

OncoRede: ANS inicia nova fase do projeto para certificação em atenção oncológica

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) reiniciou, nesta quarta-feira (24/03), a segunda fase do Projeto Atenção Oncológica - OncoRede, em que será elaborado o Manual de Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica. A Diretoria de Desenvolvimento Setorial (Dides), responsável pelo programa, reuniu-se, de forma virtual, com o grupo consultivo para alinhar a metodologia de trabalho para a construção do manual. O manual seguirá os moldes do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, instituído em 2018. Trata-se da terceira Certificação em Boas Práticas à Atenção à Saúde. A Agência pretende, assim, induzir o setor de planos de saúde à implementação de um novo modelo de cuidado para tratamento do câncer.

O manual de certificação será construído de forma conjunta entre a ANS e um grupo consultivo formado de especialistas em oncologia, radioterapia, métodos diagnósticos, epidemiologia e gestão em atenção oncológica, filiados a diferentes instituições. As diretrizes para certificação contemplam os seguintes aspectos: centralidade no paciente; informação em saúde qualificada; rastreamento e diagnóstico precoce; laudo integrado de exame; busca ativa; multi e interdisciplinaridade; rede articulada; coordenação/navegação do cuidado; monitoramento do cuidado por indicadores; humanização; cuidados paliativos; educação permanente; e modelos inovadores de remuneração baseados em valor.

De acordo com a coordenadora de Indução à Melhoria da Qualidade Setorial da ANS, Katia Audi Curci, toda a proposta da certificação será baseada em evidências científicas, cuidado integral e ações de prevenção e detecção precoce. “O foco da certificação é o cuidado da pessoa. É preciso reforçar a importância da informação tanto para gestão quanto para o beneficiário. O manual deve reforçar o vínculo, coordenação e continuidade do cuidado, e a mensuração por meio de indicadores de qualidade. A ideia da certificação é auxiliar na melhoria do sistema de saúde, com o setor suplementar organizado e responsivo, com regras claras, com pessoas atentas e capacitadas e informação acessível”, pontuou Katia.

O manual é direcionado para as operadoras e prestadores de serviços. “A Certificação vem como uma indução de mudança de modelo da saúde suplementar com foco no cuidado em tempo oportuno e na qualidade de vida”, destacou a coordenadora.

A certificação é direcionada para operadoras de planos de saúde que cumprirem os requisitos de qualidade aferidos por Entidades Acreditadoras independentes. A previsão é que a construção do manual seja concluída até o final do ano.

Projeto OncoRede

O Projeto OncoRede propõe um conjunto de ações integradas capazes de reorganizar, aprimorar a prestação de serviços de atenção oncológica no país. Na prática, o que se busca é um sistema de saúde integrado e que alcance todo o percurso do paciente na rede, de forma resolutiva, profissionais capacitados e informação acessível. Os resultados esperados incluem a adoção de boas práticas na atenção oncológica no setor suplementar de saúde e monitoramentos dos resultados.

Mais detalhes sobre o projeto estão disponíveis [aqui](#).

ANS recomenda que procedimentos eletivos sejam criteriosamente avaliados

Considerando a aceleração da transmissão do novo coronavírus, o aumento da crise causada pela pandemia e diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde, a taxa de ocupação de leitos para procedimentos eletivos e de evitar a exposição desnecessária de beneficiários ao risco de contaminação, a Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), [em reunião extraordinária realizada nesta quinta-feira](#) (25/03) recomendou,

através de Nota Técnica aprovada por unanimidade, que as operadoras priorizem a assistência aos casos graves da Covid-19 de seus beneficiários e que os procedimentos eletivos sejam criteriosamente avaliados pelos profissionais de saúde quanto sua indicação e execução, como também observem procedimentos rígidos na prevenção da contaminação dos profissionais e pacientes sem prejudicar o atendimento aos demais consumidores, sobretudo àqueles que não podem ter seus tratamentos adiados ou interrompidos.

A recomendação da Agência foi fundamentada a partir do recebimento de argumentos, contribuições e estudos apresentados por diversas entidades do setor, como ANVISA, a partir de reunião para compreender a situação do fornecimento de oxigênio e insumos para a intubação de pacientes; representantes da Câmara de Saúde Suplementar; operadoras de planos de saúde; prestadores, a partir de reuniões agendadas para recolher a vivência e informações de quem está na linha de frente do cuidado; beneficiários, a partir do recebimento de demandas NIP recepcionadas pelos canais de atendimento da ANS e pela Ouvidoria e ainda, a partir de relatórios e boletins de suas bases de dados.

A partir da análise, a ANS pôde avaliar que, no contexto das solicitações recebidas para flexibilizar os prazos de atendimento da RN nº 259/2011, em especial para as cirurgias eletivas, os dados apontaram que a deliberação nacional de uma medida de suspensão de cirurgias eletivas sem considerar aspectos sanitários e legais de cada localidade, bem como as necessidades individuais e as condições de saúde de cada beneficiário, não se apresenta como a melhor medida para alcançar o objetivo de liberação de leitos para pacientes com COVID-19. Diante do exposto, visando garantir uma priorização e organização dos recursos assistenciais, de forma a garantir a manutenção dos cuidados emergenciais a ANS, recomendou que os procedimentos eletivos continuem sendo realizados apenas quando o seu adiamento acarrete prejuízo à saúde do paciente, de acordo com a avaliação do profissional assistente, que possui a competência e prerrogativa para tal tomada de decisão e que a medida seja amplamente divulgada junto ao Conselho Federal de Medicina, Conselhos Regionais de Medicinas e entidades representativas dos hospitais.

Na apresentação, o diretor-presidente substituto Rogério Scarabel destacou que a grave crise da Covid-19 tem exigido adaptações dos serviços de saúde para que estes alcancem uma melhor resposta frente a demanda crescente, minimizando os riscos à saúde num contexto de priorização de isolamento social.

“Nesse sentido, é importante registrar que a regulação é dinâmica e que as medidas adotadas pela Diretoria da ANS para o enfrentamento da pandemia devem ser moduladas, da mesma forma, conforme a dinâmica dos acontecimentos. Sobre este ponto, a atuação da ANS visa contribuir com as ações de saúde no país e, entre essas ações, o atendimento de saúde em tempo oportuno é sem dúvida o foco a ser perseguido”, disse Scarabel.

A Nota Técnica também considerou a preocupação das operadoras de planos de saúde acerca de possíveis sanções decorrentes do não cumprimento dos prazos máximos de atendimento regulamentados pela RN nº 259/2011 e foi ratificado que a ANS pautará sua atuação a partir da normatização aplicável e, nesse momento de pandemia, de acordo com as deliberações da DICOL e recomendações do Ministério da Saúde e das autoridades sanitárias estaduais e municipais. No documento também são definidos os parâmetros para análise das demandas pela ANS além de orientações, enfatizando a necessária demonstração de esforços para atender o beneficiário, evidenciando que a medida excepcional e transitória não se aplica aos procedimentos que envolvam a própria COVID-19, inclusive testagem, ou casos de urgência e emergência.

[Leia aqui a íntegra da Nota Técnica Conjunta nº 1/2021/DIPRO/DIFIS/DIDES.](#)

Feriados criados ou antecipados em função da pandemia alteram funcionamento da ANS

Entre os dias 26/03 e 02/04, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não terá expediente no Rio de Janeiro, onde fica sua sede, nem em São Paulo, em razão da antecipação e da criação de feriados pelas autoridades regionais. Nos dois casos, as determinações têm o objetivo de ampliar o

isolamento social e, assim, conter o avanço da Covid-19.

Em relação aos prazos processuais que eventualmente se iniciarem ou vencerem nos dias em que houver feriado, a ANS orienta que seja considerado prorrogado o prazo para o primeiro dia útil subsequente, na forma do art. 66, § 1º da Lei 9784/99.

O Disque ANS (0800 701 9656) estará disponível para atendimento a demandas de consumidores de todo o Brasil no período, com exceção do dia 2/04, quando será feriado nacional.

Portal da ANS vai migrar para o gov.br

A partir de 31 de março de 2021, o portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) na internet estará de cara nova e em endereço novo. A mudança faz parte da adesão à plataforma gov.br e atende à previsão do [Decreto nº 9756](#), de 11 de abril de 2019, que tem o objetivo de unificar os canais digitais dos órgãos da Administração Pública Federal.

A migração do portal é um dos eixos do Plano de Transformação Digital da ANS, do Projeto ANS Digital, que consta na Agenda Regulatória 2019-2021 da agência reguladora ([saiba mais aqui](#)). A migração para o gov.br, juntamente com outras medidas que estão sendo implementadas dentro do projeto ANS Digital, garantirá também à ANS dar mais um passo no atendimento às determinações legais sobre segurança da informação e proteção de dados pessoais, reduzindo, consideravelmente, a possibilidade de ataques e processos automatizados de extração de informação.

A interface do gov.br já foi adotada por diversos órgãos do Governo Federal e possui visual limpo e uma navegação intuitiva, aspectos que ampliarão a usabilidade do portal da ANS. Importante frisar que os conteúdos e ambientes presentes hoje no portal serão mantidos, com nova roupagem e organização, tornando o site ainda mais amigável, tanto para o cidadão quanto para os integrantes do setor de planos de saúde e os servidores e colaboradores da Agência.

E não se preocupe, os dois portais continuarão no ar simultaneamente, até que todo o conteúdo seja migrado. Novas informações serão atualizadas apenas no gov.br, mas os conteúdos antigos estarão à disposição para consulta durante esse período de adaptação.

[Conheça aqui o gov.br](#)

[Novo portal da ANS](#)

ANS divulga resultados do desempenho das operadoras no ano-base 2019

Está disponível para consulta o resultado do Índice de Desempenho das operadoras, que faz parte do Programa de Qualificação das Operadoras 2020 (ano-base 2019). Trata-se de iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o estímulo à qualidade dos planos de saúde, avaliando a atenção à saúde, o acesso aos serviços, a sustentabilidade do mercado, gestão de processos e o atendimento à regulação do setor.

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente, a redução da assimetria de informação e a ampliação da concorrência. Os resultados 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.

O IDSS geral do ano-base 2019 foi de 0,8011 (sendo 1,00 a nota máxima de desempenho e 0,00 a nota mínima). O resultado, apurado através do cálculo da média ponderada dos índices de desempenho de todas as operadoras é 4,17% mais alto em relação ao ano-base 2018 (0,7691) e 9,82% superior ao ano-base 2017 (0,7295), quando houve a mudança de metodologia no

programa. Contribuíram para essa melhora: o acerto das bases de dados pelas operadoras em atuação conjunta com os prestadores para o envio dos dados do TISS, o acirramento da concorrência e a busca das operadoras pela diferenciação em termos de qualidade, sendo o IDSS uma importante ferramenta.

Também estão disponíveis no portal da ANS diversos relatórios consolidados, incluindo o histórico dos resultados do IDSS por operadora desde o ano-base 2008.

[Acesse aqui os resultados.](#)

A divulgação tardia do resultado de 2019 é decorrente do ano atípico de 2020, em razão da pandemia de Covid-19, que fez com que a Diretoria Colegiada da ANS aceitasse o pleito do setor para adiamento da data de corte por duas vezes, ocasionando o atraso para processamento e divulgação dos resultados finais.

Metodologia

O IDSS é calculado a partir de 33 indicadores definidos pela ANS, com base nos dados extraídos dos sistemas de informações gerenciais da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde, gerando uma nota para cada operadora.

Em 2019, um indicador não pôde ser calculado por problemas na disponibilidade dos dados no prazo necessário - 3.4 Preço do Plano de Saúde – no entanto, as operadoras não foram prejudicadas na apuração de suas notas.

Para o IDSS ano-base 2019, 945 operadoras cumpriram os requisitos para serem avaliadas pelo Programa. Destas, 88 não tiveram seus resultados publicados no portal da ANS por estarem em uma das seguintes situações: canceladas ou em processo de cancelamento, em Direção Técnica ou em Direção Fiscal – com data de consulta em 01/03/2020.

Assim, 857 operadoras atenderam aos requisitos normativos para divulgação de suas notas finais, que são informadas à sociedade pelas próprias operadoras em seus portais na internet, conforme determina o artigo nº 21-A da Resolução Normativa (RN) nº 386/2015 – sendo 05/05/2021 o prazo limite para a divulgação do atual resultado. Os resultados também são divulgados no portal da ANS, na página do Programa de Qualificação de Operadoras; [confira aqui](#).

Caso discordem dos resultados finais do IDSS 2020 (ano-base 2019), as operadoras terão até 20/04/21 para apresentar recurso via e-protocolo.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A ANS tem incentivado as operadoras de planos de saúde a realizarem pesquisas de satisfação junto aos beneficiários, tendo publicado em 2017 um documento técnico para a realização da pesquisa, com metodologia padronizada, representativa e com validade estatística.

A pesquisa de satisfação busca aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos, e seus resultados trazem insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

Para o ano-base 2019, 234 operadoras de planos de saúde realizaram voluntariamente a pesquisa com seus beneficiários, um aumento de 23,16% em relação ao ano-base 2018. Destas, 227 (responsáveis por 62,8% dos beneficiários do setor) foram consideradas aptas a receber a pontuação bônus no ano-base 2019. [Confira aqui](#) a lista das operadoras que realizaram a pesquisa.

Os resultados apontam que cerca de 86% dos beneficiários das operadoras que realizaram a pesquisa responderam “Bom” e “Muito bom” para o quesito: “Como você avalia seu plano de

saúde?”. E cerca de 80% dos beneficiários recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.

Acreditação de operadoras

Em 2019, observou-se ainda aumento no total de operadoras acreditadas (de 38 em 2017 para 61 em 2019), representando 24,5% dos beneficiários de planos médico-hospitalares. Estas operadoras passaram por um processo voluntário de adoção de melhores práticas em gestão organizacional e em saúde, através do Programa de Acreditação de Operadoras da ANS. Trata-se de uma certificação, conferida por entidades acreditadoras, cujo objetivo é a qualificação dos serviços prestados pelas empresas, propiciando uma melhor experiência para o beneficiário.

Os resultados do IDSS evidenciam a competência técnica das operadoras acreditadas: as 61 operadoras com certificado de acreditação no ano-base 2019 ficaram na faixa 1 do IDSS (a melhor faixa, com desempenho de 0,80 a 1,00), o que reforça a sinergia entre os Programas de Qualificação e de Acreditação de Operadoras da ANS.

[Saiba mais aqui](#) sobre Acreditação de Operadoras e veja a lista de operadoras acreditadas.

ANS publica Paineis de Precificação no Portal de Dados Abertos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou um novo conjunto de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Governo Federal: o Painel de Precificação de Planos de Saúde, estudo que informa dados sobre os valores médios registrados pelo mercado de saúde suplementar com atualização semestral. A atual edição reúne informações compiladas até julho de 2020. [Consulte aqui](#).

O Painel apresenta um panorama segmentado da formação inicial de preços dos planos de assistência à saúde, conforme o valor comercial informado pelas operadoras de planos de saúde à ANS nas Notas Técnicas de Registro de Produto (NTRPs) vigentes para os planos em comercialização no mercado brasileiro.

O estudo também analisa os reajustes por mudança de faixa etária e os demais componentes da precificação dos produtos, tais como o custo médio estimado dos itens de despesa assistencial (consultas médicas, exames, internações, outros atendimentos ambulatoriais e terapias) e demais despesas não assistenciais, além de suas evoluções.

Ao disponibilizar os dados em novo ambiente além do portal da ANS, a agência reguladora se alinha à Política de Dados Abertos do Governo Federal, fundamentada no desenvolvimento de um ecossistema de dados e informações que beneficia a sociedade e favorece a cooperação entre todos os setores, inclusive a iniciativa privada, o setor acadêmico e o próprio Governo.

[Acesse aqui](#) o Painel de Precificação no Portal de Dados Abertos.

[Acesse aqui](#) todos os conjuntos de dados abertos da ANS.

Resultados da 546ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou na quarta-feira (24/03) a 546ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada (DICOL). Participaram os diretores Rogério Scarabel (diretor-presidente substituto e de Normas e Habilitação dos Produtos), Paulo Rebello (Normas e Habilitação das Operadoras), César Serra (Desenvolvimento Setorial substituto), Bruno Rodrigues (Gestão substituto) e Mauricio Nunes (Fiscalização substituto). O encontro foi transmitido ao vivo pela página da reguladora no YouTube. [Clique aqui](#) para assistir.

Na abertura, como **Item 1**, o diretor Rogério colocou em aprovação a ata da última reunião da DICOL - a 545ª Ordinária, de 10/03/2021 - e da 1ª Reunião Extraordinária da DICOL, de 15/03/2021.

Ambas foram aprovadas pelos cinco diretores.

Em seguida, foram deliberados os seguintes assuntos:

Item 2 - Informe acerca da divulgação dos resultados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS TISS ano 2020, ano-base 2019.

O diretor substituto de Desenvolvimento Setorial, César Serra, lembrou que o atípico ano de 2020, em razão da pandemia pelo Coronavírus, gerou atraso indesejado na divulgação dos resultados, e convidou a gerente de Estímulo e Inovação à Qualidade Setorial, Ana Paula Cavalcante, para apresentar os resultados. Ana Paula lembrou a importância do Programa de Qualificação das Operadoras na medição do desempenho das empresas e estímulo da qualidade dos planos de saúde.

O item foi apreciado por todos os diretores.

Item 3 - Apreciação de proposta de alteração da Resolução Regimental nº 01/2017, no que concerne às estruturas da DIPRO e DIDES.

O diretor-presidente substituto, Rogério Scarabel, lembrou que estão sendo feitas alterações nos regimentos internos da ANS para melhor adequar determinados trabalhos. O diretor César Serra esclareceu que este foi um trabalho conduzido pelas equipes das duas diretorias, e convidou o diretor-adjunto da DIDES, Pedro Villela, para esclarecer o tema.

Villela destacou que no cerne dessa alteração estão: mecanismos financeiros de regulação, especificamente coparticipação e franquia, que passam novamente para a DIPRO; e a competência relacionada aos programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Pomoprev), que será transferida para a Dides. A diretora-adjunta da DIPRO, Carla Soares, apresentou as alterações na estrutura organizacional da Gerência Geral de Regulação Assistencial da diretoria.

O item foi apreciado por todos os diretores.

Item 4 - Aprovação de realização de Consulta Pública acerca das propostas normativas que dispõem sobre o Plano de Contas Padrão da ANS e sobre os Procedimentos Previamente Acordados - PPA.

O diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Paulo Rebello, explicou que essas alterações ocorrem com certa periodicidade (a última foi em 2018) e têm o objetivo de aprimorar o registro contábil das empresas que operam os planos de saúde, imprimindo mais clareza às normas contábeis. O diretor frisou que as propostas normativas foram tratadas pela equipe que integra o Comitê Técnico Contábil, com ampla participação de entidades do setor. O gerente de Acompanhamento Regular das Operadoras, Robson Barreto da Cruz, apresentou as propostas que seguirão para Consulta Pública.

O item foi aprovado por todos os diretores.

Item 5 - Aprovação da minuta de RN que altera a RN nº 464, que dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico da ANS.

O diretor de Gestão, Bruno Rodrigues, explicou tratar-se de aprovação da prorrogação por mais 180 dias para entrada em vigência dos dispositivos que tratam da pesquisa pública aos processos eletrônicos da ANS, dispostos em artigos da RN 464. Segundo o diretor, a proposta decorre da necessidade de conferências e testes adicionais, manifestada por diversas áreas técnicas da agência, tendo sido discutida em reunião do Comitê de Governança de Riscos de Compras. O Procurador-Geral na ANS, Daniel Tostes, informou aos diretores que a alteração proposta está em conformidade jurídica.

O item foi aprovado por todos os diretores.

Item 6 - Aprovação de proposta de prorrogação do Acordo de Cooperação Técnica celebrado pela ANS, IHI - Institute for Healthcare Improvement e Sociedade Beneficente Israelita brasileira Hospital Albert Einstein, visando ao intercâmbio e à cooperação técnica e operacional relacionados à indução da qualidade dos prestadores de serviços de atenção à saúde no setor suplementar brasileiro, por meio de seus prestadores de serviços de saúde.

O diretor César Serra lembrou aos demais diretores que o tema esteve na pauta da última reunião da DICOL, passando em seguida para apreciação da Procuradoria-Geral; e solicitou aprovação, visto que as assinaturas das partes envolvidas no Termo de Compromisso devem ocorrer até o dia 04/04.

O item foi aprovado por todos os diretores.

Item 7 - Aprovação do Acordo de Cooperação Técnica entre ANS e a Secretaria Nacional do Consumidor/Ministério da Justiça - SENACON/MJ, no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania.

O diretor de Desenvolvimento Setorial, Maurício Nunes, convidou a diretora-adjunta substituta, Lalucha Parizek Silva, para apresentar o tema, e reforçou que essa adequação se deve em razão do Decreto nº 10.197 que estabelece, no âmbito da Administração Pública Federal, a utilização da plataforma consumidor.gov para a recepção de demandas de consumidores. O diretor lembrou então da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta da ANS para o esclarecimento de dúvidas e mediação de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde; e frisou que a NIP será mantida, adequando-se para a interoperabilidade com a consumidor.gov.

O item foi aprovado por todos os diretores.

Item 8 - Aprovação do Termo Aditivo do Acordo de Cooperação Técnica entre ANS e o Ministério Público do Estado da Paraíba - MPPB, no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania.

O diretor Maurício Nunes destacou que o Termo deve ser aprovado e assinado até 03/04, com vigência de 36 meses, tendo como objetivo o intercâmbio de informações relacionadas à regulação do mercado da saúde suplementar, a cooperação técnica e científica e a promoção de ação integrada na defesa dos consumidores de planos de saúde, entre outros pontos.

O item foi aprovado por todos os diretores.

No final da reunião, foram aprovados 91 Processos Administrativos Sancionadores, 64 Processos de Ressarcimento ao SUS, 3 Processos de Parcelamento de Ressarcimento ao SUS, 2 Processos sobre Doença ou Lesão Preexistentes e 2 Processos de Taxa sobre Saúde Suplementar.

2ª Reunião Extraordinária da Diretoria Colegiada (DICOL)

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realiza nesta quinta-feira (25/03) a 2ª Reunião Extraordinária da Diretoria Colegiada (DICOL). O encontro virtual será às 14h, com transmissão ao vivo pelo [canal da ANS no Youtube](#).

Em pauta, a adoção de medidas regulatórias adequadas ao atual momento da pandemia.

A gravação ficará disponível no Youtube ao final da reunião.

Fonte: ANS, em 25.03.2021