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	Bônus de 10% ou 15% sobre IDQS	Bônus de 10% ou 15% sobre IDQS	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 (!)		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.