



Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento:

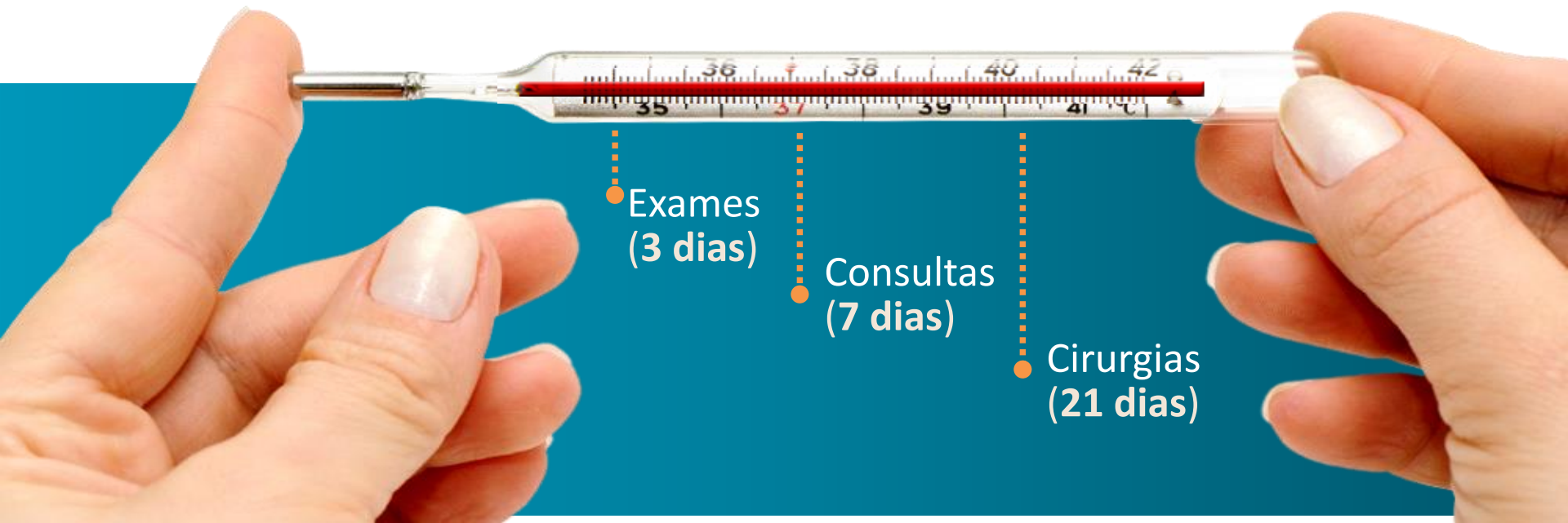
Resultados do 1º trimestre/2019

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 – abril 2019

Operadoras com beneficiários:

- ✓ **737** médico-hospitalares
- ✓ **385** exclusivamente odontológicas

Usuários:

- ✓ **47 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **24,5 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

Resultados: 1º trimestre 2019

A suspensão passa a valer a partir do dia **14/06/2019** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/01/2019 a 31/03/2019**



Resultados deste ciclo

- **11 operadoras** com planos suspensos
- **51 planos** com comercialização suspensa
- **9 planos** reativados parcialmente
- **4 operadoras** com reativação parcial de planos

598.864 beneficiários diretamente protegidos

Índice de solução de conflitos

93,5%

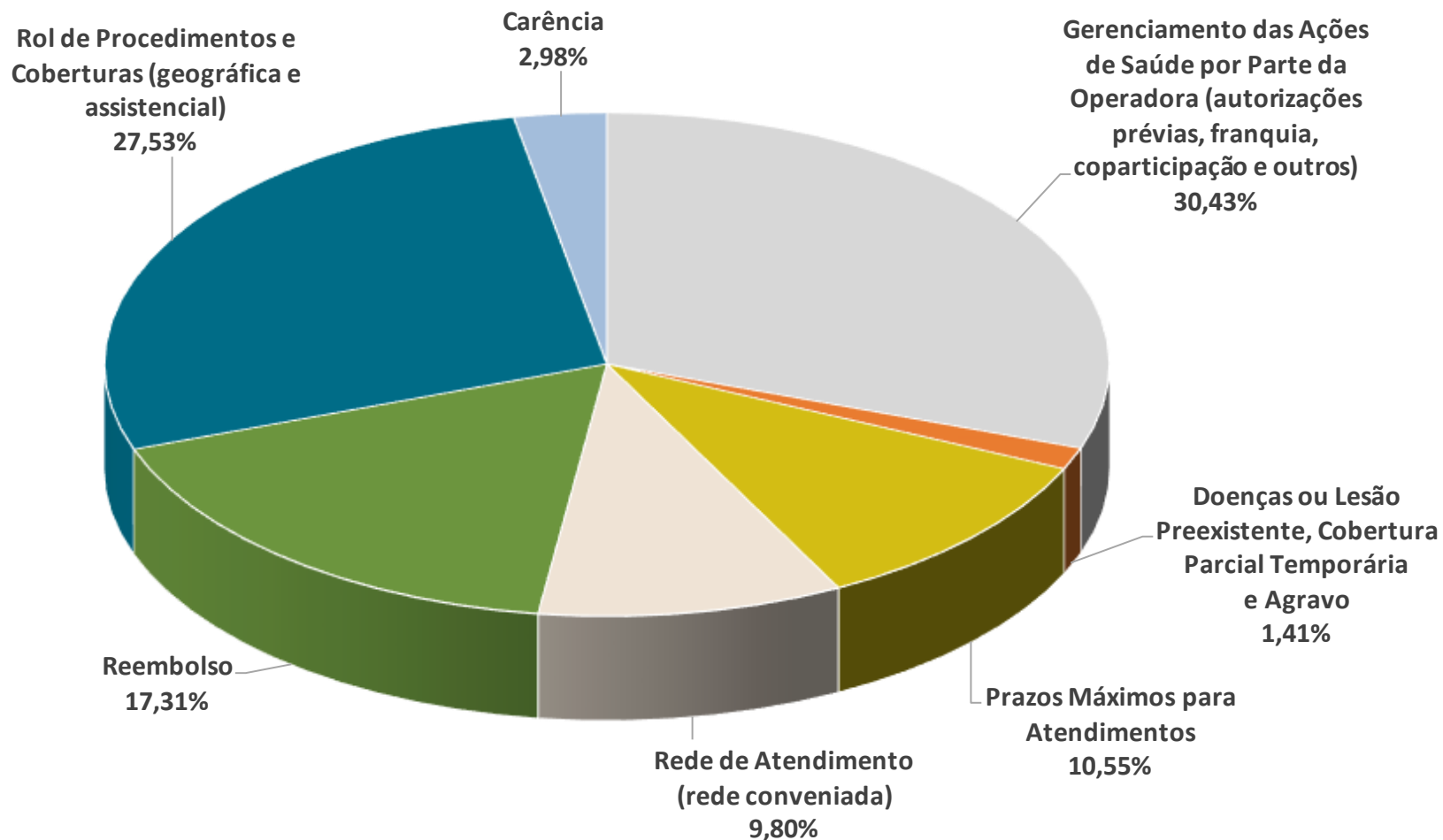


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde

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 %)





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



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



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



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



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL