



Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento:

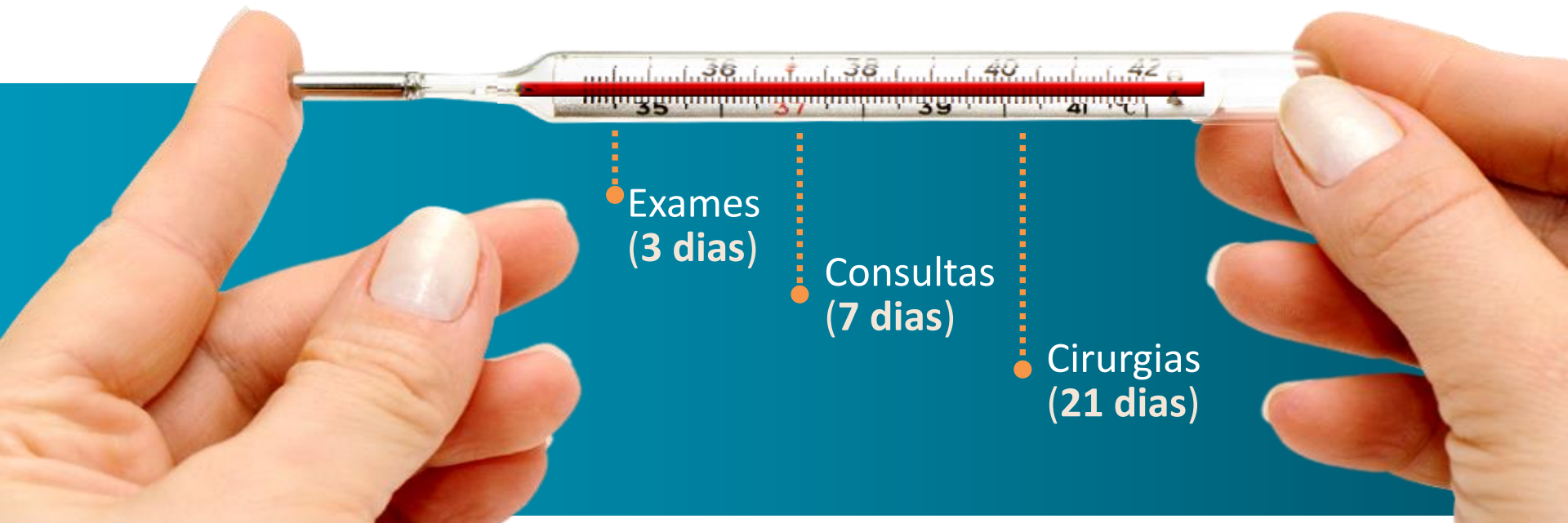
Resultados do 1º trimestre/2018

Monitoramento da Garantia de Atendimento

A suspensão da comercialização dos planos é uma **medida preventiva**. O objetivo é **melhorar o acesso** do cidadão aos serviços contratados.

Motivos das suspensões:

- ✓ Descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias
- ✓ Negativas indevidas de cobertura



Critérios de suspensão

Reclamações de **natureza assistencial**, como descumprimento dos prazos máximos de atendimento e outras queixas relacionadas aos seguintes temas:

- ✓ Rol de procedimentos
- ✓ Período de carência
- ✓ Rede conveniada
- ✓ Reembolso
- ✓ Mecanismos de autorização para realização de procedimentos



Panorama do setor – março 2018

Operadoras: 1.050 operadoras com beneficiários

- ✓ **758** médico-hospitalares
- ✓ **292** exclusivamente odontológicas

Usuários:

- ✓ **47,4 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **23,2 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

Resultados: 1º trimestre 2018

A suspensão passa a valer a partir do dia **08/06/2018** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/01/2018 a 31/03/2018**



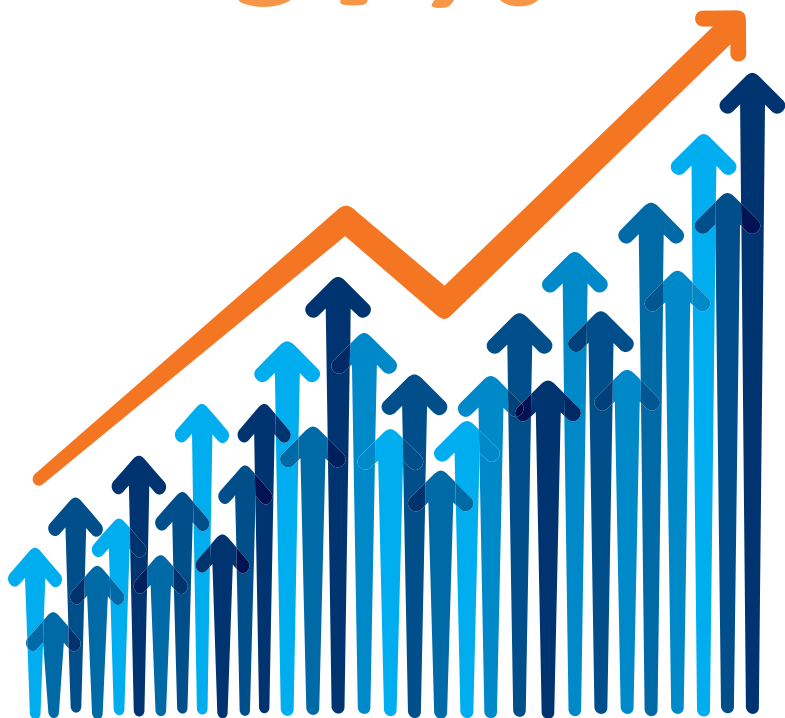
Resultados deste ciclo

- **12 operadoras** com planos suspensos
- **31 planos** com comercialização suspensa
- **33 planos** reativados
- **9 operadoras** com reativação total de planos (24 produtos)
- **7 operadoras** com reativação parcial de planos (9 produtos)

115.951 beneficiários diretamente protegidos

Índice de solução de conflitos

97%

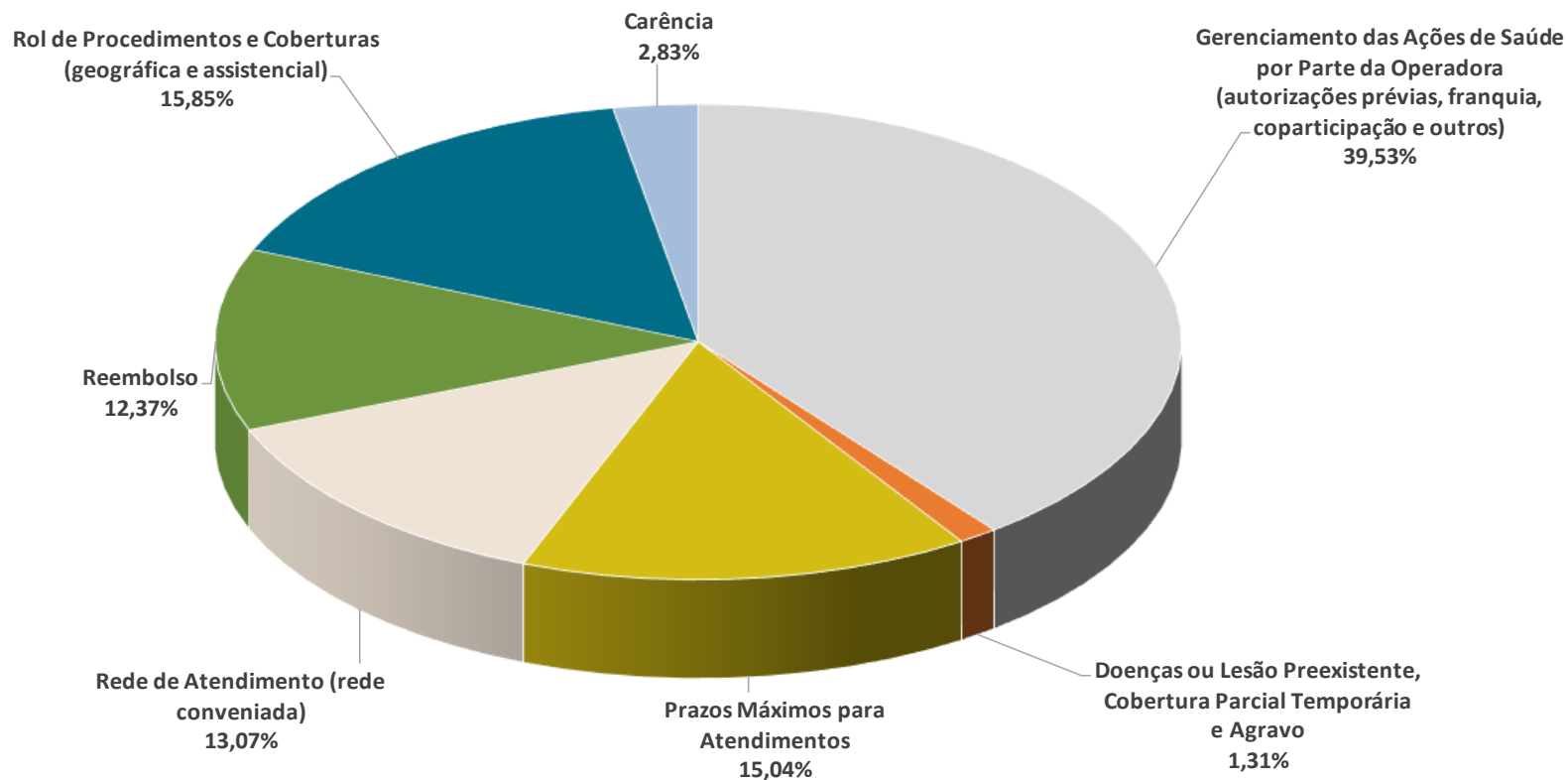


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde

Com a notificação, as operadoras são comunicadas **diretamente pelo portal da ANS**

O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de **até 5 dias úteis em casos assistenciais** e de **até 10 dias úteis para não assistenciais**

Classificação das demandas assistenciais, por subtema (em %)



Obrigado!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/@ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



Ministério da
Saúde

