

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS PARA A EDIÇÃO DA QUARTA FASE DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS**

A Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, em seu artigo 4º, define a necessidade de estabelecer parâmetros de avaliação das operadoras de planos de saúde:

*“Art 4º ...*

V - estabelecer parâmetros e indicadores de qualidade e de cobertura em assistência à saúde para os serviços próprios e de terceiros oferecidos pelas operadoras;

XV - 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;

XXIV - 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;

XXXVII - zelar pela qualidade dos serviços de assistência à saúde no âmbito da assistência à saúde suplementar;”

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, criada por intermédio da Lei 9.961/2000, foi incumbida de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no País.

Destaca-se que O Programa de Qualificação de Operadoras, regido pela RN nº 139 e RN nº 193, tem sua evolução caracterizada pela sequência de fases e etapas que marcam a evolução do Programa. Em 2005 foi iniciado o Programa, quando a primeira Etapa avaliou os dados referentes à competência 2003 e a Segunda Etapa avaliou os dados referentes a 2004. Nessa fase o IDSS não foi divulgado por operadora. Em 2006, foi deflagrada a Segunda Fase do Programa,

quando foi iniciada a divulgação dos resultados em quartis. Em 2007, foi iniciada a Terceira Fase do Programa, com ampla revisão dos indicadores (69,7% dos indicadores novos) e com participação das operadoras em Câmara Técnica e Câmara de Saúde Suplementar. Os indicadores definidos na terceira fase (com pequenas alterações) serviram de base para os dados até a competência de 2010.

Tendo em vista as mudanças ocorridas no mercado de saúde suplementar desde então, associadas à Agenda Regulatória ora em curso nesta Agência, foi identificada a necessidade de revisão dos principais parâmetros atinentes ao Programa, por intermédio do Item: "Efetuar a revisão do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do Programa de Qualificação de Operadoras, principalmente no que se refere à dimensão satisfação do beneficiário", componente da Agenda Regulatória, que caracteriza a Quarta Fase do Programa de Qualificação de Operadoras.

É neste cenário que as propostas de normativos e indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras, objeto da presente exposição de motivos, se propõem a estabelecer um novo patamar no provimento de informações sobre o desempenho das operadoras para o público.

Em breve síntese, tais medidas permeiam um quadro de diretrizes, conforme exposto a seguir:

- 1º Proposta de revisão dos indicadores da dimensão de assistência à saúde do Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Nota Técnica Nº 011 /GDAI/GGDII/DIGES/2011;
- 2º Proposta de revisão dos indicadores da dimensão econômico-financeira do Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Nota Técnica Nº 011 /GDAI/GGDII/DIGES/2011;
- 3º Proposta de revisão dos indicadores da dimensão de estrutura e operação do Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Nota Técnica Nº 011 /GDAI/GGDII/DIGES/2011;
- 4º Proposta de revisão dos indicadores da dimensão de satisfação do beneficiário referente ao Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Nota Técnica Nº 011 /GDAI/GGDII/DIGES/2011;
- 5º Proposta de desenvolvimento e implementação de portal de troca de informações com o mercado "Portal da Qualidade", conforme Nota Técnica Nº 016 /GDAI/GGDII/DIGES/2011

- 6º Proposta de desenvolvimento e implementação de Pesquisa de Satisfação para subsidiar a dimensão de satisfação do beneficiário, referente ao Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Nota Técnica Nº 009 /GDAI/GGDII/DIGES/2011
- 7º Proposta de revisão dos pesos das dimensões do Programa de Qualificação de Operadoras, conforme Notas Técnicas Nº 010 e 013/GDAI/GGDII/DIGES/2011;
- 8º Realização de Câmara Técnica em 05/08/2011, com ampla participação de entidades representativas das operadoras de planos de saúde e do público em geral.

As propostas encaminhadas por ocasião desta Câmara Técnica foram apreciadas e consideradas na elaboração do conjunto de normas e de indicadores que nortearão esta Quarta Fase do Programa de Qualificação de Operadoras. Diante do exposto, a ANS coloca em Consulta Pública a propostas de Resolução Normativa e Instrução Normativa em anexo, para que a sociedade civil envie suas contribuições, no período de 28/09/2011 a 27/10/2011.