

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR	
Gerência/Diretoria: GGRAS/DIPRO	
Protocolo nº 33902.	<u>489 567 / 20 12 - 51</u>
Data Registro:	<u>15 / 10 / 12</u>
Hora	<u>17 : 12</u>
Assinatura:	<u>Amanda</u>

Nota Técnica N° 209/2012/GMOA/GGRAS/DIPRO/ANS

Rio de Janeiro, 16 de outubro de 2012.

Assunto: Operacionalização do Monitoramento Assistencial

1. INTRODUÇÃO

O monitoramento assistencial consiste em um processo periódico e sistemático de análise e produção de informações a partir dos dados encaminhados pelas operadoras à ANS, que tem por objetivo primário monitorar e acompanhar indiretamente a evolução do risco assistencial das operadoras através da identificação dos indícios de anormalidades administrativas e assistenciais; e subsidiar a priorização das operadoras para a realização de visita técnica com a finalidade de realizar um diagnóstico *in loco* das anormalidades sinalizadas nos indicadores.

O monitoramento assistencial também auxilia, de forma secundária, o acompanhamento da evolução das operadoras sinalizando tendências de melhora, manutenção ou agravamento dos cenários de risco assistencial.

A metodologia utilizada para o monitoramento assistencial das operadoras de planos privados de saúde está descrita na Nota Técnica 208/2012/GMOA/GGRAS/DIPRO/ANS disponível no Portal da ANS em <http://www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/745-consulta-a-metodologia-de-monitaremto-assistencial>.

A nota final obtida pela operadora possibilita a inferência de um indício de risco assistencial e subsidia a classificação das operadoras nos status vermelho, laranja, amarelo ou verde. A classificação no status vermelho significa que o indício de risco assistencial é grave; no status laranja significa que o indício de risco assistencial é moderado, no status amarelo significa que o indício de risco assistencial é pré-moderado; e no status verde significa que o indício de risco

assistencial é baixo. Assim sendo, as ações decorrentes do monitoramento assistencial obedecerão à classificação de risco das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Trata-se, portanto, de um instrumento multidimensional e indireto de classificação e de ordenamento das operadoras, do ponto de vista assistencial, com o objetivo de melhor estruturar as ações de monitoramento do mercado de saúde suplementar, por parte da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO, possibilitando a priorização das operadoras de acordo com os níveis de índice de risco assistencial observados periodicamente.

O monitoramento assistencial será realizado por meio de processamentos trimestrais, a fim de avaliar de forma periódica e sistemática a evolução da assistência prestada pelas operadoras, conforme os indicadores e os critérios da metodologia específica.

Os períodos avaliativos serão:

Mês do Processamento
Março
Junho
Setembro
Dezembro

2. ETAPAS DA OPERACIONALIZAÇÃO DO MONITORAMENTO ASSISTENCIAL

2.1. A Análise do Risco Assistencial e as Ações de Monitoramento

As ações da ANS decorrentes da classificação da operadora no Monitoramento Assistencial estão descritas abaixo.

1. As operadoras classificadas no status vermelho, com indicativo de risco assistencial grave, serão encaminhadas para análise da Gerência de Direção Técnica – GEDIT com vistas a avaliação de medida administrativa a ser adotada.
2. As operadoras classificadas no status laranja, com indicativo de risco assistencial moderado, poderão ser alvo de uma das medidas abaixo:
 - (1) realização de Visita Técnica Assistencial quando se enquadrarem nos critérios de priorização estabelecidos em Nota Técnica específica;
 - (2) encaminhamento para análise da Gerência de Direção Técnica – GEDIT quando houver agravamento do risco assistencial em função do não atendimento aos prazos estabelecidos na RN 259/11;
 - (3) monitoramento remoto.
3. As operadoras classificadas no status amarelo, com indicativo de risco assistencial pré-moderado, e também as operadoras classificadas no status verde, com indicativo de baixo risco assistencial, terão a evolução do risco assistencial acompanhado pela DIPRO. As operadoras classificadas nos status verde e amarelo que apresentarem, entre os dois últimos processamentos, variação percentual negativa da nota final e/ou agravamento do risco decorrente da variação percentual positiva no Índice de NIP poderão ser selecionadas para a realização de Visita Técnica Assistencial.

Todas as operadoras poderão visualizar as notas obtidas em cada indicador através do acesso ao Prontuário de Resultados e ao Painel de Indicadores que estarão disponíveis no *site* da ANS, através do programa PTA, com a indicação de senha e *login* da operadora, no link abaixo:

<http://www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/aplicativos-ans>

2.2 Prontuário de Resultados e Painel de Indicadores

Trimestralmente, a cada processamento, a operadora poderá consultar o Prontuário de Resultados e o Painel de Indicadores através do programa PTA disponível no Portal da ANS, mediante a inserção de *login* e senha.

O Prontuário de Resultados é um documento que demonstra a nota final e a classificação de risco obtida pela operadora; a nota obtida em cada dimensão de análise; o resultado dos indicadores avaliados; a posição da operadora entre as demais do mesmo grupo (Médico-Hospitalar ou Exclusivamente Odontológico); a posição da operadora entre as demais da mesma classificação de risco; e a série histórica com o resultados obtidos nos processamentos anteriores (mapa de risco). Através do Prontuário de Resultados as operadoras também poderão verificar o conceito de cada indicador, os dados utilizados para o cálculo (numerador e denominador), o resultado esperado, e os critérios para a pontuação.

O Painel de Indicadores sintetiza a série histórica com os resultados obtidos nos indicadores avaliados e apresenta a variação percentual do Índice de NIP entre os dois últimos processamentos.

2.3 Monitoramento Remoto

A DIPRO realizará o monitoramento remoto do risco assistencial das operadoras avaliando a evolução das notas da operadora a cada processamento subsequente.

A cada processamento, as operadoras classificadas no status laranja que apresentarem variação negativa da nota final maior que 0,05, à exceção daquelas priorizadas para a Visita Técnica Assistencial e daquelas sofreram agravamento do risco em função do não atendimento aos prazos estabelecidos na RN 259/11, serão convocadas para esclarecer e justificar o decréscimo de observado na nota.

Tendo em vista que a amplitude máxima da nota das operadoras em risco assistencial moderado corresponde a 0,15 (diferença entre as notas 0,35 e 0,20 que delimitam as operadoras em risco moderado) optamos, inicialmente, por considerar em situação de risco assistencial **moderado com evolução**

crítica as operadoras que obtiverem, entre um processamento e outro imediatamente posterior, uma variação negativa maior que 0,05 na nota final, sendo esse critério definido tanto para o grupo Médico-Hospitalar como para o Exclusivamente Odontológico. Destacamos que o valor da variação negativa poderá ser reavaliado pela DIPRO a qualquer tempo.

As operadoras que já tiverem sofrido Visita Técnica Assistencial também serão alvo de monitoramento remoto. Nesses casos, as operadoras serão convocadas a prestar esclarecimentos caso ocorra variação percentual negativa na nota final que implique em piora do status de risco nos processamentos subsequentes e, também, caso os encaminhamentos deliberados após a Visita Técnica não forem atendidos pela operadora.

As operadoras objeto de monitoramento remoto que não comparecerem à convocação da ANS, assim como, os casos de piora recorrente da classificação de risco assistencial, serão encaminhadas para a análise e providências da Gerência de Direção Técnica – GEDIT.

2.4 Visita Técnica Assistencial

A Visita Técnica Assistencial consiste em uma ação *in loco* com o objetivo de realizar uma análise técnica a fim de traçar um diagnóstico das anormalidades administrativas e assistenciais sinalizadas no monitoramento assistencial e sugerir os encaminhamentos necessários para a regularização da situação da operadora.

As operadoras elegíveis são priorizadas de acordo com a classificação obtida no monitoramento e, também, com os critérios estabelecidos em Nota Técnica específica, disponível no Portal da ANS. Após a seleção da operadora é aberto um processo administrativo que conterá os documentos enviados pela operadora e também aqueles obtidos durante a realização da visita, bem como, as notas técnicas elaboradas pelas áreas da ANS nas quais estarão detalhadas as constatações da equipe que participou da ação e os

encaminhamentos sugeridos, sempre, embasados nos documentos constantes do referido processo.

Uma vez realizada a visita, e considerando a conclusão das providências cabíveis à Gerência de Monitoramento Assistencial, com a consolidação das análises técnicas e o apontamento dos encaminhamentos sugeridos, o processo poderá seguir uma das ações do fluxo abaixo.

1. Caso reste constatada a ausência de anormalidades administrativas e assistenciais o processo de visita técnica será arquivado.
2. Caso reste documentada a existência de anormalidades administrativas e assistenciais cujos encaminhamentos das áreas técnicas apontem para a resolução pontual da situação verificada, as áreas técnicas da ANS envolvidas serão informadas e estabelecerão os critérios e prazos que deverão ser seguidos pela operadora para a solução das anormalidades sinalizadas.
3. Caso reste documentada a existência de anormalidades administrativas e assistenciais graves que coloquem em risco a qualidade ou a continuidade da assistência à saúde dos beneficiários, que estejam relacionadas à gestão administrativa e/ou assistencial da operadora, e que não seja possível a resolução de forma pontual, o processo administrativo será encaminhado para a Gerência de Direção Técnica – GEDIT/DIPRO para avaliação de medida administrativa necessária e cabível.

Cumprе ressaltar que, na situação 3, o processo administrativo de visita técnica será arquivado, tendo em vista a conclusão das providências cabíveis à Gerência de Monitoramento Assistencial. A partir de então, o acompanhamento das soluções implementadas pela operadora e da regularidade assistencial se dará pela Gerência de Direção Técnica.

Vale destacar que o acompanhamento da Gerência de Direção Técnica terá por base a comprovação da resolução das anormalidades administrativas graves apontadas pela ANS durante a visita técnica e, não mais, o resultado periódico do monitoramento assistencial e/ou a classificação indicativa de risco expressa através do Prontuário de Resultados.

Somente após o arquivamento do processo pela GEDIT se dará, novamente, o acompanhamento da operadora pelo Monitoramento Assistencial, expresso através do Prontuário de Resultados.

Destacamos, também, que após a visita é esperado que a operadora inicie um processo de correção de suas inconsistências (principalmente as relacionadas aos sistemas de informação), o que pode refletir em uma melhora da classificação no Prontuário de Resultados do Monitoramento Assistencial, o que não significa que a operadora tenha solucionado os problemas assistenciais demonstrados na visita *in loco*.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia de monitoramento assistencial é um instrumento periódico e sistemático utilizado para mensurar indiretamente o risco assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

A aplicação da metodologia se traduz na geração do documento denominado Prontuário de Resultados que é a ferramenta balizadora da seleção das operadoras para a realização de visita técnica, que por sua vez, trata-se de ação realizada *in loco* para diagnosticar e confirmar a existência das anormalidades administrativas e assistenciais sinalizadas nos indicadores do Monitoramento Assistencial.

Realizada a visita, com a constatação técnica da existência de anormalidades administrativas e assistenciais graves que constituam risco à qualidade ou à continuidade da assistência prestada aos beneficiários, não há mais que se falar em aferição indireta por meio de indicadores, uma vez que as anormalidades foram identificadas *in loco* e descritas em Nota Técnica. Dessa forma, após a realização da visita técnica, cumpre-se o objetivo primário do Monitoramento Assistencial.

Diante da deliberação para avaliação e providências da Gerência de Direção Técnica, prerrogativa do Diretor da DIPRO ou da Diretoria Colegiada da ANS, o

monitoramento da operadora e o acompanhamento das anormalidades apontadas no relatório da visita técnica serão realizados pela GEDIT, mediante a avaliação do cumprimento das medidas propostas para a solução das anormalidades apontadas, visando a regularidade administrativa e assistencial da operadora.

Ou seja, a avaliação da melhora, manutenção ou agravamento do risco assistencial da operadora passa a ser indicada pelo cumprimento das medidas propostas e pactuadas com a GEDIT, deixando o Prontuário de Resultados de ser o instrumento para tal finalidade. Somente após o arquivamento do processo pela GEDIT que se dará, novamente, o acompanhamento da operadora pelo Monitoramento Assistencial, expresso através do Prontuário de Resultados.



Michelle Mello de Souza Rangel
Gerente

Gerência de Monitoramento Assistencial

De acordo em 16 /10 /12.



Martha Regina de Oliveira
Gerente-Geral

Gerência-Geral de Regulação Assistencial

Anexo 1

Fluxo do Monitoramento Assistencial

