

PROCESSO Nº: 33910.032617/2018-18

NOTA TÉCNICA Nº 162/2018/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES

Interessado:

GERÊNCIA DE ESTÍMULO À INOVAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE SETORIAL, DIRAD/DIDES,
GERÊNCIA DE PADRONIZAÇÃO, INTEROPERABILIDADE E ANÁLISE DE INFORMAÇÃO

ASSUNTO

A presente nota técnica trata da análise dos resultados preliminares do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS 2018 (ano-base 2017), discute os problemas identificados, durante a fase de questionamento dos indicadores, e apresenta a sugestão de reprocessamento dos dados.

HISTÓRICO

Os resultados preliminares do IDSS ano-base 2017 foram fruto da reformulação completa do programa, que contemplou diversas etapas, iniciadas em 2016. Estas etapas são descritas de forma sucinta a seguir, e foram detalhadas na Nota Técnica nº 27-A/2017/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES (Documento SEI nº 6389500 – processo SEI nº 33910.000173/2017-71).

Inicialmente, foi realizado um diagnóstico detalhado do último IDSS disponível à época da reformulação (IDSS ano-base 2015), que apontou os seguintes problemas: concentração de resultados e baixo grau de diferenciação de indicadores; indicadores inespecíficos que não mediam qualidade ou não traziam informações relevantes; e indicadores altamente correlacionados, cujo efeito era o mesmo para a composição do IDSS.

As diretrizes, consideradas na reformulação, deram foco em indicadores que apontam para a qualidade, além da revisão de críticas, pré-requisitos, metas, ponderações e fórmula de cálculo dos indicadores; a revisão das ponderações entre as dimensões (IDQS; IDGA e IDSM passaram a pesar 30%, enquanto o peso da dimensão IDGR foi reduzido para 10%); definição de uma linguagem mais amigável do nome dos indicadores para o beneficiário e a proposta de melhor conhecer o desempenho das operadoras para subsidiar as políticas regulatórias da ANS.

O maior destaque do IDSS 2018 (ano base 2017) foi a utilização dos dados do padrão TISS para o cálculo dos indicadores, pela primeira vez, desde que o IDSS é calculado pela ANS.

De forma a dar transparência e garantir a governança do programa, foi realizada consulta ao setor, para apresentação das propostas do comitê do Programa de Qualificação Operadoras (PQO). A informação de que os dados disponíveis na base do Padrão TISS seriam utilizados no IDSS ano-base 2017 para o cálculo dos indicadores, foi amplamente divulgada e discutida, tendo sido realizadas 10 reuniões com o setor durante o período, conforme quadro a seguir (itens destacados).

1	15/12/2016	3 Reuniões com o Entidades Representantes do Setor
2	24/03/2017	
3	26/04/2017	
4	mar/2017	1 apresentação no COPISS
5	20/04/2017	Apresentação dos indicadores na reunião da DICOL
6	11/05/2017	Aprovação dos indicadores na DICOL
7	jun/2017	Disponibilização das fichas técnicas dos indicadores no portal da ANS
8	nov/2017	Apresentação do IDSS no encontro ANS Norte/Nordeste em Manaus

9	dez/2017	Disponibilização do FAQ da pesquisa de satisfação dos beneficiários no portal da ANS
10	26/04/2018	Apresentação dos indicadores no evento "agenda para o desenvolvimento setorial)
11	27/04/2018	Alteração da data de corte do programa na 485ª DICOL
12	mai/2018	Apresentação do IDSS no encontro ANS Sul em Florianópolis
13	30/07/2018	Disponibilização do FAQ dos indicadores no portal da ANS e retificações nas fichas -490ª DICOL
14	10/08/2018	Apresentação dos indicadores na reunião do COTAQ
15	23/11/2018	Oficina IDSS ano-base 2017
16	05/12/2018	Apresentação do IDSS no encontro ANS Nordeste em Natal-RN

As Fichas Técnicas dos indicadores foram disponibilizadas no portal da ANS em junho de 2017. Além disso, foi elaborado um Documento "Perguntas e respostas Frequentes" (FAQ), disponibilizado em julho de 2018, com maiores esclarecimentos.

Cabe ainda ressaltar que, para cada um dos indicadores previstos nas fichas técnicas, consta a indicação do uso dos dados do TISS e a necessidade do correto preenchimento de informações tais como o Código da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e o Cartão Nacional de Saúde (CNS).

Como forma de oportunizar uma eventual correção de dados, ou problemas de informação, nos dias 17 e 19/04/2018, foram disponibilizados, para as operadoras, os arquivos de conferência contendo os lançamentos incorporados no TISS. Esta ação teve por objetivo proporcionar, às operadoras, a possibilidade de conferir todos os seus dados, que foram efetivamente incorporados ao banco de dados nacional de atendimentos da Saúde Suplementar, verificando possíveis inconsistências, ou incompletude de informações.

Adicionalmente, a data de corte do Programa foi adiada em dois meses - de 30/04/2018 para 30/06/2018, isto é, foi dado maior prazo às operadoras para a correção de suas informações, de modo a garantir dados mais fidedignos, conforme descrito no processo 33910.011304/2018-26 (NOTA TÉCNICA Nº 20/2018/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES, SEI nº 6402345).

Os resultados preliminares do IDSS 2018, ano-base 2017, foram divulgados exclusivamente para as operadoras em 01/11/2018. De acordo com a IN 60, de 9 de outubro de 2015, as operadoras dispõem de 15 dias para a realização de questionamentos. Não obstante, em função de problemas operacionais, (descritos na NOTA TÉCNICA Nº 153/2018/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES, SEI nº 10266256, PROCESSO Nº: 33910.032617/2018-18), o prazo para questionamentos foi prorrogado até o dia 26 de novembro de 2018.

Após a realização da Oficina com as operadoras em 23/11/2018, um dos pleitos foi a prorrogação do prazo para questionamentos. Assim sendo, foi aberta, no sistema, nova janela de questionamentos entre 29 de novembro e 07 de dezembro de 2018 (NOTA TÉCNICA Nº 158/2018/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES, SEI nº 10523765).

O panorama atual observado é de que Operadoras ainda possuem dúvidas tanto com relação ao correto preenchimento dos dados do TISS quanto ao correto entendimento dos indicadores (em que pese os dados do TISS serem enviados mensalmente à ANS há pelo menos 4 anos).

ANÁLISE

Tanto na oficina realizada em 23/11/2018, bem como no Encontro ANS Nordeste, realizado em Natal, na primeira semana de dezembro, as operadoras alegaram que os resultados apurados no IDSS 2018, para o ano-base 2017, não refletem o resultado da assistência em saúde, mas sim de erros sistêmicos decorrentes de falhas nas guias TISS encaminhadas à ANS, como, por exemplo, falta de informação sobre CBO e CNS.

Um dos pré-requisitos do PQO refere-se a operadoras que possuíam índice de completude dos dados do TISS X DIOPS inferior a 30%, no ano-base. Neste caso, todos os indicadores que utilizam o TISS (17 dentre 29) foram zerados. Pelo menos 39 operadoras caíram nesta crítica do sistema.

Quanto ao correto preenchimento do CNS, para a efetiva identificação unívoca do beneficiário, foi observado que as operadoras que possuíam nas guias TISS, 20% ou mais de CNS inexistentes no SIB, tiveram seus resultados zerados. Em função dessa inconsistência, 10 indicadores foram zerados: indicadores 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.2 e 2.4. Em suma, das 1.034 operadoras que tiveram indicadores do IDSS 2018 calculados, 109 delas caíram nesta crítica do programa.

Muitas operadoras alegaram - seja na oficina realizada em 23/11/2018, seja em reuniões, seja

informado via ofícios, além de informado presencialmente nos atendimentos do Encontro ANS Nordeste - que não tiveram o total de procedimentos realizados reconhecidos no TISS, devido à falta de CNS para a correta identificação unívoca dos beneficiários.

Um outro problema apontado pelas operadoras é que os prestadores não são “compelidos” a fazer um correto preenchimento dos dados, assim sendo, as operadoras, que não estiverem atentas ao correto preenchimento das informações, encaminhadas à ANS, acabam sendo prejudicadas.

Para o correto preenchimento do Código da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), as fichas técnicas dos indicadores especificam, para cada indicador, o código específico a ser considerado, de acordo com o objetivo a ser mensurado. Assim, dentre os indicadores afetados pela falta e/ou mau preenchimento do CBO nas Guias TISS, destacam-se os seguintes indicadores 1.2, 1.5, 1.6 e 2.2.

Em suma, devido aos problemas apontados no preenchimento do CBO, várias operadoras receberam nota zero nestes indicadores: 127 operadoras receberam zero no indicador 1.2; 259 no indicador 1.5; 198 no indicador 1.6; e 435 no indicador 2.2. Ressalta-se que o incorreto preenchimento do CBO pode levar a notas menores no indicador, não necessariamente zero, e que, de fato, o zero pode refletir um mau resultado no indicador, e não apenas o baixo preenchimento dos CBO's.

Nesse sentido, foi ponderado pelas operadoras, nos encontros realizados, que os indicadores estariam refletindo a qualidade ruim dos dados encaminhados e não, necessariamente, a qualidade da assistência em saúde prestada a seus beneficiários. Assim sendo, solicitaram que lhes fosse facultada a retificação dos dados do TISS, afim de que fosse reprocessado o IDSS 2018, ano-base 2017, e a disponibilização de arquivos do TISS para conferência dos cálculos. Além disso, as operadoras alertaram quanto ao risco de dano na imagem do Programa de Qualificação Operadoras, alegando que a divulgação do IDSS 2018, ano-base 2017, pode inviabilizar a participação em processos licitatórios, que geralmente, estabelecem uma pontuação mínima no IDSS, como, por exemplo, IDSS acima de 0,6 ou 0,8.

Ressalte-se que a data de corte prevista na IN DIDES nº 60/2015, tem o objetivo de tornar equânime o critério para geração dos resultados do IDSS, incentivando as operadoras a se adequarem aos prazos normativos, além de possibilitar que haja tempo hábil para o processamento dos dados pela ANS, divulgação dos resultados preliminares e definitivos do IDSS.

Após a consolidação de todas as informações referentes ao ano-base 2017 nos sistemas da ANS, os resultados preliminares do IDSS 2018 foram divulgados em novembro de 2018, de forma restrita às operadoras. Neste período, cada empresa visualizou seu próprio resultado e pôde formular questionamentos.

A divulgação preliminar dos resultados do PQQ, exclusivamente à cada operadora é feita justamente para que a ANS possa corrigir eventuais falhas em seu processamento, e realizar os ajustes antes da divulgação final dos dados à sociedade. Neste período, vários ajustes sistêmicos foram realizados e outras oportunidades para acertos e aprimoramento dos dados do IDSS foram identificadas. Esta etapa só é possível graças aos questionamentos das operadoras.

Após a divulgação dos resultados preliminares, houve 1.593 solicitações por parte de 275 operadoras, sendo que deste total 1.476 (92,66%) foram destinados aos indicadores, que tem como base os dados o TISS.

Em que pese o prazo para a realização de questionamentos ter findado em 07/12/2018, as áreas técnicas da ANS ainda têm 15 dias para respondê-los. Em análise preliminar dos questionamentos recepcionados, a GMOA/DIPRO, que concentra grande parte dos questionamentos, por ser a área responsável pelos indicadores assistenciais do programa, informou que dentre as 194 demandas já avaliadas (até 10/12/2018), 155 não se referiam a questões do indicador em si, mas sim a questões relacionadas aos dados do TISS, preenchimento do CNS, do CBO, dentre outros.

Muitas operadoras alegaram já terem realizado retificações nos dados, o que corrigiria problemas de informações identificados, porém as retificações ocorreram após a data de corte do programa (30/06/2018).

Diante do montante de relatos de problemas informacionais que, segundo as operadoras, não espelham necessariamente a realidade da operação, entende-se que, sejam os resultados bons ou ruins, o IDSS deve espelhar, de fato, a assistência prestada pela operadora a seus beneficiários durante o ano avaliado, e não ser reflexo de um problema de falha de preenchimento no banco de dados.

Dessa forma, tendo em vista os inúmeros problemas com relação aos dados enviados para o

TISS, recomenda-se um reprocessamento excepcional da base de dados do IDSS, ano-base 2017, para todas as operadoras, com nova data de corte em 28/02/2019.

Frisa-se que a nova data de corte do programa considerará todos os sistemas utilizados no PQO, e não somente os dados atualizados do TISS. Este fato se deve à forma como está estruturada a programação, na qual, a regra de negócios que operacionaliza o cálculo de cada indicador faz a leitura das bases na data de processamento especificada.

No entanto, deve ser ressaltado que alguns indicadores bônus, que dependem da informação prestada pela área técnica responsável na ANS, e não são calculados via acesso direto às fontes de dados, não sofrerão atualizações, tais como: 1.11- Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS; 3.5-Pesquisa de Satisfação de Beneficiário; e Operadoras Acreditadas.

Insta salientar que não se deseja com este fato possibilitar que as operadoras deixem de encaminhar os sistemas nas datas previstas. Trata-se de situação excepcional, sem prejuízo ao monitoramento rotineiro que é realizado para garantir a tempestividade no envio das informações periódicas.

Por fim, devido ao grande volume de arquivos que poderão ser enviados pelas operadoras para correção dos dados, propõe-se que a data de envio das competências do TISS, dos meses de novembro e dezembro de 2018, sejam prorrogadas para março de 2019. Tal medida visa evitar que o grande número de arquivos a ser processado prejudique os demais processos internos da ANS, ou mesmo o cronograma previsto para o PQO.

CONCLUSÃO

Sendo estas as considerações pertinentes, recomenda-se que seja realizado novo novo processamento dos indicadores do IDSS 2018 (ano-base 2017), com as informações disponíveis na ANS e atualizadas até a nova data de corte, assim considerada o dia 28/02/2019.

ANEXO - ESTATÍSTICA DOS QUESTIONAMENTOS

Indicador	Total de questionamentos	Proporção
1.7. Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada	226	14,19%
1.6. Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos	167	10,48%
2.2. Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	130	8,16%
1.5. Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos	118	7,41%
1.2. Taxa de Consultas de Pré-Natal	112	7,03%
1.3. Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica	98	6,15%
2.1. Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	86	5,40%
2.4. Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano	80	5,02%
1.4 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos	73	4,58%
2.3. Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas	63	3,95%
4.4. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde	62	3,89%
1.1. Proporção de Parto Cesáreo	59	3,70%
4.3. Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)	56	3,52%
1.9. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - PERIONDOTIA	50	3,14%
2.5. Índice de Dispersão Combinado da Rede Assistencial Odontológica	41	2,57%
1.8. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - CÁRIE	30	1,88%
3.5. Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base	27	1,69%
1.10. Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus	23	1,44%
2.6. Frequência de Utilização de Rede de Hospitais, SADT e Consultórios com Atributo de Qualidade	15	0,94%
1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base	12	0,75%
3.1. Índice de Recursos Próprios	12	0,75%
3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar	12	0,75%
4.5. Proporção Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos Internação Preenchidos nas Guias TISS - Bônus	10	0,63%
3.6. Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários - Bônus	9	0,56%
3.4. Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos	8	0,50%
4.2. Taxa de utilização do SUS	7	0,44%
Programa	5	0,31%
3.3. Índice Geral de Reclamações (IGR)	2	0,13%
Total Geral	1593	100,00%



Documento assinado eletronicamente por **ROSANA VIEIRA DAS NEVES, Gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (substituto)**, em 12/12/2018, às 19:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL MEIRELLES FERNANDES PEREIRA, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIDES**, em 12/12/2018, às 19:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO RODRIGUES DE AGUIAR, Diretor(a) de Desenvolvimento Setorial**, em 12/12/2018, às 19:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Celina Maria Ferro De Oliveira, Gerente de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informação**, em 12/12/2018, às 19:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **10687757** e o código CRC **59F78897**.