



**Programa de Monitoramento  
da Garantia de Atendimento:**

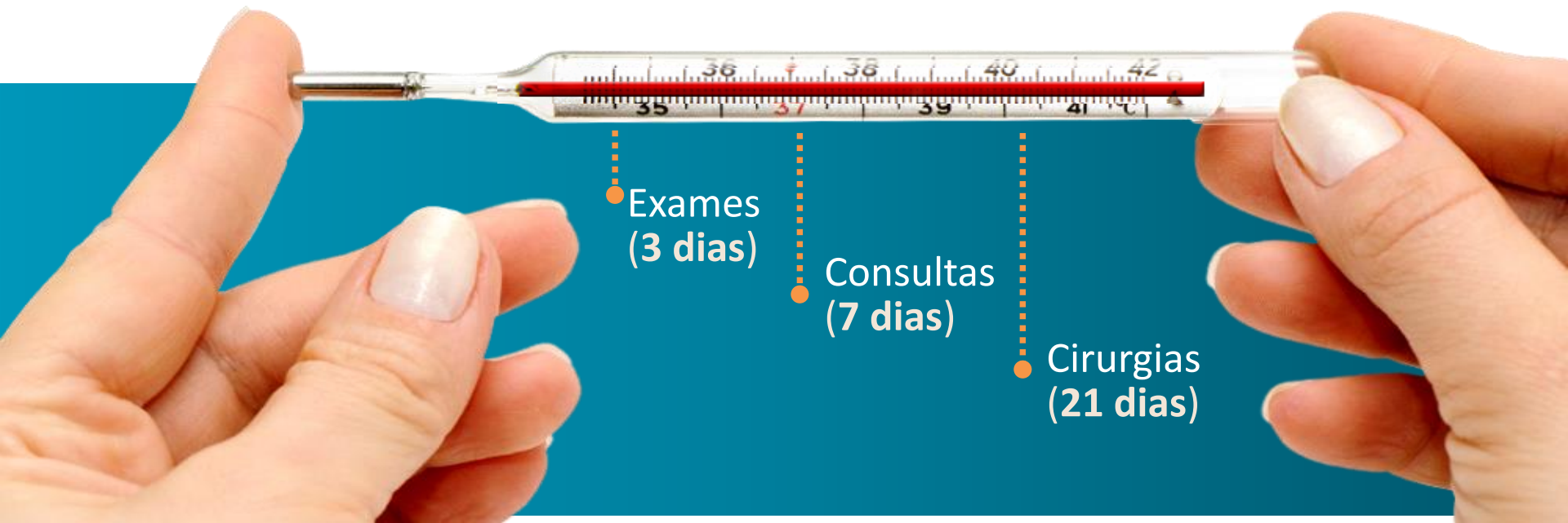
**Resultados do 1º trimestre/2018**

# Monitoramento da Garantia de Atendimento

A suspensão da comercialização dos planos é uma **medida preventiva**. O objetivo é **melhorar o acesso** do cidadão aos serviços contratados.

## Motivos das suspensões:

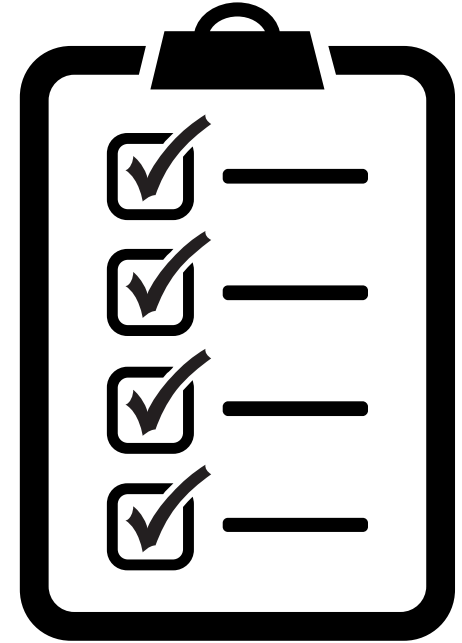
- ✓ Descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias
- ✓ Negativas indevidas de cobertura



# Critérios de suspensão

Reclamações de **natureza assistencial**, como descumprimento dos prazos máximos de atendimento e outras queixas relacionadas aos seguintes temas:

- ✓ Rol de procedimentos
- ✓ Período de carência
- ✓ Rede conveniada
- ✓ Reembolso
- ✓ Mecanismos de autorização para realização de procedimentos



# Panorama do setor – março 2018

## Operadoras: 1.050 operadoras com beneficiários

- ✓ **758** médico-hospitalares
- ✓ **292** exclusivamente odontológicas

## Usuários:

- ✓ **47,4 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **23,2 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

# Resultados: 1º trimestre 2018

A suspensão passa a valer a partir do dia **08/06/2018** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/01/2018 a 31/03/2018**



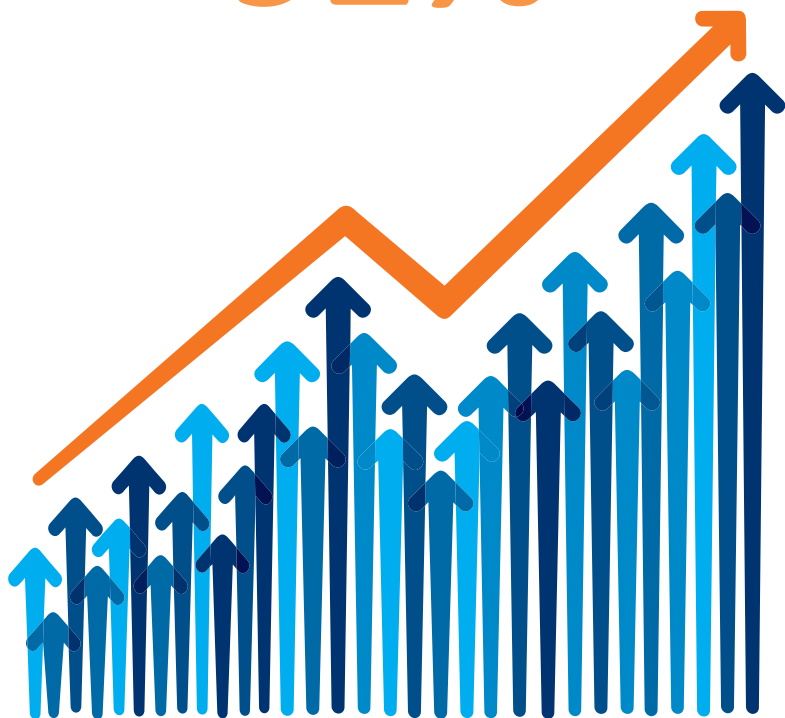
# Resultados deste ciclo

- **12 operadoras** com planos suspensos
- **31 planos** com comercialização suspensa
- **33 planos** reativados
- **9 operadoras** com reativação total de planos (24 produtos)
- **7 operadoras** com reativação parcial de planos (9 produtos)

**115.951 beneficiários diretamente protegidos**

# Índice de solução de conflitos

92%

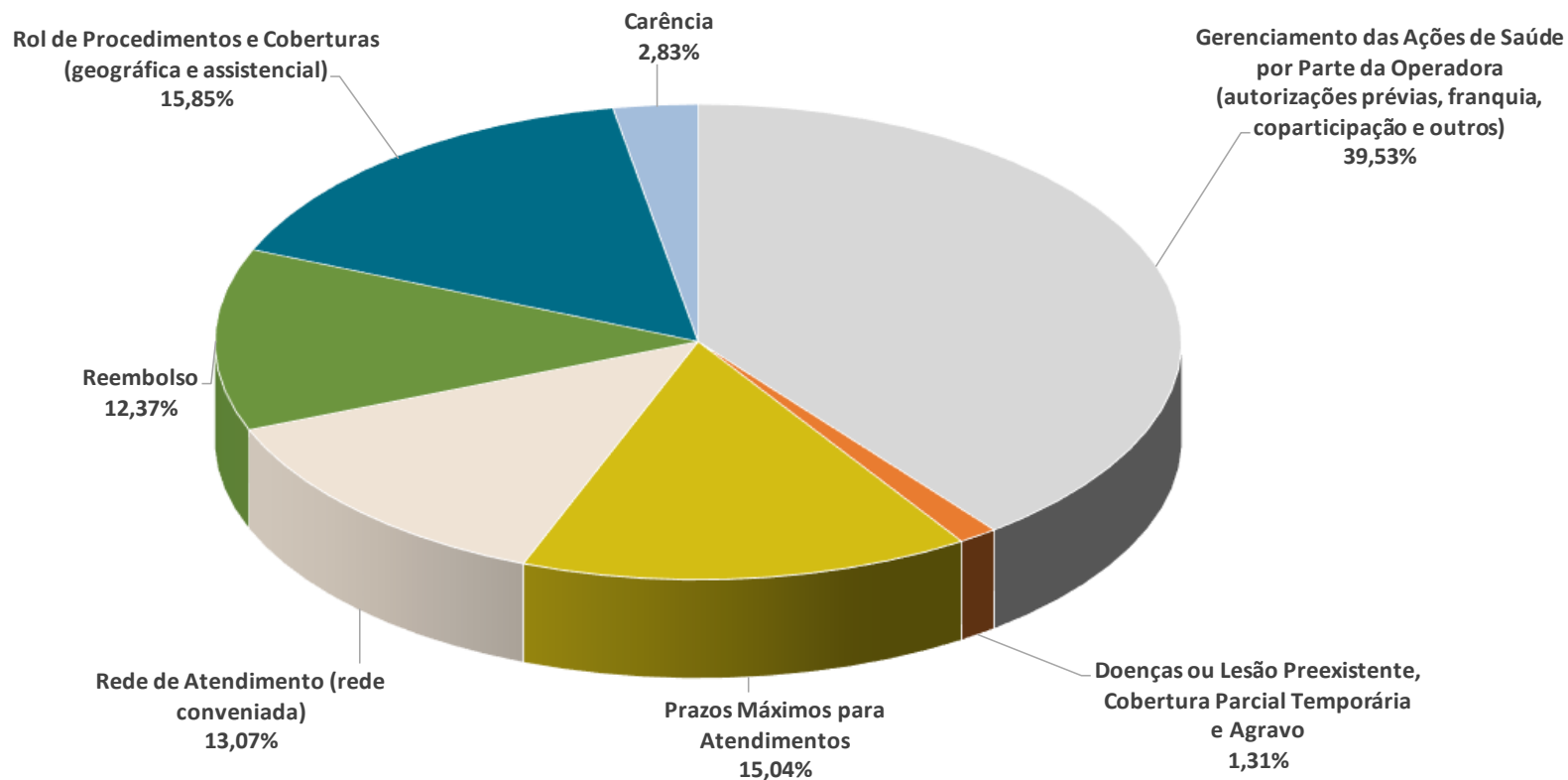


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde

Com a notificação, as operadoras são comunicadas **diretamente pelo portal da ANS**

O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de **até 5 dias úteis em casos assistenciais** e de **até 10 dias úteis para não assistenciais**

# Classificação das demandas assistenciais, por subtema (em %)





# Obrigado!



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/@ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



Ministério da  
**Saúde**

