

Pesquisa de Opinião e Satisfação com os Planos de Saúde contratados e Licitados pela CAERN.

Caros Associados.

O Sindágua/RN já há muito tempo vem recebendo reclamações e denúncias de mau atendimento pelo plano de saúde licitado pela CAERN em cumprimento de cláusula estabelecida no acordo coletivo de trabalho e em sucessivas gestões tem amargado o dissabor de ver-se inerte e impotente diante da confusa situação que se estabelece e parece querer se perpetuar.

O plano atual vem-se mantendo graças a sucessivos termos aditivos em detrimento da insatisfação dos empregados associados que dele dependem.

O Sindágua sempre encontrou obstáculos em suas ações em razão das muitas manobras do plano licitado com descumprimentos de ajustes de conduta e de compromissos assumidos perante a CAERN e perante o próprio Sindágua, mas, o maior obstáculo sempre esteve mesmo na própria conduta do empregado associado que reclama muito e não faz as devidas denúncias formais, apesar dos muitos fóruns de competência para receber as suas queixas, entre eles, o Ministério Público e o próprio Sindágua.

As reclamações e queixas informais não param de crescer e o Sindágua resolveu fazer uma pesquisa de opinião onde cada trabalhador associado poderá registrar o seu nível de satisfação ou insatisfação e ainda relatar situações de dificuldade e mau atendimento que por ventura tenha sofrido junto ao plano licitado.

O formulário poderá, caso, queira, ser preenchido sem identificação, sendo exigido apenas a identificação da Regional que o empregado associado esteja lotado.

Participe! A sua opinião servirá de instrumento para nortear as ações do Sindágua em relação ao assunto.

Este formulário encontra-se também na página do Sindágua <http://www.sindaguarn.com.br>.

Alberto da Silva Moura
Presidente do Sindágua

Pesquisa de Opinião e Satisfação com os Planos de Saúde contratados e Licitados pela CAERN

1 Meu plano de saúde é: Hapvida Unimed Amil Outros Não tenho plano

2 Sou lotado na:

ADC RNS RNN RLS RMO RCA RPF RAS

3 Escolhi o plano de saúde que estou porque:

É o melhor É o mais barato Aceita meus pais e agregados Tem um bom atendimento.
 Não tenho outra opção.

4 Quanto à rede de atendimento o meu plano dispõe de profissionais, laboratórios, clínicas e hospitais:

4.1 Profissionais

A quantidade e especialidades disponíveis são suficientes para as minhas necessidades.
 Apenas parte dos profissionais que precisei/preciso são conveniados e encontram-se atendendo.
 A maioria dos profissionais que precisei/preciso não são conveniados ou não atendem mais.

4.2 Laboratórios

A quantidade e qualidade disponíveis são suficientes para as minhas necessidades.
 A maioria dos laboratórios que precisei/preciso estão conveniados e atendendo.
 A maioria dos laboratórios que precisei/preciso não estão conveniados.
 Só tenho a opção de atendimento nos laboratórios do próprio plano.
 Não há laboratórios disponíveis para atendimento.

4.3 Clínicas

A quantidade e qualidade são suficientes para as minhas necessidades.
 A maioria das clínicas que precisei/preciso estão conveniadas e atendendo.
 A maioria das clínicas que precisei/preciso não estão conveniadas.
 Só tenho a opção de atendimento nas clínicas do próprio plano.
 Não há clínicas disponíveis para atendimento.

4.4 Hospitais

A quantidade e qualidade são suficientes para as minhas necessidades.
 A maioria dos hospitais que precisei/preciso estão conveniados e atendendo.
 A maioria das hospitais que precisei/preciso não estão conveniadas.
 Só tenho a opção de atendimento em hospital do próprio plano.
 Não há hospital disponível para atendimento.

5 Indique as facilidades oferecidas pelo seu plano quanto aos Procedimentos de Controle de Atendimento.

Não há nenhuma burocracia nas "autorizações" e ocorrem com presteza e rapidez.
 As autorizações quase sempre são descomplicadas e rápidas.
 As autorizações são quase sempre complicadas e demoradas.
 O plano quase sempre se nega a autorizar.
 Toda autorização é uma complicação.

6 Indique o grau de facilidade encontrado junto aos conveniados no momento do atendimento, ao tomarem conhecimento do plano de saúde a ser atendido.

- Sempre sou bem atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- Geralmente sou bem atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- A cordialidade desaparece quando informo qual é o meu plano.
- As vezes nem sou atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- As vezes sou discriminado(a) e mal atendido(a) quando informo qual é o meu plano.

7 Você se sente respeitado como cidadão e consumidor pelo seu plano?

- Sim! Sempre.
- Geralmente me sinto respeitado(a).
- Às vezes.
- O plano dificilmente me destina o devido respeito.
- O plano nunca me destina o devido respeito.

8 Você já sofreu constrangimentos, desrespeito aos seus direitos, aborrecimentos, humilhações causados pelo seu plano?

- Nunca tive problemas desse tipo.
- Somente uma vez.
- Mais de uma vez.
- Quase sempre ocorre.
- Sempre que precisei/preciso do plano.

9 O seu grau de satisfação com o seu plano é:

- Muito satisfeito(a).
- Satisfeito(a).
- Precisa melhorar.
- Não estou muito satisfeito(a).
- Não estou nada satisfeito(a).

10 Se você tivesse oportunidade mudaria de plano?

- Sim. Não pensaria duas vezes.
- Somente se aceitasse meus pais e agregados.
- Só se o preço fosse o mesmo.
- Somente se aceitasse meus pais e agregados e o preço fosse o mesmo.
- Bastaria que fosse mais barato.
- Não trocaria o meu plano.

Se desejar, utilize o verso para os seus comentários e sugestões.

Este formulário encontra-se também na página do Sindágua <http://www.sindaguarn.com.br>.