

# ANS - Qualificação da Saúde Suplementar: equívocos na comparabilidade

Tânia Kadima Magalhães Ferreira; André Luiz Fernandes Mascarenhas; Maria Amélia Matos Nicolau de Lima; Adriane de Oliveira Sales; Angela Leal Faoro

## Introdução

índices, conjunto de dados seguros/válidos, que devem ser mantidos no mínimo por 3 anos para alcançar o objetivo de comparabilidade. Rácio, relação entre duas grandezas (valor absoluto ou percentagem), visando identificar aspectos da gestão: facilidade/rapidez de cálculo; comparabilidade intra/inter empresas; utilização informação acessível; possibilidade conclusões imediatas.

**Objetivo:** analisar coerência Indicadores de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) com literatura.

**Metodologia:** pesquisa IDSS e ANS (2015/2018).

## Resultados:

1) indicadores/pesos sofreram e sofrem alterações anuais, impossível comparabilidade período mínimo de 3 anos, conforme literatura específica; 2) enviesamento avaliações de autogestões (sem fim lucrativo e peculiaridades de assistidos) com mesmos critérios das demais operadoras de mercado; 3) porte operadora não levado em conta, por isso resultado da avaliação não condiz com a realidade (impacto de uma reclamação em operadora de pequeno porte gera classificação no nível 3 no monitoramento da garantia de atendimento, o que não é razoável); 4) modalidade da operadora e perfil da população não considerados; consultas realizadas por médicos particulares, sem conhecimento da operadora, levam entendimento ANS que não houve atendimentos; 5) Agência não prevê liberdade de escolha dos beneficiários, confundindo privado com público: interferência na escolha do atendimento (tipo de parto; generalista x especialistas).

| 1 - INDICADORES E PESOS DA DIMENSÃO QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE - IDQS |   |                                |                                |                                |                                |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| PESO DA DIMENSÃO IDQS (%)   |   | 40%                            | 25%                            | 25%                            | 30%                            |
| Parto Adequado  | 1.1 - Proporção de Parto Cesáreo  | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              |
| Atenção ao Pré-Natal  | 1.2 - Taxa de Consultas de Pré-Natal  | -                              | -                              | -                              | 2 (NOVO)                       |
| Preventivo de Câncer de Colo do Útero (2)                               | 1.3 - Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica                                    | 3                              | 2                              | 2                              | 2                              |
| Fratura em Idosos   | 1.4 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos                                 | 0                              | 3                              | 3                              | 2 (REDUÇÃO)                    |
| Cuidado Integral do Idoso   | 1.5 - Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para Idosos |                                | -                              | -                              | 3 (NOVO)                       |
| Cuidado Integral da Criança até os 4 anos                               | 1.6 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos      |                                | -                              | -                              | 2 (NOVO)                       |
| Cuidado ao Diabético  | 1.7 - Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada   |                                | -                              | -                              | 3 (NOVO)                       |
| Taxa de Mamografia (2)  |   | 3                              | 2                              | 2                              | RETIRADO                       |
| Proporção de Consulta Médica em Pronto Socorro                          |   | 2                              | 0                              | RETIRADO                       | RETIRADO                       |
| Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Cliente (3)                | 1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus            | Bônus de 10% ou 15% sobre IDQS |
| Participação do Plano de Saúde em Projetos de Indução de Qualidade      | 1.11 - Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base         |                                | -                              | Pontuação Base de 0,15 na IDQS | Pontuação Base de 0,15 na IDQS |

| 3 - INDICADORES E PESOS DA DIMENSÃO SUSTENTABILIDADE NO MERCADO - IDSM |  |     |          |          |                                       |
|--|--|-----|----------|----------|---------------------------------------|
| PESO DA DIMENSÃO IDSM (%)  |  | 20% | 25%      | 25%      | 30%                                   |
| Solidez do seu Plano de Saúde  | 3.1 - Índice de Recursos Próprios  |     | 3        | 3        | 3                                     |
| Resolução de Queixas do Cliente  | 3.2 - Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar                                |     | 2        | 2        | 2                                     |
| Reclamações Gerais do Cliente  | 3.3 - Índice Geral de Reclamações (IGR)  | 3   | RETIRADO | RETIRADO | 1 (REATIVADO)                         |
| Taxa de Fiscalização   |  | 1   | 2        | 2        | RETIRADO                              |
| Disponibilidade Financeira   |  |     | 3        | 3        | RETIRADO                              |
| Proporção de Beneficiários com Desistência no Primeiro Ano             |  | 1   | 1        | RETIRADO | RETIRADO                              |
| Patrimônio Líquido ajustado pela Margem de Solvência                   |  | 2   | RETIRADO | RETIRADO | RETIRADO                              |
| Liquidez Corrente  |  | 1   | RETIRADO | RETIRADO | RETIRADO                              |
| Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados                           |  | 2   | RETIRADO | RETIRADO | RETIRADO                              |
| Suficiência em Ativos Garantidores Vinculados                          |  | 2   | RETIRADO | RETIRADO | RETIRADO                              |
| Preço do Plano de Saúde  | 3.4 - Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos                                   |     | -        | -        | 1 (NOVO)                              |
| Satisfação do Cliente/Paciente   | 3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base  |     | -        | -        | Pontuação Base de 0,25 da IDSM (NOVO) |
| Gestão Financeira Ativa  | 3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos de valores mobiliários - Bônus |     | -        | -        | Bônus de 10% sobre a IDSM (NOVO)      |

| 2 - INDICADORES E PESOS DA DIMENSÃO GARANTIA DE ACESSO - IDGA           |  |     |     |               |               |
|---|--|-----|-----|---------------|---------------|
| PESO DA DIMENSÃO IDGA (%)   |  | 20% | 25% | 25%           | 30%           |
| Renal Crônico   | 2.1 - Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário                                      | -   | -   | -             | 1 (NOVO)      |
| Médico de Referência do Idoso (1)                                       | 2.2 - Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos                           | 3   | 1   | 2 (ALTERAÇÃO) | 3 (ALTERAÇÃO) |
| Número de Consultas Médicas Ambulatoriais por Beneficiário (1)          |  | 2   | 1   | 1             | RETIRADO      |
| Taxa de Internação Hospitalar (1)                                       |  | 2   | 1   | 1             | RETIRADO      |
| Índice de Sessões e Quiomioterapia Sistêmica por Consulta Médica        |  | 2   | 2   | RETIRADO      | RETIRADO      |
| Posicionamento no acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento |  | -   | -   | 3             | RETIRADO      |
| Acesso a Urgência e Emergência  | 2.3 - Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas                  | 1   | 1   | 1             | 1             |
| Qualidade de Hospitais, Laboratórios e Profissionais de Saúde           | 2.6 - Frequência de Utilização de Rede de Hospitais, SADT e Consultórios com Atributo de Qualidade | 1   | 1   | 1             | 1             |

| 4 - INDICADORES E PESOS DA DIMENSÃO GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO - IDGR            |  |     |              |              |                                  |
|---|--|-----|--------------|--------------|----------------------------------|
| PESO DA DIMENSÃO IDGR (%)   |  | 20% | 25%          | 25%          | 10%                              |
| Qualidade do Dados do Cadastro do Cleinte   | 4.1 - Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB)   | 3   | 1 (ALTERADO) | 2 (ALTERADO) | 2 (ALTERADO)                     |
| Índice de Regularidade de envio dos Sistemas de Informação                            |  | 3   | 1 (ALTERADO) | 1 (ALTERADO) | RETIRADO                         |
| Utilização do SUS por Cliente de Plano de Saúde                                       | 4.2 - Taxa de utilização do SUS  |     | 2            | 2            | 1 (ALTERADO)                     |
| Qualidade da Informação em Saúde Enviada para a ANS                                   | 4.3 - Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)                                   |     | -            | Bônus de 10% | 2 (ALTERADO)                     |
| Relacionamento do Plano de Saúde com Hospitais, Laboratórios e Profissionais de Saúde | 4.4 - Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde                                 |     | -            | -            | 1 (NOVO)                         |
| Qualidade dos Dados do Diagnóstico  | 4.5 - Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação preenchidos nas Guias TISS - Bônus |     | -            | -            | Bônus de 10% sobre a IDGR (NOVO) |

**Conclusão:** Indicadores/pesos precisam ser consistentes e abranger mínimo de 3 anos para que comparabilidade produza conclusões sustentadas e seguras, e informe ao consumidor real situação das operadoras. Entendemos ser necessário que o benchmarking ocorra em termos de médias setoriais, consideradas comparáveis e de referência (mesma modalidade e porte), visando correta identificação da posição relativa da empresa analisada, e evolução ao longo do tempo. Índices influenciados por fatores culturais e socioeconômicos causam distorção/vieses insustentáveis (repetidos anualmente), por isso entendemos devam ser excluídos da avaliação. Necessária avaliação programas de prevenção por impacto (médicos por indicadores).

**Bibliografia:** Fitz-enz, J. 2001. Retorno do Investimento em Capital Humano; Mota, A.G, Custódio, C. 2012. Finanças de empresas. Portugal: bnomics.