

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES COM INDÍCIOS DE INFRAÇÃO

Conceituação

É a relação entre o número médio de reclamações de beneficiários dirigidas à ANS em um determinado período, que foram positivadas, e o número médio de beneficiários vinculados à operadora no período.

Método de cálculo

$$\text{Índice de reclamações} = \frac{\text{RP}}{\text{B}} \times 10^n$$

Definição de termos utilizados no indicador

RP = N° médio de reclamações positivadas no período, isto é, aquelas em que, após constatada a infração de disposição legal ou infralegal, disciplinadora do mercado de saúde suplementar, for lavrado Auto de Infração.

B = N° médio de beneficiários ativos registrados no Sistema de Beneficiários da ANS.

Interpretação do indicador

Expressa o grau de demandas em que foi constatada infração aos dispositivos legais.

Usos

Medir o grau de reclamações em que há indícios de infração à legislação por parte das operadoras.

Parâmetros

O parâmetro é dado pela medida de tendência central do mercado.

Meta

Nível 3.

Pontuação

Nível	Pontuação	CrITÉrios
Nível 0	0	sem informação.
Nível 1	0,75	Índice > ou igual a 30%.
Nível 2	1,5	Índice entre 10% e 30%.
Nível 3	3	Índice < ou = a 10%.

Fonte de dados

MS/ANS – Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) e Sistema Integrado de Fiscalização (SIF).

Ações esperadas para causar impactos positivos no indicador

As operadoras devem cumprir os dispositivos legais e manter os beneficiários adequadamente informados.

Limitações e vieses do indicador

1. Quantidade de dados positivados reduzida em relação ao quantitativo de demandas.
- 2- Falta de comunicação entre operadora e seus clientes.

Referências

Não identificadas.