

Resultado do **7º ciclo**  
de monitoramento dos  
planos de saúde



# Panorama do setor

## 1.497 operadoras

- ✓ 1.090 médico-hospitalares
- ✓ 407 exclusivamente odontológicas

## Beneficiários

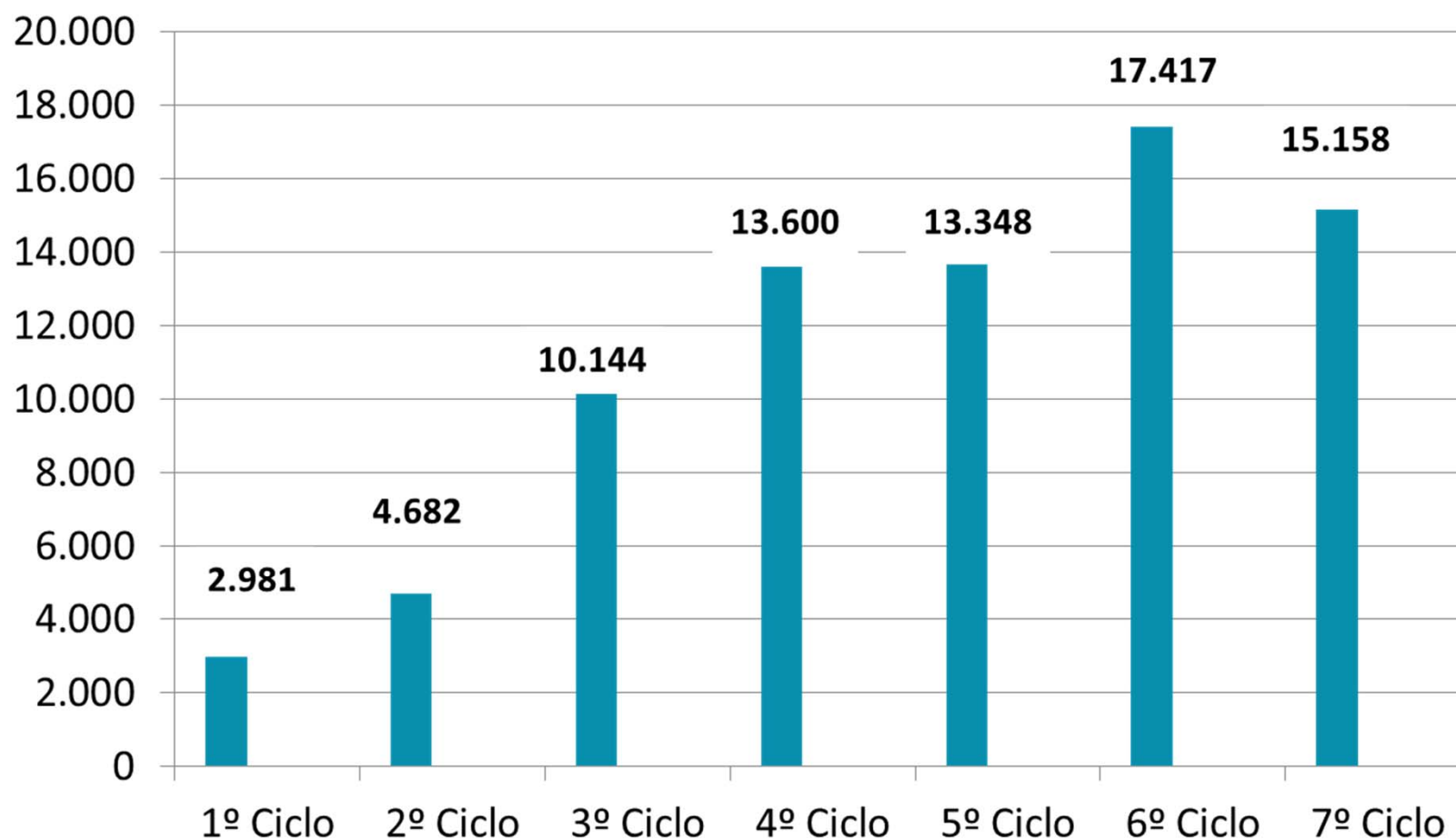
- ✓ 49,2 milhões em planos de assistência médica
- ✓ 19,1 milhões em planos apenas odontológicos

## Ano de 2012

- ✓ 244 milhões de consultas médicas
- ✓ 7,4 milhões de internações
- ✓ 3 milhões de cirurgias



# Histórico das reclamações



# Critérios do monitoramento da garantia de atendimento

A suspensão é uma **medida preventiva** que tem o objetivo de melhorar o acesso do cidadão aos serviços contratados

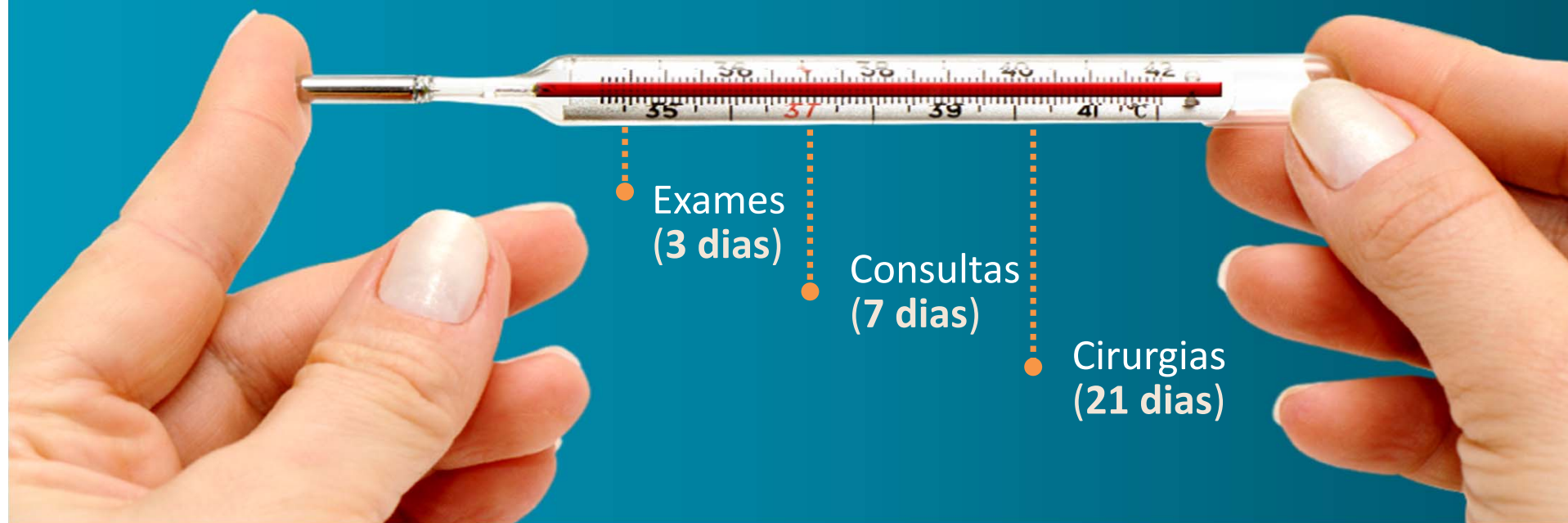
## Motivos das suspensões:

- Descumprimento dos prazos máximos de atendimento para marcação de consultas, exames e cirurgias
- Negativas indevidas de cobertura (rol de procedimentos, período de carência, rede de atendimento, reembolso e mecanismos de autorização para os procedimentos)



# Prazos Máximos de Atendimento

- Definição dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias



## Grupo Técnico

Para o aprimoramento contínuo do programa, foi criado o Grupo Técnico do Monitoramento da Garantia de Atendimento

Participação de técnicos da ANS e de **representantes das operadoras de planos de saúde e dos consumidores, Ministério Público, Defensoria Pública**

Portaria do dia 11/11/2013 criou o Grupo Técnico



## Balanço do monitoramento no 7º ciclo

- Foram registradas **15.158 reclamações** referentes a **516 operadoras**
- Ao todo, **41 operadoras estão a partir de 18/11 com 150 planos** com venda suspensa



Período avaliado: 19/06 a 18/09



## Balanço do monitoramento no 7º ciclo

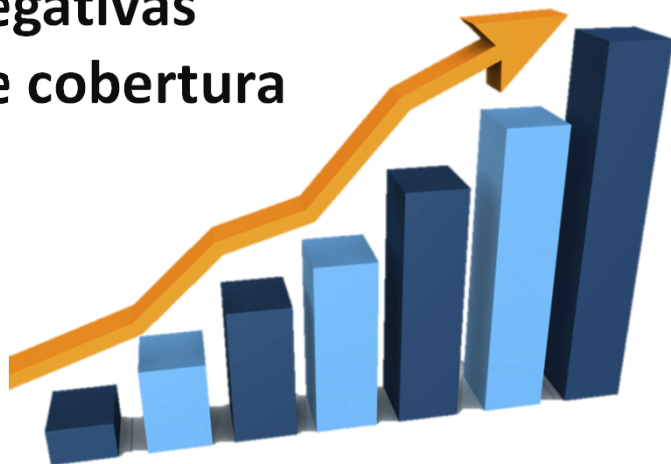
- A medida protege diretamente **4,1 milhões de consumidores**
- **7** operadoras se recuperaram e tiveram todos os seus planos **liberados para comercialização** (36 planos liberados dessas operadoras)



## Negativa de cobertura – Janeiro a Outubro 2013

# 82,6%

Índice da ANS  
de resolubilidade  
de conflitos sobre  
negativas  
de cobertura



Ao todo, **59.564** notificações

Destas, **49.226** foram  
**resolvidas** por mediação de  
conflitos

De cada **5** reclamações recebidas  
pela ANS, **4** foram resolvidas por  
mediação de conflitos



# Balanço de Ações

**90 operadoras em direção fiscal** (é quando um agente da ANS acompanha os atos da administração da operadora porque há sérios riscos administrativos e econômico-financeiros)

**8 operadoras em direção técnica** (um agente da ANS acompanha os atos da administração da operadora porque há sérios riscos administrativos e assistenciais)

**83 operadoras com liquidação extrajudicial em andamento**



## Outras medidas aplicadas pela ANS

- Ampliação do **rol**
- Justificativa por **escrito** das negativas de cobertura em até **48 horas**
- Obrigatoriedade de **divulgação das redes assistenciais** nos portais das operadoras na internet
- Criação de **Ouvidorias pelas operadoras**
- Criação do **Espaço da Qualidade** no portal da ANS



**Disque ANS – 0800-701 9656**



Ministério da  
**Saúde**

