

O programa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que qualifica as operadoras de saúde brasileiras começou o ano com novas regras, incluindo uma nova fórmula de cálculo do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Para os gestores da área, as alterações no IDSS – também conhecido como a “nota” das operadoras – devem ser bem entendidas e assimiladas para garantir uma boa posição no ranking divulgado anualmente pela ANS.

Neste artigo, vamos apresentar as principais alterações no IDSS para este ano para que a sua operadora possa planejar melhor suas ações e aumentar a pontuação em 2018.

Novas regras para as operadoras

Entre as novidades no [Programa de Qualificação de Operadoras](#) anunciadas este ano pela ANS, estão:

- a adoção de uma **nomenclatura mais simples** para os indicadores;
- a **revisão do peso** das dimensões avaliadas no cálculo do IDSS;
- a inclusão de uma **pesquisa de satisfação do beneficiário**, cujo resultado fará parte da composição do índice.

Também houve alteração nos pré-requisitos para a elegibilidade das operadoras que participam do programa. Segundo a ANS, na edição deste ano será aplicado mais rigor para aquelas que demonstrarem falta de regularidade ou inconsistência no envio de dados.

Além disso, a partir de agora as operadoras são obrigadas a divulgar anualmente os resultados do IDSS em seus sites em um prazo de até 30 dias após a divulgação dos dados.

“A intenção da ANS é incentivar as operadoras a melhorarem questões que afetam diretamente o usuário, como por exemplo o modelo de atenção a populações prioritárias, como idosos, gestantes e crianças, a disponibilidade de prestadores de serviços e a resolução rápida e efetiva das queixas dos beneficiários” – Michelle Mello, diretora-adjunta de Desenvolvimento Setorial da ANS.

O novo cálculo do IDSS

A partir deste ano, as dimensões que medem a qualidade da atenção à saúde, a garantia de acesso aos serviços e a sustentabilidade do mercado ganharam mais peso no cálculo. De acordo com a ANS, o objetivo é dar mais ênfase a indicadores que possibilitem avaliar aspectos diretamente ligados ao atendimento prestado ao beneficiário.

A [nova fórmula para calcular o IDSS](#) passou por uma reavaliação dos quatro indicadores (dimensões) que compõem o índice. O peso da Dimensão de Gestão de Processos e Regulação (IDGR) foi reduzido de 25% para 10%.

Com isso, as demais dimensões – Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS), Garantia de Acesso (IDGA) e Sustentabilidade de Mercado (IDSM) – ganham mais importância, pois cada uma delas passa a ter peso de 30% no cálculo.

Mais clareza na comunicação com o beneficiário

Em meados de 2017, quando anunciou as mudanças ao mercado, a ANS ressaltou que um dos objetivos era garantir mais clareza na comunicação dos resultados do Programa de Qualificação de Operadoras ao consumidor.

É por isso que parte dos indicadores tiveram seus nomes simplificados e que se passou a exigir a divulgação do PQO (IDSS geral e de cada uma das dimensões) no site das operadoras, juntamente com o [link para o programa](#) no portal da ANS.

Se você é gestor de operadora, fique atento! Pois quem não divulgar os dados, ou divulgá-los de forma diversa do que determina a ANS, estará sujeito a multa.

Pré-requisitos para participar do programa

Além das alterações no IDSS, a ANS anunciou também novos pré-requisitos para a elegibilidade das operadoras participantes do programa de qualificação da agência.

Passam a ser exigidas a completude mínima do [TISS](#) e uma qualidade mínima nos dados enviados para a agência por meio do [SIB](#).

Atenção: as operadoras que não enviarem os dados referentes ao ano-base 2017 até o dia 30 de abril de 2018 serão penalizadas.

Pesquisa de satisfação

Outra novidade para este ano é a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, que pode acrescentar 0,25 pontos à dimensão IDSM para o cálculo geral do IDSS. Trata-se de uma pesquisa voluntária, que deve ser realizada de acordo com as diretrizes previstas [neste documento técnico](#).

De acordo com a ANS, a metodologia da pesquisa deve ser seguida para que os dados sejam obtidos de forma padronizada, permitindo assim criar uma série histórica de resultados.

Além de acrescentar pontos ao cálculo do IDSS, a pesquisa permitirá conhecer os principais fatores que diferenciam positivamente os serviços das operadoras de saúde perante o consumidor. Com esses dados em mãos, fica mais fácil gerar qualidade para o setor e divulgar informações para auxiliar melhores escolhas.

Veja algumas das informações que serão incluídas na pesquisa:

- a frequência com que o beneficiário foi atendido pelo plano quando precisou;
- se houve algum tipo de comunicado do plano esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos;
- a avaliação do atendimento em todos os canais da operadora;
- que retorno obteve da operadora ao fazer alguma reclamação.

A tecnologia e as alterações no IDSS

Ter um sistema de gestão automatizado facilita a adaptação das operadoras às novas regras do Programa de Qualificação da ANS, já que isso confere mais qualidade e agilidade no envio dos dados à agência.

De maneira indireta, o fato de ter suas operações otimizadas com o uso de softwares de gestão faz com que as operadoras atendam seus beneficiários com mais eficiência, melhorando a percepção da qualidade das ações de cuidado, prevenção e promoção da saúde.

Como se sabe, [investir em medicina preventiva](#) é uma das principais estratégias para aumentar o IDSS de uma operadora.

Sendo assim, sistemas especializados nessa área podem contribuir para otimizar os dois aspectos citados acima, monitorando os usuários dos programas de prevenção e promoção da saúde em diversos aspectos.

No caso do Previva, os dados gerados pelo sistema são fundamentais para a tomada de decisões dos gestores, no sentido de aprimorar estes programas, melhorando seus resultados e a avaliação dos benefícios por parte dos usuários.

Agora que você já está por dentro das alterações no IDSS para este ano, é hora de pensar em como aumentar a pontuação da sua operadora na próxima avaliação.

Que tal investir na automação dos programas de medicina preventiva?

Fonte: [Previva](#), em 25.01.2018.