



## Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento:

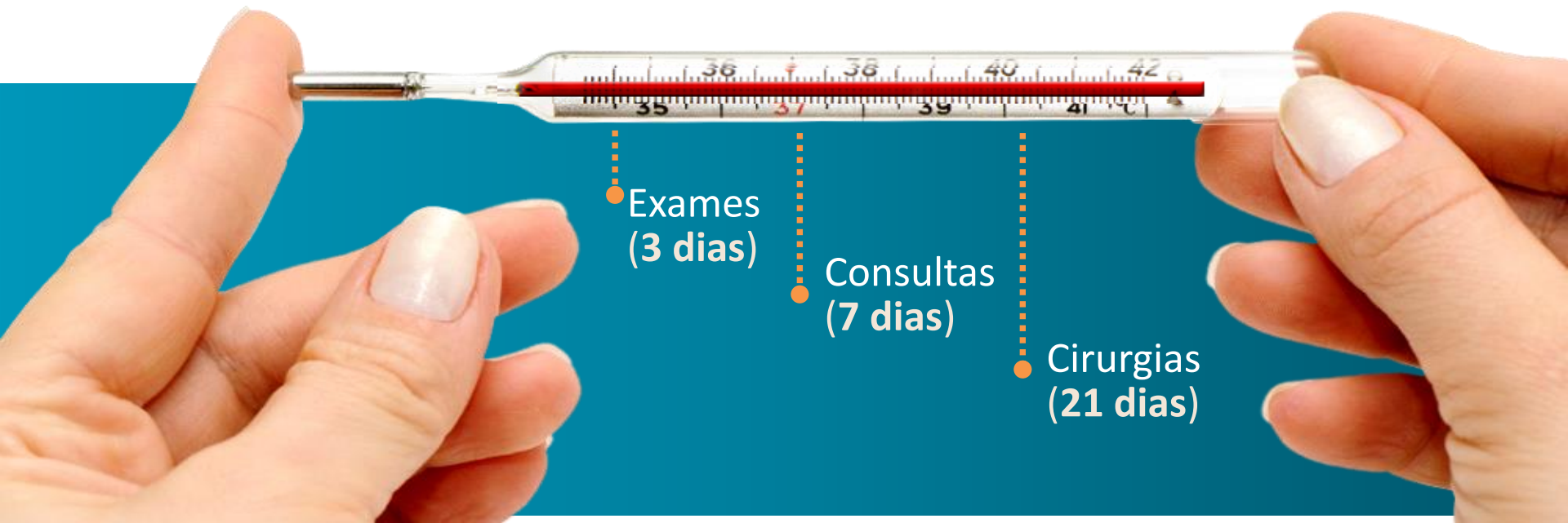
Resultados do 3º trimestre/2018

# 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 – setembro 2018

## Operadoras com beneficiários:

- ✓ **754** médico-hospitalares
- ✓ **398** exclusivamente odontológicas

## Usuários:

- ✓ **47,3 milhões** de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ **24 milhões** de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

# Resultados: 2º trimestre 2018

A suspensão passa a valer a partir do dia **07/12/2018** até o próximo ciclo de monitoramento

Para este ciclo, foram consideradas as reclamações recebidas no período de **01/07/2018 a 30/09/2018**



# Resultados deste ciclo

- **3 operadoras** com planos suspensos
- **17 planos** com comercialização suspensa
- **19 planos** reativados
- **7 operadoras** com reativação total de planos (16 produtos)
- **1 operadora** com reativação parcial de planos (3 produtos)

**156.617 beneficiários diretamente protegidos**

# Índice de solução de conflitos

95,6%

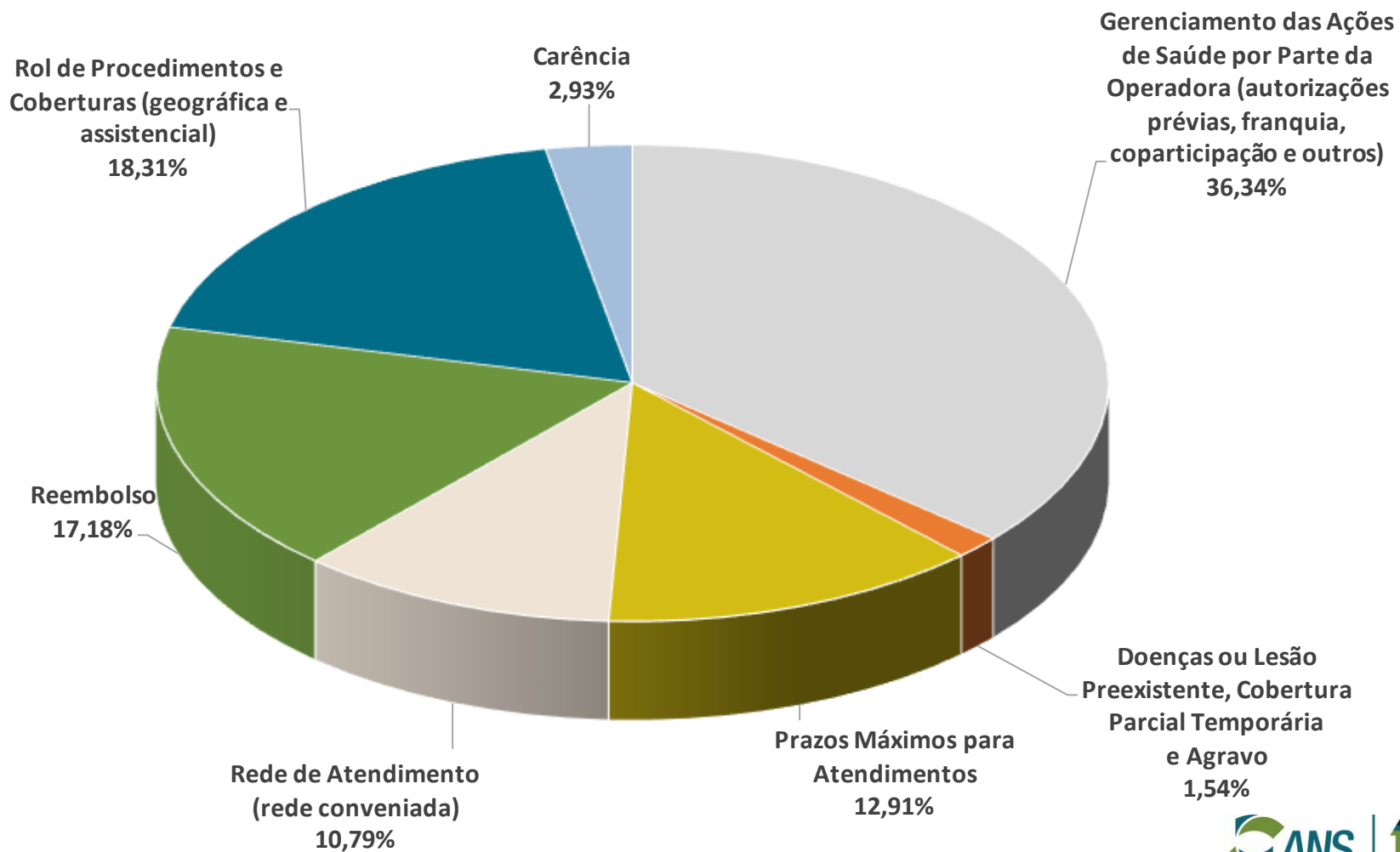


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde

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 %)





# Obrigado!



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://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/ansreguladora)



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