

Deliberações da 559ª Reunião da Diretoria Colegiada

Confira os temas debatidos no encontro virtual. Gravação está disponível na página da ANS no Youtube

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, nesta quarta-feira (13/10), a 559ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada (DICOL). O encontro reuniu Paulo Rebello (presidente e diretor de Normas e Habilitação das Operadoras e de Normas e Habilitação dos Produtos), Bruno Rodrigues (diretor de Gestão substituto), Maurício Nunes (diretor de Fiscalização substituto) e o procurador-geral federal junto à ANS, Daniel Tostes. Cesar Serra (diretor de Desenvolvimento Setorial substituto) não participou do encontro por estar de férias. O evento virtual foi transmitido ao vivo pela [página da reguladora no YouTube](#), onde a gravação está disponível para ser assistida.

Paulo Rebello deu início à reunião propondo a apreciação do **Item 1** da pauta, referente à aprovação da minuta da Ata da 558ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, ocorrida em 28 de setembro, tendo sido aprovada pelos diretores.

Item DIFIS – O diretor Maurício Nunes convidou o coordenador de Ajustamento de Conduta da ANS, Marcus Braz, para apresentar a proposta de declaração de descumprimento do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta celebrado entre a ANS e a Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico, devendo ser retomado o curso processual do ato objeto de apuração, com a consequente aplicação das respectivas determinações normativas. O item foi aprovado pelos diretores.

Antes do encerramento da reunião, foram pautados 75 processos administrativos, dos quais 33 processos sancionadores e 42 processos de ressarcimento ao SUS, sendo aprovados pelos diretores todos aqueles que não tenham qualquer tipo de impedimento.

ANS realiza “Oficinas Colaborativas sobre a Pesquisa de Satisfação”

Evento reuniu profissionais das operadoras de planos de saúde, empresas de pesquisas e auditores

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, de 27 a 30 de setembro, as “Oficinas Colaborativas sobre a Pesquisa de Satisfação”. O evento teve por objetivo a troca de experiências sobre as melhores práticas para realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde com as operadoras de planos de saúde, empresas de pesquisas e auditores.

A abertura das oficinas contou com a participação do diretor-adjunto substituto de Desenvolvimento Setorial da ANS, Pedro Villela, que agradeceu a presença de todos os participantes e frisou a importância dos encontros para a correta realização das pesquisas de satisfação. A gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial, Ana Paula Cavalcante, explicou a dinâmica das oficinas e enfatizou a relevância da pesquisa como um instrumento que permite avaliar a experiência do beneficiário com seu plano de saúde e identificar oportunidades de melhoria contínua.

A padronização da pesquisa de satisfação dos beneficiários, baseada em um Documento Técnico que orienta a sua realização, permite que os resultados das operadoras sejam comparados pela sociedade. “O documento, que orienta o profissional na condução da coleta de dados junto aos consumidores, é composto do questionário, glossário, modelo sugestivo de relatório, e foi elaborado para permitir a comparabilidade entre as operadoras e o empoderamento do beneficiário”, afirmou Renata Gasparello, especialista em regulação, ao detalhar o passo a passo. As operadoras podem, ainda, atuar colaborativamente e acrescentar, no final, perguntas ao questionário pré-definido.

Rosana Neves, coordenadora de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras, ressaltou que a realização da pesquisa é incentivada pela bonificação da pontuação de uma das dimensões do IDSS e tem sido relevante em termos de beneficiários vinculados às operadoras

participantes: “Apesar de apenas 25% das operadoras terem aderido à pesquisa, elas representam 57% dos beneficiários. Aquelas que realizam a coleta de dados, e cumprem os requisitos, pontuam automaticamente na dimensão IDSM (Dimensão de Sustentabilidade de Mercado) do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar)”, afirmou.

Para Bruno Cortat, especialista em regulação, que apresentou a série histórica do número das operadoras que têm participado da pesquisa de satisfação nos últimos quatro anos, há uma nítida evolução nesses dados. “Em 2017, quando foi criado o indicador bônus, 89 operadoras tiveram suas pesquisas aprovadas pela ANS. Em 2020, mesmo em um ano pandêmico, foram 259 operadoras que realizaram a pesquisa. Até o momento, temos 236 aprovadas que, em conjunto, possuem cerca de 41 milhões de beneficiários”, explicou.

Durante a oficina, os participantes enviaram, por meio do chat, perguntas e sugestões sobre a realização da pesquisa de satisfação e para o aprimoramento do documento técnico elaborado pela ANS. Ao final, foi aberto espaço para que as contribuições e questionamentos fossem comentados ou respondidos. Ao completar cinco anos de vigência, a pesquisa será revista para incorporar as melhorias apontadas.

ANS determina instauração de Direção Técnica na Prevent Senior

Decisão foi formalizada em reunião da diretoria colegiada realizada nesta tarde (13). Confira as outras medidas adotadas e entenda o papel da ANS

A diretoria colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou, na tarde desta quarta-feira (13/10), a instauração do regime especial de Direção Técnica na operadora Prevent Senior. A decisão segue para publicação no Diário Oficial da União.

O regime Especial de Direção Técnica consiste no acompanhamento in loco realizado por agente nomeado pela ANS para verificar as causas de anormalidades que coloquem em risco a continuidade e a qualidade da assistência prestada aos beneficiários. É importante esclarecer que não se trata de uma intervenção, pois a ANS não interfere na gestão da operadora, mas de um acompanhamento com análises permanentes de informações e definição de metas a serem cumpridas pela operadora.

Apuração de reclamações

A ANS atua de forma permanente na apuração de demandas recebidas em seus canais de atendimento ou encaminhadas por outros órgãos ou agentes ou que cheguem ao seu conhecimento por outros meios, como por exemplo, pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) ou pela imprensa.

Entre janeiro de 2020 e setembro de 2021, a ANS identificou 284.179 registros de reclamação e 408.930 pedidos de informação feitos por consumidores. As demandas de beneficiários são tratadas pela intermediação de conflitos entre eles e as operadoras, o que tem resolvido, com agilidade, mais de 90% dos problemas relatados.

Dessas 284.179 reclamações, 14 mil foram relacionadas ao tema Covid-19. Em 2020, o percentual de resolutividade das reclamações sobre Covid ficou em 90,5% e, em 2021, o percentual chegou a 93,6%. Ou seja, a grande maioria das queixas foi resolvida pela ANS por meio da intermediação de conflitos.

Das 14 mil reclamações, 38, referentes a 23 operadoras, tinham menção ao “kit covid” ou a palavras-chave correlatas, tais como “hidroxicloroquina”, “cloroquina”, “azitromicina”, “ivermectina”, “tratamento precoce”.

A ANS ressalta que não recebeu diretamente qualquer reclamação de médicos quanto à coação para a prescrição do “Kit Covid”. Não houve registro de denúncias nem nos canais de atendimento

a consumidores, nem pelos canais de recepção de denúncias de prestadores de serviços de saúde.

Denúncias que a ANS tomou conhecimento pela CPI

É importante esclarecer que o diretor da ANS informou em seu depoimento à CPI da Covid que a Agência não tinha conhecimento a respeito das denúncias que a própria CPI recebeu e revelou sobre a realização de estudo sem as devidas autorizações; o uso de pacientes como cobaias; a falta de comunicação aos pacientes sobre o uso dos medicamentos; a determinação para que médicos trabalhassem mesmo se estivessem infectados com o novo coronavírus; alteração de CID em prontuários e em atestados de óbito; e interrupção de tratamentos para encaminhamento de pacientes a cuidados paliativos.

Essas denúncias não foram feitas à ANS e são questões que não apareceram nos monitoramentos feitos pela Agência. Valem lembrar que a ANS regula as operadoras de planos de saúde e não atua dentro de hospitais. Essa atividade é desempenhada por outros órgãos que atuam no setor de saúde, como os órgãos de vigilância sanitária e os conselhos federal e regionais de medicina.

Ao tomar conhecimento de tais denúncias em 16/09/2021, a ANS enviou ofício à CPI da Covid solicitando cópia do processo a fim de incluir as novas informações em seu processo de apuração. Em 17/09, técnicos da Agência realizaram diligência na sede da Prevent Senior e solicitaram documentos e informações adicionais.

Sobre as trocas de mensagens apresentadas pelo Senador Randolfe Rodrigues durante sessão da CPI da Covid em 6/10/2021, é importante esclarecer que eram mensagens trocadas em um grupo composto por profissionais da Prevent Senior. Essas mensagens foram encaminhadas à ANS apenas no último dia 4 de outubro, às 23h37, após contato ativo da Agência feito com todos os médicos da lista de demitidos da operadora. Essa lista foi recebida após pedido da ANS na diligência realizada em 17/09. Portanto, a ANS não tinha conhecimento de tais mensagens antes desta data.

Denúncias sobre Kit Covid

É preciso reforçar que a ANS regula a atividade das operadoras de planos de saúde e a relação dessas com os prestadores de serviços de saúde - profissionais, clínicas, laboratórios, hospitais. Entre suas atribuições está a definição de procedimentos e eventos em saúde que devem ter cobertura obrigatória para os beneficiários de planos de saúde regulamentados. No entanto, a ANS não tem competência legal para definir o caráter experimental de procedimentos em medicina autorizando ou vedando sua prática pelos médicos.

Além disso, não existe, no arcabouço da saúde suplementar, nenhuma norma que impeça que a operadora disponibilize os medicamentos do chamado kit covid aos seus beneficiários, em consonância com as recomendações do Ministério da Saúde, do Conselho Federal de Medicina e/ou da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Tal proibição só ocorreria se houvesse uma determinação por parte do Ministério da Saúde, do Conselho Federal de Medicina e/ou da Agência Nacional de Vigilância Sanitária proibindo o uso experimental destes medicamentos e a sua prescrição para esta finalidade.

Medidas adotadas

Em 23 de março de 2020, antes da manifestação do ministro Luiz Henrique Mandetta, a ANS realizou uma diligência na Prevent Senior a fim de verificar a situação da ocupação de leitos. Não foi encontrada nenhuma irregularidade. Em abril de 2021, após recebimento de demanda parlamentar, a ANS oficiou a Prevent Senior para esclarecimentos sobre a prescrição de medicamentos do kit covid e abriu um processo apuratório: a Prevent Senior enviou 258 termos de consentimento assinados por pacientes ou familiares. Também não foram identificadas irregularidades relacionadas à legislação de saúde suplementar nesse momento.

No que concerne à legislação de saúde suplementar, a ANS instaurou processos para apurar

denúncias sobre cerceamento de liberdade da atividade dos médicos e sobre eventual falha da devida comunicação aos beneficiários sobre os riscos do uso de medicamentos nas seguintes operadoras: Prevent Senior, Hapvida, São Francisco. Na operadora Unimed Fortaleza foi instaurado processo para apuração de eventual falha de comunicação aos beneficiários sobre os riscos do uso de medicamentos.

Até o momento, foram lavrados dois autos de infração para a Prevent Senior (falta de comunicação aos beneficiários sobre o “Kit Covid” e cerceamento à atividade do prestador de serviços); e um auto para a Hapvida (cerceamento à atividade do prestador de serviços).

Por fim, a ANS reforça que está conduzindo as apurações sobre a Prevent Senior de forma rigorosa e bastante cuidadosa, considerando a preservação da continuidade da assistência dos beneficiários que estão na operadora. Todas as informações levantadas estão sendo analisadas para que a Agência tenha os subsídios necessários para a adoção das medidas adequadas. Também nesse sentido, cabe aqui uma palavra de tranquilidade aos quase 540 mil beneficiários da Prevent Sênior, quanto à continuidade e garantia da prestação de serviços de saúde suplementar contratados. Ao agir com o necessário rigor, a ANS também levará em conta o interesse coletivo e o necessário equilíbrio para garantia dos beneficiários, e desde já se coloca ao dispor dos mesmos, por meio de seus canais de atendimento, para esclarecer suas dúvidas e apoiá-los, sempre que necessário. Nesse quesito, como em toda a sua ação, a ANS pautará sua ação na construção de uma relação dialógica com toda a sociedade.

559ª Reunião da Diretoria Colegiada

Encontro acontece nesta quarta-feira (13/10), com transmissão ao vivo a partir das 14h



Encontro acontece nesta quarta-feira (13/10), com transmissão ao vivo a partir das 14h

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realiza nesta quarta-feira (13/10), a partir das 14h, a 559ª Reunião da Diretoria Colegiada (DICOL).

O encontro será realizado de forma remota, com transmissão ao vivo pelo canal da ANS no YouTube.

[Clique aqui](#) para conferir a pauta.

Após a transmissão, o vídeo da gravação permanecerá disponível no YouTube.

Fonte: [ANS](#), em 13.10.2021.