



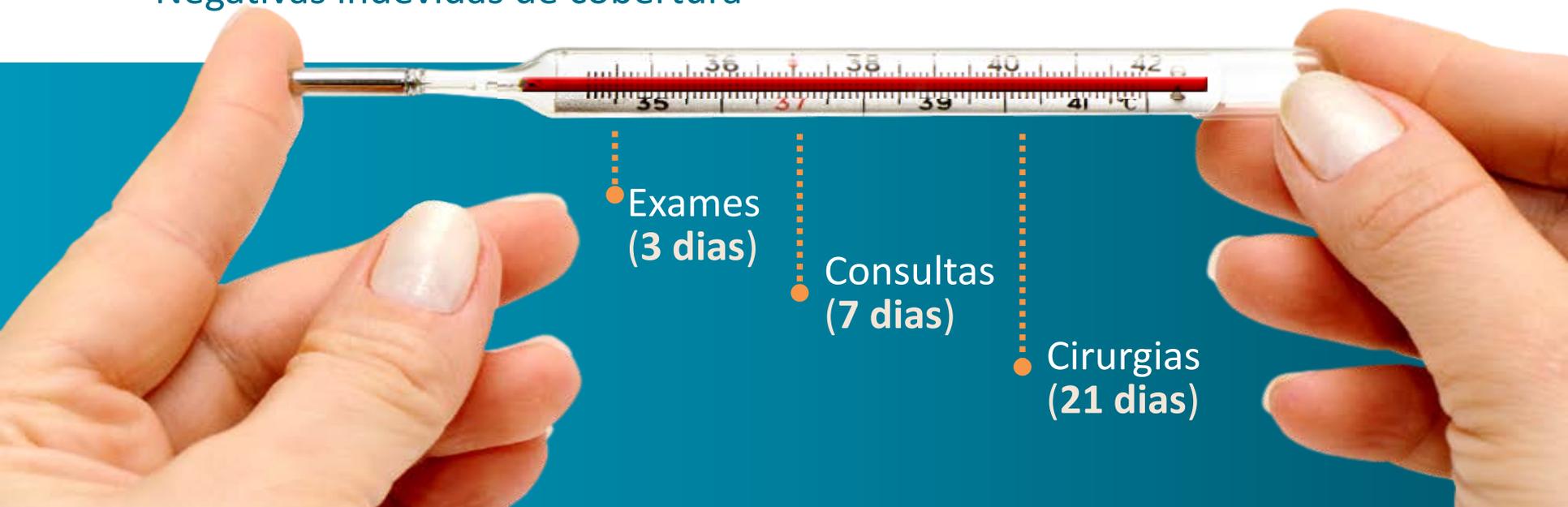
**Programa de  
Monitoramento  
da Garantia de  
Atendimento:  
Resultado  
do 14º ciclo**

# Monitoramento da Garantia de Atendimento

A suspensão da comercialização é uma **medida preventiva** que tem por objetivo **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

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

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

# Panorama do setor – Junho 2015

**Operadoras: 1.187 operadoras com beneficiários**

- ✓ 855 médico-hospitalares
- ✓ 332 exclusivamente odontológicas

**Usuários:**

- ✓ 50,5 milhões de beneficiários em planos de assistência médica
- ✓ 21,5 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos

# Resultados do 14º ciclo de monitoramento

**15** operadoras terão **73** planos suspensos

- ✓ **11 operadoras** continuam com produtos suspensos e **4** entram na lista
- ✓ **32 planos** permanecem e **41 novos** integram a lista

Mais de 3 milhões de beneficiários diretamente protegidos

# Resultados do 14º ciclo de monitoramento

## 52 planos de 15 operadoras foram reativados

- ✓ 10 operadoras com 20 planos tiveram reativação total e saíram da lista
- ✓ 5 operadoras tiveram reativação parcial e podem voltar a comercializar 32 planos

Mais de 290,2 mil consumidores em planos reativados

# Índice de solução de conflitos

87%

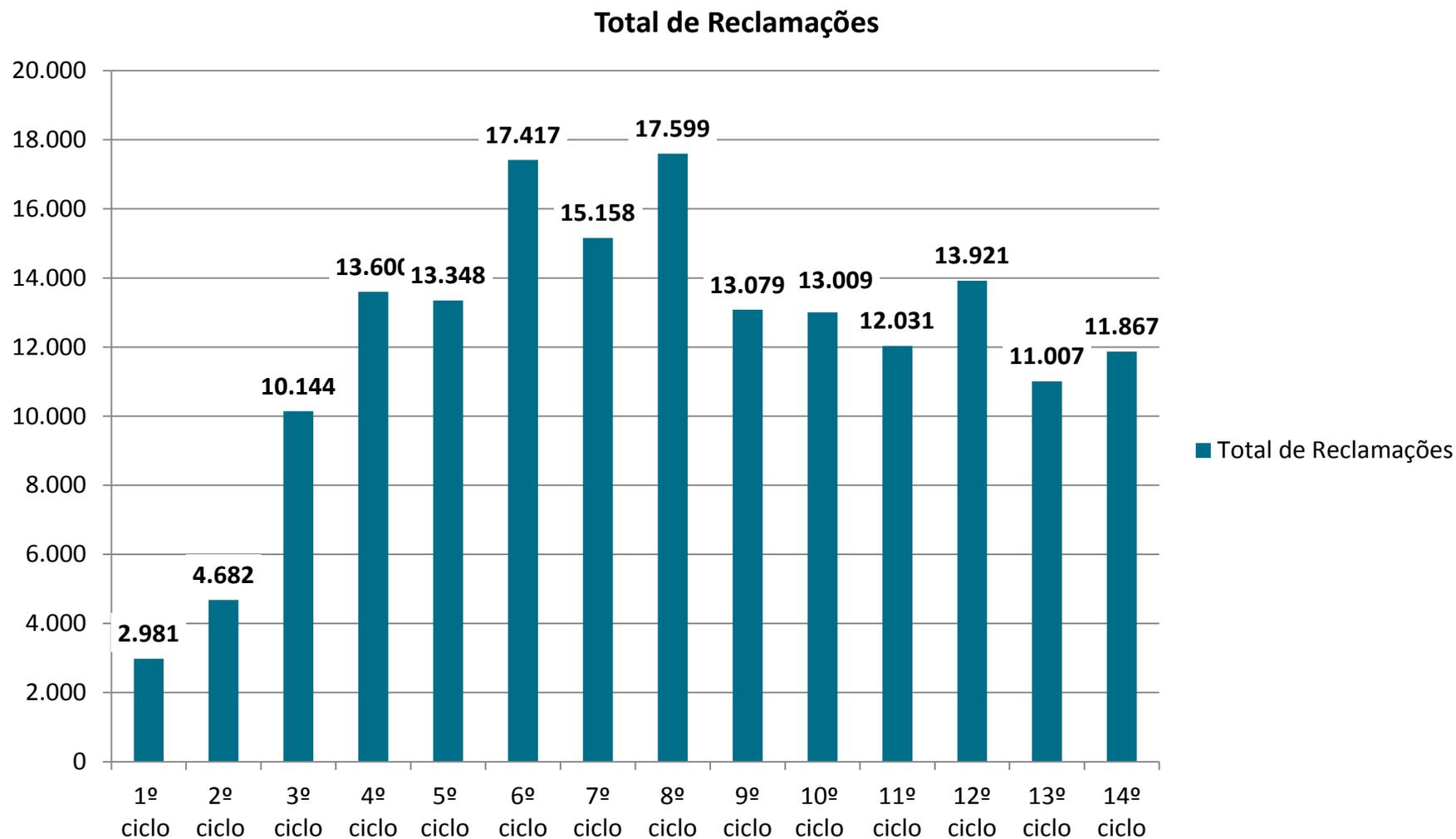


A mediação de conflitos **agiliza a solução de problemas do beneficiário** de planos de saúde.

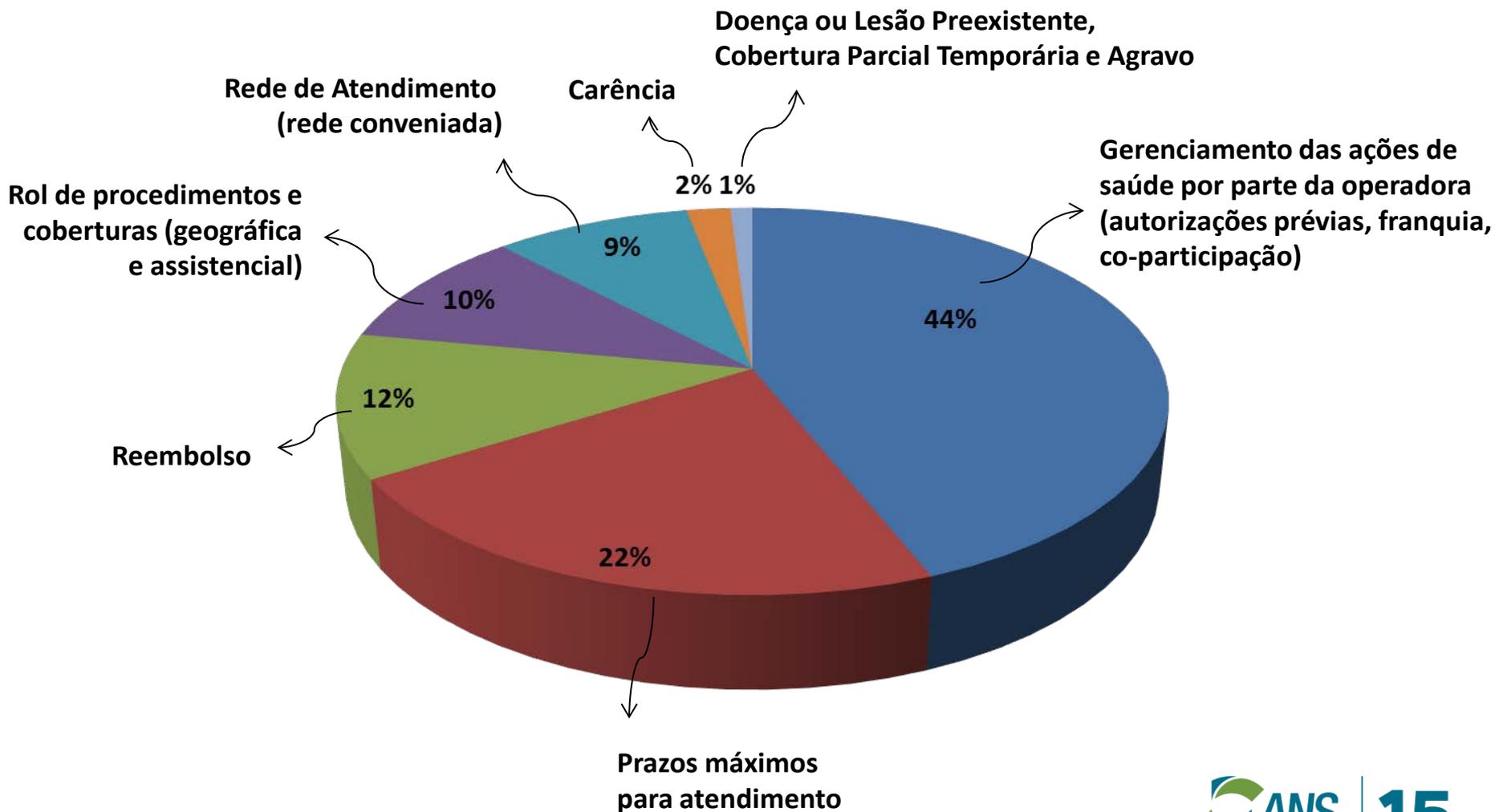
Com a notificação, as operadoras são comunicadas **diretamente pelo portal da ANS**.

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**.

# Histórico das reclamações assistenciais



# Perfil de reclamações do 14º ciclo (%)



# Histórico do monitoramento

Ciclo	Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º ciclo	19/12/2011 a 18/03/2012	2.981	0	0
2º ciclo	19/03/2012 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo	19/06/2012 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo	19/09/2012 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo	19/12/2012 a 18/03/2013	13.648	0	0
6º ciclo	19/03/2013 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo	19/06/2013 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo	19/09/2013 a 18/12/2013	17.599	47	111
9º ciclo	19/12/2013 a 18/03/2014	13.079	36	161
10º ciclo	19/03/2014 a 18/06/2014	13.009	28	123
11º ciclo	19/06/2014 a 18/09/2014	12.031	16	65
12º ciclo	19/09/2014 a 18/12/2014	13.921	11	70
13º ciclo	19/12/2014 a 18/03/2015	11.007	22	87
<b>14º ciclo</b>	<b>19/03/2015 a 18/06/2015</b>	<b>11.867</b>	<b>15</b>	<b>73</b>

# Balanço de todos os ciclos do monitoramento

Desde que a medida foi implantada, em 2011:

- ✓ **1.140** planos de saúde de **155 operadoras** foram suspensos
- ✓ **976** planos foram reativados





**15**  
anos

Ministério da  
**Saúde**

