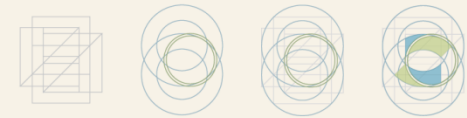


profissionais CASO técnica regras relação CNES
contrato SADT serviços índice
reajuste REDE Glosa consultórios
negociação RECURSO lei MUNICÍPIO
Descredenciamento NORMA procedimento
glosas PODER saúde
laboratórios conselhos poder índice
COLETIVA QUALIDADE CONTRATOS substituição



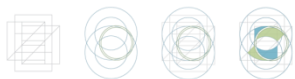
Reunião do Grupo Técnico da Lei 13.003

Gerência de Aprimoramento do Relacionamento entre Prestadores e Operadoras
Diretoria-Adjunta da Diretoria de Desenvolvimento Setorial
Diretoria de Desenvolvimento Setorial
GERAR/DIRAD/DIDES/ANS

Rio de Janeiro/RJ
15 de fevereiro de 2017

Objetivos do Grupo Técnico

Identificar e debater com representantes do setor oportunidades para melhorar o relacionamento entre operadoras e prestadores, a partir do monitoramento da implementação dos normativos de regulamentação da Lei 13.003



Temas da apresentação

Substituição de prestadores não hospitalares

Contratualização

Glosas

Contribuições recebidas

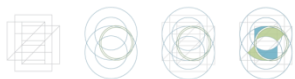
- ❖ RN NIP Prestador
- ❖ IN de Glosa

CNES cadastro do prestador (pessoa física)

Fator de Qualidade



Substituição de prestadores não hospitalares

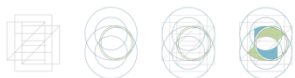


SUBSTITUIÇÃO

Normatização

- ✓ Deve atender os critérios e procedimentos para rescisão contratual, respeitando os prazos para notificação de rescisão ou não renovação (cláusula obrigatória - inciso I, art. 16 e IV, art. 4º, RN nº 363/2014)

- ✓ Deve observar as regras estabelecidas na RN nº 365/2014 e IN/DIDES nº 56/2014:
 - Critérios de equivalência dispostos nos arts. 6º e 7º da RN nº 365, de 2014;
 - Disponibilização da informação ao beneficiário no Portal Corporativo e Central de Atendimento, art. 10 da RN nº 365, de 2014;
 - Divulgação da informação conforme os critérios estabelecidos nos incisos I e II do art. 3º da IN/DIDES nº 56, de 2014.



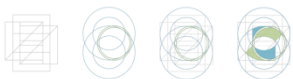
SUBSTITUIÇÃO

Divulgação

Informações obrigatórias no Portal Corporativo (IN nº 56)

- ✓ Prestador excluído com data de término da prestação do serviço
- ✓ Prestador que substituirá com data de início da prestação do serviço
- ✓ Nome do plano com número de registro ou código do plano (SCPA)

- ✓ TIPO DE ESTABELECIMENTO
- ✓ ESPECIALIDADE(S) OU SERVIÇO(S) CONTRATADO(S)
- ✓ CNPJ do estabelecimento (pessoa jurídica)
- ✓ Nº DE REGISTRO NO CONSELHO PROFISSIONAL (pessoa física)
- ✓ ENDEREÇO, O DDD E TELEFONE



SUBSTITUIÇÃO

Demandas

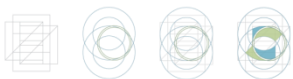
Principais queixas:

Exclusão de prestador sem substituto

Descredenciamento sem justificativa

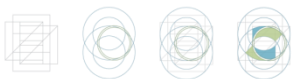
Descredenciamento sem respeitar cláusula de rescisão contratual

Beneficiários em tratamento



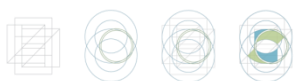
Monitoramento

- ✓ **Monitoramento** ativo do cumprimento dos normativos (RN 365 e IN/DIDES 56)
- ✓ Verifica conformidade da comunicação de substituições de prestadores não hospitalares no **Portal Corporativo** das operadoras com o art. 10 da RN nº 365/2014 c/c IN/DIDES nº 56/2014
- ✓ 3 ciclos de monitoramento

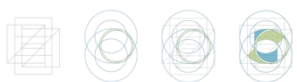


Monitoramento das Substituições

- ✓ **572** operadoras monitoradas (50%)
- ✓ **95%** dos vínculos
- 1ª Análise: **376** OPS não conforme
- 2ª Análise: **230** OPS reanalisadas:
 - **156** ajustaram suas desconformidades
 - **10** representadas (8 monitoramento, 2 denúncias)



Contratualização

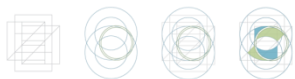


Contratos

RN nº 363/2014: regras para celebração dos **contratos** escritos entre operadoras e prestadores.



**Mais diálogo
Mais equilíbrio**

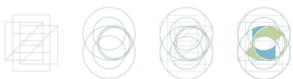


Contratos

Cláusulas contratuais obrigatórias

Descrição do objeto, natureza do contrato:

- regime de atendimento
 - todos os procedimentos contratados (conforme TUSS).
- ✓ Previsão expressa sobre a possibilidade de exclusão ou inclusão de procedimentos durante a vigência do contrato.

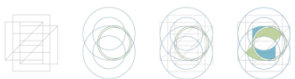


Contratos

Cláusulas contratuais obrigatórias

Definição dos valores dos serviços contratados:

- expressos em moeda corrente ou tabela de referência
 - Prazos e procedimentos para faturamento e pagamento
- ✓ *Proibição expressa de cobrança do prestador ao beneficiário, salvo as exceções previstas na regulação.*



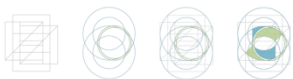
Contratos

Cláusulas contratuais obrigatórias

Autorização prévia

Identificação dos atos, eventos e procedimentos assistenciais que necessitem de autorização:

- rotina operacional para autorização;
- responsabilidade das partes na rotina;
- prazo de resposta para concessão da autorização ou negativa fundamentada conforme padrão TISS.



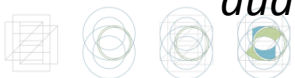
Contratos

Cláusulas contratuais obrigatórias

Auditoria administrativa e técnica

Descrição da rotina de auditoria deve contemplar:

- hipóteses em que o prestador poderá incorrer em glosa;
 - prazos para contestação da glosa;
 - prazos para resposta da operadora;
 - prazos para pagamento dos serviços em caso de revogação da glosa aplicada
- ✓ *O prazo acordado para contestação da glosa deve ser igual ao prazo acordado para resposta da operadora*
- ✓ *Rotina de auditoria deve estar em conformidade com a legislação específica dos conselhos profissionais sobre o exercício da função de auditor.*



Contratos

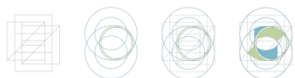
Cláusulas contratuais obrigatórias

Autorização e Auditoria - Vedações



É vedado estabelecer regras que impeçam:

- acesso às rotinas de auditoria técnica ou administrativa;
- acesso às justificativas das glosas;
- contestação as glosas.



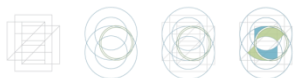
Contratos

Cláusulas contratuais obrigatórias

Vedações



- ✓ Qualquer tipo de exigência que infrinja o Código de Ética das profissões ou ocupações regulamentadas na área da saúde;
- ✓ Restringir, por qualquer meio, a liberdade do exercício de atividade profissional do Prestador.

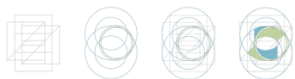


Contratos

Reajuste

Regras expressas de modo claro e objetivo:

- índices de conhecimento público (IPCA, IGP-M, INPC), fórmulas, percentual prefixado etc;
 - válida a previsão contratual de livre negociação;
 - Válida previsão de índice “alternativo” para aplicação em caso de não haver acordo na livre negociação.
- ✓ *não há vedação normativa quanto da utilização de percentual prefixado ou fração de índices, desde que se traduzam em aumento dos valores dos serviços contratados*
- ✓ *Não é obrigatório definir o IPCA como índice de reajuste contratual*



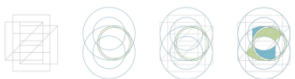
Contratos

Índice de reajuste definido pela ANS

Requisitos para aplicação do índice de reajuste definido pela ANS:

- previsão contratual de livre negociação como única forma de reajuste (não há qualquer outra forma de reajuste estabelecida no contrato entre as partes); e
- não houver acordo entre as partes ao término do período de negociação (90 dias corridos, contados a partir de 1º de janeiro de cada ano).

Atenção: se for estabelecida outra forma de reajuste em contrato e não houver acordo aplica-se o disposto no contrato e não o IPCA



Reajuste dos prestadores de serviços de saúde

Há contrato escrito assinado entre operadora e prestador?

SIM

NÃO

Operadora pode sofrer penalidades (advertência ou multa).

Para reajuste até 22 de dezembro de 2015, prestador comprova relação com a operadora por pelo menos 12 meses, por meio de notas fiscais emitidas em nome dele, por exemplo?

SIM

NÃO

Aplica-se o índice definido pela ANS (IPCA) somente até 22 de dezembro de 2015; após essa data, não há índice de reajuste previsto.

Não cabe aplicação do índice definido pela ANS.

REAJUSTE

O contrato estabelece FORMA DE REAJUSTE?

NÃO

Operadora pode sofrer penalidades (advertência ou multa).

Aplica-se o índice definido pela ANS (IPCA) somente até 22 de dezembro de 2015; após essa data, não há índice de reajuste previsto.

O contrato estabelece livre negociação?

NÃO

Aplica-se a forma de reajuste prevista no contrato.

SIM

Há acordo no prazo previsto?

NÃO

A livre negociação é a única forma de reajuste prevista?

SIM

Aplica-se o reajuste acordado.

SIM

Aplica-se o índice definido pela ANS (IPCA).

NÃO

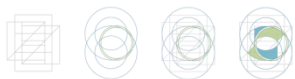
Aplica-se a outra forma de reajuste prevista no contrato.

CONTRATOS

Demandas

Principais queixas:

- Inadimplemento contratual sobre pagamento
- Inadimplemento contratual sobre reajuste
- Eminência de descredenciamento caso não consinta com os termos do contrato
- Ausência de negociação na contratação (contratos por adesão)
- Ausência de resposta às observações feitas as cláusulas contratuais
- Cláusula de reajuste não prevê aplicação de 100% do IPCA



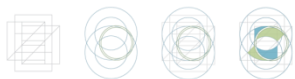
CONTRATOS

Demandas

Principais irregularidades identificadas nos contratos:

1 - cláusula sobre objeto contratual: remete a anexo não juntado aos autos.

Em relação ao uso do meio eletrônico para formalizar o contrato, observamos que a contratação eletrônica envolve questões jurídicas tais como: integridade do conteúdo; declaração de vontade online, seguida da oferta e aceitação do contrato; questão relativa à fé pública dos atos jurídico virtuais; e prova dos documentos eletrônicos nos órgãos jurisdicionais.



CONTRATOS

Demandas

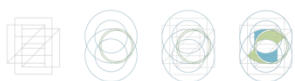
Principais irregularidades identificadas nos contratos:

2 - Os serviços contratados (ou incluídos nos pacotes negociados) não estão descritos por procedimentos, de acordo com a TUSS, vigente.

3 - Ausência de cláusulas descrevendo os atos, eventos e procedimentos assistenciais que necessitem de autorização da operadora.

4 - cláusulas de glosas incompletas: ausência de especificação de quais casos poderá haver glosas;

5 - cláusulas de reajuste incompletas: sem previsão clara de um índice; com previsão de que reajuste depende de solicitação do prestador.



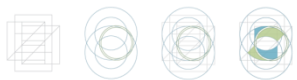
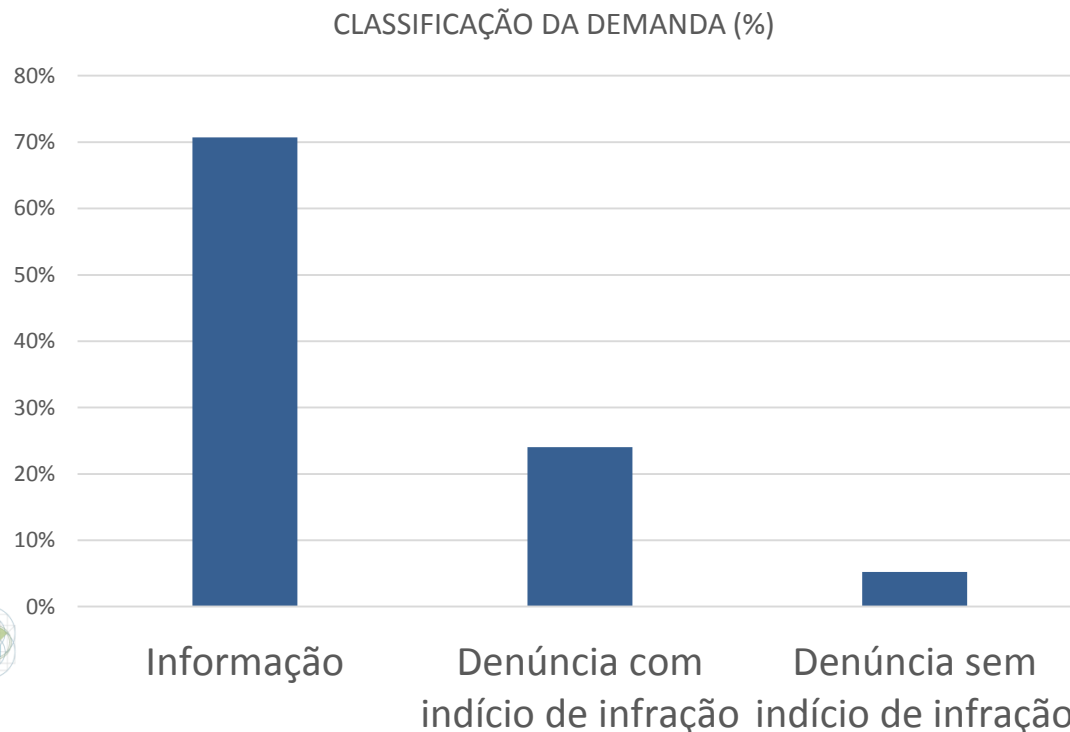
Demandas GERAR

272 demandas recebidas

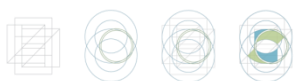
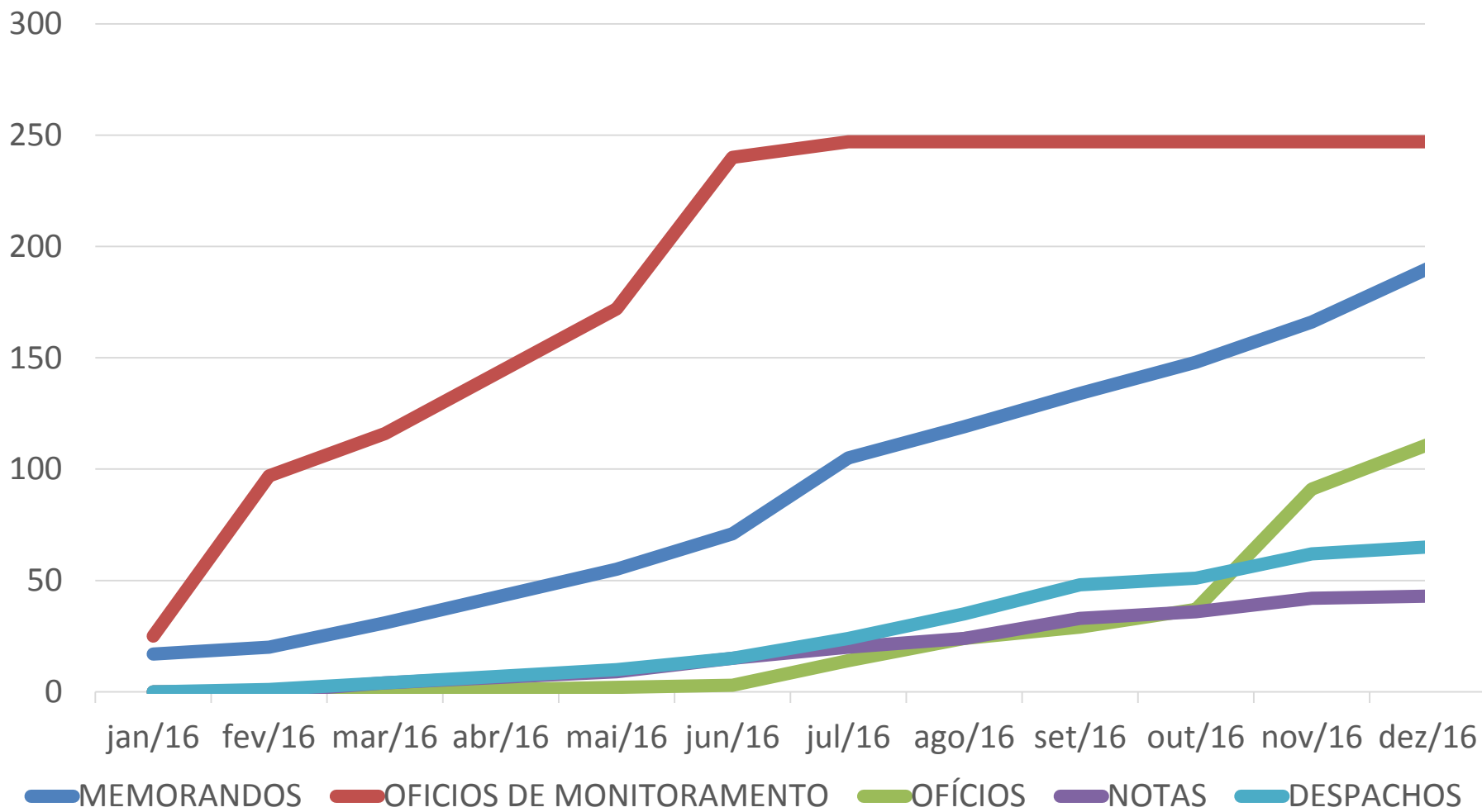
- 217 sobre contratualização
- 37 sobre substituição

89 processos administrativos em andamento

- 15 representações

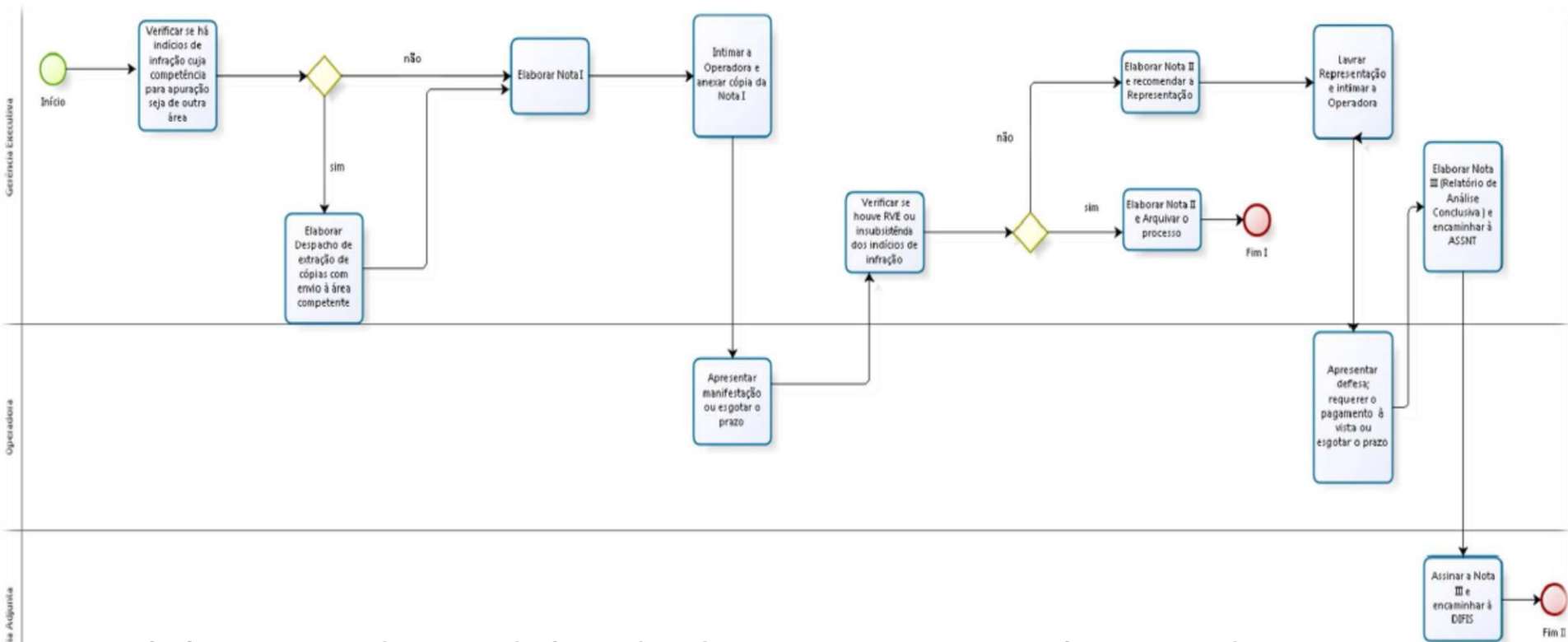


Documentos elaborados - GERAR 2016

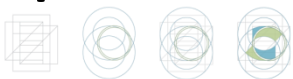


Fluxo para apuração processual

- RN 388: ações fiscalizatórias
- Fluxo de denúncia ou monitoramento (ASSNT/DIRAD/DIDES)



- Elaboração de modelos de documentos e realização das primeiras representações



Glosas



Proposta de indicador no Programa de Qualificação de Operadoras

Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde

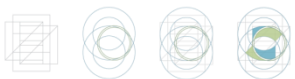
Somatório dos valores glosados

Total dos valores informados

+

Número de Prestadores com guias glosadas

Total de prestadores da operadora



Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde

Razão de valor glosado

Valor, em reais, do somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais - corresponde ao somatório do conteúdo do **campo 058** (“valor total de glosa”) da Legenda da Mensagem eletrônica de Envio de Dados para ANS (operadoraParaANS) do Componente de Conteúdo e Estrutura do Padrão TISS vigente de cada guia informada pela operadora incorporada ao banco de dados da ANS no período selecionado. O “valor total de glosa” abrange o valor glosado pela operadora na guia, correspondendo ao somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais.

Valor, em reais, do somatório dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais – corresponde ao somatório do conteúdo do **campo 050** (“valor informado da guia”) da Legenda da Mensagem eletrônica de Envio de Dados para ANS (operadoraParaANS) do Componente de Conteúdo e Estrutura do Padrão TISS vigente de cada guia informada pela operadora incorporada ao banco de dados da ANS no período selecionado. O “valor informado da guia” corresponde ao valor total informado pelo prestador executante, pela operadora que intermediou o atendimento ou valor solicitado de reembolso pelo beneficiário.

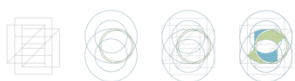


GLOSAS

Dados do TISS, janeiro 2015 a setembro de 2016

Porte da Operadora	Valor Total Informado em R\$	Valor total Glosado em R\$	%
GRANDE PORTE	129.244.863.324,94	9.190.011.436,41	7,11
MEDIO PORTE	28.518.932.180,63	1.484.683.674,62	5,21
PEQUENO PORTE	12.476.453.120,12	709.861.534,85	5,69
Total Geral	170.240.248.625,69	11.384.556.645,88	6,69

Modalidade da Operadora	Valor Total Informado em R\$	Valor total Glosado em R\$	%
Autogestão	21.445.053.507,30	1.555.321.595,05	7,25
Cooperativa Médica	42.697.616.675,83	2.934.474.430,70	6,87
Coop. odontológica	6.178.062.159,22	210.818.941,47	3,41
Filantropia	2.304.112.369,03	38.192.989,48	1,66
Medicina de Grupo	48.216.588.549,31	3.115.676.194,71	6,46
Odontologia de Grupo	1.634.807.244,08	140.803.350,54	8,61
Seguradora	47.764.008.120,92	3.389.269.143,93	7,10
Total Geral	170.240.248.625,69	11.384.556.645,88	6,69



GLOSAS

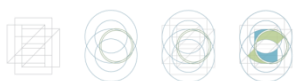
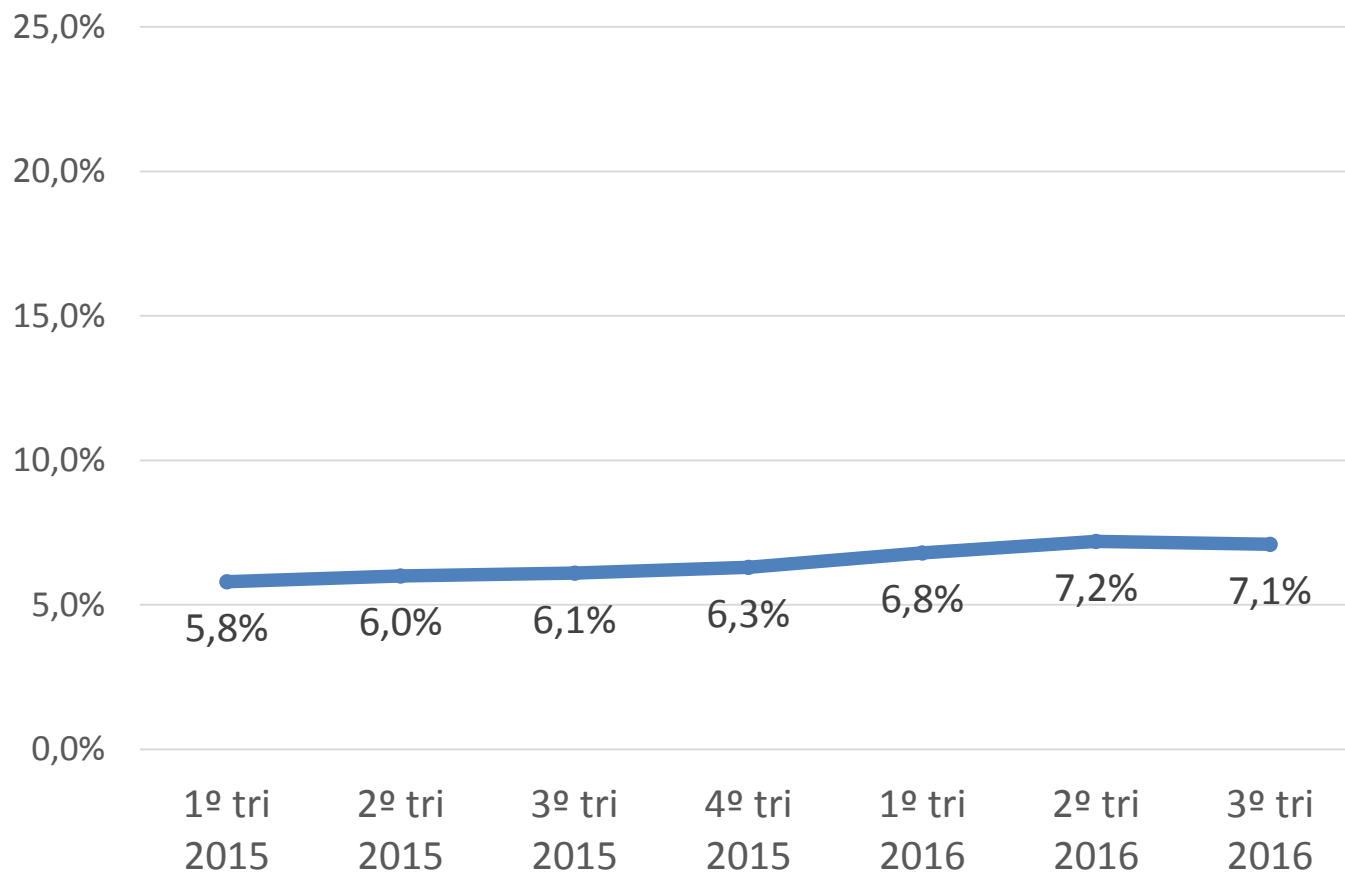
Dados do TISS, janeiro 2015 a setembro de 2016

Faixa Percentual de valor glosado	Nº de Ops	%
até 4,99 %	1.095	84,75
5% > ≤ 10,99 %	103	7,97
10% > ≤ 20,99%	52	4,02
20% > ≤ 50,99%	32	2,48
50% ≥ 100%	15	1,16
Total	1.292	100,00



Percentual de valores Glosados

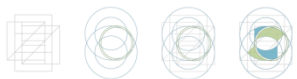
Dados do TISS, janeiro 2015 a setembro de 2016



Glosa – prestador (internação)

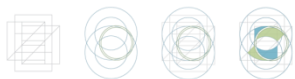
Dados do TISS, julho de 2015 a junho de 2016

- 75% dos prestadores tem menos de 5% de glosa
- 10% dos prestadores tem mais de 20% de glosa
- 5% dos prestadores tem mais de 43% de glosa

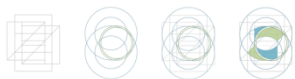


Contribuições recebidas

- ❖ RN NIP Prestador
- ❖ IN de Glosa



RN NIP Prestador



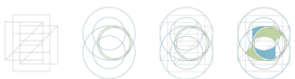
Contribuições recebidas

NIP Prestador

PROPOSTA DE RN

Das disposições preliminares

- Notificação de Investigação Preliminar Prestadores – NIP Prestador
- Instrumento que visa a solução de conflitos entre prestadores e operadoras



Grupo Técnico Lei 13.003/14 reunião de 21/06/2016

Coerção aumentada e probabilidade
de um resultado distributivo (ganha-perde)

Políticas Públicas em Mediação Judicial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)

- NIP possui metodologia fixada em casos concretos e é uma aproximação entre beneficiários e operadoras.
- Incentivo: possibilidade de reconhecimento de RVE

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

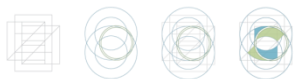


Contribuições recebidas

NIP Prestador

Da notificação de intermediação preliminar

- Atos de comunicação entre ANS, prestadores e operadoras exclusivamente por meio eletrônico em espaço no site da ANS
 - NIP conformidade contratual
 - NIP rede assistencial (substituição de prestadores hospitalares e não hospitalares)
 - NIP Monitoramento/Relacionamento (atos administrativos e operacionais)



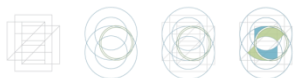
Contribuições recebidas

NIP Prestador

Do procedimento NIP-Prestadores

Fases:

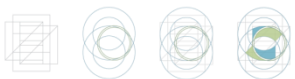
- Recebimento da demanda
- Contato com o prestador (informações para a mediação e possível processo administrativo)
- Notificação da operadora (no site da ANS, com prazo de 15 dias úteis para a resposta, podendo ser prorrogado a critério da ANS)
- Recebimento e processamento da resposta da operadora
- Elaboração de análise conclusiva



Contribuições recebidas NIP Prestador

Da análise fiscalizatória

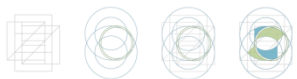
- Procedente
- Não procedente (sem irregularidade constatada)
- Solucionada pela operadora
- Não solucionada pela operadora => processo sancionador
- Não respondida pela operadora => processo sancionador



Contribuições recebidas NIP Prestador

Da fiscalização

- Ao final de cada ciclo, será divulgado o índice de desempenho das operadoras quanto ao relacionamento com prestadores
- As demandas oriundas da NIP prestadores servirão de base para o cálculo de indicadores que compõem o IDSS das operadoras
- Para fim fiscalizatório com a prerrogativa de não identificar o demandante, a ANS poderá por amostragem, solicitar à operadora o envio de um ou mais contratos firmados com prestadores de serviços de saúde





Buscar no sítio da ANS [Botão Buscar]

- Principal
- A ANS
- Planos e Operadoras
- Legislação
- Participação da Sociedade
- Prestadores
- Perfil do Setor
- Espaço da Qualidade



- Audiências Públicas
- CAMSS - Câmara de Saúde Suplementar
- Câmaras e Grupos Técnicos
- Consultas Públicas
- COPISS - Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
- COSAÚDE - Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde
- Comitê Gestor do QUALISS - COGEP

gunya e Zika



Qualidade dos prestadores

ANS publica novas regras do programa Qualiss

- Grupo Técnico Externo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais
- Grupo Técnico Vírus Zika
- Grupo Técnico LAB-DIDES - Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial
- Grupo Técnico LAB-DIDES Odontologia - Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial
- Grupo Técnico Lei 13.003/14
- Consultas Públicas**
- COPISS - Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar**
- COSAÚDE - Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde**
- Comitê Gestor do QUALISS – COGEP**

Grupos Técnicos em andamento

Clique nos links abaixo para acessar os detalhes e arquivos dos grupos técnicos.

Título	
Grupo Técnico Lei 13.003/14	Ver detalhes
Grupo Técnico LAB-DIDES - Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial	Ver detalhes
Grupo Técnico LAB-DIDES Odontologia- Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial	Ver detalhes
Grupo Técnico Externo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais	Ver detalhes
Grupo Técnico Permanente de Estudos da Metodologia do Monitoramento da Garantia de Atendimento	Ver detalhes
Grupo Técnico de Medicamentos Antineoplásicos Orais	Ver detalhes
Grupo Técnico FormSUS – Procedimentos – DUT	Ver detalhes
Grupo Técnico Genética	Ver detalhes

Saiba Mais

Veja o histórico

[Câmaras e Grupos Técnicos concluídos.](#)

Acesse a legislação relacionada

[RN nº 242, de 2010 - dispôs sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da ANS mediante a realização de consultas e audiências públicas e câmaras técnicas](#)

Central de atendimento a prestadores

The image is a screenshot of a web browser displaying the ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) website. The browser's address bar shows 'www.ans.gov.br'. The website's header includes a navigation menu with 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below the header, there are accessibility options and a search bar with the text 'Buscar no sítio da ANS' and a 'Buscar' button. The main navigation bar is teal and contains several menu items: 'Principal', 'A ANS', 'Planos e Operadoras', 'Legislação', 'Participação da Sociedade', 'Prestadores', 'Perfil do Setor', and 'Espaço da Qualidade'. The 'Prestadores' menu item is highlighted, and a dropdown menu is visible, listing several options: 'TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar', 'Contrato entre operadoras e prestadores', 'Projeto Parto Adequado', 'QUALISS - Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde', and 'Central de Atendimento a Prestadores'. A yellow arrow points to the 'Central de Atendimento a Prestadores' option. Below the navigation bar, there are several promotional banners. One features a mosquito and the text 'Dengue, Chikungunya'. Another features a smiling woman and child with the text '#PartoAdequado #DiadaMulher'. A third banner is partially visible with the text 'Internacional da' and 'er'. The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 00:03 on 18/03/2016.

Principal - ANS - Agência | x

www.ans.gov.br

BRASIL Acesso à informação

Participe Serviços Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

Acessibilidade A A A- A A+

Acesso à Informação DISQUE ANS 0800 7019656 Central de Atendimento Sala de Imprensa English Español

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar A Agência Reguladora de Planos de Saúde do Brasil

Buscar no sítio da ANS Buscar

Principal A ANS Planos e Operadoras Legislação Participação da Sociedade Prestadores Perfil do Setor Espaço da Qualidade

Dengue, Chikungunya

#PartoAdequado #DiadaMulher

Internacional da er

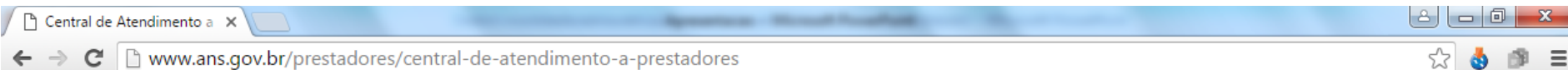
Central de Atendimento a Prestadores

Parto Adequado enfatiza o protagonismo feminino e a importância da informação

www.ans.gov.br/prestadores/central-de-atendimento-a-prestadores

EN 00:03 18/03/2016

Central de atendimento a prestadores



BRASIL

Acesso à informação

Participe

Serviços

Legislação

Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

Acessibilidade A A A- A +

Acesso à Informação

DISQUE ANS 0800 7019656

Central de Atendimento

Sala de Imprensa

English

Español



A Agência Reguladora de Planos de Saúde do Brasil

Buscar no sítio da ANS

Buscar

Principal

A ANS

Planos e Operadoras

Legislação

Participação da Sociedade

Prestadores

Perfil do Setor

Espaço da Qualidade

/ Principal / Prestadores / Central de Atendimento a Prestadores

Central de Atendimento a Operadoras e Prestadores

Qual é o tema da sua dúvida?

Ex.: Reajuste

Procurar

Se você é ou quer ser consumidor de plano de saúde, clique aqui.

Soluções para as dúvidas mais procuradas

Para falar com a ANS você pode:

Usar o **Disque ANS 0800 7019656**.

Enviar uma carta ou ir a um de nossos escritórios em nossos endereços.

Utilizar um dos canais exclusivos para operadoras e prestadores.

Canais por assunto

Fale sobre a ANS



EN



00:06

18/03/2016

Obrigado!

www.ans.gov.br | Disque ANS: 0800 701 9656

atendimento.prestadores@ans.gov.br



ans.reguladora



@ans_reguladora



ansreguladora

