

12º Ciclo de monitoramento **da garantia** de atendimento

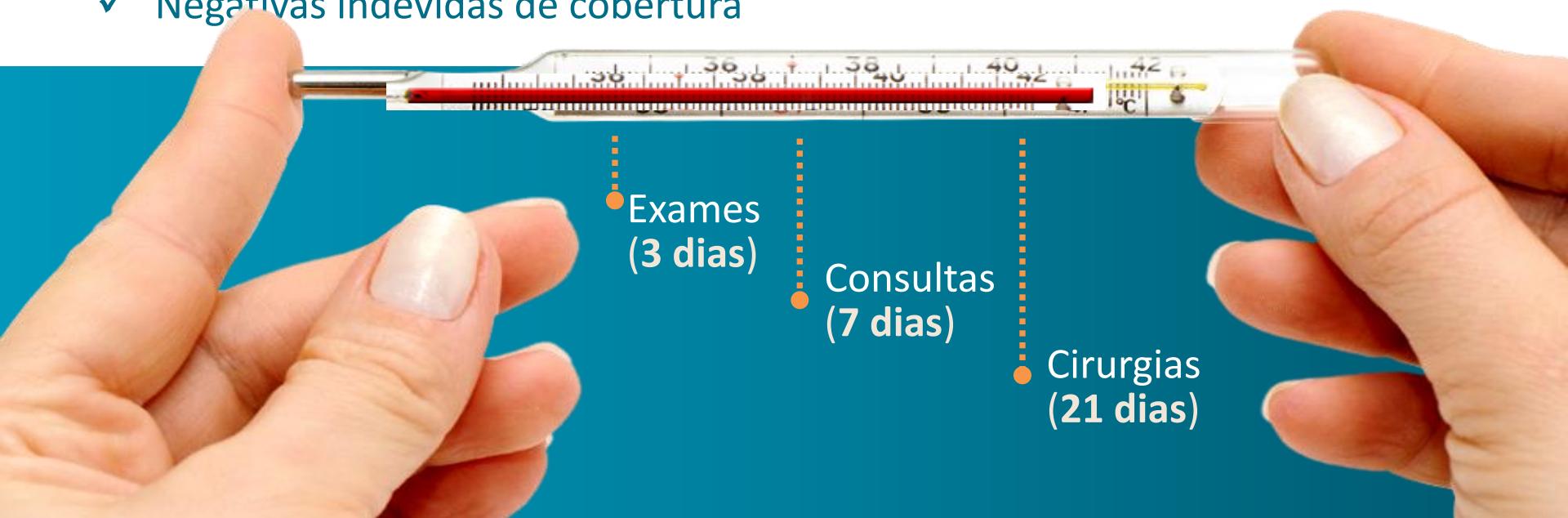


Monitoramento da Garantia de Atendimento

A suspensão da comercialização é uma **medida preventiva** que tem por objetivo **melhorar o acesso** do cidadão aos serviços contratados

Motivos das suspensões:

- ✓ Descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias
- ✓ Negativas indevidas de cobertura



Critérios de suspensão

Desde março de 2013, estão sendo considerados critérios para negativa de cobertura na suspensão de planos:

- ✓ Rol de procedimentos
- ✓ Período de carência
- ✓ Rede de atendimento
- ✓ Reembolso
- ✓ Mecanismos de autorização para procedimentos

1.425 operadoras

- ✓ 921 médico-hospitalares
- ✓ 383 exclusivamente odontológicas
- ✓ 121 administradoras de benefícios

Usuários

- ✓ 50,8 milhões em planos de assistência médica
- ✓ 21,4 milhões em planos exclusivamente odontológicos

Resultados do 12º ciclo de monitoramento

11 operadoras terão 70 planos suspensos

- ✓ **8 operadoras** continuam com produtos suspensos e **3 novas** entram na lista
- ✓ **22 planos** permanecem e **48 novos** integram a lista

580 mil beneficiários diretamente protegidos

Resultados do 12º ciclo de monitoramento

43 planos de 14 operadoras foram reativados

- ✓ 7 operadoras com 15 planos tiveram reativação total e saíram da lista
- ✓ 7 operadoras tiveram reativação parcial de 28 planos

Mais de 374,8 mil consumidores em planos reativados

Índice de solução de conflitos

88,25%

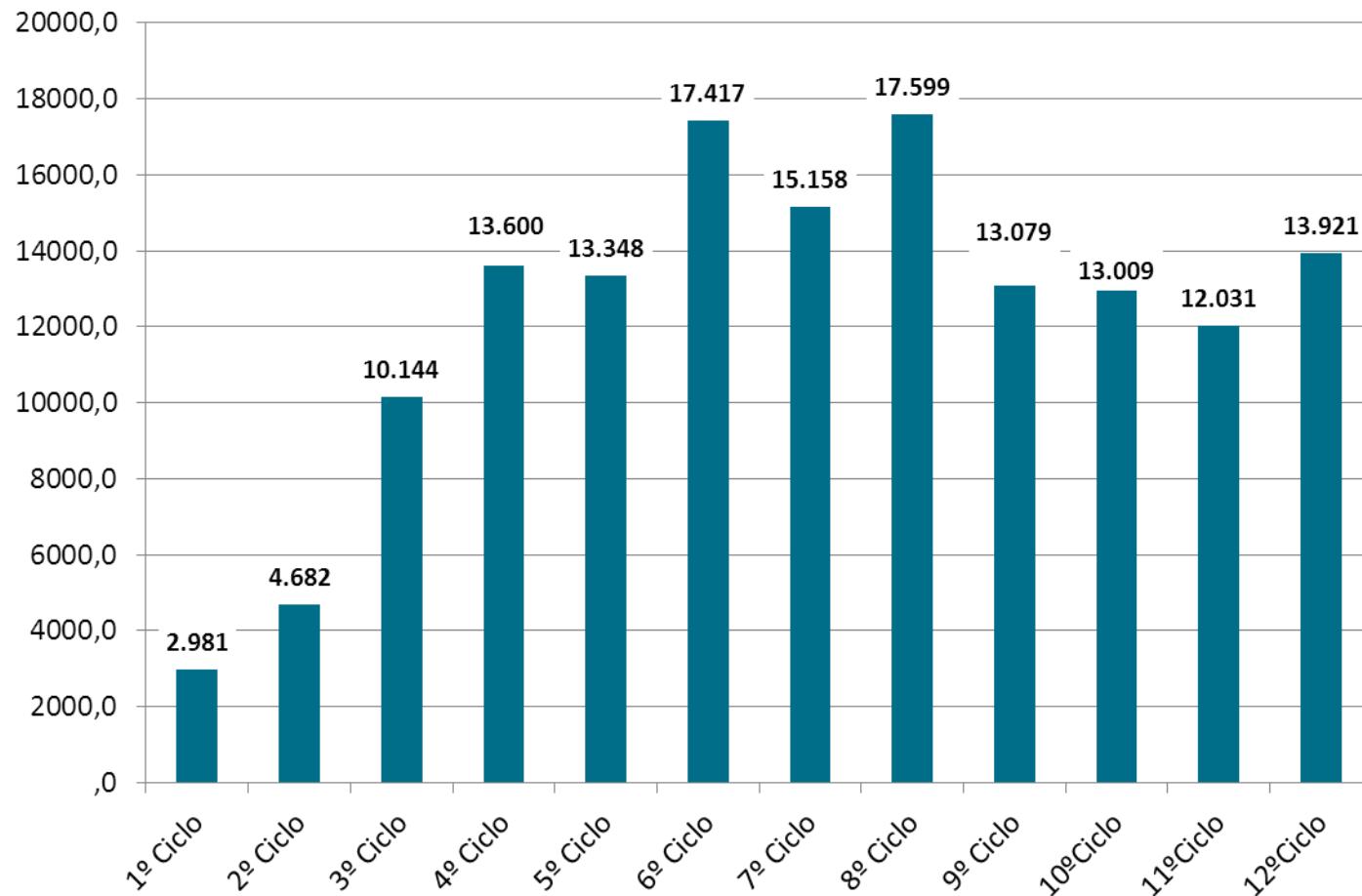


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde.

Com a notificação, as operadoras são comunicadas **diretamente pelo portal da ANS**.

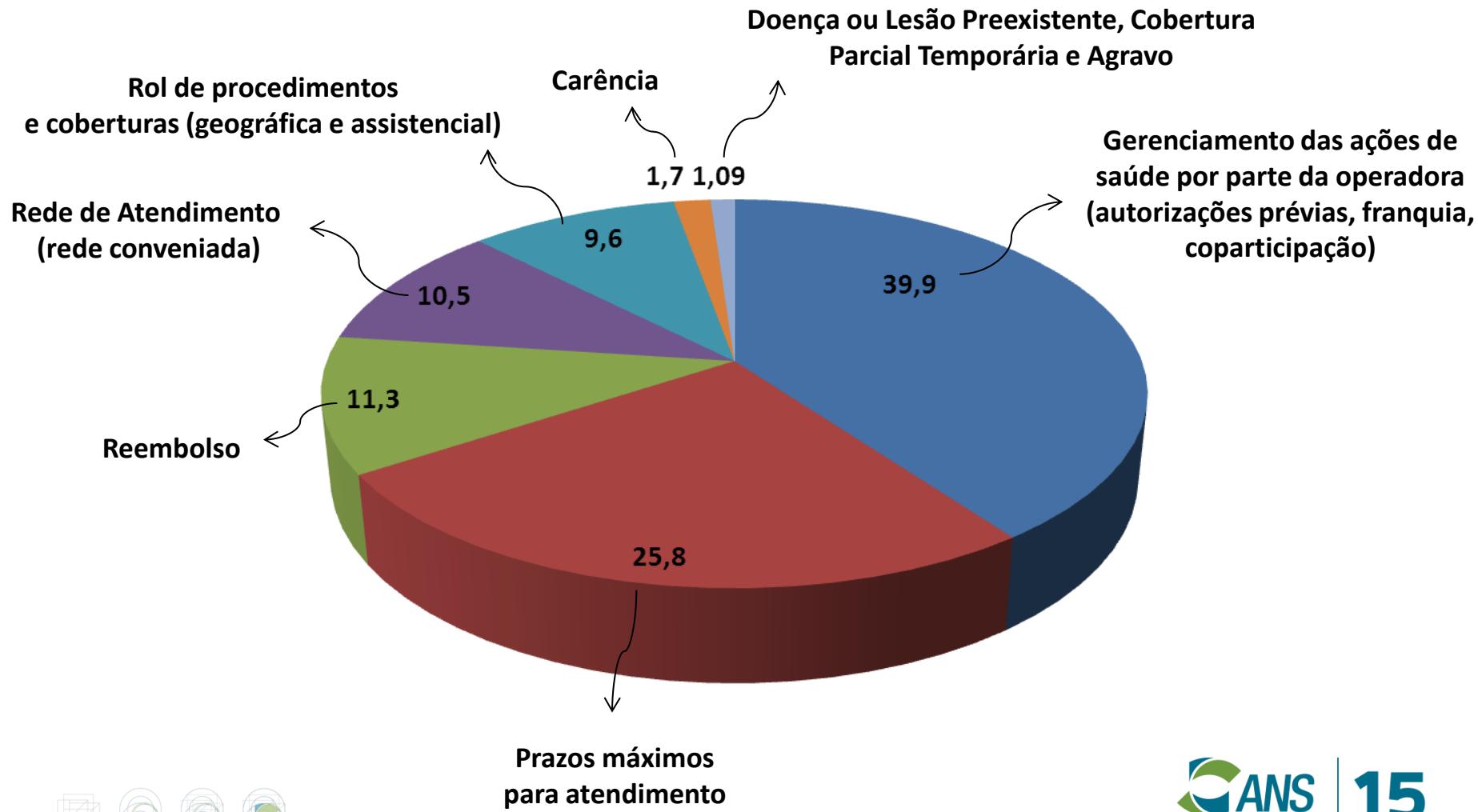
O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de **até 5 dias úteis em casos assistenciais** e de **até 10 dias úteis para não assistenciais**.

Histórico das reclamações assistenciais



8

Perfil de reclamações do 12º ciclo (%)



Histórico do monitoramento

Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º ciclo 19/12/2011 a 18/03/2012	2.981	0	0
2º ciclo 19/03 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo 19/06 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo 19/09 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo 19/12/2012 a 18/03/2013	13.348	0	0
6º ciclo 19/03 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo 19/06 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo 19/09 a 18/12/2013	17.599	47	111
9º ciclo 19/12/2013 a 18/03/2014	13.079	36	161
10º ciclo 19/03/2014 a 18/06/2014	13.009	28	123
11º ciclo 19/06/2014 a 18/09/2014	12.031	16	65
12º ciclo 19/09/2014 a 18/12/2014	13.921	11	70

Balanço de todos os ciclos do monitoramento

Desde que a medida foi implantada, em 2011:

- ✓ **1.043 planos de saúde de 143 operadoras foram suspensos**
- ✓ **890 planos foram reativados**

A medida protegeu **12 milhões*** de consumidores

**Não são beneficiários diferentes a cada ciclo*



Ministério da
Saúde

