

A partir da próxima quinta-feira (19/11), 43 planos de saúde de 16 operadoras terão a comercialização suspensa em razão do não cumprimento dos prazos máximos de atendimento e outras queixas de natureza assistencial, como negativas indevidas de cobertura. A medida é uma determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com a suspensão, as operadoras ficam impedidas de receber novos consumidores nesses planos até comprovarem melhoria da assistência. Para os beneficiários existentes, entretanto, o atendimento permanece normal.

[Confira aqui a lista de planos que terão a comercialização suspensa e reativados](#)

A suspensão é resultado do 15º ciclo do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, que avalia permanentemente as operadoras quanto às reclamações relativas à cobertura assistencial. A divulgação dos dados apurados é feita pela ANS a cada três meses. Neste ciclo, mais de 610,8 mil beneficiários são diretamente protegidos.

O diretor-presidente da ANS, José Carlos Abrahão, explica que o monitoramento realizado pela Agência procura induzir as operadoras a uma mudança de comportamento, provocando melhorias na assistência prestada aos beneficiários. “A medida funciona em dois sentidos: por um lado, obriga as operadoras a melhorarem o atendimento para que voltem a comercializar esses planos para novos clientes; por outro, protege os beneficiários desses planos, já que evita a entrada de novos consumidores enquanto não houver comprovada adequação da assistência”, destaca o diretor.

Paralelamente à suspensão, 38 planos de saúde de 14 operadoras que estavam com a comercialização interrompida poderão voltar a ser comercializados, já que comprovaram melhoria no atendimento ao cidadão. Desde o início do monitoramento, 1.170 planos de 158 operadoras tiveram as vendas suspensas e outros 1.014 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento. Das 16 operadoras com planos suspensos nesta etapa, 10 constavam na lista de suspensão do período anterior.

Além de interromper a venda, as operadoras que negaram indevidamente cobertura podem receber multas que variam de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil.

Reclamações – Neste ciclo de monitoramento, que compreende o período de 19/06 a 18/09 de 2015, a ANS recebeu 29.831 reclamações de beneficiários pelos seus canais de relacionamento. Todas foram tratadas pela mediação de conflitos, sendo que 10.467 eram relacionadas a temas não assistenciais (contratos e reajuste, por exemplo) e 19.364 referentes à cobertura assistencial. Destas últimas, 13.030 foram consideradas na avaliação do Programa de Monitoramento - foram excluídas as reclamações sobre planos de operadoras em portabilidade de carências ou em liquidação extrajudicial, que já não podem mais ser comercializados porque as empresas estão em processo de saída ordenada do mercado.

No universo analisado, 87,6% das queixas foram resolvidas pela mediação feita pela ANS via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). A mediação de conflitos agiliza a solução de problemas do beneficiário de planos de saúde. Com a notificação, as operadoras são comunicadas diretamente pelo portal da ANS, em espaço próprio, onde acompanham as demandas. O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de até cinco dias úteis em casos assistenciais e de até 10 dias úteis para não assistenciais.

Panorama do 15º ciclo

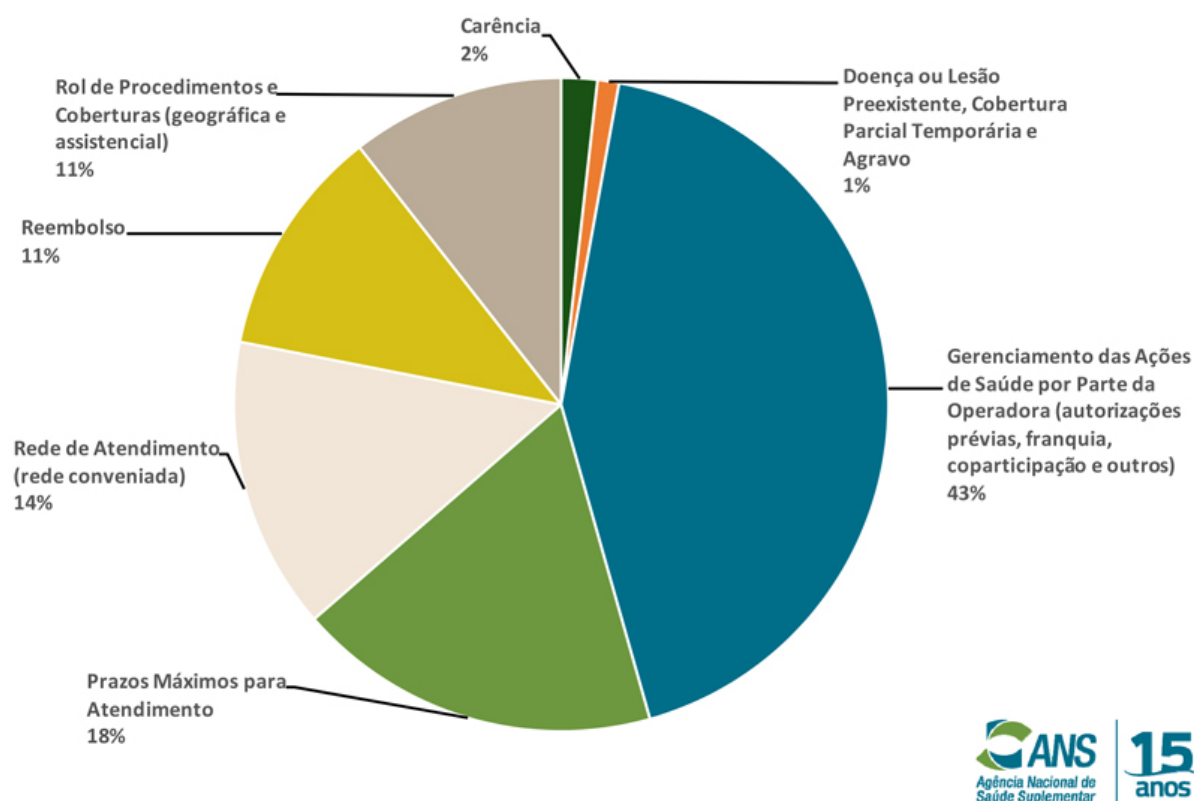
- 16 operadoras com planos suspensos
- 43 planos com comercialização suspensa
- 610.867 consumidores diretamente protegidos
- 38 planos reativados
- 6 operadoras com reativação total de planos (16 produtos)

- 8 operadoras com reativação parcial de planos (22 produtos)

Histórico do monitoramento

Ciclo	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	19/03/2012 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo	19/06/2012 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo	19/09/2012 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo	19/12/2012 a 18/03/2013	13.648	0	0
6º ciclo	19/03/2013 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo	19/06/2013 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo	19/09/2013 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
11º ciclo	19/06/2014 a 18/09/2014	12.031	16	65
12º ciclo	19/09/2014 a 18/12/2014	13.921	11	70
13º ciclo	19/12/2014 a 18/03/2015	10.007	22	87
14º ciclo	19/03/2015 a 18/06/2015	11.867	15	73
15º Ciclo	19/06/2015 a 18/09/2015	13.030	16	43

Perfil de reclamações do 15º ciclo (%)



Entenda mais sobre o monitoramento e os resultados

[Confira a apresentação do 15º ciclo](#)

Fonte: [ANS](#), em 13.11.2015.