

## ANEXO II

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS 2018 ANO-BASE 2017

## SUMÁRIO

1. INDICADORES DA DIMENSÃO QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE – IDQS .	3
1.1. Proporção de Parto Cesáreo .....	3
1.2. Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos .....	10
1.3. Número de Consultas Médicas Ambulatoriais Seleccionadas por Beneficiário com 60 Anos ou Mais.....	17
1.4. Número de Consultas Ambulatoriais com Urologista por Beneficiário do Sexo Masculino entre 50 e 70 Anos .....	22
1.5. Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada .....	27
1.6. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal .....	32
1.7. Proporção de Exodontias entre Procedimentos Odontológicos Individuais .....	41
1.8. Taxa de Citopatologia Cérvico - Vaginal Oncótica.....	52
1.9. Taxa de Mamografia.....	61
1.10. Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – Bônus.....	68
1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS .....	71
2. INDICADORES DA DIMENSÃO GARANTIA DE ACESSO – IDGA .....	75
2.1. Número de Consultas Médicas Ambulatoriais por Beneficiário .....	75
2.2. Número de Consultas Ambulatoriais com Pediatra por Beneficiário até 14 Anos..	78
2.3. Número de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário .....	82
2.4. Taxa de Internação Hospitalar .....	86
2.5. Número de Consultas Odontológicas Iniciais por Beneficiário .....	90
2.6. Proporção de Próteses Odontológicas Unitárias.....	97
2.7. Posicionamento no Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento	102
2.8. Dispersão de Procedimentos e Serviços Básicos de Saúde .....	105
2.9. Dispersão da Rede Assistencial Hospitalar .....	112
2.10. Dispersão de Serviços de Urgência e Emergência 24 Horas .....	117
2.11. Dispersão da Rede Assistencial Odontológica .....	123
2.12. Utilização de Prestadores Hospitalares que Compõem a Rede da Operadora.....	129

2.13. Utilização de Prestadores de Assistência Médica Não Hospitalar que Compõem a Rede da Operadora .....	133
2.14. Utilização de Prestadores de Urgência/Emergência que Compõem a Rede da Operadora .....	137
2.15. Utilização de Prestadores Odontológicos que Compõem a Rede da Operadora ...	141
2.16. Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade.....	145
2.17. Frequência de Utilização de Rede de SADT e Consultórios com Atributo de Qualidade.....	148
<b>3. INDICADORES DA DIMENSÃO SUSTENTABILIDADE NO MERCADO – IDSM...</b> .....	<b>152</b>
3.1. Taxa de Fiscalização.....	152
3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar.....	159
3.3. Recursos Próprios .....	161
3.4. Disponibilidade Financeira .....	163
3.5. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde.....	164
<b>4. INDICADORES DE GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO – IDGR.....</b>	<b>167</b>
4.1. Percentual de qualidade cadastral .....	167
4.2. Índice de regularidade de envio dos sistemas de informação.....	172
4.3. Índice de Efetivo Pagamento do Ressarcimento ao SUS .....	174
4.4. Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS) .....	176
4.5. Programa de Operadora Acreditada.....	179
4.6. Ouvidoria Cadastrada na ANS e Envio do Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento .....	181

## 1. INDICADORES DA DIMENSÃO QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE –IDQS

### 1.1. Proporção de Parto Cesáreo

#### 1.1.1

##### Conceito

Percentual de partos cesáreos realizados pela operadora nas beneficiárias fora de carência para o procedimento, no período considerado.

##### Método de Cálculo

Número de partos cesáreos em beneficiárias fora do período de carência
Total de partos (normais + cesáreos) em beneficiárias fora do período de carência para o procedimento

x 100

As operadoras com um total de menos de 100 partos no período não terão o indicador calculado.

##### Definição de termos utilizados no Indicador

**Parto cesáreo** - Procedimento cirúrgico no qual o conceito é extraído mediante incisão das paredes abdominal e uterina.

**Parto normal** - Procedimento no qual o conceito nasce por via vaginal.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

#### 1.1.2 Interpretação do Indicador

Permite apurar a ocorrência de partos cesáreos em relação ao total de partos realizados em uma determinada operadora no período considerado.

É um dos instrumentos utilizados para avaliar a qualidade da assistência pré-natal e ao parto, uma vez que o aumento excessivo de partos cesáreos, muito acima do padrão de 15% definido pela Organização Mundial de Saúde - OMS, pode refletir um acompanhamento pré-natal inadequado e/ou indicações equivocadas do parto cirúrgico em detrimento do parto normal.

### **1.1.3 Usos**

Avaliar, indiretamente, o acesso e a qualidade da assistência pré-natal e ao parto, supondo que uma assistência adequada possa causar impacto positivo no valor do indicador.

Permite avaliar, de forma indireta, o modelo de atenção obstétrica praticado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Subsidiar elaboração e a avaliação de políticas e ações de saúde voltadas para a atenção à saúde da mulher e da criança prestada aos beneficiários de planos de saúde.

Permite ao órgão regulador ter subsídios para elaboração de estratégias de mudança do atual modelo de atenção obstétrica no setor suplementar.

### **1.1.4 Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

No Brasil, o modelo hegemônico na atenção obstétrica é médico centrado, intervencionista e desconsidera aspectos psicológicos e socioculturais da mulher. Como resultado, além de um percentual nacional de 55,4% de cesarianas, índices de morte materna incompatíveis com o nível de desenvolvimento do País. Apesar de o parto e nascimento ser um evento da vida da mulher e um ato da sua fisiologia, a maioria das mulheres têm seus filhos por meio de uma cirurgia, a cesariana (Brasil, 2013). As taxas de cesariana são altas e ascendentes em todo território nacional, em todas as faixas de idade, incluindo as adolescentes.

A OMS preconiza que o total de partos cesáreos em relação ao número total de partos realizados em um serviço de saúde seja de até 15%. Este padrão está

fundamentado no conhecimento empírico de que apenas 15% do total de partos apresentam indicação precisa de cesariana, ou seja, existe uma situação real onde é fundamental para a preservação da saúde materna e/ou fetal que aquele procedimento seja realizado cirurgicamente e não por via natural (OMS, 1996). Em geral, entre 70 e 80% de todas as gestantes podem ser consideradas de baixo risco no início do trabalho de parto (OMS, 1996).

Como procedimento cirúrgico, a cesariana apresenta indicações bem estabelecidas e, assumindo que as cesarianas que ultrapassam a taxa recomendada pela OMS não teriam indicação médica, milhões de cirurgias não justificadas estariam sendo realizadas anualmente, trazendo risco para o binômio mãe/recém-nascido. O nascimento prematuro está entre os potenciais riscos associados à cesariana, particularmente a cirurgia eletiva, e é reconhecido como um dos principais determinantes da morbimortalidade infantil (OMS, 1996; BENFAM, 1997).

Fato importante a ser destacado, decorrente da hipermedicalização do parto e nascimento no Brasil, com altas taxas de cesarianas, foi seu aumento progressivo desde meados da década de 1990, culminando em 2009 com a inversão das taxas de cesariana e de partos normais, com as taxas de cesariana superando pela primeira vez as taxas de partos normais e alcançando 52% em 2010 (DOMINGUES; DIAS et al, 2014).

Outro ponto a ser considerado, é que as altas taxas de cesariana, muito superiores ao que preconiza a OMS, têm sido determinadas por fatores não clínicos, e apresentam uma distribuição desigual; prevalecendo entre as mulheres com maior escolaridade e faixa etária, primíparas e com pré-natal realizado em serviços privados, em particular nas regiões sul, sudeste e centro-oeste. A concentração de partos cesarianos entre mulheres com melhores condições socioeconômicas tem associado o parto cirúrgico com um padrão superior de cuidado, contrariamente ao que aponta a literatura científica, (DOMINGUES e DIAS et al, 2014).

No Brasil, são cerca de três milhões de nascimentos por ano, 55,6% via cesariana. (SINASC, 2013). Dos nascimentos brasileiros, cerca de 18% ocorrem

na Saúde Suplementar. Em 2013, foram 539.999 partos realizados no setor, dos quais 84,6% foi por cirurgia cesariana (MS/ANS, 2014), desse modo, refletindo a noção equivocada de que cesariana, mesmo sem indicação, é preferível ao parto normal.

Tabela I

Nascidos vivos - Brasil		
Nascim p/resid.mãe por Tipo de parto		
Período: 2012		
Tipo de parto	Nascim_p/resid.mãe	
Vaginal	1.283.546	44,2%
Cesário	1.615.928	55,6%
Ignorado	6.315	0,2%
Total	2.905.789	100%

Fonte: MS/SVS/DASIS - Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos – SINASC

A tabela II a seguir demonstra que, no Brasil, as taxas de cesarianas, 55,6%, já superam, em muito, o máximo de 15% que preconiza a OMS. Entretanto, entre as usuárias de planos de saúde, o percentual é de 84,6%. Mesmo em países nos quais as taxas de cesarianas já são consideradas altas como os EUA que, segundo o relatório *'Health Statistics 2015 - Frequently Requested Data'* da *'Organisation for Economic Co-operation and Development'* - OECD, apresentaram em 2013 a taxa de 32, 4% (OECD, 2015). As taxas de cesariana, na saúde suplementar brasileira, são muito superiores.

Tabela II

Comparação % cesarianas Brasil e Saúde Suplementar - 2012		
Setor	Número de nascidos vivos	% de partos cesarianos
Brasil	2.905.789	55,6%
Saúde Suplementar	502.812	84,6%

Fonte: MS/SVS/DASIS - Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos – SINASC -SIP/ANS

Comparada às taxas mundiais, observa-se que os valores do setor suplementar são os mais elevados: nos países que compõem a OECD, a variação nas taxas de cesarianas para o ano de 2013 foi desde taxas baixas na Holanda (15,5%), Noruega (16,4%), Finlândia (15,8%), Islândia (15,1%) e Israel (15,4%) até taxas consideradas muito altas como as encontradas na Turquia (50,3%), Itália (36,1%) e México (45,1%). As taxas brasileiras também são muito mais altas que a média em Portugal (35%), Hungria (35,2%) e Austrália (32%) (OECD, 2015), com taxas intermediárias.

Diante das dificuldades de reversão do modelo de atenção obstétrico, que é influenciado por diversos fatores, tais como: fatores culturais, organização da rede de atenção, política de remuneração, etc, propõe-se uma meta de redução das atuais taxas para 45%, ainda um patamar relativamente alto, mas muito inferior às taxas praticadas atualmente pelo setor.

### **Meta**

A meta é atingir uma redução de 15% na proporção de partos cesáreos em relação ao ano-base anterior. As operadoras que atingiram e mantiveram um resultado igual ou inferior a 40% de partos cesáreos terão pontuação máxima, independentemente da redução alcançada. Por outro lado, as operadoras que mantiveram um resultado igual ou superior a 85% terão pontuação zero.

#### **1.1.5 Pontuação**

<b>REDUÇÃO DA PROPORÇÃO DE PARTO CESÁRIO</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Redução = 0% ou proporção de parto cesáreo <math>\geq 85\%</math></b>	<b>0</b>
<b>Redução <math>&gt;0\%</math> e <math>&lt;15\%</math> e proporção de parto cesáreo <math>&gt;40\%</math> e <math>&lt;85\%</math></b>	<b><math>0 &lt; V &lt; 1</math></b>
<b>Redução <math>\geq 15\%</math> ou proporção de parto cesáreo <math>\leq 40\%</math></b>	<b>1</b>

$V = (\text{Redução } >0\% \text{ e } <15\%) / 15$

### **Fonte de dados**

**Numerador:** TISS 31309054 + 31309208

**1.1.6 Denominador:** TISS 31309127 + 31309054 + 31309208

### **Ações esperadas para causar impacto no indicador**

Incentivar o acompanhamento ao pré-natal a fim de reduzir as indicações de cirurgia não decorrentes de condições clínicas, de forma que o parto cirúrgico seja realizado somente de acordo com indicações precisas.

Incentivar a disseminação de informações a respeito das vantagens do parto normal em comparação com o parto cesáreo e dos riscos da realização do parto cesáreo na ausência de indicações precisas.

Divulgar os indicadores e as metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviços de saúde.

Pactuar e sensibilizar os prestadores de serviços de saúde sobre a importância do processo de qualificação da assistência à saúde da mulher e da criança.

Criar campanhas de informação sobre os tipos de parto, seus benefícios e riscos, procurando motivar a realização do parto normal sempre que indicado.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

### **Limitações e Vieses**

As variações geográficas desse indicador só se aplicam para o SUS, onde é possível relacionar o tipo de parto ao local de residência da parturiente.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional praticado pela operadora.



## Referências

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Programa de Qualificação da Saúde Suplementar. Rio de Janeiro, 2005.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informações de Produtos, Rio de Janeiro, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gravidez, parto e nascimento com saúde, qualidade de vida e bem-estar / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas, Área Técnica de Saúde da Criança e Aleitamento Materno. Área Técnica de Saúde da Mulher. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema de Informações de Nascidos Vivos. Disponível em: <http://datasus.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos/eventos-v/sinasc-sistema-de-informacoes-de-nascidos-vivos>

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde Brasil 2011: uma análise da situação de saúde e de evidências selecionadas de impacto de ações de vigilância em saúde.

BRASIL. BEMFAM. Pesquisa Nacional Sobre Demografia e Saúde 1996. Programa de Pesquisas de Demografia e Saúde (DHS) Macro International Inc, março, 1997.

BRASIL. FIOCRUZ. Nascer no Brasil. Inquérito Nacional sobre Parto e Nascimentos – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – ENSP, 2015. Disponível em: <http://www6.ensp.fiocruz.br/nascerbrasil/index.php/introducao-e-justificativa>

CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA. Nascer no Brasil. Escola Nacional de Saúde Pública. Rio de Janeiro - vol 30, Suplemento, 2014.

DOMINGUES; DIAS et al, 2014. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 30 Sup: S101-S116, 2014.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA; SOCIEDADE BRASILEIRA DE MASTOLOGIA; SOCIEDADE BRASILEIRA DE PATOLOGIA; SOCIEDADE BRASILEIRA DE CANCEROLOGIA. Projeto Diretrizes, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Assistência ao parto normal: um guia prático. Genebra, 1996.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT - OECD. Health Statistics 2015 - Frequently Requested Data em: <http://www.oecd.org/els/health-systems/health-data.htm>

## **1.2. Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos**

### **1.1.7**

### **1.1.8 Conceito**

1.1.9 Número médio de internações hospitalares por Fratura de Fêmur para cada 1000 beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais, fora do período de carência, no período considerado.

### **1.1.10**

**M**

#### **étodo de Cálculo:**

Número de internações hospitalares por fratura de fêmur em beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais fora do período de carência	X 1000
<hr/>	
Número total de beneficiários fora do período de carência com 60 anos ou mais de idade	

**1.1.11****D****Definição de termos utilizados no Indicador:**

**Fratura de Fêmur (60 anos ou mais)** – Internações decorrentes da fratura de fêmur em pessoas com 60 anos de idade ou mais.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

**1.1.12****I****Interpretação do Indicador:**

Estima o risco de internação por fratura de fêmur na população beneficiária idosa de 60 anos ou mais e dimensiona a sua magnitude como problema de saúde pública.

A queda pode ser considerada como evento sentinela na saúde da pessoa idosa. Entre as principais causas estão fatores de risco individuais e fatores relacionados ao meio ambiente e ao acesso à atenção básica específica para esta faixa etária. Uma das principais consequências de queda em pessoas idosas é a fratura do fêmur, principalmente em mulheres.

A prevenção de fratura do fêmur envolve ações para acesso ao cuidado específico ao idoso, envolvendo estratégias para informação e educação em saúde, prevenção e tratamento oportuno da osteoporose com vistas à prevenção de quedas.

**1.1.13****U****Indicadores**

Analisar variações temporais nas taxas de internações hospitalares por fratura do fêmur em pessoas idosas, com o objetivo de desenvolver ações de prevenção, em especial no controle dos fatores de risco associados.

**1.1.14****P****Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações:**

A queda em pessoas idosas é um importante fator de risco para a perda da autonomia do idoso e, por conseguinte, diminuição da qualidade de vida. Na faixa etária de 60 anos ou mais, a queda é a segunda causa de óbito dentre as causas externas. A osteoporose, por sua vez, tem contribuição importante nas fraturas de fêmur, em especial, no sexo feminino. A internação hospitalar por fratura do fêmur tem experimentado aumento nos últimos anos; no entanto, destaca-se que ações direcionadas à prevenção e/ou redução dos fatores de risco minimizam a necessidade de internações hospitalares e suas complicações.

O *National Committee for Quality Assurance – NCQA dos Estados Unidos* registrou em 2006, em média, uma taxa para o procedimento 'Redução de fratura de fêmur' por faixa etária e por sexo por 1000.

Faixa Etária	Homem	Mulher
Abaixo de 65 anos	1,5	1,7
Entre 65 a 74 anos	1,6	2,5
Entre 75 a 84 anos	4,5	8,8
85 ou mais anos	14,5	24,7

No Brasil, segundo dados do Sistema de Indicadores de Saúde e Acompanhamento de Políticas do Idoso (SISAP), a taxa de internação por fratura de fêmur na rede pública de saúde, nos anos de 2011 a 2015, elevou-se de 1,85 para 1,96 por 1000. Esse valor variou conforme o sexo (1,40 para homens e 2,41 por 1000 para mulheres, em 2015) e regiões do Brasil (maior na região Sul – 2,35, seguida da região Sudeste – 2,12, Centro-Oeste – 1,90, Nordeste – 1,50 e Norte – 1,48 por 1000, em 2015).

No setor suplementar brasileiro, de acordo com o Programa de Qualificação de Operadoras para os anos de 2011 a 2015, as medianas do setor para o indicador 'Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos' foram (BRASIL/ANS, 2011-2015):

Mediana da taxa de internação por fratura de fêmur em idosos – anos 2011 a 2015 por 1000						
Porte da Operadora	2011*	2012	2013	2014	2015	Média
Operadoras de Pequeno Porte	2,46	1,89	1,92	1,79	1,90	1,88
Operadoras de Médio Porte	2,46	2,39	2,04	2,30	2,20	2,23
Operadoras de Grande Porte	2,46	2,47	2,16	2,34	2,31	2,35

\*Taxa calculada para o setor independentemente do porte das operadoras  
BRASIL/ANS, Programa de Qualificação de Operadoras, 2011-2015.

### 1.1.15

### 1.1.16

**Meta**

**M**

A meta é atingir um valor menor ou igual a 1,50 para as operadoras de pequeno porte, 1,78, para as operadoras de médio porte e 1,88, para as operadoras de grande porte, no período considerado – redução de 20% da média da taxa para o período 2011-2015.

### 1.1.17

**Pontuação**

**P**

<b>TAXA DE INTERNAÇÃO POR FRATURA DE FÊMUR</b>	<b>Pontuação</b>
Resultado $\geq 6,02$ (Pequeno Porte) Resultado $\geq 7,14$ (Médio Porte) Resultado $\geq 7,52$ (Grande Porte)	0
Resultado $\leq 2,26$ (Pequeno Porte) Resultado $\leq 2,68$ (Médio Porte) Resultado $\leq 2,82$ (Grande Porte)	1

<p>2,26 &lt; Resultado &lt; 6,02 (Pequeno Porte)          2,68 &lt; Resultado &lt; 7,14 (Médio Porte)          2,82 &lt; Resultado &lt; 7,52 (Grande Porte)</p>	$1 - \left( \frac{\text{Resultado}}{3,76} \right)$ - Pequeno Porte $1 - \left( \frac{\text{Resultado}}{4,46} \right)$ - Médio Porte $1 - \left( \frac{\text{Resultado}}{4,70} \right)$ - Grande Porte
---	---

### 1.1.18

F

#### onte

**Numerador:** TISS 30725127; 30725135; 30725160; 30725100; 30725119; 30725194; 30724058; 30724066; 30724074; 30724082

**Denominador:** Sistema de Informação de Beneficiários (Beneficiários com 60 anos ou mais que possuam a segmentação hospitalar).

### 1.1.19

A

#### ções esperadas para causar impacto no Indicador

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários e identificar indivíduos com 60 anos ou mais com fatores de risco para fratura de fêmur.

Adotar estratégias de controle dos riscos e ações de prevenção de quedas e de osteoporose.

Divulgar os indicadores e as metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da prevenção e qualificação da assistência.

**1.1.20****L****imitações e Vieses**

O indicador é influenciado pela contagem cumulativa de internações de um mesmo paciente, pela mesma causa, durante o período analisado.

Podem ocorrer internações por fratura de fêmur em decorrência de causas não preveníveis por ações de educação e informação em saúde, e acesso a um cuidado específico ao idoso.

Como o perfil epidemiológico é diferente para homens e mulheres, cabe ressaltar que esse indicador será mais efetivo na medida em que se obtenham informações específicas por gênero.

O sistema de informação utilizado pode não detectar inconsistências na classificação da causa de morbidade informada.

**1.1.21****R****Referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Programa de Qualificação de Operadoras, 2011-2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Instrutivo dos indicadores para a pactuação unificada. 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. Sistema de Indicadores de Saúde e Acompanhamento de Políticas do Idoso. 2015. Disponível em: <http://sisapidoso.icict.fiocruz.br/matriz-de-politicas>. Acesso em 08/11/2016.

FERNANDES, Roberta Arinelli et al. Fraturas do fêmur proximal no idoso: estudo de custo da doença sob a perspectiva de um hospital público no Rio de Janeiro, Brasil. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 395-416, 2011.

Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312011000200004>. Acesso em 08/11/2016.

NATIONAL COMMITTEE FOR QUALITY ASSURANCE - NCQA. Medicare HEDIS 2006 Means, Percentiles and Ratios. Frequency of Selected Procedures. [http://www.ncqa.org/portals/0/HEDISQM/Programs/CompAud/MPR/Archives/HEDIS\\_2006\\_Means\\_Percentiles\\_Medicare.pdf](http://www.ncqa.org/portals/0/HEDISQM/Programs/CompAud/MPR/Archives/HEDIS_2006_Means_Percentiles_Medicare.pdf)

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

MANUATA



### **1.3. Número de Consultas Médicas Ambulatoriais Seleccionadas por Beneficiário com 60 Anos ou Mais**

#### **1.1.22**

#### **1.1.23**

**C**

##### **conceito**

1.1.24 Número médio de consultas ambulatoriais nas especialidades de Clínica Médica, Geriatria e Medicina de Família e Comunidade ou com médico generalista por beneficiário na faixa etária de 60 anos ou mais no período considerado.

#### **1.1.25**

#### **1.1.26**

**M**

##### **método de cálculo**

Total de consultas ambulatoriais nas especialidades de Clínica Médica, Geriatria e Medicina de Família e Comunidade ou com médico generalista por beneficiário na faixa etária de 60 anos ou mais

---

Total de beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais em planos que contenham a segmentação ambulatorial

#### **1.1.27**

**D**

##### **definição de termos utilizados no indicador**

**Consultas de Clínica Médica** - Atendimentos prestados por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Medicina, com fins de diagnóstico e orientação terapêutica, controle e acompanhamento clínico, na especialidade de clínica médica em beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais.

**Consultas de Geriatria** – Consultas na especialidade médica voltada para o estudo, a prevenção e o tratamento de doenças dos indivíduos na faixa etária de 60 anos ou mais.

**Consultas de Medicina de Família e Comunidade** – Consultas na especialidade médica voltada para a provisão contínua e integrada de cuidados primários de saúde para toda a família.

**Consultas com Médico Generalista** – Consultas com médicos cuja prática não é restrita a uma área específica da Medicina.

**1.1.28**

**I**

**Interpretação do indicador**

Estima a cobertura de consultas médicas de Clínica Médica, Geriatria e Medicina de Família e Comunidade ou com médico generalista em beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais de idade.

Aponta situações de dificuldade ou restrição de acesso dos beneficiários com 60 anos ou mais de idade às consultas com generalistas para idosos.

**1.1.29**

**U**

**SOS**

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários e identificar as necessidades de saúde dos indivíduos de 60 anos ou mais de idade.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da prevenção e qualificação da atenção básica.

Possibilitar o redimensionamento da rede credenciada de prestadores, para que os beneficiários na faixa etária acima de 60 anos obtenham acesso adequado às consultas ambulatoriais com generalistas.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

Estimular a mudança do Modelo assistencial das operadoras, com ênfase na promoção da saúde, prevenção de riscos e doenças e atenção básica em saúde.

**1.1.30**

**P**

**Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

A Programação das Ações de Vigilância em Saúde - PAVS (BRASIL, 2006) propõe a realização de 4 consultas por beneficiário com 60 anos ou mais de idade por ano, o equivalente a 3 consultas de clínica médica e 1 consulta especializada. Para a composição do indicador, para fins do “Programa Qualificação Operadoras”, as consultas de Clínica Médica, Geriatria e Medicina de Família e Comunidade foram utilizadas junto com a consulta com generalista para se estimar as consultas com generalistas para idosos. Desse modo, são propostas 3 consultas com médico generalista para idosos.

Como forma de indução na saúde suplementar, cujos números de consultas médicas com generalistas ainda é pouco expressiva, propõe-se uma meta de 1,5 consulta com médico generalista para idosos.

**1.1.31**

**M**

**Meta**

A meta é atingir um resultado igual ou superior a 1,5 consulta com médico generalista para idosos, por beneficiário na faixa etária de 60 anos ou mais, no período considerado.

**1.1.32**

**P**

**Pontuação**

<b>NÚMERO DE CONSULTAS MÉDICAS AMBULATORIAIS SELECIONADAS POR BENEFICIÁRIO COM 60 ANOS OU MAIS</b>	<b>Pontuação</b>
Resultado $\leq 0,5$	0
$0,5 < \text{Resultado} < 1,5$	<b>R e s u l t o</b>
Resultado $\geq 1,5$	1

1.1.33

1.1.34

**1.1.35**

**F**

### **Fonte de dados**

**Numerador:** Padrão TISS - Componente de Conteúdo e Estrutura, Parte III - Mensagens entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

Código na Classificação Brasileira de Ocupações do executante igual a "225125 - Médico clínico", "225130 - Médico de família e comunidade", "225170 - Médico generalista", ou "225180 - Médico geriatra" e Código do procedimento realizado ou item assistencial utilizado (Campo 066) igual a "10101012 - Consulta em consultório (no horário normal ou preestabelecido)" ou "20101236 - Avaliação geriátrica ampla - AGA", para beneficiários com idade  $\geq 60$  anos (Data de realização ou data inicial do período de atendimento [Campo 029] - Data de nascimento [Campo 018]). Na hipótese de ter sido fornecido o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS (Campo 016), a data de nascimento do beneficiário será obtida a partir do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB);

**Denominador:** Número de Beneficiários do SIB (Sistema de Informações de Beneficiários) com idade  $\geq 60$  anos em planos que contenham a segmentação ambulatorial.

**1.1.36**

**A**

### **ações esperadas para causar impacto no indicador**

Identificar as necessidades de saúde dos idosos e adotar estratégias para a captação e aumento da cobertura assistencial básica específica para este ciclo de vida, assim como, das estratégias de prevenção de riscos e doenças.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Pactuar e sensibilizar os prestadores sobre a importância do processo de qualificação da assistência básica.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

### **Limitações e vieses**

O indicador pode ser influenciado pela possibilidade de contagem cumulativa de consultas de um mesmo beneficiário.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pelas características da infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora.

#### **1.1.37**

**R**

#### **Referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez] 2010. 64 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Articulação Interfederativa. Caderno de Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores: 2013 – 2015, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 156 p.: il. – (Série Articulação Interfederativa, v. 1).

BRASIL. Secretaria de Vigilância em Saúde. PORTARIA N. 64, DE 30 DE MAIO DE 2008. Programação das Ações de Vigilância em Saúde (PAVS): Diretrizes para a Programação Pactuada e Integrada da Assistência à Saúde – Saúde do Idoso, Volume 5, 2006.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

#### **1.4. Número de Consultas Ambulatoriais com Urologista por Beneficiário do Sexo Masculino entre 50 e 70 Anos**

##### **Conceituação**

Número de consultas ambulatoriais com urologista por beneficiários do sexo masculino com idade entre 50 e 70 anos, no período considerado.

##### **Método de Cálculo**

$$\frac{\text{Número de consultas ambulatoriais com urologista em beneficiários do sexo masculino entre 50 e 70 anos, no período considerado}}{\text{Beneficiários do sexo masculino entre 50 e 70 anos no período considerado}}$$

##### **Definição de termos utilizados no Indicador**

**Número de consultas ambulatoriais com urologista em beneficiários do sexo masculino entre 50 e 70 anos:** Atendimentos a beneficiários do sexo masculino com idade maior ou igual a 50 anos e menor ou igual a 70 anos prestados em regime ambulatorial por profissional com Título de Especialista e/ou Certificado de Residência Médica em Urologia, regularmente registrado pelo Conselho Regional de Medicina, com fins de diagnóstico e orientação terapêutica, controle e acompanhamento clínico.

**Beneficiários do sexo masculino entre 50 e 70 anos:** Média de beneficiários do sexo masculino com idade maior ou igual a 50 e menor ou igual a 70 anos que possuam planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado.

### **Interpretação do Indicador**

Permite estimar a cobertura de consultas ambulatoriais com urologista em relação ao total de beneficiários do sexo masculino entre 50 e 70 anos de idade. Aponta situações de baixa adesão da população masculina na maturidade e na velhice à atenção médica por dificuldades próprias desta população em reconhecer suas necessidades de saúde.

Pode indicar dificuldade de acesso aos serviços médicos especializados ambulatoriais pela população masculina.

### **Usos**

Avaliar a evolução da realização das consultas ambulatoriais com urologista, com vistas a verificar possíveis situações de dificuldade de acesso aos serviços médicos especializados pela população masculina.

Identificar possíveis variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso pela população masculina à atenção médica por urologista, no setor suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora para a população masculina.

Avaliar a implantação pela operadora de iniciativas de estímulo às práticas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças da população masculina na maturidade e na velhice.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Em 2014, as consultas de Urologia corresponderam a 2,17% das consultas médicas ambulatoriais informadas pelas operadoras ao Sistema de Informações de Produtos – SIP (BRASIL/ANS, 2014). Levando em consideração que no mesmo ano foram realizadas cerca de 4 consultas médicas por beneficiário (BRASIL/ANS, 2014), estimam-se 0,0868 consultas de Urologia por beneficiário de planos que incluem a segmentação ambulatorial.

Nos Estados Unidos, o número de consultas ambulatoriais de Urologia em homens são cerca de três vezes aquele observado em mulheres (CDC, 2010).

Dados da produção ambulatorial do SUS (BRASIL/MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016) indicam que a urologia ocupou a 13ª posição entre as consultas médicas, com 3.302.056 consultas realizadas nesta especialidade.

Os Princípios e Diretrizes da Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem (BRASIL, 2008) estima que aproximadamente 75% das enfermidades e agravos da população masculina adulta (25 a 59 anos) está concentrada em 5 (cinco) grandes áreas especializadas: cardiologia, urologia, saúde mental, gastroenterologia e pneumologia.

O Instituto Nacional do Câncer (INCA, 2002) inicialmente recomendou a sensibilização de homens com idade entre 50 e 70 anos que procuram os serviços de saúde por motivos outros acerca do câncer da próstata. Em 2013, por existirem evidências científicas de boa qualidade de que o rastreamento do câncer de próstata produz mais dano do que benefício, o INCA recomendou que não se organizassem programas de rastreamento para o câncer da próstata e que homens que demandassem espontaneamente a realização de exames de rastreamento fossem informados por seus médicos sobre os riscos e benefícios associados a esta prática.

Contudo, são inegáveis para a faixa etária mencionada os benefícios da consulta com urologista, tendo em consideração a alta prevalência de outras neoplasias malignas do trato genitourinário masculino, incontinência urinária, hiperplasia prostática benigna, infecções urinárias de repetição e cálculo urinário (MILLER et al., 2009).

### **Meta**

Apresentar resultado maior ou igual a 70% da mediana do setor (MS) por porte no ano-base anterior ao período de análise.

### **Pontuação**

<b>NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS COM UROLOGISTA POR BENEFICIÁRIO DO SEXO MASCULINO</b>	<b>Pontuação</b>
--	------------------



<b>ENTRE 50 E 70 ANOS</b>	
Resultado $\leq$ MS x 0,20	0
MS x 0,20 < Resultado < MS x 0,70	$0 < V < 1$
Resultado $\geq$ MS x 0,70	1

$$V = ((MS \times 0,20 < \text{Resultado} < MS \times 0,70) - MS \times 0,20) / (MS \times 0,70 - MS \times 0,20)$$

### Fonte

**Numerador:** Padrão TISS - Componente de Conteúdo e Estrutura, Parte III - Mensagens entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

Código na Classificação Brasileira de Ocupações do executante igual a "2252-85 - Médico urologista" (Campo 035) e Código do procedimento realizado ou item assistencial utilizado (Campo 066) igual a "10101012 - Consulta em consultório (no horário normal ou preestabelecido)", cujo beneficiário seja do sexo masculino (Campo 017) com idade  $\geq$  50 anos e  $\leq$  70 anos (Data de realização ou data inicial do período de atendimento [Campo 029] – Data de nascimento [Campo 018]). Na hipótese de ter sido fornecido o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS (Campo 016), o sexo e a data de nascimento do beneficiário serão obtidos a partir do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB);

**Denominador:** Sistema de Informações de Beneficiários (SIB); número médio de beneficiários do sexo masculino com idade  $\geq$  50 anos e  $\leq$  70 anos em planos que incluam a segmentação ambulatorial, no período considerado.

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Sensibilizar homens com idade entre 50 e 70 anos que procuram os serviços de saúde por motivos outros sobre a importância da consulta de Urologia nesta faixa etária para receber orientações sobre os riscos e benefícios da detecção

precoce do câncer da próstata, além de possibilitar o diagnóstico e tratamento de outras afecções urológicas comuns nessa população: neoplasias malignas do trato genitourinário masculino, incontinência urinária, hiperplasia prostática benigna, infecções urinárias de repetição e cálculo urinário.

Facilitar o acesso aos urologistas da rede prestadora, tanto em termos de oferta de horários flexíveis para as consultas, quanto da distância entre o consultório do profissional e a residência dos beneficiários.

Estabelecer protocolos de encaminhamento da atenção básica (médico generalista ou especialista em saúde da família ou médico de família e comunidade ou especialista em clínica médica) para o urologista.

### **Limitações e Vieses**

Por apresentar o resultado como um valor médio, o indicador pode ser influenciado pela contagem cumulativa de consultas com urologista em um mesmo beneficiário no período considerado.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso às consultas médicas especializadas.

### **Referências**

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informações de Produtos – SIP. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem - Princípios e Diretrizes. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Instituto Nacional de Câncer. Programa nacional de controle do câncer da próstata: documento de consenso. Rio de Janeiro: INCA, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Instituto Nacional de Câncer. Rastreamento do Câncer de Próstata. Rio de Janeiro: INCA, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS). Acesso em 25/02/2016. Disponível em: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sia/cnv/qauf.def>

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. National Ambulatory Medical Care Survey – NAMCS. Factsheets 2010 – Urology. Acesso em 19/04/2016. Disponível em: [http://www.cdc.gov/nchs/data/ahcd/namcs\\_2010\\_factsheet\\_urology.pdf](http://www.cdc.gov/nchs/data/ahcd/namcs_2010_factsheet_urology.pdf).

MILLER, D.C.; SAIGAL, C.S.; LITWIN, M.S. The demographic burden of urologic diseases in America. Urol Clin North Am. 2009 Feb;36(1):11-27.

### **1.5. Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada**

#### **Conceituação**

Número de exames de hemoglobina glicada por beneficiário com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos de idade, no período considerado.

#### **Método de Cálculo**

75% do número de exames de hemoglobina glicada realizados em regime ambulatorial em beneficiários com idade  $\geq 19$  anos e  $\leq 75$  anos, no período considerado

7,1% da média de beneficiários com idade  $\geq 19$  anos e  $\leq 75$  anos em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado

#### **Definição de termos utilizados no Indicador**

**Número de exames de hemoglobina glicada em beneficiários com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos:** Estima-se que 25% dos testes de hemoglobina glicada – HbA1c sejam feitos em pacientes não diabéticos (LYON et al., 2009). Para estimar o número de exames realizados em beneficiários com diabetes mellitus, será aplicado o percentual de 75% ao total de exames de hemoglobina glicada realizados em regime ambulatorial em beneficiários com idade maior ou igual a 19 anos e menor ou igual a 75 anos.

**Beneficiários com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos:** O inquérito telefônico em beneficiários - Vigitel Brasil 2014 Saúde Suplementar (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2015) avaliou a frequência do diagnóstico médico prévio de diabetes em 7,1%. Será aplicado este percentual de 7,1% à média de beneficiários com idade maior ou igual a 19 anos e menor ou igual a 75 anos em planos que incluam a segmentação ambulatorial, para realizar a estimativa de beneficiários com diabetes mellitus.

### **Interpretação do Indicador**

A partir de estimativa da prevalência do diabetes mellitus em beneficiários adultos de planos de saúde das capitais brasileiras, mede-se o número de exames de hemoglobina glicada realizados nesta população e indiretamente a adesão dos médicos assistentes às diretrizes clínicas que recomendam que os testes de HbA1c devam ser realizados pelo menos duas vezes ao ano por todos os pacientes diabéticos (SOCIEDADE BRASILEIRA DE DIABETES, 2016).

Apointa a adoção por parte da operadora de estratégias de estímulo dos prestadores à adesão às diretrizes clínicas de avaliação do controle glicêmico de pacientes adultos diabéticos.

Pode indicar situações de utilização excessiva e desnecessária deste exame.

### **Usos**

Avaliar o número de exames de hemoglobina glicada que são solicitados para uma população estimada de beneficiários adultos com diabetes mellitus, com o objetivo de identificar possíveis situações de monitoramento insuficiente do controle glicêmico destes pacientes.

Estimar o uso da hemoglobina glicada na avaliação do controle glicêmico e na triagem e diagnóstico de diabetes mellitus como alternativa à glicemia de jejum e ao teste oral de tolerância à glicose.

Identificar situações de uso abusivo do exame - > 4 exames de HbA1c por beneficiário adulto com diabetes mellitus por ano.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Por inquérito telefônico, a frequência do diagnóstico médico prévio de diabetes referido por adultos das capitais brasileiras foi 7,4% em 2015 (BRASIL.

MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016). No ano anterior, a frequência deste diagnóstico referido por adultos beneficiários de planos de saúde foi 7,1% (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2015). Em 2013, a Pesquisa Nacional de Saúde - PNS estimou que 6,2% da população adulta referiu o diagnóstico médico de diabetes (IBGE, 2014).

A Sociedade Brasileira de Diabetes – SBD (2016) recomenda que os exames de HbA1c devem ser realizados pelo menos duas vezes ao ano por todos os pacientes diabéticos e trimestralmente (quatro vezes ao ano) por aqueles que não atingiram o controle glicêmico recomendado ou submeteram-se a alterações do esquema terapêutico. Deste modo, quatro é o número máximo anual de exames de HbA1c que deve ser realizado para qualquer paciente diabético.

Além de seu uso clássico no monitoramento do controle glicêmico de pacientes diabéticos, o exame de HbA1c vem também sendo utilizado para o diagnóstico do diabetes mellitus, tendo como base teórica as diretrizes da Sociedade Americana de Diabetes – ADA (2013). As diretrizes da ADA recomendam que pacientes com valor de HbA1c  $\geq 6,5\%$  pela primeira vez devem ser submetidos a um novo exame para confirmar o diagnóstico de diabetes.

Apesar da existência de diretrizes nacionais e internacionais sobre o emprego da HbA1c no monitoramento e no diagnóstico do diabetes, há evidências do uso excessivo e desnecessário deste exame em diversos países (PIVOVAROV et al., 2014).

### **Meta**

Apresentar taxa maior ou igual a dois exames de hemoglobina glicada por beneficiário com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos, no período considerado.

### **Pontuação**

<b>Resultado no indicador</b>	<b>Nota da operadora (de 0 a 1)</b>
Resultado $\leq 0,20$	0

0,20 < Resultado < 2,00	0 < V < 1
Resultado ≥ 2,00	1

$$V = ((0,20 < \text{Resultado} < 2,00) - 0,20) / 1,80$$

### Fonte

**Numerador:** Padrão TISS - Componente de Conteúdo e Estrutura, Parte III - Mensagens entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

Código do procedimento realizado ou item assistencial utilizado (Campo 066) igual a "40302075 - Hemoglobina glicada (A1 total) - pesquisa e/ou dosagem" ou "40302733 - Hemoglobina glicada (Fração A1c) - pesquisa e/ou dosagem" e Tipo de atendimento (Campo 045) igual a "05 - Exame Ambulatorial", cujo beneficiário tenha idade ≥ 19 anos e ≤ 75 anos (Data de realização ou data inicial do período de atendimento [Campo 029] - Data de nascimento [Campo 018]). Na hipótese de ter sido fornecido o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS (Campo 016), a data de nascimento do beneficiário será obtida a partir do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB).

**Denominador:** Sistema de Informações de Beneficiários (SIB); média de beneficiários com idade ≥ 19 anos e ≤ 75 anos em planos que incluam a segmentação ambulatorial, no período considerado.

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Realizar campanhas educativas dirigidas à rede prestadora sobre a utilização do exame de hemoglobina glicada no monitoramento do controle glicêmico de pacientes diabéticos em conformidade com as diretrizes clínicas da SBD (2016). Implementar ações de coordenação do cuidado entre médicos de diferentes especialidades para assegurar que o exame seja solicitado no momento oportuno e para evitar a solicitação de "novos" exames sem que se tenha a informação sobre pedidos e resultados anteriores.

Incentivar a adoção do Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP pela rede prestadora a fim de facilitar o acesso às informações sobre o estado de saúde e

a assistência recebida pelos beneficiários diabéticos durante seu percurso pela linha de cuidado. Do mesmo modo, a adoção do PEP tem efeitos positivos sobre a otimização dos recursos de saúde, bem como sobre a adesão dos médicos assistentes às diretrizes clínicas para o cuidado de pacientes com diabetes mellitus.

### **Limitações e Vieses**

Tendo em consideração o grande volume de exames de hemoglobina glicada informados pelas operadoras – cerca de 2.800.000 no primeiro trimestre de 2016 (ANS, 2016), é certo que grande parte dos exames de hemoglobina glicada sejam solicitados para pacientes não diabéticos, sendo, portanto, difícil avaliar o percentual de exames solicitados para o monitoramento do controle glicêmico em beneficiários com diabetes.

A inclusão pela diretriz da ADA (2013) do exame de HbA1c para o diagnóstico do diabetes mellitus, embora não integralmente corroborada pela SBD (2016), obscurece mais ainda a correlação entre o volume de exames e o monitoramento adequado de pacientes diabéticos.

### **Referências**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. **Sistema de Informações de Produtos - SIP**. Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar 2016.

AMERICAN DIABETES ASSOCIATION. Diagnosis and classification of diabetes mellitus. **Diabetes Care**, v. 36 Suppl 1, p. S67-74, Jan 2013.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Vigitel Brasil 2014 Saúde Suplementar: vigilância de fatores de risco e proteção para doenças crônicas por inquérito telefônico**. Brasília: Ministério da Saúde, 2015. ISBN 978-85-334-2322-0.

\_\_\_\_\_. **Vigitel Brasil 2015: vigilância de fatores de risco e proteção para doenças crônicas por inquérito telefônico**. Brasília: Ministério da Saúde, 2016. ISBN 978-85-334-2441-8.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde 2013. Percepção do estado de saúde, estilos de vida**

**e doenças crônicas. Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação.** Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 2014. ISBN 978-85-240-4334-5.

LYON, A. W. et al. Variation in the frequency of hemoglobin A1c (HbA1c) testing: population studies used to assess compliance with clinical practice guidelines and use of HbA1c to screen for diabetes. **J Diabetes Sci Technol**, v. 3, n. 3, p. 411-7, May 01 2009.

PIVOVAROV, R. et al. Temporal trends of hemoglobin A1c testing. **J Am Med Inform Assoc**, v. 21, n. 6, p. 1038-44, Nov-Dec 2014.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DIABETES. **Diretrizes da Sociedade Brasileira de Diabetes (2015-2016)**. São Paulo: A.C. Farmacêutica, 2016. ISBN 978-85-8114-307-1.

## 1.6. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal

### Conceito

Percentual do número de procedimentos preventivos em saúde bucal em relação ao número total de procedimentos odontológicos realizados no período de análise.

### Método de Cálculo:

$$\frac{\text{Número de procedimentos preventivos em saúde bucal em beneficiários fora do período de carência no período de análise} + \text{Número de raspagens supra-gengivais por hemi-arcada em beneficiários com 12 anos ou mais fora do período de carência no período de análise}}{\text{Total de procedimentos odontológicos realizados em beneficiários fora do período de carência no período de análise}} \times 100$$

### Definição de termos utilizados no Indicador:

Procedimentos Preventivos: Procedimentos de prevenção em saúde bucal. Consistem em procedimentos clínicos, educativos e/ou terapêuticos que interferem nas causas das doenças bucais, impedindo e/ou retardando o aparecimento de lesões relacionadas aos processos de doenças bucais.



Raspagem supra gengival por hemiarcada (12 anos ou mais): Procedimentos de raspagem para a remoção de cálculo supra gengival, em beneficiários com 12 anos de idade ou mais.

Procedimentos odontológicos: Total de atendimentos com fins de diagnóstico e orientação terapêutica em saúde bucal, em regime ambulatorial, de caráter eletivo, urgência ou emergência.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde:** período corrido e ininterrupto, contado a partir da data de vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

**Interpretação do Indicador:** A produção elevada de procedimentos relativos ao bloco preventivo pode apontar a capacidade da operadora em prover ações de prevenção e promoção em saúde bucal, minimizando a necessidade de procedimentos invasivos nos pacientes ao longo do tempo (qualidade).

**Usos:** Analisar a cobertura de procedimentos preventivos em saúde bucal, identificando variações e tendências que demandem o incremento de ações para a prevenção e intervenção precoce.

Possibilitar a realização de análises epidemiológicas comparativas, observando a série histórica do indicador, e correlacionando a realização de procedimentos preventivos em saúde bucal com os demais procedimentos odontológicos individuais.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na assistência odontológica suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação das ações para a promoção da saúde bucal, prevenção e controle das doenças bucais.

**Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações:**

O Programa Nacional de Saúde Bucal preconiza que o conceito ampliado de saúde, que deve nortear a mudança progressiva da prestação de serviços em saúde bucal, recomendando a mudança progressiva do modelo assistencial centrado na doença, para um modelo de atenção integral à saúde por meio da incorporação progressiva de mais ações de promoção da saúde e de proteção, em relação às ações de recuperação propriamente ditas (Brasil, 2008).

Entretanto, a saúde bucal no Brasil ainda enfrenta a incapacidade do modelo de oferta de serviços de incorporar tecnologias que preservem os dentes e procedimentos restauradores inseridos em uma lógica de promoção de saúde (Brasil, 2008).

São necessárias a organização e a qualificação dos serviços odontológicos visando diminuir o número de dentes perdidos por sequelas da cárie e doença periodontal na população brasileira, com a incorporação e a universalização de tecnologias preventivas individuais e coletivas para os agravos bucais mais comuns (Brasil, 2008).

A Pesquisa Nacional de Saúde Bucal 2010, conhecida como Projeto SB Brasil 2010 (Brasil, 2012), analisou a situação da população brasileira com relação aos seguintes fatores: cárie dentária; doenças da gengiva; necessidades de próteses dentais; condições da oclusão; fluorose; traumatismo dentário e ocorrência de dor de dente, entre outros aspectos, com o objetivo de proporcionar ao Ministério da Saúde, informações úteis ao planejamento de programas de prevenção e tratamento no setor, tanto em nível nacional quanto no âmbito municipal (BRASIL, 2012).

Os resultados do Projeto SB Brasil 2010 indicam que, segundo a classificação adotada pela OMS, o Brasil saiu de uma condição de média prevalência de cárie em 2003 (CPO entre 2,7 e 4,4) para uma condição de baixa prevalência em 2010 (CPO entre 1,2 e 2,6) (BRASIL, 2012).

A presença de cálculo e sangramento é mais comum aos 12 anos e entre os adolescentes. As formas mais graves da doença periodontal aparecem de modo mais significativo nos adultos (de 35 a 44 anos), em que se observa uma

prevalência de 19,4%. Nos idosos, os problemas gengivais têm pequena expressão em termos populacionais, em decorrência do reduzido número de dentes presentes (BRASIL, 2012).

Ainda segundo os resultados do Levantamento em Saúde Bucal de 2010 no Brasil, aproximadamente 18% dos jovens de 12 anos nunca foram ao dentista em relação a 15% dos indivíduos de 65 a 74 anos. A procura pelo serviço público foi mais acentuada em todas as regiões, assim como a opção de ir ao dentista para prevenção ou tratamento em todo o País (Brasil, 2012).

Aos 12 anos e de 15 a 19 anos de idade, 38% e 36% dos indivíduos, respectivamente, relataram a revisão e/ou prevenção como motivo da última consulta odontológica. Já entre os indivíduos de 35 a 44 anos, essa proporção cai para 21% e, entre os de 65 a 74 anos, vai para 12,8%, enquanto a maior parcela desses últimos estratos relata o tratamento como motivo da consulta (Brasil, 2012).

Ressalta-se a importância da realização de procedimentos preventivos em todos os beneficiários que procurem o serviço odontológico com objetivo de fortalecer a autonomia dos mesmos no controle do processo saúde-doença e na condução de seus hábitos (Brasil, 2008). Os resultados médios do SB Brasil 2010 para consultas de revisão e/ou prevenção foi de 27% (24 LI – 31 LS) (Brasil, 2012).

De acordo com o Sistema de Informações dos Produtos (SIP) da ANS no ano-base de 2015, a mediana do setor suplementar de saúde brasileiro para os procedimentos preventivos de cobertura obrigatória no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde tendeu a elevar-se com o porte da operadora e, para todos os portes, a mediana foi maior para as operadoras exclusivamente hospitalares em comparação com as operadoras médico-hospitalares que oferecem planos na segmentação odontológica – Tabela 1 (BRASIL/ANS, 2015).

**Tabela 1.** Medianas da proporção de procedimentos preventivos em saúde bucal por porte e segmentação das operadoras

Porte e segmentação	Mediana (%)
Grande porte MH*	45,9

Grande porte OD**	53,6
Médio porte MH	32,9
Médio porte OD	42,8
Pequeno porte MH	26,2
Pequeno porte OD	33,9

\*MH: operadoras médico-hospitalares que oferecem planos na segmentação odontológica

\*\*OD: operadoras exclusivamente odontológicas

Fonte: SIP – ANS, 2015

**Meta:** A meta é atingir um resultado igual ou superior à mediana do setor (MS) por porte e grupo (MH – médico-hospitalar e OD – exclusivamente odontológico) no ano-base anterior ao período considerado, apurada de acordo com a metodologia do Programa de Qualificação de Operadoras.

### Pontuação

Proporção de procedimentos preventivos em saúde bucal	Pontuação (varia de 0 a 1)
Resultado $\leq 0,7MS$	0
$0,7MS < \text{Resultado} < MS$	$\frac{\text{Resultado} - 0,7MS}{MS - 0,7MS}$
Resultado $\geq MS$	1

### Fonte

**Numerador:** TISS 87000016; 87000024; 84000031; 84000058; 84000074; 84000090; 84000112; 84000139; 84000163; 84000171; 84000198; 84000201; 85300055; 84000228; 84000236; 84000244; 84000252; 85300047.

**Denominador:** Somatório dos procedimentos 81000014 + 81000030 + 81000049 + 81000057 + 81000065 + 81000073 + 81000090 + 81000111 + 81000138 + 81000154 + 81000170 + 81000189 + 81000197 + 81000200 + 81000219 + 81000235 + 81000243 + 81000260 + 81000278 + 81000294 + 81000308 + 81000324 + 81000340 + 81000367 + 81000375 + 81000383 + 81000405 + 81000413 + 81000421 + 81000430 + 81000456 + 81000472 + 81000480 + 81000510 + 81000529 + 81000537 + 81000545 + 81000553 +

81000561 + 81000570 + 82000026 + 82000034 + 82000050 + 82000069 +  
82000077 + 82000085 + 82000158 + 82000166 + 82000174 + 82000182 +  
82000190 + 82000212 + 82000239 + 82000247 + 82000255 + 82000263 +  
82000271 + 82000280 + 82000298 + 82000301 + 82000336 + 82000344 +  
82000352 + 82000360 + 82000387 + 82000395 + 82000417 + 82000441 +  
82000468 + 82000484 + 82000506 + 82000522 + 82000549 + 82000557 +  
82000581 + 82000603 + 82000620 + 82000646 + 82000662 + 82000689 +  
82000700 + 82000743 + 82000778 + 82000786 + 82000794 + 82000808 +  
82000816 + 82000832 + 82000859 + 82000875 + 82000883 + 82000891 +  
82000905 + 82000913 + 82000921 + 82000948 + 82000964 + 82000980 +  
82001006 + 82001022 + 82001030 + 82001049 + 82001057 + 82001065 +  
82001073 + 82001103 + 82001120 + 82001138 + 82001154 + 82001170 +  
82001189 + 82001197 + 82001219 + 82001235 + 82001243 + 82001251 +  
82001286 + 82001294 + 82001308 + 82001316 + 82001324 + 82001332 +  
82001367 + 82001375 + 82001391 + 82001413 + 82001430 + 82001448 +  
82001456 + 82001464 + 82001499 + 82001502 + 82001510 + 82001529 +  
82001545 + 82001553 + 82001588 + 82001596 + 82001618 + 82001634 +  
82001642 + 82001650 + 82001669 + 82001685 + 82001707 + 82001715 +  
82001723 + 82001731 + 82001740 + 82001758 + 82001766 + 83000020 +  
83000046 + 83000062 + 83000089 + 83000097 + 83000100 + 83000127 +  
83000135 + 83000151 + 84000015 + 84000031 + 84000058 + 84000074 +  
84000090 + 84000112 + 84000139 + 84000163 + 84000171 + 84000198 +  
84000201 + 84000228 + 84000236 + 84000244 + 84000252 + 85000787 +  
85100013 + 85100021 + 85100030 + 85100048 + 85100056 + 85100064 +  
85100072 + 85100080 + 85100099 + 85100102 + 85100110 + 85100129 +  
85100137 + 85100145 + 85100153 + 85100161 + 85100170 + 85100196 +  
85100200 + 85100218 + 85100226 + 85100234 + 85100242 + 85100250 +  
85100269 + 85200018 + 85200026 + 85200034 + 85200042 + 85200050 +  
85200069 + 85200077 + 85200085 + 85200093 + 85200107 + 85200115 +  
85200123 + 85200131 + 85200140 + 85200158 + 85200166 + 85200174 +  
85200182 + 85300012 + 85300020 + 85300039 + 85300047 + 85300055 +  
85300063 + 85300071 + 85300080 + 85300098 + 85300101 + 85400017 +  
85400025 + 85400033 + 85400041 + 85400050 + 85400068 + 85400076 +  
85400084 + 85400092 + 85400106 + 85400114 + 85400122 + 85400130 +

85400149 + 85400157 + 85400165 + 85400173 + 85400181 + 85400190 +  
85400203 + 85400211 + 85400220 + 85400238 + 85400246 + 85400254 +  
85400262 + 85400270 + 85400289 + 85400297 + 85400300 + 85400319 +  
85400327 + 85400335 + 85400343 + 85400351 + 85400360 + 85400378 +  
85400386 + 85400394 + 85400408 + 85400416 + 85400424 + 85400432 +  
85400440 + 85400459 + 85400467 + 85400475 + 85400483 + 85400491 +  
85400505 + 85400513 + 85400521 + 85400530 + 85400548 + 85400556 +  
85400564 + 85400572 + 85400580 + 85400599 + 85400602 + 85400610 +  
85500011 + 85500020 + 85500038 + 85500046 + 85500054 + 85500062 +  
85500070 + 85500089 + 85500097 + 85500100 + 85500119 + 85500127 +  
85500135 + 85500143 + 85500151 + 85500160 + 85500178 + 85500186 +  
85500194 + 85500208 + 85500216 + 85500224 + 86000012 + 86000020 +  
86000039 + 86000047 + 86000055 + 86000063 + 86000080 + 86000098 +  
86000110 + 86000128 + 86000144 + 86000152 + 86000160 + 86000179 +  
86000187 + 86000195 + 86000209 + 86000225 + 86000233 + 86000241 +  
86000250 + 86000268 + 86000276 + 86000284 + 86000292 + 86000306 +  
86000314 + 86000322 + 86000330 + 86000357 + 86000365 + 86000373 +  
86000381 + 86000390 + 86000403 + 86000411 + 86000420 + 86000438 +  
86000446 + 86000454 + 86000462 + 86000470 + 86000489 + 86000497 +  
86000500 + 86000519 + 86000527 + 86000535 + 86000543 + 86000551 +  
86000560 + 86000578 + 86000586 + 86000594 + 86000608 + 86000616 +  
87000016 + 87000024 + 87000032 + 87000040 + 87000059 + 87000067 +  
87000148 + 87000164 + 87000180 + 87000199 nas guias de tratamento  
odontológico.

**Ações esperadas para causar impacto no Indicador:**

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários que recebem ações de promoção e prevenção em saúde bucal, podendo priorizar beneficiários por ciclos de vida e/ou condição de saúde.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na atenção odontológica da saúde suplementar.

Apontar a necessidade de estudos específicos de qualidade da atenção à saúde bucal.

Sensibilizar as operadoras sobre a importância da prevenção e qualificação da atenção em saúde bucal.

Divulgar os indicadores estabelecidos para as operadoras junto aos prestadores de serviço, sensibilizando as operadoras sobre a importância da prevenção e qualificação da atenção em saúde bucal.

Subsidiar processos de planejamento, gestão e avaliação de ações de prevenção e/ou promoção, proteção e diagnóstico precoce em saúde bucal.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

#### **Limitações e Vieses:**

O indicador pode ser influenciado pela possibilidade de contagem cumulativa de procedimentos em um mesmo beneficiário.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso ao serviço de saúde bucal.

#### **Referências:**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez], 64p, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informações de Produtos – SIP.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde Bucal / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 92 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos. Cadernos de Atenção Básica; 17), 2008.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

Brasil. Ministério da Saúde; Secretaria de Atenção à Saúde e Departamento de Atenção Básica. Pacto de Indicadores da Atenção Básica: instrumento de negociação qualificador do processo de gestão do SUS. Revista Brasileira Saúde Materno Infantil, Recife, v. 3, n. 2, jun. 2003. p. 221-224.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde Bucal / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 92 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos. Cadernos de Atenção Básica; 17), 2008.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Articulação Interfederativa. Caderno de Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores: 2013 – 2015, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 156 p.: il. – (Série Articulação Interfederativa, v. 1).

HOBDELL, M. ET AL. Global goals for oral health 2020. International Dental Journal. 53, 285–288, 2003.



ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

### **1.7. Proporção de Exodontias entre Procedimentos Odontológicos Individuais**

#### **Conceito**

Percentual de exodontias simples de permanentes realizadas em beneficiários com 12 anos de idade ou mais fora do período de carência para o procedimento, no período de análise, em relação ao total de procedimentos odontológicos realizados.

#### **Método de cálculo**

$$\frac{\text{Número total de exodontias simples de dentes permanentes em beneficiários com 12 anos de idade ou mais fora do período de carência no período de análise}}{\text{Total de procedimentos odontológicos realizados em beneficiários fora do período de carência no período de análise}} \times 100$$

#### **Definição de termos utilizados no indicador:**

**Exodontia simples de permanente** (na faixa etária de 12 anos ou mais) - Número de dentes permanentes extraídos em função de acometimento por cárie ou doença periodontal, à exceção das extrações de terceiro molar incluso/ semi-incluso, dentes supranumerários, extrações por indicação ortodôntica/protética ou em decorrência de trauma, em beneficiários com 12 anos de idade ou mais.

**Procedimentos odontológicos:** Total de atendimentos com fins de diagnóstico e orientação terapêutica em saúde bucal, em regime ambulatorial, de caráter eletivo, urgência ou emergência.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as

contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

### **Interpretação do Indicador**

Quanto menor o percentual, maior a qualidade do tratamento ofertado pela operadora de planos privados de assistência à saúde, sugerindo que o leque de ações abrange um maior número de procedimentos preventivos e curativos, em detrimento de exodontias.

### **Usos**

Analisar variações temporais de exodontias, identificando tendências que demandem ações e estudos específicos.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na assistência odontológica suplementar.

A produção elevada de exodontias de dente permanente pode apontar a incapacidade da operadora em evitá-las por meio de ações de prevenção de riscos e doenças e maior oferta dos serviços de atenção básica.

Induzir a inclusão de procedimentos preventivos e referência a procedimentos especializados em Odontologia para evitar a extração dentária.

Garantir acesso dos beneficiários a serviços de qualidade, com equidade e em tempo adequado ao atendimento das necessidades de saúde, mediante o aprimoramento da atenção em saúde bucal.

Identificar possíveis tendências que demandem a implementação de ações voltadas para promoção e prevenção da saúde bucal, no setor de saúde suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

Apontar a necessidade de estudos específicos da qualidade da atenção à saúde bucal.

**Fonte**

**Numerador:** TISS 82000875 - Exodontia simples de permanente nas guias de tratamento odontológico de beneficiários com idade  $\geq 12$  anos (Data de realização ou data inicial do período de atendimento [Campo 029] – Data de nascimento [Campo 018]). Na hipótese de ter sido fornecido o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS (Campo 016), a data de nascimento do beneficiário será obtida a partir do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB);

**Denominador:** Somatório dos procedimentos 81000014 + 81000030 + 81000049 + 81000057 + 81000065 + 81000073 + 81000090 + 81000111 + 81000138 + 81000154 + 81000170 + 81000189 + 81000197 + 81000200 + 81000219 + 81000235 + 81000243 + 81000260 + 81000278 + 81000294 + 81000308 + 81000324 + 81000340 + 81000367 + 81000375 + 81000383 + 81000405 + 81000413 + 81000421 + 81000430 + 81000456 + 81000472 + 81000480 + 81000510 + 81000529 + 81000537 + 81000545 + 81000553 + 81000561 + 81000570 + 82000026 + 82000034 + 82000050 + 82000069 + 82000077 + 82000085 + 82000158 + 82000166 + 82000174 + 82000182 + 82000190 + 82000212 + 82000239 + 82000247 + 82000255 + 82000263 + 82000271 + 82000280 + 82000298 + 82000301 + 82000336 + 82000344 + 82000352 + 82000360 + 82000387 + 82000395 + 82000417 + 82000441 + 82000468 + 82000484 + 82000506 + 82000522 + 82000549 + 82000557 + 82000581 + 82000603 + 82000620 + 82000646 + 82000662 + 82000689 + 82000700 + 82000743 + 82000778 + 82000786 + 82000794 + 82000808 + 82000816 + 82000832 + 82000859 + 82000875 + 82000883 + 82000891 + 82000905 + 82000913 + 82000921 + 82000948 + 82000964 + 82000980 + 82001006 + 82001022 + 82001030 + 82001049 + 82001057 + 82001065 + 82001073 + 82001103 + 82001120 + 82001138 + 82001154 + 82001170 + 82001189 + 82001197 + 82001219 + 82001235 + 82001243 + 82001251 + 82001286 + 82001294 + 82001308 + 82001316 + 82001324 + 82001332 + 82001367 + 82001375 + 82001391 + 82001413 + 82001430 + 82001448 + 82001456 + 82001464 + 82001499 + 82001502 + 82001510 + 82001529 + 82001545 + 82001553 + 82001588 + 82001596 + 82001618 + 82001634 +

82001642 + 82001650 + 82001669 + 82001685 + 82001707 + 82001715 +  
82001723 + 82001731 + 82001740 + 82001758 + 82001766 + 83000020 +  
83000046 + 83000062 + 83000089 + 83000097 + 83000100 + 83000127 +  
83000135 + 83000151 + 84000015 + 84000031 + 84000058 + 84000074 +  
84000090 + 84000112 + 84000139 + 84000163 + 84000171 + 84000198 +  
84000201 + 84000228 + 84000236 + 84000244 + 84000252 + 85000787 +  
85100013 + 85100021 + 85100030 + 85100048 + 85100056 + 85100064 +  
85100072 + 85100080 + 85100099 + 85100102 + 85100110 + 85100129 +  
85100137 + 85100145 + 85100153 + 85100161 + 85100170 + 85100196 +  
85100200 + 85100218 + 85100226 + 85100234 + 85100242 + 85100250 +  
85100269 + 85200018 + 85200026 + 85200034 + 85200042 + 85200050 +  
85200069 + 85200077 + 85200085 + 85200093 + 85200107 + 85200115 +  
85200123 + 85200131 + 85200140 + 85200158 + 85200166 + 85200174 +  
85200182 + 85300012 + 85300020 + 85300039 + 85300047 + 85300055 +  
85300063 + 85300071 + 85300080 + 85300098 + 85300101 + 85400017 +  
85400025 + 85400033 + 85400041 + 85400050 + 85400068 + 85400076 +  
85400084 + 85400092 + 85400106 + 85400114 + 85400122 + 85400130 +  
85400149 + 85400157 + 85400165 + 85400173 + 85400181 + 85400190 +  
85400203 + 85400211 + 85400220 + 85400238 + 85400246 + 85400254 +  
85400262 + 85400270 + 85400289 + 85400297 + 85400300 + 85400319 +  
85400327 + 85400335 + 85400343 + 85400351 + 85400360 + 85400378 +  
85400386 + 85400394 + 85400408 + 85400416 + 85400424 + 85400432 +  
85400440 + 85400459 + 85400467 + 85400475 + 85400483 + 85400491 +  
85400505 + 85400513 + 85400521 + 85400530 + 85400548 + 85400556 +  
85400564 + 85400572 + 85400580 + 85400599 + 85400602 + 85400610 +  
85500011 + 85500020 + 85500038 + 85500046 + 85500054 + 85500062 +  
85500070 + 85500089 + 85500097 + 85500100 + 85500119 + 85500127 +  
85500135 + 85500143 + 85500151 + 85500160 + 85500178 + 85500186 +  
85500194 + 85500208 + 85500216 + 85500224 + 86000012 + 86000020 +  
86000039 + 86000047 + 86000055 + 86000063 + 86000080 + 86000098 +  
86000110 + 86000128 + 86000144 + 86000152 + 86000160 + 86000179 +  
86000187 + 86000195 + 86000209 + 86000225 + 86000233 + 86000241 +  
86000250 + 86000268 + 86000276 + 86000284 + 86000292 + 86000306 +  
86000314 + 86000322 + 86000330 + 86000357 + 86000365 + 86000373 +

86000381 + 86000390 + 86000403 + 86000411 + 86000420 + 86000438 + 86000446 + 86000454 + 86000462 + 86000470 + 86000489 + 86000497 + 86000500 + 86000519 + 86000527 + 86000535 + 86000543 + 86000551 + 86000560 + 86000578 + 86000586 + 86000594 + 86000608 + 86000616 + 87000016 + 87000024 + 87000032 + 87000040 + 87000059 + 87000067 + 87000148 + 87000164 + 87000180 + 87000199 nas guias de tratamento odontológico.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações:**

A Pesquisa Nacional de Saúde Bucal 2010, conhecida como Projeto SB Brasil 2010, analisou a situação da população brasileira com relação à cárie dentária, às doenças da gengiva, às necessidades de próteses dentais, às condições da oclusão, à fluorose, ao traumatismo dentário e à ocorrência de dor de dente, entre outros aspectos, com o objetivo de proporcionar ao Ministério da Saúde, informações úteis ao planejamento de programas de prevenção e tratamento no setor, tanto em nível nacional quanto no âmbito municipal (BRASIL, 2012).

Os resultados do Projeto SB Brasil 2010 indicam que, segundo a classificação adotada pela OMS, o Brasil saiu de uma condição de média prevalência de cárie em 2003 (CPO entre 2,7 e 4,4) para uma condição de baixa prevalência em 2010 (CPO entre 1,2 e 2,6). Vale destacar que a população adulta de 35 a 44 anos, ao longo dos últimos sete anos, está tendo um menor ataque de cárie e está, também, tendo um maior acesso a serviços odontológicos para restaurações dentárias. Esta é uma importantíssima inversão de tendência registrada no País: os procedimentos mutiladores, representados pelas extrações de dentes, cedem espaço aos tratamentos restauradores.

Os últimos dados sobre a saúde bucal dos brasileiros do SB Brasil 2010 indicaram que na faixa etária de 12 anos, 9,6% relataram que a exodontia foi o motivo para a última consulta odontológica. Entre os indivíduos de 15 a 19 anos, o relato foi de 8,5% para o mesmo procedimento (Tabelas 1 e 2). Já nas faixas etárias entre 35 e 44 anos e 65 a 74 anos, esse percentual aumentou, respectivamente, para 15% e 27% (Tabelas 3 e 4).

Tabela 1 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 12 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região														Brasil			
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)				
	L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	1.337	26,8	22,2	32,1	25,8	21,1	31,2	16,6	11,6	23,2	9,8	6,6	14,2	19,6	13,3	27,9	18,1	14,7	22,1
Sím	5.918	71,4	66,0	76,3	73,1	67,7	78,0	82,0	76,0	86,7	88,4	82,3	92,6	79,4	70,2	86,2	80,5	76,8	83,7
Não sabe/Não respondeu	73	1,8	1,0	3,2	1,1	0,5	2,4	1,4	0,4	4,7	1,8	0,4	7,0	1,1	0,4	2,7	1,4	0,7	3,0
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	3.570	52,1	46,1	58,0	61,9	57,8	66,0	53,4	44,1	62,4	67,8	60,7	74,1	61,0	55,2	66,5	56,6	50,5	62,5
1 a 2 anos	1.669	35,3	30,7	40,2	26,7	23,3	30,3	32,7	26,6	39,4	22,9	17,6	29,2	27,9	23,6	32,6	30,7	26,6	35,0
3 ou mais anos	595	11,7	8,5	16,1	9,8	7,5	12,7	11,7	7,8	17,2	8,5	5,3	13,3	9,0	6,4	12,6	10,9	8,3	14,2
Não sabe/Não respondeu	78	0,9	0,3	2,6	1,6	0,8	3,1	2,2	0,5	8,7	0,9	0,3	2,6	2,1	0,9	4,6	1,9	0,6	5,2
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	3.207	64,3	56,9	71,0	56,1	51,8	60,4	57,9	50,8	64,7	57,5	49,2	65,3	56,7	50,4	62,8	58,1	53,6	62,5
Serviço Particular	1.898	26,0	19,7	33,6	28,9	25,6	32,6	34,3	25,9	43,7	30,4	23,9	37,7	33,9	27,8	40,5	32,5	27,3	38,2
Plano de Saúde/Convênios	690	8,0	5,9	10,8	13,4	10,8	16,4	5,6	4,0	7,8	10,1	6,7	15,1	7,9	6,0	10,4	7,4	6,1	8,9
Outros	80	1,3	0,6	2,7	1,0	0,5	2,1	0,3	0,1	0,6	1,4	0,4	5,2	1,1	0,3	3,3	0,6	0,4	1,0
Não sabe/Não respondeu	39	0,4	0,1	1,3	0,5	0,2	1,2	1,9	0,4	9,3	0,6	0,1	2,8	0,5	0,1	1,8	1,4	0,3	5,7
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	2.172	28,0	23,2	33,4	35,1	30,4	40,1	40,2	35,1	45,6	41,6	35,5	47,9	32,0	26,7	37,7	38,3	34,9	41,8
Dor	748	17,9	13,7	23,1	10,0	7,4	13,4	14,3	10,3	19,5	13,1	9,5	17,8	16,3	13,5	19,6	14,1	11,4	17,3
Extração	708	26,0	21,1	31,6	17,5	14,4	20,9	6,1	3,8	9,8	7,7	5,2	11,3	11,6	9,1	14,6	9,6	7,7	11,9
Tratamento	2.082	26,1	21,0	31,9	33,4	28,8	38,3	33,4	27,7	39,6	34,5	28,8	40,7	36,8	31,2	42,8	33,1	29,5	37,0
Outros	152	1,3	0,5	3,2	3,2	1,7	5,8	3,6	1,8	7,2	2,2	1,2	4,2	2,5	1,4	4,2	3,1	1,9	5,2
Não sabe/Não respondeu	51	0,8	0,2	2,7	0,9	0,4	1,8	2,3	0,6	8,5	0,9	0,3	3,2	0,9	0,2	3,5	1,8	0,6	5,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 2 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 15 a 19 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)				
L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.				
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	726	16,6	12,0	22,5	16,0	12,7	19,9	14,0	10,4	18,6	5,0	2,8	8,9	19,4	7,4	42,1	13,6	11,0	16,6
Sim	4.685	82,9	76,9	87,5	82,9	79,1	86,1	85,6	81,0	89,2	94,1	90,1	96,6	79,8	57,8	91,9	85,8	82,8	88,4
Não sabe/Não respondeu	34	0,6	0,2	1,5	1,1	0,6	2,3	0,4	0,1	2,0	0,9	0,2	3,4	0,8	0,3	2,4	0,6	0,3	1,2
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	2.705	54,7	46,6	62,5	57,7	53,0	62,3	50,0	42,8	57,2	63,8	56,6	70,4	56,4	50,6	62,0	53,9	49,5	58,3
1 a 2 anos	1.251	30,7	26,1	35,6	26,2	22,4	30,4	29,8	23,7	36,7	27,0	21,7	33,0	25,6	21,3	30,4	28,7	25,0	32,8
3 ou mais anos	674	13,6	8,8	20,5	15,3	12,5	18,6	18,8	14,3	24,2	8,9	6,4	12,2	16,0	12,1	20,7	16,2	13,5	19,3
Não sabe/Não respondeu	53	1,0	0,4	2,4	0,8	0,3	2,0	1,5	0,6	3,5	0,4	0,1	1,0	2,1	0,8	5,1	1,2	0,7	2,2
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	2.207	65,4	59,6	70,8	51,7	47,3	56,1	43,2	34,1	52,9	41,3	34,2	48,8	49,8	44,2	55,5	46,3	40,7	51,9
Serviço Particular	1.842	24,8	21,0	29,1	33,8	29,8	38,0	47,1	38,9	55,5	47,9	40,6	55,2	41,6	36,0	47,3	43,4	38,5	48,4
Plano de Saúde/Convênios	535	5,3	2,9	9,5	12,6	10,1	15,6	8,2	5,8	11,5	9,7	6,4	14,5	7,2	5,3	9,7	8,6	7,0	10,6
Outros	70	3,7	1,3	10,1	1,1	0,5	2,1	1,3	0,4	4,0	0,5	0,2	1,1	0,9	0,3	2,9	1,3	0,6	2,6
Não sabe/Não respondeu	30	0,7	0,2	2,5	0,8	0,4	1,6	0,2	0,1	0,5	0,6	0,1	2,7	0,5	0,1	1,9	0,4	0,2	0,7
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	1.616	24,5	19,8	30,1	32,3	28,9	36,0	38,5	29,2	48,7	41,7	36,2	47,4	25,3	20,1	31,2	36,2	30,6	42,2
Dor	605	17,7	13,5	23,0	12,6	9,4	16,7	13,6	10,2	17,9	15,4	11,8	19,8	18,7	14,5	23,7	14,5	12,2	17,1
Extração	475	21,3	17,0	26,4	13,2	10,5	16,6	6,6	4,4	9,8	4,6	2,7	7,6	9,8	7,0	13,6	8,5	7,0	10,4
Tratamento	1.794	33,7	28,1	39,8	39,1	35,1	43,3	38,2	30,3	46,9	33,8	28,9	39,0	39,6	33,1	46,5	37,3	32,5	42,4
Outros	153	2,6	1,4	4,8	1,6	0,9	3,0	2,5	1,4	4,5	4,0	2,4	6,8	4,7	3,0	7,2	2,8	2,0	3,9
Não sabe/Não respondeu	39	0,1	0,0	0,3	1,0	0,5	2,2	0,5	0,1	2,0	0,5	0,1	2,8	1,9	0,8	4,5	0,6	0,3	1,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 3 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 35 a 44 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)				
L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.				
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	688	14,5	7,7	25,6	8,8	6,3	12,1	6,7	4,5	10,1	3,9	2,3	6,6	9,7	3,7	23,2	7,1	5,4	9,3
Sim	9.005	84,1	73,1	91,2	90,7	87,3	93,2	91,9	87,8	94,6	95,4	92,4	97,2	90,3	76,8	96,3	91,7	89,2	93,7
Não sabe/Não respondeu	85	1,3	0,8	2,4	0,6	0,3	1,2	1,4	0,4	4,6	0,7	0,2	2,3	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4	2,8
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	4.543	44,2	38,3	50,2	51,0	47,2	54,7	46,5	42,3	50,9	59,2	54,4	63,9	46,4	42,5	50,3	49,1	46,3	51,9
1 a 2 anos	2.446	28,6	24,7	32,9	25,1	22,7	27,6	28,8	25,6	32,2	25,8	22,3	29,6	24,3	21,7	27,2	27,6	25,5	29,8
3 ou mais anos	1.914	25,3	21,3	29,8	22,8	20,1	25,6	24,3	20,5	28,6	14,7	12,0	17,8	27,1	23,5	31,1	22,7	20,2	25,3
Não sabe/Não respondeu	79	2,0	0,9	4,1	1,2	0,5	2,8	0,4	0,2	0,8	0,3	0,1	1,1	2,1	0,6	7,9	0,6	0,4	1,0
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	3.574	47,7	42,4	53,1	41,3	37,5	45,2	38,2	32,0	44,8	31,8	25,1	39,4	44,3	37,3	51,5	38,3	34,2	42,5
Serviço Particular	3.986	38,0	33,2	43,0	41,8	38,8	44,9	51,6	45,0	58,2	50,0	44,6	55,5	43,8	36,8	51,0	49,1	45,0	53,2
Plano de Saúde/Convênios	1.295	11,5	8,8	14,9	15,0	12,8	17,5	9,5	7,5	11,9	17,4	13,1	22,8	10,2	8,3	12,5	11,6	10,0	13,3
Outros	123	2,0	0,8	4,8	1,5	0,9	2,5	0,6	0,3	1,3	0,5	0,2	1,0	1,6	0,7	3,8	0,8	0,6	1,2
Não sabe/Não respondeu	26	0,7	0,2	2,4	0,4	0,1	1,6	0,1	0,0	0,5	0,3	0,1	1,1	0,1	0,0	0,7	0,2	0,1	0,4
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	1.961	18,0	14,4	22,3	20,2	17,5	23,1	19,7	17,0	22,7	31,2	25,8	37,2	15,5	12,8	18,7	21,4	19,4	23,6
Dor	1.298	16,2	13,7	19,1	12,2	10,3	14,4	17,3	14,4	20,7	12,4	10,2	14,9	16,4	14,1	19,0	15,8	13,9	17,9
Extração	1.628	25,1	21,0	29,7	24,8	22,1	27,7	13,4	10,3	17,2	12,7	9,5	16,7	18,7	15,9	21,9	15,3	13,2	17,7
Tratamento	3.874	38,3	34,1	42,6	40,4	37,0	43,9	46,8	42,9	50,7	41,0	36,4	45,7	45,7	41,9	49,6	44,6	42,0	47,2
Outros	209	1,9	0,9	4,0	1,6	1,1	2,4	2,8	1,7	4,6	2,7	1,5	4,8	3,2	2,0	5,1	2,6	1,9	3,7
Não sabe/Não respondeu	31	0,5	0,2	1,3	0,9	0,4	2,0	0,1	0,0	0,3	0,1	0,0	0,5	0,5	0,2	1,5	0,2	0,1	0,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 4 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 65 a 74 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	L.I.	L.S.			
		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.		L.I.	L.S.	
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	1.058	28,5	16,8	44,1	16,5	11,1	23,9	14,1	8,9	21,6	9,1	5,1	15,7	22,0	14,3	32,3	14,7	11,0	19,5
Sim	6.423	68,0	52,5	80,3	81,3	74,1	86,9	85,2	77,4	90,6	89,1	82,5	93,3	76,6	66,6	84,3	84,0	79,1	88,0
Não sabe/Não respondeu	138	3,5	1,7	7,1	2,2	1,2	4,0	0,7	0,2	2,3	1,9	0,5	6,2	1,4	0,5	3,7	1,2	0,7	2,1
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	2.041	22,0	16,8	28,4	32,2	28,8	35,9	31,0	25,3	37,2	30,4	24,8	36,7	26,4	21,8	31,6	30,4	26,6	34,4
1 a 2 anos	1.232	17,0	12,6	22,4	18,7	16,2	21,5	22,3	18,2	27,0	17,5	13,2	22,8	20,1	16,5	24,4	20,8	18,0	23,9
3 ou mais anos	2.778	52,7	46,8	58,5	43,9	39,5	48,4	39,7	35,0	44,7	46,7	40,5	53,0	47,5	41,2	53,9	42,3	39,0	45,7
Não sabe/Não respondeu	314	8,3	5,0	13,3	5,2	3,3	7,9	7,0	3,5	13,7	5,4	2,4	11,6	6,0	3,4	10,3	6,5	4,0	10,6
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	2.084	41,5	35,3	48,0	41,8	37,5	46,3	26,0	20,5	32,3	28,8	23,4	34,8	32,1	26,8	38,0	28,9	25,2	33,0
Serviço Particular	3.472	43,5	36,6	50,6	43,8	39,7	47,9	62,8	55,7	69,4	61,9	55,8	67,7	57,9	51,3	64,2	59,8	55,2	64,2
Plano de Saúde/Convênios	591	4,6	3,3	6,5	9,7	7,8	11,8	7,3	5,0	10,7	6,5	4,4	9,4	5,8	4,2	8,0	7,2	5,5	9,3
Outros	156	6,1	2,7	12,9	3,0	2,0	4,4	1,5	0,6	3,7	2,1	0,7	6,0	2,6	1,4	4,8	2,0	1,2	3,2
Não sabe/Não respondeu	105	4,3	1,0	17,3	1,8	1,1	2,8	2,4	1,2	4,6	0,7	0,2	2,0	1,6	0,6	3,7	2,1	1,2	3,5
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	782	7,0	3,3	14,3	10,4	8,5	12,7	14,1	10,2	19,3	13,0	9,7	17,1	5,7	3,9	8,3	12,8	10,1	16,1
Dor	512	7,7	5,6	10,6	8,2	6,1	11,0	8,2	5,7	11,6	9,2	6,5	12,9	9,5	6,7	13,2	8,4	6,6	10,6
Extração	2.005	46,2	39,3	53,3	40,4	37,1	43,8	24,0	17,6	31,9	22,9	18,4	28,1	35,9	28,4	44,1	26,9	22,6	31,8
Tratamento	2.262	24,9	18,3	33,0	30,1	26,8	33,5	38,2	30,1	47,0	38,3	31,3	45,9	36,5	31,3	42,0	36,8	31,4	42,5
Outros	764	13,9	8,9	21,0	9,1	7,0	11,7	13,9	9,1	20,7	15,5	9,1	25,1	11,3	7,9	15,9	13,6	10,1	18,0
Não sabe/Não respondeu	77	0,3	0,1	0,5	1,8	1,1	2,9	1,6	0,7	3,4	1,2	0,5	2,9	1,2	0,3	4,0	1,5	0,8	2,5

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Os resultados do SB Brasil 2010 sugerem que, quanto menor o percentual de exodontias em dentes permanentes, maior a qualidade do tratamento em saúde bucal, indicando que o leque de ações abrange um maior número de procedimentos preventivos e curativos, em detrimento da extração dentária.

Além disso, os percentuais relatados de motivação para procura à consulta odontológica diferiram entre as faixas etárias estudadas.

Ainda, vale destacar o Projeto de Formação e Melhoria da Qualidade de Rede Atenção à Saúde – QualiSUS-Rede, que constitui uma proposta de intervenção para apoio à organização de redes regionalizadas de atenção à saúde no Brasil. Trata-se de um projeto de cooperação entre o Banco Mundial e o Ministério da Saúde que visa somar-se aos esforços permanentes de consolidação do Sistema Único de Saúde - SUS. Como objetivos, busca-se contribuir para a qualificação da atenção, gestão em saúde e gestão e desenvolvimento de tecnologias, por meio da organização de redes regionais e temáticas de atenção à saúde e da qualificação do cuidado em saúde. Dentre os muitos indicadores propostos, vale destacar o Indicador Percentual de Exodontias de permanentes em relação aos procedimentos básicos realizados, cuja meta estabelecida é até 5%.



O Índice de Desempenho do SUS – o IDSUS propõe uma meta maior, de 8% das exodontias entre todos os procedimentos odontológicos (média dos municípios que tem cobertura de ESB ou Equipes de THD/ACD maior que 60%).

A OMS recomendou para o ano de 2010 as seguintes metas: aos 18 anos, nenhuma perda dentária; de 35 a 44 anos, até 2% de perda dentária e de 65 a 74 anos, até 5% de perda dentária.

Na Saúde Suplementar, de acordo com o Sistema de Informações de Produtos, para o ano de 2014, a mediana do setor para exodontias entre todos os procedimentos odontológicos individuais foi de 0,98%, demonstrando, portanto, percentuais inferiores aos praticados no SUS. (BRASIL/ANS, 2014)

**1.1.38**

**M**

**eta**

A meta é atingir um resultado menor ou igual 1, no período considerado.

**1.1.39**

**P**

**ontuação**

<b>Proporção de exodontias entre procedimentos odontológicos</b>	<b>Pontuação (varia de 0 a 1)</b>
Resultado ≤ 1	1
1 < Resultado < 5	0 < V < 1
Resultado ≥ 5	Zero

$$V = 1 - (((1 < \text{Resultado} < 5) - 1) / 4)$$

**1.1.40****A****ações esperadas para causar impacto no Indicador**

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários e identificar as necessidades de saúde dos indivíduos.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na assistência odontológica suplementar.

Divulgar os indicadores estabelecidos junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da prevenção e qualificação da atenção em saúde bucal.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

Apontar para a necessidade de educação permanente para a rede de prestadores, visando à uniformidade operacional e ao desenvolvimento de práticas centradas na promoção da saúde e na prevenção das doenças bucais.

Apontar a necessidade de estudos específicos da qualidade da atenção à saúde bucal.

Subsidiar processos de planejamento, gestão e avaliação de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde bucal.

**1.1.41****L****imitações e Vieses**

O indicador poderá ser influenciado pela composição etária da carteira de beneficiários.

O indicador pode ser influenciado pela possibilidade de contagem cumulativa de exodontias de dentes permanentes realizadas em um mesmo beneficiário maior que 12 anos de idade.

Ao serem considerados todos os procedimentos realizados em beneficiários de todas as faixas etárias no numerador, pode haver uma subestimação do procedimento exodontia em dentes permanentes, uma vez que só estão sendo consideradas as exodontias realizadas em beneficiários maiores de 12 anos de idade.

Poderá ser influenciado pelo tempo de permanência do beneficiário no plano, quando este for insuficiente para evitar exodontias por meio de ações de promoção e prevenção implementadas pela operadora; e quando não houver possibilidade de evitar as exodontias diante da entrada de novos beneficiários com a necessidade já instalada.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

Sub-registros de procedimentos alteram os resultados.

#### **1.1.42**

**B**

##### **bibliografia**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez] 2010. 64 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva - Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS. Coordenação-Geral de Monitoramento e Avaliação. ID-SUS: Índice de Desempenho do Sistema Único de Saúde. Disponível em <http://idsus.saude.gov.br/index.html>.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde Bucal / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à

Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2008. 92 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica; 17).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Articulação Interfederativa. Caderno de Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores: 2013 – 2015 / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informações dos Produtos, 2014.

Roncalli AGCO. Edentulismo. In: Antunes JLF, Peres MA. Epidemiologia da Saúde Bucal. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2006. p. 205-18.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

## **1.8. Taxa de Citopatologia Cérvico - Vaginal Oncótica**

### **1.1.43**

#### **Conceito**

Número médio de procedimentos diagnósticos em citopatologia cérvico-vaginal oncótica para cada 100 beneficiárias da operadora na faixa etária de 25 a 64 anos fora do período de carência para o procedimento, no período considerado.

**1.1.44****M****Método de cálculo**

$\frac{\text{Número total de procedimentos diagnósticos em citopatologia cérvico-vaginal oncológica em beneficiárias de 25 a 64 anos fora do período de carência}}{\text{Número total de beneficiárias na faixa etária de 25 a 64 anos fora do período de carência para o procedimento}} \times 100$
--

**1.1.45****D****Definição de termos utilizados no indicador**

**Procedimentos diagnósticos em citopatologia cérvico-vaginal oncológica (exame Papanicolaou)** - É o exame colpocitopatológico de esfregaço de material do colo uterino para a identificação de células atípicas.

**Período de Carência** – Período de carência de planos privados de assistência à saúde – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

**1.1.46****I****Interpretação do indicador**

Permite estimar a cobertura do procedimento diagnóstico em citopatologia cérvico-vaginal oncológica para mulheres entre 25 a 64 anos de idade, ou seja, inferir a frequência relativa da população beneficiária na faixa etária indicada que está realizando o exame em relação ao total que deveria realizá-lo anualmente. Com isso, é possível avaliar o alcance da mobilização da população beneficiária em relação ao rastreamento em citopatologia cérvico-vaginal oncológica num determinado período de tempo.

Taxas reduzidas podem refletir dificuldades da operadora para a sensibilização e captação das beneficiárias para a realização do rastreamento do câncer de colo uterino, bem como sobre, dificuldades de acesso aos serviços de saúde.

#### **1.1.47**

**U**

##### **SOS**

Avaliar a evolução da realização de citopatologia cérvico-vaginal oncológica, identificando tendências de cobertura deste procedimento, com vistas a inferir a detecção precoce do câncer de colo de útero em mulheres de 25 a 64 anos de idade.

Contribuir para a identificação da capacidade de captação das mulheres de 25 a 64 anos de idade pelas operadoras de saúde, fortalecendo e ampliando as ações de detecção precoce e tratamento oportuno do câncer de colo de útero.

Promover a atenção integral da saúde da mulher, com ênfase na população de maior vulnerabilidade.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

#### **1.1.48**

**P**

##### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

No mundo, há aproximadamente 530 mil casos novos de câncer do colo do útero por ano. Este é o quarto tipo de câncer mais comum entre as mulheres (WHO, 2012).

No Brasil, em 2012, esta neoplasia representou a terceira causa de morte por câncer em mulheres. Em 2014, esperava-se um risco estimado de 15,3 casos a cada 100 mil mulheres. Essas taxas de incidência e de mortalidade no Brasil apresentam valores intermediários em relação aos países em desenvolvimento, porém são elevadas quando comparadas às de países desenvolvidos, que apresentam programas de detecção precoce já bem estruturados (INCA, 2014).

O câncer do colo do útero é raro em mulheres até 30 anos e tanto a sua incidência quanto a mortalidade aumentam progressivamente até ter seu pico na faixa de 45 a 50 anos, com expressivas diferenças regionais (Brasil, 2013).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), as estratégias para a detecção precoce são: o diagnóstico precoce (abordagem de pessoas com sinais e/ou sintomas da doença) e o rastreamento (aplicação de um exame numa população assintomática, aparentemente saudável, com objetivo de identificar lesões sugestivas de câncer e encaminhá-las para investigação e tratamento) (WHO, 2007).

O principal e mais amplamente utilizado método para rastreamento do câncer do colo do útero é o teste de Papanicolaou - exame citopatológico do colo do útero, que deve ser oferecido às mulheres na faixa etária de 25 a 64 anos e que já tiveram atividade sexual. A priorização desta faixa etária como a população-alvo justifica-se por ser a de maior ocorrência das lesões de alto grau, passíveis de serem tratadas efetivamente para não evoluírem para o câncer (Brasil, 2013).

Segundo a OMS, com uma cobertura da população-alvo de, no mínimo, 80% e a garantia de diagnóstico e tratamento adequados dos casos alterados, é possível reduzir, em média, de 60 a 90% a incidência do câncer cervical invasivo (WHO, 2008).

A rotina recomendada para o rastreamento no Brasil é a repetição do exame Papanicolaou a cada três anos, após dois exames normais consecutivos realizados com um intervalo de um ano. A repetição em um ano após o primeiro teste tem como objetivo reduzir a possibilidade de um resultado falso-negativo na primeira rodada do rastreamento (BRASIL, 2013).

A periodicidade de três anos tem como base a recomendação da OMS e as diretrizes da maioria dos países com programa de rastreamento organizado. Tais diretrizes justificam-se pela ausência de evidências de que o rastreamento anual seja significativamente mais efetivo do que se realizado em intervalo de três anos (WHO, 2012).

Segundo o INCA (2011), as recomendações são:

- O método de rastreamento do câncer do colo do útero e de suas lesões precursoras é o exame citopatológico;
- O intervalo entre os exames deve ser de três anos, após dois exames negativos, com intervalo anual;
- O início da coleta deve ser aos 25 anos de idade para as mulheres que já tiveram atividade sexual;
- Os exames devem seguir até os 64 anos e serem interrompidos quando, após essa idade, as mulheres tiverem pelo menos dois exames negativos consecutivos nos últimos cinco anos; e
- Para mulheres com mais de 64 anos e que nunca realizaram o exame citopatológico, deve-se realizar dois exames com intervalo de um a três anos. Se ambos forem negativos, as mesmas podem ser dispensadas de exames adicionais.

Essas recomendações não se aplicam a mulheres com história prévia de lesões precursoras do câncer do colo uterino ou em situações especiais como as portadoras do vírus HIV ou imunodeprimidas. Nessas situações especiais, o exame deve ser realizado anualmente, pois essas mulheres apresentam defesa imunológica reduzida e, em consequência, maior vulnerabilidade para as lesões precursoras de câncer do colo do útero. Por outro lado, não devem ser incluídas no rastreamento as mulheres hysterectomizadas por outras razões que não o câncer do colo do útero (Brasil, 2013).

No Brasil, apesar das recomendações, ainda é prática comum o exame anual. Dos 12 milhões de exames realizados por ano, o que teoricamente cobriria 36 milhões de mulheres (aproximadamente 80% da população-alvo do programa), mais da metade é repetição desnecessária, ou seja, realizados antes do intervalo proposto (Brasil, 2013).

Segundo o Ministério da Saúde/INCA/SISCAN/SISCOLO, razões anuais de 0,3 exames a cada 3 anos sugerem que a oferta é suficiente para atender a 100% da população alvo no período.



## Meta

A meta anual é atingir um resultado igual ou superior a 33 exames de citopatologia cérvico-vaginal oncótica para cada 100 beneficiárias na faixa etária de 25 a 64 anos, considerando a realização de um exame a cada três anos, em mulheres nessa faixa etária.

### 1.1.49

P

#### Pontuação

TAXA DE CITOPATOLOGIA CÉRVICO-VAGINAL ONCÓTICA	Pontuação
Resultado do indicador	Valor de 0 a 1
Resultado = 0	0
0 < Resultado < 33	0 < V < 1
Resultado ≥ 33	1

V= (Resultado >0 e <33)/33

### 1.1.50

F

#### Fonte de dados

1.1.51 **Numerador:** TISS 40601137

**Denominador:** Número de beneficiárias de 25 a 64 anos em planos que contenham a segmentação ambulatorial - Sistema de Informação de Beneficiários (SIB).

### 1.1.52

A

#### Ações esperadas para causar impacto no indicador

Incentivar a realização da repetição do exame 'citopatologia cérvico-vaginal oncótica' a cada três anos, após dois exames normais consecutivos realizados com um intervalo de um ano, para o rastreamento do câncer de colo de útero em

mulheres entre 25 e 64 anos por meio da adoção de estratégias de busca ativa para a captação de beneficiárias e aumento da cobertura assistencial.

Incentivar a divulgação de informações a respeito do câncer de colo uterino e sua ocorrência nas diversas faixas etárias da população feminina, dos fatores de risco - como a infecção por HPV, garantindo orientação adequada quanto à forma de prevenção desta doença às mulheres beneficiárias de planos de saúde.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância do processo de prevenção e qualificação da assistência.

Construir sistema de informações que permita a definição do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

#### **1.1.53**

##### **imitações e vieses**

**L**

A utilização do total de procedimentos de citopatologia cérvico-vaginal oncológica para o cálculo deste indicador poderá levar à superestimação do resultado, tendo em vista a possibilidade de beneficiárias que realizaram mais de um exame no mesmo período, assim como a frequência diferenciada de realização do procedimento em grupos de alto risco.

Considerando as informações mencionadas anteriormente acerca do uso deste indicador e o fato do mesmo servir para estimar a frequência de utilização do procedimento, este não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso a consultas.

**1.1.54****R****Referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez] 2010. 64 p.

BRASIL. Instituto Nacional de Câncer. Estimativa 2014. Incidência do Câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2014.

BRASIL. Instituto Nacional de Câncer. Atlas da Mortalidade. Disponível em: <https://mortalidade.inca.gov.br/MortalidadeWeb/> Acesso em: 14/11/2014.

BRASIL. Instituto Nacional de Câncer. Diretrizes Brasileiras para o Rastreamento do Câncer do Colo do Útero. Rio de Janeiro: INCA, 2011.

Disponível em:

[http://www1.inca.gov.br/inca/Arquivos/Titulos/Nomenclatura\\_colo\\_do\\_uteropdf](http://www1.inca.gov.br/inca/Arquivos/Titulos/Nomenclatura_colo_do_uteropdf). Acesso em: 06 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde e Departamento de Atenção Básica. Pacto de Indicadores da Atenção Básica: instrumento de negociação qualificador do processo de gestão do SUS. Revista Brasileira Saúde Materno Infantil, Recife, v. 3, n. 2, jun. 2003. p. 221-224.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Rastreamento (Série A: Normas e Manuais Técnicos. Cadernos de Atenção Primária nº 29). Brasília, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Controle dos cânceres do colo do útero e da mama / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 2. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013. 124 p.: il. (Cadernos de Atenção Básica, n. 13).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Articulação Interfederativa. Caderno de Diretrizes, Objetivos,

Metas e Indicadores: 2013 – 2015, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 156 p.: il. – (Série Articulação Interfederativa, v. 1).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Informática do SUS (Datasus). Sistema de Informações sobre Mortalidade - SIM.

Disponível em: <http://www2.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=0205>  
Acesso em: 14/11/2014.

NATIONAL COMMITTEE FOR QUALITY ASSURANCE (NCQA) Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS)1 Compliance AuditTM.  
website: <http://www.ncqa.org/HEDISQualityMeasurement/>

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Cancer Control. Knowledge into action. WHO guide for effective programmes. Switzerland: WHO, 2007.

Disponível em: [www.who.int/cancer/modules/Prevention%20Module.pdf](http://www.who.int/cancer/modules/Prevention%20Module.pdf). Acesso em: 2 abr. 2009.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. International Agency for Research on Cancer. Globocan 2008. Lyon, 2008.

Disponível em: <http://globocan.iarc.fr/>. Acesso em: 10 set. 2010.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. International Agency for Research on Cancer. Globocan 2012. Disponível em: <http://globocan.iarc.fr/>. Acesso em: 19/05/2014.

## 1.9. Taxa de Mamografia

1.1.55

1.1.56

C

### onceito

1.1.57 Número médio de mamografias para cada 100 beneficiárias da operadora na faixa etária de 50 a 69 anos fora do período de carência para o procedimento, no período considerado.

1.1.58

M

### étodo de cálculo

Número de mamografias em beneficiárias na faixa etária de 50 a 69 anos fora do período de carência	
Número total de beneficiárias na faixa etária 50 a 69 anos fora do período de carência para o procedimento	x 100

1.1.59

D

### efinição de termos utilizados no indicador

**Mamografia** - Exame radiológico para a detecção de alterações do tecido mamário que serve para o rastreamento do câncer de mama.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

1.1.60

I

### nterpretação do indicador

Permite estimar a cobertura do procedimento mamografia em beneficiárias na faixa etária de 50 a 69 anos de idade, provavelmente utilizadas para rastreamento de câncer de mama.

O indicador permite avaliar indiretamente o alcance da mobilização da população beneficiária em relação ao rastreamento do câncer de mama em um determinado período de tempo.

Taxas reduzidas podem refletir dificuldades de sensibilização e captação da população beneficiária para o rastreamento de câncer de mama, ou dificuldades de acesso aos serviços de saúde.

### **1.1.61**

**U**

#### **sos**

Avaliar a evolução da realização de mamografias, identificando tendências de cobertura deste procedimento, com vistas a inferir a detecção precoce do câncer de mama.

Promover a atenção integral à saúde da mulher, com ênfase na população de maior vulnerabilidade.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

### **1.1.62**

**P**

#### **âmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

O câncer de mama é o mais incidente em mulheres, excetuando-se os casos de câncer de pele não-melanoma, com aproximadamente 1,7 milhão de casos novos, representando 25% do total de casos de câncer no mundo em 2012. É a causa mais frequente de morte por câncer em mulheres (WHO, 2007).

Em 2012, o Brasil apresentou valores intermediários no padrão de incidência e mortalidade por câncer de mama (Tabela 1) (WHO, 2012). Para o ano de 2014, foram estimados 57.120 casos novos, que representam uma taxa de incidência de 56,1 casos por 100.000 mulheres (INCA, 2014).

Vale ressaltar que as diferenças entre as taxas de incidência e mortalidade nos países desenvolvidos são maiores, proporcionalmente, sugerindo maior alcance

das ações de rastreamento, em diagnosticar precocemente a doença, e acesso ao tratamento.

Tabela 1 – Taxas de incidência e mortalidade por câncer de mama em países selecionados por 100.000 mulheres, 2012.

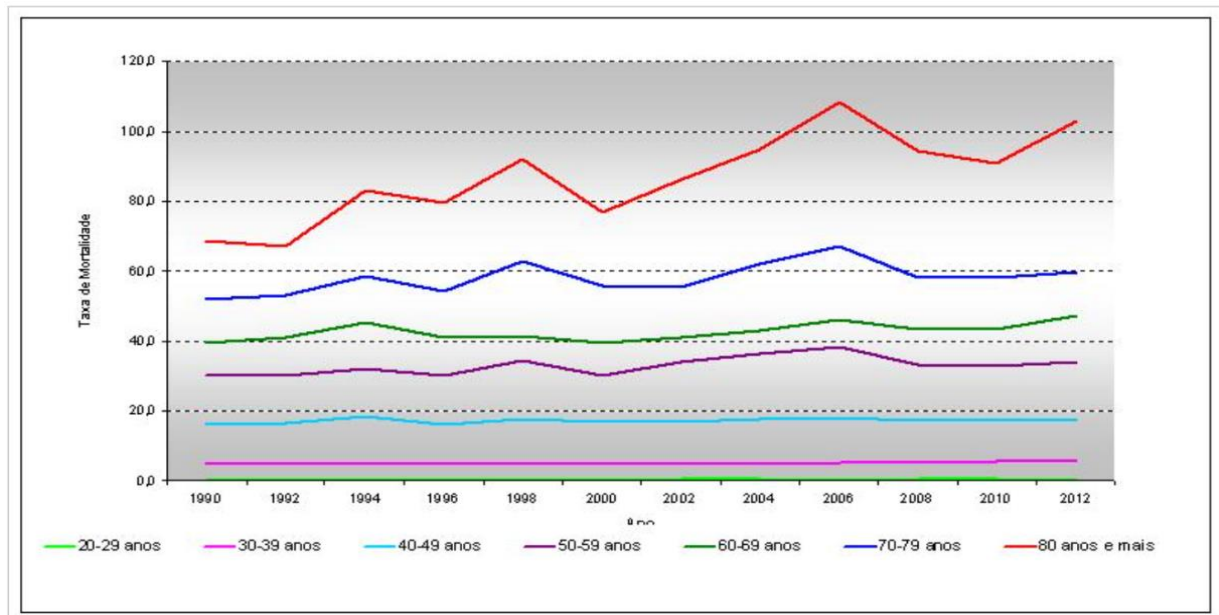
Região\País	Incidência		Mortalidade	
	Taxa Bruta	Taxa Padronizada	Taxa Bruta	Taxa Padronizada
Finlândia	162,9	89,4	31,3	13,6
Reino Unido	164,5	95,0	36,7	17,1
Espanha	106,6	67,3	25,7	11,8
Estados Unidos	145,6	92,9	27,5	14,9
Canadá	134,1	79,8	28,2	13,9
Austrália	128,0	86,0	25,7	14,0
Japão	85,9	51,5	21,3	9,8
Paraguai	37,1	43,8	13,0	15,6
Bolívia	15,7	19,2	5,8	7,2
Zâmbia	11,9	22,4	5,9	1,1
<b>Brasil *</b>	66,8	59,5	16,3	14,3
<b>Brasil (dados oficiais) **</b>	56,1	-	13,5	12,1

Fonte: Globocan. IARC (WHO), 2012.

\* Os dados do Globocan são diferentes dos dados das fontes nacionais por diferenças metodológicas no cálculo das taxas. \*\* Referem-se à estimativa de incidência para 2014/2015 (INCA, 2014) e à taxa de mortalidade do ano de 2012 (Sistema de Informação sobre Mortalidade/Ministério da Saúde).

No Brasil, a incidência e a mortalidade do câncer de mama tendem a crescer progressivamente a partir dos 40 anos (Tabela 2). Na população feminina abaixo de 40 anos, ocorrem menos de 20 óbitos a cada 100 mil mulheres, enquanto na faixa etária a partir de 60 anos o risco é mais do que o dobro (Brasil, 2014).

Tabela 2 - Taxas de mortalidade por câncer de mama feminina, específicas por faixas etárias, por 100.000 mulheres. Brasil, 1990 - 2012



Fonte: Sistema de Informação de Mortalidade/DATASUS

As estratégias para a detecção precoce são o diagnóstico precoce, através da abordagem de pessoas com sinais e/ou sintomas da doença; e o rastreamento, que consiste em exame de população assintomática, aparentemente saudável, com o objetivo de identificar lesões sugestivas de câncer. O rastreamento é uma estratégia dirigida às mulheres na faixa etária em que pode ocorrer maior impacto na redução da mortalidade. O Ministério da Saúde recomenda a realização de mamografia para as mulheres de 50 a 69 anos de idade a cada 2 anos, como na maioria dos países que implantaram o rastreamento organizado do câncer de mama.

A periodicidade e a faixa etária para o rastreamento estão baseadas na melhor evidência científica do benefício desta estratégia para a redução da mortalidade neste grupo (WHO, 2007).

Para este indicador são considerados os exames de mamografia bilateral para rastreamento. Em geral, a sensibilidade do rastreamento mamográfico varia de 77% a 95% e depende de fatores tais como: tamanho e localização da lesão, densidade do tecido mamário, qualidade dos recursos técnicos e habilidade de interpretação do radiologista. As mulheres consideradas de alto risco para câncer de mama são aquelas que:



- Tem um ou mais parentes de 1º grau (mãe, irmã ou filha) com câncer de mama antes de 50 anos;
- Tem um ou mais parentes de 1º grau (mãe, irmã, ou filha) com câncer de mama bilateral ou câncer de ovário;
- Apresentam história familiar de câncer de mama masculina e
- Apresentam lesão mamária proliferativa com atipia comprovada em biópsia (WHO, 2007).

Segundo o Ministério da Saúde/INCA/SISMAMA, uma razão anual de 0,5 exames com indicação clínica de rastreamento sugere que a oferta é suficiente para atender a população alvo (INCA, 2014).

Os resultados de ensaios clínicos randomizados sugerem que, quando a mamografia é ofertada às mulheres entre 50 e 69 anos, a cada dois anos, com cobertura igual ou superior a 70% da população-alvo, é possível reduzir a mortalidade por câncer de mama em 15% a 23% (Brasil, 2013).

Além desse grupo, há também a recomendação para o rastreamento de mulheres com risco elevado de câncer de mama, que devem ter acompanhamento clínico individualizado, a rotina de rastreamento deve se iniciar aos 35 anos, com exame clínico das mamas e mamografia anuais.

### **1.1.63**

**eta**

**M**

A meta anual é atingir um resultado igual ou superior a 50 mamografias para cada 100 beneficiárias na faixa etária de 50 a 69 anos, considerando a realização de um exame em mulheres dessa faixa etária a cada 2 anos.

**1.1.64**  
**pontuação**

**P**

<b>TAXA DE MAMOGRAFIA</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Resultado do indicador</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>
<b>Resultado = 0</b>	<b>0</b>
<b>0 &lt; Resultado &lt; 50</b>	<b>0 &lt; V &lt; 1</b>
<b>Resultado ≥ 50</b>	<b>1</b>

V= (Resultado >0 e <50)/50

**1.1.65**

**1.1.66**

**fonte de dados**

**F**

**Numerador:** TISS 40808033; 40808041; 40808173

**Denominador:** Sistema de Informações de Produtos (SIP); Itens C10.1 "Mamografia em mulheres de 50 a 69 anos"; coluna III (Beneficiários da operadora fora do período de carência). Ou Sistema de Informação de Beneficiários.

**1.1.67**

**ações esperadas para causar impacto no indicador**

**A**

Incentivar a realização da mamografia para o rastreamento do câncer de mama em mulheres de 50 a 69 anos, através da adoção de estratégias de busca ativa para a captação de beneficiárias e aumento da cobertura assistencial.

Divulgar os indicadores e as metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores de serviços de saúde sobre a importância do processo de prevenção e qualificação da assistência.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

**1.1.68****L****imitações e vieses**

A utilização do total de mamografias realizadas para o cálculo deste indicador poderá levar à superestimação do resultado, tendo em vista a possibilidade de beneficiárias que realizaram mais de um exame num mesmo período, assim como a frequência diferenciada de realização do procedimento em grupos de alto risco.

O indicador, isoladamente, não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora e o indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora.

**1.1.69****R****referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez] 2010. 64 p.

BRASIL. Instituto Nacional de Câncer. Estimativa 2014. Incidência do Câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Informática do SUS (Datapus). Sistema de Informações sobre Mortalidade - SIM.

<http://www2.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=0205> Acesso em: 11/12/2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Articulação Interfederativa. Caderno de Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores: 2013 - 2015, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. - Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 156 p.: il. - (Série Articulação Interfederativa, v. 1).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Controle dos cânceres do colo do útero e da mama / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 2. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013. 124 p.: il. (Cadernos de Atenção Básica, n. 13)

NATIONAL COMMITTEE FOR QUALITY ASSURANCE (NCQA) Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS) Compliance Audit™ website: <http://www.ncqa.org/HEDISQualityMeasurement/>

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

WORLD HEALTH ORGANIZATION - WHO. Cancer Control: knowledge into action: WHO guide for effective programmes: early detection. Switzerland: WHO, 2007.

WORLD HEALTH ORGANIZATION - WHO. International Agency for Research on Cancer. Globocan 2012.

### **1.10. Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – Bônus**

#### **1.1.70**

#### **1.1.71**

##### **conceito**

Pontuação bônus atribuída ao resultado do Índice de Desempenho da Dimensão Qualidade na Atenção à Saúde – IDQAS, para as operadoras que tiverem programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados junto à ANS na data do processamento do IDSS.

**C**

### 1.1.72

M

#### étodo de Cálculo

Resultado do IDQAS + (IDAS\*0,10) \*Observação: Pontuação bônus = pontuação calculada especificamente para cada operadora. Para obter esta pontuação a operadora deverá ter:

- Formulário de Cadastramento (FC) devidamente preenchido, até 31 de dezembro do ano de referência da avaliação de desempenho, além do Formulário de Monitoramento (FM) anual preenchido, quando devido, referentes aos programas em áreas de atenção que não incluem a área de atenção ao idoso. Os programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças (FC ou FM) deverão estar aprovados pela ANS, até a data do processamento do IDSS, conforme disposto na Instrução Normativa Conjunta DIOPE e DIPRO nº 07 de 23/11/2012.

O resultado final do IDQAS acrescido da pontuação bônus não poderá ultrapassar o valor 1 (um).

#### Resultado do IDQAS + (IDAS\*0,15)

\*Observação: Pontuação bônus = pontuação calculada especificamente para cada operadora. Para obter esta pontuação, a operadora deverá ter:

- Formulário de Cadastramento (FC) devidamente preenchido, até 31 de dezembro do ano de referência da avaliação de desempenho, além do Formulário de Monitoramento (FM) anual preenchido, quando devido, referentes aos **programas que incluem a área de atenção ao idoso sem limite superior de idade, ou seja, que não restrinja qualquer faixa etária acima de 60 anos**. Os programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças (FC ou FM) deverão estar aprovados pela ANS, até a data do processamento do IDSS, conforme disposto na Instrução Normativa Conjunta DIOPE e DIPRO nº 07 de 23/11/2012.

O resultado final do IDQAS acrescido da pontuação bônus não poderá ultrapassar o valor 1 (um).

**OBSERVAÇÃO: A pontuação bônus não é cumulativa, ou seja, caso a operadora possua programas aprovados na área de atenção ao idoso e também nas demais áreas de atenção, a bonificação máxima será de (IDQAS\*0,15).**

### **1.1.73**

#### **Interpretação da Pontuação Bônus**

**I**

Bonifica a operadora que possui programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados pela ANS, elevando a pontuação do IDQAS. Para aquelas que possuem programas aprovados pela ANS, que incluam a área de atenção ao idoso sem limite superior de idade, a bonificação é maior.

A ANS tem buscado estimular as operadoras de planos de saúde a repensarem a organização do sistema de saúde com vistas a contribuir para mudanças que possibilitem sair do modelo hegemonicamente centrado na doença para um modelo de atenção em que haja incorporação progressiva de ações para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças. Desta forma, esta Pontuação Bônus se aplica às operadoras de planos privados de assistência à saúde que têm desenvolvido estratégias alinhadas a esta proposta de reorientação dos modelos assistenciais.

### **1.1.74**

#### **SOS**

**U**

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a desenvolverem programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, contribuindo para a melhoria dos níveis de saúde da população beneficiária.

**1.1.75****R****Referências**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Instrução Normativa Conjunta DIOPE/DIPRO 07 de 23/11/2012.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Resolução Normativa 264 de 19 de agosto de 2011.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Instrução Normativa 34 de 19 de agosto de 2011.

**1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS****Conceito**

Pontuação base atribuída ao resultado do Índice de Desempenho da Qualidade em Atenção à Saúde – IDQS, para as operadoras que assinaram Termo de Compromisso / Termo de Acompanhamento em um dos Projetos: (1) Parto Adequado; (2) Idoso Bem Cuidado; (3) OncoRede; e (4) Projeto Sorrir, até o último dia útil do ano-base analisado.

**Método de Cálculo**

**$$(\text{Pontuação Base} + \text{IDQS}) \leq 1$$**

Onde:

Pontuação base = 0,15 (referente à pontuação base dada pela assinatura do Termo de Adesão a um dos Projetos)

\*Observação: Pontuação base = pontuação calculada especificamente para cada operadora. Para obter esta pontuação a operadora deverá ter:

### **Em relação ao Projeto Parto Adequado**

- Assinado o Termo de Compromisso como operadora apoiadora do Projeto Parto Adequado e;
- Enviado proposta com os compromissos a serem desenvolvidos em relação ao projeto e;
- Realizado as atividades previstas no Termo de Compromisso.

### **Em relação ao Projeto Idoso Bem Cuidado**

- Assinado o Termo de Acompanhamento de Inovações em Qualidade nos Serviços de saúde na área de Cuidado ao Idoso – Projeto Idoso Bem Cuidado;
- Envio do Projeto-Piloto a ser implementado, contemplando um ou mais dos eixos estruturantes do modelo proposto: (1) Atenção Primária; (2) Atenção Hospitalar; (3) Reabilitação, Atenção Domiciliar e Cuidados Paliativos; e (4) Navegador do Cuidado.
- Realizado as atividades previstas no Termo de Compromisso.

### **Em relação ao Projeto OncoRede**

- Assinado o Termo de Acompanhamento de Inovações em Qualidade nos Serviços de saúde na área de Oncologia – Projeto Onco-Rede;
- Envio do Projeto-Piloto a ser implementado, contemplando um ou mais dos eixos estruturantes do Projeto e indicadores de monitoramento da qualidade da atenção oncológica.



- Realizado as atividades previstas no Termo de Compromisso.

### **Em relação ao Projeto Sorrir**

- Assinado o Termo de Acompanhamento de Inovações em Qualidade nos Serviços de saúde na área de Odontologia – Projeto Sorrir;
- Envio do Projeto-Piloto a ser implementado, contemplando um ou mais dos módulos do modelo proposto e indicadores de monitoramento da qualidade da atenção odontológica.
- Realizado as atividades previstas no Termo de Compromisso.

### **Interpretação da Pontuação Base**

Incentiva a operadora que participa dos projetos propostos pela ANS de forma voluntária. O modelo apresentado pela ANS tem por principal meta a melhoria da qualidade e da coordenação do atendimento prestado desde a porta-de-entrada do sistema e ao longo do continuum do cuidado. Como consequência, será possível observar no tempo a utilização mais adequada dos recursos do sistema como um todo - tanto por profissionais de saúde quanto por usuários / pacientes.

Desta forma, esta Pontuação Base se aplica às operadoras de planos privados de assistência à saúde que têm desenvolvido estratégias alinhadas às propostas de reorientação do modelo de prestação e remuneração de serviços de saúde, em um dos 4 Projetos de Indução da Qualidade em andamento: (1) Projeto Parto Adequado, (2) Projeto Idoso Bem Cuidado, (3) Projeto OncoRede, e (4) Projeto Sorrir.

O resultado final do IDQS acrescido da pontuação base não poderá ultrapassar o valor 1 (um).

A pontuação bônus é limitada a 0,15 e não é cumulativa, independentemente do número de projetos de indução da qualidade ao qual a operadora participe.

## **Usos**

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a colaborarem com a ANS, e os prestadores de serviços, em suas iniciativas de mudança da prestação e remuneração de serviços de saúde, contribuindo o aprimoramento da qualidade do cuidado na saúde suplementar.

## **Referências**

GERALD J. LANGLEY RONALD D. MOEN KEVIN M. NOLAN THOMAS W. NOLAN CLIFFORD L. NORMAN LLOYD P. PROVOST. **Modelo de Melhoria Uma abordagem prática para melhorar o desempenho organizacional.** Tradução: Ademir Petenate. -- Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.

PORTELA MC, PRONOVOST PJ, WOODCOCK T, CARTER P, DIXON-WOODS M. **How to study improvement interventions: a brief overview of possible study types.** BMJ Qual Saf. 2015 May;24(5):325–36.

OLIVEIRA M *et. al.* **Idoso na saúde suplementar: uma urgência para a saúde da sociedade e para a sustentabilidade do setor.** Projeto Idoso Bem Cuidado Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2016.

## 2. INDICADORES DA DIMENSÃO GARANTIA DE ACESSO – IDGA

### 2.1. Número de Consultas Médicas Ambulatoriais por Beneficiário

#### Conceito

Número de consultas médicas em regime ambulatorial, de caráter eletivo e de urgência ou emergência em relação ao número total de beneficiários fora do período de carência para o procedimento, no período considerado.

#### Método de Cálculo

$$\frac{\text{Número de consultas médicas}}{\text{Número total de beneficiários fora do período de carência}}$$

#### Definição de termos utilizados no Indicador

**Número de Consultas médicas:** Atendimentos prestados em regime ambulatorial por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Medicina, com fins de diagnóstico e orientação terapêutica, controle e acompanhamento clínico, de caráter eletivo e de urgência ou emergência.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

#### Interpretação do Indicador

Permite estimar a cobertura de consultas médicas ambulatoriais em relação ao total de beneficiários fora do período de carência.

Aponta situações de dificuldade de acesso aos serviços de atenção básica.

#### Usos

Avaliar a evolução da realização das consultas médicas em regime ambulatorial de caráter eletivo e de urgência e emergência, com vistas a verificar possíveis situações de restrição do acesso aos serviços de atenção básica.

Identificar possíveis variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso aos serviços de saúde, no setor suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

A mediana de consultas médicas, eletivas e de urgência e emergência, informadas pelas operadoras no ano de 2014 pelo Sistema de Informações de Produtos (SIP) foi de cerca de 5 consultas médicas por beneficiário (BRASIL/ANS, 2014). No SUS, o número de consultas médicas de caráter ambulatorial por habitante/ano no período 2008-2012 variou de 2,59 a 2,83. (BRASIL/MS/DATASUS, 2015).

Em 2013, na Alemanha, Itália e França, o número per capita de consultas médicas em todos os contextos (atenção básica, policlínicas, consultórios de especialidades médicas e emergência) atingiu 9,9, 6,8 e 6,4, respectivamente. Por outro lado, nos Estados Unidos da América, Portugal e Reino Unido as taxas ao longo da primeira década do século XXI foram um pouco menores, tendo atingido 4,1, 4,0 e 5,0 consultas per capita em 2009, respectivamente (OECD, 2015).

### **Meta**

Apresentar uma produção igual ou superior a 5 consultas médicas/beneficiário/ano, incluindo as consultas eletivas e de urgência e emergência.

### **Pontuação**

<b>Resultado no indicador</b>	<b>Pontuação</b>
Resultado < 3	0
$3 \leq \text{Resultado} < 5$	$\frac{\text{Resultado} - 3}{2}$
Resultado $\geq 5$	1

### **Fonte**

**Numerador:** TISS 10101012; 10106014; 10106030; 20101082; 40401022; 20101074; 20101015; 20101090; 10106049; 10106146; 20101210; 20101228; 20101236; 20201133

**Denominador:** Número de Beneficiários em planos que contenham a segmentação ambulatorial, Sistema de Informação de Beneficiários – SIB/ANS.

### **Ações esperadas para causar impacto no Indicador**

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários.

Identificar as necessidades de saúde dos indivíduos.

Adotar estratégias de busca ativa para a captação de beneficiários e para o aumento da cobertura assistencial, respeitando o ciclo de vida e/ou a condição de saúde do beneficiário.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

### **Limitações e Vieses**

Por apresentar o resultado como um valor médio, o indicador pode ser influenciado pela contagem cumulativa de consultas médicas em um mesmo beneficiário no período considerado.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso às consultas médicas.

## Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informações de Produtos – SIP.

BRASIL. Ministério da Saúde. Datasus - Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS). Disponível em:  
<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?idb2012/f01.def>. Acesso: 24jul2015

OECD HEALTH STATISTICS 2015.  
Disponível em: [http://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=HEALTH\\_STAT](http://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=HEALTH_STAT). Acesso: 24jul2015

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial de Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

## 2.2. Número de Consultas Ambulatoriais com Pediatra por Beneficiário até 14 Anos

### Conceituação

Número de consultas ambulatoriais com pediatra em relação ao número total de beneficiários até 14 anos, no período considerado.

### Método de Cálculo

$$\frac{\text{Número de consultas ambulatoriais com pediatra}}{\text{Beneficiários com idade igual ou inferior a 14 anos em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado}}$$

## **Definição de termos utilizados no Indicador**

**Número de Consultas ambulatoriais com pediatra:** Atendimentos prestados em regime ambulatorial por profissional com Título de Especialista e/ ou Certificado de Residência Médica em Pediatria, regularmente registrado pelo Conselho Regional de Medicina, com fins de diagnóstico e orientação terapêutica, controle e acompanhamento clínico de crianças e adolescentes.

**Beneficiários até 14 anos em planos que incluem a segmentação ambulatorial fora do período de carência** – Média de beneficiários  $\leq 14$  anos que possuam planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado.

## **Interpretação do Indicador**

Permite estimar a cobertura de consultas ambulatoriais com pediatra em relação ao total de beneficiários com idade igual ou inferior a 14 anos.

Aponta situações de dificuldade de acesso aos serviços de atenção básica por crianças e adolescentes.

## **Usos**

Avaliar a evolução da realização das consultas ambulatoriais com pediatra, com vistas a verificar possíveis situações de restrição do acesso aos serviços de atenção básica por crianças e adolescentes.

Identificar possíveis variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso aos serviços de saúde de crianças e adolescentes, no setor suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora para crianças e adolescentes.

## **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (BRASIL/ANS, 2016) estabelece como diretriz clínica 11 consultas com pediatra na faixa etária de 0 a 2 anos, cinco na faixa de 2 a 4 anos, seis na faixa de 5 a 10 anos e 9 na faixa de 11 a 19 anos. Tendo em consideração esta recomendação e a distribuição de

beneficiários nestas faixas etárias segundo o Sistema de Informação de Beneficiários – SIB da ANS em setembro de 2016 (BRASIL/ANS, 2016), chega-se a 2,02 consultas por beneficiário  $\leq 14$  anos por ano (vide Quadro abaixo).

<b>Faixa Etária</b>	<b>Consultas recomendadas no período</b>	<b>Média de consultas recomendadas por ano</b>	<b>Total de beneficiários na segmentação ambulatorial</b>
Até 1 ano	8	8	661.040
1 a 4 anos	8	2,7	2.861.047
5 a 9 anos	5	1	3.120.885
10 a 14 anos	5	1	2.692.009

Fontes:

Rol/ANS 2016 – Anexo III – Diretrizes Clínicas

SIB/ANS – competência - setembro de 2016

### Meta

Apresentar uma produção igual ou superior a 1,41 consultas com pediatra por beneficiário  $\leq 14$  anos por ano (70% de 2,02).

### Pontuação

<b>NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS COM PEDIATRA POR BENEFICIÁRIO <math>\leq 14</math> ANOS</b>	<b>Pontuação</b>
Resultado $\leq 0,14$	0
$0,14 < \text{Resultado} < 1,41$	$0 < V < 1$
Resultado $\geq 1,41$	1

$$V = ((0,14 < \text{Resultado} < 1,41) - 0,14) / 1,27$$

### Fonte



**Numerador:** Padrão TISS - Componente de Conteúdo e Estrutura, Parte III - Mensagens entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

Código na Classificação Brasileira de Ocupações do executante igual a "225124 - Médico pediatra" (Campo 035) e Código do procedimento realizado ou item assistencial utilizado (Campo 066) igual a "10101012 - Consulta em consultório (no horário normal ou preestabelecido)" ou "10106146 - Atendimento ambulatorial em puericultura", para beneficiários com idade  $\leq 14$  anos (Data de realização ou data inicial do período de atendimento [Campo 029] - Data de nascimento [Campo 018]). Na hipótese de ter sido fornecido o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS (Campo 016), a data de nascimento do beneficiário será obtida a partir do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB);

**Denominador:** Sistema de Informações de Beneficiários (SIB); número médio de beneficiários com idade  $\leq 14$  anos em planos que incluam a segmentação ambulatorial, no período considerado.

### **Ações esperadas para causar impacto no Indicador**

Incentivar ações primárias de atenção à saúde da criança, por meio da garantia de acesso da população infantil aos pediatras em consultórios e outras unidades básicas de saúde.

Facilitar o acesso aos pediatras da rede prestadora, tanto em termos de oferta de horários flexíveis para as consultas, quanto da distância entre o consultório do pediatra e a residência das famílias beneficiárias.

Promover ações voltadas à conscientização dos pais sobre a importância da busca do pediatra para acompanhamento contínuo da saúde da criança.

### **Limitações e Vieses**

Operadoras com predomínio em sua população em idade pediátrica de adolescentes ( $\geq 11$  anos) poderão apresentar um número de consultas/beneficiário inferior à meta sem que isso represente dificuldades de acesso aos pediatras da rede prestadora. Isto acontece por diversos fatores, entre os quais se destaca a maior independência do adolescente em relação aos

seus pais (intermediadores do acesso aos profissionais de saúde) e o fato de a adolescência ser uma faixa etária especialmente saudável.

Por apresentar o resultado como um valor médio, o indicador pode ser influenciado pela proporção de crianças e adolescentes portadores de doenças crônicas na população em idade pediátrica da operadora, pois este grupo apresenta um número maior de consultas com pediatra no período considerado.

## Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ). Manual Instrutivo – Anexo, Ficha de Qualificação dos Indicadores. Brasília, DF, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde 2016 - Anexo III, Diretrizes Clínicas.

Disponível em:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Plano\\_de\\_saude\\_e\\_Operadoras/Area\\_do\\_consumidor/rol/rol2016\\_diretrizes\\_clinicas.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Plano_de_saude_e_Operadoras/Area_do_consumidor/rol/rol2016_diretrizes_clinicas.pdf). Acesso: 11jan2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sistema de Informação de Beneficiários (SIB). 2016.

Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP). Calendário de Puericultura. Disponível em: [http://www.sbp.com.br/pdfs/CalendarioPuericultura\\_Jan2014.pdf](http://www.sbp.com.br/pdfs/CalendarioPuericultura_Jan2014.pdf). Acesso: 11jan2016.

## 2.3. Número de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário

### Conceituação

Número de sessões de hemodiálise crônica em relação ao total de beneficiários em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado.

### Método de Cálculo

$$\frac{\text{Número de sessões de hemodiálise crônica}}{\text{Número total de beneficiários em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado}}$$

## **Definição de termos utilizados no Indicador**

### **Número de sessões de hemodiálise crônica**

Número de sessões de terapia no período para a purificação insuficiente do sangue pelos rins, baseado na hemodiálise, devendo ser excluídas as sessões de hemodiálise diária (>4x/semana) e de diálise peritoneal.

### **Beneficiários em planos que incluem a segmentação ambulatorial**

Beneficiários de planos que incluem a cobertura ambulatorial – prestação de serviços de saúde que compreende consultas médicas em clínicas ou consultórios, exames, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, podendo ou não oferecer outras coberturas (referência; ambulatorial + odontológico; ambulatorial + hospitalar sem obstetrícia; ambulatorial + hospitalar com obstetrícia; ambulatorial + hospitalar sem obstetrícia + odontológico; ambulatorial + hospitalar com obstetrícia + odontológico).

### **Interpretação do Indicador**

Este indicador estima, a partir da prevalência nacional de pacientes em tratamento dialítico que fazem tratamento por hemodiálise convencional de fonte pagadora não SUS, o número de sessões de hemodiálise crônica necessárias (esperadas), tendo em conta o número médio de beneficiários da operadora em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado.

Um valor baixo para o indicador pode sugerir situações de dificuldade de acesso às unidades de diálise, pela demora na marcação das sessões de hemodiálise crônica convencional ou, ainda, pela indisponibilidade de prestadores de serviços de saúde.

### **Usos**

Avaliar a evolução da realização das sessões de hemodiálise crônica, com vistas a verificar possíveis situações de restrição de acesso aos serviços de diálise.

Identificar possíveis variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso aos serviços de saúde, no setor suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

### **Parâmetros e Dados Estatísticos**

O Inquérito Brasileiro de Diálise Crônica da Sociedade Brasileira de Nefrologia estimou uma prevalência de pacientes em tratamento dialítico de 49,9 por 100.000 indivíduos em 2013, estável em relação a 2012 (50,3 por 100.000), a qual havia mostrado crescimento de quase 6% em relação a 2011 (47,5 por 100.000).

O Inquérito estimou que 83,6% dos pacientes em diálise crônica de fonte pagadora não SUS faziam tratamento por hemodiálise convencional em 2013.

Para fins do Programa de Qualificação de Operadoras, adotou-se uma prevalência de 41,7 pacientes em hemodiálise crônica convencional por 100.000 beneficiários (83,6% de 49,9 por 100.000) e uma média de três sessões semanais (156 sessões por ano), resultando em cerca de 0,065 sessões por beneficiário por ano.

### **Meta**

Apresentar um número de sessões de hemodiálise crônica superior a 0,052 sessões por beneficiário por ano, ou seja, cerca de 80% do valor esperado de 0,065 sessões por beneficiário por ano.

### **Pontuação**

<b>NÚMERO DE SESSÕES DE HEMODIÁLISE CRÔNICA POR BENEFICIÁRIO</b>	<b>Pontuação</b>
Resultado = 0	0
$0 < \text{Resultado} < 0,052$	$0 < V < 1$
Resultado $\geq 0,052$	1

$$V = (0 < \text{Resultado} < 0,052) / 0,052$$

No primeiro ano-base da sua aplicação, o indicador será apurado mas não lhe será atribuída pontuação.

## Fonte

**Numerador:** Padrão TISS - Componente de Conteúdo e Estrutura, Parte III - Mensagens entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):

Código do procedimento realizado ou item assistencial utilizado (Campo 066) igual a "30909031 Hemodiálise crônica (por sessão)".

**Denominador:** Sistema de Informações de Beneficiários (SIB); número médio de beneficiários em planos que incluam a segmentação ambulatorial, no período considerado.

## Limitações e Vieses

Tendo em consideração que a prevalência de pacientes em tratamento dialítico varia entre as diversas regiões geográficas do país, a adoção da prevalência total nacional pode subestimar a real prevalência nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste e superestimar a prevalência nas regiões Norte e Nordeste. Estas diferenças podem indicar subnotificação e informações insuficientes no que diz respeito ao número de pacientes em tratamento dialítico ou o menor acesso destes pacientes aos programas de terapia renal substitutiva nas regiões Norte e Nordeste.

Diferenças nas prevalências das doenças de base que podem conduzir à doença renal crônica – diabetes mellitus, hipertensão arterial e glomerulonefrite, bem como dos fatores que aceleram sua progressão – obesidade, dislipidemia e tabagismo, podem determinar variações significativas no número de pacientes em tratamento dialítico entre diversas populações de beneficiários.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada aos pacientes com doenças de base ou das ações de promoção da saúde e prevenção de riscos, oferecidas por uma determinada operadora.

O indicador é influenciado pelas características da infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso à hemodiálise crônica.

## Referências

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

SESSO, Ricardo Cintra et al. Inquérito Brasileiro de Diálise Crônica 2013-Análise das tendências entre 2011 e 2013. J. Bras. Nefrol., v. 36, n. 4, p. 476-481, 2014.

SIVIERO, Pamila; MACHADO, Carla Jorge; RODRIGUES, Roberto Nascimento. Doença renal crônica: um agravamento de proporções crescentes na população brasileira. Cedeplar, Universidade Federal de Minas Gerais, 2013.

## 2.4. Taxa de Internação Hospitalar

### Conceito

Número médio de internações hospitalares para cada 100 beneficiários da operadora fora do período de carência para internações hospitalares, no período considerado.

### Método de Cálculo

Número de internações hospitalares de beneficiários fora do período de carência	x 100
Total de beneficiários fora do período de carência para o procedimento	

## Definição de termos utilizados no Indicador

**Internações hospitalares** - Internações prestadas em regime hospitalar, ou seja, aquele em que o paciente recebe o atendimento em ambiente hospitalar.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

### **Interpretação do Indicador**

Permite estimar a cobertura de internações hospitalares em relação ao total de beneficiários fora do período de carência para internações hospitalares.

Apointa situações de dificuldade de acesso aos serviços de internação hospitalar, por indisponibilidade de leitos ou pela existência de barreiras e mecanismos de regulação.

A produção elevada de internações hospitalares pode apontar a incapacidade da operadora em evitar parte das internações hospitalares por meio do acesso à atenção básica e/ou pelo desenvolvimento de ações de prevenção de riscos e doenças.

### **Usos**

Identificar possíveis variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso aos serviços de saúde, no setor suplementar.

Avaliar a evolução da realização de internações hospitalares, com vistas a verificar possíveis situações de restrição do acesso aos serviços de alta complexidade.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados pela operadora.

O indicador é influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso às internações hospitalares.

## Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações

O Ministério da Saúde, por meio da Portaria/GM nº 1.101/2002, estimou que de 7% a 9% da população apresentam necessidade de internações hospitalares durante um ano.

Tendo em vista as diferenças de acesso e a amplitude do parâmetro da Portaria 1.101, de 2002, optou por utilizar como parâmetro a mediana do setor suplementar brasileiro.

### Meta

2.1.1 A meta é atingir um resultado maior ou igual a 70% da mediana do setor (MS) por porte, no período considerado, apurada de acordo com a metodologia do Programa de Qualificação de Operadoras.

### Pontuação

TAXA DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR	Pontuação
Resultado $\leq$ MS x 0,20	0
MS x 0,20 < Resultado < MS x 0,70	0 < V < 1
Resultado $\geq$ MS x 0,70	1

$$V = ((MS \times 0,20 < \text{Resultado} < MS \times 0,70) - MS \times 0,20) / (MS \times 0,7 - MS \times 0,2)$$

### Fonte

**Numerador:** Padrão TISS - Soma da quantidade de guias de resumo de internação, onde o tipo de faturamento é igual a "final" ou "total".

**Denominador:** Número de Beneficiários do SIB (Sistema de Informações de Beneficiários) em planos que contenham a segmentação hospitalar.

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Construir sistema de informações que permita a definição do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da



população beneficiária, que necessitam de internação hospitalar, principalmente focando por ciclo de vida e /ou condição de saúde.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da qualificação da assistência hospitalar, através da identificação das necessidades de saúde dos indivíduos e da adoção de estratégias para a ampliação do acesso aos serviços de internação hospitalar, assim como acesso oportuno aos serviços de atenção básica a fim de minimizar as internações desnecessárias (essa estratégia não se aplica às operadoras que comercializam apenas planos de segmentação hospitalar).

### **Limitações e Vieses**

A utilização do total de internações hospitalares para o cálculo deste indicador poderá levar a superestimação do resultado, tendo em vista a possibilidade de contagem cumulativa de internações hospitalares de um mesmo beneficiário.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

O indicador pode ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora.

### **Referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Caderno de Informação da Saúde Suplementar: beneficiários, operadoras e planos. Rio de Janeiro: ANS, [dez] 2010. 64 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.101/GM**, de 12 de junho de 2002.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

## 2.5. Número de Consultas Odontológicas Iniciais por Beneficiário

### Conceito

Número médio de consultas odontológicas iniciais por beneficiário da operadora, fora do período de carência para o procedimento, no período considerado.

### Método de cálculo

Número total de consultas odontológicas iniciais de beneficiários fora do período de carência
Número total de beneficiários fora do período de carência para o procedimento

### Definição de termos utilizados no indicador

**Consultas odontológicas iniciais** - Consultas odontológicas destinadas à elaboração do plano de tratamento, incluindo exame clínico, anamnese, preenchimento de ficha clínica odontológica, diagnóstico das doenças/anomalias bucais do paciente e prognóstico.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** - Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

### Interpretação do indicador

Estima o acesso da população exposta à assistência odontológica individual, visando à execução de um plano preventivo-terapêutico estabelecido a partir de uma avaliação/exame clínico.

A atenção odontológica em nível individual é uma importante estratégia para a qualificação do acesso à assistência na medida em que possibilita a avaliação por um profissional de saúde. Sua realização visa a prevenção das doenças bucais, avaliação dos fatores de risco individuais, realização de diagnóstico precoce com redução das sequelas e limitação dos danos, contribuindo para a redução dos custos com tratamento odontológico, melhora nas condições de saúde bucal e aumento da qualidade de vida dos indivíduos.

## **Usos**

Analisar o acesso e cobertura à assistência odontológica para beneficiários fora do período de carência identificando variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso e cobertura aos serviços odontológicos.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na assistência odontológica suplementar.

Avaliar a evolução da realização de consultas odontológicas iniciais visando à prevenção das doenças bucais, à avaliação dos fatores de risco individuais, à realização de diagnóstico precoce com redução das sequelas e limitação dos danos, levando em consideração o ciclo de vida e/ou a condição de saúde do beneficiário.

Contribuir para a redução dos custos com tratamento odontológico, para a melhoria nas condições de saúde bucal e para o aumento da qualidade de vida dos indivíduos.

Identificar possíveis tendências que demandem a implementação de ações voltadas para promoção e prevenção da saúde bucal, no setor de saúde suplementar.

Subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços odontológicos prestados pela operadora.

Possibilitar o redimensionamento da rede de prestadores, para que os beneficiários obtenham acesso adequado às consultas odontológicas.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da prevenção e qualificação da assistência.

Contribuir para a utilização racional dos recursos financeiros com tratamento odontológico, para a melhoria nas condições de saúde bucal e para o aumento da qualidade de vida dos indivíduos.

O indicador é influenciado pelas características da infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso às consultas odontológicas.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

A ABO-Odontopediatria enfatiza a importância da intervenção profissional na saúde bucal o mais precoce possível. O estabelecimento do risco e da atividade de cárie são elementos essenciais no cuidado clínico atual. Os benefícios principais da intervenção precoce, além da avaliação do status do risco, incluem a análise da exposição ao fluoreto e das práticas de alimentação, bem como aconselhamento quanto à higiene bucal. A visita odontológica precoce deve ser vista como um dos pilares para a realização dos procedimentos preventivos e diagnóstico precoce (ABO-ODONTOPEIDRIA, 2009).

Através dos resultados oriundos da Pesquisa Nacional de Saúde Bucal – 2010 (Brasil, 2012) foram estimadas, no Brasil, as necessidades de tratamento em Odontologia.

Observou-se que a presença de cálculo dentário aumenta com a idade, atingindo a maior prevalência entre adultos, próximo dos 64%, declinando nos idosos. Bolsas periodontais rasas acometem aproximadamente 10% dos jovens entre 15 a 19 anos, ¼ dos adultos entre 35 a 44 anos e 14% dos idosos. Bolsas

profundas são ainda mais raras, atingem menos de 1% dos jovens de 15 a 19 anos, menos de 7% dos adultos e aproximadamente 3% dos idosos. Em relação à cárie dentária, a necessidade mais frequente é de restaurações de uma superfície (Brasil, 2012).

Assim como verificado para os índices de cárie, há desigualdades entre as regiões do país, sendo as Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste as que, em geral, apresentam mais dentes que necessitam de restaurações, tratamentos pulpares ou extrações (Brasil, 2012).

Seguem os dados do uso de serviços odontológicos no Brasil, por faixa etária:

Tabela 1 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 12 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste					
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)	
	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	1.337	26,8	22,2	32,1	25,8	21,1	31,2	16,6	11,6	23,2	9,8	6,6	14,2	19,6	13,3	27,9	18,1	14,7	22,1
Sim	5.918	71,4	66,0	76,3	73,1	67,7	78,0	82,0	76,0	86,7	88,4	82,3	92,6	79,4	70,2	86,2	80,5	76,8	83,7
Não sabe/Não respondeu	73	1,8	1,0	3,2	1,1	0,5	2,4	1,4	0,4	4,7	1,8	0,4	7,0	1,1	0,4	2,7	1,4	0,7	3,0
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	3.570	52,1	46,1	58,0	61,9	57,8	66,0	53,4	44,1	62,4	67,8	60,7	74,1	61,0	55,2	66,5	56,6	50,5	62,5
1 a 2 anos	1.669	35,3	30,7	40,2	26,7	23,3	30,3	32,7	26,6	39,4	22,9	17,6	29,2	27,9	23,6	32,6	30,7	26,6	35,0
3 ou mais anos	595	11,7	8,5	16,1	9,8	7,5	12,7	11,7	7,8	17,2	8,5	5,3	13,3	9,0	6,4	12,6	10,9	8,3	14,2
Não sabe/Não respondeu	78	0,9	0,3	2,6	1,6	0,8	3,1	2,2	0,5	8,7	0,9	0,3	2,6	2,1	0,9	4,6	1,9	0,6	5,2
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	3.207	64,3	56,9	71,0	56,1	51,8	60,4	57,9	50,8	64,7	57,5	49,2	65,3	56,7	50,4	62,8	58,1	53,6	62,5
Serviço Particular	1.898	26,0	19,7	33,6	28,9	25,6	32,6	34,3	25,9	43,7	30,4	23,9	37,7	33,9	27,8	40,5	32,5	27,3	38,2
Plano de Saúde/Convênios	690	8,0	5,9	10,8	13,4	10,8	16,4	5,6	4,0	7,8	10,1	6,7	15,1	7,9	6,0	10,4	7,4	6,1	8,9
Outros	80	1,3	0,6	2,7	1,0	0,5	2,1	0,3	0,1	0,6	1,4	0,4	5,2	1,1	0,3	3,3	0,6	0,4	1,0
Não sabe/Não respondeu	39	0,4	0,1	1,3	0,5	0,2	1,2	1,9	0,4	9,3	0,6	0,1	2,8	0,5	0,1	1,8	1,4	0,3	5,7
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	2.172	28,0	23,2	33,4	35,1	30,4	40,1	40,2	35,1	45,6	41,6	35,5	47,9	32,0	26,7	37,7	38,3	34,9	41,8
Dor	748	17,9	13,7	23,1	10,0	7,4	13,4	14,3	10,3	19,5	13,1	9,5	17,8	16,3	13,5	19,6	14,1	11,4	17,3
Extração	708	26,0	21,1	31,6	17,5	14,4	20,9	6,1	3,8	9,8	7,7	5,2	11,3	11,6	9,1	14,6	9,6	7,7	11,9
Tratamento	2.082	26,1	21,0	31,9	33,4	28,8	38,3	33,4	27,7	39,6	34,5	28,8	40,7	36,8	31,2	42,8	33,1	29,5	37,0
Outros	152	1,3	0,5	3,2	3,2	1,7	5,8	3,6	1,8	7,2	2,2	1,2	4,2	2,5	1,4	4,2	3,1	1,9	5,2
Não sabe/Não respondeu	51	0,8	0,2	2,7	0,9	0,4	1,8	2,3	0,6	8,5	0,9	0,3	3,2	0,9	0,2	3,5	1,8	0,6	5,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 2 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 15 a 19 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)				
L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.				
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	726	16,6	12,0	22,5	16,0	12,7	19,9	14,0	10,4	18,6	5,0	2,8	8,9	19,4	7,4	42,1	13,6	11,0	16,6
Sim	4.685	82,9	76,9	87,5	82,9	79,1	86,1	85,6	81,0	89,2	94,1	90,1	96,6	79,8	57,8	91,9	85,8	82,8	88,4
Não sabe/Não respondeu	34	0,6	0,2	1,5	1,1	0,6	2,3	0,4	0,1	2,0	0,9	0,2	3,4	0,8	0,3	2,4	0,6	0,3	1,2
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	2.705	54,7	46,6	62,5	57,7	53,0	62,3	50,0	42,8	57,2	63,8	56,6	70,4	56,4	50,6	62,0	53,9	49,5	58,3
1 a 2 anos	1.251	30,7	26,1	35,6	26,2	22,4	30,4	29,8	23,7	36,7	27,0	21,7	33,0	25,6	21,3	30,4	28,7	25,0	32,8
3 ou mais anos	674	13,6	8,8	20,5	15,3	12,5	18,6	18,8	14,3	24,2	8,9	6,4	12,2	16,0	12,1	20,7	16,2	13,5	19,3
Não sabe/Não respondeu	53	1,0	0,4	2,4	0,8	0,3	2,0	1,5	0,6	3,5	0,4	0,1	1,0	2,1	0,8	5,1	1,2	0,7	2,2
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	2.207	65,4	59,6	70,8	51,7	47,3	56,1	43,2	34,1	52,9	41,3	34,2	48,8	49,8	44,2	55,5	46,3	40,7	51,9
Serviço Particular	1.842	24,8	21,0	29,1	33,8	29,8	38,0	47,1	38,9	55,5	47,9	40,6	55,2	41,6	36,0	47,3	43,4	38,5	48,4
Plano de Saúde/Convênios	535	5,3	2,9	9,5	12,6	10,1	15,6	8,2	5,8	11,5	9,7	6,4	14,5	7,2	5,3	9,7	8,6	7,0	10,6
Outros	70	3,7	1,3	10,1	1,1	0,5	2,1	1,3	0,4	4,0	0,5	0,2	1,1	0,9	0,3	2,9	1,3	0,6	2,6
Não sabe/Não respondeu	30	0,7	0,2	2,5	0,8	0,4	1,6	0,2	0,1	0,5	0,6	0,1	2,7	0,5	0,1	1,9	0,4	0,2	0,7
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	1.616	24,5	19,8	30,1	32,3	28,9	36,0	38,5	29,2	48,7	41,7	36,2	47,4	25,3	20,1	31,2	36,2	30,6	42,2
Dor	605	17,7	13,5	23,0	12,6	9,4	16,7	13,6	10,2	17,9	15,4	11,8	19,8	18,7	14,5	23,7	14,5	12,2	17,1
Extração	475	21,3	17,0	26,4	13,2	10,5	16,6	6,6	4,4	9,8	4,6	2,7	7,6	9,8	7,0	13,6	8,5	7,0	10,4
Tratamento	1.794	33,7	28,1	39,8	39,1	35,1	43,3	38,2	30,3	46,9	33,8	28,9	39,0	39,6	33,1	46,5	37,3	32,5	42,4
Outros	153	2,6	1,4	4,8	1,6	0,9	3,0	2,5	1,4	4,5	4,0	2,4	6,8	4,7	3,0	7,2	2,8	2,0	3,9
Não sabe/Não respondeu	39	0,1	0,0	0,3	1,0	0,5	2,2	0,5	0,1	2,0	0,5	0,1	2,8	1,9	0,8	4,5	0,6	0,3	1,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 3 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 35 a 44 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)				
L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.				
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	688	14,5	7,7	25,6	8,8	6,3	12,1	6,7	4,5	10,1	3,9	2,3	6,6	9,7	3,7	23,2	7,1	5,4	9,3
Sim	9.005	84,1	73,1	91,2	90,7	87,3	93,2	91,9	87,8	94,6	95,4	92,4	97,2	90,3	76,8	96,3	91,7	89,2	93,7
Não sabe/Não respondeu	85	1,3	0,8	2,4	0,6	0,3	1,2	1,4	0,4	4,6	0,7	0,2	2,3	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4	2,8
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	4.543	44,2	38,3	50,2	51,0	47,2	54,7	46,5	42,3	50,9	59,2	54,4	63,9	46,4	42,5	50,3	49,1	46,3	51,9
1 a 2 anos	2.446	28,6	24,7	32,9	25,1	22,7	27,6	28,8	25,6	32,2	25,8	22,3	29,6	24,3	21,7	27,2	27,6	25,5	29,8
3 ou mais anos	1.914	25,3	21,3	29,8	22,8	20,1	25,6	24,3	20,5	28,6	14,7	12,0	17,8	27,1	23,5	31,1	22,7	20,2	25,3
Não sabe/Não respondeu	79	2,0	0,9	4,1	1,2	0,5	2,8	0,4	0,2	0,8	0,3	0,1	1,1	2,1	0,6	7,9	0,6	0,4	1,0
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	3.574	47,7	42,4	53,1	41,3	37,5	45,2	38,2	32,0	44,8	31,8	25,1	39,4	44,3	37,3	51,5	38,3	34,2	42,5
Serviço Particular	3.986	38,0	33,2	43,0	41,8	38,8	44,9	51,6	45,0	58,2	50,0	44,6	55,5	43,8	36,8	51,0	49,1	45,0	53,2
Plano de Saúde/Convênios	1.295	11,5	8,8	14,9	15,0	12,8	17,5	9,5	7,5	11,9	17,4	13,1	22,8	10,2	8,3	12,5	11,6	10,0	13,3
Outros	123	2,0	0,8	4,8	1,5	0,9	2,5	0,6	0,3	1,3	0,5	0,2	1,0	1,6	0,7	3,8	0,8	0,6	1,2
Não sabe/Não respondeu	26	0,7	0,2	2,4	0,4	0,1	1,6	0,1	0,0	0,5	0,3	0,1	1,1	0,1	0,0	0,7	0,2	0,1	0,4
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	1.961	18,0	14,4	22,3	20,2	17,5	23,1	19,7	17,0	22,7	31,2	25,8	37,2	15,5	12,8	18,7	21,4	19,4	23,6
Dor	1.298	16,2	13,7	19,1	12,2	10,3	14,4	17,3	14,4	20,7	12,4	10,2	14,9	16,4	14,1	19,0	15,8	13,9	17,9
Extração	1.628	25,1	21,0	29,7	24,8	22,1	27,7	13,4	10,3	17,2	12,7	9,5	16,7	18,7	15,9	21,9	15,3	13,2	17,7
Tratamento	3.874	38,3	34,1	42,6	40,4	37,0	43,9	46,8	42,9	50,7	41,0	36,4	45,7	45,7	41,9	49,6	44,6	42,0	47,2
Outros	209	1,9	0,9	4,0	1,6	1,1	2,4	2,8	1,7	4,6	2,7	1,5	4,8	3,2	2,0	5,1	2,6	1,9	3,7
Não sabe/Não respondeu	31	0,5	0,2	1,3	0,9	0,4	2,0	0,1	0,0	0,3	0,1	0,0	0,5	0,5	0,2	1,5	0,2	0,1	0,3

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Tabela 4 - Uso de serviços odontológicos para indivíduos de 65 a 74 anos de idade por região do Brasil.

	n	Região															Brasil		
		Norte			Nordeste			Sudeste			Sul			Centro-Oeste			%	IC (95%)	
		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)		%	IC (95%)							
L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.	L.I.	L.S.						
<b>Consulta ao dentista pelo menos uma vez na vida</b>																			
Não	1.058	28,5	16,8	44,1	16,5	11,1	23,9	14,1	8,9	21,6	9,1	5,1	15,7	22,0	14,3	32,3	14,7	11,0	19,5
Sim	6.423	68,0	52,5	80,3	81,3	74,1	86,9	85,2	77,4	90,6	89,1	82,5	93,3	76,6	66,6	84,3	84,0	79,1	88,0
Não sabe/Não respondeu	138	3,5	1,7	7,1	2,2	1,2	4,0	0,7	0,2	2,3	1,9	0,5	6,2	1,4	0,5	3,7	1,2	0,7	2,1
<b>Frequência da consulta</b>																			
Menos de 1 ano	2.041	22,0	16,8	28,4	32,2	28,8	35,9	31,0	25,3	37,2	30,4	24,8	36,7	26,4	21,8	31,6	30,4	26,6	34,4
1 a 2 anos	1.232	17,0	12,6	22,4	18,7	16,2	21,5	22,3	18,2	27,0	17,5	13,2	22,8	20,1	16,5	24,4	20,8	18,0	23,9
3 ou mais anos	2.778	52,7	46,8	58,5	43,9	39,5	48,4	39,7	35,0	44,7	46,7	40,5	53,0	47,5	41,2	53,9	42,3	39,0	45,7
Não sabe/Não respondeu	314	8,3	5,0	13,3	5,2	3,3	7,9	7,0	3,5	13,7	5,4	2,4	11,6	6,0	3,4	10,3	6,5	4,0	10,6
<b>Onde consultou</b>																			
Serviço Público	2.084	41,5	35,3	48,0	41,8	37,5	46,3	26,0	20,5	32,3	28,8	23,4	34,8	32,1	26,8	38,0	28,9	25,2	33,0
Serviço Particular	3.472	43,5	36,6	50,6	43,8	39,7	47,9	62,8	55,7	69,4	61,9	55,8	67,7	57,9	51,3	64,2	59,8	55,2	64,2
Plano de Saúde/Convênios	591	4,6	3,3	6,5	9,7	7,8	11,8	7,3	5,0	10,7	6,5	4,4	9,4	5,8	4,2	8,0	7,2	5,5	9,3
Outros	156	6,1	2,7	12,9	3,0	2,0	4,4	1,5	0,6	3,7	2,1	0,7	6,0	2,6	1,4	4,8	2,0	1,2	3,2
Não sabe/Não respondeu	105	4,3	1,0	17,3	1,8	1,1	2,8	2,4	1,2	4,6	0,7	0,2	2,0	1,6	0,6	3,7	2,1	1,2	3,5
<b>Qual foi o motivo da última consulta</b>																			
Revisão e/ou prevenção	782	7,0	3,3	14,3	10,4	8,5	12,7	14,1	10,2	19,3	13,0	9,7	17,1	5,7	3,9	8,3	12,8	10,1	16,1
Dor	512	7,7	5,6	10,6	8,2	6,1	11,0	8,2	5,7	11,6	9,2	6,5	12,9	9,5	6,7	13,2	8,4	6,6	10,6
Extração	2.005	46,2	39,3	53,3	40,4	37,1	43,8	24,0	17,6	31,9	22,9	18,4	28,1	35,9	28,4	44,1	26,9	22,6	31,8
Tratamento	2.262	24,9	18,3	33,0	30,1	26,8	33,5	38,2	30,1	47,0	38,3	31,3	45,9	36,5	31,3	42,0	36,8	31,4	42,5
Outros	764	13,9	8,9	21,0	9,1	7,0	11,7	13,9	9,1	20,7	15,5	9,1	25,1	11,3	7,9	15,9	13,6	10,1	18,0
Não sabe/Não respondeu	77	0,3	0,1	0,5	1,8	1,1	2,9	1,6	0,7	3,4	1,2	0,5	2,9	1,2	0,3	4,0	1,5	0,8	2,5

Fonte: SB Brasil 2010 (Brasil, 2012).

Considerando a relevância da intervenção profissional, a Portaria 1.101/2002 do Ministério da Saúde indica que sejam realizados de 0,5 a 2 atendimentos odontológicos por habitante/ano, contabilizando tanto a consulta inicial quanto os procedimentos básicos. Propõe-se, dessa forma, para o setor de saúde suplementar, o parâmetro mínimo estabelecido pela Portaria, visto que não há possibilidade de distinguir os beneficiários entrantes nas operadoras.

## Meta

A meta é atingir um resultado igual ou superior a 0,5 consultas odontológicas iniciais por beneficiário fora do período de carência, no período considerado.

## Pontuação

Número de Consultas Odontológicas Iniciais por Beneficiário	Pontuação
Resultado = 0	0
0 < Resultado < 0,50	0 < v < 1
Resultado ≥ 0,50	1

$V = (0 < \text{Resultado} < 0,50) / 0,50$

**Fonte**

**Numerador:** TISS 81000065

**Denominador:** Número de beneficiários em planos odontológicos no Sistema de Informação de Beneficiários.

**Ações esperadas para causar impacto no indicador**

Conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários e identificar as necessidades de saúde dos indivíduos, e adotar estratégias de busca ativa para a captação de beneficiários e para o aumento da cobertura assistencial.

Divulgar os indicadores e metas estabelecidas junto aos prestadores de serviço.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da prevenção e qualificação da assistência e da prevenção em saúde bucal.

Construir um sistema de informações que permita a identificação do perfil epidemiológico (demográfico, de morbidade, de utilização, entre outros) da população beneficiária.

**Limitações e vieses**

O indicador pode ser influenciado pela possibilidade de contagem cumulativa de consultas odontológicas iniciais realizadas em um mesmo beneficiário por diferentes profissionais.

O indicador não deve ser utilizado como único instrumento de avaliação da qualidade da assistência prestada por uma determinada operadora.

Poderá ser influenciado pela infraestrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo assistencial e operacional da operadora.



## Referências

ABO-ODONTOPEDEIA. Manual de Referência para Procedimentos Clínicos em Odontopediatria, Capítulo 25: Periodicidade das consultas de manutenção preventiva. 1ª edição, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 493/GM, de 13 de março de 2006**. Aprova a Relação de Indicadores da Atenção Básica – 2006. Disponível em: <[http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/siab/pacto2006/portaria\\_493.pdf](http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/siab/pacto2006/portaria_493.pdf)>. Acesso em: 7 jan. 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 325/GM, de 21 de fevereiro de 2008**. Estabelece prioridades, objetivos e metas do Pacto pela Vida para 2008, os indicadores de monitoramento e avaliação do Pacto pela Saúde e as orientações, prazos e diretrizes para a sua pactuação.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.101/GM, de 12 de junho de 2002.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial De Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

## 2.6. Proporção de Próteses Odontológicas Unitárias

### Conceito

Percentual de próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida) em relação ao total de procedimentos odontológicos realizados em beneficiários fora do período de carência, no período considerado.

## Método de cálculo

Total de próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida) _____ x 100
Total de procedimentos odontológicos

## Definição de termos utilizados no indicador

**Próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida)** – número de coroas totais e restaurações metálicas fundidas utilizadas para a reabilitação da forma e função de dentes decíduos ou permanentes.

**Procedimentos odontológicos** – total de procedimentos com fins de prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação em saúde bucal, sejam de caráter eletivo, urgência ou emergência.

**Período de carência de planos privados de assistência à saúde** – Período corrido e ininterrupto, contado a partir da data da vigência do contrato de plano privado de assistência à saúde, durante o qual o contratante paga as contraprestações pecuniárias, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato.

## Interpretação do indicador

Estima o percentual de próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida) em relação ao total de procedimentos odontológicos realizados no período.

Aponta situações de dificuldade de acesso à assistência odontológica de maior complexidade.

## Usos

Analisar o acesso e a cobertura de próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida) na atenção suplementar à saúde, identificando

variações e tendências que demandem a implementação de ações para a ampliação do acesso aos serviços de maior complexidade.

Analisar a orientação dos modelos assistenciais praticados na assistência odontológica suplementar.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Para verificar a proporção de Próteses odontológicas unitárias (coroa total e restauração metálica fundida) realizadas na dentição decídua e permanente, em relação ao total de procedimentos odontológicos, será utilizada como parâmetro a mediana do setor, apurada de acordo com a metodologia do Programa de Qualificação de Operadoras.

### **Meta**

A meta é atingir um resultado igual ou superior a 75% da **mediana do setor** por porte e grupo (MH – médico-hospitalar e OD – exclusivamente odontológico), no ano-base anterior ao período considerado, apurada de acordo com a metodologia do Programa de Qualificação de Operadoras.

### **Pontuação**

<b>PROPORÇÃO DE PRÓTESES ODONTOLÓGICAS UNITÁRIAS</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Resultado do indicador</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>
<b>Resultado = 0</b>	<b>0</b>
<b>0 &gt; Resultado &lt; 0,75 x MS</b>	<b>0 &lt; V &lt; 1</b>
<b>Resultado ≥ 0,75 x MS</b>	<b>1</b>

$$V = (0 < \text{Resultado} < 0,75 \times MS) / 0,75 \times MS$$

### **Fonte de dados**

**Numerador:** TISS 83000020, 83000046, 83000062, 87000040, 87000059, 87000067, 85400106, 85400114, 85400149, 85400157, 85400165, 85400173, 85400556.

**Denominador:** Somatório dos procedimentos 81000014 + 81000030 + 81000049 + 81000057 + 81000065 + 81000073 + 81000090 + 81000111 + 81000138 + 81000154 + 81000170 + 81000189 + 81000197 + 81000200 + 81000219 + 81000235 + 81000243 + 81000260 + 81000278 + 81000294 +

81000308 + 81000324 + 81000340 + 81000367 + 81000375 + 81000383 +  
81000405 + 81000413 + 81000421 + 81000430 + 81000456 + 81000472 +  
81000480 + 81000510 + 81000529 + 81000537 + 81000545 + 81000553 +  
81000561 + 81000570 + 82000026 + 82000034 + 82000050 + 82000069 +  
82000077 + 82000085 + 82000158 + 82000166 + 82000174 + 82000182 +  
82000190 + 82000212 + 82000239 + 82000247 + 82000255 + 82000263 +  
82000271 + 82000280 + 82000298 + 82000301 + 82000336 + 82000344 +  
82000352 + 82000360 + 82000387 + 82000395 + 82000417 + 82000441 +  
82000468 + 82000484 + 82000506 + 82000522 + 82000549 + 82000557 +  
82000581 + 82000603 + 82000620 + 82000646 + 82000662 + 82000689 +  
82000700 + 82000743 + 82000778 + 82000786 + 82000794 + 82000808 +  
82000816 + 82000832 + 82000859 + 82000875 + 82000883 + 82000891 +  
82000905 + 82000913 + 82000921 + 82000948 + 82000964 + 82000980 +  
82001006 + 82001022 + 82001030 + 82001049 + 82001057 + 82001065 +  
82001073 + 82001103 + 82001120 + 82001138 + 82001154 + 82001170 +  
82001189 + 82001197 + 82001219 + 82001235 + 82001243 + 82001251 +  
82001286 + 82001294 + 82001308 + 82001316 + 82001324 + 82001332 +  
82001367 + 82001375 + 82001391 + 82001413 + 82001430 + 82001448 +  
82001456 + 82001464 + 82001499 + 82001502 + 82001510 + 82001529 +  
82001545 + 82001553 + 82001588 + 82001596 + 82001618 + 82001634 +  
82001642 + 82001650 + 82001669 + 82001685 + 82001707 + 82001715 +  
82001723 + 82001731 + 82001740 + 82001758 + 82001766 + 83000020 +  
83000046 + 83000062 + 83000089 + 83000097 + 83000100 + 83000127 +  
83000135 + 83000151 + 84000015 + 84000031 + 84000058 + 84000074 +  
84000090 + 84000112 + 84000139 + 84000163 + 84000171 + 84000198 +  
84000201 + 84000228 + 84000236 + 84000244 + 84000252 + 85000787 +  
85100013 + 85100021 + 85100030 + 85100048 + 85100056 + 85100064 +  
85100072 + 85100080 + 85100099 + 85100102 + 85100110 + 85100129 +  
85100137 + 85100145 + 85100153 + 85100161 + 85100170 + 85100196 +  
85100200 + 85100218 + 85100226 + 85100234 + 85100242 + 85100250 +  
85100269 + 85200018 + 85200026 + 85200034 + 85200042 + 85200050 +  
85200069 + 85200077 + 85200085 + 85200093 + 85200107 + 85200115 +  
85200123 + 85200131 + 85200140 + 85200158 + 85200166 + 85200174 +  
85200182 + 85300012 + 85300020 + 85300039 + 85300047 + 85300055 +

85300063 + 85300071 + 85300080 + 85300098 + 85300101 + 85400017 +  
85400025 + 85400033 + 85400041 + 85400050 + 85400068 + 85400076 +  
85400084 + 85400092 + 85400106 + 85400114 + 85400122 + 85400130 +  
85400149 + 85400157 + 85400165 + 85400173 + 85400181 + 85400190 +  
85400203 + 85400211 + 85400220 + 85400238 + 85400246 + 85400254 +  
85400262 + 85400270 + 85400289 + 85400297 + 85400300 + 85400319 +  
85400327 + 85400335 + 85400343 + 85400351 + 85400360 + 85400378 +  
85400386 + 85400394 + 85400408 + 85400416 + 85400424 + 85400432 +  
85400440 + 85400459 + 85400467 + 85400475 + 85400483 + 85400491 +  
85400505 + 85400513 + 85400521 + 85400530 + 85400548 + 85400556 +  
85400564 + 85400572 + 85400580 + 85400599 + 85400602 + 85400610 +  
85500011 + 85500020 + 85500038 + 85500046 + 85500054 + 85500062 +  
85500070 + 85500089 + 85500097 + 85500100 + 85500119 + 85500127 +  
85500135 + 85500143 + 85500151 + 85500160 + 85500178 + 85500186 +  
85500194 + 85500208 + 85500216 + 85500224 + 86000012 + 86000020 +  
86000039 + 86000047 + 86000055 + 86000063 + 86000080 + 86000098 +  
86000110 + 86000128 + 86000144 + 86000152 + 86000160 + 86000179 +  
86000187 + 86000195 + 86000209 + 86000225 + 86000233 + 86000241 +  
86000250 + 86000268 + 86000276 + 86000284 + 86000292 + 86000306 +  
86000314 + 86000322 + 86000330 + 86000357 + 86000365 + 86000373 +  
86000381 + 86000390 + 86000403 + 86000411 + 86000420 + 86000438 +  
86000446 + 86000454 + 86000462 + 86000470 + 86000489 + 86000497 +  
86000500 + 86000519 + 86000527 + 86000535 + 86000543 + 86000551 +  
86000560 + 86000578 + 86000586 + 86000594 + 86000608 + 86000616 +  
87000016 + 87000024 + 87000032 + 87000040 + 87000059 + 87000067 +  
87000148 + 87000164 + 87000180 + 87000199 nas guias de tratamento  
odontológico.

### **Ações esperadas para causar impacto no indicador**

Divulgar os indicadores e as metas estabelecidas para as operadoras junto aos prestadores de serviço de saúde.

Sensibilizar e pactuar com os prestadores sobre a importância da qualificação da assistência.

Diminuir barreiras de acesso aos serviços odontológicos de maior complexidade.

### **Limitações e vieses**

Por se tratar de uma proporção, o indicador poderá ser influenciado pela oferta dos demais procedimentos odontológicos.

Poderá ser influenciado pela infra-estrutura da rede prestadora de serviços e pelo modelo operacional da operadora, quando existirem barreiras para o acesso aos serviços odontológicos de maior complexidade.

### **Referências**

BRASIL. Ministério da Saúde. **Projeto SB Brasil 2003: condições de saúde bucal da população brasileira 2002-2003**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <<http://dtr2004.saude.gov.br/dab/cnsb/vigilancia.php>>. Acesso em: 7 jan. 2008.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. Rede Interagencial de Informação Para a Saúde. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2ª ed. Brasília, DF, 2008.

## **2.7. Posicionamento no Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento**

### **Conceituação**

Somatório da pontuação obtida pela operadora de acordo com seu posicionamento na faixa no acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento.

### **Método de Cálculo**

Somatório dos valores nas faixas de posicionamento em cada trimestre do monitoramento da garantia de atendimento	x 100
Nº de trimestres do monitoramento da garantia de atendimento elegíveis	

## Definição de termos utilizados no Indicador

### Faixa de posicionamento da operadora

Faixa em que a operadora é posicionada de acordo com o resultado do IO no acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento, conforme art. 10 da Instrução Normativa nº 48, de 10 de setembro de 2015, da Diretoria de Normas e Habilitação.

As operadoras classificadas em risco, conforme art. 17 também da IN DIPRO nº 48, de 2015, que possuam planos sujeitos a suspensão serão classificadas em faixa específica não disposta no referido normativo.\*<sup>1</sup>

### Valores nas Faixas

Valor atribuído à operadora, a cada trimestre de avaliação, de acordo com a faixa na qual está posicionada, conforme tabela abaixo:

Faixas	Valores
Faixa 0	1
Faixa 1	0,75
Faixa 2	0,50
Faixa 3	0,25
Faixa 3 em risco.* <sup>1</sup>	0

### Trimestre do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento

Corresponde aos períodos de avaliação do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento, conforme disposto no art. 3º da IN DIPRO nº 48, de 2015, no ano base.

Será considerado elegível o trimestre no qual a operadora participou do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento, no ano base.

### Critérios de Exclusão

Este indicador não se aplica às operadoras classificadas como administradoras de benefícios e as operadoras que não participarem do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento nos quatro trimestres do ano base.

### Interpretação do Indicador

Quanto maior o resultado do indicador, menor o risco à qualidade ou à continuidade do atendimento à saúde dos beneficiários.

### Usos

Verificar as operadoras com comportamento reiterado de risco à qualidade ou à continuidade do atendimento à saúde dos beneficiários.

### Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações

Espera-se que a operadora permaneça localizada na Faixa 0, que indica menor o risco à qualidade ou à continuidade do atendimento à saúde dos beneficiários, nos 4 períodos analisados.

### Meta

Apresentar pontuação igual a '0' (zero) no somatório dos 4 trimestres.

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
<b>% de acordo com as faixas de posicionamento no acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento.</b>		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	V (> 0 e < 1)	V x 1
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Avaliação e Acompanhamento da Garantia de Atendimento (SIAGA)

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador



Garantir o acesso dos beneficiários às coberturas previstas na Lei nº 9656, de 3 de junho de 1998, de acordo com as regras disposta na RN nº 259, de 2011.

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que a distribuição dos procedimentos e serviços básicos de saúde seja compatível com a área de atuação do produto.

### **Limitações e Vieses**

Problemas relacionados a ausência de avaliação da operadora em um ou mais trimestres de monitoramento, conforme parágrafo único do art. 7º da IN DIPRO nº 48, de 2015.

### **Referências**

1. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 48, 10 de setembro de 2015.
2. Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011.

## **2.8. Dispersão de Procedimentos e Serviços Básicos de Saúde**

### **Conceituação**

Percentual de municípios listados na área geográfica de abrangência e de atuação dos produtos que apresentam disponibilidade de procedimentos e serviços básicos de saúde na rede assistencial da operadora.

### **Método de Cálculo**

Nº de municípios com disponibilidade de procedimentos e serviços básicos de saúde	x 100
Nº de municípios com previsão de cobertura assistencial	

### **Definição de termos utilizados no Indicador**

### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Procedimentos e Serviços Básicos de Saúde**

Para o cálculo do indicador serão considerados os seguintes procedimentos e serviços: anatomopatologia, eletrocardiograma, patologia clínica, radiodiagnóstico e ultrassonografia.

### **Municípios com Disponibilidade de Procedimentos e Serviços Básicos de Saúde**

Quantidade de municípios indicados na área de atuação dos produtos que possuam rede assistencial da operadora com disponibilidade dos 5 procedimentos ou serviços básicos de saúde. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional, serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Ambulatorial" ou "SADT", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo “Natureza Jurídica”, conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Municípios com Previsão de Cobertura Assistencial**

Todos os municípios indicados na área de atuação dos produtos registrados no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional, serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF. No cálculo do denominador serão considerados apenas os municípios que disponibilizem, para a saúde suplementar, os 5 procedimentos ou serviços básicos de saúde, segundo a informação contida no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES/DATASUS.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento “Ambulatorial” ou “SADT”, que possuam ao menos um convênio diferente de “SUS”.

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo “Natureza Jurídica”, conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsiderados os produtos de segmentação assistencial “Odontológico”, exclusivamente.

As operadoras exclusivamente odontológicas não terão avaliação neste indicador.

### **Disponibilidade dos Serviços**

A disponibilidade dos procedimentos e serviços básicos de saúde será verificada a partir da informação do CNES, conforme descrito abaixo:

Anatomopatologia	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 120 e Descrição "SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLOGICA E/OU CITOPATOLOGIA" e "Classificação" com Código 001 ou 002 e Descrição "EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS" ou "EXAMES CITOPATOLÓGICOS", respectivamente.</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p>
Eletrocardiograma	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 122 e Descrição "SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR MÉTODOS GRÁFICOS/ DINÂMICOS" e "Classificação" com Código 003 e Descrição "EXAME ELETROCARDIOGRAFICO".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p> <p>OU</p> <p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Equipamentos" algum item com Código 41 e Equipamento "Eletrocardiógrafo".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp</a>.</p>
Patologia clínica	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 145 e Descrição "SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR LABORATORIO CLINICO".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p>
Radiodiagnóstico	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 121 e Descrição "SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM" e "Classificação" com Código 001 e Descrição "RADIOLOGIA".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p> <p>OU</p> <p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Equipamentos" algum item com Código 04, 05 ou 06 e Equipamento "RAIO X ATÉ 100 MA", "RAIO X DE 100 A 500 MA" ou "RAIO X MAIS DE 500MA", respectivamente.</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp</a>.</p>

<p>Ultrassonografia</p>	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 121 e Descrição "SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM" e "Classificação" com Código 002 e Descrição "ULTRASSONOGRAFIA".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p> <p>OU</p> <p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Equipamentos" algum item com Código 15 ou 13 e Equipamento "Ultrassom Convencional" ou "Ultrassom Doppler Colorido", respectivamente.</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp</a>.</p>
-------------------------	---

### Interpretação do Indicador

Verifica a disponibilidade de procedimentos e serviços básicos de saúde na área prevista para cobertura assistencial definida nos produtos das operadoras.

### Usos

Acompanhar a oferta de procedimentos e serviços básicos de saúde na área de atuação dos produtos.

### Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações

O parâmetro é ter disponibilidade dos procedimentos e serviços básicos de saúde em todos os municípios indicados como área de atuação dos produtos.

### Meta

Apresentar disponibilidade dos procedimentos e serviços básicos de saúde em 100% dos municípios com previsão de cobertura assistencial.

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
<p><b>% de municípios com previsão de cobertura assistencial que disponibilizam os procedimentos e serviços básicos de saúde</b></p>	<p><b>Valor de 0 a 1</b></p>	<p><b>Peso 1</b></p>

Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### **Fonte**

MS/ANS – Sistema de Registro de Produtos (RPS)

MS/DATASUS/CNES

### **Ações esperadas para causar impacto no Indicador**

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que a distribuição dos procedimentos e serviços básicos de saúde seja compatível com a área de atuação do produto.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde no CNES.

Aumentar o número de prestadores de serviços de saúde com registro no CNES.

### **Limitações e Vieses**

Problemas referentes à qualidade de preenchimento e cobertura do CNES.

Dificuldade de atualização do Cadastro de Estabelecimento de Saúde do aplicativo RPS, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

### **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.

## **2.9. Dispersão da Rede Assistencial Hospitalar**

### **Conceituação**

Percentual dos municípios listados na área geográfica de abrangência e atuação dos produtos que apresentam disponibilidade de estabelecimentos hospitalares na rede assistencial da operadora.

### **Método de Cálculo**

Nº de municípios com disponibilidade de estabelecimentos hospitalares	x 100
Nº de municípios com previsão de cobertura assistencial hospitalar	

### **Definição de termos utilizados no Indicador**

#### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

#### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

#### **Municípios com Disponibilidade de Estabelecimentos Hospitalares**



Quantidade de municípios indicados na área de atuação dos produtos com estabelecimentos hospitalares (Hospital Geral, Hospital Especializado ou Unidade Mista) informados na rede assistencial da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Internação", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo "Natureza Jurídica", conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Municípios com Previsão de Cobertura Assistencial Hospitalar**

Todos os municípios indicados na área de atuação dos produtos registrados no sistema RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual,

Grupo de Estados e Nacional, serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF. No cálculo do denominador serão considerados apenas os municípios que apresentam disponibilidade de estabelecimentos hospitalares não exclusivos do Sistema Único de Saúde - SUS, segundo a informação contida no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES/DATASUS.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento “Internação”, que possuam ao menos um convênio diferente de “SUS”.

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo “Natureza Jurídica”, conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsiderados os produtos de segmentação assistencial "Ambulatorial", "Ambulatorial + Odontológico" e "Odontológico".

As operadoras exclusivamente odontológicas não terão avaliação neste indicador.

### **Disponibilidade de Estabelecimentos Hospitalares**

A disponibilidade de estabelecimentos hospitalares será verificada a partir da informação do CNES, conforme descrito abaixo:

Estabelecimento Hospitalar	Se possuir no menu "Relatórios", seção "Tipos de Estabelecimentos" algum item com Código 05, 07 ou 15, e Descrição "Hospital geral", "Hospital Especializado" ou "Unidade Mista", respectivamente.  "Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp</a> .
----------------------------	---

### **Interpretação do Indicador**

Verifica a disponibilidade de estabelecimentos hospitalares na área prevista para cobertura assistencial hospitalar definida nos produtos das operadoras.

### **Usos**

Acompanhar a distribuição dos estabelecimentos hospitalares na área de atuação dos produtos com previsão de cobertura assistencial hospitalar.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

O parâmetro é ter disponibilidade de estabelecimentos hospitalares em todos os municípios indicados como área de atuação dos produtos.

### **Meta**

Apresentar estabelecimentos hospitalares em 100% dos municípios com previsão de cobertura assistencial hospitalar.

### Pontuação

<b>Resultado Obtido Pela Operadora</b>	<b>2.1.1.1.1.1.1.1</b>	<b>Pontuação</b>
<b>% de municípios com previsão de cobertura assistencial que disponibiliza prestador hospitalar</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>	<b>2.1.1.1.1.1.1.2 es o 1</b>
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	V (> 0 e < 1)	V x 1
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Produtos (RPS)  
MS/DATASUS/CNES

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que a distribuição de estabelecimentos hospitalares seja compatível com a área de atuação do produto.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde no CNES.

Aumentar o número de prestadores de serviços de saúde com registro no CNES.

### Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade de preenchimento e cobertura do CNES.

Dificuldade de atualização do Cadastro de Estabelecimento de Saúde do aplicativo RPS, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

## **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.

### **2.10. Dispersão de Serviços de Urgência e Emergência 24 Horas**

#### **Conceituação**

Percentual dos municípios listados na área geográfica de abrangência e atuação dos produtos que apresentam disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas na rede assistencial da operadora.

#### **Método de Cálculo**

$\frac{\text{Nº de municípios com disponibilidade de serviços de Urgência e Emergência 24 horas}}{\text{Nº de municípios com previsão de cobertura assistencial}} \times 100$
---

#### **Definição de termos utilizados no Indicador**

##### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo

II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Municípios com Disponibilidade de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas**

Quantidade de municípios indicados na área de atuação dos produtos com serviços de urgência e emergência 24 horas informados na rede assistencial da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Urgência", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo "Natureza Jurídica", conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual

1201	Fundo Publico
1210	Consortorio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Municípios com Previsão de Cobertura Assistencial**

Todos os municípios indicados na área de atuação dos produtos registrados no sistema RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional, serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF. No cálculo do denominador serão considerados apenas os municípios que apresentam disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas não exclusivos do Sistema Único de Saúde - SUS, segundo a informação contida no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES/DATASUS.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Urgência", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo "Natureza Jurídica", conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual

1201	Fundo Publico
1210	Consortio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Crêterios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores   Lei não 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informa o da área de atua o.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsiderados os produtos de segmenta o assistencial "Odontológico", exclusivamente.

As operadoras exclusivamente odontológicas não terão avalia o neste indicador.

### **Disponibilidade de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas**

A disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas será verificada a partir da informa o do CNES, conforme descrito abaixo:



<p>Urgência e Emergência 24H</p>	<p>I. Se possuir no menu "Relatórios", seção "Turnos de Atendimento" algum item com Código 06 e Descrição "Atendimento Contínuo de 24 horas/dia (Plantão: inclui sábados, domingos e feriados)", e:</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Atendimento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Atendimento.asp</a>.</p> <p>II.</p> <p>a) Se possuir no menu "Relatórios", seção "Tipos de Estabelecimentos" algum item com Código 20, 21 ou 73 e Descrição "PRONTO SOCORRO GERAL", "PRONTO SOCORRO ESPECIALIZADO" ou "<b>PRONTO ATENDIMENTO</b>", respectivamente.</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp</a>.</p> <p>OU</p> <p>b) Se possuir no menu "Relatórios", seção "Serviços Especializados", algum item de "Serviço Especializado" com Código 140 e Descrição "SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA", e "Classificação" com Código 000, 001, 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018 e 019 e Descrição "SEM CLASSIFICAÇÃO", "PRONTO SOCORRO GERAL", "PRONTO SOCORRO ESPECIALIZADO", "PRONTO ATENDIMENTO", "ESTABILIZAÇÃO DO PACIENTE CRÍTICO/GRAVE", "ATENDIMENTO AO PACIENTE COM ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL (AVC)", "PRONTO ATENDIMENTO CLÍNICO", "PRONTO ATENDIMENTO PEDIÁTRICO", "PRONTO ATENDIMENTO OBSTÉTRICO", "PRONTO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO", "PRONTO ATENDIMENTO OFTALMOLÓGICO", "PRONTO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO", "PRONTO SOCORRO PEDIÁTRICO", "PRONTO SOCORRO OBSTÉTRICO", "PRONTO SOCORRO CARDIOVASCULAR", "PRONTO SOCORRO NEUROLOGIA/NEUROCIRURGIA", "PRONTO SOCORRO TRAUMATO ORTOPÉDICO", "PRONTO SOCORRO ODONTOLÓGICO" "PRONTO SOCORRO OFTALMOLÓGICO" e "PRONTO SOCORRO GERAL/CLÍNICO", respectivamente.</p> <p>"Link" : <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Especialidades.asp</a>.</p>
----------------------------------	---

### Interpretação do Indicador

Verifica a disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas na área prevista para cobertura assistencial definida nos produtos das operadoras.

### Usos

Acompanhar a distribuição dos serviços de urgência e emergência 24 horas na área de atuação dos produtos com previsão de cobertura assistencial.

### Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações

O parâmetro é ter disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas em todos os municípios indicados como área de atuação dos produtos.

## Meta

Apresentar serviços de urgência e emergência 24 horas em 100% dos municípios com previsão de cobertura assistencial.

## Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	2.1.1.1.1.2 valor de 0 a 1	2.1.1.1.1.3 peso 1
% de municípios com beneficiários com disponibilidade de serviços de urgência e emergência 24 horas		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

## Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Produtos (RPS)  
MS/DATASUS/CNES

## Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que a distribuição de serviços de urgência e emergência 24 horas seja compatível com a área de atuação do produto.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde no CNES.

Aumentar o número de prestadores de serviços de saúde com registro no CNES.

## Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade de preenchimento e cobertura do CNES.

Dificuldade de atualização do Cadastro de Estabelecimento de Saúde do aplicativo RPS, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

## Referências

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.

### 2.11. Dispersão da Rede Assistencial Odontológica

#### Conceituação

Percentual dos municípios listados na área geográfica de abrangência e atuação dos produtos que apresentam disponibilidade de prestadores odontológicos na rede assistencial da operadora.

#### Método de Cálculo

Nº de municípios com disponibilidade de prestadores odontológicos	x 100
Nº de municípios com previsão de cobertura assistencial odontológica	

#### Definição de termos utilizados no Indicador

## **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

## **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

## **Municípios com Disponibilidade de Prestadores Odontológicos**

Quantidade de municípios indicados na área de atuação dos produtos com "Cirurgião-Dentista" ou "Equipo Odontológico" ou "Raio X Dentário" informados na rede assistencial da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Ambulatorial" ou "SADT", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo "Natureza Jurídica", conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal

1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal
1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortorio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Municípios com Previsão de Cobertura Assistencial Odontológica**

Todos os municípios indicados na área de atuação dos produtos registrados no sistema RPS. Para os produtos com área geográfica de abrangência Estadual, Grupo de Estados e Nacional, serão contabilizados todos os municípios contidos em cada UF. No cálculo do denominador serão considerados apenas os municípios que apresentam disponibilidade de prestadores odontológicos não exclusivos do SUS, segundo a informação contida no CNES/DATASUS.

Serão considerados para a quantificação dos municípios os estabelecimentos classificados no CNES na seção Atendimentos Prestados, Tipos de Atendimento "Ambulatorial" ou "SADT", que possuam ao menos um convênio diferente de "SUS".

Os estabelecimentos classificados no CNES no campo "Natureza Jurídica", conforme tabela abaixo, não serão considerados para a quantificação dos municípios.

1000	Administracao Publica
1015	Orgao Publico do Poder Executivo Federal
1023	Orgao Publico do Poder Executivo Estadual ou do Distrito Federal

1031	Orgao Publico do Poder Executivo Municipal
1040	Orgao Publico do Poder Legislativo Federal
1058	Orgao Publico do Poder Legislativo Estadual ou do Distrito Federal
1066	Orgao Publico do Poder Legislativo Municipal
1074	Orgao Publico do Poder Judiciario Federal
1082	Orgao Publico do Poder Judiciario Estadual
1201	Fundo Publico
1210	Consortorio Publico de Direito Publico (Associacao Publica)
1236	Estado ou Distrito Federal
1244	Municipio
5037	Outras Instituicoes Extraterritoriais
5029	Representacao Diplomatica Estrangeira

### **Crítérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsideradas as operadoras que não possuem 100% de planos com segmentação exclusivamente odontológica.

### **Disponibilidade de Prestadores Odontológicos**

A disponibilidade de prestadores odontológicos será verificada a partir da informação do CNES, conforme descrito abaixo:

Equipo Odontológico	Se possuir no menu "Relatórios", seção "Equipamentos", algum item com Código 80 e Equipamento "Equipo Odontológico". "Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp</a> .
Cirurgião-Dentista*	Se possuir no menu "Relatórios", seção "Ocupações (CBO)", Ocupação CIRURGIÃO-DENTISTA (em pelo menos uma especialidade). "Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Profissional_com_CBO.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Profissional_com_CBO.asp</a> .

Raio X Dentário	<p>Se possuir no menu "Relatórios", seção "Equipamentos" algum item com Código 07 e Equipamento "RAIO X DENTÁRIO".</p> <p>"Link": <a href="http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp">http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Equipamento.asp</a>.</p>
-----------------	--

**\*CBO de Cirurgião-Dentista:**

CBO	Descrição
223204	CIRURGIAO DENTISTA AUDITOR
223208	CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL
223280	CIRURGIAO DENTISTA DENTISTICA
223284	CIRURGIAO DENTISTA DISFUNCAO TEMPOROMANDIBULAR E DOR OROFACIAL
223212	CIRURGIAO DENTISTA ENDODONTISTA
223216	CIRURGIAO DENTISTA EPIDEMIOLOGISTA
223220	CIRURGIAO DENTISTA ESTOMATOLOGISTA
223224	CIRURGIAO DENTISTA IMPLANTODONTISTA
223228	CIRURGIAO DENTISTA ODONTOGERIATRA
223276	CIRURGIAO DENTISTA ODONTOLOGIA DO TRABALHO
223288	CIRURGIAO DENTISTA ODONTOLOGIA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS
223232	CIRURGIAO DENTISTA ODONTOLOGISTA LEGAL
223236	CIRURGIAO DENTISTA ODONTOPEDIATRA
223240	CIRURGIAO DENTISTA ORTOPEDISTA E ORTODONTISTA
223244	CIRURGIAO DENTISTA PATOLOGISTA BUCAL
223248	CIRURGIAO DENTISTA PERIODONTISTA
223252	CIRURGIAO DENTISTA PROTESIOLOGO BUCOMAXILOFACIAL
223256	CIRURGIAO DENTISTA PROTESISTA
223260	CIRURGIAO DENTISTA RADIOLOGISTA
223264	CIRURGIAO DENTISTA REABILITADOR ORAL
223268	CIRURGIAO DENTISTA TRAUMATOLOGISTA BUCOMAXILOFACIAL
223272	CIRURGIAO DENTISTA DE SAUDE COLETIVA
223293	CIRURGIAODENTISTA DA ESTRATEGIA DE SAUDE DA FAMILIA

**Interpretação do Indicador**

Verifica a disponibilidade de prestadores odontológicos na área prevista para cobertura assistencial definida nos produtos das operadoras.

**Usos**

Acompanhar a distribuição dos prestadores odontológicos na área de atuação dos produtos com previsão de cobertura assistencial.

**Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

O parâmetro é ter disponibilidade de prestadores odontológicos em todos os municípios indicados como área de atuação dos produtos.

## Meta

Apresentar prestadores odontológicos em 100% dos municípios com previsão de cobertura assistencial odontológica.

## Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
% de municípios com previsão de cobertura assistencial que disponibiliza prestador Odontológico		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

## Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Produtos (RPS)

MS/DATASUS/CNES

## Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que a distribuição de prestadores odontológicos seja compatível com a área de atuação do produto.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde no CNES.

Aumentar o número de prestadores de serviços de saúde com registro no CNES.



## Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade de preenchimento e cobertura do CNES.

Dificuldade de atualização do Cadastro de Estabelecimento de Saúde do aplicativo RPS, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

## Referências

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.

### 2.12. Utilização de Prestadores Hospitalares que Compõem a Rede da Operadora

#### Conceituação

Proporção de estabelecimentos hospitalares cadastrados na rede assistencial dos planos, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora.

#### Método de Cálculo

Nº de estabelecimentos hospitalares cadastrados na rede assistencial dos planos e utilizados pelos beneficiários da operadora	x 100
Nº de estabelecimentos hospitalares utilizados pelos beneficiários da operadora	

#### Definição de termos utilizados no Indicador

### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Estabelecimentos hospitalares cadastrados na rede assistencial dos planos da operadora**

Prestadores classificados como “assistência hospitalar” vinculados aos produtos da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS, localizados na área de atuação dos produtos conforme Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS.

### **Estabelecimentos hospitalares utilizados pelos beneficiários da operadora**

Prestadores identificados como hospitalares, localizados na área de atuação dos produtos conforme Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS, informados no Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS em decorrência da sua utilização pelos beneficiários da operadora.

Serão considerados como prestadores hospitalares aqueles que apresentem atendimentos com “Tipo de Guia 3 – Resumo de Internação” e “Regime de internação – Hospitalar ou Hospital-dia” e “Caráter de Atendimento - eletivo”.

Serão consideradas as informações de todos os prestadores hospitalares que compuseram a rede assistencial da operadora utilizada e/ou cadastrada no período de 12 meses do ano base. O batimento das informações levará em consideração do número do CNPJ do prestador.

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsiderados os produtos que não possuem cobertura hospitalar.

As operadoras exclusivamente odontológicas, aquelas que operam exclusivamente pelo sistema de livre escolha e aquelas que não possuem planos com cobertura hospitalar, não terão avaliação neste indicador.

Serão desconsiderados como prestadores hospitalares aqueles que apresentem todos os atendimentos com "Tipo de Guia 3 – Resumo de Internação" e "Origem de Guia 4 – Reembolso", desde que haja indicação de Acesso à Livre Escolha de Prestadores para internação e/ou procedimentos não pertencentes ao Rol Médico-Hospitalar no Sistema de Registro de Produtos.

### **Interpretação do Indicador**

Quanto maior o resultado do indicador, maior a utilização dos prestadores hospitalares que, de fato, compõem a rede da operadora, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### **Usos**

Verificar a utilização de prestadores hospitalares que não compõem a rede da operadora, apontando o uso de alternativas para o atendimento (RN 259/2011).

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Espera-se que a operadora ofereça acesso a seus beneficiários em sua rede assistencial, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### Meta

Incentivar que 100% dos prestadores hospitalares utilizados pelos beneficiários componham a rede de prestadores da operadora.

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
<b>% de estabelecimentos hospitalares cadastrados na rede assistencial dos planos, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora</b>		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Planos de Saúde (RPS)

MS/ANS – Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS)

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que os prestadores hospitalares nos quais a operadora oferece atendimento aos seus beneficiários sejam, de fato, aqueles cadastrados no Sistema RPS da ANS.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde hospitalares cadastrados no RPS.

### Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade das informações cadastradas no RPS, relacionados à atualização dos dados cadastrais do prestador e/ou dos dados informados no TISS.

Em produtos com abrangência diferente de nacional, o indicador não evidenciará todos os atendimentos realizados, uma vez que a verificação ocorrerá apenas na área de atuação dos produtos.

### **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.
3. Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011.
4. Resolução Normativa - RN nº 305, de 9 de outubro de 2012.

### **2.13. Utilização de Prestadores de Assistência Médica Não Hospitalar que Compõem a Rede da Operadora**

#### **Conceituação**

Proporção de estabelecimentos de assistência médica não hospitalar cadastrados na rede assistencial dos planos, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora.

#### **Método de Cálculo**

Nº de estabelecimentos de assistência médica não hospitalar cadastrados na rede assistencial dos planos e utilizados pelos beneficiários da operadora	x 100
Nº de estabelecimentos de assistência médica não hospitalar utilizados pelos beneficiários da operadora	

#### **Definição de termos utilizados no Indicador**

##### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo

II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Estabelecimentos de assistência médica não hospitalar cadastrados na rede assistencial dos planos da operadora**

Prestadores de assistência médica não hospitalar classificados como “demais estabelecimentos” ou “serviço de alta complexidade” cadastrados na rede da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS.

### **Estabelecimentos de assistência médica não hospitalar utilizados pelos beneficiários da operadora**

Prestadores identificados como de assistência médica não hospitalar, localizados na área de atuação dos produtos conforme Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS, informados no Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS em decorrência da sua utilização pelos beneficiários da operadora.

Serão considerados como prestadores de assistência médica não hospitalar aqueles que apresentem atendimentos em “Tipo de Guia 1 – Consulta” e “Caráter de Atendimento - eletivo” ou “Tipo de Guia 2 – SP/SADT não vinculado a internação” e “Caráter de Atendimento - eletivo”.

Serão consideradas as informações de todos os prestadores de assistência médica não hospitalar que compuseram a rede assistencial da operadora utilizada e/ou cadastrada no período de 12 meses do ano base. O batimento das informações levará em consideração do número do CNPJ/CPF do prestador.

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Serão desconsiderados os produtos que possuem cobertura hospitalar.

As operadoras exclusivamente odontológicas, aquelas que operam exclusivamente pelo sistema de livre escolha e aquelas que possuem apenas planos com cobertura hospitalar, não terão avaliação neste indicador.

Serão desconsiderados como prestadores hospitalares aqueles que apresentem todos os atendimentos com "Tipo de Guia 1 – Consulta" e/ou "Tipo de Guia 2 – SP/SADT não vinculado a internação", e "Origem de Guia 4 – Reembolso", desde que haja indicação de Acesso à Livre Escolha de Prestadores para consultas e/ou exames complementares e/ou terapias e/ou atendimento ambulatorial e/ou procedimentos não pertencentes ao Rol Médico-Hospitalar no Sistema de Registro de Produtos.

### **Interpretação do Indicador**

Quanto maior o resultado do indicador, maior a utilização dos prestadores de assistência médica não hospitalar que, de fato, compõem a rede da operadora, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### **Usos**

Verificar a utilização de prestadores de assistência médica não hospitalar que não compõem a rede da operadora, apontando o uso de alternativas para o atendimento (RN 259/2011).

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Espera-se que a operadora ofereça acesso a seus beneficiários em sua rede assistencial, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### Meta

Incentivar que 100% dos prestadores de assistência médica não hospitalar utilizados pelos beneficiários componham a rede de prestadores da operadora

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
<b>% de estabelecimentos de assistência médica não hospitalar cadastrados na rede assistencial da operadora, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora</b>		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Planos de Saúde (RPS)

MS/ANS – Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS)

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que os prestadores de assistência médica não hospitalar nos quais a operadora oferece atendimento aos seus beneficiários sejam, de fato, aqueles cadastrados no Sistema RPS da ANS.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde não hospitalares no RPS.



### **Limitações e Vieses**

Problemas referentes à qualidade das informações cadastradas no RPS, relacionados à atualização dos dados cadastrais do prestador e/ou dos dados informados no TISS.

Em produtos com abrangência diferente de nacional, o indicador não evidenciará todos os atendimentos realizados, uma vez que a verificação ocorrerá apenas na área de atuação dos produtos.

### **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.
3. Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011.
4. Resolução Normativa - RN nº 305, de 9 de outubro de 2012.

## **2.14. Utilização de Prestadores de Urgência/Emergência que Compõem a Rede da Operadora**

### **Conceituação**

Proporção de estabelecimentos de urgência/emergência cadastrados na rede assistencial dos planos, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora.

### **Método de Cálculo**

Nº de estabelecimentos de urgência/emergência cadastrados na rede assistencial dos planos e utilizados pelos beneficiários da operadora	x 100
Nº de estabelecimentos de urgência/emergência utilizados pelos beneficiários da operadora	

### **Definição de termos utilizados no Indicador**

### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Estabelecimentos de urgência/emergência cadastrados na rede assistencial dos planos da operadora**

Prestadores classificados como de urgência/emergência cadastrados na rede da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS.

### **Estabelecimentos de urgência/emergência utilizados pelos beneficiários da operadora**

Prestadores identificados como de urgência/emergência, localizados na área de atuação dos produtos conforme Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS, informados no Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS em decorrência da sua utilização pelos beneficiários da operadora.

Serão considerados como prestadores de urgência/emergência aqueles que apresentem atendimentos com “Tipo de Guia 2 - SP/SADT não vinculado a internação” e “Caráter de Atendimento - urgência/emergência” ou “Tipo de Guia 3 - Resumo de internação” e “Caráter de Atendimento - urgência/emergência”.

Serão consideradas as informações de todos os prestadores de urgência/emergência que compuseram a rede assistencial da operadora utilizada e/ou cadastrada no período de 12 meses do ano base. O batimento das informações levará em consideração do número do CNPJ do prestador.

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

As operadoras exclusivamente odontológicas e aquelas que operam exclusivamente pelo sistema de livre escolha, não terão avaliação neste indicador.

Serão desconsiderados como prestadores hospitalares aqueles que apresentem todos os atendimentos com “Tipo de Guia 2 - SP/SADT não vinculado a internação” e/ou “Tipo de Guia 3 - Resumo de internação”, com caráter de atendimento “urgência/emergência”, e “Origem de Guia 4 – Reembolso”, desde que haja indicação de Acesso à Livre Escolha de Prestadores para internação e/ou exames complementares e/ou terapias e/ou atendimento ambulatorial e/ou procedimentos não pertencentes ao Rol Médico-Hospitalar no Sistema de Registro de Produtos.

### **Interpretação do Indicador**

Quanto maior o resultado do indicador, maior a utilização dos prestadores de urgência/emergência que de fato compõem a rede da operadora, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### **Usos**

Verificar a utilização de prestadores de urgência/emergência que não compõem a rede da operadora, apontando o uso de alternativas para o atendimento (RN 259/2011).

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Espera-se que a operadora ofereça acesso a seus beneficiários em sua rede assistencial, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### Meta

Incentivar que 100% dos prestadores de urgência/emergência utilizados pelos beneficiários componham a rede de prestadores da operadora

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
% de estabelecimentos de urgência/emergência cadastrados na rede assistencial da operadora, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Planos de Saúde (RPS)

MS/ANS – Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS)

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que os prestadores de urgência/emergência nos quais a operadora oferece atendimento aos seus beneficiários sejam, de fato, aqueles cadastrados no Sistema RPS da ANS.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde de urgência/emergência no RPS.

### Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade das informações cadastradas no RPS, relacionados à atualização dos dados cadastrais do prestador e/ou dos dados informados no TISS.

Em produtos com abrangência diferente de nacional, o indicador não evidenciará todos os atendimentos realizados, uma vez que a verificação ocorrerá apenas na área de atuação dos produtos.

### **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.
3. Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011.
4. Resolução Normativa - RN nº 305, de 9 de outubro de 2012.

### **2.15. Utilização de Prestadores Odontológicos que Compõem a Rede da Operadora**

#### **Conceituação**

Proporção de estabelecimentos odontológicos cadastrados na rede assistencial dos planos, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora.

#### **Método de Cálculo**

Nº de estabelecimentos odontológicos cadastrados na rede assistencial dos planos e utilizados pelos beneficiários da operadora	x 100
Nº de estabelecimentos odontológicos utilizados pelos beneficiários da operadora	

#### **Definição de termos utilizados no Indicador**

#### **Área Geográfica de Abrangência dos Produtos**

Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelos beneficiários, conforme definido no anexo II da Resolução Normativa (RN) nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Área de Atuação dos Produtos**

Especificação dos municípios ou UF, de acordo com a abrangência adotada acima, conforme definido no anexo II da RN nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.

### **Estabelecimentos odontológicos cadastrados na rede assistencial dos planos da operadora**

Prestadores odontológicos classificados como “demais estabelecimentos” ou “serviço de alta complexidade” cadastrados na rede da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS.

### **Estabelecimentos odontológicos utilizados pelos beneficiários da operadora**

Prestadores odontológicos, localizados na área de atuação dos produtos conforme Sistema de Registro de Planos de Saúde – RPS, informados no Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS em decorrência da sua utilização pelos beneficiários da operadora.

Serão considerados como prestadores odontológicos aqueles que apresentem atendimentos em “Tipo de Guia 4 – Tratamento Odontológicos”.

Serão consideradas as informações de todos os prestadores odontológicos que compuseram a rede assistencial da operadora utilizada e/ou cadastrada no período de 12 meses do ano base. O batimento das informações levará em consideração do número do CNPJ/CPF do prestador.

### **Critérios de Exclusão**

Este indicador não se aplica aos planos anteriores à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, pois estes não possuem a informação da área de atuação.

Serão desconsiderados os produtos que operam exclusivamente com livre escolha de prestadores.

Não terão avaliação neste indicador as operadoras que não possuem 100% de planos com segmentação exclusivamente odontológica.

Serão desconsiderados como prestadores hospitalares aqueles que apresentem todos os atendimentos com “Tipo de Guia 4 – Tratamento Odontológicos” e “Origem de Guia 4 – Reembolso”, desde que haja indicação de Acesso à Livre Escolha de Prestadores para consultas odontológicas e/ou exames odontológicos complementares e/ou prevenção odontológica e/ou periodontia e/ou dentística e/ou endodontia e/ou cirurgia odontológica ambulatorial e/ou procedimentos não pertencentes ao Rol Odontológico no Sistema de Registro de Produtos.

### **Interpretação do Indicador**

Quanto maior o resultado do indicador, maior a utilização dos prestadores odontológicos que, de fato, compõem a rede da operadora, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### **Usos**

Verificar a utilização de prestadores odontológicos que não compõem a rede da operadora, apontando o uso de alternativas para o atendimento (RN 259/2011).

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Espera-se que a operadora ofereça acesso a seus beneficiários em sua rede assistencial, conforme cadastrado no sistema de registro de produtos.

### **Meta**

Incentivar que 100% dos prestadores odontológicos utilizados pelos beneficiários componham a rede de prestadores da operadora

### Pontuação

Resultado Obtido Pela Operadora	Pontuação	
	Valor de 0 a 1	Peso 1
<b>% de estabelecimentos odontológicos cadastrados na rede assistencial da operadora, dentre aqueles que foram efetivamente utilizados pelos beneficiários da operadora</b>		
Resultado = 0%	0	0
Resultado > 0% e < 100%	$V (> 0 \text{ e } < 1)$	$V \times 1$
Resultado = 100%	1	1

$$V = (\text{Resultado} > 0\% \text{ e } < 100\%) / 100$$

### Fonte

MS/ANS – Sistema de Registro de Planos de Saúde (RPS)

MS/ANS – Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS)

### Ações esperadas para causar impacto no Indicador

Estruturar a rede de prestadores de serviços de saúde de forma que os prestadores odontológicos nos quais a operadora oferece atendimento aos seus beneficiários sejam, de fato, aqueles cadastrados no Sistema RPS da ANS.

Melhorar a qualidade de informação da rede de prestadores de serviços de saúde não hospitalares no RPS.

### Limitações e Vieses

Problemas referentes à qualidade das informações cadastradas no RPS, relacionados à atualização dos dados cadastrais do prestador e/ou dos dados informados no TISS.



Em produtos com abrangência diferente de nacional, o indicador não evidenciará todos os atendimentos realizados, uma vez que a verificação ocorrerá apenas na área de atuação dos produtos.

### **Referências**

1. Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, e suas posteriores alterações.
2. Instrução Normativa (IN) DIPRO nº 23, de 1º de dezembro de 2009, alterada pela IN DIPRO nº 28, de 29 de julho de 2010.
3. Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011.
4. Resolução Normativa - RN nº 305, de 9 de outubro de 2012.

### **2.16. Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade**

#### **Conceito**

Mostra a proporção de utilização, pelos beneficiários da operadora, de rede de hospitais com Atributo de Qualidade, conforme o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS, nos termos da Resolução Normativa 405/2016 conferido por Entidades Acreditoras ou Entidades Colaboradoras, comparativamente ao total de utilização da rede hospitalar da operadora.

**ENTIDADES ACREDITADORAS:** pessoas jurídicas reconhecidas como tal pela RN nº 405/2016. A Acreditação é um processo voluntário no qual um organismo independente avalia e reconhece que uma instituição de saúde atende a padrões aplicáveis, pré-determinados e publicados.

**ENTIDADES COLABORADORAS:** pessoas jurídicas homologadas pela ANS com base na RN nº 405/2016 para aplicação do Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde – PM QUALISS.

## Método de Cálculo

$$URQ = \left[ \frac{UT}{(UT + UNQ)} \right] * PP$$

Onde,

$$PP = \frac{(TP_1 + TP_2)}{[(P_1 + P_2) * n]}$$

$$TP_1 = \sum_{i=1}^n P_{1i}$$

$$TP_2 = \sum_{i=1}^n P_{2i}$$

$$UT = \sum_{i=1}^n [(U_i * A_i) + (U_i * PQ_i)]$$

$$UNQ = \sum_{i=1}^n PNQ_i \quad , \text{ se } A_i = 0 \text{ e } PQ_i = 0, PNQ_i = U_i, \text{ senão } PNQ = 0$$

Sendo:

U= Utilização por prestador

n = Quantidade de prestadores

A= Acreditação em 31 de dezembro; se sim, A = 3, se não, A = 0

PQ= Qualiss (PM-Qualiss) em 31 de dezembro; se sim, PQ = 2, se não, PQ = 0

UT= Utilização ponderada pelos atributos de qualidade

UNQ= Utilização não qualificada

URQ= Utilização de rede qualificada

PNQ = Prestador não qualificado

PP= Ponderação dos pesos

p<sub>1</sub>= 3

p<sub>2</sub>= 2

P = Peso (p) obtido pelo prestador  $i$ ,  $1 \leq i \leq n$

TP = Total de pesos

### **2.1.2 Fontes de dados**

### **2.1.3 Numerador**

- TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) – evento de internação
- QUALISS – prestador com atributo de qualidade.

### **Denominador**

- TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) – evento de internação
- QUALISS – prestador com atributo de qualidade.

### **Interpretação do Indicador**

Permite avaliar frequência com que os beneficiários são atendidos em hospitais que possuem atributo de qualidade na rede assistencial do seu plano de assistência médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica. Com esta informação é possível inferir uma medida do grau de qualidade da assistência oferecida aos beneficiários.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Em Julho de 2015, havia cerca de 270 estabelecimentos hospitalares acreditados pelas metodologias aplicadas pela Organização Nacional de Acreditação, pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação e pelo Instituto Qualisa de Gestão. Esses hospitais representam 4% dos hospitais do país e 8% em relação à rede da saúde suplementar. Já a proporção média de beneficiários com pelo menos um hospital acreditado foi de 82%, de acordo com os Dados Integrados da Qualidade Setorial, publicados em 28 de maio de 2015.

### **Usos**

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde buscar a qualificação da rede prestadora de serviços.

### **Meta**

Considerando as ponderações supramencionadas, a meta é atingir no mínimo 60% dos atendimentos em hospitais com atributo de qualidade.

Resultado	Pontuação
URQ < 10%	0,00
10% ≤ URQ < 20%	0,10
20% ≤ URQ < 25%	0,20
25% ≤ URQ < 30%	0,30
30% ≤ URQ < 35%	0,40
35% ≤ URQ < 40%	0,50
40% ≤ URQ < 45%	0,60
45% ≤ URQ < 50%	0,70
50% ≤ URQ < 55%	0,80
55% ≤ URQ < 60%	0,90
URQ ≥ 60,0 %	1,00

### **Ações esperadas para causar impacto positivo no indicador**

Aumento do número de prestadores hospitalares com atributos de qualidade na rede assistencial operadora.

### **Limitações e Vieses**

Dificuldade de atualização dos atributos de qualidade, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

### **Referências**

Resolução Normativa - RN nº 405, de 10 de maio de 2016, e seus anexos.

## **2.17. Frequência de Utilização de Rede de SADT e Consultórios com Atributo de Qualidade**

### **Conceito**

Mostra a proporção de utilização de rede de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento (SADT) e consultórios com Atributo de Qualidade pelos beneficiários da operadora, conforme o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS, nos termos da Resolução Normativa 405/2016, conferido por Entidades Acreditadoras ou Entidades

Colaboradoras, comparativamente ao total de beneficiários da operadora, sendo:

**ENTIDADES ACREDITADORAS:** pessoas jurídicas reconhecidas como tal pela RN 405/2016. A Acreditação é um processo voluntário no qual um organismo independente avalia e reconhece que uma instituição de saúde atende a padrões aplicáveis, pré-determinados e publicados.

**ENTIDADES COLABORADORAS:** pessoas jurídicas homologadas pela ANS com base na RN 405/2016 para aplicação do Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde – PM QUALISS.

**Método de Cálculo**

$$URQ = \left[ \frac{UT}{(UT + UNQ)} \right] * PP$$

Onde,

$$PP = \frac{(TP_1 + TP_2)}{[(P_1 + P_2) * n]}$$

$$TP_1 = \sum_{i=1}^n P_{1i}$$

$$TP_2 = \sum_{i=1}^n P_{2i}$$

$$UT = \sum_{i=1}^n [(U_i * A_i) + (U_i * PQ_i)]$$

$$UNQ = \sum_{i=1}^n PNQ_i \quad , \text{ se } A_i = 0 \text{ e } PQ_i = 0, PNQ_i = U_i, \text{ senão } PNQ = 0$$

Sendo:

U= Utilização por prestador

n = Quantidade de prestadores

A= Acreditação em 31 de dezembro; se sim, A = 3, se não, A = 0

PQ= Qualiss (PM-Qualiss) em 31 de dezembro; se sim, PQ = 2, se não, PQ = 0

UT= Utilização ponderada pelos atributos de qualidade

UNQ= Utilização não qualificada

URQ= Utilização de rede qualificada

PP= Ponderação dos pesos

$p_1 = 3$

$p_2 = 2$

P = Peso (p) obtido pelo prestador i,  $1 \leq i \leq n$

TP = Total de pesos

## Fontes de dados

### Numerador

- TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)
- QUALISS – prestador com atributo de qualidade.

### Denominador

- TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)
- QUALISS – prestador com atributo de qualidade.

### Interpretação do Indicador

Permite avaliar frequência com que os beneficiários são atendidos em serviços de SADT e consultórios que possuem pelo menos 1 (um) atributo de qualidade na rede assistencial do seu plano de assistência médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica. Com esta informação é possível inferir uma medida do grau de qualidade da assistência oferecida aos beneficiários.

### Usos

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde buscar a qualificação da rede prestadora de serviços.

### Meta

A meta é atingir a mediana da frequência de atendimentos em serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, ou profissionais de saúde, ou pessoas

jurídicas que prestem serviços em consultórios isolados, com atributo de qualidade no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS.

### **Pontuação**

<b>Resultado Obtido Pela Operadora</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Resultado 0%</b>	<b>0</b>
<b>0 &lt; Resultado &lt; 100%</b>	<b>0 &lt; V &lt; 1</b>
<b>Resultado = 100%</b>	<b>1</b>

### **Ações esperadas para causar impacto positivo no indicador**

Aumento do número de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento e consultórios com atributos de qualidade na rede assistencial operadora.

### **Limitações e Vieses**

Dificuldade de atualização dos atributos de qualidade, podendo gerar inconsistências entre a rede informada à ANS e a efetivamente oferecida aos beneficiários.

### **Referências**

Resolução Normativa - RN nº 405, de 10 de maio de 2016, e seus anexos.

### 3. INDICADORES DA DIMENSÃO SUSTENTABILIDADE NO MERCADO – IDSM

#### 3.1. Taxa de Fiscalização

##### Conceituação

Indicador de Fiscalização: Corresponde à média aritmética ponderada das demandas de informação e de reclamação, assistenciais e não assistências, classificadas durante o ciclo de fiscalização, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.

##### Método de Cálculo

$$\text{Indicador} = \frac{(1,0 \times \text{NR}^A + 0,7 \times \text{NR}^{\text{N-A}} + 0,1 \times \text{RVE}^A + 0,07 \times \text{RVE}^{\text{N-A}} + 0,002 \times \text{Inat}^A + 0,0014 \times \text{Inat}^{\text{N-A}} + 0,001 \times \text{Inf})}{\text{Média beneficiários da operadora durante o ciclo de fiscalização}} \times 10.000 \quad (1)$$

sendo

$\text{NR}^A$  : total de demandas NIP Assistencial da operadora não resolvida durante o Ciclo de Fiscalização.

$\text{NR}^{\text{N-A}}$ : total de demandas NIP Não-Assistencial da operadora não resolvida durante o Ciclo de Fiscalização.

$\text{RVE}^A$ : total de demandas NIP Assistencial da operadora classificada como RVE durante o Ciclo de Fiscalização.

$\text{RVE}^{\text{N-A}}$ : total de demandas NIP Não-Assistencial da operadora classificada como RVE como durante o Ciclo de Fiscalização.

$\text{Inat}^A$  : total de demandas NIP assistencial da operadora classificada como Inativa durante o Ciclo de Fiscalização.



Inat<sup>N-A</sup> : total de demandas NIP não assistencial da operadora classificada como Inativa durante o Ciclo de Fiscalização.

Inf: total de demandas de informação solicitadas pelos beneficiários da operadora durante o Ciclo de Fiscalização.

## **Definições dos termos utilizados e dos pesos usados no Indicador**

### **Demandas de natureza Assistenciais não resolvidas**

Demandas de natureza assistencial classificadas como não resolvidas após efetivada a análise fiscalizatória, conforme o revisto nos arts. 14, III e 16 da Resolução Normativa nº 388/2015. Esta dimensão reflete, possivelmente, o entendimento divergente da operadora acerca das questões de prestação assistencial de seus beneficiários, implicando assim, na falência dos esforços mediadores do dispositivo.

Por se tratar de uma demanda de natureza assistencial não resolvida, que representa o desfecho mais indesejado regulatoriamente para uma demanda NIP, atribuiu-se o maior peso para ela, sendo esse peso igual a 1 (um).

### **Demandas de natureza Não Assistenciais não Resolvidas**

Demandas de natureza não assistencial classificadas como não resolvidas após efetivada a análise fiscalizatória, conforme o revisto nos arts. 14, III e 16 da Resolução Normativa nº 388/2015. Esta dimensão reflete, possivelmente, o entendimento divergente da operadora acerca das questões de prestação não assistencial de seus beneficiários, implicando assim, na falência dos esforços mediadores do dispositivo.

Para as demandas de natureza não assistencial classificadas como não resolvidas, que representa o segundo desfecho mais indesejado regulatoriamente para uma demanda NIP, atribuiu-se o peso à razão de 70%

(setenta por cento) do peso da demanda de natureza assistencial classificada como não resolvida, ou seja, o peso das demandas de natureza não assistencial classificadas como não resolvidas é igual a 0,7 (zero vírgula sete).

### **Demandas de natureza Assistenciais com reparação voluntária e eficaz do dano pela operadora:**

Demandas de natureza assistencial classificadas como resolvidas através da reparação voluntária e eficaz – RVE, conforme o revisto nos arts. 14, II e 20, §1º da Resolução Normativa nº 388/2015. Esta dimensão reflete a efetividade do dispositivo (componente positivo), bem como práticas de mecanismo de regulação, quando utilizada em demasia (componente negativo).

Para as demandas de natureza assistencial classificadas como reparação voluntária e eficaz – RVE, que representam os casos em que a solução do problema do beneficiário somente foi alcançada após o registro e tratamento da demanda na ANS, atribuiu-se o peso à razão 10% (dez por cento) do peso da demanda de natureza assistencial classificada como não resolvida, ou seja, seu peso é igual a 0,1 (zero vírgula 1).

### **Demandas de natureza Não Assistenciais com reparação voluntária e eficaz do dano pela operadora:**

Demandas de natureza não assistencial classificadas como resolvidas através da reparação voluntária e eficaz – RVE, conforme o revisto nos arts. 14, II e 20, §1º da Resolução Normativa nº 388/2015. Esta dimensão reflete a efetividade do dispositivo (componente positivo), bem como práticas de mecanismo de regulação, quando utilizada em demasia (componente negativo).

Para as demandas de natureza não assistencial com reparação voluntária do dano pela operadora, atribuiu-se que o peso desta seria 70% (setenta por cento) do peso da demanda de natureza assistencial com reparação voluntária

do dano pela operadora, ou seja, seu peso seria igual a 0,07, observando-se a proporção do peso atribuído nas demandas não resolvidas.

### **Demandas de natureza Assistenciais Inativas**

Demandas de natureza assistencial presumidamente consideradas resolvidas, na forma prevista no art. 12 da Resolução Normativa nº 388/2015, sem que seja efetuada a análise fiscalizatória prevista no art. 13 da mesma norma.

Para as demandas de natureza assistencial Inativas, atribuiu-se peso à razão de 2% (dois por cento) do peso da demanda de natureza assistencial com reparação voluntária do dano pela operadora, ou seja, o peso das demandas de natureza assistencial inativa é igual a 0,002.

### **Demandas de natureza Não Assistenciais Inativas**

Demandas de natureza não assistencial presumidamente consideradas resolvidas, na forma prevista no art. 12 da Resolução Normativa nº 388/2015, sem que seja efetuada a análise fiscalizatória prevista no art. 13 da mesma norma.

Para as demandas de natureza não assistencial inativas, atribuiu-se peso à razão de 70% (setenta por cento) do peso da demanda de natureza assistencial inativa, isto é, o peso das demandas não assistencial inativa é igual a 0,0014, observando-se a proporção do peso atribuído nas demandas não resolvidas e com solução através de RVE.

### **Demandas de Informação**

Demandas nas quais os beneficiários solicitam esclarecimentos sobre seus direitos junto à ANS. Esta dimensão reflete, possivelmente, a insuficiência dos canais de comunicação disponibilizados pela operadora aos seus beneficiários: ponderação 0,001.

Para as demandas de informação, atribuiu-se peso na medida em que cada 1.000 (mil) demandas de informação registradas equivaleria a 1 (uma) reclamação classificada como não resolvidas, o que resulta em um peso de 0,001.

**Indicador:** é a taxa estimada para cada operadora, por meio do número de demandas de informações e reclamações, assistenciais e não assistenciais, ponderadas pelo seu respectivo peso, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.

### **Operadoras selecionadas e demandas utilizadas no cálculo do indicador**

Uma vez que, ao longo do tempo, mais de 95% das reclamações são registradas em face de operadoras de Médio e Grande porte, somente as operadoras desse dois portes terão o indicador de Fiscalização calculado e serão classificadas nas faixas. Desse modo, com a exclusão das operadoras de pequeno porte, a fiscalizatória planejada conseguirá atingir as operadoras que concentram um maior número de beneficiários.

Entre as operadoras de Grande e Médio serão selecionadas àquelas operadoras que tiverem um número maior ou igual ao número de demandas de **reclamação ponderadas**, conforme os pesos definidos anteriormente, obtido da seguinte maneira:

1. ordene as operadoras, em ordem decrescente, pelo número de demandas de reclamação ponderadas;
2. divida o total de demandas de reclamação ponderadas de cada operadora pela soma total das demandas de reclamações ponderadas de todas as operadoras; multiplique esse valor por 100;
3. faça o acumulado dos valores obtidos em 2;
4. localize o número de demandas de reclamação ponderadas no qual o acumulado é igual, ou próximo, a 80,0%, esse valor é o número mínimo

de demandas que será utilizado para a seleção das operadoras que serão classificadas por faixa.

O cálculo do indicador de fiscalização considerará apenas as demandas classificadas, excluídas as reclassificadas, durante o Ciclo de Fiscalização, nos termos do art. 14 da Resolução Normativa nº 388/2015.

### **Do arredondamento do número de demandas**

O critério para o arredondamento das demandas de reclamação ponderadas utilizadas nessa ficha é apresentada no Quadro 1.

Quadro 1: Critério de arredondamento do número de demandas ponderadas

<b>Condições</b>	<b>Procedimentos</b>	<b>Exemplos</b>
< 5	Arredondamento para baixo	3,4 passa 3,0
≥5	Arredondamento para cima	42,8 passa a 43,0 25,5 passa a 26,0

### **Aplicação às administradoras de benefícios**

As administradoras de benefícios que fornecerem informações sobre o número de médio vidas administradas, conforme o parágrafo único do art. 6º desta instrução normativa, que possuíam durante o Ciclo de Fiscalização, terão seu indicador calculado conforme a fórmula dada em (1), excluídos os componentes referentes às demandas assistenciais.

As administradoras de benefícios que não fornecerem a informação sobre o número médio de vidas administradas durante o ciclo de fiscalização, na forma do parágrafo único do art. 7º desta instrução normativa, serão elencadas em ordem decrescente pelo número absoluto de demandas registradas durante o Ciclo de Fiscalização.

### **Interpretação dos Indicadores**

O Indicador de Fiscalização classifica as operadoras em faixas, conforme o seu desempenho, durante o ciclo de fiscalização.

O Indicador aponta padrão de comportamento e práticas inadequadas por parte das operadoras de planos privados de assistência à saúde, no que tange às demandas informação e de reclamações, assistenciais e não assistenciais.

### **Usos dos Indicadores**

Permitem acompanhar e avaliar a atuação das operadoras de planos privados de assistência à saúde, além de compará-las e classificá-las em relação às demais operadoras quanto ao registro de demandas de informação e à resolução de demandas de reclamação de cunho assistencial e não assistencial.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

O Indicador de Fiscalização classifica as operadoras de planos privados de assistência à saúde quanto ao seu desempenho no ciclo de fiscalização.

### **Classificação**

As operadoras serão classificadas nas faixas de desempenho por meio de percentis ( $P_a$ ), calculados sobre as taxas obtidas de todas operadoras no ciclo de fiscalização, conforme mostrado no quadro 2.

Quadro 2: Classificação das operadoras por faixa.

- |  |
|--|
| 0 – faixa 0: operadoras em que a: Taxa $\leq P_{25}$                   |
| I – faixa 1: operadoras em que a: $P_{25} < \text{Taxa} \leq P_{45}$   |
| II – faixa 2: operadoras em que a: $P_{45} < \text{Taxa} \leq P_{60}$  |
| III – faixa 3: operadoras em que a: $P_{60} < \text{Taxa} \leq P_{75}$ |
| IV - Faixa 4: Operadoras em que a: Taxa $> P_{75}$                     |

## **Meta**

Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.

## **Fontes**

MS/ANS – Sistema de Informações de Fiscalização (SIF)

MS/ANS – Sistema de Informações de Beneficiários – SIB

## **Limitações e Vieses**

Sub-registro de reclamações, tendo em vista que muitos beneficiários não demandam a ANS.

## **REFERÊNCIAS**

Resolução Normativa - RN n.º 388, de 25 de novembro de 2015 e de março de 2013, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Instrução Normativa – IN n.º 13/DIFIS, de 28 de julho de 2016, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o Ciclo de Fiscalização e para a Intervenção Fiscalizatória, previstos nos arts. 45, 46 e 48 a 54, da Resolução Normativa - RN n.º 388, de 25 de novembro de 2015.

### **3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar**

#### **Conceito**

É uma taxa que permite avaliar a efetividade dos esforços de mediação ativa de conflitos, através da comunicação preliminar da ANS com as operadoras para a resolução de demandas de reclamação objeto de NIP assistencial, com data de atendimento no ano base, antes da instauração do processo administrativo.

## Método de Cálculo

$TR = (\text{Total de demandas NIP assistenciais Classificadas como: RVE, INATIVA e NP}) / (\text{Total de demandas NIP assistenciais Classificadas}) \times 100$

## Definição de termos utilizados no Indicador

- NIP assistencial: a notificação que terá como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial.
- Demandas Classificadas: são as que receberam a devida classificação e não estão mais em andamento no dispositivo NIP, as classificações NIP são:
  - **Núcleo:** Demandas encaminhadas para abertura de processo administrativo sancionador.
  - **RVE** - Reparação Voluntária e Eficaz: Quando da adoção pela operadora de planos privados de assistência à saúde de medidas necessárias para a solução da demanda, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação, desde que observados os prazos definidos no art. 8º da RN nº 343 de 17/12/2013.
  - **INATIVA** - Resolvida ou sem resposta do consumidor no prazo de 10 dias.\*
  - **NP** – Demandas não procedentes.

## Interpretação do indicador

O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas assistenciais objetos de NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.

## Usos

- Diminuição do número de procedimentos administrativos;
- Solução imediata do conflito entre operadora e beneficiários;
- Garantia da cobertura assistencial;
- Correção de condutas infrativas por parte da operadora.

## Meta

Taxa de Resolutividade igual ou superior a 85,0%.



### **Pontuação**

Resultado da Taxa	Pontuação
TR < 65,0%	0,00
65 ≤ TR < 70%	0,20
70 ≤ TR < 75%	0,40
75 ≤ TR < 80%	0,60
80 ≤ TR < 85%	0,80
TR ≥ 85,0 %	1,00

### **Fontes de Dados**

- SIF - Sistema Integrado de Fiscalização.

### **Ação esperada para causar impacto positivo no índice**

- Aprimoramento das ações orientadoras e sancionadoras da ANS sobre as operadoras com baixa taxa de resolutividade.

### **Limitações e Vieses**

- O indicador avalia somente as demandas que foram classificadas até a data do cálculo, não incluindo as que ainda se encontrarem em andamento.

### **Nota**

\* As demandas Inativas são sujeitas a auditoria interna trimestral, por meio de amostra probabilística, para verificação da ausência de resposta ao formulário do consumidor.

### **Referências**

Resolução Normativa nº 343, de 17 de dezembro de 2013.

## **3.3. Recursos Próprios**

### **Conceito**

Este indicador propõe refletir a capacidade da operadora em honrar seus compromissos a longo prazo a partir do patrimônio constante das informações financeiras periódicas enviadas à ANS.

Para apuração do indicador é realizada a comparação do Patrimônio, ajustado por efeitos econômicos previstos na regulamentação vigente, com o maior valor entre a exigência integral de Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) e de Margem de Solvência (MS).

Para os ajustes por efeitos econômicos e a exigência de MS, foram desconsiderados os escalonamentos possibilitados, respectivamente, na Instrução Normativa – IN nº 50, de 2012, da DIOPE, e na Resolução Normativa – RN nº 209, de 2009. Tais escalonamentos visam adequação transitória de operadoras à exigência integral.

Também serão considerados, para fins de apuração do Patrimônio, os valores adicionais resultantes da diferença entre a exigência mínima de provisões técnicas, prevista na regulamentação vigente (PESEL SUS e PEONA), e os valores efetivamente contabilizados pelas operadoras.

Sendo identificadas inconsistências na contabilidade da operadora, seu indicador não será calculado e será atribuída pontuação zero.

### **Método de Cálculo**

$$IRP = \frac{\text{Patrimônio Líquido Ajustado}}{\text{Margem de Solvência}}$$

### **Definição de termos utilizados no indicador**

**Patrimônio Líquido Ajustado:** Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social com ajustes por efeitos econômicos definidos na Instrução Normativa DIOPE – IN n.º 50, de 23 de novembro de 2012, excetuando os incisos I, II e III do art. 2º.

**Margem de Solvência:** corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos em sua integralidade.

### **Meta**

O indicador IRP da operadora deve ser igual a 1.

### **Pontuação**

<b>Resultado de IRP obtido pela operadora</b>	
Operadoras irregulares com exigência de PMA/MS *	0

IRP < 95%	IRP
95% <= IRP < 100%	0,95
100 <= IRP < 200%	0,98
200 <= IRP < 300%	0,99
IRP >= 300%	1

\* As informações serão referentes ao 4º trimestre de 2015, de acordo com a Resolução Normativa nº 209.

Onde:

**Fonte**

DIOPS

### 3.4. Disponibilidade Financeira

#### Conceito

Este indicador propõe refletir a capacidade da operadora em honrar seus compromissos advindos da operação de planos de saúde no curto prazo, a partir das informações financeiras periódicas enviadas à ANS.

Para apuração do indicador é realizada a comparação do total de ativos financeiros disponíveis, acrescido dos ativos registrados como depósitos judiciais de eventos e o total exigido de provisões técnicas.

Serão considerados, para fins de apuração do total exigido de provisões, os valores adicionais resultantes da diferença entre a exigência mínima de provisões técnicas, prevista na regulamentação vigente (PESL SUS e PEONA), e os valores efetivamente contabilizados pelas operadoras.

Sendo identificadas inconsistências na contabilidade da operadora, seu indicador não será calculado e será atribuída pontuação zero.

#### Método de Cálculo

$$IDF = \frac{\text{Ativos Financeiros}}{\text{Provisões Técnicas}}$$

#### Definição de termos utilizados no indicador

Ativos Financeiros: Ativos financeiros da operadora somados aos depósitos de disputas judiciais de eventos.

Provisões Técnicas: Provisões Técnicas definidas de acordo com a RN nº 209 (exceto PPCNG).

### **Meta**

O Indicador de Disponibilidade Financeira da operadora deve ser maior ou igual a 1,0.

### **Pontuação**

<b>Resultado de <math>I_{LC}</math> obtido pela operadora</b>	<b>Pontuação</b>
IDF < 0,5	0
0,5 <= IDF < 1	IDF
IDF >= 1	1

### **Fonte**

DIOPS

## **3.5. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde**

### **Conceito**

Relação entre o valor, em Reais, dos procedimentos e itens assistenciais glosados, informados pela operadora de planos privados de saúde à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS no Padrão TISS, e o valor, em Reais, do total de procedimentos e itens assistenciais enviados pela operadora à ANS no Padrão TISS, no período considerado.

### **Método de cálculo**

$$\frac{\text{Valor, em reais, do somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais}}{\text{Valor, em reais, do somatório dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais}}$$

### **Definição de termos utilizados no indicador**

**Valor, em reais, do somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais** - corresponde ao somatório do conteúdo do campo 058 (“valor total de glosa”) da Legenda da Mensagem eletrônica de Envio de Dados para ANS (operadoraParaANS) do Componente de Conteúdo e Estrutura do Padrão TISS vigente de cada guia informada pela operadora incorporada ao banco de dados da ANS no período selecionado. O “valor total de glosa” abrange o valor glosado pela operadora na guia, correspondendo ao somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais.

**Valor, em reais, do somatório dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais** - corresponde ao somatório do conteúdo do campo 050 (“valor informado da guia”) da Legenda da Mensagem eletrônica de Envio de Dados para ANS (operadoraParaANS) do Componente de Conteúdo e Estrutura do Padrão TISS vigente de cada guia informada pela operadora incorporada ao banco de dados da ANS no período selecionado. O “valor informado da guia” corresponde ao valor total informado pelo prestador executante, pela operadora que intermediou o atendimento ou valor solicitado de reembolso pelo beneficiário.

### **Interpretação do indicador**

Permite mensurar a proporção de valores glosados diante do total dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais. Há práticas e condutas equivocadas ou irregulares de prestadores de serviços de saúde que podem ensejar a aplicação devida de glosas por parte das operadoras, tais como erro do prestador no preenchimento/envio da guia, cobrança em duplicidade ou atraso do prestador no envio da documentação. Contudo, a glosa, se aplicada de modo indevido por parte da operadora, pode acarretar redução das despesas assistenciais da operadora, em detrimento da justa remuneração do prestador executante do serviço de saúde.

Assim, entende-se que uma reduzida proporção dos valores glosados diante do total dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais pode ser um indicativo de equilíbrio na relação entre a operadora e a rede de prestadores de serviços de saúde.

### Uso

Monitorar a proporção de valores glosados diante do total dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais, no período considerado.

### Parâmetro

Os normativos estabelecidos pela ANS não dispõem sobre um parâmetro quantitativo de glosas. Em pesquisa realizada pela ANS em 2016, quase metade dos prestadores de serviços de saúde respondentes declarou ter mais de 5% de suas guias glosadas, sendo que cerca de 1/3 dos prestadores entendem que mais da metade das glosadas é realizada de modo indevido pelas operadoras.

### Meta

A meta é atingir um valor entre 12% e 115% da mediana do setor, apurada de acordo com a metodologia do Programa de Qualificação de Operadoras. Quanto menor a proporção de glosas pela operadora, melhor a pontuação alcançada no indicador, sendo a pontuação máxima alcançada na eventual ausência de glosa no período considerado.

### Pontuação

<b>Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde</b>	<b>Pontuação</b>
$xMS < \text{Resultado} < xMS$	0
$xMS \leq \text{Resultado} \leq xMS$	x
$xMS < \text{Resultado} < xMS$	1

### Fonte de dados

**Numerador:** ANS/Sistema TISS.

**Denominador:** ANS/Sistema TISS.

### Ações esperadas para causar impacto no indicador

- Monitoramento pelas operadoras da proporção de glosas aplicadas e respectivos motivos.
- Orientação aos prestadores quanto aos principais motivos de glosas identificados.

### Limitações e vieses

- Dependência da adequação de práticas e condutas por parte dos prestadores de serviços de saúde.

## 4. INDICADORES DE GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO – IDGR

### 4.1. Percentual de qualidade cadastral

#### Conceito

É uma medida da qualidade dos dados cadastrais de beneficiários de uma Operadora, relativa aos campos de identificação do beneficiário e de identificação do plano ao qual está vinculado, conforme seu cadastro no Sistema de Informações de Beneficiários.

#### Método de Cálculo

Número de Beneficiários ativos no cadastro de beneficiários da operadora na ANS “validados”, com planos identificados e com CNS válido + Número de Beneficiários dependentes menores ativos no cadastro de beneficiários da operadora na ANS “identificados”, com planos identificados e com CNS válido.

$$\frac{\text{Número de Beneficiários ativos no cadastro de beneficiários da operadora na ANS "validados", com planos identificados e com CNS válido + Número de Beneficiários dependentes menores ativos no cadastro de beneficiários da operadora na ANS "identificados", com planos identificados e com CNS válido.}}{\text{Total de beneficiários ativos da Operadora no Sistema de Informações de Beneficiários}} \times 100$$

#### Definição de termos utilizados no indicador:

##### **Beneficiário de plano privado de assistência à saúde**

É a pessoa natural, titular ou dependente, que possui direitos e deveres definidos em legislação e em contrato assinado com operadora de plano privado de assistência à saúde, para garantia da assistência médico-hospitalar ou odontológica, sendo, no Cadastro de Beneficiários da Operadora na ANS, classificado como:

##### **Beneficiários ativos da operadora no Cadastro de Beneficiários na ANS**

Todos os beneficiários da operadora existentes no Cadastro de Beneficiários na ANS cujo contrato do respectivo plano está em vigor.

##### **Beneficiário dependente**

É o beneficiário de plano privado de assistência à saúde cujo vínculo contratual com a operadora depende da existência de relação de dependência ou de agregado a um beneficiário titular.

### **Beneficiário ativo (Titulares e Dependentes, maiores e menores) validado**

Considera-se beneficiário ativo validado quando, em confronto com a base da Receita Federal, é verificada uma das situações abaixo:

- 1- O CPF, o nome completo e a data de nascimento são idênticos.
- 2- O CPF, o primeiro nome e o último nome e a data nascimento são idênticos.
- 3- O CPF, o primeiro nome, o nome do meio e a data de nascimento são idênticos.
- 4- O CPF e data de nascimento são idênticos aos preenchidos na base da Receita Federal e o primeiro e o último nome do beneficiário são iguais ao primeiro nome e nome do meio; ou o primeiro nome e nome do meio são iguais ao primeiro e último nome do beneficiário.

### **Beneficiário dependente menor identificado (quando da ausência de CPF):**

Considera-se beneficiário dependente menor identificado quando o registro está preenchido com todos os campos abaixo:

- 1- Código de identificação do beneficiário.
- 2- Nome do beneficiário
- 3- Data de nascimento.
- 4- Código do beneficiário titular.
- 5- Nome da mãe.
- 6- Código do sexo igual a 1 (masculino) ou igual a 3 (feminino).
- 7- Cartão Nacional de Saúde.

### **Planos identificados**



Campo "PLANO (RPS)" ou Campo "PLANO (SCPA)" do beneficiário no cadastro de beneficiários da operadora na ANS preenchido com o número do plano que consta na tabela de registro de planos vinculada à operadora.

### **CNS válido**

Campo "CNS" do beneficiário no cadastro de beneficiários da operadora na ANS preenchido com o CNS do próprio beneficiário; caracteres numéricos, com 15 posições, observando-se que os zeros não significativos fazem parte do CNS; e validado pelo dígito verificador correspondente.

### **Interpretação do indicador**

Avalia a qualidade do preenchimento dos campos identificadores do beneficiário e do plano ao qual o beneficiário está vinculado. Quanto maior o valor do indicador, maior a qualidade dos dados da operadora no Cadastro de Beneficiários na ANS, tanto em relação aos dados de beneficiários como aos dados de planos, possibilitando identificar indivíduos e respectivas coberturas.

### **Usos**

Avaliar e acompanhar a qualidade dos dados da operadora no Cadastro de Beneficiários na ANS em relação a identificação de beneficiários e de planos.

Incentivar a operadora a aprimorar a qualidade dos seus dados no Cadastro de Beneficiários na ANS.

### **Meta**

100% de qualidade do preenchimento dos campos identificadores do beneficiário e do plano ao qual o beneficiário está vinculado.

### **Pontuação**

### Resultado Obtido Pela Operadora - Pontuação

Resultado = 0%	0
$0 < \text{Resultado} < 100\%$	$0 < V < 1$
Resultado = 100%	1

$V = \text{Resultado}/100$

### **Bônus na pontuação**

Será acrescentado à pontuação obtida pela Operadora no Indicador Percentual de Qualidade Cadastral, 0,05 ponto quando o percentual de Beneficiários Menores Validados no Cadastro de Beneficiários da Operadora na ANS encontrar-se entre 80% e 90% (incluindo-se esses limites percentuais); e 0,1 ponto quando o percentual de Beneficiários Menores Validados no Cadastro de Beneficiários da Operadora na ANS encontrar-se acima de 90%.

### **Fonte de Dados**

SIB/ANS/MS – Sistema de Informações de Beneficiários;

RPS/ANS/MS – Registro de Planos de Saúde e SCPA/ANS/MS – Sistema de Cadastro de Planos Antigos.

### **Ações esperadas para causar impacto positivo no indicador**

Aprimoramento das ações orientadoras e sancionadoras da ANS sobre as operadoras com baixa qualidade cadastral; ação da operadora junto aos seus beneficiários para apuração das Informações não disponíveis ou inadequadamente informadas.

### **Limitações e vieses do indicador**

Reflete a qualidade do preenchimento dos campos identificadores do beneficiário e do plano, não refletindo, porém, a qualidade dos demais atributos constantes no Cadastro de Beneficiários na ANS.

### **Dados Inconsistentes**

O Indicador Percentual de Qualidade Cadastral não será calculado caso a Operadora possua dados inconsistentes da seguinte ordem: Cadastro de Beneficiários que apresente mais de 5% de CPF repetidos e/ou CNS repetidos.

- **Número de CPF repetidos:** Refere-se ao total números de CPF com uma ou mais repetições vinculadas a um mesmo plano, exceto os registros que possuem CPF, nome completo e data de nascimento idênticos aos da base de dados da Receita Federal. Considera-se repetição quando um número de CPF aparece mais de uma vez vinculado a um mesmo plano.
- **Número de CNS repetidos:** Refere-se ao total de números de CNS, de registros ativos, com três ou mais repetições na base de registros ativos da Operadora, exceto os registros que possuem CPF, nome completo e data de nascimento idênticos aos da base de dados da Receita Federal. Considera-se repetição quando um número de CNS aparece mais três vezes na base de registros ativos da Operadora.

### **Cálculo dos dados**

Os dados considerados para o cálculo são referentes à competência de março do ano do processamento (2017). Esta é a última competência atualizada do SIB no momento do congelamento das tabelas, em 30/04.

### **Referências**

Brasil. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa (RN) nº 295, de 09 de maio de 2012.

Brasil. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Instrução Normativa (IN) nº 46 da Diretoria de Desenvolvimento Setorial.

## 4.2. Índice de regularidade de envio dos sistemas de informação

### Conceito

Corresponde ao grau de cumprimento das obrigações periódicas das operadoras, quanto aos encaminhamentos devidos dos dados dos sistemas de informações Sistema de Informações do Beneficiário (SIB), Sistema de Informações de Produtos (SIP) e Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde (DIOPS), dentro dos prazos estabelecidos nos Atos Normativos da ANS.

### Método de Cálculo

$$\frac{\frac{\text{Envio SIB}}{N} + \frac{\text{Envio SIP}}{n} + \frac{\text{Envio DIOPS}}{n}}{\text{Total de sistemas devidos}} \times 100$$

n= Número de envios devidos para cada sistema de informação

Este cálculo aplica-se às operadoras nas modalidades: Medicina de grupo, Odontologia de grupo, Filantropia, Autogestão, Seguradora especializada em saúde, Cooperativa médica e Cooperativa odontológica.

Não se incluem na fórmula acima os envios trimestrais do DIOPS para:

- Operadoras da modalidade Autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS.
- Operadoras das modalidades Cooperativa odontológica ou Odontologia de grupo com número de beneficiários inferior a 20 (vinte) mil, estão dispensadas da obrigação de envio de informações relativas ao primeiro, segundo e terceiro trimestres.

### **Definição de termos utilizados no Indicador**

Envio do SIP, SIB e DIOPS: número de envios periódicos desses dados pela operadora à ANS, dentro dos prazos para as competências estabelecidas nos normativos vigentes. A data considerada não depende da data de processamento das informações pela ANS, ou seja, será considerada a data do primeiro envio de arquivo válido, independentemente da data de processamento das informações pela ANS.

### **Interpretação do Indicador**

Demonstra o grau de efetividade das obrigações devidas das operadoras quanto à regularização do DIOPS, SIB, SIP, dentro dos prazos estabelecidos nas normas, quando devidos pela operadora.

### **Usos**

Permitir o acompanhamento da operadora em relação ao cumprimento das normas estabelecidas para DIOPS, SIB e SIP.

### **Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações**

Número de obrigações definidas nos atos normativos da ANS

### **Meta**

Cumprimento das obrigações devidas em 100%.

### **Pontuação**

<b>Resultado Obtido Pela Operadora</b>	<b>Pontuação</b>
<b>% de regularidade</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>
Resultado = 0	0
Resultado > 0% e < 100%	V (> 0 e < 1)
Resultado = 100%	1

$V = (\text{Resultado} > 0\% < 100\%)$

### **Fonte**

MS/ANS – Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (DIOPS);

MS/ANS – Sistema de Informações de Produtos (SIP);

MS/ANS – Sistema Cadastro de Operadoras (CADOP);

MS/ANS – Sistema de Informações de Beneficiários (SIB).

### **Ações esperadas para causar impacto no Indicador**

Rever as rotinas operacionais para atendimento integral e tempestivo das informações periódicas requisitadas pelos normativos da ANS.

### **Limitações e Vieses**

Não avalia a qualidade dos dados informados nos sistemas de informações SIB, SIP e DIOPS.

### **Referências**

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Qualificação da Saúde Suplementar: uma nova perspectiva no processo de regulação. Rio de Janeiro: ANS, 2004.

## **4.3. Índice de Efetivo Pagamento do Ressarcimento ao SUS**

### **Conceito**

Percentual de pagamento acumulado, relativo ao débito do processo de ressarcimento ao SUS, efetuado pela Operadora de plano de saúde, até o último dia do ano-base avaliado.

### **Método de Cálculo**

$$\frac{\text{Valores Pagos} + \text{Valores em Parcelamento}}{\text{Valores Cobrados}}$$

### **Definição de termos utilizado no indicador**

- Valores Pagos: corresponde à soma de valores originais de GRUs efetivamente quitados pelas operadoras, acumulados até o último dia do ano-base avaliado, seja por meio de pagamento direto ou conversão em renda. Valores relacionados a impedimentos judiciais ou suspensos por depósito judicial não são considerados;
- Valores em Parcelamento: corresponde à soma de valores originais das GRUs que compõem parcelamentos deferidos acumulados até o último dia do ano-base avaliado.; e
- Valores Cobrados: corresponde à soma de valores originais das GRUs de ressarcimento ao SUS cobrados até o último dia do ano-base avaliado.

### **Interpretação do indicador**

Mede o percentual de pagamentos restituídos ao SUS pela Operadora de plano de saúde, em relação ao total de débitos do ressarcimento notificados. Valores próximos a 1 (um) indicam a prontidão da OPS em pagar, e valores próximos de 0 (zero) sugerem menor diligência com seus débitos junto ao SUS.

### **Uso**

As Operadoras de Plano de Saúde, em obediência ao princípio contábil da prudência, devem constituir uma Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar – PESL originados do ressarcimento ao SUS, frente à expectativa de obrigação que o lançamento de um Aviso de Beneficiário Identificado – ABI gera.

Essa provisão, assim como as demais provisões técnicas, deve ser lastreada por ativos garantidores, que são recursos financeiros destinados a cobrir riscos, caso eles se traduzam em despesas.

Com o objetivo de incentivar à adoção de boas práticas de governança, o índice de efetivo pagamento é utilizado para desobrigar as OPS de lastrear os riscos esperados, inerentes ao processo de ressarcimento ao SUS, na mesma proporção do resultado obtido com indicador.

### **Meta**

A meta é de 100%, considerando que, administrativamente, depois que a cobrança é gerada, não cabe mais discussão de mérito.

### **Pontuação**

Pontuação obtida diretamente pela fórmula descrita no item método de cálculo.

### **Fonte de dados**

Cruzamento da base de dados oriunda do DATASUS, de AIHs e APACs, e o Sistema de Informações de Beneficiários – SIB.

### **Limitações e vieses**

Há subenumeração dos valores cobrados, visto que existem atendimentos que já estão aptos para cobrança, mas a GRU correspondente ainda não foi gerada, resultando em atendimentos não computados na cobrança, e, portanto, em distorção na proporcionalidade dos pagamentos restituídos ao SUS.

Outro viés observado é a análise dos atendimentos impugnados e/ou recorridos pelas OPS, sem a devida conclusão pelo deferimento, ou não, dos argumentos apresentados.

### **Referências**

Resolução Normativa nº 227, de 10 de agosto de 2010, e alterações posteriores.

## **4.4. Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)**

### **Conceito**

Relação entre o total do Valor Informado em Reais dos eventos de atenção à saúde do Padrão TISS enviados pela operadora de plano privado de saúde à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e o valor total em Reais dos Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde, exceto as despesas com o Sistema Único de Saúde – SUS e Recuperações, informado no



Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS, no período considerado.

### **Método de cálculo**

Total do Valor Informado em Reais dos eventos de atenção à saúde
Total do valor em Reais da despesa assistencial

### **Definição de termos utilizados no indicador**

**Total do valor informado em Reais dos eventos de atenção à saúde** – corresponde ao somatório do conteúdo do campo “Valor informado da guia” de cada guia enviada pela operadora e incorporada ao banco de dados da ANS no período selecionado, conforme estabelecido no Padrão TISS.

**Total do valor em Reais da despesa assistencial** – corresponde ao valor total dos EVENTOS/ SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE informado no Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS, exceto as despesas com o Sistema Único de Saúde – SUS e Recuperações. As contas consideradas para comparação com os valores informados no TISS são: 411111011; 411111012; 411111021; 411111022; 411111031; 411111032; 411111041; 411111042; 411111051; 411111052; 41111061; 411111062; 411112011; 411112012; 411112021; 411112022; 411112031; 411112032; 411112041; 411112042; 411112051; 411112052; 411112061; 411112062;

### **Interpretação do indicador**

Permite medir a completude e inferir a qualidade do envio de dados do Padrão TISS da operadora para a ANS. A completude do envio de dados incorporados é medida através da razão entre o total do Valor Informado em Reais dos eventos de atenção à saúde enviados pela operadora à ANS, incorporados ao seu Banco de Dados, e o valor total em Reais dos Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde, exceto as despesas com o Sistema Único de Saúde – SUS e Recuperações, informado no DIOPS/ANS. Quanto mais

próximos esses valores estiverem entre si, mais próxima de 1 (um) estará a razão entre eles portanto, mais próximos da completude estarão os dados da operadora incorporados ao Banco de Dados da ANS.

### Usos

Avaliar no monitoramento a completude do envio de dados do Padrão TISS da operadora à ANS.

### Parâmetros

Os normativos estabelecidos pela ANS preconizam que todos os dados dos eventos de atenção à saúde prestados em beneficiários de planos privados de assistência à saúde sejam enviados à ANS, nas definições do Padrão TISS e do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - DIOPS.

### Meta

A meta anual é atingir um resultado igual a 1,0 no período considerado.

### Pontuação

<b>RAZÃO DE QUALIDADE DO ENVIO DOS DADOS DO PADRÃO TISS</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Resultado do indicador</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>
<b>Resultado &lt; 0,5 ou &gt; 1,1</b>	<b>0</b>
<b>Resultado &gt;= 0,5 e &lt;0,9</b>	<b>R</b>
<b>Resultado &gt;= 0,9 e &lt;= 1,1</b>	<b>1</b>

R = Resultado Razão TISS

### Fonte de dados

**Numerador:** ANS/Sistema TISS.

**Denominador:** Cadastro de Operadoras (CADOP/ANS); Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS e; Anexo PLANO DE CONTAS – RECEITAS E DESPESAS 2015 (REVISADO 22.09.15) da Resolução Normativa nº 390 de 27 de fevereiro de 2012.

### **Ações esperadas para causar impacto no indicador**

- Monitoramento pelas operadoras quanto a completude e qualidade dos dados enviados para os sistemas DIOPS e Padrão TISS.
- Uso de informações da saúde suplementar nas iniciativas de avaliação e monitoramento do desempenho e desenvolvimento do setor para regulação.
- Integração dos sistemas de informação do setor da saúde suplementar.

### **Limitações e vieses**

- Interpretação equivocada da operadora ao classificar as contas dos Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde informadas no Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS.
- O Cálculo do indicador não é aplicável ao grupo de operadoras da modalidade de Autogestão que operam por meio de seu departamento de Recursos Humanos, uma vez que não têm a obrigação do envio da parte econômico financeira do DIOPS anualmente, como estabelece o parágrafo segundo do artigo terceiro da Resolução Normativa nº 173 de 11 de julho de 2008:

***§ 2º As autogestões que operam por intermédio de seu departamento de recursos humanos ou órgão assemelhado, após o primeiro envio, somente devem enviar o DIOPS/ANS versão XML quando houver alteração cadastral, na forma do que dispõe o § 1º deste artigo.***

## **4.5. Programa de Operadora Acreditada**

### **Conceito**

Pontuação base acrescida ao resultado do Índice de Desempenho da Gestão de Processos e Regulação - IDPR, para as operadoras que participam do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e estejam acreditadas no último dia do ano-base e com divulgação no sítio eletrônico da ANS, na forma disposta no parágrafo 4º do artigo 8º da Resolução Normativa - RN nº 277, de 4 de Novembro de 2011.

## Método de Cálculo

- a) Para operadoras com certidão de acreditação vigente no final do ano base:

$$(Pontuação\ Base + IDPR) \leq 1$$

Onde:

**Pontuação base** = 0,5 (referente à certidão de acreditação obtida)

**IDPR** = média ponderada dos índices de desempenho dos indicadores da dimensão, calculada através da seguinte fórmula:

$$IDPR = \frac{ID1.p1 + ID2.p2 + ID3.p3}{p1 + p2 + p3}$$

Onde:

ID1 = índice de desempenho do indicador "Percentual de Qualidade Cadastral"

ID2 = índice de desempenho do indicador "Índice de Regularidade de Envio dos Sistemas de informação"

ID3 = índice de desempenho do indicador "Índice de Efetivo Ressarcimento ao SUS"

P = peso do indicador

## Observações

O resultado final do IDPR acrescido da pontuação base não poderá ultrapassar o valor 1 (um).

- b) Para as operadoras sem certidão de acreditação vigente no final do ano base:

**IDPR** = média ponderada dos índices de desempenho dos indicadores da dimensão.

## Interpretação da Pontuação Base

Valoriza os processos de gestão da operadora que possui a certidão de acreditação, garantindo 50% da pontuação do IDPR.

### **Usos**

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a participarem do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

### **Fonte de dados**

Sítio eletrônico da ANS

### **Referências**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Resolução Normativa - RN nº 277, de 4 de Novembro de 2011, e seus anexos.

## **4.6. Ouvidoria Cadastrada na ANS e Envio do Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento**

### **Conceito**

Pontuação bônus atribuída ao resultado do Índice de Desempenho da Gestão de Processos e Regulação – IDGR, para as operadoras que possuem unidade organizacional de Ouvidoria (ou ouvidor) cadastradas junto à ANS e enviarem o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento da Ouvidoria (REA-Ouvidorias).

### **Método de Cálculo**

**Resultado do IDGR + (IDGR\*0,10)** \*Observação: Pontuação bônus = pontuação calculada especificamente para cada operadora. Para obter essa pontuação a operadora deverá ter:

- Ouvidoria instituída e cadastrada no sistema de cadastro de Ouvidorias da ANS, conforme critérios estabelecidos pela RN nº 323/13;
- Envio do REA-Ouvidorias dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela IN nº 2/14.

**Observação:** O resultado final do IDGR acrescido da pontuação bônus não poderá ultrapassar o valor 1 (um).

### **Interpretação da Pontuação Bônus**

Bonifica a operadora que possuir Ouvidoria devidamente estruturada e cadastrada no sistema de cadastro da ANS e que envia o REA-Ouvidorias anualmente dentro do prazo, elevando a pontuação do IDGR.

A obrigatoriedade de instituição de unidades de Ouvidoria objetiva promover a melhoria da interlocução da operadora com seus beneficiários, reduzir a assimetria de informação, aprimorar a qualidade no atendimento e prezar pela otimização dos serviços prestados e a resolução dos problemas dentro da própria relação de consumo, evitando medidas punitivas e judiciais. Além disso, espera-se, com mais esse canal de atendimento ao usuário, que a operadora tenha uma escuta qualificada de sua clientela que permita à organização conhecer o seu produto ou serviço sob a ótica de quem dele se utiliza.

Dentro desse contexto, o REA-Ouvidorias tem como papel principal transmitir informações numéricas à ANS acerca das demandas recepcionadas pelas Ouvidorias, bem como refletir o empenho das equipes no controle da qualidade dos serviços e a busca de solução para os problemas existentes na relação dos usuários e suas operadoras.

### **Uso**

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a fortalecerem suas unidades de Ouvidoria e a manterem o envio regular do REA-Ouvidorias, contribuindo para a solução de conflitos e a reflexão crítica para melhorias na qualidade dos serviços prestados e estímulo para a correção dos processos de trabalho.

### **Referências**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Instrução Normativa nº 02 de 18 de dezembro de 2014.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Resolução Normativa 323 de 3 de abril de 2013.