Novo Índice de Reclamações

Cálculo do Índice

ATENÇÃO:

Três medidas principais - complementares
Os três indicadores têm atualização mensal com dados trimestrais.

1. Integram o cálculo as demandas classificadas como:

- Inativas;
- Não Procedentes,
- Reparação Voluntária e Eficaz (RVE)
- Núcleo.

2. Não Integram o cálculo as demandas classificadas como:

- Em andamento;
- Não se aplica;
- Exceção;
- Retorno de Fluxo.

3. Manutenção da planilha no site

Cálculo do Índice

1- ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES (IGR)

tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários.

$$IGR = \frac{\text{Reclamações (RVE + Inativas + Não Procedentes + Núcleo)}}{\text{Média do número de Beneficiários}} \times 10.000$$

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Cálculo do Índice

2- PERCENTUAL DE FINALIZAÇÃO ASSISTENCIAL (PFA)

afere a capacidade de finalização consensual de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, por meio da mediação da ANS, no que concerne às reclamações de natureza assistencial.

$$PFA = \frac{\text{Reclamações Assistenciais (RVE + Inativas + Não Procedentes)} \times 100}{\text{Total de Reclamações Assistenciais (RVE + Inativas + Não Procedentes + Núcleo)}}$$

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Cálculo do Índice

3- ÍNDICE DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (IAP)

permite mensurar, do total de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde, o volume de reclamações que foram encaminhadas para os Núcleos da ANS para abertura de processo administrativo visando a sua apuração.

$$IAP = \frac{\text{Demandas NIP Assistencial e Não-Assistencial encaminhadas ao Núcleo}}{\text{Média do número de Beneficiários}} \times 10.000$$

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Visualização no Site

Desempenho do setor/porte

e

Busca por operadora

1- ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÃO
Desempenho do setor/porte

Desempenho das Operadoras a partir do Índice de Reclamações

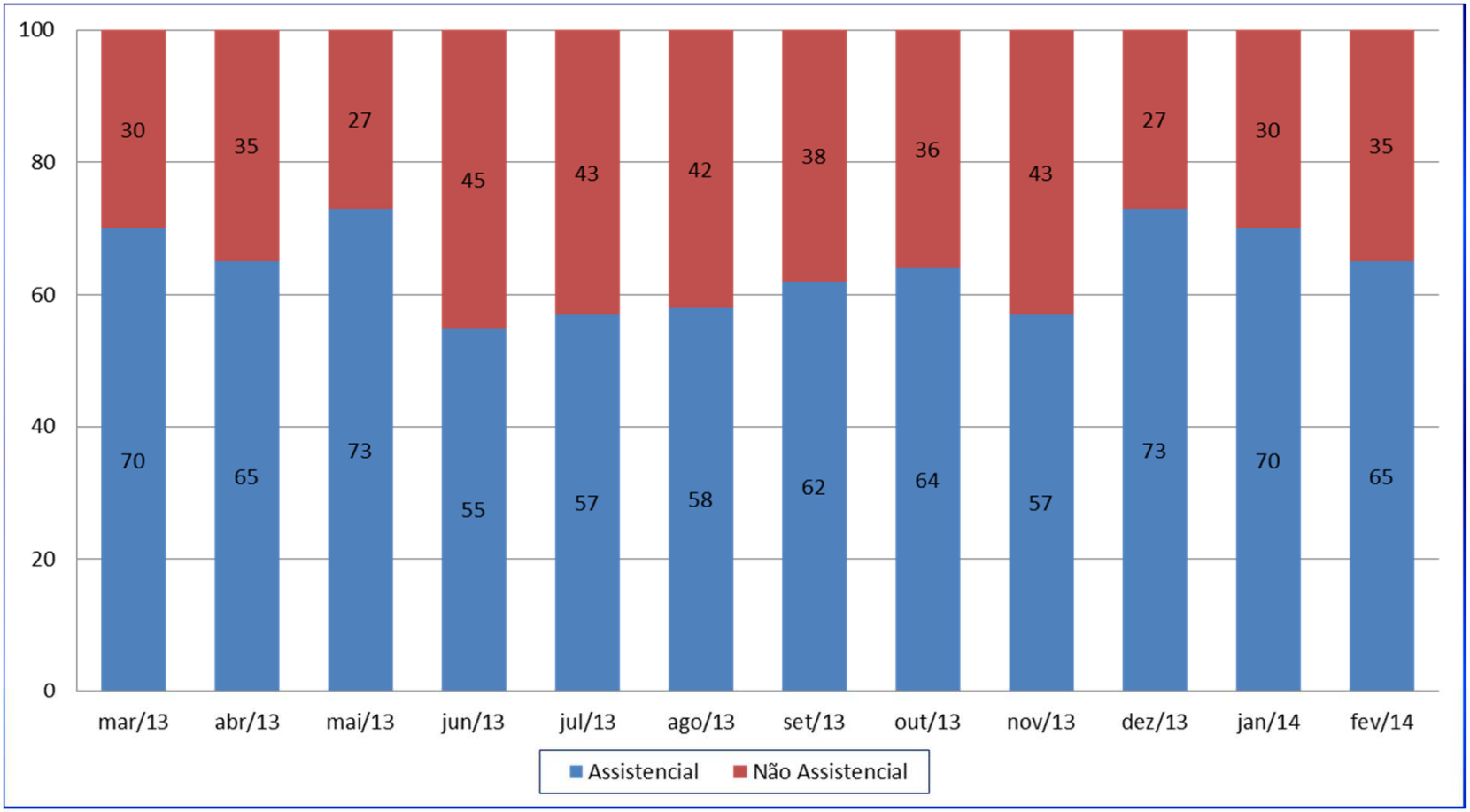
Grande Porte | Médio Porte | Pequeno Porte

Evolução do índice médio de reclamações das Operadoras de Grande Porte - Março/2013 - Fevereiro/2015

OBS: Quanto menor o número indicado, menos reclamações registradas pelos consumidores na ANS.

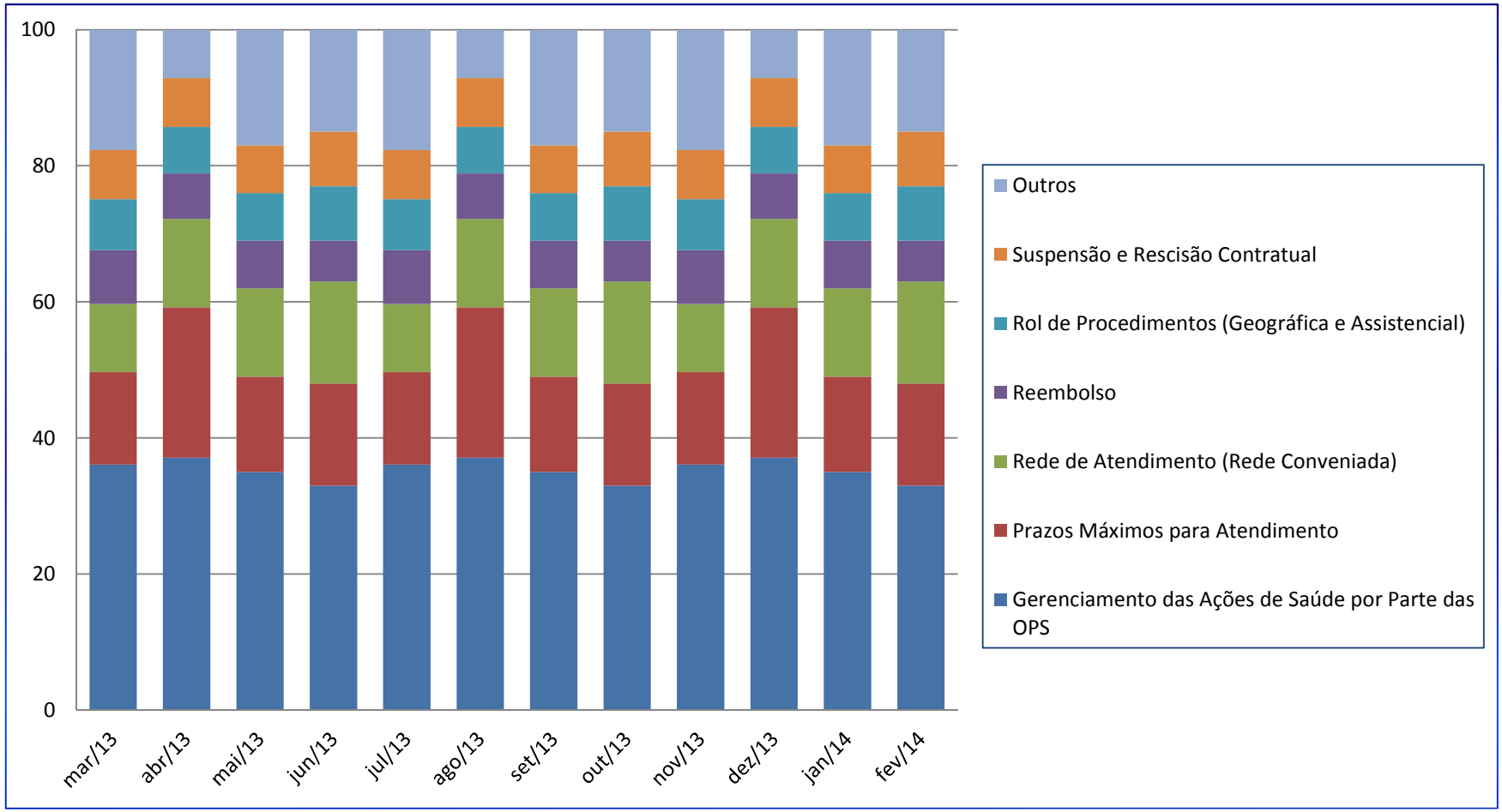
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação das demandas NIP por tipo



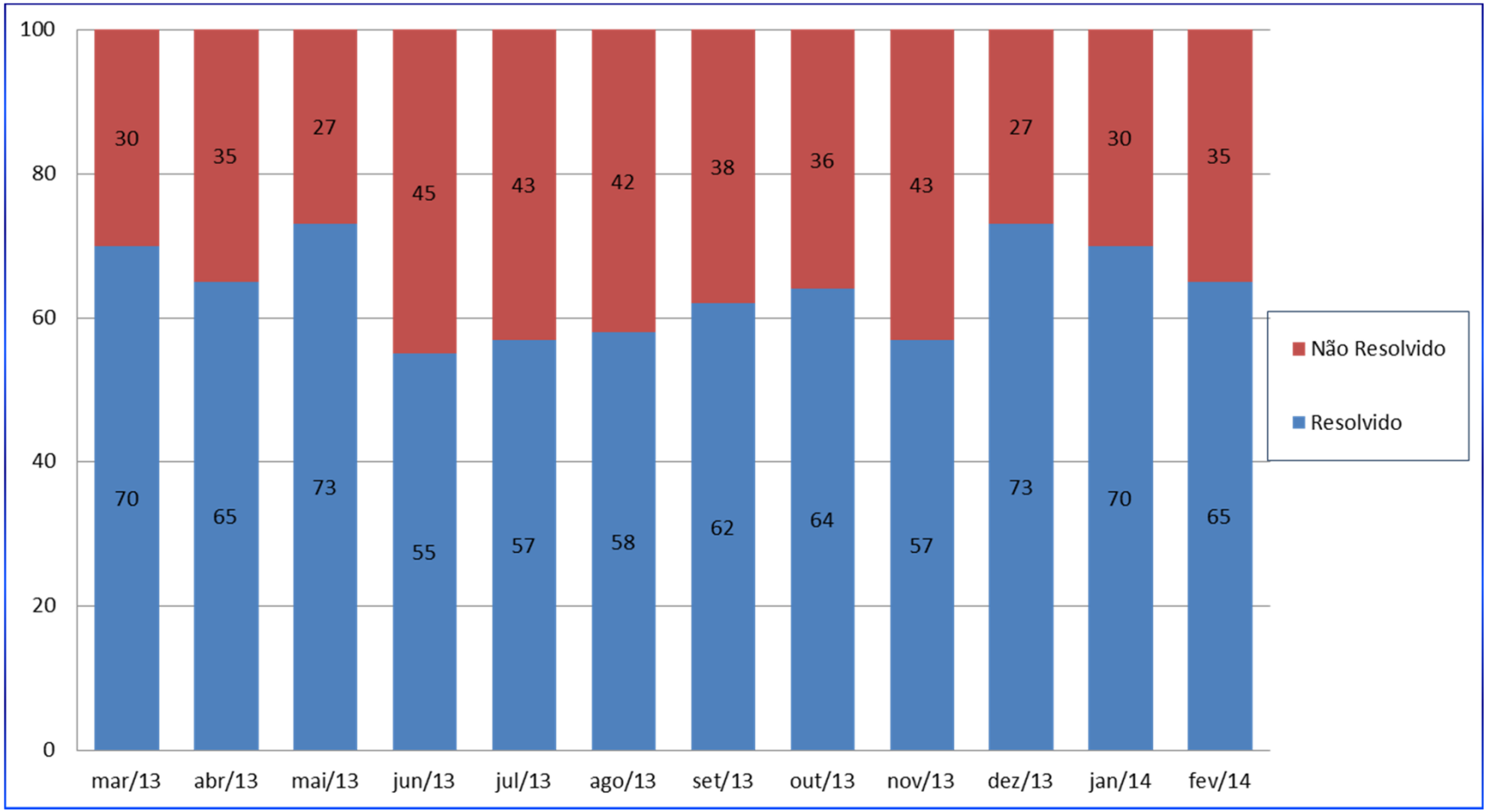
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação das demandas NIP por subtema



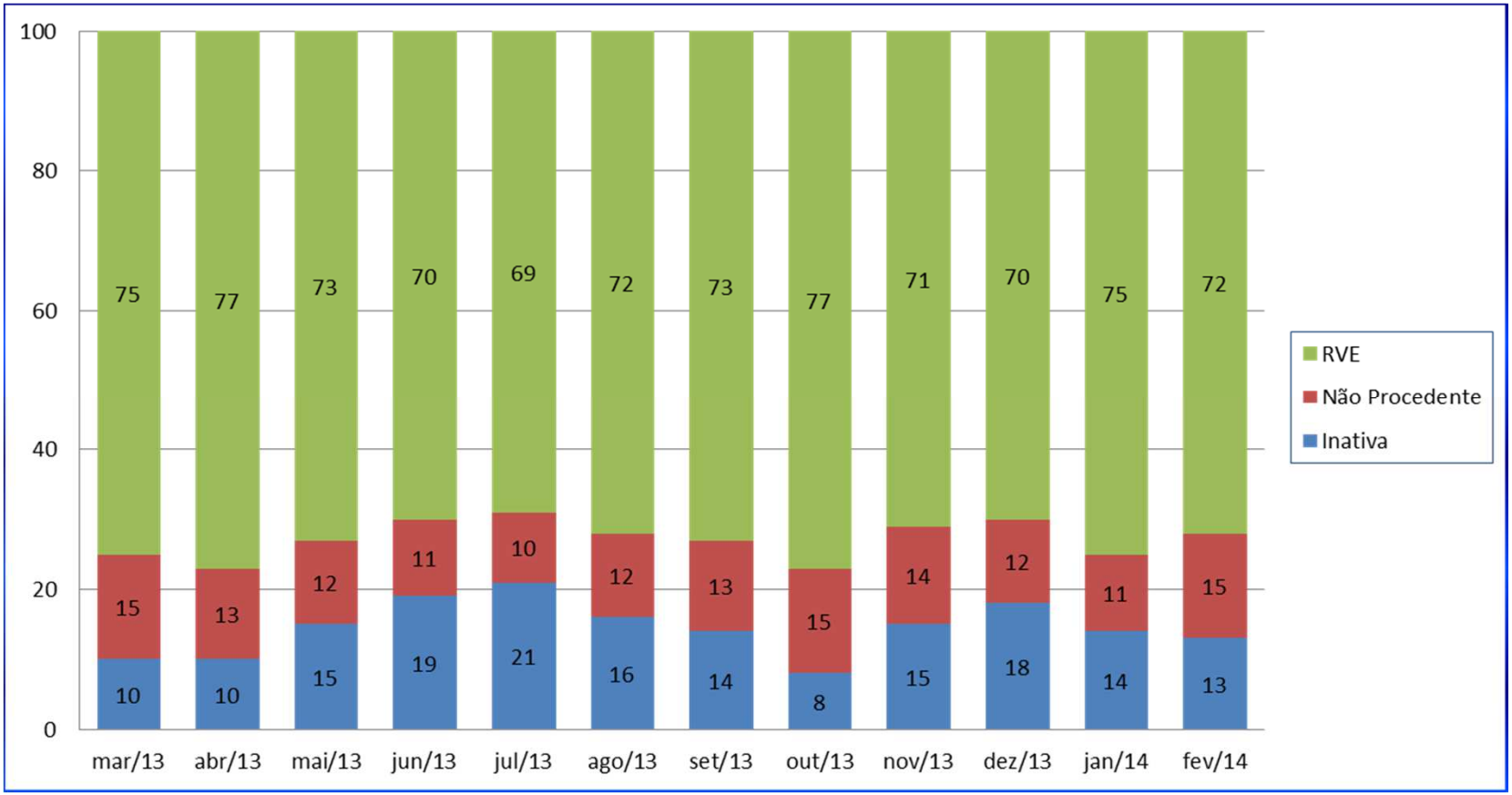
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

2- PERCENTUAL DE FINALIZAÇÃO ASSISTENCIAL
Desempenho do setor/porte



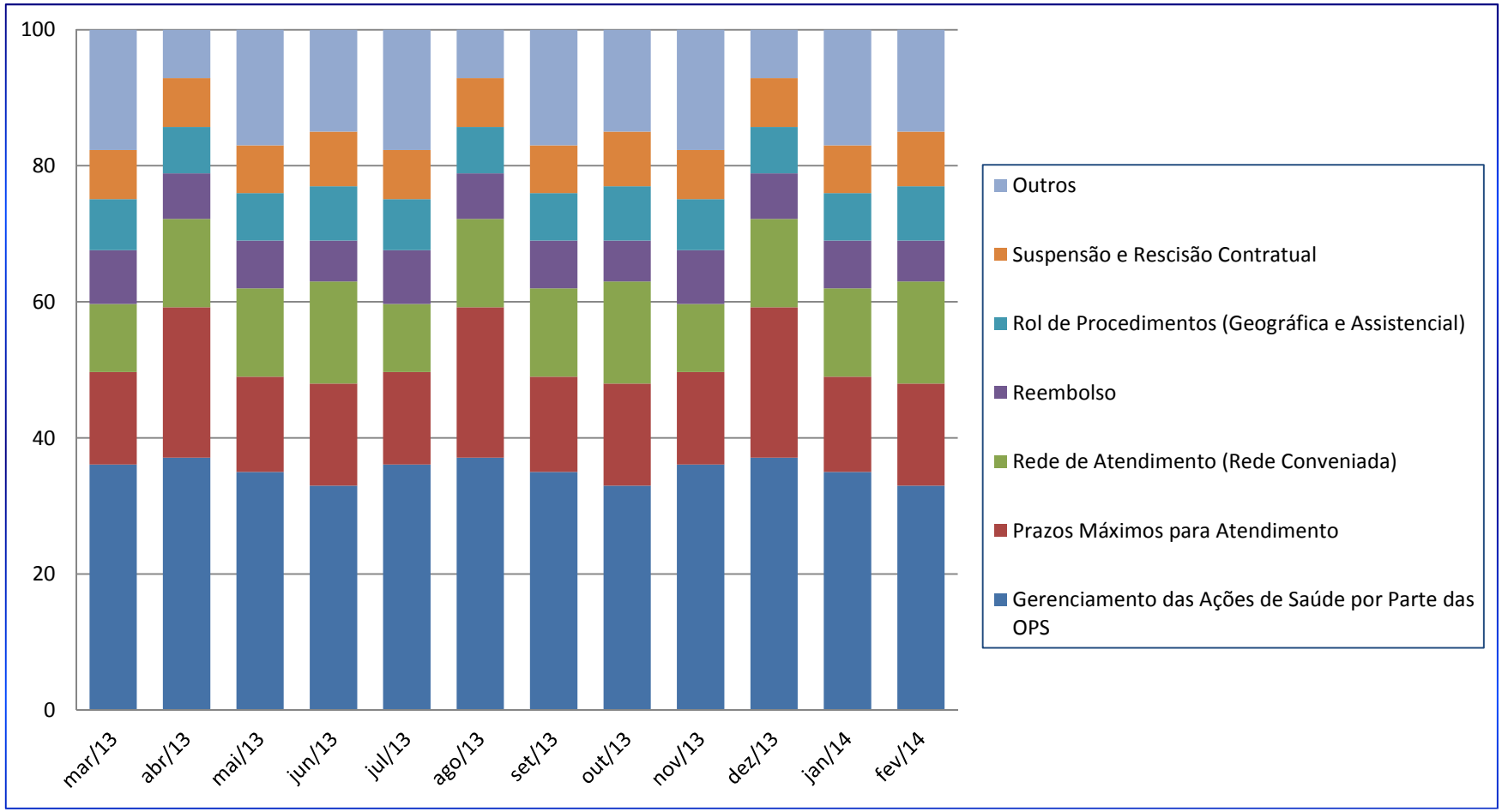
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação da NIP Assistencial Finalizada



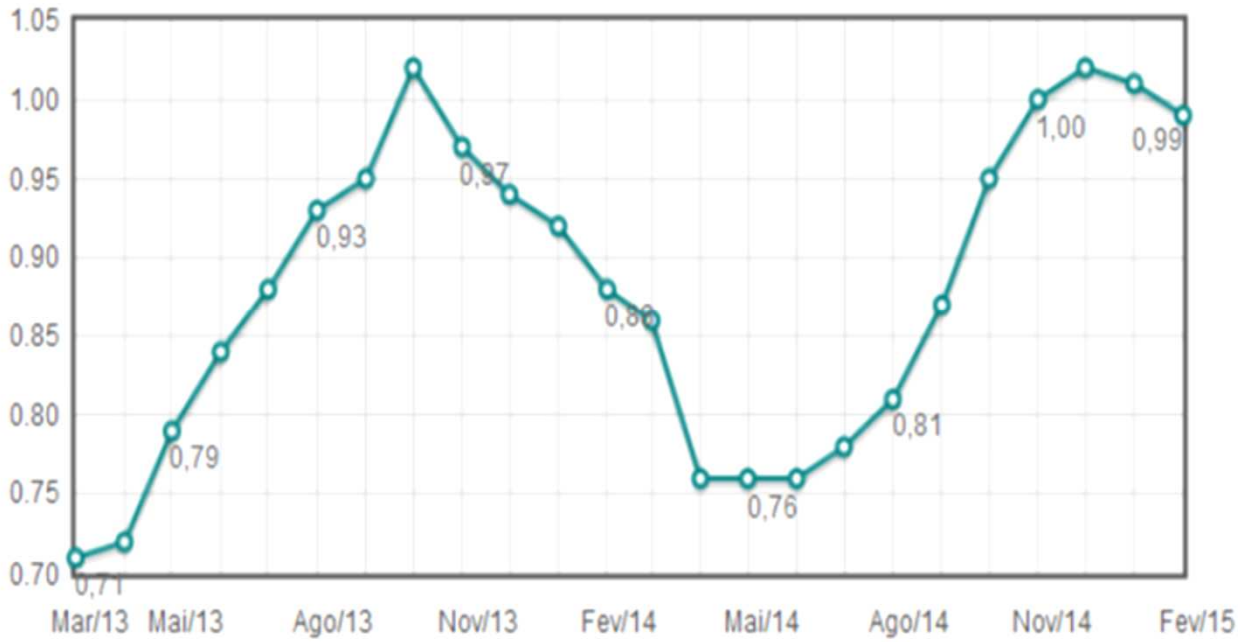
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação das demandas NIP por subtema



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

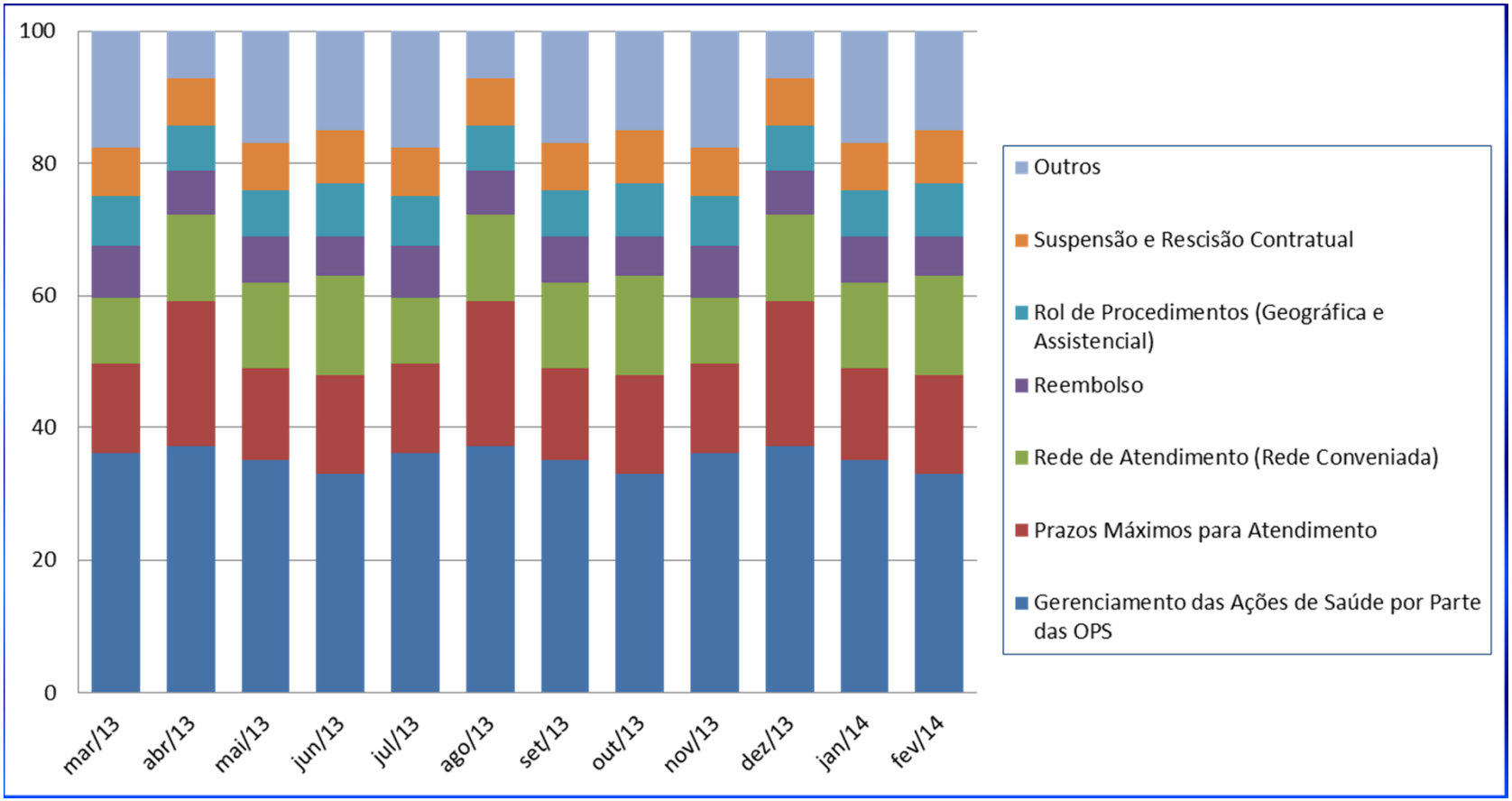
3- ÍNDICE DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO
Desempenho do setor/porte



OBS: Quanto menor o número indicado, menos reclamações registradas pelos consumidores na ANS.

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Abertura de Processo Administrativo por subtema NIP



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

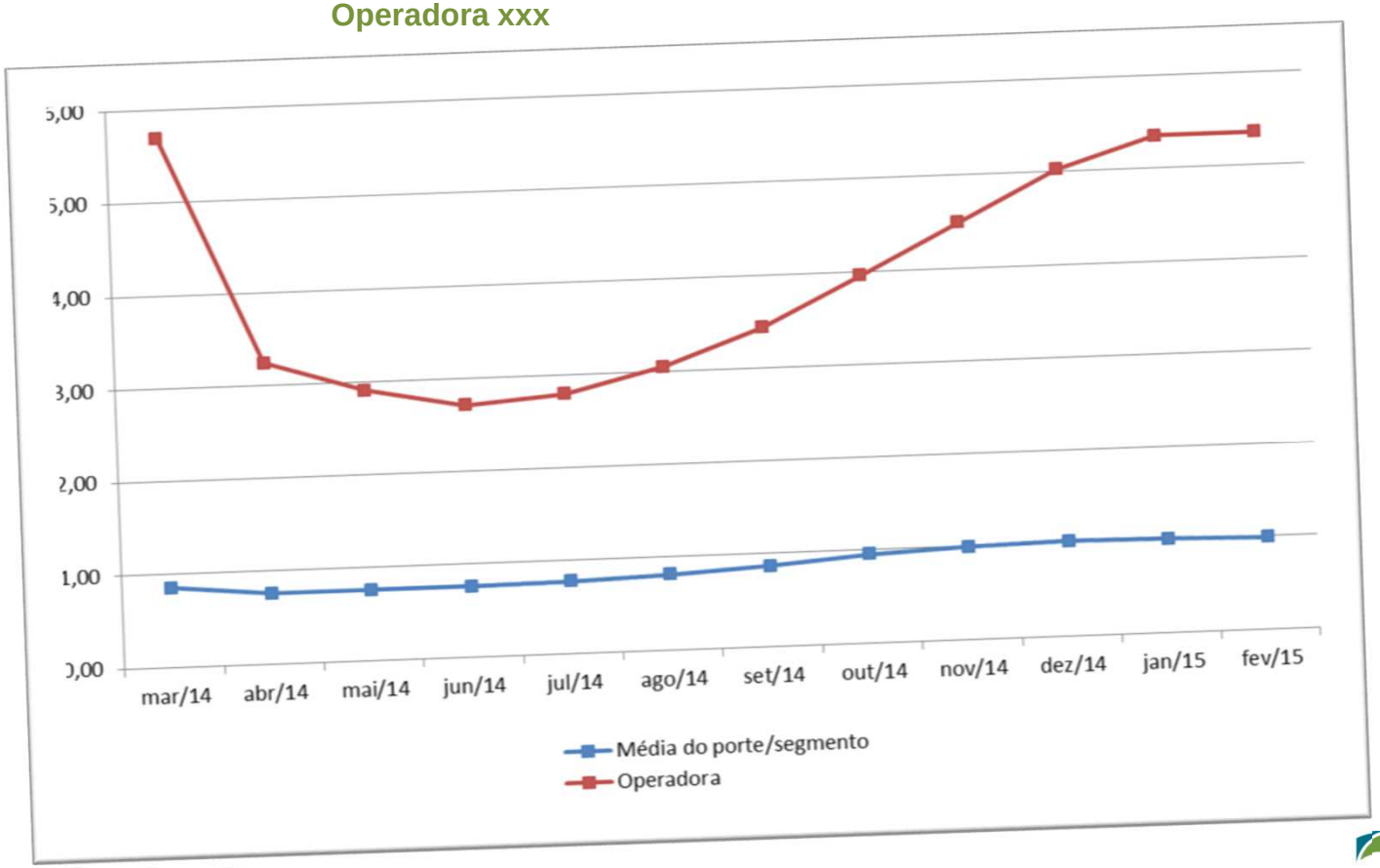
Ranking

O portal apresentará as opções de ranking por: “Índice Geral de Reclamações”, “Percentual de Finalização Assistencial”, “Índice de Abertura de Processo Administrativo”.

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

1- ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÃO
Busca por operadora

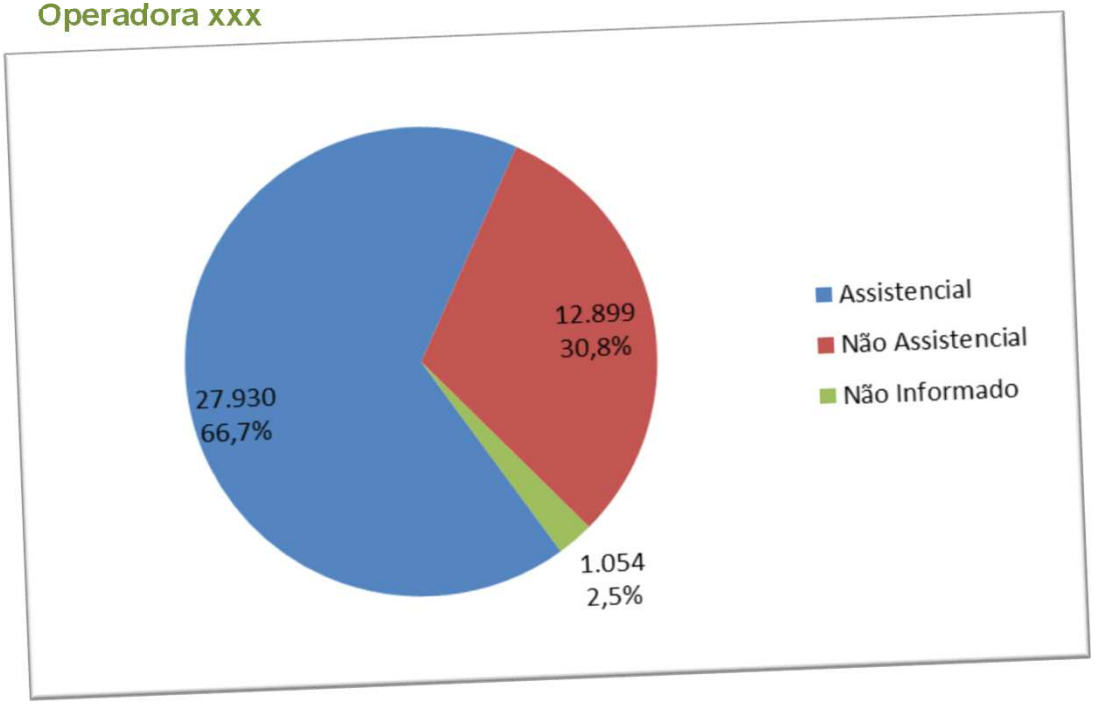
Índice Geral de Reclamações
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação das demandas NIP por tipo

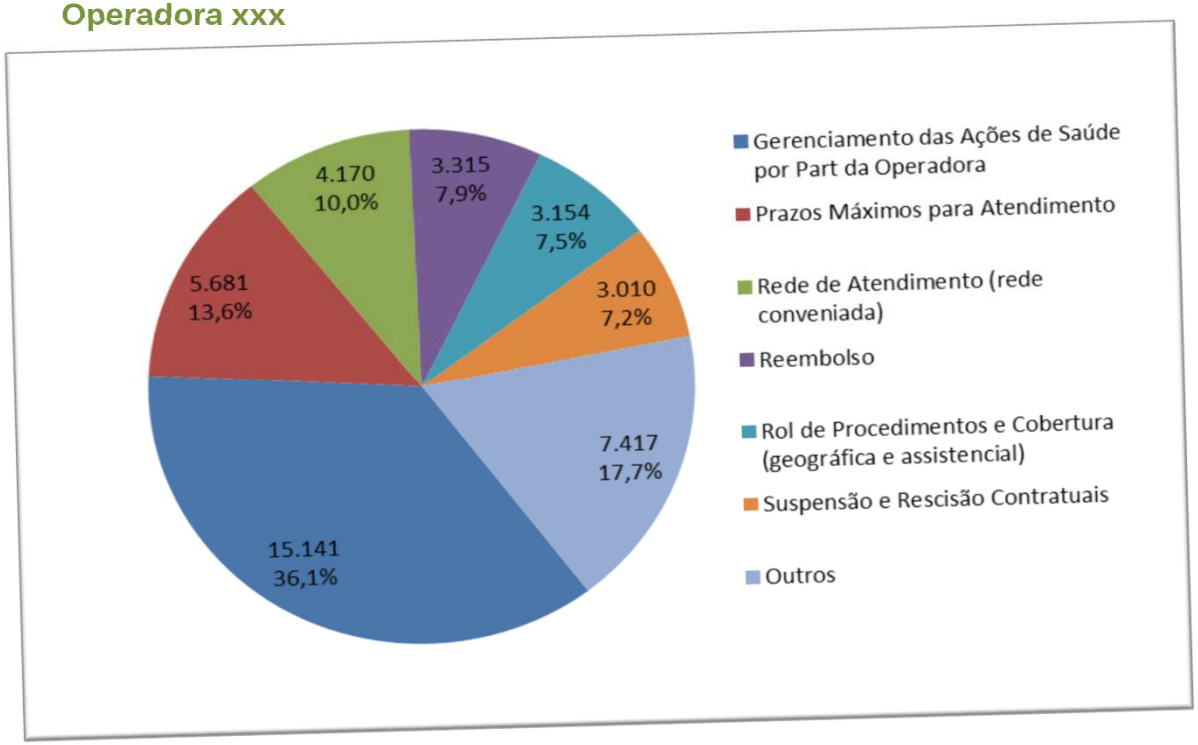
Demandas por classificação da NIP
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação das demandas NIP por subtema

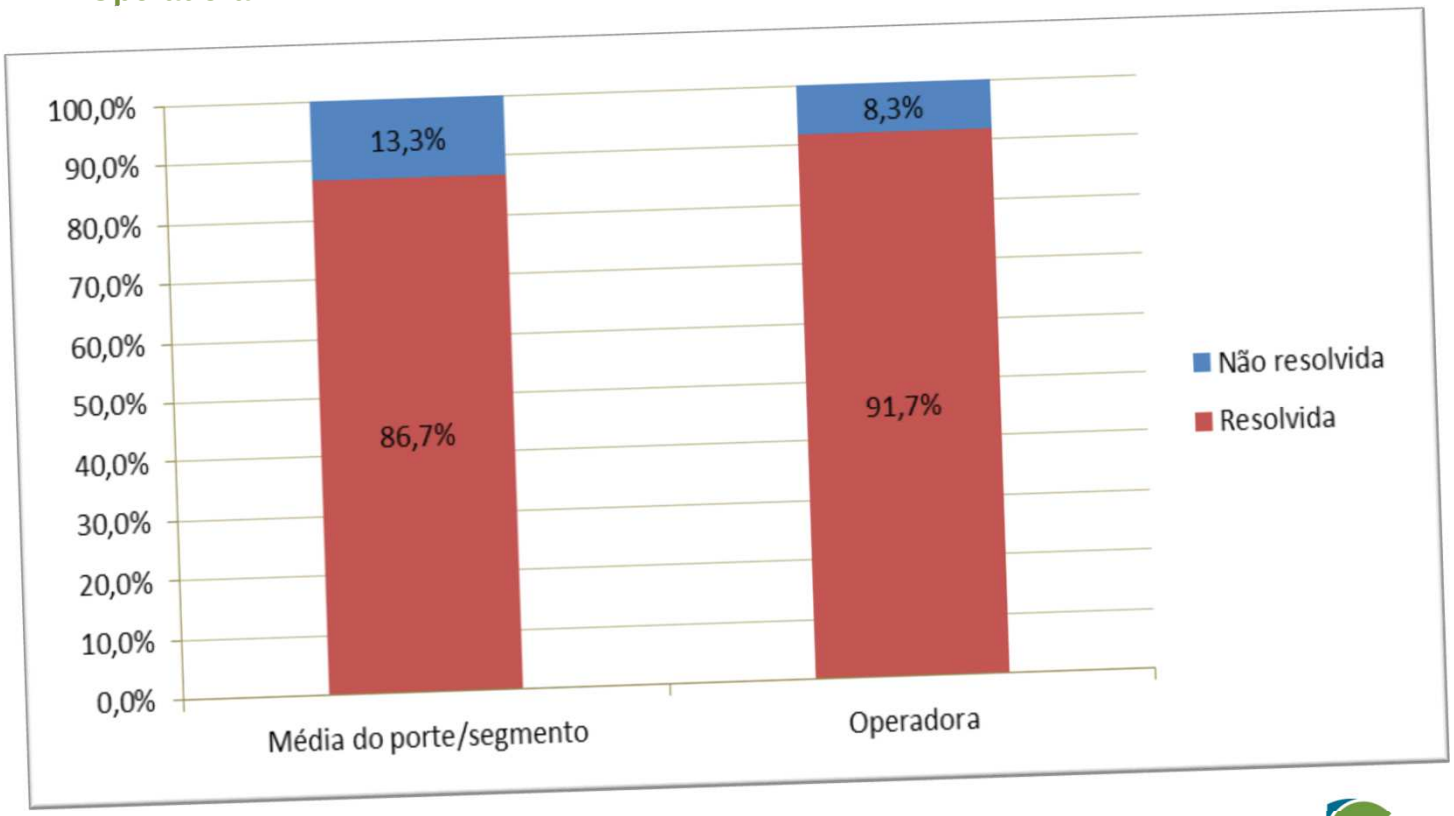
Demandas NIP por subtema
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

2- PERCENTUAL DE FINALIZAÇÃO ASSISTENCIAL
Busca por operadora

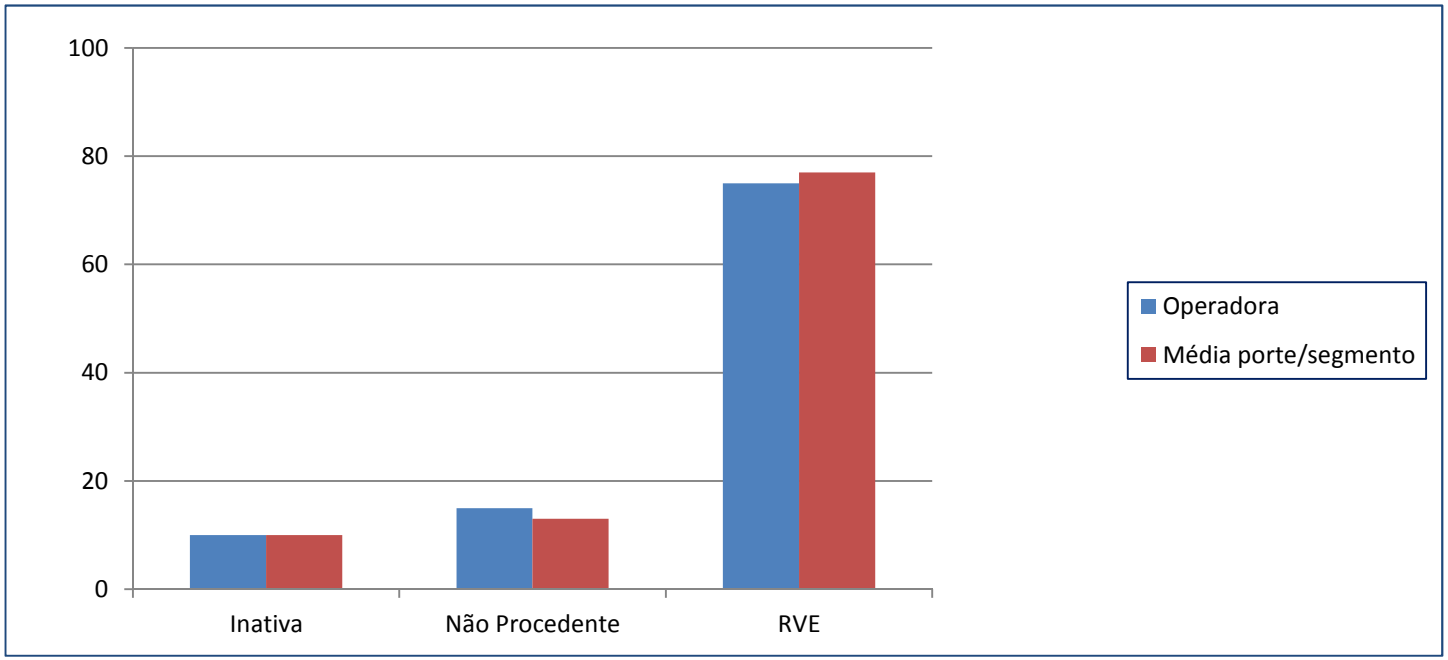
Percentual de Finalização Assistencial
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Classificação da NIP Assistencial Finalizada

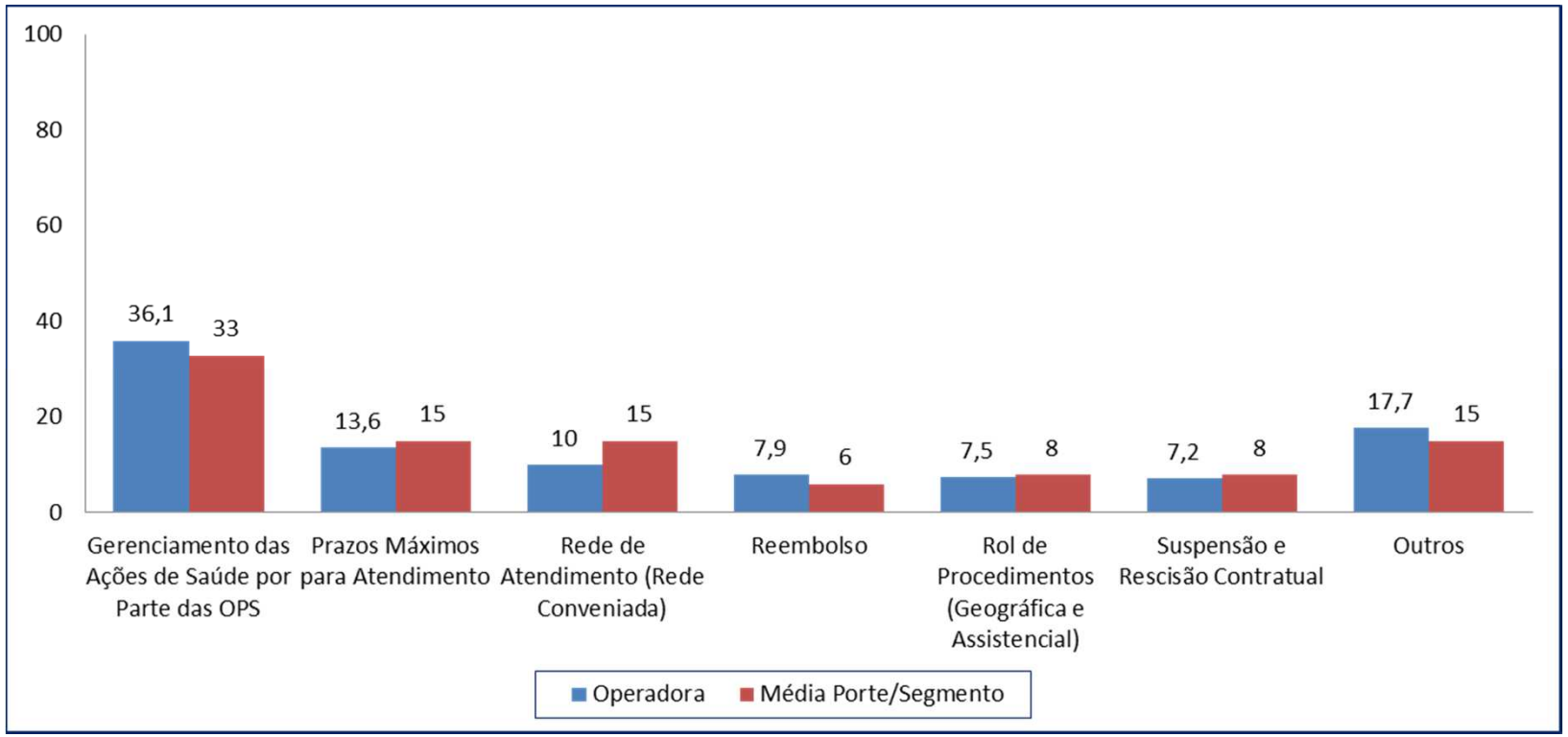
Classificação da NIP Assistencial Finalizada
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

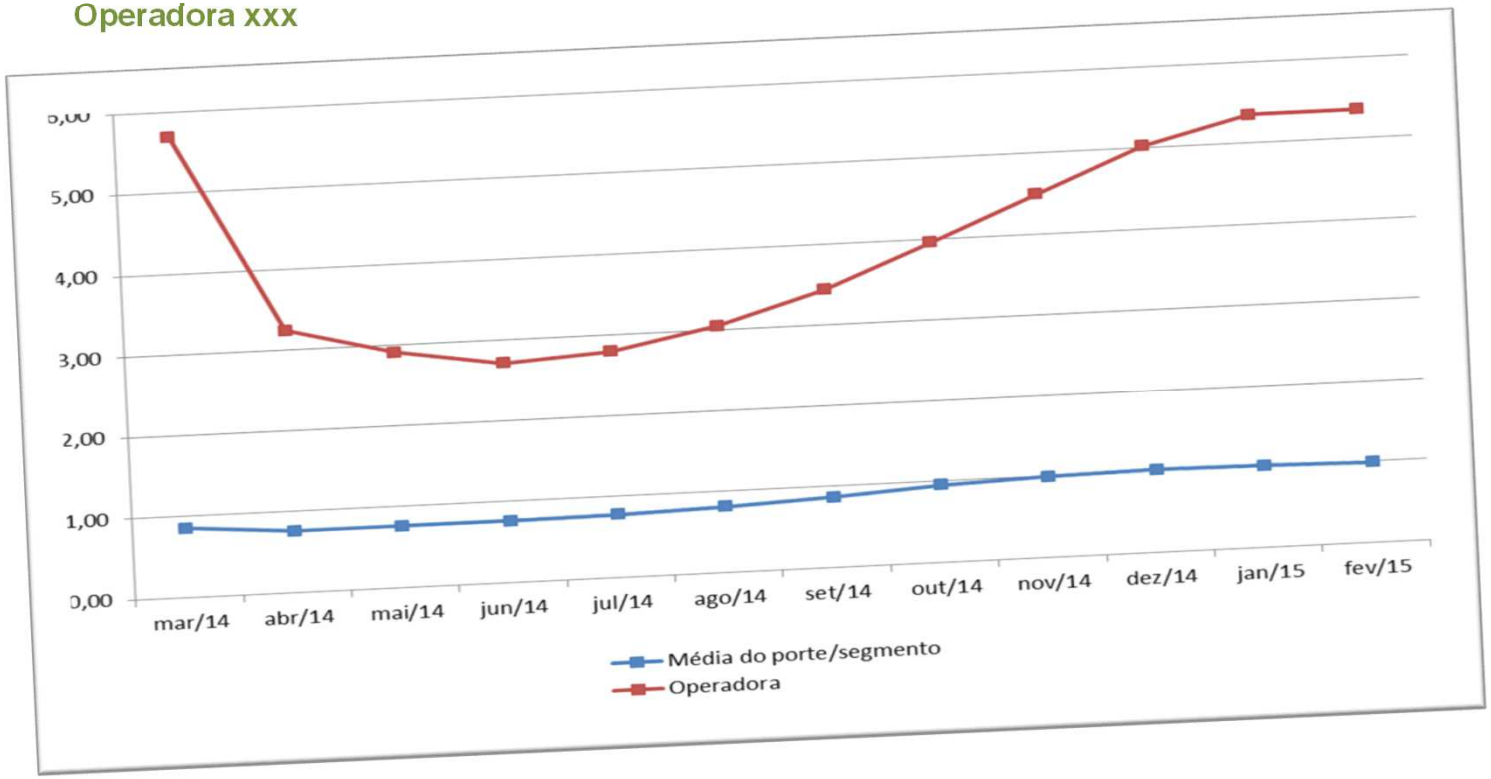
Classificação das demandas NIP por subtema

Classificação da NIP Assistencial Resolvida por subtema
Operadora xxx



3- ÍNDICE DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO
Busca por operadora

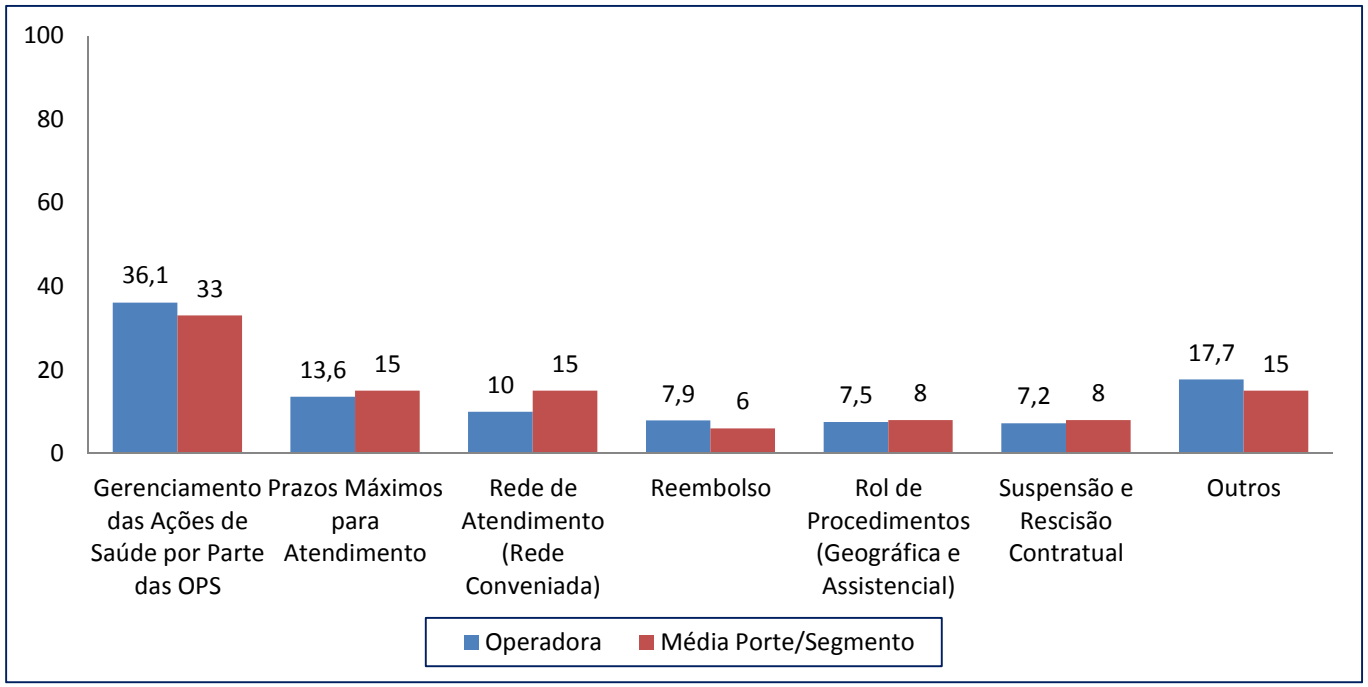
Índice de Abertura de Processo Administrativo
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Abertura de Processo Administrativo por subtema NIP

Índice de Abertura de Processo Administrativo por subtema NIP
Operadora xxx



ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Obrigada!

dirad.dides@ans.gov.br

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos