

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS PARA A PUBLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO NORMATIVA SOBRE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE.**

De acordo com o disposto nos incisos XV, XXIV e XXXVII do art. 4º da Lei 9.961/2000, compete à ANS, respectivamente: estabelecer critérios de aferição e controle da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, sejam eles próprios, referenciados, contratados ou conveniados; exercer o controle e a avaliação dos aspectos concernentes à garantia de acesso, manutenção e qualidade dos serviços prestados, direta ou indiretamente, pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e zelar pela qualidade dos serviços de assistência à saúde no âmbito da assistência à saúde suplementar. Também, tendo em vista o explicitado no inciso IV do art.31 da RN nº 197/2009, cabe à DIOPE planejar e coordenar as atividades de qualificação e acreditação das operadoras de planos de assistência à saúde.

No intuito de estabelecer um modo de medir a qualidade do mercado de operadoras a ANS, já há alguns anos, instituiu o Programa de Qualificação em Saúde Suplementar, que busca avaliar as operadoras e a ANS mediante o estabelecimento de índices de desempenho. Contudo, torna-se imperativa a implementação de um processo que permita a avaliação dos serviços disponibilizados pelas operadoras *in loco*, com a utilização de indicadores de qualidade pré-estabelecidos, preferencialmente baseados em padrões internacionais. Para tanto, a acreditação de operadoras apresenta-se como um dispositivo estratégico, na medida em que é capaz de diminuir as imperfeições do mercado em questão, ao mesmo tempo em que permite que as operadoras conheçam melhor seu próprio negócio, possibilitando a identificação e resolução de problemas com mais consistência, segurança e agilidade. Assim sendo, os consumidores passariam a ter uma melhor percepção dos diferentes níveis de qualidade existentes entre as operadoras, havendo uma redução da assimetria de informação. Quanto mais elevado for o grau de eficiência, melhor a qualidade poderá ser percebida, gerando economia, evitando desperdícios e permitindo uma melhor aplicação dos recursos disponíveis.

Por outro lado, a acreditação busca identificar e definir parâmetros de qualidade a serem utilizados pelas operadoras, sem qualquer caráter de obrigatoriedade, visto que, para tanto, já existem normas criadas pela ANS e de cumprimento obrigatório. Deste modo, o processo de acreditação, estabelecido por esta Resolução, possui a finalidade de estimular a adoção

das melhores práticas por parte das operadoras, desenvolvendo no mercado condições para o estabelecimento da competição qualitativa e ainda, incentivar a mudança do modelo técnico-assistencial existente.

Ressalte-se que a acreditação é voluntária, ou seja, dependerá de manifestação de vontade da operadora. Os organismos de certificação, considerados aptos pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e homologados pela ANS, passarão a ser reconhecidos como entidades acreditadoras e serão responsáveis pela condução do Programa de Acreditação nas operadoras.

Por consequência, a operadora será visitada por um comitê que efetuará a análise e a avaliação de indicadores, emitindo um parecer acerca do grau de conformidade encontrado. A certidão de acreditação (em caso de aprovação) será fornecida em níveis, de acordo com o padrão de qualidade encontrado na operadora, frisando-se a existência de um padrão mínimo para a aprovação.

Os diferentes padrões de qualidade serão determinados de acordo com os itens constantes do Anexo III da Resolução Normativa, distribuídos em sete Dimensões. As Dimensões possuem diferentes pesos e, para cada uma delas foi estabelecida uma nota mínima, abaixo da qual não é possível a aprovação, independentemente da nota final alcançada. Por conseguinte, a nota final obtida, corresponderá ao cálculo da média ponderada das notas obtidas em cada Dimensão, refletindo, assim, o nível de qualidade da operadora. O padrão estabelecido na Resolução segue os moldes daquele adotado pelo NCOA - National Committee for Quality Assurance, onde foram feitas as devidas adaptações para o modelo assistencial brasileiro. Também, os diferentes pesos estabelecidos para as Dimensões justificam-se, tendo-se em vista a agenda regulatória e o projeto desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica – PUC-Rio. A metodologia de cálculo empregada pode ser vista no anexo II da Resolução.

Portanto, diante da necessidade de se promover uma melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar, propõe-se que a presente Resolução seja submetida à consulta pública, permitindo a participação dos diversos entes do mercado de saúde suplementar, de forma a receber relevantes contribuições para o aprimoramento da norma, no que couber.