

JUDICIALIZAÇÃO NA SAÚDE SUPLEMENTAR - PESQUISA REALIZADA NO ÂMBITO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

95ª CÂMARA DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Simone Sanches Freire

2018

OBJETIVOS DA PESQUISA

- **ESTREITAMENTO DO RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA ANS COM OS ÓRGÃOS SIGNATÁRIOS DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA NO ÂMBITO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA;**
- **CONHECER O PERFIL DAS DEMANDAS JUDICIALIZADAS NO SETOR DA SAÚDE SUPLEMENTAR.**

PÚBLICO ALVO



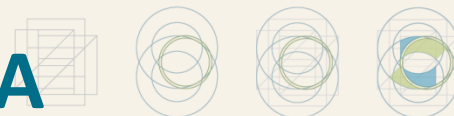
- **ÓRGÃOS INTEGRANTES DO PODER JUDICIÁRIO;**
- **MINISTÉRIOS PÚBLICOS;**
- **DEFENSORIAS PÚBLICAS;**
- **PROCONS.**

METODOLOGIA



- **REMESSA DE OFÍCIOS EM 02 DE MAIO DE 2018 AOS *28 ÓRGÃOS COM OS QUAIS A ANS MANTINHA ACORDO DE COOPERAÇÃO NAQUELE MOMENTO (13 MINISTÉRIOS PÚBLICOS, 5 DEFENSORIAS PÚBLICAS, 4 TRIBUNAIS DE JUSTIÇA, O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E 5 PROCONS).**
- *** EM 25/09/2018 JÁ SÃO 36 ACORDOS VIGENTES.**

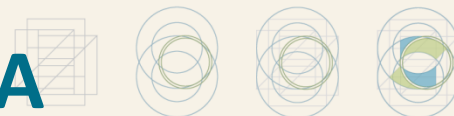
METODOLOGIA



DUAS PERGUNTAS REALIZADAS:

- **LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO APENAS AS DEMANDAS RELACIONADAS AO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR E PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, QUAIS OS TEMAS MAIS JUDICIALIZADOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO DESTE ÓRGÃO?**
- **PARA CADA UM DOS TEMAS APONTADOS NO ITEM ANTERIOR, QUAL O NÚMERO DE DEMANDAS/RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NESTE ÓRGÃO?**

METODOLOGIA



- **PERÍODO INTERNO ESTABELECIDO DE APROXIMADAMENTE 4 MESES PARA OS ÓRGÃOS RETORNAREM AS RESPOSTAS PARA FINS DE CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS;**
- **ADAPTAÇÃO DOS ASSUNTOS INFORMADOS AOS TEMAS/SUBTEMAS UTILIZADOS PELA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA ANS PARA A CLASSIFICAÇÃO DE SUAS DEMANDAS.**

RESULTADOS

Representação	Órgão	Respondeu?
Ministério Público	MP Rio de Janeiro	Sim
	MP São Paulo	Sim
	MP Rio Grande do Norte	Sim
	MP Ceará	Sim
	MP Goiás	Sim
	MP Pará	Sim
	MP Amazonas	Sim
Defensoria Pública	DP São Paulo	Sim
	DP Rio de Janeiro	Sim
Judiciário	TJ São Paulo	Sim
	TJ Bahia	Sim
	TJ Sergipe	Sim
Procon	PROCON Amapá	Sim
	PROCON Rio Grande do Sul	Sim
	PROCON Paulistano	Sim
	PROCON Santos	Sim
Total		16

Dos 28 órgãos oficiados, 16 (57,14%) responderam ao questionamento. Amostra bastante satisfatória, uma vez que compreende informações das diversas regiões do País e respostas encaminhadas por todos os quatro grupos.

Órgão / Entidade	Operação irregular de plano de saúde	Problemas com SAC e outros canais de atendimento	Gerenciamento de Ações de Saúde (autorização prévia, franquia, coparticipação, outros)	Cláusulas contratuais	Mensalidade ou contraprestação pecuniária/ Problemas com cobrança/ Cobrança indevida	Portabilidade de Carências	Reajuste (Faixa Etária/ Variação de Custos / Sinistralidade)	Rede de atendimento	Carência	Reembolso	Cancelamento, Suspensão e Rescisão de contratos	Rol e Coberturas	Doença ou Lesão Pré-existente	Prazos máximos de atendimento	Outros	Total	Observações
MP Rio de Janeiro	1	-	1	-	-	1	10**	1	-	-	-	9**	-	-	-	23	Período: 2018
MP São Paulo	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	Período: últimos 6 meses
MP Rio Grande do Norte	-	2	10	5	-	-	14	21	1	-	1	15	1	1	4	75	Período: últimos 5 anos
MP Ceará	-	14	-	118	1	-	104	-	-	-	35	25	-	-	61	358	Período: 2017 e 2018
MP Goiás	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	24	-	-	-	26	Período: 2018
MP Pará	-	-	10	-	-	-	-	8	-	-	-	9	-	3	7	37	Período: 2017 e 2018
MP Amazonas	1	-	-	-	-	-	-	24	-	-	-	11	-	-	3	39	Período: tramitando atualmente
DP São Paulo	-	-	-	175	-	-	-	-	-	-	-	3.231	-	-	-	3.406	Período: desde 2014
DP Rio de Janeiro	-	-	68	-	7	7	83	-	24	18	53	214	-	-	3	477	Período: jul a dez/2017
TJ Bahia ****	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TJ São Paulo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.950**	Período: 2017
TJ Sergipe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	246***	Período: jan a jun/2018
PROCON Amapá	-	9	-	3	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	-	19	Período: 1º tri 2018
PROCON Rio Grande do Sul	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	11	Período: último ano
PROCON Paulistano	-	-	-	-	9	-	2	-	-	-	5	-	-	-	-	16	Período: até o dia 05/06/18
PROCON Santos	-	-	-	4	3	-	5	-	-	-	2	14	-	-	2	30	Não informou período
TOTAL	2	26	89 *	305	24	8	224	54	25	20	98	3.559	1	4	80	12.715	

* Tema gerenciamento de ações em saúde melhor explicitado adiante ** O MP/RJ informou, dentre outros, 18 demandas com tema “reajuste abusivo” e “negativa de cobertura”. Considerou-se 9 demandas para cada caso. *** Não especificaram o tema das demandas judiciais, somente o total de demandas. **** TJ-BA respondeu ao ofício, mas não apresentou consolidado de demandas (número e tema). Informou que para extrair as informações necessita da qualificação detalhada das operadoras.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

TEMAS COM MAIOR FREQUÊNCIA:

- **cobertura e rol” (3.559 demandas), com destaque para os casos relacionados a negativa de cobertura de procedimentos/eventos em saúde;**
- **“cláusulas contratuais” irregulares ou abusivas (305 demandas)**
- **“reajustes” (224 demandas).**



ANÁLISE DOS RESULTADOS

TEMAS COM FREQUÊNCIA INTERMEDIÁRIA:

- cancelamento/ suspensão/ rescisão de contratos (98 demandas);

- ***gerenciamento de ações em saúde (89 demandas);**

Para melhor compreensão do tema “Gerenciamento de ações de saúde” optou-se em desmembrá-lo: 82 (oitenta e dois) eram casos de problema na autorização de procedimentos, não sendo possível precisar se estão ou não relacionados a uma negativa de cobertura ou atendimento dentro dos prazos máximos estabelecidos na RN 259; 2 (dois) casos apontados de direcionamento a hospital público; 2 (dois) caso apontados a respeito de dificuldade de ser ter acesso a medicamentos; 1 (um) caso de exigência de token para realização de consultas; 1 (um) caso de exigência de que os exames somente serão autorizados se prescritos por médicos conveniados; 1 (um) caso apontado como sendo de coparticipação e nenhum caso apontado sobre franquia.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

ANÁLISE DO PORQUÊ DO TEMA COBERTURA/ROL SER O MAIS JUDICIALIZADO.

ANS:

- aplicação da legislação baseada no marco do setor da saúde suplementar – Lei nº 9.656/1998 e Lei nº 9.961/2000 - Previsão expressa que cabe à ANS estabelecer um rol de coberturas obrigatórias.
- As Agências Reguladoras no cumprimento de suas missões institucionais devem basear suas decisões na técnica, equilíbrio nas relações entre os *players* do mercado, visão sistêmica e garantia da sustentabilidade do setor a longo prazo.

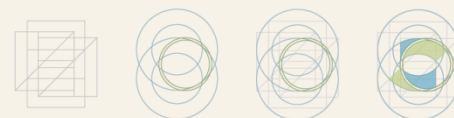
ANÁLISE DOS RESULTADOS

ANÁLISE DO PORQUÊ DO TEMA COBERTURA/ROL SER O MAIS JUDICIALIZADO

ÓRGÃOS INTEGRANTES DO PODER JUDICIÁRIO, MINISTÉRIO PÚBLICO, DEFENSORIA PÚBLICA E PROCON:

- No exercício de suas missões institucionais expandem suas análises para outras legislações, como por exemplo, Código de Defesa do Consumidor – CDC.
- Cultura disseminada de considerar princípios aplicáveis ao Sistema Único de Saúde (SUS) à Saúde Suplementar, especialmente quanto à garantia universal de acesso.

CONCLUSÃO



- Os resultados da pesquisa apontam para a necessidade de intensificar as ações junto aos Parceiros da Cidadania com foco na apresentação mais detalhada sobre a missão institucional da ANS, que é o de buscar o equilíbrio, sopesando os interesses dos beneficiários com os das operadoras, visando a garantir a sustentabilidade do setor a longo prazo. Em um setor não sustentável, todos saem ou sairão perdendo.
- Ainda que os órgãos do Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e PROCON utilizem outras legislações na análise de suas demandas, o que em nenhum momento se discute, o maior conhecimento do papel da ANS, da visão sistêmica do setor, das consequências de eventual decisão a ser tomada, provavelmente repercutirá em incremento de qualidade da resposta Estatal por parte desses órgãos.

PRÓXIMAS AÇÕES



- **EVENTO AGENDADO PARA O DIA 18/10/2018 – ANS E PARCEIROS DA CIDADANIA;**
- **PROPOR MEDIDAS REGULATÓRIAS A PARTIR DO ESTUDO DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO RECEBIDAS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA ANS. PREMISSA: SE O BENEFICIÁRIO ENTRA EM CONTATO COM A ANS SOLICITANDO ALGUMA INFORMAÇÃO É POR QUE PROVAVELMENTE NÃO FOI BEM INFORMADO QUANDO DO MOMENTO CONTRATAÇÃO.**

Obrigada!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



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



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



18
ANOS