

# ANS 18 ANOS

## Balanço 2017 e Próximas ações da DIPRO

Karla Santa Cruz Coelho  
Diretora de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

Março / 2018



# Balanço DIPRO 2017

## Publicação da Resolução Normativa sobre junta médica e odontológica

- A Resolução Normativa nº 424, de 2017 esclarece os casos em que deve ou não ser formada a junta médica ou odontológica, especifica a qualificação dos profissionais envolvidos, determina as formas de notificação, prazos e formas de resposta, além dos direitos e deveres de beneficiários, profissionais assistentes e operadoras, sempre com foco na garantia da melhor conduta clínica para o beneficiário, dentro dos prazos de atendimento preconizados pela ANS. A expectativa da ANS é que as novas regras, ao trazerem transparência e clareza, promovam agilidade ao atendimento ao beneficiário, evitem conflitos entre os consumidores e as operadoras e reduzam casos de judicialização, promovendo a melhoria do atendimento ao usuário de planos de saúde.

## Publicação da resolução normativa sobre contratação de plano por empresário individual

- A Resolução Normativa nº 432, de 2017 regulamenta a contratação de plano de saúde coletivo empresarial por empresário individual. A medida contribui para coibir abusos relacionados a esse tipo de contratação – como a constituição de empresa exclusivamente para este fim – e dá mais segurança jurídica e transparência ao mercado, ao estabelecer as particularidades desse tipo de contrato. Para esclarecer todos os pontos da nova regulamentação para os beneficiários de planos de saúde, novos contratantes e os próprios agentes do setor, foi elaborada pela ANS uma cartilha com todas as informações em linguagem acessível.

## ✓ Aprimoramento do processo para alteração de redes assistenciais.

- Desenvolvido sistema eletrônico para melhorar e agilizar o procedimento de alteração das redes assistenciais hospitalares pelas operadoras de planos de saúde. O objetivo foi impulsionar as operadoras a organizarem suas redes de prestadores de saúde de forma eficiente, a fim de garantir a cobertura contratada pelo beneficiário e atender aos preceitos da Lei nº 9.656, de 1998. Os detalhes da medida estão detalhados na Instrução Normativa nº 54/DIPRO, de 2018.

# COMITÊ DE REGULAÇÃO DA ESTRUTURA DOS PRODUTOS e COSAÚDE

O **Comitê de Regulação da Estrutura dos Produtos** foi criado, por meio da Portaria DIPRO nº 2/2016, com o objetivo de propiciar um **espaço permanente** de discussão com os representantes do setor de Saúde Suplementar a respeito dos temas relacionados à **estrutura e funcionamento dos planos de saúde**:

- Acesso aos produtos e mobilidade de beneficiários.
- Financiamento dos produtos.
- Estrutura e monitoramento das redes assistenciais.

**COSAÚDE – 16 reuniões em 2017**

**INFORMAÇÕES:** [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Participação da sociedade / Comitês e Comissões / Comitê de Regulação da Estrutura dos Produtos



# Discussão com a sociedade e Participação Social

- Audiência Pública e 3 (três) Consultas Públicas;
  - ❖ Rol de procedimentos e eventos em saúde – 2018;
  - ❖ Avanço das regras de Portabilidade de Carências;
  - ❖ Normativo sobre contratação de plano por empresário individual.
- 
- Novos critérios de redimensionamento por redução e substituição de prestadores hospitalares;
  - Política de Preço e Reajustes nos Planos de Saúde.





## Presente



- Análises de alteração de rede hospitalar on line (IN 54)
- Regras e rotinas estabelecidas e consolidadas para:
  - ✓ Registro e manutenção das redes assistenciais nos planos de saúde
  - ✓ Manutenção da base de dados de prestadores no Sistema RPS
  - ✓ Monitoramento das redes assistenciais
- Indicadores de estrutura de rede assistencial integrados
- Processos de trabalho mapeados e sistematizados (análises de denúncias, resposta a questionamentos, monitoramento do georreferenciamento, monitoramento dos pedidos de alteração de rede)



# Balanço DIPRO 2017

## Realização das oficinas regionais com as operadoras para debater a regulação dos produtos.

- Ao longo de 2017 a ANS realizou ciclos de encontros da Oficina Regional de Produtos, com o objetivo de apresentar e debater assuntos relacionados à estrutura e funcionamento dos planos de saúde junto às operadoras de planos de saúde, administradoras de benefícios e demais representantes do setor; uma iniciativa do Comitê de Regulação da Estrutura dos Produtos.
- Fortaleza; São Paulo; Curitiba; Rio de Janeiro; Brasília; Recife e Florianópolis.

## Publicação do Vigitel 2016.

- O Vigitel 2016 da Saúde Suplementar foi feito com base em 53.021 entrevistas por telefone, em todas as capitais dos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. Desse total, 30.549 pessoas afirmaram ter plano de saúde, sendo 19.345 mulheres e 11.204 homens. O inquérito tem por objetivo monitorar, através de pesquisa realizada por telefone, a frequência e a distribuição dos principais determinantes das Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT). A atual publicação do Vigitel da Saúde Suplementar dá seguimento às três edições anteriores, publicadas em 2009, 2012 e 2015.

## ✓ Grupo Multidisciplinar para Enfrentamento da Obesidade.

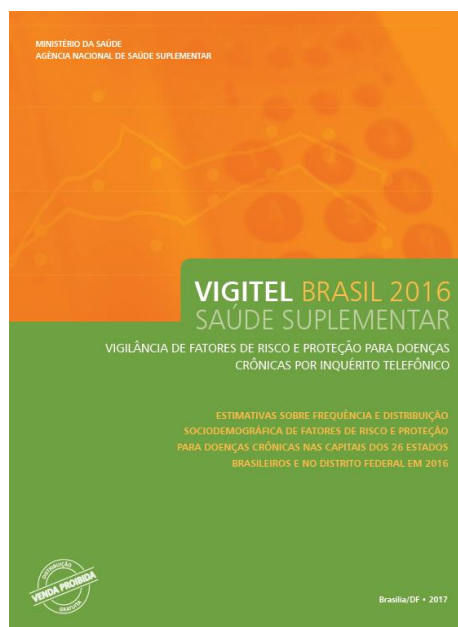
- Os dados da pesquisa Vigitel Brasil 2016 - Saúde Suplementar, motivaram a criação do Grupo Multidisciplinar para Enfrentamento da Obesidade, que nasce com o objetivo de reunir diretrizes que apontassem para a integração entre procedimentos de prevenção e cuidado da obesidade, compondo uma orientação criteriosa, à qual as operadoras de planos de saúde pudessem se basear. O grupo, composto por pesquisadores e técnicos da ANS, e representantes de diversas entidades, tem seu trabalho pautado em estudos científicos publicados no Brasil e no exterior e nos dados epidemiológicos sobre os beneficiários de planos de saúde.

# AÇÕES CONCLUÍDAS – PREVISTAS NA AGENDA REGULATÓRIA/PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## ✓ Projeto de Enfrentamento da OBESIDADE na Saúde Suplementar

**VIGITEL 2015– Saúde suplementar - concluído e publicado**

- ✓ Constituição de GT do Laboratório de Inovações da OPAS em Atenção Primária na S.S.
- ✓ Publicação do edital de experiências inovadoras em APS na saúde suplementar
- ✓ Análise das experiências inovadoras em APS e publicação dos resultados





# Balanço DIPRO 2017

## PRODUTOS do Grupo Multidisciplinar para Enfrentamento da Obesidade.

- Manual de Diretrizes para o Enfrentamento da Obesidade na Saúde Suplementar Brasileira, publicação que concentra esclarecimentos, parâmetros e orientações sobre a temática se tornando uma importante ferramenta para o enfrentamento da situação epidêmica deste agravo à saúde.
- Seminário de Enfrentamento da Obesidade e Excesso de Peso na Saúde Suplementar: realizado no dia 14/12/2017, pela ANS, foi fruto do trabalho do Grupo Multidisciplinar para Enfrentamento da Obesidade, criado pela reguladora com o objetivo de promover melhorias e incentivos na atenção à saúde relacionada à prevenção e ao combate da obesidade entre beneficiários de planos de saúde.

## Publicação do Novo Rol de cobertura dos planos de saúde.

- A Resolução Normativa nº 428, de 2017, de revisão do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, estabeleceu a inclusão de 18 novos procedimentos – entre exames, terapias e cirurgias que atendem diferentes especialidades – e a ampliação de cobertura para outros sete procedimentos, incluindo medicamentos orais contra o câncer. Pela primeira vez, foi incorporado um medicamento para tratamento da esclerose múltipla. Os procedimentos incorporados são aqueles nos quais os ganhos coletivos e os resultados clínicos são mais relevantes para os pacientes. Todavia, a inclusão de tecnologias é sempre precedida de avaliação criteriosa, alinhada com a política nacional de saúde, e contempla, além das evidências científicas, a necessidade social e a disponibilidade de recursos. A decisão pela inclusão também leva em consideração a prevalência de doenças na população.

## ✓ Monitoramento da Garantia de Atendimento.

- No último ciclo de Monitoramento da Garantia de Atendimento (trimestre 4/2017) a ANS determinou a suspensão da venda de 44 planos de saúde de 17 operadoras. A medida entrou em vigor em 09/03/18 e protege cerca de 180,9 mil beneficiários. Esses usuários continuarão a ter assistência regular, mas as operadoras ficam impedidas de vender os planos para outros interessados até que comprovem a melhoria no atendimento.

# Balanço DIPRO 2017

## Constituição do Grupo Técnico do Laboratório de inovações sobre experiências de atenção primária na saúde suplementar.

- O GT da ANS em parceria com a OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde) realizou um mapeamento das experiências no setor privado da saúde com modelos de atenção baseados na atenção primária, para reunir informações de como o setor está respondendo às mudanças demográficas e ao grande aumento das condições crônicas que coloca em crise o modelo assistencial prevalente no setor. Esse mapeamento foi realizado por meio de um edital lançado em 03/08/2017 (com inscrições prorrogadas até 01/10/2017) que recebeu inscrições de operadoras de saúde brasileiras que implementaram projetos que aprimoraram o cuidado em saúde de seus beneficiários, utilizando modelos de atenção inovadores, baseados no conceito de Atenção Primária à Saúde (APS).

## ✓ Workshops Regionais e Oficinas de PROMOPREV.

- Em 2017 foram realizados cinco *Workshops* regionais como parte das ações previstas na Agenda Regulatória da ANS 2016/18. Foram realizadas também, entre outubro de 2016 e agosto de 2017, três oficinas de trabalho do GRUPO TÉCNICO PROMOPREV. Este grupo conta com a participação dos representantes do setor da saúde suplementar e foi criado para discutir e propor diretrizes para a reorganização do modelo assistencial com enfoque na coordenação do cuidado atrelado a programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e de doenças.



## Balanço DIPRO 2017

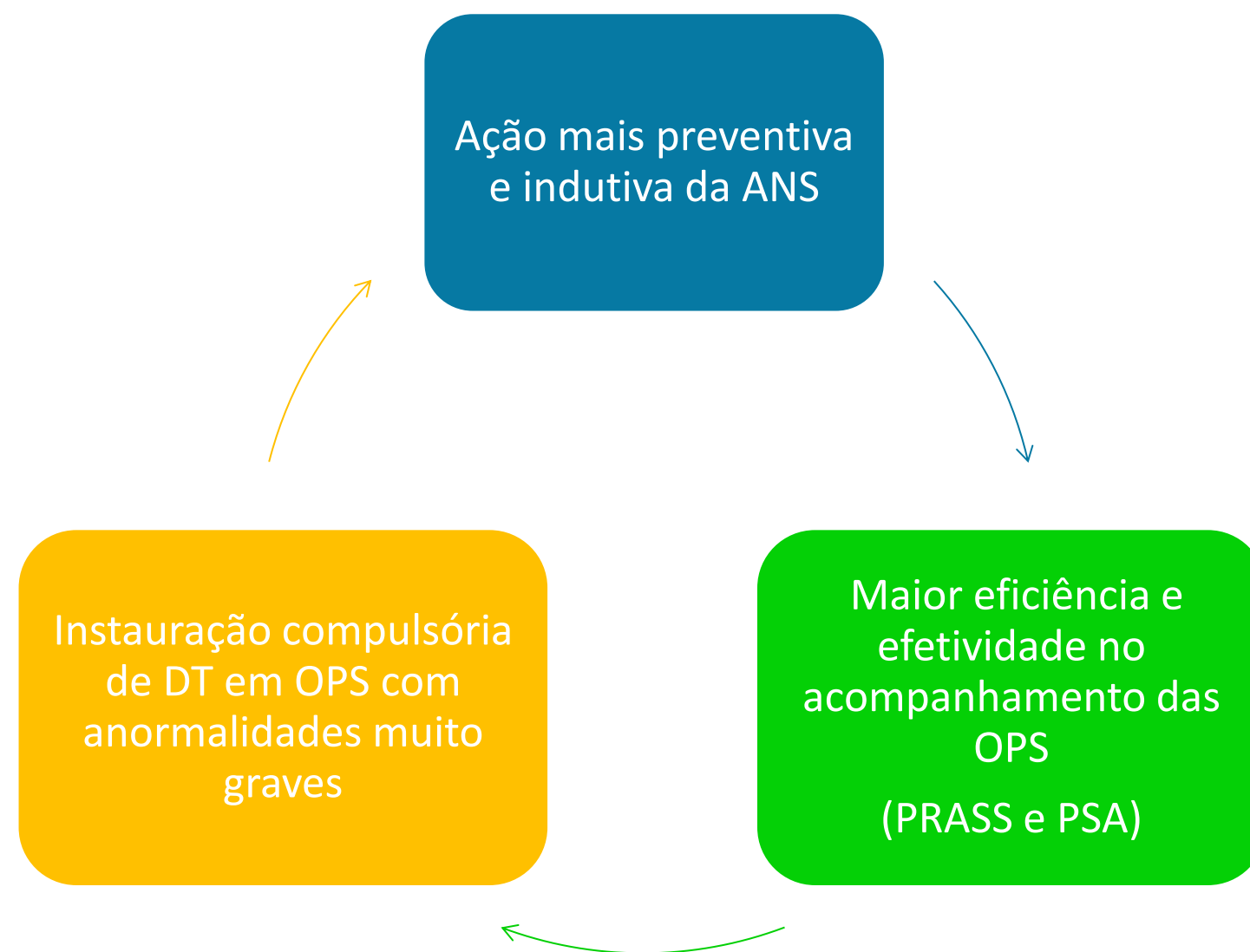
### **Publicação da Normatização da visita técnica às operadoras.**

- Normatização da visita técnica às operadoras: Instrução Normativa – IN nº 55 / DIPRO, de 7 de fevereiro de 2018. Altera as Instruções Normativas - IN nº 49, de 22 de dezembro de 2016, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, que dispõe sobre as medidas administrativas decorrentes da avaliação das operadoras de planos de assistência à saúde no Monitoramento do Risco Assistencial, e IN nº 53, de 18 de julho de 2017, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, que regulamenta a visita técnico-assistencial para identificação de anormalidades assistenciais nas operadoras de planos de assistência à saúde.

### **Publicação dos valores médios praticados no mercado de plano de saúde.**

- Em 2017, publicamos a 5ª edição do Painel de Precificação, publicação anual com informações e análises sobre os valores médios praticados no mercado de planos de saúde no Brasil. O estudo também trouxe um panorama dos percentuais de reajuste cobrados pelas operadoras e a evolução de custos assistenciais de consultas médicas, exames e internações, entre outras informações do ano de 2016 e comparativos com anos anteriores. As informações são fornecidas pelas próprias operadoras de planos de saúde, por intermédio de dados e indicadores econômico-financeiros e estatísticas que constam nas Notas Técnicas de Registro de Produtos (NTRP), elaboradas por profissionais de atuária. Essa é mais uma iniciativa na busca da transparência e da redução da assimetria de informações no setor.

# Aprimoramento dos Regimes de Direção Técnica







ANS 18 ANOS

## Carta de Serviços

Alteração de dados no registro de produtos

Análise dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças

Análises sobre o mercado de saúde suplementar

Articulação com órgãos e entidades de defesa do consumidor

Atendimento às demandas de informação à Central de Relacionamento da ANS

Atendimento de demandas de denúncia, reclamação, consulta, elogio e sugestão à Ouvidoria da ANS

Atendimento de demandas de reclamações à Central de Relacionamento da ANS

Atendimento de demandas encaminhadas à Presidência da ANS

Autorização de funcionamento de operadoras de planos privados de saúde

Autorização de Reajuste de mensalidade de planos de saúde

## CÁLCULO DO REAJUSTE DOS PLANOS INDIVIDUAIS

## AUTORIZAÇÃO DO REAJUSTE DE MENSALIDADE DE PLANOS DE SAÚDE INDIVIDUAIS NOVOS (526 OPS) E ANTIGOS TC'S

**Base de dados:** Comunicados de reajustes de planos coletivos – RPC com mais de 30 vidas.

- Autorização prévia
- Índice de Reajuste máximo
- Requisitos: envio eletrônico - GEAR – solicitação prévia, com pagamento de taxa e adimplência com envio de informações periódicas



## MONITORAMENTO DA BASE DE COMUNICADOS DE REAJUSTES COLETIVOS

- Monitoramento realizado em amostra de contratos de operadoras para conferência das informações de reajuste prestadas pelo sistema RPC e pelo não envio do comunicado (Representação)
- Objetivos: Aprimoramento do sistema RPC; revisão de normativos; verificação do cumprimento das regras relativas à aplicação de reajuste em contratos coletivos

## PESQUISA DE MONITORAMENTO DOS REAJUSTES APLICADOS AOS AGRUPAMENTOS DE CONTRATO (POOL DE RISCO)

- **Forma:** ferramenta FormSUS para a coleta de informações relativas ao reajuste único aplicado ao Agrupamento de Contrato (Pool de Risco)



## MONITORAMENTO DA BASE DE NOTAS TÉCNICAS DE REGISTRO DE PRODUTOS (NTRP'S)

- **Objetivo:** Verificar subprecificação e eventuais inconsistências relacionadas ao descumprimento das regras de variação de preço entre as faixas etárias.

## PUBLICAÇÃO / INDICADORES

- Painel de Precificação
- Indicadores da Dimensão Econômico-Atuarial do Risco Assistencial – PMPE, ICSA, NTRP



# Balanço DIPRO 2017

## Sistema Eletrônico do reajuste individual

- Implantação do novo sistema para solicitação do reajuste individual de forma eletrônica, vigente desde 1º de março de 2017

## Publicação de cartilhas para orientação da sociedade

- Cartilha [de prazos de atendimento](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais%20para%20pesquisa/Materiais%20por%20assunto/cartilha%20prazos%20maximos%20de%20atendimento.pdf) ([http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais para pesquisa/Materiais por assunto/cartilha prazos maximos de atendimento.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais%20para%20pesquisa/Materiais%20por%20assunto/cartilha%20prazos%20maximos%20de%20atendimento.pdf)), [de cancelamento a pedido](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais%20para%20pesquisa/Materiais%20por%20assunto/cartilha%20cancelamento%20ou%20exclusao%20de%20contrato.pdf) ([http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais para pesquisa/Materiais por assunto/cartilha cancelamento ou exclusao de contrato.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais%20para%20pesquisa/Materiais%20por%20assunto/cartilha%20cancelamento%20ou%20exclusao%20de%20contrato.pdf)) e [de empresário individual](http://www.ans.gov.br/images/stories/Cartilha%20MEI.pdf) ([http://www.ans.gov.br/images/stories/Cartilha MEI.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Cartilha%20MEI.pdf));



# CARTILHAS DE ORIENTAÇÃO





## Próximas Ações da DIPRO - 1º semestre de 2018

Visando aprimorar os mecanismos regulatórios e a discussão sobre a sustentabilidade do setor, entre as ações desenvolvidas no 1º semestre de 2018, estão:

- **Reformulação do processo de revisão do Rol de procedimentos.**
- **Aprimoramento da metodologia de cálculo do reajuste dos planos individuais.**
- **Promoção da concorrência através da ampliação das possibilidades de o consumidor mudar de operadora sem a necessidade de cumprir novamente as carências estabelecidas na legislação (portabilidade).**
- **Divulgação da atualização do Guia ANS de Planos de Saúde, tornando-o de acesso mais indutivo aos consumidores de planos privados de assistência à saúde.**





## Próximas Ações da DIPRO - 1º semestre de 2018

Visando aprimorar os mecanismos regulatórios e a discussão sobre a sustentabilidade do setor, entre as ações desenvolvidas em 2018, estão:

- **Divulgação trimestral do Monitoramento da Garantia de Atendimento, englobando os 1º e 2º trimestres do ano de 2018.**
- **Aprimoramento dos regimes de Direção Técnica - Nota Técnica com critérios de indicação de diretores técnicos.**
- **Atualização do banco de diretores técnicos. Capacitação continuada dos diretores técnicos. Atualização do Manual dos diretores técnicos.**



# INOVAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR







“Nem tudo que se enfrenta pode ser modificado mas nada pode ser modificado até que seja enfrentado.”

Érico Veríssimo

**Obrigada!**

**Karla Santa Cruz Coelho**

**Diretora DIPRO**



Disque ANS  
0800 701 9656



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



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



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



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



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



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



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