**ANS adota novas medidas para operadoras que descumpriram prazos de atendimento**

A partir de 14/01/2013, 28 operadoras de planos de saúde ficarão proibidas de comercializar 225 produtos até março de 2013. Estas operadoras encaixaram-se nos critérios estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a adoção da medida, já que foram reincidentes em não atender os seus beneficiários nos prazos máximos para consultas, exames e cirurgias, previstos na [**Resolução Normativa nº 259**](http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com_legislacao&view=legislacao&task=PDFAtualizado&format=raw&id=1758).

As operadoras de planos de saúde vêm sendo monitoradas pela ANS desde dezembro de 2011. Ao longo deste período, a Agência apresentou quatro relatórios de monitoramento, que resultaram em três medidas de suspensão da comercialização de planos de saúde. Destas operadoras, 16 foram reincidentes no não cumprimento da norma durante os quatro períodos de monitoramento e serão indicadas para a abertura de processo do regime especial de Direção Técnica para correção das anormalidades administrativas e assistenciais graves.

Outras 13 operadoras, que não foram reincidentes nos quatro períodos, deverão assinar um Termo de Compromisso com a ANS visando a redução no número de reclamações dos beneficiários. Estas operadoras deverão adequar a rede de prestadores e os serviços de relacionamento e atendimento ao cliente, como: agendamento de consultas e autorização de procedimentos.

O relatório atual é referente ao período de monitoramento compreendido entre 19/09/2012 e 18/12/2012, durante o qual a ANS recebeu 13,6 mil reclamações de beneficiários pelo não cumprimento dos prazos máximos estabelecidos. Estas reclamações resultaram na suspensão da comercialização dos 225 planos de saúde, que incluem 1.9 milhões de pessoas, o equivalente a 4% dos beneficiários de operadoras médico-hospitalares no Brasil.

Os beneficiários destes planos não terão o atendimento prejudicado. Ao contrário, para que o plano possa voltar a ser comercializado, é necessário que a operadora passe a observar os prazos máximos para atendimento previstos pela ANS.

**Planos suspensos voltam a ser comercializados**

Das 38 operadoras que tiveram planos suspensos em outubro/2012, 18 melhoraram os resultados e voltarão a comercializar os produtos.

O consumidor que pretende contratar um plano de saúde poderá verificar se o registro deste produto corresponde a um plano com comercialização suspensa pela ANS. Esta informação pode ser acessada no portal da Agência em: www.ans.gov.br, Planos de Saúde e Operadoras, Contratação e troca de plano.

**Multas e medidas administrativas por descumprimento à norma**

As operadoras de planos de saúde que não cumprem os prazos definidos pela ANS estão sujeitas a multas de R$ 80.000,00 ou de R$ 100.000,00 para situações de urgência e emergência. Em casos de descumprimento reiterado, as operadoras podem sofrer medidas administrativas, como a suspensão da comercialização de parte ou da totalidade dos seus planos de saúde e a decretação do regime especial de direção técnica, inclusive com a possibilidade de afastamento dos seus dirigentes.

O consumidor deve estar atento. Após tentar agendar o atendimento com os profissionais ou estabelecimentos de saúde credenciados pelo plano e não conseguir dentro do prazo máximo previsto, o beneficiário deve entrar em contato com a operadora do plano para obter uma alternativa para o atendimento solicitado. Neste contato, o consumidor não deve esquecer de anotar o número de protocolo, que servirá como comprovante da solicitação feita.

Se a operadora não oferecer solução para o caso, o beneficiário deverá, tendo em mãos o número do protocolo, fazer a denúncia à ANS por meio de um dos canais de atendimento: Disque ANS (0800 701 9656), Central de Relacionamento no sítio eletrônico da Agência (www.ans.gov.br) ou ainda, presencialmente, em um dos 12 Núcleos da ANS nas principais capitais brasileiras.

O acompanhamento junto às operadoras de planos de saúde é permanente e contínuo e a divulgação dos dados apurados é feita pela ANS a cada três meses.

**Primeiro ano do monitoramento do cumprimento da RN 259**

[**Veja aqui**](http://www.ans.gov.br/index.php/espaco-da-qualidade/planos-suspensos/1748-planos-suspensos) a relação dos planos de saúde cuja comercialização foi proibida pela ANS para novos beneficiários.

[**Veja aqui**](http://www.ans.gov.br/index.php/espaco-da-qualidade/planos-suspensos/1749-planos-reativados) a relação dos planos de saúde cuja comercialização foi reativada.

[**Veja aqui**](http://www.ans.gov.br/index.php/espaco-da-qualidade/planos-suspensos/1897-operadoras-com-planos-suspensos-e-medidas-administrativas-adicionais) a relação das operadoras que terão medidas administrativas adicionais.

 **Perguntas e respostas**

**1) Como a ANS poderá garantir que os produtos suspensos não serão comercializados?**

*A Agência Nacional de Saúde Suplementar, além de tomar conhecimento destas comercializações através das denúncias da sociedade, fará o acompanhamento através dos seus sistemas de informações. Caso se constate a comercialização de plano suspenso, além da multa de R$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), a ANS poderá tomar as demais medidas administrativas previstas na regulamentação como a instauração de direção técnica ou o afastamento dos dirigentes da operadora.*

**2) A operadora que tiver planos suspensos para comercialização poderá registrar novos produtos na ANS?**

*Sim. A operadora poderá registrar novos produtos na ANS e estes serão devidamente acompanhados no que se refere à garantia do cumprimento dos prazos de atendimento.*

**3) O que acontecerá com a operadora se além destes planos outros vierem a ser suspensos para comercialização pelo mesmo motivo?**

*Todos os planos da operadora estão sendo acompanhados periódica e continuamente em relação à garantia de atendimento aos prazos máximos estabelecidos pela ANS. Espera-se que a necessidade de cumprimento destes prazos estimule a construção de redes credenciadas adequadas à operação dos planos privados de assistência à saúde. Caso as operadoras não apresentem melhora no seu resultado, além da suspensão de outros produtos poderá sofrer a medida administrativa de direção técnica, inclusive com a possibilidade de afastamento dos seus dirigentes.*

**4) O plano suspenso poderá voltar a ser comercializado pela operadora?**

*Sim. No período de avaliação subsequente, caso a operadora apresente melhora no seu resultado quando comparado ao resultado do período anterior, passando da Faixa 4 para, pelo menos, a Faixa 3, o produto poderá voltar a ser comercializado.*

**5) Quais foram os critérios para suspensão para comercialização dos produtos?**

*Foi levado em consideração o número de reclamações relacionadas à garantia de atendimento e a média dos beneficiários da operadora no período de avaliação. As operadoras que obtiveram resultado acima do ponto de corte estabelecido a partir dos dados do setor receberam, em cada avaliação trimestral, uma pontuação de 0 a 4. Aquelas que apresentaram a soma de 6 a 8 pontos em dois períodos de avaliação subsequentes, sendo a pontuação do segundo período igual ou maior que a pontuação do período anterior, poderão ser impedidas de comercializar os produtos reclamados.*

*Por este monitoramento estar em fase inicial de acompanhamento, a ANS, até o momento, suspendeu apenas planos de operadoras que somaram 8 pontos (duas notas 4 sucessivas). Os critérios atualmente adotados poderão sofrer aprimoramento, o que será comunicado às operadoras e à sociedade.*

**6) O que acontecerá com as operadoras que permanecem com a comercialização de planos suspensos? Que punições elas poderão sofrer?**

*A manutenção da prática do não atendimento aos prazos máximos previstos pela RN 259 acarretará, além da manutenção da suspensão, a indicação de abertura de processo do regime especial de direção técnica ou a assinatura de um termo de compromisso com a ANS para garantia do atendimento aos beneficiários.*

**7) Por que o número de reclamações aumenta?**

*Por fatores diversos, principalmente devido ao maior conhecimento dos direitos dos consumidores proporcionado pela disseminação das informações pelos órgãos de defesa do consumidor e pelos meios de comunicação. O que deve continuar a ser estimulado.*