

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga, nesta sexta-feira (02/03), os resultados de um novo ciclo do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento. Nessa etapa, a reguladora determinou a suspensão da venda de 44 planos de saúde de 17 operadoras. A medida começará a valer no dia 09/03 e protege cerca de 180,9 mil beneficiários. Esses usuários continuarão a ter assistência regular, mas as operadoras ficam impedidas de vender os planos para outros interessados até que comprovem a melhoria no atendimento.

Realizado a cada três meses, o monitoramento avalia as operadoras a partir das reclamações dos beneficiários relativas à cobertura assistencial como, por exemplo, negativas e demora no atendimento. Nesse ciclo, foram consideradas as demandas recebidas no 4º trimestre de 2017.

A diretora de Normas e Habilitação dos Produtos da ANS, Karla Coelho, destaca que a medida tem como principal objetivo acompanhar a atuação das operadoras no tocante ao atendimento prestado aos beneficiários. “As operadoras suspensas só podem voltar a comercializar esses planos à medida em que houver melhoria no atendimento e acesso dos beneficiários às coberturas contratadas. É desta maneira que a agência atua na proteção do beneficiário de planos de saúde”, explica.

Neste ciclo, houve a reativação de 20 planos de oito operadoras. A partir do dia 9 de março, portanto, esses produtos poderão ser comercializados novamente.

Reclamações

No trimestre compreendido entre outubro e dezembro de 2017, a ANS recebeu 15.487 reclamações de natureza assistencial através de seus canais de atendimento. Dessas, 13.898 foram consideradas para análise pelo Programa de Monitoramento. Houve exclusão de reclamação de operadoras que estão em processo de alienação de carteira e portabilidade especial ou extraordinária, cujos planos não podem ser comercializados em razão do processo de saída ordenada de empresa do mercado.

No período, 91,6% das queixas foram resolvidas pela mediação feita pela ANS via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), garantindo resposta ao problema desses consumidores com agilidade.

Resumo dos resultados do Programa de Monitoramento - 4º trimestre/2017

- 44 planos com comercialização suspensa
- 17 operadoras com planos suspensos
- 180.893 consumidores protegidos
- 20 planos reativados
- 3 operadoras com reativação total de planos (5 produtos)
- 5 operadoras com reativação parcial de planos (15 produtos)

[**Acesse aqui a lista de planos com comercialização suspensa**](#)

[**Acesse aqui a lista de operadoras com planos totalmente reativados**](#)

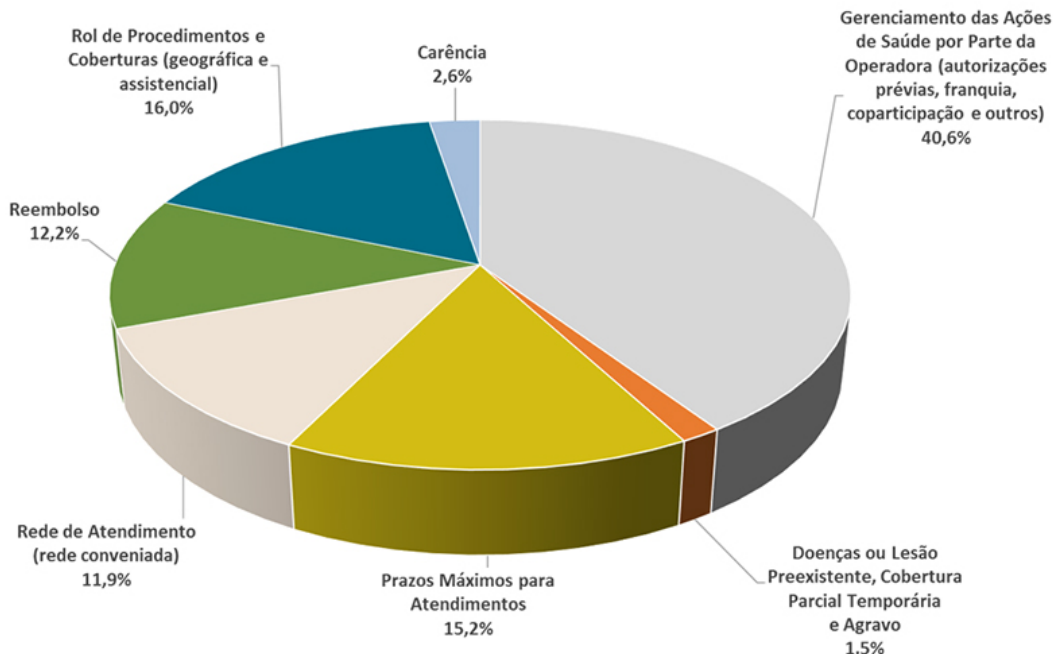
[**Acesse aqui a lista de operadoras com planos parcialmente reativados**](#)

[**Veja a classificação de todas as operadoras**](#)

[Veja a apresentação dos resultados](#)

Perfil das reclamações assistenciais no período analisado

Classificação das demandas assistenciais, por subtema (em %)



Informações detalhadas por operadora e por faixa de classificação

Os beneficiários também podem consultar informações do programa de monitoramento por operadora, conferindo o histórico das empresas e verificando, em cada ciclo, se ela teve planos suspensos ou reativados.

Para dar mais transparência e possibilitar a comparação pelos consumidores, a ANS disponibiliza ainda um panorama geral com a situação de todas as operadoras, com a classificação das empresas nas quatro faixas existentes (que vão de 0 a 3).

[Clique aqui e faça a consulta por operadora de plano de saúde.](#)

Fonte: [ANS](#), em 02.03.2018.