



# Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento:

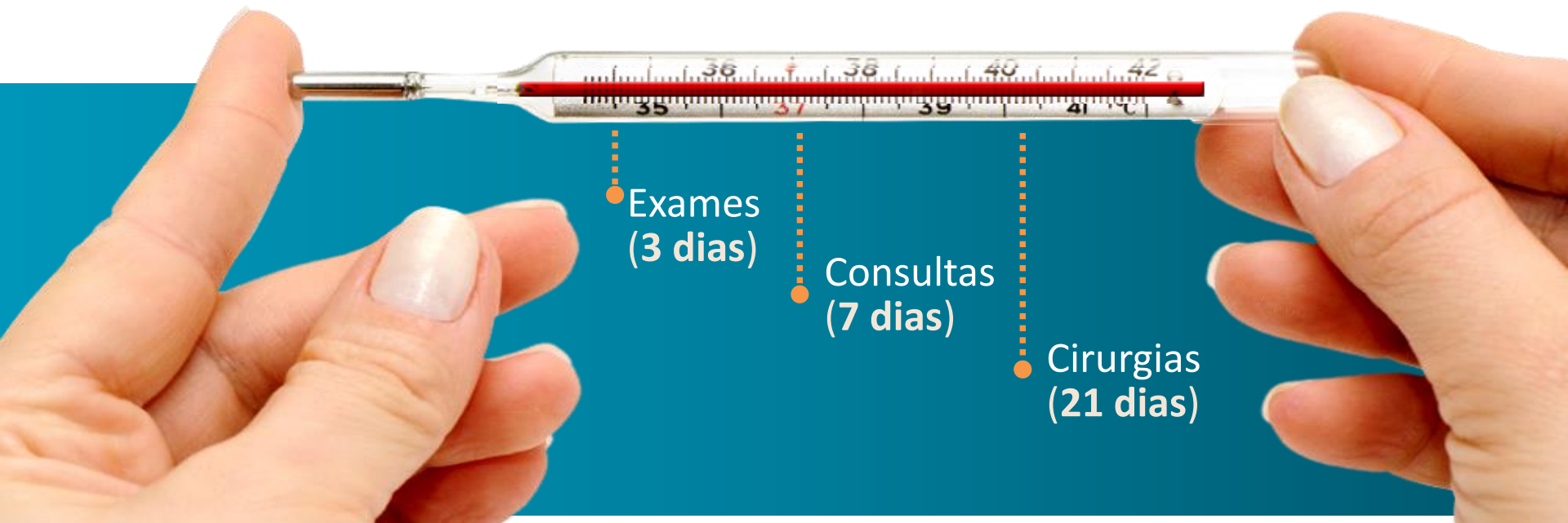
## Resultados do 1º trimestre/2017

# 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

Desde março de 2013, além do descumprimento dos prazos máximos de atendimento, **outras queixas de natureza assistencial** passaram a ser consideradas para a suspensão de planos, relacionadas a:

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



# Panorama do setor – Abril 2017

## Operadoras: 1.073 operadoras com beneficiários

- ✓ **777** médico-hospitalares
- ✓ **296** exclusivamente odontológicas

## Usuários:

- ✓ **47,5 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **22,6 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

# Resultados: 1º trimestre 2017

A suspensão passa a valer a partir do dia **09/06/2017** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/01/2017 a 31/03/2017**



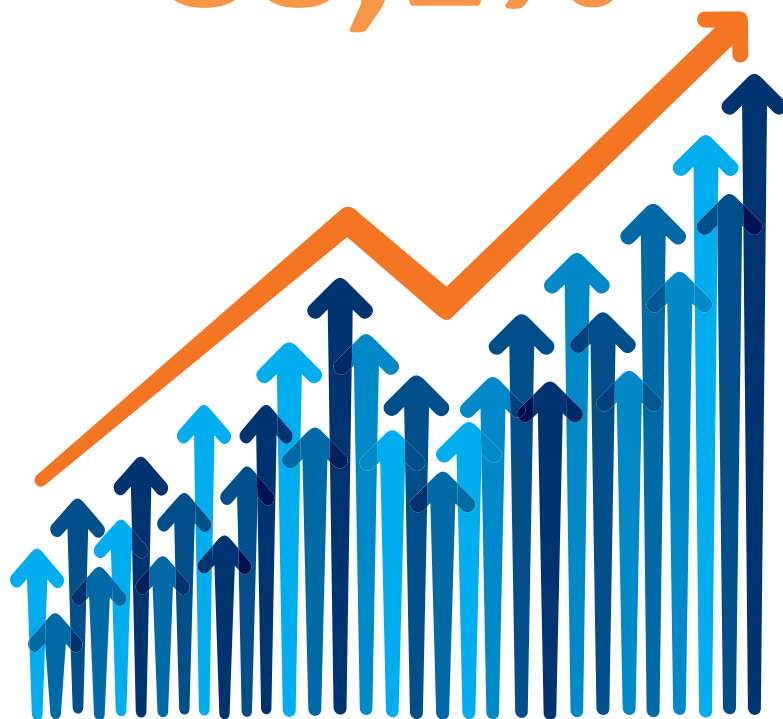
# Resultados deste ciclo

- **14 operadoras** com planos suspensos
- **38 planos** com comercialização suspensa
- **30 planos** reativados
- **3 operadoras** com reativação total de planos (25 produtos)
- **3 operadoras** com reativação parcial de planos (5 produtos)

**739.242 beneficiários diretamente protegidos**

# Índice de solução de conflitos

88,1%

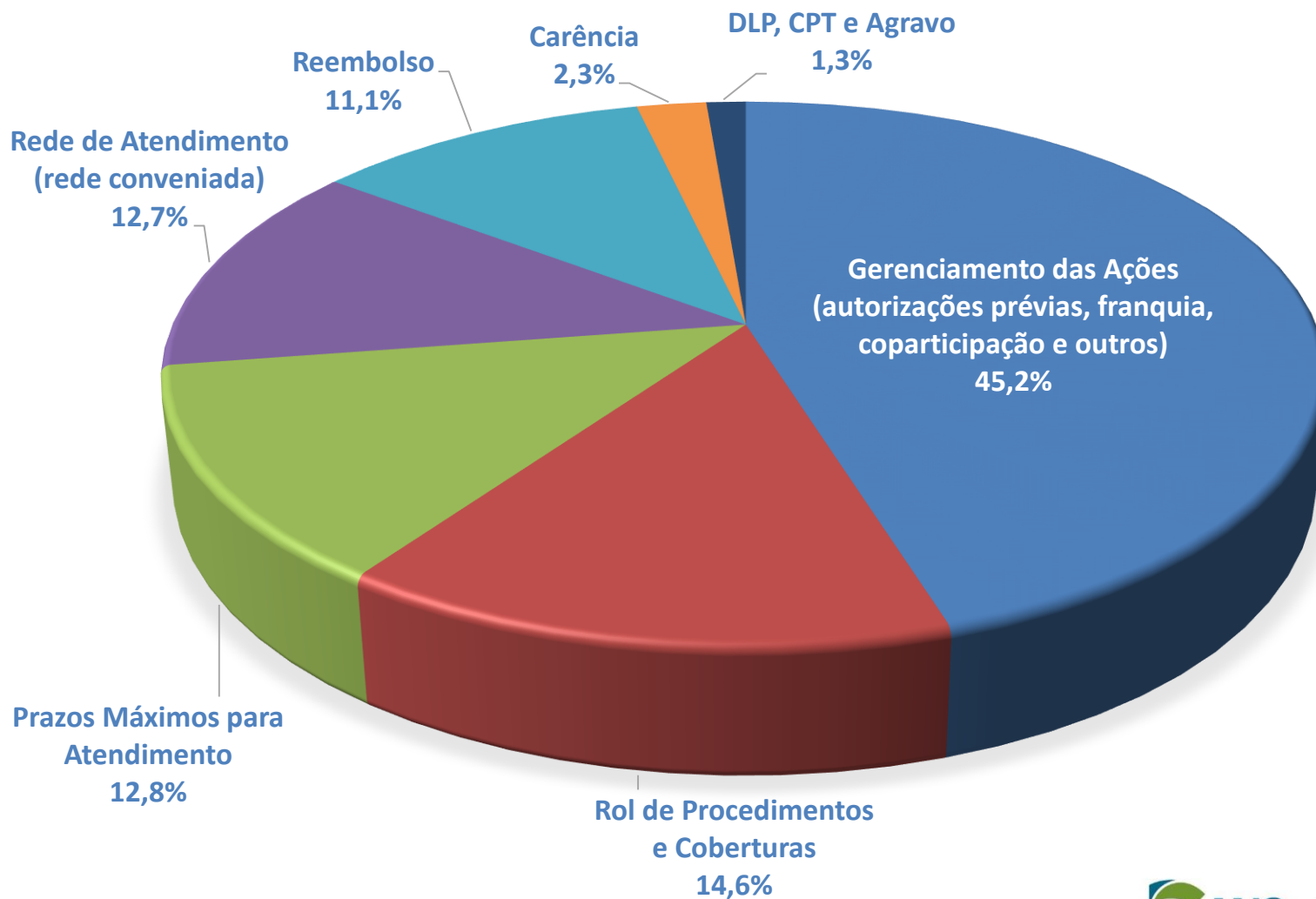


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde

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 %)







Ministério da  
**Saúde**

