

Resultado do 9º ciclo de monitoramento dos planos de saúde

Maio de 2014



Panorama do setor

1.513 operadoras

- ✓ 1.103 médico-hospitalares
- ✓ 410 exclusivamente odontológicas

55.435 planos de assistência médica

4.892 planos exclusivamente odontológicos

Usuários

- ✓ 50,3 milhões em planos de assistência médica
- ✓ 20,7 milhões em planos apenas odontológicos

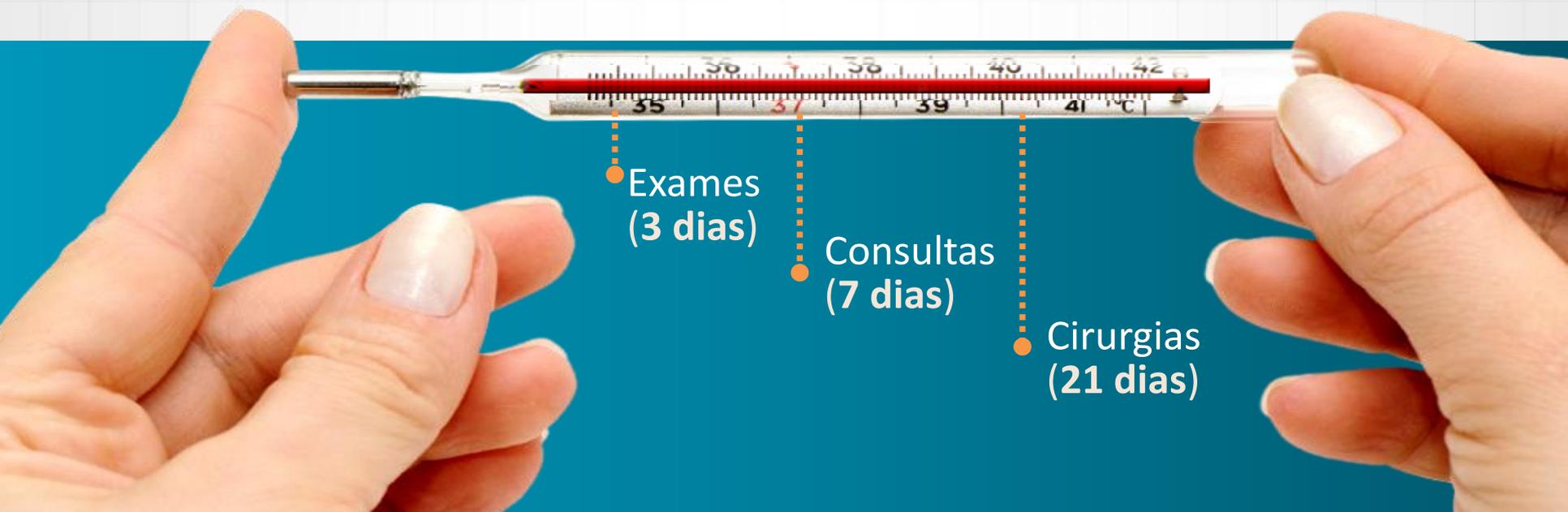


Monitoramento da Garantia de Atendimento

A suspensão da comercialização é uma medida preventiva com o objetivo de 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

São considerados critérios para negativa de cobertura na suspensão de planos:

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

Resultados do 9º ciclo de monitoramento

36 operadoras terão 161 planos suspensos

- ✓ **26 operadoras** continuam com produtos suspensos e **10 novas** empresas entram na lista
- ✓ **29 planos** permanecem e novos **132** integram a lista
- ✓ Neste ciclo, foram suspensos **85 planos** que nunca haviam sido
- ✓ Das 36 operadoras, **8 têm planos** suspensos pela primeira vez

1,7 milhão de beneficiários protegidos

Resultados 9º ciclo de monitoramento

82 planos de 35 operadoras foram reativados

- ✓ **21 operadoras**, com **45 planos**, tiveram reativação total e saíram da lista
- ✓ **16 operadoras** tiveram reativação parcial de **37 planos**

Mais de 1,3 milhão de consumidores em planos reativados

Resultados do 9º ciclo de monitoramento

- ✓ Foram registradas **13.079** reclamações referentes a **513** operadoras
- ✓ Destas, **11.287** foram resolvidas por mediação de conflitos

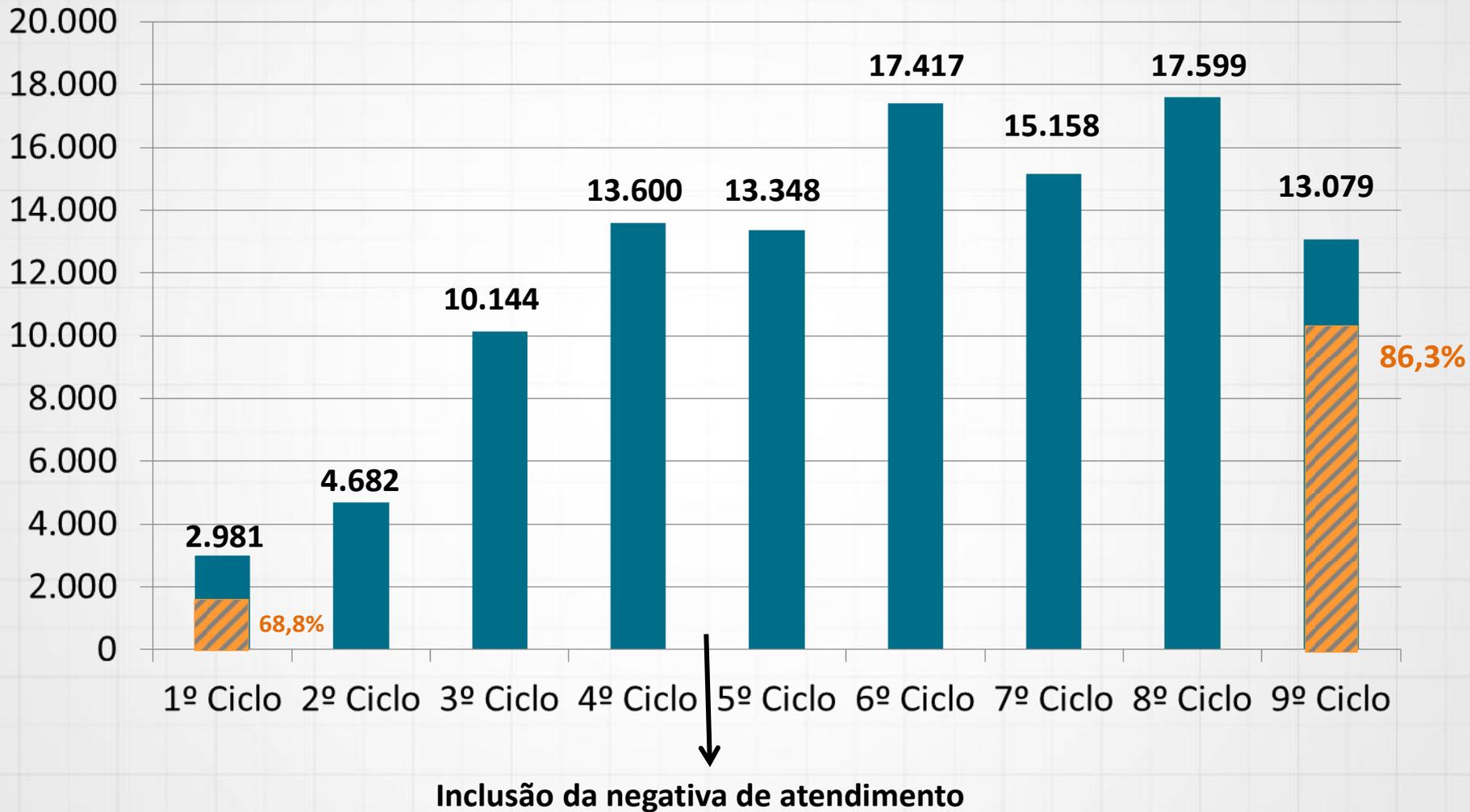
Período avaliado:
19/12/2013 a 18/03/2014

Índice de solução de conflitos

86,3%

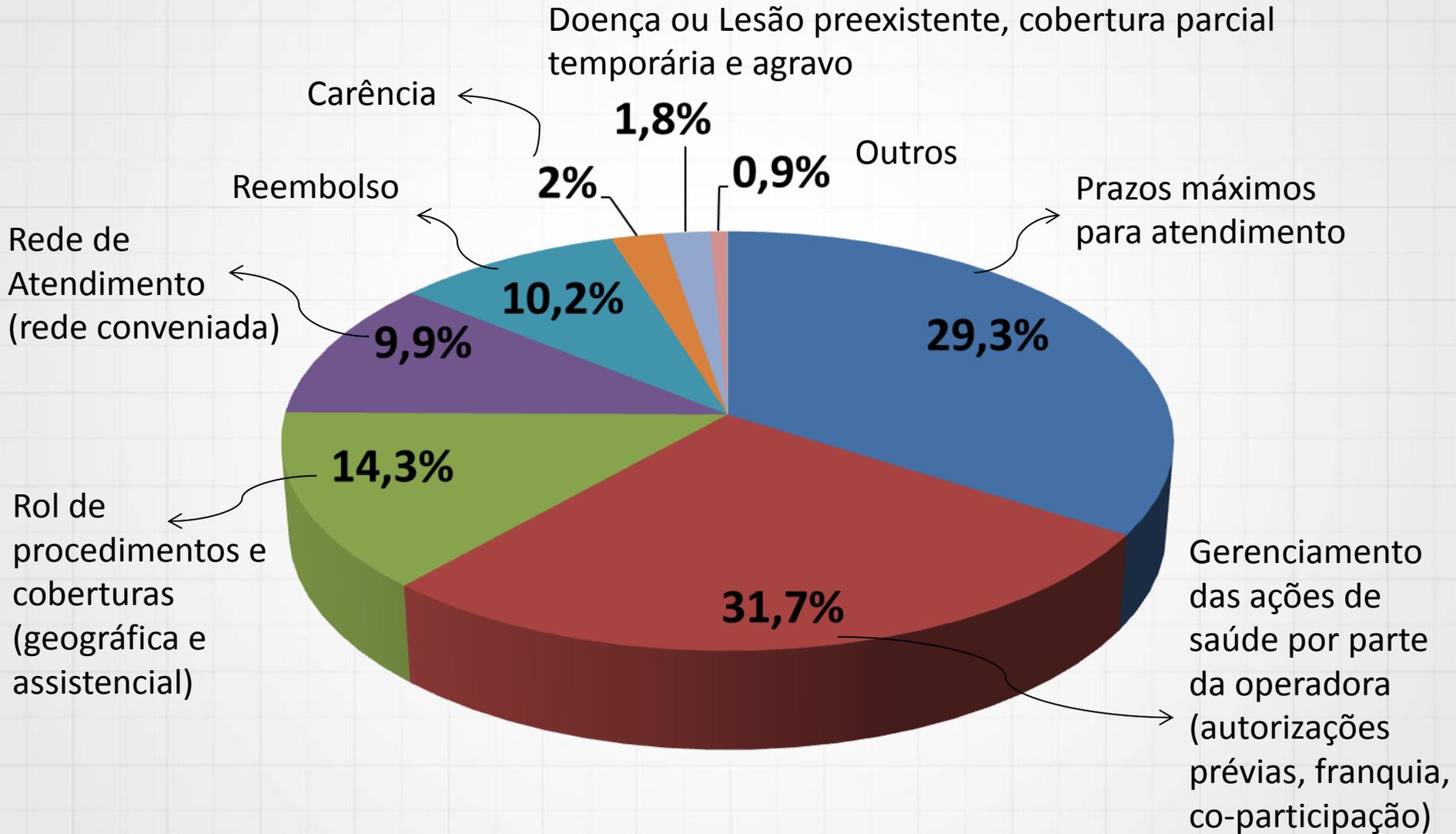


Histórico das reclamações assistenciais



Índice de solução de conflitos

Perfil de reclamações em 2013 (9º ciclo)



Histórico do monitoramento

Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º ciclo 19/12/2011 a 18/03/2012	2.981	0	0
2º ciclo 19/03 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo 19/06 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo 19/09 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo 19/12/2012 a 18/03/2013	13.348	0	0
6º ciclo 19/03 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo 19/06 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo 19/09 a 18/12/2013	17.599	47	111
9º ciclo 19/12/2013 a 18/03/2014	13.079	36	161



Balanço das ações de monitoramento (1º ao 9º ciclo)

- ✓ **868 planos** de saúde de **113 operadoras** foram suspensos
- ✓ **705 planos** reativados

A medida protegeu **12,7 milhões*** de consumidores

*Não são beneficiários diferentes a cada ciclo

Disque ANS – 0800-701 9656



Melhorar sua vida, nosso compromisso



Ministério da
Saúde

