

PROCESSO Nº: 33910.014646/2019-89

NOTA TÉCNICA Nº 25/2020/GASNT/DIRAD-DIDES/DIDES

Interessado:

GERÊNCIA DE ANÁLISE SETORIAL E CONTRATUALIZAÇÃO COM PRESTADORES

Registro ANS: GASNT

1. ASSUNTO

1. Trata-se de Nota Técnica que se presta a avaliar as contribuições recebidas pela ANS para o Painel de Glosas, cuja pesquisa esteve disponibilizada através do FormSUS entre os dias 13/05/2020 e 15/06/2020 e colheu subsídios para aprimoramento da proposta apresentada na Nota Técnica 18/GASNT (Doc. SEI nº 16841810 e anexos (Docs. SEI nº 16842184, 16842211, 16842267, 16842364 e 16842433).

2. A proposta para implementação do Painel de Glosas surgiu dos debates da Câmara Técnica de Contratualização e Relacionamento com Prestadores - CATEC, tendo sido exposta na Nota Técnica 07/2019/GASNT, que se encontra juntada ao processo SEI nº 33910.030767/2018-97.

2. INTRODUÇÃO

3. A Nota Técnica 18/GASNT e anexos apresentou 5 indicadores para análise de glosas ocorridas no relacionamento entre operadoras e prestadores de serviço de saúde advindas de contribuições apresentadas por prestadores e operadoras. Foi realizada pesquisa através da plataforma FormSUS, organizada por indicadores e por itens e as contribuições foram convertidas em planilha XLS pela própria ferramenta, sem qualquer interferência dos servidores da GASNT.

4. Posteriormente, fez-se o tratamento da planilha de forma a compilar aquelas contribuições efetivas, desconsiderando as contribuições repetidas, bem como aquelas que fugiam ao escopo da pesquisa.

5. Foram recebidas contribuições em 89 fichas distintas, sendo certo que não se exigiu na pesquisa a identificação da entidade para, desta forma, garantir o sigilo daquele que fosse respondê-la.

6. Considerando essas 89 participações, foram dadas um total de 2.177 contribuições englobando todos os 7 itens que compõem a ficha técnica de cada um dos cinco indicadores, sendo 464 para o indicador 1- **TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO**, 449 para o indicador 2- **PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL**, 391 para o indicador 3 - **PERCENTUAL DE GLOSA FINAL**, 438 para o indicador 4 - **PERCENTUAL DO NÚMERO DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA COBRANÇA** e 385 para o indicador 5- **PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA COBRANÇA**.

7. Nos parágrafos que se seguem serão avaliadas as principais contribuições recebidas através da pesquisa, ressaltando que as contribuições foram compiladas de forma a serem apresentadas na nota apenas aquelas que atendiam a finalidade da consulta, qual seja, contribuição para a elaboração dos indicadores a serem utilizados no Painel a ser divulgado pela ANS, excluindo-se aquelas que consistiam em demandas fora do escopo da consulta, bem como respostas que foram dadas já quantificando os resultados da operadora, ou seja, com as respondentes da pesquisa aplicando diretamente as fórmulas dos indicadores sobre seus dados, fornecendo para a ANS seus resultados.

8. Reforce-se que diversas contribuições repetiram-se ao longo de todo formulário, razão pela qual só aparecerão uma vez nesta nota.

9. A metodologia de análise consistirá em citar a definição dada pela ANS elencando de forma subsequente, em tabelas, as contribuições recepcionadas que se encontravam dentro do escopo da consulta, uma única vez, independente de quantas vezes apareceram na pesquisa e uma breve análise sobre as conclusões da GASNT acerca das contribuições. Ao final da análise de cada indicador será apontado se houve acatamento das contribuições, bem como a previsão final de como ficará o indicador.

10. Ademais, anexa a esta Nota Técnica estará a planilha gerada pelo FormSUS, com todas as contribuições dadas, de forma a garantir a transparência das análises ora realizadas.

3. ANÁLISE

3.1. Tempo Médio de Pagamento:

3.1.1. CONCEITO:

11. O indicador foi apresentado no Anexo da Nota Técnica 18/20/GASNT (Doc. SEI nº 16842184) com o seguinte conceito:

Tempo médio, em dias, decorrido entre a apresentação da cobrança pelo prestador e o pagamento final da guia pela operadora.

12. Submetido à sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este conceito:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO	
CONCEITO	ANÁLISE GASNT
Entendemos que o indicador NÃO mede o prazo de pagamento trélicas de glosas, pois a demonstração dessas negociações NÃO são previstas na TISS. Sugestão de texto: Tempo médio, em dias, decorrido entre a apresentação da cobrança pelo prestador.	Trata-se de uma limitação do indicador, uma vez que ainda seria possível a existência do recurso de glosas por parte dos prestadores e não estaria demonstrada no indicador, por esta razão será incluída observação na ficha, no item limitação e vieses.
<p>Conceito: Proposta Tempo Médio de Pagamento: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.) e por modalidade de Operadora.</p> <p>Desdobrar o indicador Tempo Médio de Pagamento em:</p> <p>a. Tempo médio, em dias, decorrido entre a data de realização ou data inicial do período de atendimento e o pagamento final da guia, por tipo de Guia e pela operadora, por modalidade de operadora.</p> <p>b. Tempo médio, em dias, decorrido entre a apresentação da cobrança pelo prestador e o pagamento final da guia, por tipo de Guia e pela operadora, por modalidade de operadora.</p>	<p>A ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar alguns dos desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. Assim esclarece que a estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarece-se que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>Guias fechadas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é maior ou igual ao valor informado.</p> <p>Guias parcialmente abertas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é menor que o valor informado.</p> <p>Guias processadas com retorno: Guias fechadas + Guias parcialmente abertas</p> <p>Guias abertas sem retorno: guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança</p> <p>Proposta: Trazer um índice inicial de percentual de guias fechadas, parcialmente abertas e sem retorno, por tipo de Guia, por modalidade de Operadora (Autogestão, Cooperativa médica, Cooperativa odontológica, Filantropia, Seguradora especializada em saúde, Medicina de grupo e Odontologia de grupo)</p> <p>Desdobrar o indicador Tempo Médio de Pagamento em:</p> <p>a. Tempo médio, em dias, decorrido entre a data de realização ou data inicial do período de atendimento e o pagamento final da guia, por tipo de Guia e pela operadora, por modalidade de operadora.</p> <p>b. Tempo médio, em dias, decorrido entre a apresentação da cobrança pelo prestador e o pagamento final da guia, por tipo de Guia e pela operadora, por modalidade de operadora.</p> <p>Proposta Tempo Médio de Pagamento: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.) e por modalidade de Operadora.</p>	<p>Embora considere correta a contribuição a ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área, especificamente, a estratificação pela situação das guias em relação seu fechamento representaria novos indicadores, multiplicando por 4 o indicador atual. No entanto, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
Avaliar o tempo médio de pagamento da operadora ao prestador, o que pode causar impacto no fluxo de caixa.	O indicador TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO tem essa proposta.

Tempo médio de autorização para faturamento: tempo médio, em dias, decorrido entre a data de realização do procedimento e a autorização da operadora para enviar a Nota Fiscal.

Entende-se que o pagamento é mais adequado para demonstração do tempo médio, ademais, a ANS não recebe a informação sobre autorização para faturamento, o que geraria a necessidade de se prever nova obrigação regulatória gerando custos para o setor.

13. As contribuições apresentadas, em sua maioria, não propuseram alteração no conceito, mas uma mudança por completo sua estrutura. Importante, no entanto, ressaltar o que já foi avaliado na Nota Técnica 18/20/GASNT, bem como as dificuldades operacionais da extração e análise dos indicadores, que fez com que a DIDES agisse com prudência, apresentando à sociedade indicadores que terá capacidade operacional para extrair e divulgar. Nesse sentido, não há como deferir contribuições que demandem uma ampliação dos indicadores propostos.

14. Foi identificada a necessidade de adequação da ficha do indicador em relação ao item que trata de suas limitações e vieses, apontando-se ainda, para medida mitigadora com a previsão de data de corte para os dados até 6 meses antes da data de divulgação, dando um tempo maior para a conclusão de todas as negociações.

15. Acresça-se que em etapa anterior foi aberto prazo para envio de propostas de indicadores e todas as propostas que foram recepcionadas foram analisadas e a escolha seguiu o que se encontra fundamentado na Nota supra citada.

3.1.2. MÉTODO DE CÁLCULO e DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS:

16. Assim dispôs a ficha do indicador:

$$TMPG = \sum_{i=0}^n (dpg - dpc)/n$$

Definição dos termos usados no indicador TMPG = tempo médio de pagamento, em dias dpg = data do último pagamento da guia

dpc = data do protocolo de cobrança

n= número de guias fechadas apresentadas no período

Guias fechadas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é maior ou igual ao valor informado.

17. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO		
MÉTODO DE CÁLCULO	DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS	ANÁLISE GASNT
	Confirmar se deve permanecer o termo "maior" na definição de guias fechadas, pois idealmente deveria ser apenas igual a soma dos valores pagos + valores glosados. Caso os valores glosados sejam referente aos glosados inicialmente. entendemos que o texto está adequado.	Considerando a possibilidade da existência de correções, juros incidentes, existe a possibilidade de o valor pago + valor glosado ser, de fato, maior que o valor informado.
$TMPG_a = \sum_{i=0}^n (dpg - dpc)/n$ $TMPG_b = \sum_{i=0}^n (dpg - dra)/n$	<p>TMPG_a = tempo médio de pagamento, em dias dpg = data do último pagamento da guia, por tipo de Guia dpc = data do protocolo de cobrança n= número de guias processadas com retorno, por tipo de Guia, apresentadas no período</p> <p>TMPG_b = tempo médio de pagamento, em dias dpg = data do último pagamento da guia, por tipo de Guia dra = data de realização ou data inicial do período de atendimento n= número de guias processadas com retorno, por tipo de Guia, apresentadas no período</p>	A ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar alguns dos desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. Assim esclarece que A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarece-se que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
$TMPG = \sum_{i=0}^n (dpg - dpc)/n$	<p>TMPG = tempo médio de pagamento, em dias dpg = data do primeiro pagamento da guia</p>	Não se vislumbra justificativa para utilização do primeiro pagamento, sendo

$IMFG = \frac{\sum dpc}{n}$ (dpc = data do protocolo de cobrança / n = número de guias fechadas apresentadas no período)	guia dpc = data do protocolo de cobrança n= número de guias fechadas apresentadas no período	certo que o último é mais indicado para estabelecer uma média.
IFP = Data do pagamento - data do envio da nota fiscal / 30	IFP = Índice de fluxo de pagamento Data do pagamento = Data que a operadora realizou o pagamento Data do envio da nota fiscal = Data que o prestador encaminhou o documento	Proposta de novo indicador, fora do escopo da pesquisa realizada. Ressalta-se ainda que a ANS não recebe informações sobre autorização para faturamento/envio de nota fiscal.
Média da Somatória da data de apresentação menos a data de pagamento		Proposta de novo indicador, fora do escopo da pesquisa realizada.
$TMAFa = \sum_{i=0}^n (dpro - daf)/n$	TMAFa = tempo médio de autorização de faturamento, em dias dpro = data de realização do procedimento, por tipo de Guia daf = data de autorização de faturamento n= número de guias processadas com retorno, por tipo de Guia, apresentadas no período	Proposta de novo indicador, fora do escopo da pesquisa realizada.

3.1.3. INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR:

18. Assim dispôs a ficha do indicador:

Mede o número médio de dias que a operadora leva para pagar o prestador.

19. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR	ANÁLISE GASNT
Entendemos que o indicador NÃO mede o prazo de pagamento de réplicas de glosas. Além disso, a guia pode ser considerada fechada mesmo antes dos pagamentos dos recursos. Sugestão de texto: Mede o número médio de dias que a operadora leva para pagar o prestador, descontando os valores glosados inicialmente.	Trata-se de uma limitação do indicador, uma vez que ainda seria possível a existência do recurso de glosas por parte dos prestadores e não estaria demonstrada no indicador, por esta razão será incluída observação na ficha, no item limitação e vieses.
1) Não fica claro, qual seria o impacto no IDSS, citado em vários trechos da Nota Técnica, sendo assim, a operadora não poderá ser prejudicada por eventuais questões contratuais indefinidas por ambos, ou por cobranças incorretas por parte dos prestadores. 2 – A operadora irá validar os indicadores antes de sua publicação, sendo: • A publicação será mensal; • Ficará disponível somente para as operadoras ou o acesso será público. 3 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão.	O Painel de Indicadores não tem relação com o IDSS, sendo mais uma fonte de informação fornecida pela ANS para toda a sociedade. Embora não haja previsão o indicador poderá ser divulgado juntamente com médias e medianas do setor.
A data de pagamento do prestador está vinculada de forma contratual de acordo com o tipo de pessoa, pessoas jurídicas devem enviar a NF e pessoas físicas devem estar de acordo com o e-social e dados bancários corretos. Alguns prestadores não enviam NF ou podem estar com dados bancários incorretos e não podemos ser prejudicados devido a não regularização do dentista.	Os indicadores não medem ou se destinam para questões específicas, mas para dar um panorama situacional do relacionamento operadoras/prestadores.
Mede o número médio de dias que a operadora leva para pagar o prestador, após o envio completo das informações. Preciso especificar se entrará contas médicas e recursos de glosas	A medição inclui todas as etapas entre a apresentação da cobrança e o pagamento. Quanto mais recursos a tendência é que o prazo médio cresça e isso sinaliza um problema

Especificar se entrará com as médicas e recursos de glosas.	relacional, não necessariamente atribuível às operadoras ou prestadores de forma específica.
Mede o número médio de dias que a operadora leva para pagar o prestador, da data do atendimento e da data da apresentação da cobrança.	Não se vislumbra razão para usar como parâmetro uma data anterior a apresentação da cobrança. Como a operadora toma conhecimento da cobrança pela apresentação da conta o resultado poderia sofrer uma distorção pela demora da apresentação de contas por parte dos prestadores.
Mede o número médio de dias que a operadora, por modalidade de Operadora, leva para autorizar o prestador/fornecedor a emitir a Nota Fiscal, da data do procedimento até a autorização de emissão da Nota Fiscal.	Altera por completo o indicador, não estando no escopo desta pesquisa.
Nesta leitura, entrará as contas médicas e recursos de glosas, visto que ambos tem prazos diferentes de mensuração?	A medição inclui todas as etapas entre a apresentação da cobrança e o pagamento. Quanto mais recursos a tendência é que o prazo médio cresça e isso sinaliza um problema relacional, não necessariamente atribuível às operadoras ou prestadores de forma específica.
Quanto maior o número maior o seu impacto no fluxo de caixa e ameaça a qualidade da prestação de serviço ao paciente. Idealmente deve ser 1, com desvio de 0,5 para cima ou pra baixo.	O indicador não trará metas, mas dados e informações. A lógica do painel de indicadores difere daquela presente na apuração do IDSS

3.1.4. FONTE DOS DADOS:

20. Assim dispôs a ficha do indicador:

TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)

Numerador = maior data de pagamento apresentada para uma mesma guia - data do protocolo de cobrança.

Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.

21. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO	
FONTE DE DADOS	ANÁLISE GASNT
"TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador = Primeira data de pagamento apresentada para uma mesma guia - data do protocolo de cobrança. Denominador= quantidade de guias fechadas apresentadas no período. Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários. Sugestão: criação de campos de qualificação de glosas. "	Trata-se de contribuição para o aprimoramento do Padrão TISS, não estando no escopo desta pesquisa, no entanto a mesma foi encaminhada para conhecimento da Gerência responsável.
1) Acrescentar a palavra "somatório" no início da frase. O objetivo é deixar claro que o numerador se trata do Somatório das maiores datas de pagamento das maiores datas de pagamento. 2) Desconsiderar os atendimentos prestados a beneficiários de operadoras intermediárias. A Operadora origem do beneficiário desconhece as possíveis glosas realizadas pela Operadora destino junto à sua rede prestadora, sendo assim não é possível passar essas informações para a ANS.	A utilização da palavra "somatório" não se aplica no caso em análise.
Devem ser utilizados dados do padrão TISS, assim como todos os indicadores do IDSS tomam por base e de acordo com a proposta enviada pela ABRAMGE	Considera-se que a contribuição da

no ISS tomam por base e de acordo com a proposta enviada pela ABRAMGE no ofício ABR. 155/19	operadora está indo ao encontro da proposta.
Guia Tiss	Considera-se que a contribuição da operadora está indo ao encontro da proposta.
Mensagem : Envio de dados para ANS (operadoraParaANS) - Fluxo : Operadora para ANS Termos e dados obrigatórios: - Data do último pagamento da guia, por tipo de Guia - Data do protocolo de cobrança - Data de realização ou data inicial do período de atendimento	Não haverá exigência da ANS para o envio de dados específicos. Para apuração dos indicadores serão usados os dados já encaminhados pelas operadoras conforme Padrão TISS.
Numerador = menor data de pagamento apresentada para uma mesma guia - data do protocolo de cobrança.	Utilização da menor data trará resultado inconsistente para o indicador.
TISS Mensagem: envio de dados para ANS (operadora ParaANS) Fluxo: Operadora para ANS Termos e Dados obrigatórios: Data do último pagamento da guia, por tipo de guia. Data do Protocolo de cobrança Data da realização ou data inicial do período de atendimento Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	Considera-se que a contribuição da operadora está indo ao encontro da proposta.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador = maior data de pagamento apresentada para uma mesma guia - data do protocolo de cobrança. Denominador= quantidade de guias fechadas apresentadas no período. Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso). Incluir: as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	Essas guias não são incluídas porque não entram no fluxo de glosas.
Acrescentar o seguinte texto ao final: "Serão desconsiderados valores glosados em aberto para efeito de apuração desse indicador."	Vide limitações e vieses.

3.1.5. USOS E AÇÕES ESPERADAS:

22. Assim dispôs a ficha do indicador:

Monitorar o tempo decorrido para o pagamento total das cobranças (tempo médio de fechamento de negociações decorrentes de glosa) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.

23. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO	
USOS E AÇÕES ESPERADAS	ANÁLISE GASNT
Monitorar o tempo decorrido deste a realização do procedimento até a autorização de faturamento e gerar conhecimentos que permitam avaliar se está havendo "represamento" na emissão de notas fiscais para controle de custos e mitigação de intervenção da agência reguladora.	O indicador, por si só, não permite tal análise, considerando que diferentes contratos possuem diferentes prazos para pagamento.
Monitorar o tempo decorrido para o pagamento total das cobranças e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na	A priori entende-se relevante a manutenção do parêntese uma vez

<p>gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.</p>	<p>que prazos mais longos podem efetivamente demonstrar uma dificuldade negociar existente.</p>
<p>Monitorar o tempo decorrido para o pagamento total das cobranças (tempo médio de fechamento de negociações decorrentes de glosa) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora, por modalidade de Operadora, e sua rede de prestadores de serviços de saúde. O novo indicador adicional proposto de prazo médio de pagamento pela data de atendimento poderá demonstrar e monitorar o tempo decorrido entre o atendimento e o recebimento pelo mesmo.</p>	<p>Não se vislumbra razão para usar como parâmetro uma data anterior a apresentação da cobrança. Como a operadora toma conhecimento da cobrança pela apresentação da conta o resultado poderia sofrer uma distorção pela demora da apresentação de contas por parte dos prestadores.</p>
<p>Monitorar o tempo decorrido para o pagamento total das cobranças (tempo médio de fechamento de negociações decorrentes de glosa) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora, por modalidade de Operadora, e sua rede de prestadores de serviços de saúde. O novo indicador adicional proposto de prazo médio de pagamento pela data de atendimento poderá demonstrar e monitorar o tempo decorrido entre o atendimento e o recebimento pelo mesmo. Envio de forma eletrônica aos prestadores médico-hospitalar</p>	<p>Não se vislumbra razão para usar como parâmetro uma data anterior a apresentação da cobrança. Como a operadora toma conhecimento da cobrança pela apresentação da conta o resultado poderia sofrer uma distorção pela demora da apresentação de contas por parte dos prestadores.</p>
<p>Não há relação entre glosa e prazo médio de pagamento.</p>	<p>A glosa tende a alongar o prazo de pagamento, tendo total relação com o prazo médio, embora não seja possível afirmar, sem análises mais aprofundadas que um prazo médio mais longo se dá pela existência de glosas indevidas. Efetivamente busca-se um indicador que ajude no deslinde dos problemas relacionais existentes.</p>
<p>Recomendamos um indicador que seja capaz de identificar os tipos de glosas, conforme proposta enviada pela FenaSaúde por meio do ofício FenaSaúde 036/2019/DIREX.</p>	<p>Trata-se de contribuição para o aprimoramento do Padrão TISS, não estando no escopo desta pesquisa, no entanto a mesma foi encaminhada para conhecimento da Gerência responsável.</p>
<p>Verificar quais operadoras mantem o fluxo de pagamentos aos prestadores permitindo que estes mantenham a qualidade do atendimento ao paciente</p>	<p>A divulgação do indicador permitirá uma apuração daquelas que apresentam um prazo mais alongado, não será possível, no entanto verificar se este prazo estaria de acordo com os contratos firmados. Prazo mais longo não significaria, necessariamente, que a operadora apresente comportamento prejudicial aos prestadores.</p>
<p>O indicador NÃO contempla o tempo de negociações de glosas. Sugestão de texto: Monitorar o tempo decorrido para o pagamento total das cobranças e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.</p>	<p>A priori entende-se relevante a manutenção do parêntese uma vez que prazos mais longos podem efetivamente demonstrar uma dificuldade negociar existente.</p>

3.1.6. LIMITAÇÕES E VIESES:

24. Assim dispôs a ficha do indicador:

Uma limitação é guias em aberto. Ex: a cobrança chegou em janeiro, de 100 reais, e na apuração, em junho, a guia continua sem pagamento. Neste caso, a guia fica sem pagamento, e ainda não entra no cômputo do indicador, pois não tem data de pagamento. Não pode nem entrar no denominador, senão, ainda diminui o tempo médio de pagamento.

Não são consideradas as guias em aberto, ou seja, aquelas nas quais houve apenas a cobrança pelo prestador e não houve retorno de pagamento ou glosa pela operadora. Assim, o indicador deve ser avaliado em conjunto com os indicadores que tratam das guias sem retorno.

25. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

TEMPO MÉDIO DE PAGAMENTO	
LIMITAÇÕES E VIESES	ANÁLISE GASNT
Atualmente não existe nas guias TISS campo específico para registro da data de autorização de faturamento, também não existe regulação da ANS sobre este tema e os fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) não trabalham com arquivos XML.	Embora representem um detalhamento das informações, tais limitações não afetam a apuração do indicador proposto.
Guias em aberto com a devida devolução da operadora sem retorno do prestador NÃO deve ser considerada no indicador.	Considera-se que a contribuição da operadora está indo ao encontro da proposta.
já há previsão desse indicador no risco assistencial com metodologia diferente.	São indicadores diferentes, com finalidades diversas, não sendo possível aproveitar a leitura feita no risco assistencial.
Não são consideradas as guias em aberto sem retorno, ou seja, aquelas nas quais houve apenas a cobrança pelo prestador e não houve retorno de pagamento ou glosa pela operadora, por modalidade de Operadora. Assim, o indicador deve ser avaliado em conjunto com os indicadores que tratam das guias, por tipo de Guia, sem retorno	Análise por tipo de guia representaria a necessidade de criação e rodagem de novos indicadores, não sendo a sugestão pertinente ao indicador em questão.
Não são consideradas as guias em aberto, ou seja, aquelas nas quais houve apenas a cobrança pelo prestador e não houve retorno de pagamento ou glosa pela operadora. Assim, o indicador deve ser avaliado em conjunto com os indicadores que tratam das guias sem retorno: As guias que não tiveram glosas, porém, estão com pagamentos em aberto pelo setor financeiro, não são sinalizadas aos prestadores pois, a operadora entende que, o acompanhamento deve ser realizado pelo próprio prestador e, de acordo com o prazo estabelecido contratualmente. Existem situações que a operadora não realiza o pagamento pois, o prestador esqueceu de encaminhar a NOTA FISCAL, então, nessa situação específica a operadora entra em contato com o prestador e solicita a NOTA FISCAL, para então realizar o pagamento.	Os indicadores não medem ou se destinam para questões específicas, mas para dar um panorama situacional do relacionamento operadoras/prestadores.
O fato do órgão regulador não acompanhar em tempo real as negativas de atendimento e pagamento limita a eficácia destes indicadores . Não obstante ,o pagamento antecipado destas glosas e discutir posteriormente pode limitar abusos.Se o recurso for negado ,então desconta se no mês subsequente. Existe também a parametrização de procedimentos,limitando ao usuário acesso à somente 4 procedimentos mensais.. Embora seja ilegal, a parametrização é fato corriqueiro dentro dos consultórios odontológicos e se mais procedimentos forem feitos,Não serão pagos. Sugiro que o órgão regulador esteja atento às inúmeras irregularidades cometidas. serão glosados	Os indicadores não medem ou se destinam para questões específicas, mas para dar um panorama situacional do relacionamento operadoras/prestadores.

3.1.7. ANÁLISE FINAL:

26. Verifica-se que muitas contribuições não se atentam para a real intenção da previsão de indicadores, querendo aplica-los a situações concretas ou vislumbrando um risco aos negócios mesmo para aqueles que não se valham das glosas de forma indevida.

27. A GASNT reforça que reconhece a glosa como um instrumento útil e legítimo a ser utilizado em questões específicas da contratualização, contudo, o prazo médio de pagamento é importante para a análise do mercado, tanto sob o ponto de vista regulatório, uma vez que permite à ANS e outras entidades reguladoras vislumbrar aspectos operacionais das empresas, bem como apresenta dado relevante para aquele que deseja contratualizar com empresa e pode verificar se a prática da mesma condiz com o contrato apresentado, bem como se o prestador é capaz de arcar com o ônus contratual.

28. Referente ao indicador do Tempo Médio de Pagamento verificou-se a necessidade de adequação do item da ficha técnica que trata das "Limitações e Vieses" do indicador.

3.2. Percentual de Glosa Inicial:

3.2.1. CONCEITO:

29. O indicador foi apresentado no Anexo da Nota Técnica 18/20/GASNT (Doc SEI nº 16842211) com o seguinte conceito:

Apuração do percentual do valor inicial glosado pelas operadoras em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores.

30. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este conceito:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL	
CONCEITO	ANÁLISE GASNT
Apuração do percentual do valor inicial glosado pelas operadoras em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores. Não concordamos	Não foram apresentados argumentos acerca da discordância, impossibilitando a análise da GASNT.
Apuração do percentual do valor inicial glosado pelas operadoras, por modalidade de Operadora, em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores. Proposta: índice por tipo de Guia que gera cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	Embora considere correta a contribuição, a ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Apuração do percentual do valor inicial glosado pelas operadoras, por modalidade de Operadora, em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores. Não são consideradas as guias em aberto sem retorno, ou seja, aquelas nas quais houve apenas a cobrança pelo prestador e não houve retorno de pagamento ou glosa pela operadora, por modalidade de Operadora. Assim, o indicador deve ser avaliado em conjunto com os indicadores que tratam das guias, por tipo de Guia, sem retorno.	O corte por modalidade e as medidas estatísticas podem ser atendidos com o processamento do indicador já previsto.
Modelos de pagamento impactam nesta análise, bem como, sugerimos detalhar melhor visto que falhas de informação do prestador geram glosas. Desta forma, recomendamos consolidar um indicador para medir a dispersão das glosas também na perspectiva do prestador, com intuito de identificar quando muitas operadoras estejam tendo dificuldade com os procedimentos de cobrança do prestador, de acordo com a contribuição anteriormente enviada pela ABRAMGE - ofício ABR. 155/19.	A proposta foi avaliada em momento anterior do processo, não cabendo reanálise neste momento.
Sugere-se a unificação dos indicadores de glosa inicial e glosa final, uma vez que a particularidade da cada operadora poderá distorcer os indicadores. Levar em consideração que modelos de pagamento diferenciados impactam essa análise.	A unificação dos indicadores geraria um novo indicador, não sendo o objetivo desta etapa processual. Ademais seria necessário maiores esclarecimentos para se saber a viabilidade e o objetivo da unificação dos indicadores. Esclarecemos, no entanto, que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Verificar o índice de glosas na relação operadora/prestador	Genericamente é o que se pretende com o painel de indicadores.

3.2.2. MÉTODO DE CÁLCULO e DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS:

31. Assim dispôs a ficha do indicador:

Método de Cálculo
 Soma dos valores iniciais glosados nas guias fechadas/soma do valor total informado nas guias fechadas, no período x 100

Definição de termos utilizados no Indicador
 Valor inicial glosado: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora nas guias fechadas.
 Valor total informado: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS.
 Guias fechadas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é maior ou igual ao valor informado.

32. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para estes itens:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL		
MÉTODO DE CÁLCULO	DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS	ANÁLISE GASNT
Contas de liminar deveriam ser retiradas do cálculo.	Leitura deve ser aberta por modelo de remuneração	Não são usados parâmetros não aferidos no TISS.
Soma dos valores iniciais glosados nas guias fechadas/soma do valor total informado nas guias fechadas, no período x 100 Não concordamos		Não foram apresentados argumentos acerca da discordância, impossibilitando a análise da GASNT.
Soma dos valores iniciais glosados nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia /soma do valor total informado nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, no período x 100	Valor inicial glosado: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora, por modalidade de Operadora, nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia. Valor total informado: Soma dos valores totais informados nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadoras e processadas pela ANS.	A ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área.
Substituir o sinal de barra, /, pela palavra dividir Colocar a fórmula como feito em 1.2.		Modificações formais sem alterações de mérito.
Valor de glosa, dividido pelo total de eventos faturados x 100		O indicador visa mensurar as glosas aplicadas no início do processo e não no todo.
Soma dos valores iniciais glosados nas guias fechadas/soma do valor total informado nas guias fechadas, no período x 100	Valor inicial glosado: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora nas guias fechadas. Valor total informado: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS. Guias fechadas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é maior ou igual ao valor informado	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
Valor total de guias apresentadas pelo prestador dentro da competência - Valor pago pela operadora referente as guias apresentadas		O indicador visa mensurar as glosas aplicadas no início do processo e não no todo.
	Confirmar se deve permanecer o termo "maior" na definição de guias fechadas, pois idealmente deveria ser apenas igual a soma dos valores pagos + valores glosados. Caso os valores glosados sejam referente aos glosados	Considerando a possibilidade da existência de correções, juros incidentes, existe a possibilidade de o valor pago + valor glosado ser, de fato, maior que o valor informado.

inicialmente. entendemos que o texto está adequado.

3.2.3. INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR:

33. Assim dispôs a ficha do indicador:

O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que foi questionado inicialmente pelas operadoras e que requer uma comprovação por parte dos prestadores para reconhecimento e consequente pagamento. Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Final.

34. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR	ANÁLISE GASNT
<p>1) Não fica claro, qual seria o impacto no IDSS, citado em vários trechos da Nota Técnica, sendo assim, a operadora não poderá ser prejudicada por eventuais questões contratuais indefinidas por ambos, ou por cobranças incorretas por parte dos prestadores.</p> <p>2 – A operadora irá validar os indicadores antes de sua publicação, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• A publicação será mensal;• Ficará disponível somente para as operadoras ou o acesso será público. <p>3 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão.</p>	<p>O Painel de Indicadores não tem relação com o IDSS, sendo mais uma fonte de informação fornecida pela ANS para toda a sociedade. Embora não haja previsão o indicador poderá ser divulgado juntamente com médias e medianas do setor.</p>
<p>1- As métricas das glosas iniciais precisam ser diferenciadas do negócio Odonto e Saúde (já que esses indicadores serão utilizados de forma comparativa), sendo que as tratativas, pesos e assistência dos dois produtos são bem diferentes.</p> <p>2- Necessidade de ter a diferenciação de glosas técnicas e administrativas</p>	<p>Os indicadores apresentarão dados/informações extraídas, sem métricas específicas.</p>
<p>Para uma boa análise do item 2.6 Usos e ações esperadas: acreditamos que a visão de leitura deste índice deveria ser aberta em dois: % de glosa inicial ligada a erros do prestador no envio de informações e % de glosa ligada a negativa da companhia. Devendo para isto a informação ser incorporada a base da ANS.</p>	<p>Trata-se de contribuição com vistas ao aprimoramento do Padrão TISS, tendo sido dado conhecimento para a área competente.</p>
<p>O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que foi questionado e que requer uma comprovação por parte dos prestadores . Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Final.</p>	<p>A retirada do termo "inicialmente" desnatura o indicador proposto.</p>
<p>O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que foi questionado inicialmente pelas operadoras, por modalidade de Operadora, e que requer uma comprovação por parte dos prestadores para reconhecimento e consequente pagamento. Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Final.</p>	<p>Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.</p>
<p>O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que foi questionado inicialmente pelas operadoras e que requer uma comprovação por parte dos prestadores para reconhecimento e consequente pagamento. Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Final.</p> <p>Não concordamos</p>	<p>Não foram apresentados argumentos acerca da discordância, impossibilitando a análise da GASNT.</p>
<p>Para uma boa análise do item 2.6 Usos e ações esperadas: acreditamos que a visão de leitura deste índice deveria ser aberta em dois: % de glosa inicial ligada a erros do prestador no envio de informações e % de glosa ligada a negativa da companhia. Devendo para isto a informação ser incorporada a base da ANS. Além disso, este % será lido pelo mês de processamento ou pela referência origem? Este ponto é importante por conta dos prazos de recurso de glosa. Entendemos que o melhor caminho é utilizar</p>	<p>Trata-se de contribuição com vistas ao aprimoramento do Padrão TISS, tendo sido dado conhecimento para a área competente.</p>

a referência.

3.2.4. FONTE DE DADOS:

35. Assim dispôs a ficha do indicador:

TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)

Numerador: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora nas guias fechadas.

Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.

36. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL	
FONTE DE DADOS	ANÁLISE GASNT
Demonstrativo de pagamentos da Operadora	A utilização das informações do TISS garante a confiabilidade dos dados, bem como permite a rodagem dos indicadores sem que seja necessário que se demande obrigações adicionais.
Desconsiderar os atendimentos prestados a beneficiários de operadoras intermediárias. A Operadora origem do beneficiário desconhece as possíveis glosas realizadas pela Operadora destino junto à sua rede prestadora, sendo assim não é possível passar essas informações para a ANS.	Acolhido. Serão desconsideradas as guias referentes aos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias.
Não existe na estrutura do Monitoramento TISS uma mensagem para que o prestador informe sua concordância na glosa. Logo, o indicador não fica claro como a ANS pretende considerar os conceitos de glosa inicial e final.	Glosa inicial é aquela que foi feita na primeira oportunidade, com a recepção da cobrança. Glosa final é aquele que restou após o fechamento da guia, após todo o processo de glosa.
O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que foi questionado inicialmente pelas operadoras, por modalidade de Operadora, e que requer uma comprovação por parte dos prestadores para reconhecimento e conseqüente pagamento. Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Final.	Não se trata de contribuição sobre FONTE DE DADOS.
TISS Numerador: soma dos primeiros valores de glosa informados pela Operadora, por modalidade de operadora, nas guias processadas com retorno, por tipo de guia. Denominador: soma dos valores totais informados nas guias processadas com retorno, por tipo de guia, enviados pela operadora, por modalidade de Operadoras, e processadas pela ANS. Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cujas forma de pagamento seja em valor pré-estabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora nas guias fechadas. Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS. Incluir: as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	Essas guias não são incluídas porque não entram no fluxo de glosas.

<p>TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora, por modalidade de Operadoras, nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia. Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS.</p> <p>Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.</p>	<p>A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: Soma dos primeiros valores de glosa informados pela operadora nas guias fechadas.</p> <p>Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS.</p> <p>Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.</p> <p>Não concordamos</p>	<p>Não foram apresentados argumentos acerca da discordância, impossibilitando a análise da GASNT.</p>

3.2.5. USOS E AÇÕES ESPERADAS:

37. Assim dispôs a ficha do indicador:

Monitorar o percentual glosado das cobranças iniciais pelas operadoras (percentual não pago inicialmente) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.

38. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL	
USOS E AÇÕES ESPERADAS	ANÁLISE GASNT
<p>Monitorar o percentual glosado das cobranças iniciais pelas operadoras (percentual não pago inicialmente) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.</p>	<p>Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.</p>
<p>Monitorar o percentual glosado das cobranças iniciais pelas operadoras (percentual não pago inicialmente) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde. Envio de forma eletrônica aos prestadores médico-hospitalar</p>	<p>Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.</p>
<p>Monitorar o percentual glosado das cobranças iniciais pelas operadoras (percentual não pago inicialmente) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.</p> <p>Não concordamos</p>	<p>Não foram apresentados argumentos acerca da discordância, impossibilitando a análise da GASNT.</p>
<p>Monitorar o percentual glosado das cobranças iniciais pelas operadoras e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação operadoras -prestadores.</p>	<p>Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.</p>
<p>Não glosa de procedimentos previamente autorizados.</p>	<p>Trata-se de pleito específico, não sendo objeto da presente pesquisa.</p>
<p>Simplificar se o procedimento foi realizado não pode glosar, se autorizaram o</p>	

procedimento e foi realizado depois eles não podem dizer que o procedimento deveria ser de outro modo. Uma vez que o profissional tem diploma está inscrito no conselho ele vai julgar as técnicas para realizar o procedimento. Se o convênio ou perito não concorda descredencia o profissional. O fato de não concordar não quer dizer que o profissional está errado.	Trata-se de pleito específico, não sendo objeto da presente pesquisa.
Verificar se a relação entre prestador e operadora é saudável e ambos seguem as orientações, caso desfavorável pode indicar desvio ou do prestador ou da operadora.	A leitura do indicador, de forma isolada, não permitirá atestar que uma relação é saudável ou não, sendo um elemento para a análise geral do relacionamento, dessa forma gerando o conhecimento necessário para a promoção do equilíbrio da relação.

3.2.6. LIMITAÇÕES E VIESES:

39. Assim dispôs a ficha do indicador:

A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas. Como mede apenas o percentual de glosa inicial, não indica se o valor foi ou não reconhecido pela operadora no final.

O indicador deve ser avaliado em conjunto com os demais indicadores.

40. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA INICIAL	
LIMITAÇÕES E VIESES	ANÁLISE GASNT
No mercado atual é comum os pedidos posteriores de revisão por parte dos prestadores após um longo período de tempo. Este tipo de pedido está mais relacionado à gestão interna dos prestadores que uma falha da operadora. Assim, tal comportamento poderá distorcer e causar impactos negativos para a operadora. A diferenciação entre glosas técnicas e administrativas é fundamental para identificar a realidade da rede de prestadores onde grande parte da glosa é devido a erros no faturamento. Isso é tanto verdade que os prestadores apresentaram no Copiss uma proposta de "pré análise" de contas.	Para fins dos indicadores de glosa não há grande relevância para a distinção. Vale ressaltar que a ANS reconhece a glosa como um instrumento legítimo da relação entre as partes e o indicador apenas irá expor para toda a sociedade a frequência com que é utilizada, o que servirá, inclusive, para que as partes revejam seus relacionamentos com parceiros problemáticos.
A ANS não diferencia glosas administrativas das técnicas. Como mede apenas o % de glosa inicial, não indica se o valor foi ou não reconhecido pela operadora no final.	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas. Como mede apenas o percentual de glosa inicial, não indica se o valor foi ou não reconhecido pela operadora no final.	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas. Como mede apenas o percentual de glosa inicial, não indica se o valor foi ou não reconhecido pela operadora no final. ***discordamos da metodologia apresentada pela agencia reguladora, tendo em vista que a TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) não contempla campo indicativo do status da glosa: "glosa inicial ou final", além de não indicar a pertinência administrativa ou técnica, e se foi em decorrência da operadora de plano de saúde ou do prestador de serviços, como exemplo citamos glosas em decorrência de ausência de informações obrigatórias na TISS e não encaminhadas pelo prestador, com isso a mensuração efetiva da glosa será observada ao final. Portanto, sugerimos a exclusão do indicador 2. Percentual de glosa inicial.	Para fins dos indicadores de glosa não há grande relevância para a distinção. Vale ressaltar que a ANS reconhece a glosa como um instrumento legítimo da relação entre as partes e o indicador apenas irá expor para toda a sociedade a frequência com que é utilizada, o que servirá, inclusive, para que as partes revejam seus relacionamentos com parceiros problemáticos.
A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas. Como mede apenas o percentual de glosa inicial, não indica	O painel de indicadores não cria nova

se o valor foi ou não reconhecido pela operadora no final. É possível o envio da relação de glosas mensalmente e, se necessário agrupadas por natureza, como GLOSAS ADMINISTRATIVAS E GLOSAS TÉCNICAS. Há também a possibilidade de enviar em resumo, ou seja, informar o valor da glosa geral e em porcentagem, apresentar o que foi administrativo e técnico.	O painel de indicadores não cria nova obrigação regulatória para as operadoras, o objetivo é fazer uso das informações que a ANS já recebe para prestar informações relevantes para a sociedade.
A glosa pode ser maior pelo modelo de atendimento negociado (redução das autorizações prévias) ou mesmo pela verticalização do atendimento. Não há nenhuma relação entre glosa elevada e má qualidade da assistência que justifique a existência desse indicador.	A ANS reconhece a glosa como um instrumento legítimo da relação entre as partes e o indicador apenas irá expor para toda a sociedade a frequência com que é utilizada, o que servirá, inclusive, para que as partes revejam seus relacionamentos com parceiros problemáticos.
É fundamental a ANS receber os motivos de glosas, até para rever os motivos visto que muito dos motivos são genéricos e necessitam novas ações do prestador para identificar exatamente o motivo da glosa.	A ANS reconhece a glosa como um instrumento legítimo da relação entre as partes e o indicador apenas irá expor para toda a sociedade a frequência com que é utilizada, o que servirá, inclusive, para que as partes revejam seus relacionamentos com parceiros problemáticos.
Incluir depois do último ponto final: No entanto, a ANS sugere que os prestadores de serviços identifiquem e controlem o motivo da glosa.	A ANS não regula prestadores de serviço, contudo, nada impede que cada um tenha/faça seu próprio controle, o que facilitaria a busca por seus direitos nas instâncias adequadas.
Acrescentar o seguinte trecho de texto ao final: "Deve ser analisado em conjunto com o indicador de glosa final e do tempo médio de pagamentos para evidenciar eventuais desvios de comportamento do fluxo de pagamentos."	Os indicadores devem ser analisados em conjunto, sendo certo que a contribuição encontra-se em linha com o previsto pela GASNT.

3.2.7. ANÁLISE FINAL:

41. Verifica-se que muitas contribuições não atentam para o real objetivo da previsão de indicadores, querendo aplicá-los a situações concretas ou vislumbrando um risco aos negócios, mesmo para aqueles que não se valham das glosas de forma indevida.

42. Sinaliza-se para o acolhimento da contribuição que trata da desconsideração dos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias, bem como a possibilidade de apresentação de alguns recortes, como a divulgação por tipo de operadoras, bem como a possibilidade de divulgação de médias e medianas do setor que poderão servir como um parâmetro.

43. A GASNT reforça que reconhece a glosa como um instrumento útil e legítimo a ser utilizado em questões específicas da contratualização, contudo, o percentual de glosa inicial é importante para a análise do mercado, tanto sob o ponto de vista regulatório, uma vez que permite à ANS e outras entidades reguladoras vislumbrar aspectos operacionais das empresas, bem como apresenta dado relevante para aquele que deseja contratualizar ou já está contratualizado com a empresa.

3.3. Percentual de Glosa Final:

3.3.1. CONCEITO:

44. O indicador foi apresentado no Anexo da Nota Técnica 18/20/GASNT (Doc SEI nº 16842267) com o seguinte conceito:

Apuração do percentual do valor final glosado pelas operadoras em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores.

45. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este conceito:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL	
CONCEITO	ANÁLISE GASNT
Apuração do percentual do valor final glosado pelas operadoras em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela

pelos prestadores.	GASNT.
Apuração do percentual do valor final glosado pelas operadoras, por modalidade de Operadora, em relação ao valor total dos serviços assistenciais cobrados pelos prestadores. Proposta: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	A ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Os indicadores poderão apresentar diferenciações quanto ao tipo contratação (modelos de pagamento - fee for service e outras negociações), em especial na área médica. Recomendamos consolidar um indicador para medir a dispersão das glosas também na perspectiva do prestador, com intuito de identificar quando muitas operadoras estejam tendo dificuldade com os procedimentos de cobrança do prestador, de acordo com a proposta enviada pela ABRAMGE no ofício ABR. 155/19. Considerando não estar apontado o motivo pelo qual deve-se apresentar retorno 30 dias após a data da cobrança.	Trata-se de uma leitura possível, mas operacionalmente extremamente onerosa para a ANS, contudo nada impede que as operadoras façam o acompanhamento sugerido de forma a orientar suas contratações e relacionamentos com os prestadores. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Os indicadores poderão apresentar diferenciações quanto ao tipo contratação (modelos de pagamento - fee for service e outras negociações), em especial na área médica;	No momento não é possível para a ANS desdobrar indicadores pelo ônus operacional existente.
Verificar se o prestador recebeu pelo atendimento realizado ao paciente.	O indicador tem finalidade mais ampla que apenas verificar se um prestador recebeu pelo atendimento ao paciente, sendo um instrumento de transparência para o setor, permitindo que prestadores tenham conhecimento sobre condutas reiteradas das operadoras contratantes, bem como permitindo que se verifique a existência de desvios por parte de prestadores, dependendo da leitura que é feita.

3.3.2. MÉTODO DE CÁLCULO e DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS:

46. Assim dispôs a ficha do indicador:

Método de Cálculo:

Soma dos valores finais de glosa nas guias fechadas/soma do valor total informado nas guias fechadas, no período x 100

Definição de termos utilizados no Indicador:

Valor final glosado: Soma dos valores finais de glosa informados pela operadora nas guias

fechadas.

Valor total informado: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

Guias fechadas: guias cuja soma do valor pago + valor de glosa é maior ou igual ao valor informado.

47. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para estes itens:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL		
MÉTODO DE CÁLCULO	DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS	ANÁLISE GASNT
Soma dos valores finais de glosa nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia /soma do valor total informado nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, no período x 100	Valor final glosado: Soma dos valores finais de glosa informados pela operadora, por modalidade de Operadora, nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia. Valor total informado: Soma dos valores totais informados nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora e processadas pela ANS.	A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Incluir a fórmula como no item 1.2.		Será analisada a possibilidade.
Valor somado de todas as guias atendidas pelo prestador no intervalo de 12 meses - Valor pago pela operadora referente aos pagamentos das guias apresentadas nos últimos 12 meses.		Periodicidade do indicador, conforme exposto em Nota, será semestral e observará as guias dentro desse período.
Deve-se aguardar 12 meses para garantir a medição correta da glosa final, devido aos longos prazos de negociação de glosas. Sugestão de texto: "... do mesmo período do ano anterior, respeitando 12 meses a partir da data de postagem da cobrança da guia."	Valor final glosado deve ser medido 12 meses após a data de postagem. Considerar o valor total glosado das guias fechadas do mesmo período do ano anterior.	Periodicidade do indicador, conforme exposto em Nota, será semestral e observará as guias dentro desse período.

3.3.3. INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR:

48. Assim dispôs a ficha do indicador:

O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que não foram pagos pela operadora após o fechamento das guias. Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Inicial. Quanto maior o índice de glosa final maior é o montante não pago pela operadora por serviços para os quais o prestador teve custos.

49. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR	ANÁLISE GASNT
1) Não fica claro, qual seria o impacto no IDSS, citado em vários trechos da Nota Técnica, sendo assim, a operadora não poderá ser prejudicada por eventuais questões contratuais indefinidas por ambos, ou por cobranças incorretas por parte dos prestadores. 2 – A operadora irá validar os indicadores antes de sua publicação, sendo: • A publicação será mensal; • Ficará disponível somente para as operadoras ou o acesso será público. 3 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão. 4 Quando será considerado prazo final, considerando que temos mais de um recurso de glosa por processo; 5 Como informaremos / demonstraremos os valores que foram aceitos	O Painel de Indicadores não tem relação com o IDSS, sendo mais uma fonte de informação fornecida pela ANS para toda a sociedade. Embora não haja previsão o indicador poderá ser divulgado juntamente com médias e medianas do setor. Quanto aos demais questionamentos, o prazo final é aquele verificado após o fechamento da guia: a

<p>pelos prestadores, considerando a glosa aplicada corretamente e em consenso com a negociação do prestador; 6 Se o prestador não apresentar recurso de glosa, o valor irá aparecer somente no inicial, como fica nosso indicador final, considerando que não será apresentado, qual o impacto; 7 Quanto maior o índice de glosa final não pago pela operadora, será o % levado em consideração compondo como não pagos pela operadora naquela referência; 8 Se no recurso pagamos com um prazo maior, por exemplo 180 dias ou mais, a ANS voltará para compor e corrigir o valor de um processo relacionado a aquela referência de origem.</p>	<p>recebimento da guia, a operadora não informará a concordância dos prestadores, sendo o indicador aferido diretamente do TISS; Se não há recurso poderá haver coincidência dos percentuais iniciais e finais.</p>
<p>1- As métricas das glosas finais precisam ser diferenciadas do negócio Odonto e Saúde (já que esses indicadores serão utilizados de forma comparativa), sendo que as tratativas, pesos e assistência são bem diferentes 2- Necessidade de ter a diferenciação das glosas técnicas e administrativas 3- Como será realizada a diferenciação de glosa inicial e final</p>	<p>Se possível a ANS fará apuração conforme tipo de operadora, mas dependerá do impacto operacional que será gerado para apuração do corte. A diferenciação entre glosa final e inicial dar-se-á conforme explicitado pela leitura dos indicadores em conjunto.</p>
<p>As glosas mantidas , geralmente são valores onde não caracteriza como custo para o prestador , pois na maioria das vezes são valores cobrados a maior do que o contrato , sendo assim a operadora paga o valo devido pelo atendimento ou procedimento.</p>	<p>A ANS reconhece a legitimidade da utilização da glosa no relacionamento entre operadoras e prestadores, contudo entende essencial que se dê transparência para a sociedade, independente de a glosa ser ou não ser devida, dando publicidade a condutas reiteradas de parte a parte.</p>
<p>Esclarecer como será definido o valor de glosa final, como é identificada essa informação?</p>	<p>Através das guias fechadas</p>
<p>Este % será lido pelo mês de processamento ou pela referência origem? Este ponto é importante por conta dos prazos de recurso de glosa. Entendemos que o melhor caminho é utilizar a referência.</p>	<p>Será analisada dentro da periodicidade de divulgação do indicador de glosa, conforme as guias fechadas no período.</p>
<p>Este indicador por expor de forma errônea as Operadoras pois se houver uma diferença muito grande entre a glosa inicial e final, o que pode ocorrer por vários motivos (necessidades de maiores informações, erros de codificação, etc), poderá causar a impressão de postergação de pagamento e não de equívoco operacional do prestador. Além disso, não fica estabelecido se o % será lido pelo mês de processamento ou pela referência de origem. Importante devido aos prazos de recurso de glosa.</p>	<p>O indicador demonstra uma tendência e cabe as partes também apurar melhorias a serem feitas nos próprios fluxos de forma a obter uma leitura melhor dentro dos critérios previstos para o indicador, que representa um instrumento que pode e deve ser usado para melhorias administrativas das partes.</p>
<p>No comentário sobre a interpretação do indicador está descrito que: "Quanto maior o índice de glosa final maior é o montante não pago pela operadora por serviços para os quais o prestador teve custos.". Neste caso, como é considerada a glosa procedente? No caso, por exemplo, de uma falha de faturamento, com faturamento a maior por parte do prestador? Neste caso o índice de glosa seria maior, porém isto não representa que houve custo do item.</p>	<p>A ANS reconhece a legitimidade da utilização da glosa no relacionamento entre operadoras e prestadores, contudo entende essencial que se dê transparência para a sociedade, independente de a glosa ser ou não ser devida, dando publicidade a condutas reiteradas de parte a parte.</p>
<p>O resultado indica o % do valor dos serviços prestados que não foram pagos pela operadora, por modalidade de Operadora, após o tratamento das guias (glosa e recurso de glosa). Deve ser analisado em conjunto com o indicador Percentual de Glosa Inicial. Quanto maior o índice de glosa final maior é o montante não pago pela operadora, por modalidade</p>	<p>O corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisado a cada</p>

de Operadora, por serviços para os quais o prestador teve custos.

podem ser reviso a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.

3.3.4. FONTE DE DADOS:

50. Assim dispôs a ficha do indicador:

TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)

Numerador: Soma dos valores finais de glosa informados pela operadora nas guias fechadas.

Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.

51. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL	
FONTE DE DADOS	ANÁLISE GASNT
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: Soma dos valores finais de glosa informados pela operadora, por modalidade de Operadora, nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia. Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias processadas com retorno, por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS. Serão desconsideradas as guias com origem = 4 (Reembolso) e as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	A apresentação de cortes diversificados para os indicadores dependerá de análise dos impactos operacionais advindos dos mesmos. A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser reviso a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Desconsiderar os atendimentos prestados a beneficiários de operadoras intermediárias. A Operadora origem do beneficiário desconhece as possíveis glosas realizadas pela Operadora destino junto à sua rede prestadora, sendo assim não é possível passar essas informações para a ANS.	Acolhido. Não serão consideradas as guias referentes aos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: Soma dos valores finais de glosa informados pela operadora nas guias fechadas. Denominador: Soma dos valores totais informados nas guias fechadas, enviadas pela operadora e processadas pela ANS. Incluir: as guias cuja forma de pagamento seja em valor preestabelecido ou que sejam referentes ao fornecimento direto de itens assistenciais aos beneficiários.	Essas guias não são incluídas porque não entram no fluxo de glosas.

3.3.5. USOS E AÇÕES ESPERADAS:

52. Assim dispôs a ficha do indicador:

Monitorar o percentual final glosado das cobranças pelas operadoras (percentual não pago após o fechamento das guias) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde. E conjunto com o indicador de percentual de glosa inicial permite verificar o grau de discrepância entre os valores iniciais e finais.

53. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para

este item:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL	
USOS E AÇÕES ESPERADAS	ANÁLISE GASNT
Monitorar o percentual final glosado das cobranças pelas operadoras (percentual não pago após o fechamento das guias) e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde. Em conjunto com o indicador de percentual de glosa inicial permite verificar o grau de discrepância entre os valores iniciais e finais.	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
Monitorar o percentual final glosado, por modalidade de Operadoras. Em conjunto com o indicador de percentual de glosa inicial permitirá verificar o grau de discrepância entre os valores iniciais e finais.	O corte por modalidade e as medidas estatísticas podem ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.

3.3.6. LIMITAÇÕES E VIESES:

54. Assim dispôs a ficha do indicador:

A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas.

55. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GLOSA FINAL	
LIMITAÇÕES E VIESES	ANÁLISE GASNT
A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas. Como o índice de glosa final não é suficiente para demonstrar a realidade das glosas na saúde suplementar, é proposta a criação de 3 indicadores: 1) Percentual de tratamentos autorizados, por modalidade Operadora: Quantidade de guias, por tipo de Guia, com os campos "Data da solicitação" e "Data da autorização" preenchidas sobre o total de guias, por tipo de Guia x100. 2) Prazo médio de autorização Prazo decorrido entre "Data da solicitação" e "Data da autorização", por tipo de Guia. 3) Percentual de glosas em guias, por tipo de Guia, com autorização Percentual de glosa em guias autorizadas, por tipo de Guia. Fonte: base TISS:	Embora considere pertinente a contribuição a ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. Especificamente, a estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
A ANS não recebe os motivos das glosas, não sendo possível diferenciar glosas administrativas e glosas técnicas	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
É fundamental a ANS receber os motivos de glosas, até para rever os motivos visto que muito dos motivos são genéricos e necessitam novas ações do prestador para identificar exatamente o motivo da glosa.	Embora importante o conhecimento sobre o motivo das glosas, em um indicador amplo, não faz diferença tal distinção. O indicador não pretende diferenciar a glosa devida da indevida, mas dar um panorama geral.
Essa diferenciação entre glosas técnicas e administrativas é fundamental para identificar a realidade da rede de prestadores onde grande parte da glosa é devido a erros no faturamento. Isso é tanto verdade que os prestadores apresentaram no Copiss uma proposta de "pré-análise" de contas.	Embora importante o conhecimento sobre o motivo das glosas, em um indicador amplo, não faz diferença tal distinção. O indicador não pretende diferenciar a glosa devida da indevida, mas dar um panorama geral.
Necessário a padronização das glosas para maior controle dos abusos praticados Todo mês a operadora vai inventar uma glosa para chegar no percentual que ela deseje que seja glosado	Não há uma sugestão efetiva em relação ao indicador na contribuição apresentada.

No nosso entendimento, como as operadoras normalmente fazem as glosas iniciais em um período e as glosas finais em outro período, não há como medir esse indicador.

Não se vislumbra impedimento em fazer a medição dos indicadores conforme proposto. A mensuração dos indicadores dar-se-á de forma a compatibilizar a análise das guias.

3.3.7. ANÁLISE FINAL:

56. Verifica-se que muitas contribuições não atentam para o real objetivo da previsão de indicadores, querendo aplicá-los a situações concretas ou vislumbrando um risco aos negócios, mesmo para aqueles que não se valham das glosas de forma indevida.

57. A GASNT reforça que reconhece a glosa como um instrumento útil e legítimo a ser utilizado em questões específicas da contratualização, contudo, o percentual de glosa final, lido em conjunto com o indicador anterior, é importante para a análise do mercado, tanto sob o ponto de vista regulatório, uma vez que permite à ANS e outras entidades reguladoras vislumbrar aspectos operacionais das empresas, bem como apresenta dado relevante para aquele que deseja contratualizar ou já está contratualizado com a empresa.

3.4. Percentual de Guias sem Retorno Após 30 Dias da Data de Cobrança:

3.4.1. CONCEITO:

58. O indicador foi apresentado no Anexo da Nota Técnica 18/20/GASNT (Doc SEI nº 16842364) com o seguinte conceito:

Percentual de guias sem retorno da operadora após 30 dias da data da cobrança.

59. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este conceito:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
CONCEITO	ANÁLISE GASNT
Incluir após ... 30 dias: ... corridos Incluir depois de cobrança: pelo prestador de serviço	Alteração formal avaliada
Inclusão do tempo médio de entrega da conta pelo prestador, pois para o mercado de saúde o atraso nas entregas gera impacto na leitura da sinistralidade (cálculo anual), impacto no tempo de aplicação da copay, impacto na cobrança de planos administrados, itens que os clientes veem cobrando para ser reduzido.	Previsão de novo indicador, não sendo o momento para apresentação de tal pleito e sim contribuição para os indicadores previamente selecionados.
Índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	Embora considere pertinente a contribuição a ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. Especificamente, a estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisito a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Considerar o prazo de 60 dias para este indicador, pois poderemos ter um prazo maior para o efetivo pagamento, considerando a contratualização com o prestador e o prazo acordado para a apresentação da produção mensal, principalmente em relação aos atendimentos registrados eletronicamente (web).	Será avaliado novo prazo para o indicador.

<p>Percentual de guias sem retorno da operadora após 60 dias da data da cobrança.</p> <p>Justificativa:</p> <p>Devido a grande maioria de contratos firmados com nossa rede de prestadores credenciados que estabelecem um período mensal (30 dias) para apresentação dos atendimentos, e ainda, considerando o prazo acordado para o efetivo pagamento (mês subsequente a competência de apresentação das guias), é certo que os atendimentos ocorridos nos primeiros dias da competência, terão o prazo de 30 dias ultrapassados, distorcendo o objetivo deste indicador, que é monitorar o percentual do número de guias sem o devido tratamento por parte das operadoras (pagamento ou glosa).</p> <p>Neste sentido, temos entendimento de que o painel não será efetivo, considerando o prazo de 30 dias, pois irá mensurar atendimentos que fazem parte da mesma competência de pagamento, que foram efetivamente analisados e pagos no mês subsequente, como sendo atendimentos que ainda não tiveram resolução.</p> <p>Pelo exposto, sugerimos a alteração do prazo para 60 dias.</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>
<p>Percentual de guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data da cobrança.</p> <p>Proposta: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)</p>	<p>Embora considere pertinente a contribuição a ANS ressalta a impossibilidade operacional de realizar os desdobramentos sugeridos, uma vez que cada desdobramento representaria um novo indicador e acresceria uma quantidade de esforço para apuração de dados acima das possibilidades da área. Especificamente, a estratificação por tipo de guia e em prazos distintos representaria um novo indicador, multiplicando o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>Sugere-se a exclusão do indicados. Não fica claro no indicador o motivo pelo qual o retorno deve ser dado em 30 dias da data da Cobrança. Ademais, o Monitoramento TISS não possui a informação de quando o prestador foi comunicado da regulação da conta. Nem sempre o prazo é estipulado em contrato. Alternativamente, sugere-se a adoção de 60 dias de prazo a partir da data de processamento.</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>
<p>Revisão de 30 para 90 dias da data de cobrança para ser capaz de capturar devidamente as guias sem retorno que estejam fora dos prazos contratuais de vencimento.</p> <p>Sugestão de texto: "Percentual de guias sem retorno da operadora após 90 dias da data de postagem da cobrança"</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>

3.4.2. MÉTODO DE CÁLCULO e DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS:

60. Assim dispôs a ficha do indicador:

Método de Cálculo:

Total de guias sem retorno da operadora após 30 dias da data do protocolo da cobrança/total de guias enviadas, no período x 100

4.3 Definição de termos utilizados no Indicador:

Total de guias sem retorno da operadora: quantidade de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança.

Total de guias enviadas no período: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

61. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para estes itens:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA		
MÉTODO DE CÁLCULO	DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS	ANÁLISE GASNT
Incluir a fórmula como no 1.2		Será avaliada a possibilidade
Total de guias sem retorno da operadora após 30 dias da data do protocolo da cobrança/total de guias enviadas, no período x 100	Total de guias sem retorno da operadora: quantidade de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança. Total de guias enviadas no período: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Total de guias sem retorno da operadora após 60 dias da data do protocolo da cobrança/total de guias enviadas, no período x 100	Total de guias sem retorno da operadora: quantidade de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 60 dias da data do protocolo de cobrança. Total de guias enviadas no período: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Total de guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora, no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo da cobrança/total de guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas, no período x 100	Total de guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora: quantidade de guias, por tipo de Guia, cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo de cobrança. Total de guias enviadas no período: quantidade de guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Contemplar guias sem retorno parcial e total e adequar o prazo para 90 dias. Sugestão de texto: "Total de guias sem retorno TOTAL OU PARCIAL da operadora após 90 dias da data do protocolo da cobrança/total de guias enviadas, no período x 100	Contemplar as guias sem retorno parcial e ajustar o prazo para 90 dias. Sugestão de texto: "Total de guias sem retorno da operadora: quantidade de guias cujo valor pago + valor de glosa é MENOR OU igual a zero após 90 dias da data do protocolo de cobrança.	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.4.3. INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR:

62. Assim dispôs a ficha do indicador:

O resultado indica a participação das guias que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).

63. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR	ANÁLISE GASNT
<p>1) Não fica claro, qual seria o impacto no IDSS, citado em vários trechos da Nota Técnica, sendo assim, a operadora não poderá ser prejudicada por eventuais questões contratuais indefinidas por ambos, ou por cobranças incorretas por parte dos prestadores.</p> <p>2 – A operadora irá validar os indicadores antes de sua publicação, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A publicação será mensal; • Ficará disponível somente para as operadoras ou o acesso será público. <p>3 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão.</p> <p>4 - No que se refere aos prazos contratualizados, a SLA do pagamento pode ser superior à 30 dias e, não, necessariamente, caracterizar atraso na linha do tempo.</p> <p>5 – Há impacto do cronograma de pagamento, no caso do prestador perder a data de entrega, seu vencimento é prorrogado, automaticamente, podendo chegar a um SLA de até 59 dias, no pior cenário e, não ser um atraso.</p>	<p>O Painel de Indicadores não tem relação com o IDSS, sendo mais uma fonte de informação fornecida pela ANS para toda a sociedade. Embora não haja previsão o indicador poderá ser divulgado juntamente com médias e medianas do setor.</p>

6 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão. Exemplo: Tempo Médio de Pagamento - 95% no prazo de 30 dias seria aceitável?	
O resultado indica a participação das guias que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
O resultado indica a participação das guias, por tipo de Guia, que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).	A estratificação por status da guia representaria um novo indicador, multiplicando por 2 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.
Contemplar as guias sem retorno parcial. Sugestão de texto: "O resultado indica a participação em valor das guias que ainda não tiveram resolução TOTAL OU PARCIAL (sem pagamento ou indicação de glosa)."	Entende-se que a inclusão dos termos propostos não aprimora a redação proposta.

3.4.4. FONTE DE DADOS:

64. Assim dispôs a ficha do indicador:

TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)

Numerador: total de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança.

Denominador: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

65. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
FONTE DE DADOS	ANÁLISE GASNT
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: total de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança. Denominador: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Numerador: total de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 60 dias da data do processamento. Denominador: quantidade de guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS."	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Desconsiderar os atendimentos prestados a beneficiários de operadoras intermediárias. A Operadora origem do beneficiário desconhece as possíveis glosas realizadas pela Operadora destino junto à sua rede prestadora, sendo assim não é possível passar essas informações para a ANS.	Acolhido. Serão desconsideradas as guias referentes aos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias.
Numerador: total de guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 60 dias da data do protocolo de cobrança.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: total de guias, por tipo de Guia, cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo de cobrança. Denominador: quantidade de guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Contemplar as guias sem retorno parcial e ajustar o prazo para 90 dias.	

Sugestão de texto: "Numerador: total de guias cujo valor pago + valor de glosa é MENOR OU igual a zero após 90 dias da data do protocolo de cobrança.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
---	--

3.4.5. USOS E AÇÕES ESPERADAS:

66. Assim dispôs a ficha do indicador:

Monitorar o percentual do número de guias de cobrança sem pagamento informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (30 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.

67. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
USOS E AÇÕES ESPERADAS	ANÁLISE GASNT
É inadmissível período maior que 30 dias para ressarcimento ao prestador. muitas demoram entre 90 e 180 dias. Sugiro que todos os procedimentos sejam pagos ,inclusive as glosas. Após a conclusão do processo de recurso de glosa a operadora deveria reter o valor glosado no mês subseqüente ao término do processo.	Trata-se de queixa específica sem efetiva contribuição para o indicador.
Monitorar o percentual do número de guias de cobrança sem pagamento informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (30 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.	Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.
Monitorar o percentual do número de guias por tipo de guia, de cobrança sem pagamento informado pela operadora, por modalidade de Operadora, com ou sem valor de glosa, em determinado período (30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora, por modalidade de Operadora, e sua rede de prestadores de serviço de saúde.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Monitorar o percentual do número de guias, por tipo de Guia, de cobrança sem pagamento informado pela operadora, por modalidade de Operadora, com ou sem valor de glosa, em determinado período (30 a 60 dias, 60 a 90 dias e acima de 90 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora, por modalidade de Operadora, e sua rede de prestadores de serviços de saúde. Envio de forma eletrônica aos prestadores médico-hospitalar	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
O Monitoramento TISS apenas informa a data do Protocolo e a data de pagamento. Assim, para que seja possível qualquer tipo de avaliação é necessário que a ANS obtenha a informação de quando o prestador foi comunicado da regulação da sua conta (demonstrativo de Análise e Demonstrativo de Pagamento). Portanto, sugere-se a exclusão do indicador.	Todos os indicadores propostos foram analisados levando em conta os dados disponíveis no TISS e são aferíveis ressalvadas as limitações e vieses expostos.
Contemplar as guias sem retorno parcial e ajustar o prazo para 90 dias. Sugestão de texto: "Monitorar o percentual do número de guias de cobrança sem pagamento TOTAL OU PARCIAL informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (90 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.4.6. LIMITAÇÕES E VIESES:

68. Assim dispôs a ficha do indicador:

O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado.

69. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
LIMITAÇÕES E VIESES	ANÁLISE GASNT
Considerando que a ANS não conhece os prazos acordados com as operadoras, entendemos que o indicador não irá refletir a realidade da relação existente entre o prestador a operadora.	Será avaliado novo

Sugerimos que o indicador seja revisto ou que a ANS inclua no padrão TISS campo para informar o prazo estabelecido em contrato para pagamento dos atendimentos prestados.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Incluir mais um parágrafo: Pode não ter cláusula no contrato de prestação de serviço à operadora de plano de saúde que contemple este caso.	As regras de contratualização entre a operadora e prestador estabelece como obrigatórias cláusulas que contenham prazo para pagamento e faturamento dos serviços prestados, não se vislumbrando tal hipótese em contratos em conformidade com a regulamentação vigente.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Assim incluir no indicador prazos maiores como de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias trará maior clareza dos prazos adotados para pagamento e a real quantidade de guias sem retorno em aberto	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
incluir no indicador prazos maiores como de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias trará maior clareza dos prazos adotados para pagamento e a real quantidade de guias sem retorno em aberto.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Os contratos com a Unimed consideram 45 dias de vencimento e prazo de apresentação entre a guia liberada e a entrega do aviso de 45 dias.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Pois, os prazos são negociados e acordados com cada prestador, e não é um padrão, tudo irá depender das negociações realizadas.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Se os prazos contratuais (análise inicial e recurso por operadora) não estiverem destacados na apresentação dos indicadores, irá parecer a todos que se trata de um atraso no pagamento quando, na verdade, está de acordo com o contrato.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Se não tratar o prazo correto de pagamento será uma informação inútil	Informação útil para fins regulatórios e de transparência, permitindo análise das partes, inclusive fazendo comparações com a informação real do próprio contrato.
O prazo pode ser maior que 90 dias, mas serão situações mais raras do que 30 dias. Sugestão de texto: " O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 90 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado."	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.4.7. ANÁLISE FINAL:

70. A definição do presente indicador passou pela necessidade de se escolher um número único de dias a ser considerado pelo indicador, uma vez que os contratos existentes variam bastante quanto a esta previsão específica, ademais, a opção de estabelecer indicadores diversos para o número de dias específicos tem como obstáculo a necessidade de criação de novos indicadores e a sobrecarga de trabalho para o setor de informações.

71. Para tentar superar o problema a GASNT utilizou os dados do Requerimento de Informações que estão demonstrados na Nota Técnica 6/GASNT (Doc SEI nº14366696), no Processo SEI nº 33910.001081/2019-70, sobretudo os dados do Campo 24 do Requerimento de informações, conforme transcrito abaixo:

Em relação ao tempo decorrido para o pagamento das contas pelas operadoras, as 15 principais quantidades preenchidas foram:

Rótulos de Linha	Contagem Distinta de Identificação do Contrato
30	8.746
45	5.913
60	3.054
40	2.070
0	1.566
4	886
70	824
20	482
25	473
1	420
75	352
52	338
15	301
35	245
90	208

Observe-se que dentre os números apresentados há prazos contados em DIA, MÊS, DIA ÚTIL e SEMANA.

72. Conforme lê-se na tabela 30 dias foi o prazo mais informado pelas operadoras no campo específico que tratou da QUANTIDADE PRAZO MÁXIMO PAGAMENTO, desta forma a escolha recaiu sobre essa quantidade específica, contudo, dada quantidade e relevância das contribuições recebidas a GASNT passa a propor prazo de 60 dias, uma vez que abarcaria a maior parte dos contratos existentes e não incorreria no risco de um prazo muito alongado, de modo a não diferenciar operadoras que apresentam um prazo mais célere para pagamento

73. Não se descarta, entretanto, que posteriormente sejam criados novos indicadores para fazer mensurações específicas para que o indicador tenha maior acurácia na sua leitura, não apresentando um viés favorável para operadoras que tenham prazos menores contratualizados.

74. Desta forma a alteração de 30 para 60 dias deve ser acompanhada pela sinalização no item do indicador que trata de limitações e vieses acerca do viés de leitura favorável quanto menor for o prazo contratualizado.

3.5. Percentual do Valor de Guias sem Retorno Após 30 Dias da Data de Cobrança:

3.5.1. CONCEITO:

75. O indicador foi apresentado no Anexo da Nota Técnica 18/20/GASNT (Doc SEI nº 16842433) com o seguinte conceito:

Percentual do valor informado em guias sem retorno da operadora após 30 dias da data da cobrança.

76. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este conceito:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
CONCEITO	ANÁLISE GASNT
Percentual do valor informado em guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora, no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data da cobrança. Proposta: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Alterar para: após 60 dias da data de cobrança	Será avaliado novo prazo para o indicador.

<p>Considerando que o monitoramento TISS traz como informação apenas a data de protocolo e a data de pagamento, para uma avaliação percentual é necessário que a ANS peça ao prestador que informe a data em que foi comunicado da regularização da sua conta. Recomendamos também consolidar um indicador para medir a dispersão das glosas também na perspectiva do prestador, com intuito de identificar quando muitas operadoras estejam tendo dificuldade com os procedimentos de cobrança do prestador, de acordo com a proposta enviada pela ABRAMGE no ofício ABR. 155/19.</p>	<p>Serão utilizados apenas os dados já recebidos pela ANS através do Padrão TISS. No entanto, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>Incluir apos ... 30 dias: ... corridos</p>	<p>Alteração formal avaliada</p>
<p>Não fica claro no indicador o motivo pelo qual o retorno deve ser dado em 30 dias da data da Cobrança. Nem sempre esses prazos estão estipulados contratualmente.</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>
<p>Percentual do valor informado em guias sem retorno após 30 dias da data da cobrança</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>
<p>Percentual do valor informado em guias sem retorno da operadora após 60 dias da data da cobrança.</p> <p>Justificativa:</p> <p>Devido a grande maioria de contratos firmados com nossa rede de prestadores credenciados que estabelecem um período mensal (30 dias) para apresentação dos atendimentos, e ainda, considerando o prazo acordado para o efetivo pagamento (mês subsequente a competência de apresentação das guias), é certo que os atendimentos ocorridos nos primeiros dias da competência, terão o prazo de 30 dias ultrapassados, distorcendo o objetivo deste indicador, que é monitorar o percentual do número de guias sem o devido tratamento por parte das operadoras (pagamento ou glosa).</p> <p>Neste sentido, temos entendimento de que o painel não será efetivo, considerando o prazo de 30 dias, pois irá mensurar atendimentos que fazem parte da mesma competência de pagamento, que foram efetivamente analisados e pagos no mês subsequente, como sendo atendimentos que ainda não tiveram resolução.</p> <p>Pelo exposto, sugerimos a alteração do prazo para 60 dias.</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>
<p>Percentual do valor informado em guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora, no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data da cobrança. Proposta: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto. A estratificação por tipo de guia, por exemplo, representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual, em 3 prazos distintos ainda multiplicaria o trabalho gerando até 15 indicadores. Já o corte por modalidade e as medidas estatísticas podem facilmente ser atendidos com o processamento do indicador já previsto. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>Revisão de 30 para 90 dias da data de cobrança para ser capaz de capturar devidamente as guias sem retorno que estejam fora dos prazos contratuais de vencimento. Sugestão de texto: "Percentual do valor informado em guias sem retorno da operadora após 90 dias da data</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>

da cobrança."	
Proposta: índice por tipo de Guia que gera a cobrança e pagamento (Consulta, SADT/SP, Honorários etc.)	A estratificação por tipo de guia representaria um novo indicador, multiplicando por 5 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.

3.5.2. MÉTODO DE CÁLCULO e DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS:

77. Assim dispôs a ficha do indicador:

Método de Cálculo:

Soma do valor informado nas guias sem retorno da operadora após 30 dias da data do protocolo de cobrança/soma do valor total informado nas guias enviadas, no período x 100.

Definição de termos utilizados no Indicador:

Valor informado nas guias sem retorno da operadora: soma do valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança.

Valor total informado nas guias enviadas no período: soma do valor total informado nas guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

78. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para estes itens:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA		
MÉTODO DE CÁLCULO	DEFINIÇÃO DOS TERMOS USADOS	ANÁLISE GASNT
Soma do valor informado nas guias sem retorno da operadora após 30 dias da data do protocolo de cobrança/soma do valor total informado nas guias enviadas, no período x 100.	Valor informado nas guias sem retorno da operadora: soma do valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança. Valor total informado nas guias enviadas no período: soma do valor total informado nas guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Soma do valor informado nas guias sem retorno da operadora após 60 dias da data do protocolo de cobrança/soma do valor total informado nas guias enviadas, no período x 100.	Valor informado nas guias sem retorno da operadora: soma do valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 60 dias da data do protocolo de cobrança. Valor total informado nas guias enviadas no período: soma do valor total informado nas guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Soma do valor informado nas guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo de cobrança/soma do valor total informado nas guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas, no período x 100.	Valor informado nas guias, por tipo de Guia, sem retorno da operadora, por modalidade de Operadora: soma do valor total informado nas guias, por tipo de Guia, cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo de cobrança. Valor total informado nas guias enviadas no período: soma do valor total informado nas guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Substituir o sinal de / pela palavra dividido por Incluir a fórmula como no item 1.2.		Contribuição Formal avaliada
Total do valor de guias faturadas acima de 30 dias dividido pelo total faturado x 100	Total de guias faturadas	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Contemplar guias sem retorno parcial e total e adequar o prazo para 90 dias.	Contemplar as guias sem retorno parcial e ajustar o prazo para 90 dias. Sugestão de texto: "Valor informado nas	

Sugestão de texto: "Soma do valor informado nas guias sem retorno TOTAL OU PARCIAL da operadora após 90 dias da data do protocolo da cobrança/soma do valor total informado nas guias enviadas, no período x 100"	Sugestão de texto: "Soma do valor informado nas guias sem retorno da operadora: soma do valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é MENOR OU igual a zero após 90 dias da data do protocolo de cobrança."	Será avaliado novo prazo para o indicador.
---	--	--

3.5.3. INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR:

79. Assim dispôs a ficha do indicador:

O resultado indica a participação em valor das guias que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).

80. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR	ANÁLISE GASNT
<p>1) Não fica claro, qual seria o impacto no IDSS, citado em vários trechos da Nota Técnica, sendo assim, a operadora não poderá ser prejudicada por eventuais questões contratuais indefinidas por ambos, ou por cobranças incorretas por parte dos prestadores.</p> <p>2 – A operadora irá validar os indicadores antes de sua publicação, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A publicação será mensal; • Ficará disponível somente para as operadoras ou o acesso será público. <p>3 - Não há menção na referida nota técnica, referente ao percentual ou métrica aceitável para o indicador, o que seria uma sugestão.</p>	<p>O Painel de Indicadores não tem relação com o IDSS, sendo mais uma fonte de informação fornecida pela ANS para toda a sociedade. Embora não haja previsão o indicador poderá ser divulgado juntamente com médias e medianas do setor.</p>
<p>O resultado indica a participação em valor das guias que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).</p>	<p>Considera-se que a contribuição concordou com a proposta feita pela GASNT.</p>
<p>O resultado indica a participação em valor das guias, por tipo de Guia, que ainda não tiveram resolução (sem pagamento ou indicação de glosa).</p>	<p>A estratificação por status da guia representaria um novo indicador, multiplicando por 2 o indicador atual. Adicionalmente, esclarecemos que o painel poderá ser revisto a cada atualização, incorporando novas informações futuramente.</p>
<p>Contemplar as guias sem retorno parcial. Sugestão de texto: "O resultado indica a participação em valor das guias que ainda não tiveram resolução TOTAL OU PARCIAL (sem pagamento ou indicação de glosa)."</p>	<p>Entende-se que a inclusão dos termos propostos não aprimora a redação proposta.</p>

3.5.4. FONTE DE DADOS:

81. Assim dispôs a ficha do indicador:

TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar)

Numerador: valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança.

Denominador: valor total informado nas guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.

82. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
FONTE DE DADOS	ANÁLISE GASNT
<p>Desconsiderar os atendimentos prestados a beneficiários de operadoras intermediárias. A Operadora origem do beneficiário desconhece as possíveis glosas realizadas pela Operadora destino junto à sua rede prestadora, sendo assim não é possível passar essas informações para a ANS.</p>	<p>Acolhido. Serão desconsideradas as guias referentes aos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias.</p>
<p>Numerador: valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 60 dias da data do protocolo de cobrança.</p>	<p>Será avaliado novo prazo para o indicador.</p>

O Monitoramento TISS apenas informa a data do Protocolo e a data de pagamento. Assim, para que seja possível qualquer tipo de avaliação é necessário que a ANS obtenha a informação de quando o prestador foi comunicado da regulação da sua conta (demonstrativo de Análise e Demonstrativo de Pagamento).	Todos os indicadores propostos foram analisados levando em conta os dados disponíveis no TISS e são aferíveis ressalvadas as limitações e vieses expostos.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: valor total informado nas guias, por tipo de Guia, cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero no período de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias da data do protocolo de cobrança. Denominador: valor total informado nas guias (processadas com retorno e sem retorno), por tipo de Guia, enviadas pela operadora, por modalidade de Operadora, e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) Numerador: valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é igual a zero após 30 dias da data do protocolo de cobrança. Denominador: valor total informado nas guias enviadas pela operadora e processadas pela ANS.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Contemplar as guias sem retorno parcial e ajustar o prazo para 90 dias. Sugestão de texto: "Numerador: valor total informado nas guias cujo valor pago + valor de glosa é MENOR OU igual a zero após 90 dias da data do protocolo de cobrança.	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.5.5. USOS E AÇÕES ESPERADAS:

83. Assim dispôs a ficha do indicador:

Monitorar o percentual de cobrança em termos de montante, sem pagamento informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (30 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.

84. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
USOS E AÇÕES ESPERADAS	ANÁLISE GASNT
Monitorar o percentual de cobrança em termos de montante, sem pagamento informado pela operadora, por modalidade de Operadora, com ou sem valor de glosa, em determinado período (30 a 60 dias, 60 a 90 dias e acima de 90 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
A criação de um indicador vinculando a prazo de pagamento em 30 dias é equivocada, posto que, legitima o prazo de 30 dias para pagamento. Esse prazo não pode ser fixado desta forma porque é de livre negociação entre prestadores e operadoras. É necessário que sejam contemplados todos os prazos previstos em contrato.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
Este indicador carrega um altíssimo risco de imagem das operadoras pois levará a deduções equivocadas sobre o prazo de pagamento. Já que "oficializa" o prazo de 30 dias. Desta forma faz parecer que todas as contas, ou a grande maioria delas, são pagas com atraso. Da forma como está, o indicador não gera conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Monitorar o percentual de cobrança em termos de montante, sem pagamento informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (30 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e	

sua rede de prestadores de serviços de saúde. O prazo estabelecido nesse item, 30 dias, seria apenas para responder as necessidades da Agencia Reguladora porém, não seria a realidade da operadora pois, os prazos para pagamento não são de 30 dias para todos os prestadores. Isso varia conforme contrato firmado com cada prestador. Não há padrão para prazos de pagamento e sim, negociações individuais.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
"Monitorar o percentual de cobrança em termos de montante, sem pagamento informado pela operadora, com ou sem valor de glosa, após determinado período (90 dias), e gerar conhecimentos que permitam a promoção do equilíbrio na relação entre a operadora e sua rede de prestadores de serviços de saúde."	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.5.6. LIMITAÇÕES E VIESES:

85. Assim dispôs a ficha do indicador:

O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado.

86. Submetido para a sociedade, foram recebidas as seguintes contribuições para este item:

PERCENTUAL DO VALOR DE GUIAS SEM RETORNO APÓS 30 DIAS DA DATA DE COBRANÇA	
LIMITAÇÕES E VIESES	ANÁLISE GASNT
Considerando que a ANS não conhece os prazos acordados com as operadoras, entendemos que o indicador não irá refletir a realidade da relação existente entre o prestador a operadora. Sugerimos que o indicador seja revisto ou que a ANS inclua no padrão TISS campo para informar o prazo estabelecido em contrato para pagamento dos atendimentos prestados.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
incluir no indicador prazos maiores como de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias trará maior clareza dos prazos adotados para pagamento e o real montante de valores das guias sem retorno em aberto.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
O número do item no texto da consulta pública era 4.7 e não 5.7 Incluir mais um parágrafo: Pode não ter cláusula no contrato de prestação de serviço à operadora de plano de saúde que contemple este caso.	Não foi identificada sugestão na presente contribuição.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Assim incluir no indicador prazos maiores como de 30 a 60 dias, de 60 a 90 dias e acima de 90 dias trará maior clareza dos prazos adotados para pagamento e o real montante de valores das guias sem retorno em aberto.	Será avaliado novo prazo para o indicador, contudo reforça-se a impossibilidade de desdobramento do indicador proposto.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado.	Será avaliado novo prazo para o indicador.
O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 30 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado. Atualmente os contratos possuem um prazo maior que 30 dias para apresentação da cobrança	Será avaliado novo prazo para o indicador.
Se não tratar o prazo correto de pagamento será uma informação inútil	Informação útil para fins regulatórios e de transparência, permitindo análise das partes, inclusive fazendo comparações com a informação real do próprio contrato.
Se os prazos contratuais (análise inicial e recurso por operadora) não	A questão é tratada no item

estiverem destacados na apresentação dos indicadores, irá parecer a todos que se trata de um atraso no pagamento, quando na verdade está de acordo com o contrato.	A questão e valiosa no item limitação e vieses, já estando clara a ressalva.
O prazo pode ser maior que 90 dias, mas serão situações mais raras do que 30 dias. Sugestão de texto: " O prazo contratualizado para a operadora pagar o prestador pode ser maior que 90 dias, não indicando nesse caso um atraso no pagamento do valor cobrado."	Será avaliado novo prazo para o indicador.

3.5.7. ANÁLISE FINAL:

87. A definição do presente indicador passou pela necessidade de se escolher um número único de dias a ser considerado pelo indicador, uma vez que os contratos existentes variam bastante quanto a esta previsão específica, ademais, a opção de estabelecer indicadores diversos para o número de dias específicos tem como obstáculo a necessidade de criação de novos indicadores e a sobrecarga de trabalho para o setor de informações.

88. Para tentar superar o problema a GASNT utilizou os dados do Requerimento de Informações que estão demonstrados na Nota Técnica 6/GASNT (Doc SEI nº14366696), no Processo SEI nº 33910.001081/2019-70, sobretudo os dados do Campo 24 do Requerimento de informações, conforme transcrito abaixo:

Em relação ao tempo decorrido para o pagamento das contas pelas operadoras, as 15 principais quantidades preenchidas foram:

Rótulos de Linha	Contagem Distinta de Identificação do Contrato
30	8.746
45	5.913
60	3.054
40	2.070
0	1.566
4	886
70	824
20	482
25	473
1	420
75	352
52	338
15	301
35	245
90	208

Observe-se que dentre os números apresentados há prazos contados em DIA, MÊS, DIA ÚTIL e SEMANA.

89. Conforme lê-se na tabela, 30 dias foi o prazo mais informado pelas operadoras no campo específico que tratou da QUANTIDADE PRAZO MÁXIMO PAGAMENTO, desta forma a escolha recaiu sobre essa quantidade específica, contudo, dada quantidade e relevância das contribuições recebidas a GASNT passa a propor prazo de 60 dias, uma vez que abarcaria a maior parte dos contratos existentes e não incorreria no risco de um prazo muito alongado, de modo a não diferenciar operadoras que apresentam um prazo mais célere para pagamento

90. Não se descarta, entretanto, que posteriormente sejam criados novos indicadores para fazer mensurações específicas para que o indicador tenha maior acurácia na sua leitura, não apresentando um viés favorável para operadoras que tenham prazos menores contratualizados.

91. Desta forma a alteração de 30 para 60 dias deve ser acompanhada pela sinalização no item do indicador que trata de limitações e vieses acerca do viés de leitura favorável quanto menor for o prazo contratualizado.

4. CONCLUSÃO

92. Isto posto, analisadas as contribuições apresentadas na Pesquisa sobre o Paine de Glosas, a GASNT mantém os indicadores 1, com inclusão de observação no item "limitações e vieses" da ficha técnica do indicador; 2 e 3 e acata sugestão para alteração dos indicadores 4 e 5, que serão computados com 60 dias e não 30, além de desconsiderar para o cálculo de todos os indicadores as guias referentes aos atendimentos prestados a beneficiários por meio de operadoras intermediárias, conforme fichas anexas.

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Barros Macieira, Gerente de Análise Setorial e Contratualização com Prestadores**, em 07/08/2020, às 13:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **17291689** e o código CRC **078697F0**.
