

Estão disponíveis para consulta os resultados do Programa de Qualificação das Operadoras 2018 (ano-base 2017), iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o estímulo à qualidade dos planos de saúde. Os dados, divulgados nesta segunda-feira (16/09), apontam que o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) geral do setor em 2017 foi de 0,7295, sendo 1,0 o valor máximo que pode ser atingido.

A nota do Programa de Qualificação é apurada através do cálculo da média ponderada dos Índices de Desempenho das operadoras. Das 1.019 operadoras ativas em 2017, 858 atenderam aos requisitos para a divulgação dos resultados.

O IDSS permite a comparação entre empresas, estimulando a disseminação de informações de forma transparente, a redução da assimetria de informação e a ampliação da concorrência no setor. Para o ano-base 2017, iniciou-se uma nova etapa do Programa de Qualificação, que passou a utilizar o TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar), um padrão de trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde.

“A utilização do Padrão TISS possibilitou a ampliação do escopo do Programa, permitindo a introdução de novos indicadores ou de ajustes de outros, obtendo, assim, a melhor avaliação do desempenho das operadoras, em particular, em seus aspectos assistenciais”, afirma Rodrigo Aguiar, Diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS.

A gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial, Ana Paula Cavalcante, explica que metodologia foi totalmente modificada com os indicadores calculados sobre uma nova base de dados do TISS, conferindo maior fidedignidade aos dados. “Apesar de ser o mesmo programa de avaliação de desempenho das operadoras, os resultados não são totalmente comparáveis, mesmo assim, será possível conferir, no site da ANS, o histórico das notas desde o ano de 2008”, destaca Ana Paula.

A metodologia do Programa IDSS – TISS possibilitou:

					
Maior poder de comparação do desempenho das operadoras	Foco em indicadores que avaliam a qualidade	Sinergia entre os diversos programas da ANS	A instituição de Pesquisa de Satisfação do beneficiário	Ampliação dos subsídios às políticas regulatórias	Utilização de linguagem amigável para o público leigo

Para o ano-base 2017, o Programa de Qualificação das Operadoras conta com quatro dimensões e é composto por um total de 29 indicadores, dos quais, 18 utilizam dados extraídos do Padrão TISS. Portanto, o novo IDSS-TISS apresenta indicadores que melhor discriminam o desempenho das operadoras em seus aspectos assistenciais. Destaca-se o Programa de Acreditação de Operadoras, que confere pontuação base de até 0,15 no IDSS para as empresas acreditadas.

Como forma de induzir o setor às melhores práticas e diferenciar as operadoras que aderem aos programas de indução da qualidade estabelecidos pela ANS, foi introduzido um maior número de indicadores bônus e de pontuação-base, em um esforço de integração entre os diversos programas de avaliação e indução da qualidade da ANS.

Outra novidade do Programa IDSS- TISS foi a inclusão de bônus na dimensão “Sustentabilidade do Mercado” pela realização voluntária de uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários orientada pelas diretrizes estabelecidas em um [Documento Técnico elaborado pela ANS](#). Além disso, a participação da operadora em programas de Indução da Qualidade da ANS como o Parto Adequado, por exemplo, também confere pontuação extra na dimensão Qualidade de Atenção à Saúde.

Para conferir maior confiabilidade aos dados, foram destacados dois indicadores que buscam garantir a qualidade e a completude dos dados enviados:

1. Completude dos dados enviados via TISS: indicador Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS); e
2. Qualidade dos dados encaminhados para o sistema de Informação de beneficiários: Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB) - Qualidade dos Dados de Cadastro do Cliente

Na plataforma eletrônica de divulgação, os resultados do Programa de Qualificação são apresentados por operadora, incluindo as opções de seleção por segmento (médico-hospitalar ou odontológica), faixa de avaliação e possibilidade de comparar na mesma tela os resultados das empresas. Além disso, estão disponíveis no portal da ANS diversos relatórios consolidados, incluindo o histórico dos resultados do IDSS por operadora desde o ano-base 2008.

[Acesse a página do programa e faça a busca dos resultados por operadora.](#)

[Clique aqui e acesse o relatório completo.](#)

A operadora deverá disponibilizar em seu portal na internet, em no máximo 30 dias, os resultados obtidos no Programa de Qualificação, além do link dos resultados divulgado pela ANS. Essas informações devem ser mantidas no site da operadora até a próxima divulgação do IDSS.

A ANS informa ainda que o prazo de recurso das operadoras é de 17 de setembro a 1º de outubro de 2019.

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário

O IDSS no ano-base 2017 inovou ao estimular e orientar as operadoras de planos de saúde a realizarem uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, seguindo parâmetros técnicos que permitam pontuar e comparar as diferentes empresas que comercializam planos.

Das 1.008 operadoras avaliadas, 89 pontuaram no IDSS por terem realizado e enviado os dados da pesquisa para a ANS de acordo com as diretrizes estabelecidas. Essas 89 operadoras representam 42,19% dos beneficiários da saúde suplementar no ano-base 2017, ou seja 29,1 milhões de beneficiários.

A pesquisa apontou que mais de 80% dos beneficiários entrevistados recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares e qualificam seu plano de saúde como bom ou muito bom.

A participação na pesquisa foi voluntária e pode ser feita para obter pontuação no IDSS, caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no documento técnico elaborado pela ANS.

O acesso aos resultados detalhados da pesquisa está disponível no portal das operadoras.

[Conheça as operadoras que realizaram a pesquisa – ano-base 2017.](#)

Fonte: [ANS](#), em 16.09.2019.