infomed

Encontro Regional Norte/Nordeste sobre Intercâmbio Nacional

INTERCÂMBIO

Unimed Norte/Nordeste

NIP- NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR

Flávia Marques Portella Coelho

Breve histórico profissional:

- Advogada especialista em Regulação na Federação das Unimeds do Norte Nordeste e consultora em Regulação e Planejamento Estratégico.
- Palestrante em treinamentos e Workshops na área de Saúde Suplementar. e Consumidor.
- Graduada e Pós Graduada pela Faculdade Cândido Mendes-RJ; Especialista em Defesa do Consumidor, com ampla atuação na área de Saúde Suplementar desde 2005.
- Ex-analista e consultora jurídica da DIPRO/ANS/RJ.
- Realização de pesquisas qualificadas na área de saúde suplementar/Direito Regulatório para a Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ e Fundação para desenvolvimento científico e tecnológico em saúde –FIOTEC
- Ex- associada e Coordenadora do contencioso cível e trabalhista empresarial dos escritórios: Siqueira Castro Advogados e Urbano Vitalino Advogados Associados.

O que é?

- Instrumento inicial de análise de <u>TODAS</u> as demandas de reclamação- art.º 4 RN 343/13:

  Assistenciais (restrição acesso à cobertura) e não assistenciais

Causas/fatos geradores:

- **NIP Assistencial:**
  A notificação que terá como fato gerador toda e
  qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial;

- **NIP não assistencial:**
  A notificação que terá como fato gerador outros assuntos que não a cobertura assistencial, desde que o consumidor seja diretamente atingido/afetado pela conduta e a situação seja passível de mediação, como exemplo, reclamações referentes à reajuste, recontagem de carência, descumprimento contratual, entre outros.

  Nos demais casos, as reclamações não serão objeto de NIP.
  Exemplos: Operar sem registro na ANS, transferência de carteira
  sem autorização da ANS, entre outros. Essas serão
  encaminhada diretamente para abertura de processo.

Consequências:

RN 259/11 - Art. 12 –A

I – **Suspensão de Comercialização** de parte ou todos os produtos da operadora

II - Decretação do Regime Especial de **Direção Técnica** (RN 256/11)

Na hipótese do inciso II a ANS poderá decretar o **afastamento dos dirigentes da operadora**, sem prejuízo das demais penalidades.

PARÂMETRO – mediana das reclamações de todas as operadoras de mesmo porte e tipo de atenção prestada.

PERÍODOS DE AVALIAÇÃO - TRIMESTRAL

1º período: 19/12/14 a 18/03/15

2º período: 19/03/15 a 18/06/15

3º período: 19/06/15 a 18/09/15

4º período: 19/09/15 a 18/12/15

METODOLOGIA:

$$\frac{(2 \times \text{NºNIPs PRAZO}) + (1 \times \text{NºNIPs NÃO PRAZO})}{\text{Nº BENEFICIÁRIOS}} \times 10.000$$

Unime
Norte/Nord

Monitoramento das Garantias de Atendimento/ IN 42/13:

FAIXA 0	ABAIXO DA MEDIANA
FAIXA 1	MENOR OU IGUAL 25%
FAIXA 2	ENTRE 25% e 50%
FAIXA 3	ENTRE 50% E 75%
FAIXA 4	MAIOR QUE 75%

Resultados que podem ensejar suspensão de comercialização:

PONTUAÇÃO 1º TRIMESTRE	PONTUAÇÃO 2° TRIMESTRE	SOMATÓRIO
4	4	8
3	4	7
3	3	6
2	4	6

Como as operadoras podem consultar seus resultados da Garantia de Atendimento?

www.ans.gov.br

- Planos de Saúde e Operadoras
- Espaço da Operadora
- Compromissos e interações com a ANS
- Solicitações e Consultas
- Consulta aos ofícios por Garantia de Tempo de Atendimento
- CNPJ e senha – verificar por competência

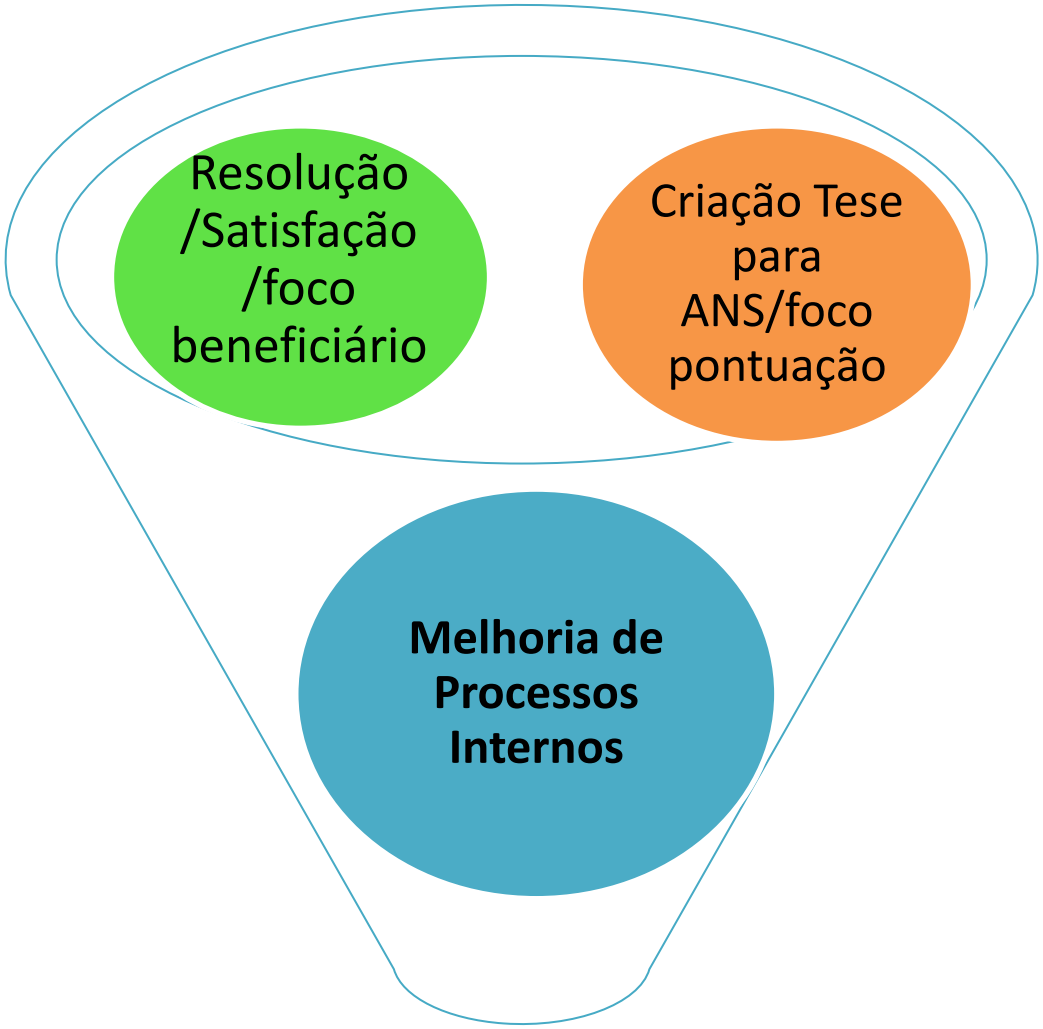
TRATAMENTO: AMPLIANDO AS CHANCES DE ÊXITO

Conhecimento do processo e das normas específicas do setor

Satisfação do Beneficiário/contato

Tratamento adequado

Monitoramento interno


Resolução /Satisfação /foco beneficiário
Criação Tese para ANS/foco pontuação
Melhoria de Processos Internos

NIP TRATADA

"Nós somos aquilo que fazemos repetidamente. Excelência, então, não é um modo de agir, mas um hábito."
(Aristóteles)

NIPS e INTERCÂMBIO/ COOPERATIVISMO

- Demora na inserção no sistema para visualização da Unimed de origem
- Tratamento não igualitário aos beneficiário da Unimed Executora e os de intercâmbio
- Codificação /TUSS
- RN 259/11

REFLEXÃO:CO-IRMÃS?

Dúvidas?

Contato

Flávia Marques

Advogada Especialista em Regulação

Assessoria de Regulação

Email: flavia.marques@unimednne.com.br

Telefone: (83) 3048-2787