

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR	
Gerência/Diretoria: GGRAS/DIPRO	
Protocolo nº 33902.	190825 20 13 25
Data Registro:	14/03/13
Hora:	13:24
Assinatura:	alalvescal.

## Nota Técnica Nº 66 /2013/GMOA/GGRAS/DIPRO/ANS

Rio de Janeiro, 14 de março de 2013.

### Assunto: Operacionalização do Risco Assistencial

Visando reduzir possíveis ambigüidades entre a metodologia do Risco Assistencial e o Monitoramento da Garantia dos Tempos de Atendimento, esta nota atualiza a Nota Técnica Nº 08/2013/GMOA/GGRAS/DIPRO/ANS, nos termos abaixo.

#### 1. INTRODUÇÃO

O Risco Assistencial consiste em um processo periódico e sistemático de análise e produção de informações a partir dos dados encaminhados pelas operadoras aos sistemas de informação da ANS e, também, das queixas e reclamações dos beneficiários junto à Agência. A avaliação tem por objetivo primário monitorar e acompanhar indiretamente a evolução do risco assistencial das operadoras através da mensuração de indicadores e da identificação dos indícios de anormalidades administrativas e assistenciais. A classificação do risco possibilita priorizar as operadoras para a realização de visita técnica, a fim de realizar um diagnóstico *in loco* das anormalidades sinalizadas nos indicadores, subsidiando a tomada de decisão do órgão regulador.

O Risco 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 Risco Assistencial das operadoras de planos privados de saúde está descrita na Nota Técnica 07/2013/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-monitamento-assistencial.**

Os indicadores são alocados em diferentes dimensões de análise e a nota final obtida pela operadora possibilita a inferência de um índice de risco assistencial e subsidia a classificação das operadoras em quatro status de risco: índice de risco assistencial grave, índice de risco assistencial moderado, índice de risco assistencial pré-moderado e índice de risco assistencial baixo.

Adicionalmente, o risco assistencial da operadora será agravado em função do não atendimento aos prazos estabelecidos na Resolução Normativa 259/11.

Assim sendo, as ações decorrentes do Risco 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 ordenamento das operadoras, do ponto de vista assistencial, com o objetivo de melhor estruturar as ações de acompanhamento 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 índices de risco assistencial observados periodicamente.

O Risco Assistencial será realizado por meio de processamentos trimestrais. Os períodos avaliativos serão nos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano corrente.

## **2. ETAPAS DA OPERACIONALIZAÇÃO DO RISCO ASSISTENCIAL**

### **2.1. A Análise do Risco Assistencial e as Ações do Risco Assistencial**

As ações da ANS decorrentes da classificação de risco da operadora no Risco Assistencial estão descritas abaixo.

2.1.1 As operadoras classificadas no status de risco assistencial alto serão encaminhadas para análise da Gerência de Direção Técnica – GEDIT com vistas a avaliação de medida administrativa a ser adotada.

2.1.2 As operadoras classificadas no status de risco assistencial moderado serão alvo de uma das medidas abaixo:

- (a) realização de Visita Técnica Assistencial quando se enquadrarem nos critérios de priorização estabelecidos em Nota Técnica específica;
- (b) monitoramento remoto do Risco Assistencial.

2.1.3 As operadoras classificadas nos status de risco assistencial baixo e pré-moderado, que apresentarem entre os dois últimos processamentos variação percentual negativa na nota final, poderão ser selecionadas para a realização de Visita Técnica.

2.1.4 Independente da classificação de risco obtida no Risco Assistencial, as operadoras que não cumprirem os prazos de atendimento estabelecidos pela RN 259/11, conforme os critérios estabelecidos pela Gerência-Geral de Estrutura e Operação dos Produtos – GGEOP, terão a classificação de risco agravada conforme as situações abaixo:

- (a) As operadoras agravadas que apresentarem nos quatro últimos acompanhamentos pontuação igual a 16 serão encaminhadas para análise da Gerência de Direção Técnica – GEDIT, independente da classificação de risco obtida no Risco Assistencial.
- (b) As operadoras agravadas que apresentarem nos quatro últimos acompanhamentos pontuação maior ou igual a 8 e inferior a 16 poderão ser selecionadas para a realização de visita técnica, independente da classificação de risco obtida no Risco Assistencial.

## **2.2 Prontuário de Resultados e Painel de Indicadores**

Trimestralmente, a cada processamento, 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 Portal 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>

O Prontuário de Resultados é um documento que apresenta 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; a série histórica com os resultados obtidos nos processamentos anteriores (mapa de risco); a variação percentual da nota final entre os dois últimos processamentos; a existência de agravamento do risco assistencial.

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.

## **2.3 Monitoramento Remoto do Risco Assistencial**

A DIPRO realizará o monitoramento remoto do Risco Assistencial das operadoras classificadas com risco moderado, avaliando a evolução da nota final a cada processamento subsequente.

### **2.3.1 Operadoras que não foram objeto de Visita Técnica Assistencial**

A cada processamento, as operadoras classificadas no status risco moderado e que apresentarem variação negativa da nota final maior que 0,10, à exceção daquelas priorizadas para a Visita Técnica Assistencial, serão convocadas para esclarecer e justificar o decréscimo observado na nota.

Tendo em vista que a amplitude máxima dessa faixa de risco corresponde a 0,20 (diferença entre as notas 0,50 e 0,30 que delimitam as operadoras em risco moderado) optamos 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 0,10 na nota final, sendo esse critério definido tanto para o grupo Médico-

Hospitalar como para o Exclusivamente Odontológico. Destacamos que o critério da variação negativa poderá ser reavaliado pela DIPRO a qualquer tempo.

### 2.3.2 Operadoras que foram objeto de Visita Técnica Assistencial

As operadoras que já tiverem sofrido Visita Técnica Assistencial também serão alvo de monitoramento remoto do Risco Assistencial. 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.

Todas as operadoras objeto de monitoramento remoto do Risco Assistencial, conforme os itens 2.3.1 e 2.3.2, que não comparecerem à convocação da ANS, assim como, os casos de piora recorrente da classificação de risco assistencial, serão encaminhados 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 para traçar um diagnóstico das anormalidades administrativas e assistenciais sinalizadas no Risco Assistencial e avaliar os encaminhamentos necessários para a regularização da situação assistencial da operadora.

As operadoras elegíveis são priorizadas de acordo com a classificação obtida no Risco Assistencial 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.

2.4.1 Caso reste constatada a ausência de anormalidades administrativas e assistenciais o processo de visita técnica será arquivado.

2.4.2 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 e o processo de visita técnica será arquivado.

2.4.3 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, a operadora será encaminhada para a Gerência de Direção Técnica – GEDIT/DIPRO para avaliação de medida administrativa necessária e cabível.

Cumprе ressaltar que, na situação 2.4.3, o processo administrativo de Visita Técnica será arquivado pela GMOA, tendo em vista a conclusão das providências cabíveis à Gerência de Monitoramento Assistencial. A partir de então, o acompanhamento das soluções implementadas pela operadora para a 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 Risco Assistencial e/ou a classificação indicativa de risco expressa através do Prontuário de Resultados.

As operadoras em Plano de Recuperação Assistencial e em regime especial de Direção Técnica estarão suspensas do Risco Assistencial até o arquivamento do processo pela GEDIT quando se dará, novamente, o acompanhamento da operadora pelo Risco Assistencial.

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 Risco Assistencial, o que não significa que a operadora tenha solucionado todos os problemas assistenciais demonstrados na visita *in loco*.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A metodologia de Risco 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 Prontuário de Resultados que é a ferramenta balizadora para a 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 Risco 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 Risco 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

acompanhamento da operadora e 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 Risco Assistencial, expresso através do Prontuário de Resultados.



**Michelle Mello de Souza Rangel**

Gerente

Gerência de Monitoramento Assistencial

De acordo em 14/03/13 .



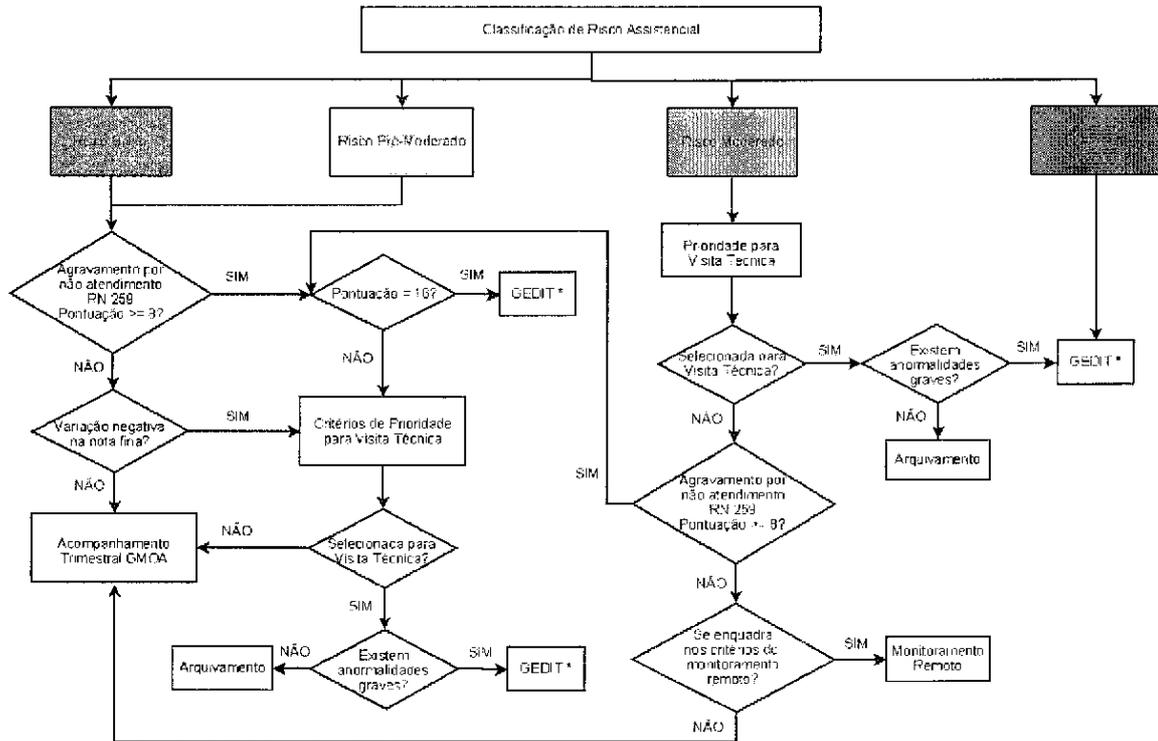
**Martha Regina de Oliveira**

Gerente-Geral

Gerência-Geral de Regulação Assistencial

## Anexo 1

### Fluxo do Risco Assistencial



\* Ao ser encaminhada para a GEDIT a operadora segue o fluxo estabelecido naquela gerência

