



Pesquisa de satisfação com beneficiários

Informamos que foi iniciada pesquisa de satisfação com os usuários do plano, realizada anualmente conforme recomendação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A iniciativa é um dos quesitos que compõem o IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, no Programa de Qualificação de Operadoras de Planos de Saúde apurado anualmente.

A pesquisa em referência segue critérios técnicos da agência fiscalizadora relacionados à amostra, composição do questionário aplicado e auditoria por empresa terceira.

Este ano, diferente da realizada nos últimos dois anos, a metodologia utilizada está sendo o envio do formulário de pesquisa através de SMS para o telefone celular, com o uso de inteligência artificial, processo que ao mesmo tempo agiliza a coleta das opiniões e é mais barato do que outros formatos.

Ressaltamos a importância da participação na pesquisa de satisfação da FioSaúde, pois além da pontuação na ANS, as críticas e sugestões são utilizadas para o aprimoramento dos processos e do atendimento aos beneficiários.