

Informativo sobre Aplicação do Protocolo para Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela UNIPSICO-RP

Segundo determinação da ANS (Agência Nacional de Saúde), o índice de reajuste anual que será praticado em nosso contrato com a Unimed está vinculado à avaliação da qualidade dos serviços prestados. Para o cumprimento desta determinação, foi elaborada uma Pesquisa de Satisfação através da aplicação de um questionário denominado Protocolo para Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela UNIPSICO-RP, que deverá ser respondida pelos usuários da Unimed.

O procedimento será o mesmo que utilizamos na aplicação passada e segue descrito abaixo.

Aos(as) cooperados(as) que não participaram da aplicação no ano anterior, serão dadas instruções mais detalhadas em reunião, on-line, pelo ZOOM. Devido a pandemia da COVID-19 não faremos reunião presencial.

Vamos explicar a seguir o Planejamento de aplicação:

1. **Objetivos: Instrumento e material:** Usaremos o mesmo questionário Protocolo para Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela UNIPSICO-RP, que será respondido pelo usuário Unimed. Além do questionário, forneceremos um envelope com lacre, no qual o questionário será guardado; no envelope não constará nenhuma identificação do usuário ou cooperado(a).

- 1.1 O objetivo inicial desta pesquisa está vinculado ao cumprimento da obrigatoriedade contratual entre Unimed e UNIPSICO de se criar um *fator de qualidade*, que incidirá sobre o reajuste anual; atingir uma “boa nota” de qualidade dos serviços para aumentar ao máximo o valor do índice de reajuste.

- 1.2 Analisar a percepção do cliente sobre o acesso e a qualidade dos serviços de psicoterapia, e com isso melhorar a qualidade dos serviços prestados.

2. Metodologia de aplicação:

No dia e hora da sessão agendada, cada cooperado(a) ou secretária entregará a seu cliente usuário da Unimed o questionário para ser respondido no consultório, de forma sigilosa e secreta, e o envelope, onde o questionário será guardado e lacrado pelo usuário. Em seguida, o material será entregue pelo cooperado(a) na sede da UNIPSICO juntamente com a lista dos usuários que responderam à pesquisa. Também pediremos a apreciação de cada cooperado(a) sobre esta experiência de aplicação, que nos ajudará a melhorar este processo.

3. Logística de aplicação:

A aplicação ocorrerá na terceira e quarta semana de novembro de 2021. O material deverá ser retirado na sede da cooperativa conforme informado na circular vinculada à essas instruções. Considerando que realizamos atendimentos semanais e quinzenais, esperamos que o período de duas semanas seja suficiente para que cada cooperado(a) realize a aplicação, devolvendo o material na nossa sede até o dia 06 de dezembro de 2021.

4. Resultados:

Os resultados serão entregues à Diretoria da Unimed no mês de março de 2022 para análise e cálculo do reajuste em junho de 2022.