

Medida é resultado do Monitoramento da Garantia de Atendimento, que avalia as operadoras a partir de reclamações assistenciais



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga, nesta quinta-feira (21/12), a lista de planos de saúde que terão a venda temporariamente suspensa devido a reclamações relacionadas a cobertura assistencial. A medida faz parte do Monitoramento da Garantia de Atendimento, que acompanha regularmente o desempenho do setor e atua na proteção dos consumidores. Nesse ciclo, a ANS determinou a suspensão de 18 planos de três operadoras devido a reclamações efetuadas no terceiro trimestre de 2023.

A proibição da venda começa a valer no dia 29/12. Ao todo, 183.690 beneficiários ficam protegidos com a medida, já que esses planos só poderão voltar a ser comercializados para novos clientes se as operadoras apresentarem melhora no resultado no monitoramento.

Além das suspensões, a ANS também divulga a lista de planos que poderão voltar a ser comercializados. Neste ciclo, 27 planos de nove operadoras terão a venda liberada pelo Monitoramento da Garantia de Atendimento.

“O principal objetivo da suspensão de planos é a proteção do consumidor. Com ela, a ANS evita que mais pessoas entrem em um plano que não está atendendo seus usuários de forma satisfatória. No trimestre seguinte, os planos precisam apresentar melhorias no serviço prestado aos seus beneficiários e reduzir seus índices de reclamações para voltarem a ser comercializados”, explica o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos da ANS, Alexandre Fioranelli.

Resultados do Monitoramento da Garantia de Atendimento (3º trimestre)

- 18 planos com comercialização suspensa
- 27 planos com a comercialização liberada
- 183.690 beneficiários protegidos
- 61.369 Total de reclamações no período de 01/07/2023 a 30/09/2023.

Consulte o resultado nas listas abaixo:

- [Planos com comercialização suspensa](#)
- [Planos reativados](#)
- [Planos que já estavam suspensos por outros motivos e que também foram suspensos pelo monitoramento da garantia de atendimento](#)
- [Planos liberados pelo monitoramento da garantia de atendimento, mas que continuam suspensos por outros motivos](#)

Sobre o Monitoramento da Garantia de Atendimento

O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado trimestralmente, com base nas reclamações recebidas pela ANS e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. As reclamações consideradas nesse monitoramento se referem ao descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial.

A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, possibilitando uma análise comparativa entre elas. As operadoras podem ser classificadas nas faixas 0, 1, 2 e 3, destaca-se que o enquadramento na última faixa do monitoramento caracteriza um pior resultado no indicador da operadora.

Sobre a suspensão da comercialização de planos

As operadoras reiteradamente com pior resultado são avaliadas e para aquelas que apresentam risco à assistência à saúde são identificados os planos que terão o ingresso de novos beneficiários vedado temporariamente. A cada trimestre a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

Fonte: [ANS](#), em 21.12.2023.