A ANS faz o acompanhamento da garantia de atendimento para consultas, exames e cirurgias. Este monitoramento junto às operadoras de planos de saúde é permanente e contínuo e a divulgação dos dados apurados é feita pela ANS a cada três meses.

O Monitoramento da Garantia de Atendimento vem apresentando resultados efetivos e tem provocado grandes mudanças no mercado de saúde suplementar.

Neste 8º ciclo do Programa, 10 operadoras conseguiram reativar todos os seus 77 produtos anteriormente suspensos pelo monitoramento da garantia de atendimento. Saíram também da medida cautelar 45 planos de 22 operadoras que obtiveram reativação parcial de produtos.Com isso, se intui melhoria direta do acesso e da qualidade dos serviços de saúde suplementar para cerca de 3,5 milhões de beneficiários destes 122 produtos.

O total de 111 planos de 47 operadoras tiveram sua comercialização suspensa neste 8º período. Desses, 28 produtos já estavam impedidos de comercialização pelo Programa, o que significa que beneficiários de 22 operadoras permaneceram com risco aumentado de garantia de acesso ao atendimento desde períodos anteriores. A medida cautelar busca proteger indiretamente todos os usuários reais e potenciais da saúde suplementar e, diretamente, 1,8 milhões de consumidores, beneficiários dos planos de saúde suspensos no 8° período e expostos ao maior risco de garantia de acesso ao atendimento.

A suspensão da comercialização ocorre pelo descumprimento reiterado dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgia e por negativa de cobertura assistencial aos beneficiários de planos de assistência médica e odontológica.

Essa ação preventiva é uma resposta rápida da ANS às reclamações da sociedade. A suspensão da comercialização impede que novos consumidores ingressem nos planos com grande número de queixas relativas à cobertura assistencial, a fim de que as operadoras possam adequar os serviços contratados, melhorando o acesso e a qualidade, e assim reativar seus produtos. Além disso, esta medida induz a operadora a concentrar esforços para acertar sua rede assistencial, seus mecanismos de atendimento e relacionamento com seus consumidores de forma a prestar um serviço adequado e oportuno.

Operadoras com planos suspensos

Operadoras totalmente liberadas para comercialização após o oitavo período

Operadoras parcialmente liberadas para comercialização após o oitavo período

Fonte: ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | A agência reguladora de planos de saúde do Brasil