

Agência relembra medidas de grande relevância e impacto para o setor

O ano de 2021 seguiu com o protagonismo da saúde em todo o mundo. A pandemia de Covid-19 exigiu que as autoridades de saúde mantivessem o foco no combate ao coronavírus. A chegada das vacinas foi a boa notícia do ano e à medida que as populações se vacinavam, os números de casos da doença caíam. Nesse cenário, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) continuou monitorando o setor de planos de saúde de forma permanente e utilizou informações para a tomada de decisões que garantissem previsibilidade ao mercado e segurança aos consumidores.

“A chegada de um novo ano é sempre um momento para se avaliar o que foi realizado, planejar o que pode ser aprimorado e pensar em novas soluções que podem ser implementadas para que o setor de saúde suplementar seja cada vez mais forte e capaz de abrigar os tantos brasileiros que têm o plano de saúde como um de seus principais desejos. A ANS está avançando e, em 2022 esse tema ganhará ainda mais destaque, na avaliação dos serviços prestados ao consumidor. É fundamental que o setor tenha como padrão um modelo de atenção que priorize os resultados em saúde, os desfechos dos tratamentos para os pacientes, com a qualidade sendo sempre o principal objetivo”, ressaltou o diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello.

Confira abaixo alguns dos principais destaques de 2021.

Crescimento do setor

O ano começou com alta no número de beneficiários já em janeiro, e a tendência se manteve, com os números apresentando crescimento contínuo nos meses seguintes. De acordo com os dados de novembro, há 48,7 milhões de beneficiários em planos de assistência médica (2,77% a mais que em novembro de 2020); e 28,9 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos (9,3% maior que no mesmo período de 2020). O número de beneficiários em planos de assistência médica é o maior desde março de 2016; já nos odontológicos, desde fevereiro de 2020.

Medidas para enfrentamento da Covid-19

A ANS manteve a transparência dos dados sobre os impactos da pandemia no setor de planos de saúde com informativo mensal Boletim Covid-19 – Saúde Suplementar. Também foram realizadas campanhas nos perfis institucionais nas redes sociais para reforçar os cuidados necessários para evitar uma nova onda de contágio por Covid-19 e reuniões com integrantes do setor para discutir a crise decorrente da Covid-19 e os efeitos da pandemia na saúde suplementar.

A Agência também atuou com firmeza em relação a denúncias sobre condutas inadequadas de operadoras, instaurando processos de apuração e autuando empresas por interferência na autonomia dos médicos ou por receitarem medicamentos sem o consentimento dos pacientes.

Informações para a sociedade

Para manter a sociedade informada sobre as suas ações, prestar orientações aos consumidores e dar transparência às medidas implementadas na saúde suplementar, a Agência reforçou em 2021

as divulgações de dados do setor tanto em seu portal quanto em suas redes sociais, o portal de dados abertos e com divulgações proativas para a imprensa nacional.

Em janeiro deste ano, a ANS passou a contar com mais um meio de comunicação com a sociedade: o podcast “ANS em Pauta – Planos de Saúde”. Com conteúdo informativo, os áudios oferecem informações sobre o setor de planos de saúde por meio de entrevistas com representantes da Agência. Todos os episódios estão disponíveis no portal da reguladora e em plataformas de mídia como Spotify, Google Podcasts e Deezer.

Em março, o portal da ANS na internet migrou para o portal único www.gov.br, atendendo ao Decreto nº 9.756/ 2019, que objetivou unificar os canais digitais dos órgãos da Administração Pública Federal. A mudança estava prevista no Plano de Transformação Digital da ANS, que consta na Agenda Regulatória 2019-2021 da agência.

O uso de painéis dinâmicos para disponibilização de dados do setor de forma simples para os usuários foi ampliado em 2021. Entre os novos temas, dados sobre reajuste de planos coletivos, panorama do ressarcimento ao SUS e atenção materna e neonatal.

No período de novembro a dezembro, a ANS realizou a campanha de publicidade de utilidade pública #ANSComVocê nas redes sociais e em emissoras de radiojornalismo como forma de ampliar o alcance de informações sobre o setor.

Intermediação de conflitos

No tocante ao atendimento prestado pelas operadoras aos seus beneficiários, a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) completou 11 anos e continua se mostrando uma ferramenta importante para agilizar e solucionar demandas de consumidores, tanto em relação a questões de natureza assistencial, quanto às reclamações de natureza não-assistencial, com percentuais de resolatividade acima de 90%. Nos casos de queixas relacionadas à Covid-19 o percentual de demandas solucionadas ultrapassou 93%.

Reajuste negativo

Em julho de 2021, a ANS definiu que os planos de saúde individuais ou familiares de assistência médico-hospitalar teriam percentual de reajuste negativo, de -8,19%, no período de maio de 2021 a abril de 2022. O percentual negativo foi um marco histórico para o setor, já que pela primeira vez resultou na redução da mensalidade dos beneficiários. O resultado negativo do índice foi um reflexo da redução na utilização de serviços na saúde suplementar ocorrida em 2020, fenômeno provocado pela pandemia de Covid-19.

Novo presidente

Em julho, a ANS anunciou a posse do advogado Paulo Rebello para exercício do cargo de diretor-presidente da Agência até 21/12/2024.

Rol de Procedimentos

Em 1º de outubro, entrou em vigor a Resolução Normativa nº 470/2021, que trata do processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Desde então, as propostas de atualização das coberturas obrigatórias para os planos de saúde regulamentados, isto é, aqueles contratados a partir de 02/01/1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98, passaram a ser recebidas e analisadas de forma contínua pela ANS.

Participação da sociedade

Além de reuniões e eventos com transmissão ao vivo e gravações disponíveis no canal da Agência no Youtube, a ANS realizou nove consultas públicas e três audiências públicas em 2021.

Aumento do interesse pela portabilidade de carências

A procura por opções de planos para a portabilidade de carências aumentou 42% nos primeiros sete meses de 2021, em relação ao mesmo período de 2020. Os dados foram extraídos do relatório de acompanhamento de protocolos de portabilidade emitidos pelo Guia ANS de Planos de Saúde, ferramenta de consulta da Agência para a contratação e troca de planos de saúde. O principal motivo informado pelos usuários do Guia ANS foi a busca por planos de saúde mais baratos.

Atenção primária

A ANS promoveu o primeiro encontro da série Seminários Avançados sobre Atenção Primária na Saúde Suplementar, que abordou o tema “Redes de Atenção e Coordenação do Cuidado”. A iniciativa nasceu com a proposta de criar um espaço de discussão e reflexão dos principais pilares do Projeto Cuidado Integral à Saúde, realizado pela ANS em parceria com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, o Institute for Healthcare Improvement e a Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade.

O Projeto Cuidado Integral à Saúde faz parte do programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde e é uma fase preparatória para a solicitação pelas operadoras de planos de saúde da Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS).

Parto seguro

A ANS foi uma das fundadoras da Aliança Nacional para o Parto Seguro e Respeitoso, iniciativa que reúne mais de 30 entidades em prol do cuidado materno neonatal e que tem o objetivo de defender o direito das mulheres e dos recém-nascidos ao cuidado seguro e de qualidade durante a gestação, parto e puerpério. A Aliança Nacional foi criada para atender ao chamado da OMS, que escolheu “Cuidado materno e neonatal seguro” como tema do Dia Mundial da Segurança do Paciente 2021, comemorado em 17 de setembro.

Programa de Qualidade Hospitalar

No fim de outubro, a Agência lançou o Sistema de Indicadores Hospitalares (SIHOSP), plataforma para a coleta de dados desenvolvida para acompanhar o desempenho e avaliar a qualidade de hospitais que atuam no setor de planos de saúde. A iniciativa é mais uma etapa do Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar, criado para analisar e dar visibilidade a dados sobre a prestação dos serviços assistenciais e da gestão de hospitais na saúde suplementar.

O início da coleta dos dados será em janeiro de 2022 e os hospitais informarão os dados do painel geral de indicadores mensalmente. A ANS fará as análises dos resultados preliminares semestralmente e a divulgação anual, conforme a metodologia de comparabilidade criada pelo Consórcio Nacional de Indicadores Hospitalares. No primeiro ano, contudo, está prevista a divulgação dos resultados preliminares após seis meses, em junho de 2022.

Uma Agência mais digital

O Plano de Transformação Digital da ANS completou um ano conquistando importantes avanços e aprimorando o atendimento aos usuários. A migração do portal da Agência para o portal único www.gov.br; o lançamento da segunda edição do e-book do Selo de Maturidade Digital, mostrando aumento de 150% em apenas um ano no número de serviços publicados do portal de serviços do Governo Federal; e a realização do 2º Seminário ANS Digital foram alguns dos principais marcos do projeto em 2021.

Fonte: [ANS](http://ANS.gov.br), em 27.12.2021.