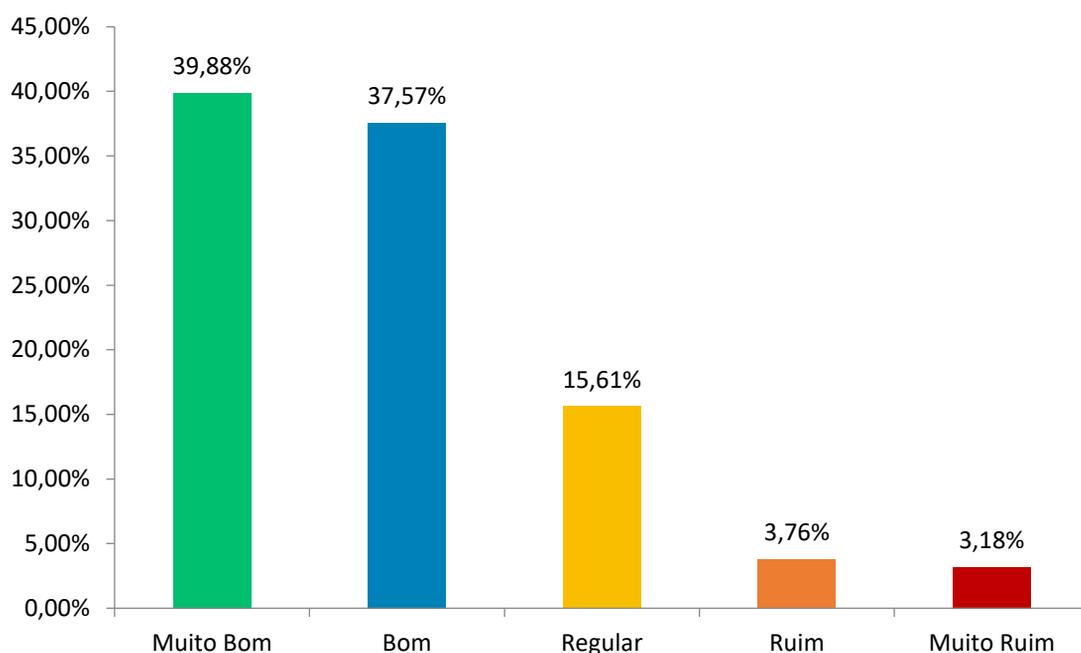


Pesquisa de Satisfação do Plano de Saúde **2022**

- › Período de realização: 16/02/22 a 24/02/22
 - › Total de respostas: 346
 - › Plataforma de aplicação: Survey Monkey
-

PI: De modo geral, nos últimos 12 meses, como você avalia o Plano de Saúde da Bradesco Saúde?

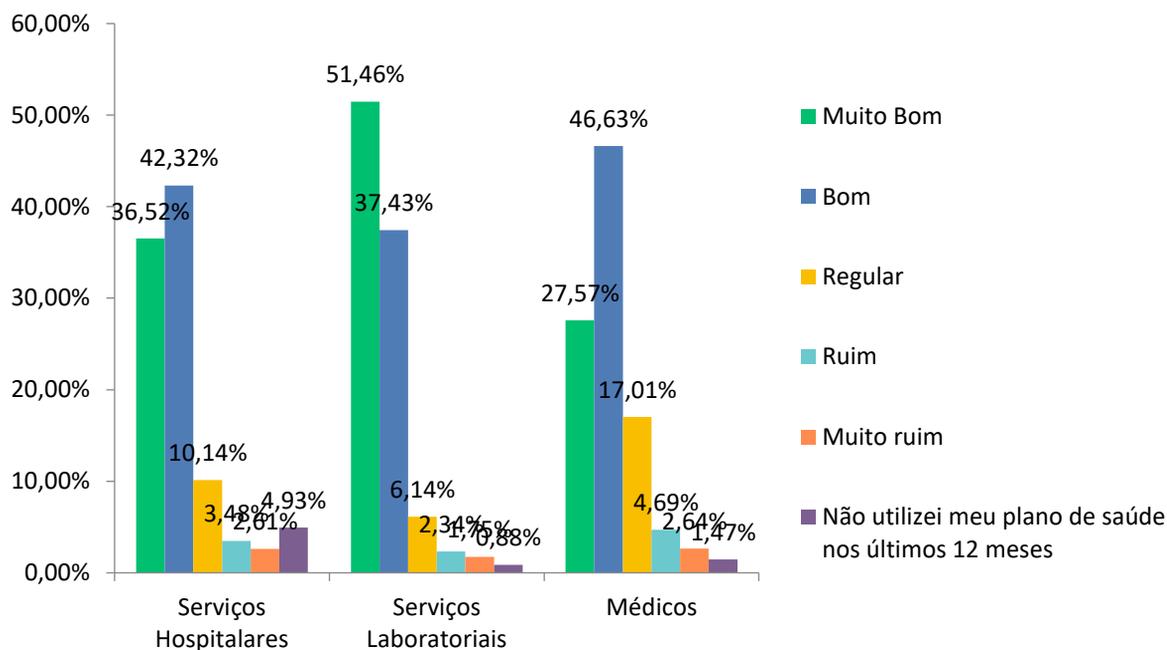
Responderam: 346 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Bom	39.88%	138
Bom	37.57%	130
Regular	15.61%	54
Ruim	3.76%	13
Muito Ruim	3.18%	11
TOTAL		346

P2: Nos últimos 12 meses, como você avalia a rede referenciada de serviços hospitalares, laboratoriais e médicos da Bradesco Saúde?

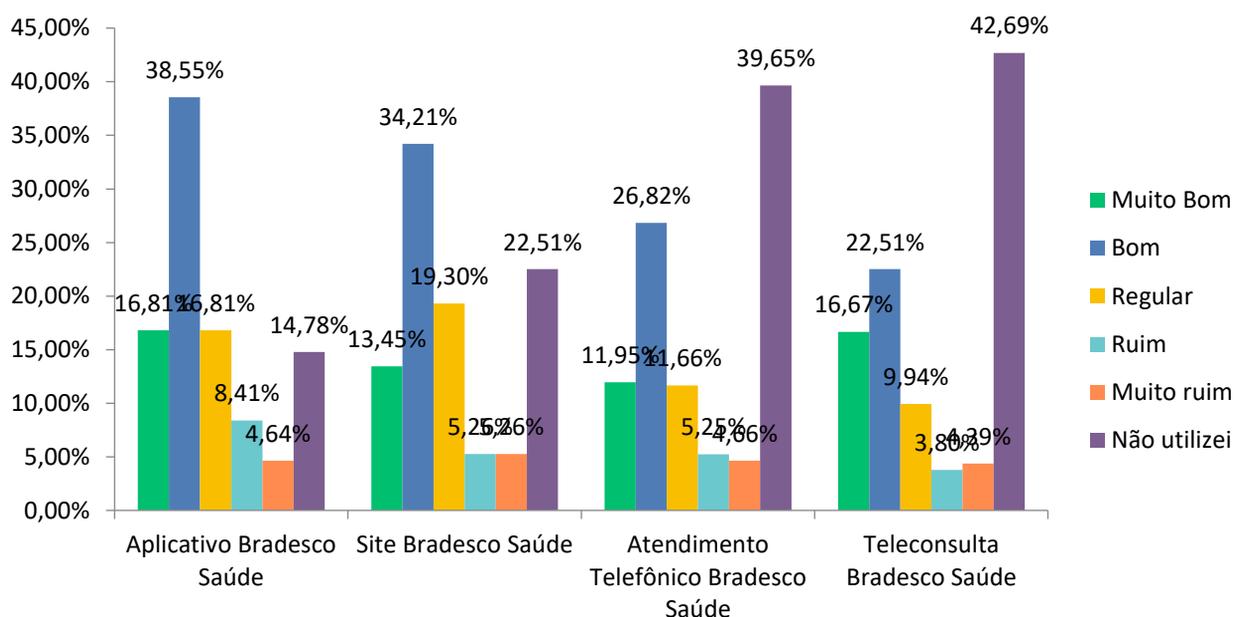
Responderam: 346 Ignoraram: 0



	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO UTILIZEI MEU PLANO DE SAÚDE NOS ÚLTIMOS 12 MESES	TOTAL
Serviços Hospitalares	36.52% 126	42.32% 146	10.14% 35	3.48% 12	2.61% 9	4.93% 17	345
Serviços Laboratoriais	51.46% 176	37.43% 128	6.14% 21	2.34% 8	1.75% 6	0.88% 3	342
Médicos	27.57% 94	46.63% 159	17.01% 58	4.69% 16	2.64% 9	1.47% 5	341

P3: Nos últimos 12 meses, como você avalia os canais de atendimento da Bradesco Saúde?

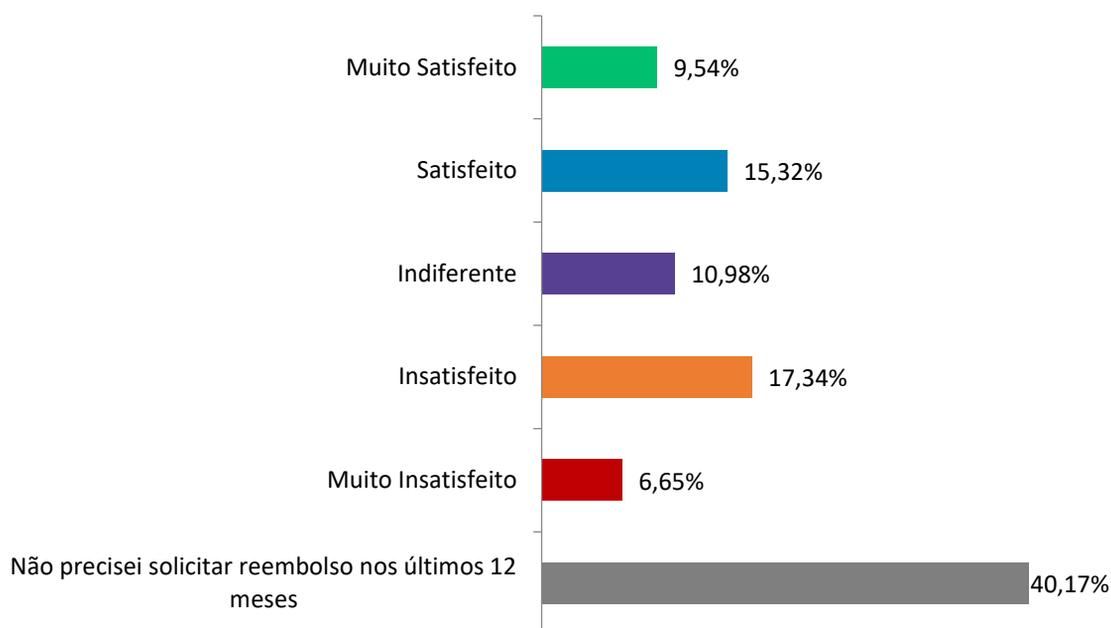
Responderam: 346 Ignoraram: 0



	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO UTILIZEI	TOTAL
Aplicativo Bradesco Saúde	16.81% 58	38.55% 133	16.81% 58	8.41% 29	4.64% 16	14.78% 51	345
Site Bradesco Saúde	13.45% 46	34.21% 117	19.30% 66	5.26% 18	5.26% 18	22.51% 77	342
Atendimento Telefônico Bradesco Saúde	11.95% 41	26.82% 92	11.66% 40	5.25% 18	4.66% 16	39.65% 136	343
Teleconsulta Bradesco Saúde	16.67% 57	22.51% 77	9.94% 34	3.80% 13	4.39% 15	42.69% 146	342

P4: O quão satisfeito você está com os valores pagos de reembolso pela Bradesco Saúde nos últimos 12 meses?

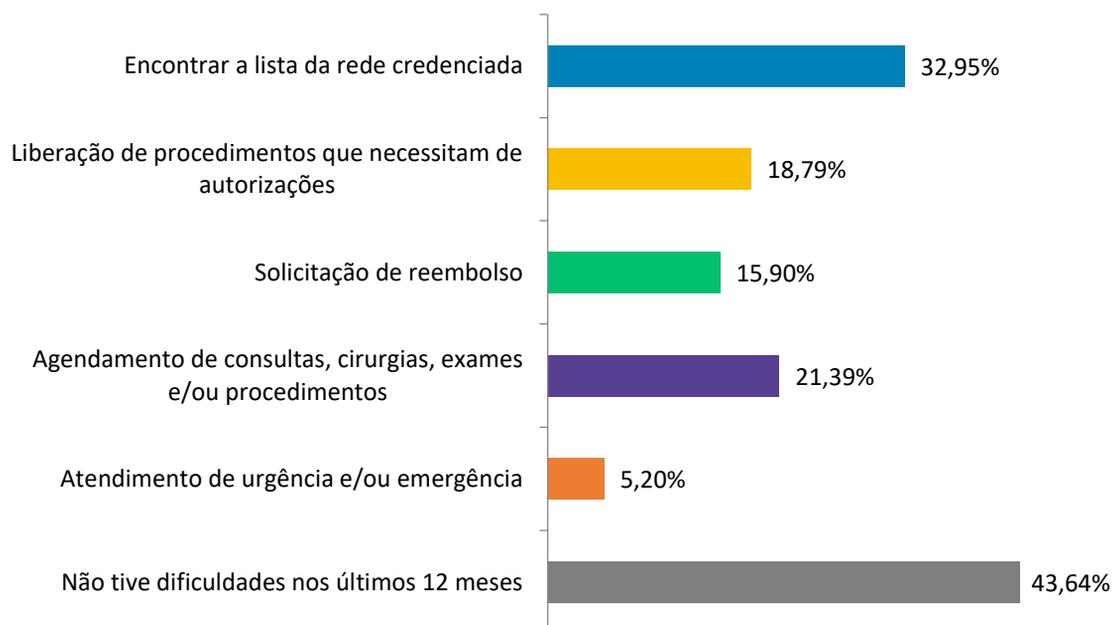
Responderam: 346 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	9.54%	33
Satisfeito	15.32%	53
Indiferente	10.98%	38
Insatisfeito	17.34%	60
Muito Insatisfeito	6.65%	23
Não precisei solicitar reembolso nos últimos 12 meses	40.17%	139
TOTAL		346

P5: Na utilização do plano de saúde da Bradesco Saúde, você teve dificuldade em alguma dessas situações? Você pode selecionar mais de uma opção, se necessário.

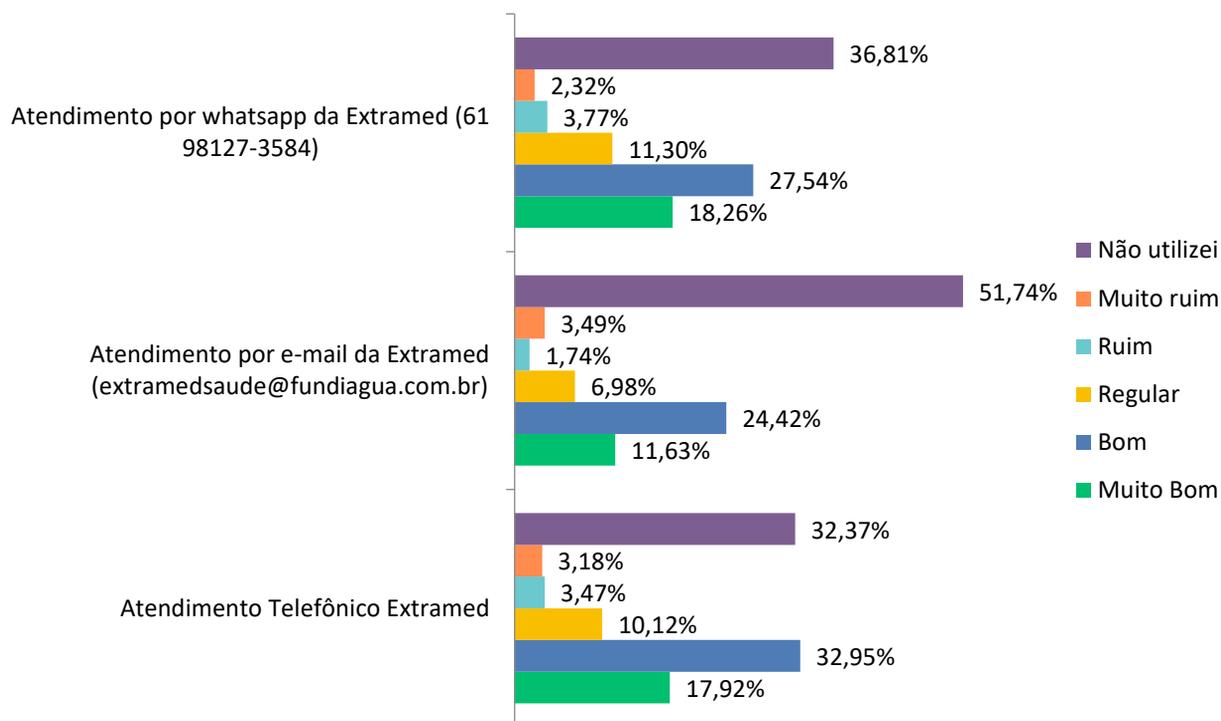
Responderam: 346 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Encontrar a lista da rede credenciada	32.95%	114
Liberação de procedimentos que necessitam de autorizações	18.79%	65
Solicitação de reembolso	15.90%	55
Agendamento de consultas, cirurgias, exames e/ou procedimentos	21.39%	74
Atendimento de urgência e/ou emergência	5.20%	18
Não tive dificuldades nos últimos 12 meses	43.64%	151
Total de respondentes: 346		

P6: Com relação aos canais de atendimento da administradora (Extramed), como você avalia o atendimento nos últimos 12 meses?

Responderam: 346 Ignoraram: 0



	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO UTILIZEI	TOTAL
Atendimento Telefônico Extramed	17.92% 62	32.95% 114	10.12% 35	3.47% 12	3.18% 11	32.37% 112	346
Atendimento por e-mail da Extramed (extramedsaude@fundiagua.com.br)	11.63% 40	24.42% 84	6.98% 24	1.74% 6	3.49% 12	51.74% 178	344
Atendimento por whatsapp da Extramed (61 98127-3584)	18.26% 63	27.54% 95	11.30% 39	3.77% 13	2.32% 8	36.81% 127	345