



A agência reguladora de
planos de saúde do Brasil

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspende a partir deste sábado (16/08) a comercialização de 123 planos de saúde de 28 operadoras por desrespeito aos prazos máximos de atendimento e por negativas indevidas de cobertura. Esse é o resultado do 10º ciclo do Monitoramento da Garantia de Atendimento, medida existente desde o final de 2011 que visa a solução ágil dos problemas de assistência ao beneficiário de plano de saúde. Há hoje 50,7 milhões de consumidores com planos de assistência médica e 21 milhões com planos exclusivamente odontológicos no país.

Em contrapartida, a ANS está autorizando a reativação no sábado de 104 planos de 34 operadoras que tinham a comercialização até então suspensa, já que houve comprovada melhoria no atendimento ao cidadão nos últimos três meses. Desde o início do programa, 991 planos de 141 operadoras já tiveram as vendas suspensas. A medida é aplicada com base nas reclamações recebidas nos canais de relacionamento da agência reguladora (Disque ANS, portal da ANS e 12 núcleos da ANS existentes nas cinco Regiões do país).

Neste 10º ciclo, foram recebidas 13.009 reclamações. A todas elas foi aplicada pela ANS a mediação de conflitos entre consumidores e operadoras de planos de saúde. O objetivo é a resolução das reclamações de origem assistencial em até cinco dias úteis pelas operadoras.

“Monitoramos de forma permanente as reclamações dos consumidores junto aos canais de relacionamento da ANS. Com a mediação de conflitos, estamos induzindo as operadoras a solucionar os problemas de forma ágil. Portanto, é fundamental que os consumidores relatem à Agência as dificuldades que não tiverem sido solucionadas por suas operadoras”, ressalta o diretor-presidente da ANS, André Longo.

Detalhamento das medidas

O 10º ciclo de Monitoramento da Garantia de Atendimento reuniu reclamações recebidas na ANS de 19 de março a 18 de junho deste ano. Desde então, ocorre a análise e revisão das soluções aplicadas pelas operadoras e se elas atenderam de forma efetiva a demanda dos consumidores.

Das 28 operadoras com planos suspensos neste novo ciclo, 22 permanecem na lista - elas já tinham planos em suspensão no ciclo anterior. Ao todo, há 6 operadoras que não constavam na lista de suspensões e 5 que têm planos suspensos pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 11º ciclo. É importante destacar que esta não é a única medida administrativa aplicada pela ANS às operadoras reclamadas, que também são multadas de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil por cada caso de negativa indevida de cobertura ao consumidor.

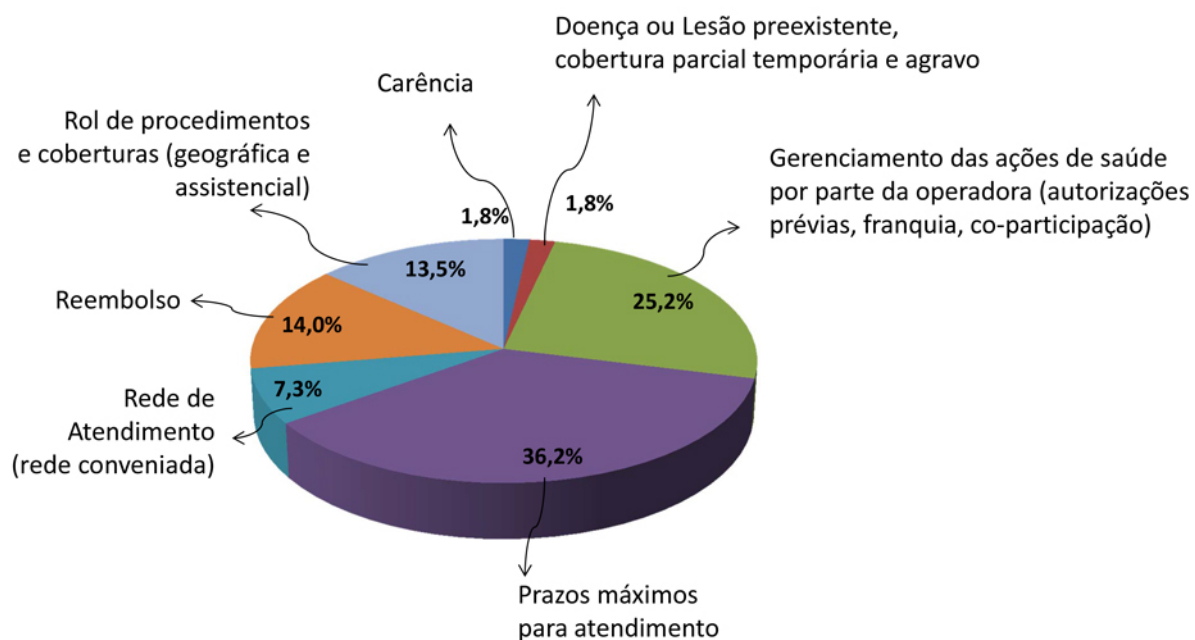
Panorama no 10º ciclo

- 28 operadoras com planos suspensos
- 123 planos com comercialização suspensa
- 1,1 milhão de consumidores protegidos
- 104 planos reativados
- 13 operadoras com reativação total de planos
- 21 operadoras com reativação parcial de planos

Histórico do Monitoramento

| Período | Total de Reclamações | Operadoras com planos suspensos no período | Planos suspensos no período |
|--------------------------------------|----------------------|--|-----------------------------|
| 1º ciclo 19/12/2011 a 18/03/2012 | 2.981 | 0 | 0 |
| 2º ciclo 19/03 a 18/06/2012 | 4.682 | 37 | 268 |
| 3º ciclo 19/06 a 18/09/2012 | 10.144 | 38 | 301 |
| 4º ciclo 19/09 a 18/12/2012 | 13.600 | 29 | 225 |
| 5º ciclo 19/12/2012 a 18/03/2013 | 13.348 | 0 | 0 |
| 6º ciclo 19/03 a 18/06/2013 | 17.417 | 26 | 246 |
| 7º ciclo 19/06 a 18/09/2013 | 15.158 | 41 | 150 |
| 8º ciclo 19/09 a 18/12/2013 | 17.599 | 47 | 111 |
| 9º ciclo 19/12/2013 a 18/03/2014 | 13.079 | 36 | 161 |
| 10º ciclo 19/03/2014 a 18/06/2014 | 13.009 | 28 | 123 |

Perfil das reclamações assistenciais



Fonte: [ANS](#), em 14.08.2014.