



Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento:

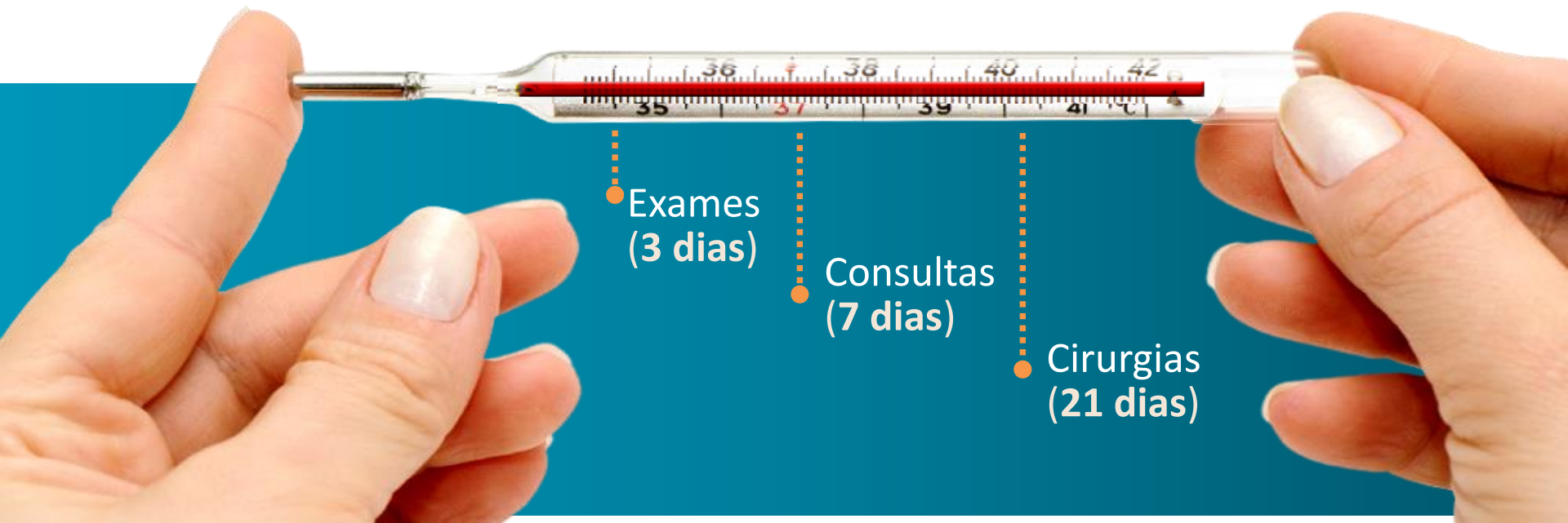
Resultados do 4º trimestre/2016

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:

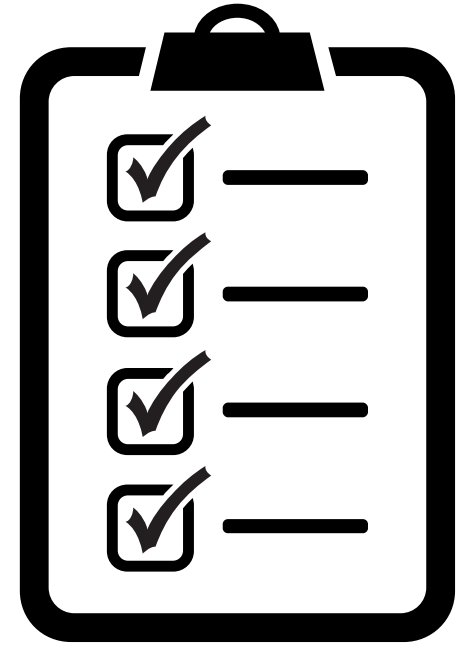
- ✓ Descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias
- ✓ Negativas indevidas de cobertura



Critérios de suspensão

Desde março de 2013, além do descumprimento dos prazos máximos de atendimento, **outras queixas de natureza assistencial** passaram a ser consideradas para a suspensão de planos, relacionadas a:

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



Panorama do setor – Janeiro 2017

Operadoras:

1.084 operadoras com beneficiários

Usuários:

- ✓ **47,6 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **22,2 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

Resultados: 4º trimestre 2016

A suspensão passa a valer a partir do dia **17/03/2016** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/10/2016 a 31/12/2016**



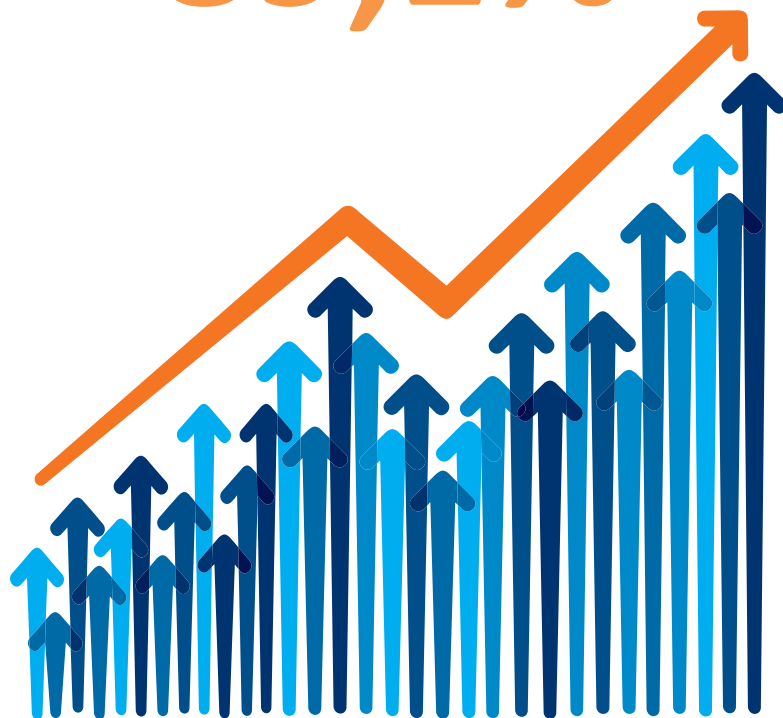
Resultados deste ciclo

- **7 operadoras** com planos suspensos
- **35 planos** com comercialização suspensa
- **46 planos** reativados
- **7 operadoras** com reativação total de planos (25 produtos)
- **3 operadoras** com reativação parcial de planos (21 produtos)

229.082 mil beneficiários diretamente protegidos

Índice de solução de conflitos

89,1%

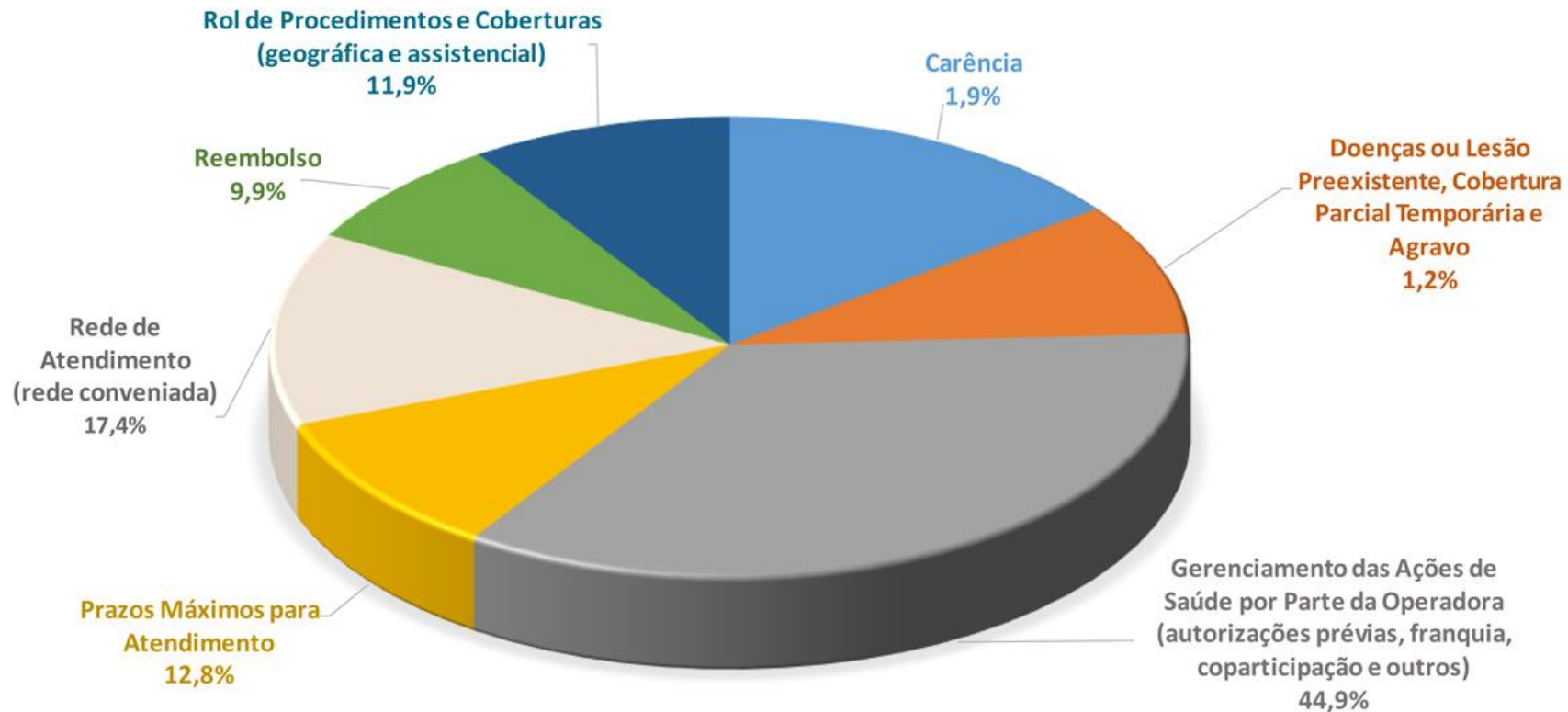


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde.

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 %)



Fonte: ANS/Diretoria de Fiscalização



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)



Ministério da
Saúde

