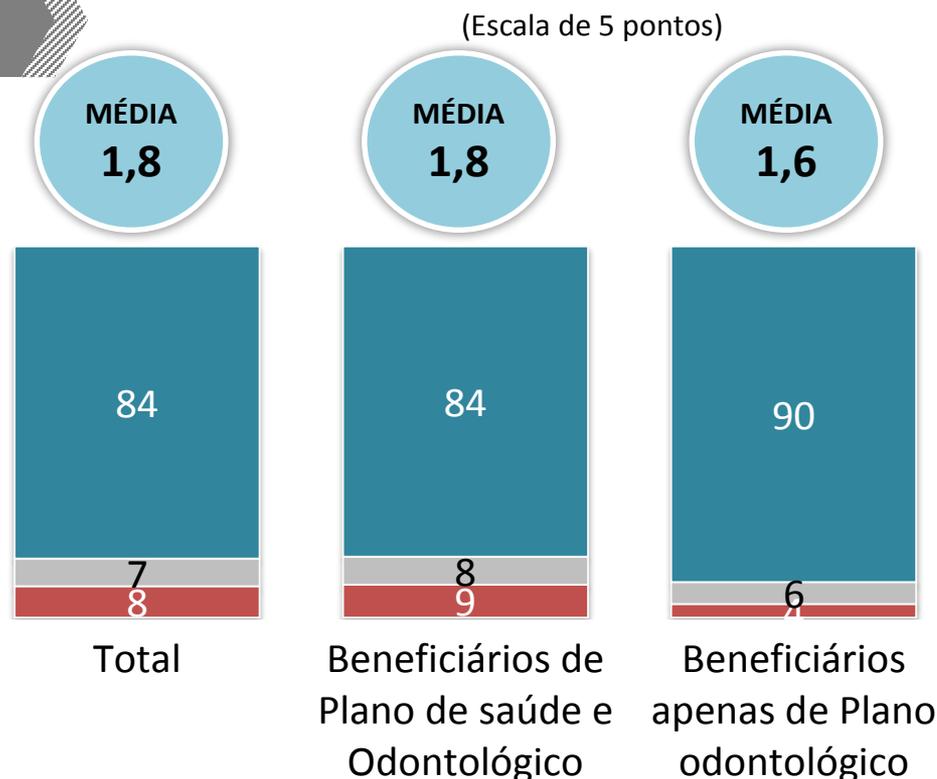
E a intenção em continuar usando o plano odontológico é maior



Plano odontológico

Intenção de permanecer com o plano odontológico nos próximos 12 meses

- Provavelmente continuaria + Com certeza continuaria
- Talvez continuasse
- Provavelmente não + Com certeza não continuaria



(bases excluindo o não sabe/ não respondeu)

Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico (488)

Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico (454)

Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico (34)

P4c.Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO nos próximos 12 meses: ___ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)

Pirâmide de Fidelidade



A Pirâmide de Fidelidade é calculada com base em três perguntas: **Satisfação** geral, **Recomendação** e **Intenção de continuar** com o Plano Odontológico.

Escala de cinco pontos → 1 menor nota e 5 a maior



ALTA FIDELIDADE: respondentes que deram nota 5 para a **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**

FIDELIDADE: respondentes que deram notas 5 ou 4 para **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**, exceto os de Alta Fidelidade

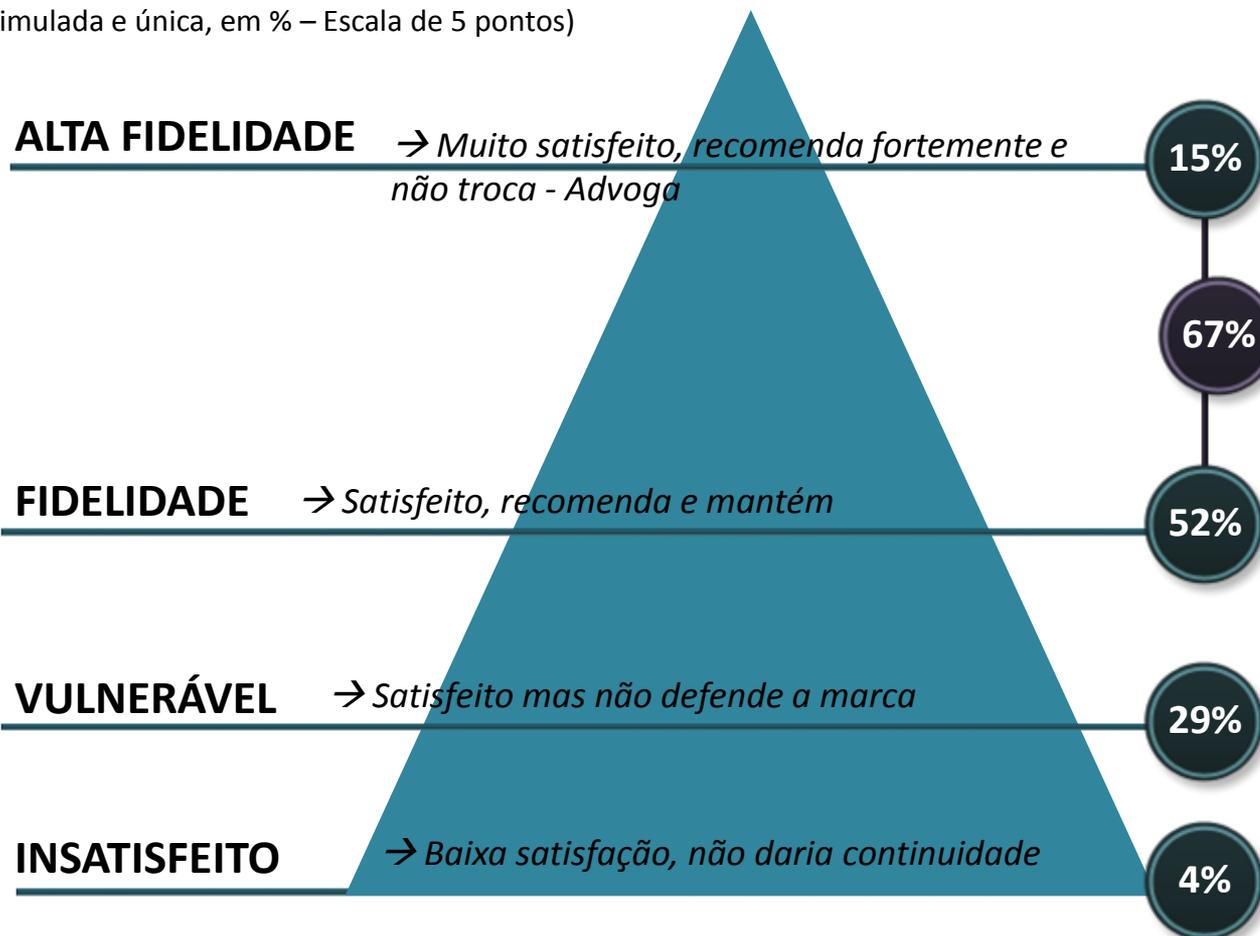
VULNERÁVEL: respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para **Satisfação** e **Recomendação**

INSATISFEITO: respondentes que deram notas 2 ou 1 para **Satisfação**

Fidelidade ao Plano Odontológico

PIRÂMIDE DA FIDELIDADE

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)



Plano odontológico

Indicador de Fidelização

Beneficiários de Plano Odontológico que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano Odontológico.

P04a De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro odontológico ____?

P04b Você recomendaria o seu plano ou seguro odontológico as pessoas de sua família ou amigos próximos?

P04c Com base em sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro odontológico nos próximos 12 meses?



IESS

*INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR*

2015