

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

Gabriela Amorim Jordão

Assessoria– DIRAD/DIFIS

Dezembro de 2018

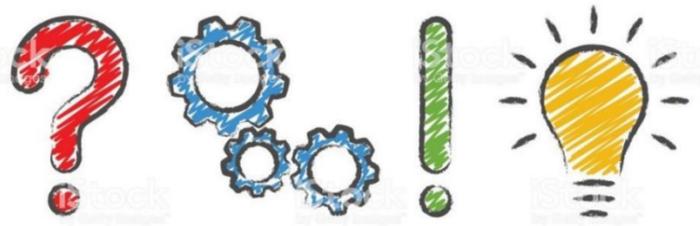
ORIGEM DO PROJETO

O Projeto Parceiros da Cidadania foi criado pela ANS no ano de 2003 a fim de atender ao comando da Lei 9.961, de 28/01/2000:

Art 4º., inciso XXXVI – “estabelece a competência da Agência Nacional de Saúde Suplementar para articular-se com órgão de defesa do consumidor visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência à saúde observado o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990”.



DEFINIÇÃO DO PROGRAMA



- ✓ Projeto de articulação com os órgãos do SNDC com o objetivo de consolidar a relação interinstitucional de modo a contribuir para a satisfação do consumidor/beneficiário quanto à assistência à saúde suplementar.
- ✓ O **Programa Parceiros da Cidadania** acontece por meio da celebração de Acordos de Cooperação Técnica com órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Procons, visando à criação de canais de comunicação e intercâmbio de informações e harmonização de entendimentos relacionados aos planos privados de assistência à saúde.

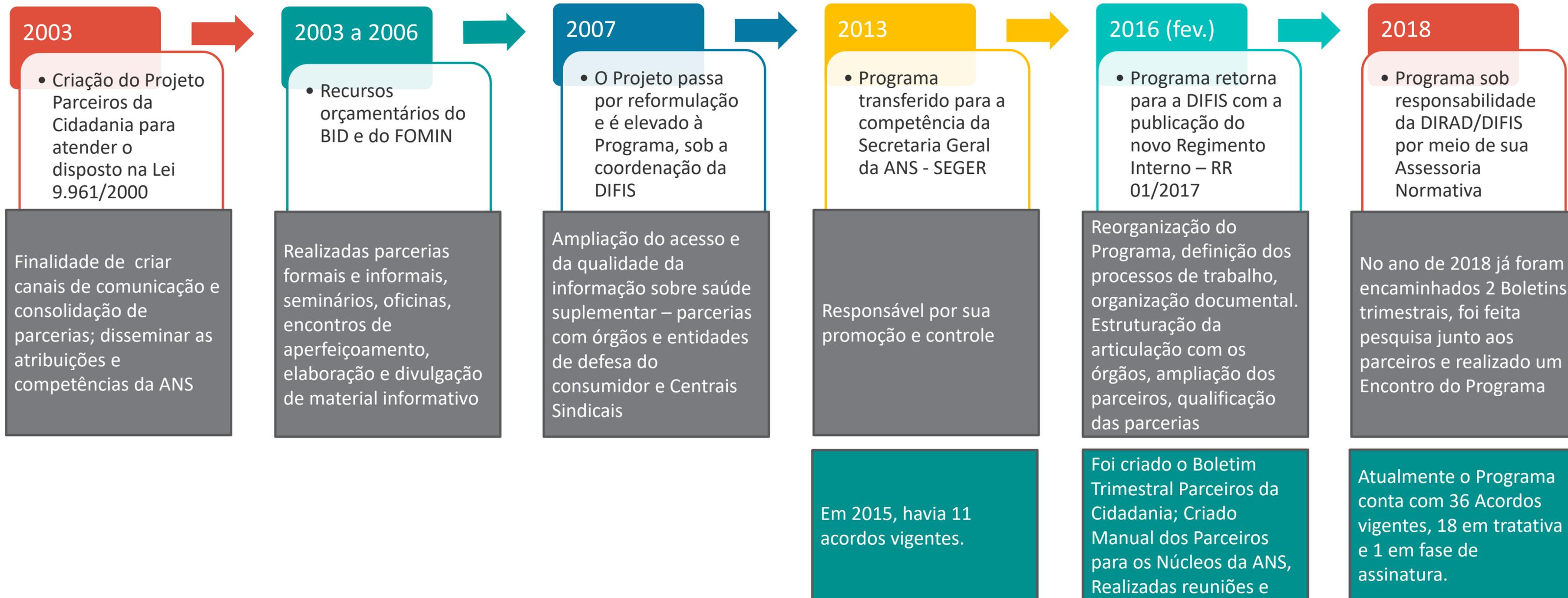
DIRETRIZES E OBJETIVOS

O Programa Parceiros da Cidadania é atualmente reconhecido como uma das principais estratégias da ANS para a realização de parcerias com outros órgãos.

Principais objetivos:

- ✓ Promover a troca de informações e de dados para obter um panorama mais fidedigno do mercado de saúde suplementar;
- ✓ Divulgar as decisões técnicas da ANS e as normas que as fundamentam;
- ✓ Contribuir para reduzir a assimetria de informação no mercado de saúde suplementar;
- ✓ Contribuir para reduzir a judicialização no mercado de saúde suplementar;

HISTÓRICO do PROGRAMA



LINHAS DE AÇÃO

- ✓ Articulação e consolidação de relações institucionais com órgãos e entidades de defesa do consumidor (em especial, Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Procon) e da sociedade civil organizada, com vistas à formalização de acordos de cooperação técnica;
- ✓ Elaboração e/ou divulgação de material didático-informativo visando à disseminação de conhecimentos técnicos sobre a saúde suplementar;
- ✓ Cumprimento das obrigações pactuadas nos acordos de cooperação técnica;
- ✓ Elaboração e envio trimestral de Boletim Parceiros da Cidadania com informações sobre temas e operadoras mais demandadas na região de atuação do parceiro (panorama nacional e regional); divulgação das principais ações adotadas pela ANS e divulgação de documentos relevantes para as relações de consumo produzidos no período, dentre outros.

FLUXO PARA CELEBRAÇÃO DE ACORDOS DE COOPERAÇÃO



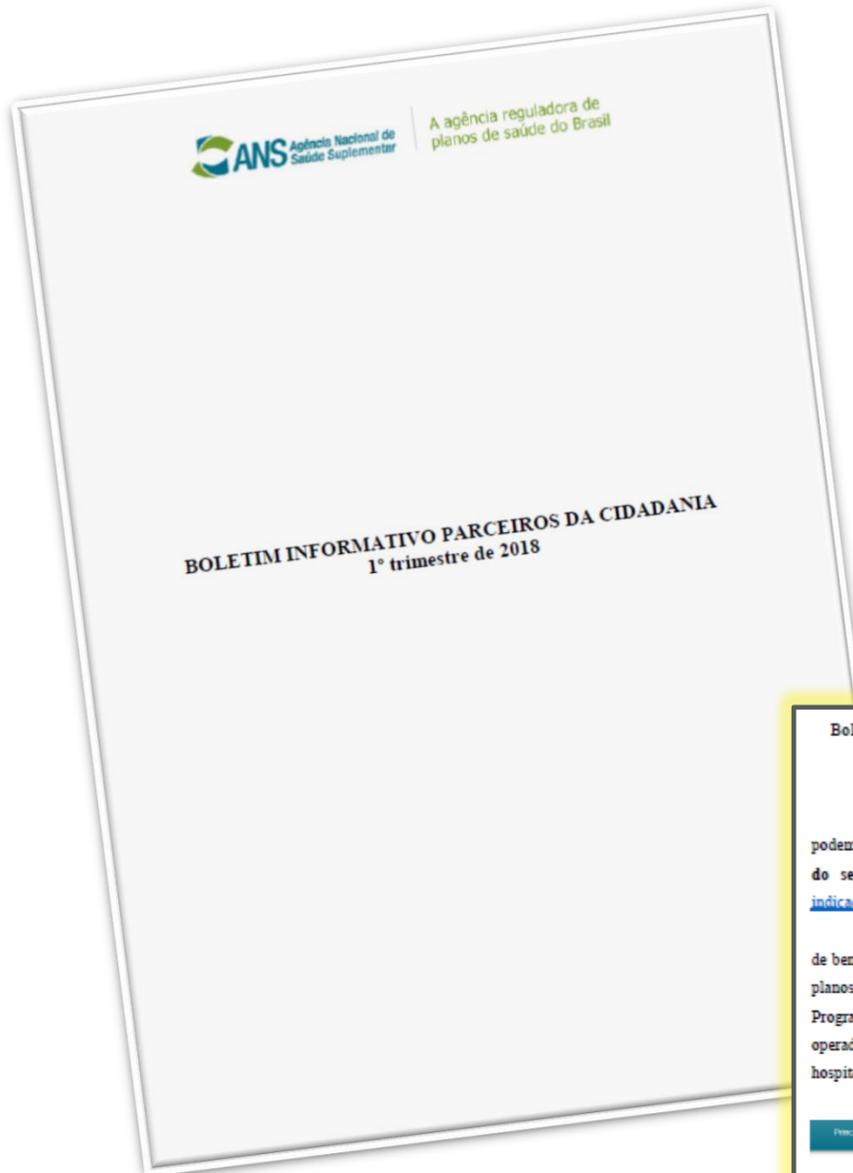
ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

Os Acordos de Cooperação celebrados com a ANS apresentam como forma de cumprimento dos compromissos firmados:

- ✓ Realização de eventos;
- ✓ Participação em grupos de trabalho e Câmaras Técnicas;
- ✓ Respostas a ofícios sobre matéria de saúde suplementar;
- ✓ Realização de reuniões;
- ✓ Envio de material informativo (exemplo: cartilhas);
- ✓ Capacitações regionais;
- ✓ Envio trimestral, por parte dos Parceiros, de informações acerca das operadoras de planos privados de assistência à saúde de suas áreas de atuação;
- ✓ Envio do Boletim Trimestral.



BOLETIM TRIMESTRAL PARCEIROS DA CIDADANIA



b. Do Disque ANS

O "Disque ANS" consiste no meio de atendimento mais utilizado pelos beneficiários, tendo recebido no 1º trimestre de 2018 um total de 160.548 ligações, conforme Tabela 1.

Desse total de ligações recebidas pelo Disque, 112.454 foram transferidas para o atendimento humano, ou seja, não foram finalizadas na URA (Unidade de Resposta Auditável) ou abandonadas.

Tabela 1: Ligações recebidas pelo Disque ANS no 1º trimestre de 2018

Ligações	Total
Recebidas	160.548
Atendidas	112.454
Finalizadas na URA	46.314
Abandonadas	1.780

Das 112.454 ligações atendidas, 16.989 (15,1%) foram classificadas como demandas de reclamação de consumidor ou institucional e 61.364 (54,6%) atendimentos foram cadastrados como demandas de informação.

O total de reclamações registradas perante a ANS no 1º trimestre de 2018 foi de 23.577, sendo que 6.588 do total de reclamações foram cadastradas por outros meios de atendimento, distintos do Disque ANS (como por exemplo site, carta/ofício, atendimento pessoal, dentre outros).

Boletim Parceiros da Cidadania - Agência Nacional de Saúde Suplementar/Diretoria de Fiscalização

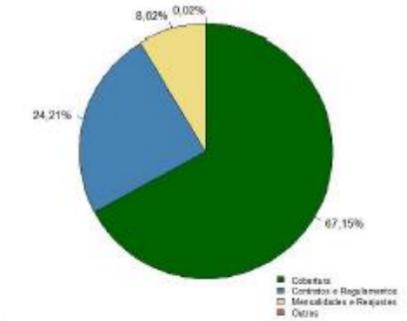


Figura 2: Distribuição das reclamações por tema - Brasil, 1º trimestre de 2018. Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização - Brasil, extração: 10/07/2018.

d. Distribuição das demandas por natureza da NIP

Conforme apresentado na Figura 3, 63,5% das demandas de reclamação no 1º trimestre de 2018 foram de natureza Assistencial, isto é, demandas que estão relacionadas a toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial, enquanto as outras 36,6% tinham natureza Não Assistencial, ou seja, que tem como referência outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação.

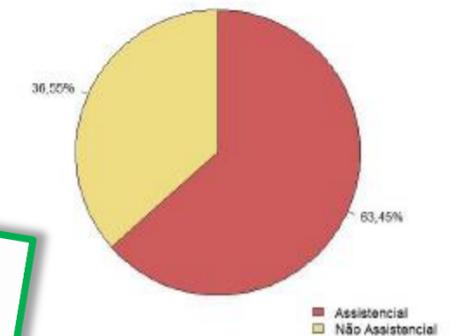


Figura 3: Distribuição das reclamações por natureza - Brasil, 1º trimestre de 2018. Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização - Brasil, extração 10/07/2018.

Boletim Parceiros da Cidadania - Agência Nacional de Saúde Suplementar/Diretoria de Fiscalização

A ANS disponibiliza em seu portal na internet (<http://www.ans.gov.br>) diversas informações que podem ser úteis aos órgãos parceiros. Nesta seção, vamos dar destaque à busca por "dados e indicadores do setor", que pode ser acessada através do link: <http://www.ans.gov.br/nerfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor>.

Nessa seção estão disponíveis informações gerais sobre o mercado de saúde suplementar, número de beneficiários (por região, por município, por operadora), informações sobre as próprias operadoras de planos privados de atenção à saúde (se ativas ou canceladas, índice de desempenho na Saúde Suplementar, Programa de Qualificação de Operadoras e Índice de Reclamações), demonstrativos contábeis das operadoras, dados sobre os planos de saúde (produtos cadastrados e suas características, rede de prestadores hospitalares e não-hospitalares) e ressarcimento ao SUS.



Figura 7: Dados e indicadores do setor - disponível no site da ANS

IV. ENTENDIMENTOS DIFIS

É o instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização - DIFIS destinado à fixação e à uniformização dos entendimentos sobre os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes especialmente designados para exercer a atividade fiscalizatória.

Os entendimentos DIFIS podem ser acessados no sítio eletrônico através do link: <http://www.ans.gov.br/index.php/ans/transparencia-institucional/busca-de-entendimentos-da-difis>

Norma: Entendimento da DIFIS nº 1 - Data: 07/04/2016
Ementa: Imposição de reajustes por variação de faixa etária maiores do que o pactuado, em contrato de plano coletivo por adesão. Alteração substancial de contrato outrora firmado. Conflito aparente de normas. Aplicação simultânea dos tipos infrativos previstos no art.57 e no art. 69, ambos da Resolução Normativa - RN nº 124 de 30 de março de 2006. Não incidência do Princípio da Consumção.

Norma: Entendimento da DIFIS nº 2 - Data: 07/04/2016

CARTILHAS ANS

PLANO DE SAÚDE PRAZOS MÁXIMOS DE ATENDIMENTO

Informações importantes sobre a realização de consultas, exames e cirurgias pelo seu plano de saúde



PLANO DE SAÚDE APOSENTADOS E DEMITIDOS

Informações importantes para manutenção do plano nos casos de aposentadoria ou demissão sem justa causa



PLANO DE SAÚDE CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO

Informações importantes sobre o cancelamento ou a exclusão do contrato de plano de saúde a pedido do beneficiário



Cartões de desconto e pré-pago não são planos de saúde



NOTÍCIAS SOBRE EVENTOS RELACIONADOS AO PROGRAMA

Capacitação feita pelo Núcleo Ceará para o Tribunal de Justiça



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO

Buscar no site Buscar

Início Institucional Imprensa Transparência SIC Nupemec Licitações Ouvidoria #EuFaçoParte

Início / Notícias / Curso sobre saúde suplementar atualiza juizes e servidores no Fórum Clóvis Beviláqua

Curso sobre saúde suplementar atualiza juizes e servidores no Fórum Clóvis Beviláqua

150 Visualizações 11-10-2018

O Comitê Executivo da Saúde do Ceará realizou o segundo encontro do curso "Capacitação em Saúde Suplementar" para juizes e servidores no Fórum Clóvis Beviláqua, nessa quarta-feira (10/10). Na ocasião, os especialistas em regulação do Núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) do Ceará Anna Beatriz Fernandes e Alexandre Pauxis, abordaram a temática "Cobertura Assistencial".

A palestrante Anna Beatriz destacou que a capacitação "é de grande valia, pois possibilita aos magistrados e servidores do Tribunal uma atualização sobre os temas centrais da legislação da saúde suplementar, auxiliando na tomada de decisões técnicas, em consonância com os normativos do setor regulado, promovendo o interesse público e as ações de saúde no País".

Tags: Adoção Legal Aeroporto Agentes Atividades Audiência de Custódia Brasília CIJ Comarcas Coordenadoria Corregedoria CTI Curso DAPJU Desembargador Estadual Fiscalização Fórum Indenização Infantojuvenil Infância e Juventude Inscrições Judiciário Judiciário em Evidência Juiz Julgado Justiça Magistradas Novo CPC Nupemec Pacatuba PJE Plantão Pode Judiciário Processo Seletivo Professor Rodoviária Semana da Justiça Sentença Servidores TJCE Transparência Tratamento Tráfico Vara da Infância Voluntário

Consultas e Sistemas

- ◆ Banco de Acórdãos das Turmas Recursais
- ◆ Banco de Sentenças de Interdição
- ◆ Calculadora Eletrônica



A diretora Simone Freire apresenta o resultado da pesquisa com os parceiros

O Programa Parceiros da Cidadania tem se revelado uma importante estratégia para a consolidação da relação institucional entre a ANS e os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no país. Os principais objetivos do programa são: divulgar as decisões técnicas da ANS e as normas que as fundamentam; fomentar a troca de informações entre parceiros; estimular a conciliação e reforçar os direitos dos usuários de planos de saúde; empoderar o consumidor através da disseminação de informações para orientar a escolha de planos de saúde; e promover a prevenção e a intermediação de conflitos entre operadoras e beneficiários, reduzindo assim a judicialização no setor.

Participaram do evento Parceiros da Cidadania 2018 representantes do Procon Sorocaba (SP), Ministério Público de Minas Gerais (Defesa do Consumidor), Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Defensoria Pública de São Paulo, Nudecon/Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Procon de Goiás, Ministério Público do Rio Grande do Sul, Ministério Público da Bahia, Procon de Goiás, Prefeitura de Santos (SP), Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública da Bahia.

Evento Parceiros da Cidadania 2018

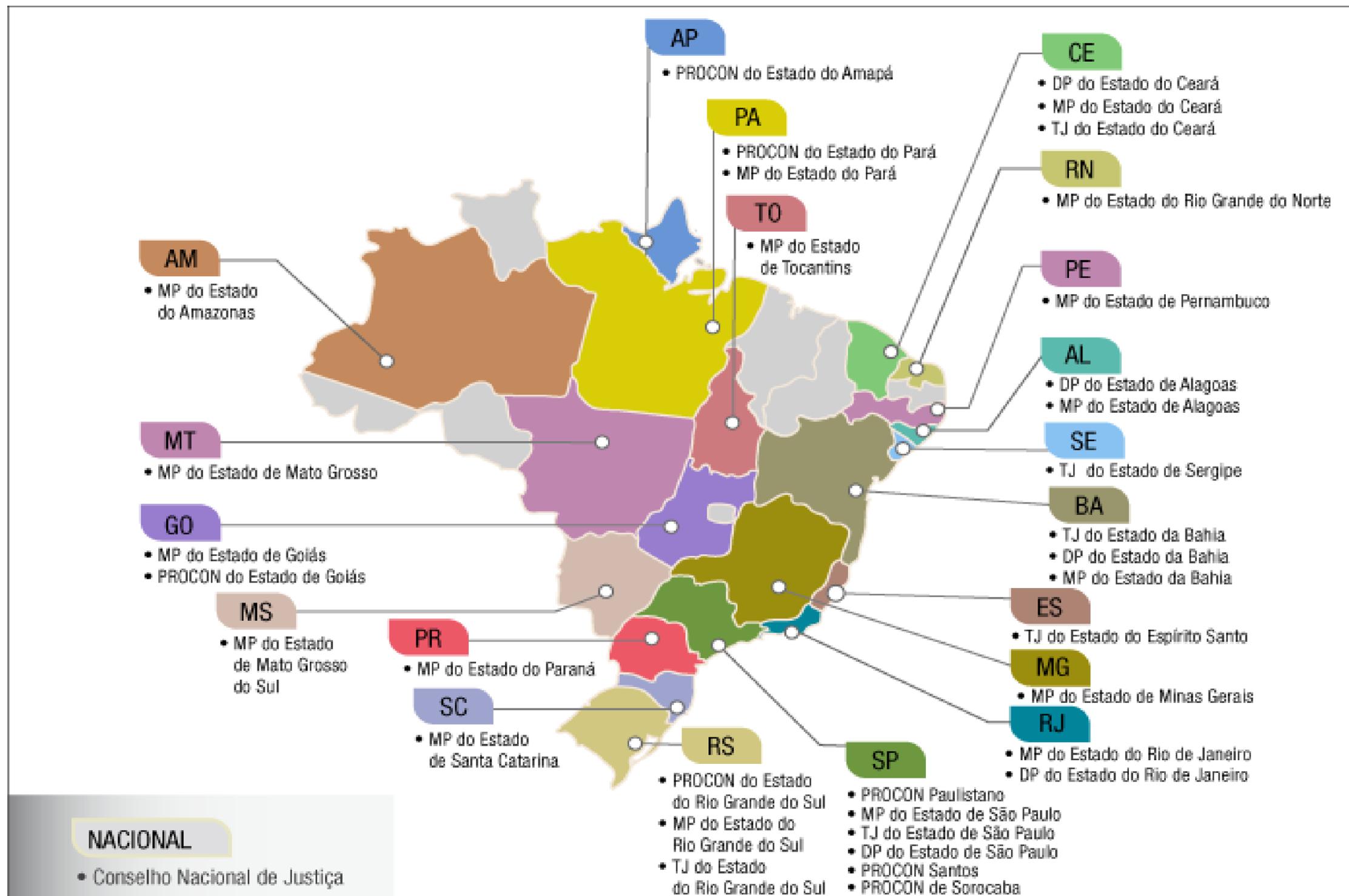
PANORAMA ATUAL DO PROGRAMA E REALIZAÇÕES DE 2018

- ✓ Em maio, foi feita pesquisa sobre *judicialização na saúde suplementar junto aos parceiros, como o objetivo de* melhor obter o perfil das demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar nas diferentes áreas de atuação de tais órgãos e, dessa forma, subsidiar a atuação regulatória.
- ✓ Em outubro, foi realizado o Encontro Parceiros da Cidadania 2018, tendo como objetivo a troca de experiências e coleta de informações sobre demandas de reclamações recebidas nos órgãos, e o assunto “atendimento adequado ao beneficiário”.

O evento contou com 25 participantes, com parceiros de diversos órgão de diferentes estados do país: Rio de Janeiro, São Paulo, Bahia, Rio Grande do Sul, entre outros.

- ✓ Atualmente o Programa conta com 36 Acordos vigentes; 18 em tratativa, 1 em fase de assinatura.

MAPA DE ACORDOS VIGENTES



PERSPECTIVAS PARA 2019



Obrigada!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
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)