

O ano de 2019 foi bastante proveitoso na adoção de novas práticas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e no estabelecimento e revisão de normativos que regulamentam o setor de planos de saúde. Foi um período marcado por iniciativas de relevante impacto social, capazes de aumentar as possibilidades para o consumidor, ampliar a concorrência e promover maior participação social. O ano também se destacou pelo forte incentivo à adoção de um modelo de assistência em saúde mais eficiente, eficaz e sustentável, com cuidado centrado no paciente; pela implementação de regras prudenciais mais robustas às empresas do setor; pelo crescente índice de desfechos positivos na intermediação e solução de conflitos entre beneficiários e operadoras; pelo incremento do monitoramento e da fiscalização do mercado regulado; pela revisão e adequação de normativos que se encontravam defasados; pelo aumento da transparência e redução da assimetria de informações no setor; pelo investimento e estímulo à adoção de boas práticas de governança e redução de desperdícios; e pelo intenso e profícuo debate com o setor e a sociedade sobre a saúde suplementar que almejamos para o Brasil nos próximos anos.

[Clique aqui e veja a linha do tempo](#) com as principais ações de 2019 e confira, a seguir, alguns temas que foram destaque no ano.

Acesso e cobertura

Em 2019 entrou em vigor a nova metodologia de reajuste dos planos individuais ou familiares, resultado de estudos e pesquisas realizados ao longo de vários anos e de amplo debate com o setor e a sociedade. Com isso, o cálculo do índice passou a se basear na variação das despesas médicas apuradas nas demonstrações contábeis das operadoras e em um índice de inflação, trazendo mais transparência e previsibilidade. [Saiba mais sobre o novo cálculo](#).

Outra medida de grande relevância para o consumidor foi a adoção de novas regras para portabilidade de carências, ampliando o benefício para contratos do tipo coletivo empresarial (antes só era aplicada a contratos individuais ou familiares e coletivos por adesão) e trazendo outras facilidades para o usuário que deseja trocar de plano. [Veja as novas regras](#).

Também em 2019 a ANS realizou a primeira fase de consulta pública para revisão periódica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, já sob o normativo que estabeleceu novos fluxos e etapas para atualização da lista de coberturas. O processo está em andamento, tendo sido realizadas quatro rodadas de avaliações das propostas enviadas via formulário eletrônico (FormRol). [Confira aqui mais informações e acompanhe o processo de atualização do Rol](#).

Promoção e prevenção e qualidade da saúde

O [Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos de Doenças \(Promoprev\)](#) superou a marca de 1,8 mil iniciativas cadastradas junto à ANS, contemplando aproximadamente 2,3 milhões de beneficiários. Trata-se do maior número desde 2009, ano em que a ANS lançou a estratégia de estímulo ao desenvolvimento de programas desse tipo e os projetos começaram a ser registrados na reguladora.

As ações de promoção e prevenção são fundamentais para a reorientação da forma de atenção à saúde, sendo uma estratégia que objetiva a melhoria da qualidade de vida e a redução dos riscos à saúde da população. Por esse motivo, a ANS tem buscado cada vez mais estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a repensarem a organização do sistema de saúde e implementar um modelo de atenção mais eficiente e resolutivo e modelos de remuneração de prestadores que estimulem a qualidade.

Nessa perspectiva, a Agência lançou o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, que visa incentivar as operadoras a desenvolverem um cuidado cada vez mais qualificado aos seus beneficiários, através da implantação de redes de atenção ou linhas de cuidado certificadas. A primeira iniciativa do programa é a Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS),

que prevê a concessão de uma certificação às operadoras que cumprirem requisitos pré-estabelecidos nessa estratégia. Também estão previstos projetos para certificação em outras linhas de cuidado, que serão desenvolvidos oportunamente. [Clique aqui e conheça melhor a iniciativa.](#)

Outro projeto que mereceu destaque em 2019 foi o **Parto Adequado**, que iniciou o ciclo intensivo da Fase 2, buscando consolidar as mudanças já testadas e que se mostraram eficientes e efetivas; e, em paralelo, iniciou a Fase 3 cujo lema é: “Construindo um Movimento para a Saúde, Segurança e Equidade na Gestação e no Parto”, buscando avançar ainda mais na redução no número de cesarianas desnecessárias, atingindo 100% das maternidades do País. E para isso, a exemplo do que fez em anos anteriores, a ANS e os parceiros – Hospital Israelita Albert Einstein e Institute for Healthcare Improvement (IHI) – deram início, no final do ano, a uma nova campanha de mobilização para sensibilizar o setor de planos de saúde e a sociedade sobre os riscos da realização de cesáreas desnecessárias. [Confira aqui os materiais.](#)

Em 2019 o Parto Adequado também foi agraciado com a menção honrosa na categoria Proteção aos Direitos dos Consumidores ou Usuários no II Pr mio FGV Direito Rio – Melhores Práticas em Regulação, demonstrando, mais uma vez, a importância dessa iniciativa.

Responsabilidade do setor

Buscando a eficiência do setor, em 2019 a ANS estimulou a adoção de boas práticas de governanç a corporativa pelas operadoras e lanç o um manual para orientá-las a se preparar para novas exigências normativas. Também foi colocada em discussão uma proposta de norma sobre capital regulatório das operadoras, medida com foco na adoção de práticas prudentes e administração adequada de riscos a fim de garantir o atendimento contratado pelo beneficiário.

A qualificação e o bom funcionamento do setor também são alcançados através de outras ferramentas, como o ressarcimento do Sistema  nico de Saúde (SUS). Esse importante instrumento regulatório, que compreende as atividades de controle do mercado setorial e de proteção dos consumidores, contribui para impedir a prática de condutas abusivas das operadoras ao zelar pelo cumprimento dos seus contratos. Em 2019, a Agência repassou à rede pública de saúde mais de R\$ 1 bilhão, confirmando a tendência de crescimento que vem sendo alcançada ano a ano. Esse foi o maior valor anual pago no ressarcimento desde o ano 2000, quando a Agência foi criada. [Saiba mais.](#)

No tocante ao atendimento prestado pelas operadoras aos seus beneficiários, a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), mais uma vez, se mostrou uma ferramenta importante para agilizar e solucionar demandas de consumidores, tanto em relação a questões de natureza assistencial, quanto às reclamações de natureza não-assistencial, com percentuais de resolutividade acima de 90%. Novos acordos de cooperação técnica foram firmados e o programa Parceiros da Cidadania está atualmente com 33 termos assinados com entidades como Tribunais de Justiç a, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Procons, contribuindo para a construção de espaços permanentes de discussão e debate, privilegiando a prevenção e mediação de conflitos, de modo a conferir maior eficácia na proteção e defesa do consumidor de planos de saúde. [Confira aqui os acordos em vigor.](#)

Nova Agenda Regulatória e ações internas

O avanço em direção a melhorias demandadas pela sociedade e pelo próprio setor, que contribuirão para a retomada do crescimento econ mico e social do país, foram priorizados em 2019. A ANS definiu sua Agenda Regulatória para o tri nio 2019-2021, estabelecendo os temas que serão analisados no período. Com maior previsibilidade e transparência nas ações, a regulação tende a se fortalecer, o que é fundamental para um setor de planos de saúde sustentável e qualificado, que preza o serviço ao cidadão e a correta garantia de atendimento ao beneficiário. A nova agenda contempla 16 temas regulatórios distribuídos nos quatro eixos do Mapa Estratégico, com maior concentração nos eixos Equilíbrio da Saúde Suplementar e Aperfeiçoamento do

Ambiente Regulatório, que estão mais diretamente relacionados à missão institucional.

Essas ações são de grande importância para a organização e modernização do setor, cujo principal desafio é dar sustentabilidade a um sistema de saúde que demanda investimentos crescentes e que precisa ser organizado e eficiente. A Agenda é um instrumento que possibilita ampliar os avanços na gestão regulatória, através do resultado de novas regras e amadurecimento de ações.

[Clique aqui e saiba mais.](#)

Internamente, a ANS investiu em ações de sustentabilidade e publicou seu Plano de Logística Sustentável, no qual estão definidos ações, metas, prazos e mecanismos de monitoramento e avaliação para implantar práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos. Ainda com o objetivo de reduzir custos, tempo e perdas, a ANS participou, em parceria com o Ministério da Economia, do desenvolvimento do Almoxarifado Virtual, um modelo centralizado de aquisições de materiais de expediente e suprimentos de informática que busca racionalização do consumo, simplificação de processos, sustentabilidade, redução de espaço físico para estoques e economicidade.

Debate e participação social

O debate com a sociedade foi outro ponto de destaque em 2019. A ANS promoveu diversas reuniões com o setor e a sociedade e liderou debates cujo norte tem sido a busca pela qualificação do atendimento e do acesso adequado aos serviços de saúde pela população. Foram realizadas discussões para debater e explicar a implantação de novas normas, reavaliar o estoque regulatório e os resultados obtidos, buscando a simplificação, desburocratização e modernização do arcabouço normativo. A sociedade pôde participar da construção de normas em seis consultas públicas, duas audiências públicas e em reuniões de câmaras e grupos técnicos. Também foi possível acompanhar a transmissão ao vivo de 20 reuniões da diretoria colegiada pelo portal da Agência, se inteirar das notícias da reguladora em seu site e perfis institucionais nas redes sociais.

Através de um termo de cooperação firmado com o Serviço Social da Indústria (SESI), a Agência realizou uma série de encontros com empresas contratantes de planos de saúde e gestores de operadoras, no intuito de incentivá-las a adotar programas de promoção de saúde e prevenção de doenças e, assim, reduzir custos com planos de saúde. Atualmente, 2/3 dos planos no país são coletivos empresariais, que reúnem cerca de 31,6 milhões de beneficiários (mais de 70% do setor da saúde suplementar).

Desafios pela frente

A regulação do setor de planos de saúde no Brasil passou por vários ciclos, ora com ênfase na regulação assistencial e de acesso, ora com foco na regulação econômica, mas sempre buscando o equilíbrio e a sustentabilidade, visando garantir que o consumidor seja atendido com cada vez mais qualidade. A busca por serviços que entreguem cada vez mais valor em saúde, com resultados assistenciais que importam ao paciente a um custo suportável aos consumidores e contratantes, deve ser o objetivo de todos que atuam na saúde suplementar, e assim continuará sendo para a ANS, que completará duas décadas no próximo dia 28 de janeiro.

Para os próximos anos, portanto, a ANS quer aperfeiçoar o trabalho que realiza, aprimorando os mecanismos regulatórios, e ampliar o debate sobre a sustentabilidade do setor, tão necessária para a continuidade da prestação do serviço de saúde suplementar à população num contexto de rápido envelhecimento populacional, novas tecnologias e aumento dos custos em saúde.

Entre os temas de destaque para o alcance desses objetivos estão: a atenção à saúde dos beneficiários e condições de acesso a planos de saúde; a organização e funcionamento dos modelos assistenciais e cobertura de procedimentos; a implementação de modelos eficientes de remuneração e atenção à saúde; o aperfeiçoamento de medidas regulatórias referentes às características dos contratos e produtos; o desenvolvimento e melhoria de mecanismos de interação entre operadoras e contratantes; provisões técnicas e capital regulatório - margem de

solvência e regra de transição para exigência de capital; transparência das informações do setor à sociedade e redução da assimetria de informação; integração das informações de saúde.

Ainda há muito o que fazer, mas sem perder de perspectiva o caminho já percorrido, reconhecendo os aspectos positivos e trabalhando continuamente para aprimorar a regulação e o setor para os beneficiários.

Principais números do setor*

- **47,2 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica (24,36% de cobertura)
- **25,6 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos (13,24% de cobertura)
- **1,57 bilhão** de procedimentos realizados entre consultas, exames, internações e outros atendimentos (incluindo procedimentos odontológicos)
- Cerca de **1 mil operadoras** ativas com beneficiários (assistência médica e exclusivamente odontológica)
- **R\$ 158,7 bilhões** em receita de contraprestações (3º trimestre/2019)

() Dados de beneficiários e operadoras relativos a outubro/2019; produção assistencial relativa a 2018. Fonte: ANS/Sala de Situação; Mapa Assistencial da Saúde Suplementar; ANS Tabnet.*

Fonte: ANS, em 31.12.2019