

# PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE O IDSS

## O que é o Programa de Qualificação (PQO) da ANS?

O PQO, iniciado em 2004, é um instrumento que permite a avaliação anual do desempenho de Operadoras por meio de um conjunto de indicadores com o objetivo de aferir o desempenho global das empresas que atuam no mercado. Os resultados do Programa de Qualificação das Operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

## O que é o IDSS?

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é um indicador composto que varia de zero a um, calculado a partir de indicadores de quatro dimensões. Essa avaliação é retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo apresentados em 2016 são relativos à avaliação do ano-base 2015.

## Qual o objetivo do Programa de Qualificação de Operadoras – PQO?

Esse programa faz parte de um conjunto de iniciativas que tem como objetivo avaliar e estimular a qualidade do setor suplementar de saúde. O PQO é pensado de forma integrada com os demais programas de qualidade da Agência, tais como o Programa de Acreditação de Operadoras e Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss).

## Como é feita a avaliação?

A avaliação é realizada com base em diversos indicadores que traduzem a qualidade de aspectos relacionados à qualidade da atenção à saúde prestada ao beneficiário, à garantia de acesso aos serviços contratados, à sustentabilidade no mercado e à gestão de processos e regulação. Os indicadores (ver link dos indicadores) são baseados na literatura de qualidade e nas discussões internas e com o mercado.

A partir do cálculo dos indicadores, são geradas notas que variam de zero a um (0 a 1) por dimensão. Portanto, cada operadora recebe uma nota geral, o IDSS, que a enquadrará em uma faixa de avaliação, por ordem de desempenho:

- Faixa 1: IDSS entre 0,8 – 1,0;
- Faixa 2: IDSS entre 0,6 – 0,79;
- Faixa 3: IDSS entre 0,4 – 0,59;
- Faixa 4: IDSS entre 0,2 – 0,39;
- Faixa 5: IDSS entre zero e 0,19.

## Houve mudanças nesta avaliação em relação ao anterior?

O Programa foi reestruturado em 2015, por intermédio da Resolução Normativa nº 386, de 9 de outubro de 2015, e pela Instrução Normativa nº 60, de 9 de outubro de 2015.

O objetivo da revisão foi promover a melhoria contínua do programa, de acordo com as novas regras e práticas do setor suplementar de saúde, propondo conceitos alinhados aos novos eixos direcionais da Agência, à Agenda Regulatória mais recente e à literatura de Qualidade em Saúde.

### Quais são as dimensões do IDSS 2016 (ano base 2015)?

Com a reestruturação, o Programa continua tendo quatro dimensões de avaliação com conceitos mais alinhados com o atual momento da Regulação. Confira abaixo:

- Qualidade em atenção à saúde (IDQS);
- Garantia de acesso (IDGA);
- Sustentabilidade no mercado (IDSM);
- Gestão de processos e regulação (IDGR).

A importância de dar pesos iguais às dimensões do IDSS é o entendimento de que todos os indicadores, não apenas aqueles ligados à atenção à saúde, impactam na qualidade da prestação de serviços ao consumidor, incluindo os de sustentabilidade ou de processos de gestão e regulação.

Anteriormente, havia uma dimensão de avaliação da atenção à saúde que sozinha impactava em 40% do IDSS. A ideia é dar maior equilíbrio à avaliação. Desse modo, foram efetuadas mudanças conceituais nas dimensões e os indicadores foram reestruturados.

### Quais eram as dimensões anteriores?

As antigas dimensões do IDSS e seus respectivos pesos eram:

- Atenção à Saúde, (40%);
- Econômico-financeira (20%);
- Estrutura e Operação (20%); e
- Satisfação do Beneficiário (20%).

### Por que essa avaliação é importante?

Porque permite avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde com base em dados concretos, informados pelo setor à ANS.

### E para o consumidor, que benefício o IDSS traz?

O IDSS permite ao beneficiário de plano de saúde acompanhar anualmente a avaliação de sua operadora. O IDSS também pode auxiliar o consumidor na escolha de uma operadora ou na portabilidade de carência com base na avaliação de desempenho de cada uma delas.

### Quais operadoras são avaliadas no IDSS?

São avaliadas todas as operadoras ativas que estão em atuação no mercado e que não estejam sob regimes especiais da ANS (direções fiscais e técnicas) ou em processo de cancelamento.