

"Seminário Técnico para Qualificação da Saúde Suplementar"

A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e da Integralidade



Grupo de Pesquisa:
Rafael da Silveira Gomes
Raphaella Fagundes Daros
Fábio Hebert da Silva
Tatiana Coelho Lopes

Hotel Windsor Guanabara – Rio de Janeiro
25 de Novembro de 2015



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Contextualização

CF.1988 :

Sistema de saúde brasileiro é composto por dois subsistemas: o público e o privado

1990's

Ausência de uma legislação específica para o setor da Saúde Suplementar e ampliação de serviços - Código de Defesa do Consumidor

2000's

Criação da ANS: três pontos principais de atuação

- 1) sustentabilidade do mercado;
- 2) direito dos consumidores;
- 3) produtos, valores e coberturas.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Contextualização

Nos últimos anos a discussão acerca da qualidade na ANS vem se ampliando, abordando:

- a qualificação das relações contratuais e regulatórias
- a satisfação dos beneficiários, foco e prioridade da ações

A partir dos 2000 a discussão da integralidade no Brasil alcança uma dimensão sócio-política mais ampla que em outros países no que tange qualidade da assistência e do cuidado em saúde



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Objetivo da Pesquisa

Analisar o conceito de qualidade a partir da demanda dos beneficiários da saúde suplementar, na perspectiva da integralidade, considerando as relações entre satisfação, assimetria da informação e cuidado em saúde.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Metodologia

A operacionalização do presente projeto se deu em três etapas:

- 1) a realização de uma revisão integrativa da produção científica publicada entre os anos de 2000 e 2014;
- 2) a análise dos e-mails dos beneficiários da região sudeste enviados para a Central de Relacionamento no site da ANS no período de 19 de março de 2014 a 18 de março de 2015;
- 3) realização de grupos focais com os técnicos e especialistas em regulação de três Núcleos de Atendimento da ANS da Região Sudeste, para acessar a demanda dos beneficiários.

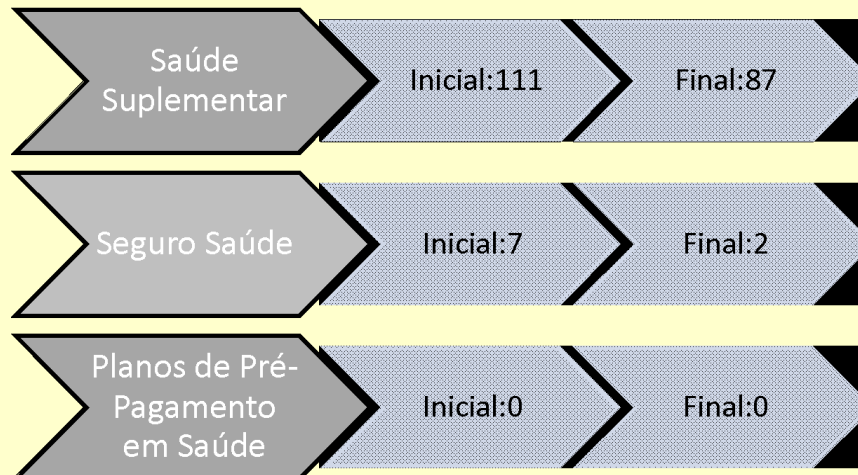


A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Etapa Um

Revisão Integrativa (2000-2014)

Biblioteca Virtual da Saúde (BVS): Lilacs; Medline; Scielo; BDNF e PubMed.





A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

Satisfação dos beneficiários

- fragilidade conceitual
- consenso acerca da subjetividade e a contradição que essa dimensão implica
- dificuldade em estabelecer critérios para sua mensuração
- o mais comum é que essa dimensão seja abordada pela manifestação das queixas e reclamações dos beneficiários., enquanto consumidores dos planos de saúde contratados.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

Integralidade:

- incipiência da produção acadêmica relacionada a saúde suplementar
- estratégias indutoras da integralidade têm encontrado resistência das operadoras e prestadores, que seguem afirmando a fragmentação do cuidado e uma lógica procedimento-centrada

Qualidade

- maior interesse acadêmico relacionado à qualidade das práticas regulatórias do que em relação a qualidade da assistência.
- a qualidade da assistência, em geral é pautada na relação custo-efetividade.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Etapa Dois

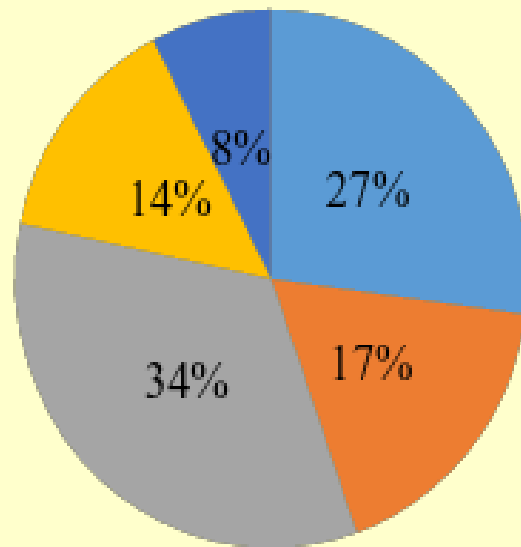
Análise dos e-mails dos beneficiários da região sudeste enviados à Central de Relacionamento da ANS

- Período: 19 de março de 2014 (NIP) a 18 de março de 2015
- Total: 19.969 mensagens eletrônicas
- Sudeste: 13.856 mensagens eletrônicas (confiança de 95%, margem de erro +/- 3)
- Amostra: 1013 mensagens eletrônicas selecionadas aleatoriamente
 - 21 do Espírito Santo
 - 104 de Minas Gerais
 - 279 do estado do Rio de Janeiro
 - 609 do estado de São Paulo.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão



Categorias Gerais

- Acesso
- Continuidade
- Relações Contratuais
- Informação
- Outros



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

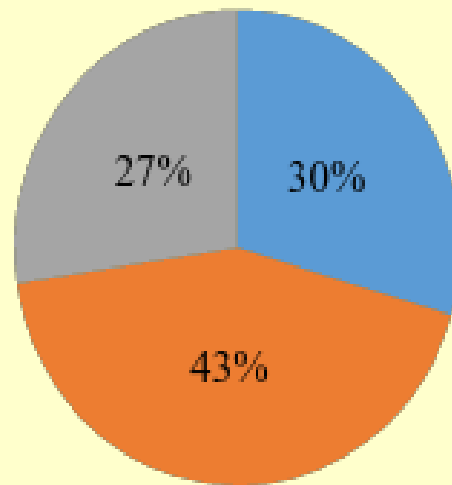
Resultados e Discussão

- “Relações Contratuais” e a “Informação”: congruente com a atuação histórica da ANS.
- “Acesso aos Serviços” e a “Continuidade do Cuidado”: aspectos importantes para pensarmos a satisfação do beneficiário na perspectiva da qualidade e integralidade.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão



Acesso aos Serviços

- Acesso/Negação
- Acesso/Dificuldade/Imposição de Condicionantes
- Acesso/Rede Prestadores Restrita



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

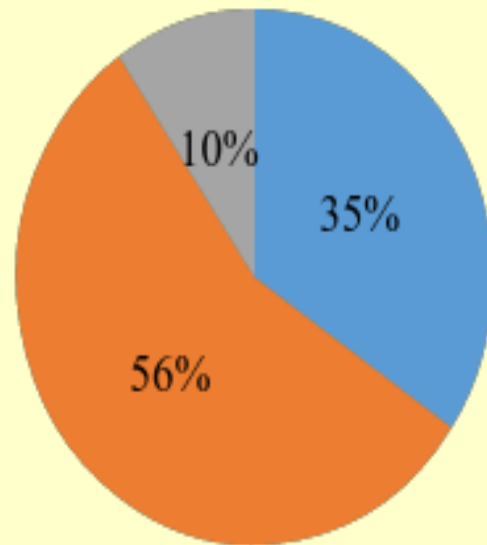
Resultados e Discussão

- 43%: a dificuldade/impossibilidade de acessar os serviços devido à imposição de condicionantes
 - entrega de laudos, relatórios, documentos, avaliação por perícia, etc
 - problemas de comunicação entre operadoras e beneficiários (informações contraditórias, dificuldade de estabelecer contato)
- 30%: negação direta do acesso por parte das operadoras.
- 27% restrição da rede de prestadores.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão



Continuidade do Cuidado

- Continuidade/Negação
Continuidade/Dificuldade/
- Imposição de
Condicionantes
- Continuidade/Rede de
Prestadores Retrita



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

- 56%: descontinuidade do cuidado era referente à dificuldades/imposição de condicionantes
- 34% : continuidade foi negada formalmente pela operadora
- 10%: descontinuidade foi decorrente da restrição da rede de prestadores.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

Paradoxo da Saúde Suplementar

- Reafirmação da lógica biomédica e da fragmentação do cuidado
- Produção de demanda por procedimentos e serviços especializados, de alta densidade tecnológica e alto custo

X

- Ampliação dos lucros
- Redução dos custos

- Estratégias de redução de custos têm afetado a qualidade e afrontado a integralidade do cuidado.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Etapa Três

Grupos Focais com Técnicos e Especialistas em Regulação dos Núcleos de Atendimento da ANS

- **06 grupos focais (RJ; SP; BH)**
- **22 Participantes**
 - 15 Especialistas em Regulação (ER)
 - 07 Técnicos em Regulação (TR)



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

- **Demandas aos núcleos:**
 - **informações** sobre direitos contratados, cobertura, reajuste, portabilidade, transferência de carteira,
 - **reclamações** sobre a dificuldade de obtenção de respostas e informações, além da dificuldade ou negativa de acesso a procedimentos e serviços, descredenciamento, continuidade do tratamento e má qualidade do atendimento.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

Paradoxo da Saúde Suplementar

- expectativa do direito universal à saúde
- segurança não garantida pelo SUS

X

- relação de mercado
- lógica de direito do consumidor

Neste contexto, expectativas e garantias muitas vezes não são coincidentes, tensionando as relações entre os atores principais do setor (prestadores, administradoras, operadoras, beneficiários e ANS).



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

- Negação de acesso e a continuidade: devido aos limites de cobertura contratada.
 - Situação rara: a norma da ANS privilegia a quase universalidade de procedimentos, por meio da atualização e ampliação constante do rol.
- Imposição de condicionantes:
 - **Legítimos:** apresentação de documentos, realização de exames e perícias médicas, prazos para aprovação de procedimentos, etc
 - **Ilegítimos:** Falhas na comunicação (Tática call center; problemas com correspondências)



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Resultados e Discussão

Rede de Serviços

- três situações distintas em que os beneficiários não conseguem, ou tem dificultado, o atendimento de suas demandas:
 - porque não existe o serviço/prestador;
 - por que existe em quantidade insuficiente (restrição da rede); e/ou
 - porque o serviço/prestador que ele tem um vínculo não está mais disponível na rede (instabilidade da rede).



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Considerações

- Os beneficiários, em geral, ao contratar os planos de saúde buscam uma alternativa ao sistema público.
- A qualidade está vinculada:
 - a garantia de acesso rápido e amplo (a profissionais, procedimentos, serviços e tecnologia)
 - A continuidade do tratamento necessário no local que desejam (mais confortável e confiável)
 - Tratamento com vínculo, diferenciado e singular
 - Preço acessível.
- Percepção distinta dos outros atores que restringem a qualidade ao cumprimento do contratado ou do regulamentado.



A Satisfação do Beneficiário da Saúde Suplementar sob a perspectiva da Qualidade e Integralidade

Considerações

A garantia da integralidade, a partir da lógica de funcionamento do setor de saúde suplementar, parece impossível, uma vez que o “direito à saúde” vincula-se mais a capacidade de pagamento do que as necessidades.

Emerge o desafio de regular interesses que em princípio parecem irreconciliáveis.