

**ESTUDO DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO
REGISTRADAS NA ANS: PRINCIPAIS DÚVIDAS
DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS PRIVADOS
DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

EVENTO PARCEIROS DA CIDADANIA 2018

Lalucha Parizek Silva

2018

OBJETIVOS DA PESQUISA

- COLHER SUBSÍDIOS PARA ATENDER A ITEM CONTIDO NA AGENDA REGULATÓRIA DA ANS 2016/2018:

“APRIMORAR O RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS E BENEFICIÁRIOS, NO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE PROCEDIMENTOS OU SERVIÇOS DE COBERTURA ASSISTENCIAL, AMPLIANDO O ESCOPO REGULATÓRIO DA RN Nº 395 E TRAZENDO TAMBÉM A PREVISÃO DE ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS PARA OS CASOS NÃO ASSISTENCIAIS.”

OBJETIVOS DA PESQUISA

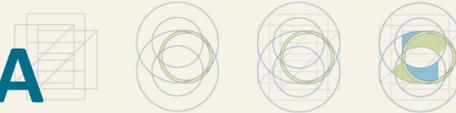
- IDENTIFICAR AS PRINCIPAIS DÚVIDAS DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE A PARTIR DA LEITURA DO RELATO DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO REGISTRADAS NA ANS.

INSUMO PARA PESQUISA

- **EXTRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA SIF (SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO) – ATÉ 14/09/2018**



METODOLOGIA



DIANTE DO AMPLO UNIVERSO DE DADOS (421.149 DEMANDAS), FORAM ESTABELECIDOS PARÂMETROS PARA DEFINIÇÃO DA AMOSTRA DE PESQUISA:

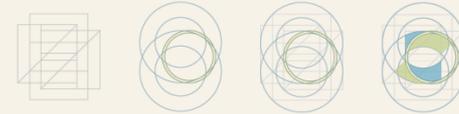
- DESCONSIDERAR DEMANDAS DE INFORMAÇÃO NÃO CLASSIFICADAS NOS SUBTEMAS EXISTENTES;
- DISPOR O UNIVERSO AMOSTRAL RESIDUAL DE FORMA ALEATÓRIA;
- FIXAR FRAÇÃO DE 5% DE DEMANDAS DE CADA SUBTEMA;
- PARA SUBTEMAS COM REGISTRO DE 90 A 30 DEMANDAS, ELEVAR FRAÇÃO PARA 50%;
- PARA SUBTEMAS COM REGISTRO INFERIOR A 30 DEMANDAS, MANTER 100% DA AMOSTRA.

METODOLOGIA



- **APÓS EXTRAÇÃO DA AMOSTRA, DE ACORDO COM OS PARÂMETROS ESTABELECIDOS, REALIZOU-SE A LEITURA E A INTERPRETAÇÃO DE CADA UM DOS REGISTROS DO UNIVERSO DE PESQUISA;**
- **FORAM LIDAS E INTERPRETADAS O TOTAL DE 21.861 DEMANDAS.**

RESULTADOS



O PROCESSO DE LEITURA E INTERPRETAÇÃO DAS DEMANDAS PERMITIU IDENTIFICAR VÁRIOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES QUE, PELA NATUREZA, PODERIAM TER SIDO ESCLARECIDOS AO BENEFICIÁRIO ADEQUADAMENTE, PRINCIPALMENTE, NO MOMENTO INICIAL DA RELAÇÃO CONTRATUAL.

A SEGUIR SERÃO ABORDADOS SUBTEMAS QUE CHAMARAM MAIOR ATENÇÃO.

ANÁLISE DOS RESULTADOS



ROL DE PROCEDIMENTOS E COBERTURAS:

- Subtema com maior número de demandas de informação tanto em 2017 quanto em 2018;
- Dúvidas sobre cobertura de diversos procedimentos;

Em um análise preliminar, a falta de informação sobre essa matéria não guarda *uma vinculação omissiva direta por parte da operadora*, uma vez que o rol de procedimentos e eventos em saúde é um *documento complexo* e que *sofre alterações a cada dois anos*.

ANÁLISE DOS RESULTADOS



ROL DE PROCEDIMENTOS E COBERTURAS:

- No entanto, há serviços cuja informação é de fácil entrega e têm recorrência significativa nos registros de demandas de informação: número de sessões cobertas de psicólogo, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiologia; quantidade de consultas cobertas; cobertura de home care; cobertura de medicamentos.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE ROL DE PROCEDIMENTOS E COBERTURAS :

“Informação sobre a quantidade de sessões com terapeuta ocupacional.”

“Informação sobre cobertura de procedimento: consulta/sessão com fonoaudiólogo.”

“Questiona sobre cobertura de Home Care e abrangência do contrato para esse serviço.”

“Informação sobre solicitação de medicamento.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS



PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO:

- 2º (segundo) do ranking de demandas em 2018 e 3º (terceiro) do ranking de demandas em 2017;
- dúvida quanto ao prazo para realização dos serviços/procedimentos;
- dúvidas relacionadas a prestador (marcação de consulta, prazo, qualidade, livre escolha etc);
- dúvidas sobre a área de abrangência (região de saúde, região limítrofe, transporte etc).

ANÁLISE DOS RESULTADOS

EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO :

“Informação sobre prazo para a realização de procedimento cirúrgico solicitado no dia 27/07/2018.”

“Informação sobre prazo de autorização de consulta com ortopedista.”

“Informação sobre disponibilização de prestador fora da região de saúde do beneficiário.”

“Beneficiário queria saber se a operadora tem obrigatoriedade de pagar o reembolso de um profissional particular, pelo fato dela não ter o atendimento no seu município e ter disponibilizado um prestador fora da região de saúde, porém garantindo o transporte.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS



SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAIS:

- 2º (segundo) subtema mais demandado em 2017 e o 4º (quarto) em 2018;
- dúvidas sobre cancelamento por inadimplência;
- dúvidas sobre regra para cancelamento de plano empresarial;
- dúvidas sobre reativação;
- dúvidas sobre pagamento proporcional da mensalidade;
- dúvidas sobre exclusão de titular e manutenção de dependentes;
- dúvidas sobre cobranças após o cancelamento;
- dúvidas sobre rescisão a pedido;
- dúvidas sobre multa rescisória.

ANÁLISE DOS RESULTADOS



EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAIS :

“Informação sobre prazo de suspensão de plano devido atraso de pagamento.”

“Beneficiário relata que solicitou o cancelamento do contrato porém operadora alega que o mesmo tem menos de 12 meses de vigência e informa que o mesmo deve pagar uma multa por quebra de contrato, entretanto o mesmo não concorda pois alega que no seu contrato não consta nenhuma informação sobre pagamento desta taxa por quebra de contrato. (...)”

ANÁLISE DOS RESULTADOS



EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAIS :

“Em contato com a consumidora referente a ouvidora, a mesma questiona a conduta da operadora (...) que não orientam os consumidores sobre as cláusulas contratuais, principalmente na questão do cancelamento. Acrescenta que recebeu o Guia de Leitura Contratual e após 2 meses solicitou o contrato, ao qual foi enviado para seu e-mail. Onde teve conhecimento que pagaria multa rescisória...”

“Informação sobre ressarcimento de mensalidade depois do cancelamento.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS



CARÊNCIA:

- o beneficiário, em geral, desconhece os prazos que deve cumprir de carência, em especial, para internação, parto, urgência/emergência, procedimentos, doenças preexistentes;
- O beneficiário, em geral, também desconhece se precisará cumprir novo período de carência em uma nova contratação, ou em caso de mudança de categoria de plano dentro da mesma operadora, bem como na hipótese de inclusão de dependentes.

ANÁLISE DOS RESULTADOS



EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE CARÊNCIA:

“Informação sobre carência para internação.”

“Interlocutora questionou sobre atendimento de urgência e emergência em caso de carência.”

“Solicitou informação referente à carência para dependente e para parto.”

“Informações sobre cumprimento de carência para realizar exames.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS



DOENÇA OU LESÃO PREEEXISTENTE – DLP E COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA – CPT:

- A grande maioria das demandas de informação analisadas nesse subtema relata, de forma genérica, a busca por informação sobre DLP, CPT e agravo.

Tais informações deveriam ser bem apresentadas desde o início da relação operadora/beneficiário, sobretudo quando se trata de exclusão/restrição de acesso.

ANÁLISE DOS RESULTADOS



EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE DLP E CPT:

“A beneficiária queria saber sobre DLP e CPT.”

“Informações sobre pagamento de AGRAVO.”

“Informação sobre declaração de saúde.”

“Informações sobre cumprimento de CPT ou carência ao ser incluída em outra operadora, através de contrato Coletivo Empresarial.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS

REAJUSTE POR VARIAÇÃO DE CUSTOS, POR MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA E POR SINISTRALIDADE:

- o beneficiário não tem conhecimento que sua mensalidade pode sofrer dois tipos de reajuste;
- não sabe como se dá a aplicação do reajuste no seu tipo de plano (individual/coletivo);
- não sabe o motivo do aumento na mensalidade (não é claro para ele que isso é um reajuste);
- tem dúvidas quanto à cobrança retroativa;

ANÁLISE DOS RESULTADOS



EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE REAJUSTE:

“Informação sobre reajuste por mudança de faixa etária e reajuste anual. Questiona sobre aplicação de dois reajustes em um ano.”

“Meu plano começou a vigorar em 01/06/2018. O valor contratado foi de 423,20 reais e o reajuste foi de 19,30%. Ocorre que a (...) me informou que o mês de reajuste anual é agosto, porém não fui informada disso na contratação e não há essa previsão no contrato (acerca do mês do reajuste anual). Gostaria de saber onde obtenho a informação do mês de aniversário do meu contrato já que a (...) não soube me informar.”

ANÁLISE DOS RESULTADOS

EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE REAJUSTE:

“Gostaria de saber se os aumentos ... estão dentro do limite estipulado pela ANS. Em 2016, tivemos um aumento de 15,05%; em 2017, tivemos um aumento de 28%; e em 2018 vamos ter um aumento a partir do mês que vem de 35,65%. Eles alegam um tal de índice de sinistralidade. Gostaria de saber se eles realmente podem realizar esses reajustes que para mim, são abusivos.”

“(...) Após um ano de contemplação o contrato foi reajustado automaticamente em 40% com base na sinistralidade. O contrato que fala deste tipo de reajuste por sinistralidade não foi assinado. Eles passaram apenas uma proposta de contratação, onde se fala que o contrato é parte integrante e inseparável do documento (...)”

ANÁLISE DOS RESULTADOS

CONTRATAÇÃO/ADESÃO, VIGÊNCIA, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO:

- relatos sobre a ocorrência de vigência em data posterior à informada, bem como situações de negativa de contratação mesmo após assinatura da proposta;
- relatos de preenchimento de proposta de adesão de forma errada, de pagamento de valores sem entrada em vigor, de prestações de informação incorreta;
- dúvidas sobre: taxa de adesão, compra de carência e portabilidade.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, VIGÊNCIA, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO :

“Beneficiário relata que em 01/12/2017 assinou proposta de adesão ao contrato na modalidade COLETIVO EMPRESARIAL, porém em 19/12/2017, foi informado que a proposta foi recusada, operadora não dá nenhuma informação com relação a negativa (...)”

“Informação sobre cobrança de primeira de mensalidade para contratação.”

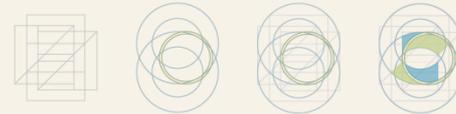
ANÁLISE DOS RESULTADOS

EXEMPLOS DE DEMANDAS SOBRE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, VIGÊNCIA, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO :

“Beneficiária alega que realizou a contratação do plano em ___/___/___ e recebeu a cobrança de boleto cheio no valor de R\$___ e em menos de 30 dias recebeu outro boleto cheio no valor de R\$___ referente a segunda mensalidade do plano.”

“Boa tarde, gostaria de saber se a data de início de plano é que conta para carência, pois no site da operadora ... consta Data início do plano:01/03/2016 e na carteirinha como inclusão 03/08/2016. Quero tirar a dúvida referente qual a data devo levar em consideração no tempo de plano.”

CONCLUSÃO



- Esse é um trabalho preliminar, capaz de indicar a *necessidade do fortalecimento do vínculo operadora/beneficiário*, especialmente *no ato da contratação*, a partir do desenvolvimento de práticas que facilitem a *efetiva compreensão*, em substituição à simples ciência na assinatura do instrumento contratual ou documento equivalente.
- O resultado da pesquisa ratificou a necessidade de maior coleta de subsídios sobre o assunto para embasar estudo mais aprofundado .

PRÓXIMAS AÇÕES



- Discussão sobre o tema em Plenária neste evento.
- Para nova coleta de subsídios e participação das partes interessadas, sugere-se ainda abertura de Câmara Técnica, Grupo de Trabalho ou assemelhado, realização de audiência pública.
- Nesse contexto, será realizada oportunamente análise de impacto regulatório – AIR para identificar a melhor opção possível para enfrentar o problema regulatório identificado.

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)



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



Ministério da
Saúde