

O uso de indicadores de qualidade nas Operadoras de Planos de Saúde

Luiz Celso Dias Lopes

Diretor Técnico Notredame Intermédica

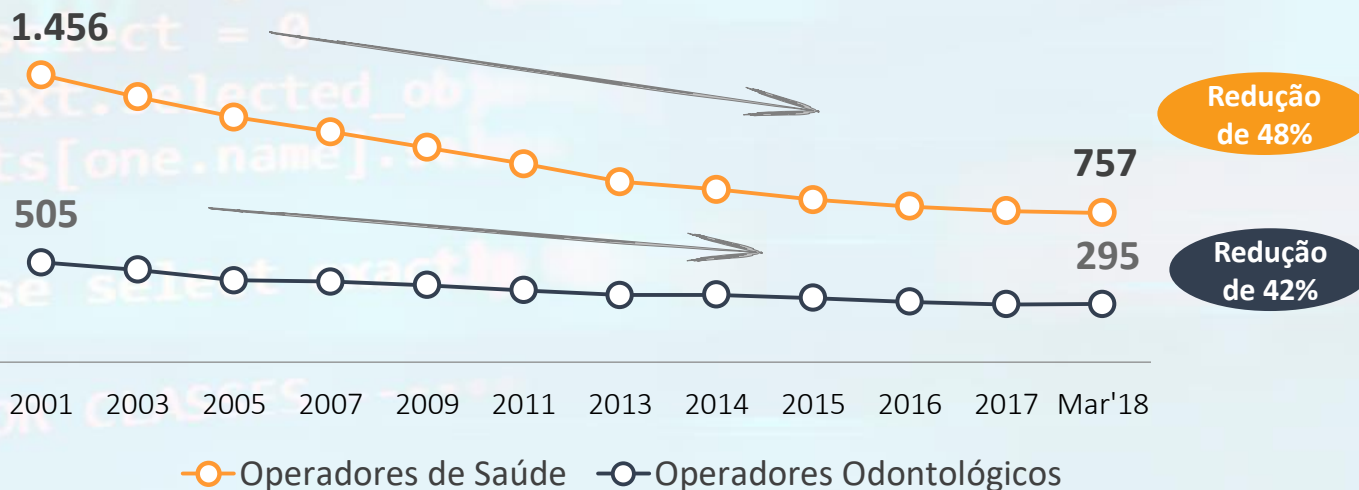


Regulação das Operadoras no Brasil

As Operadoras de Planos de Saúde atuam, desde o ano 2000, sob a regulação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que é a **agência reguladora** vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de **planos de saúde** no Brasil.

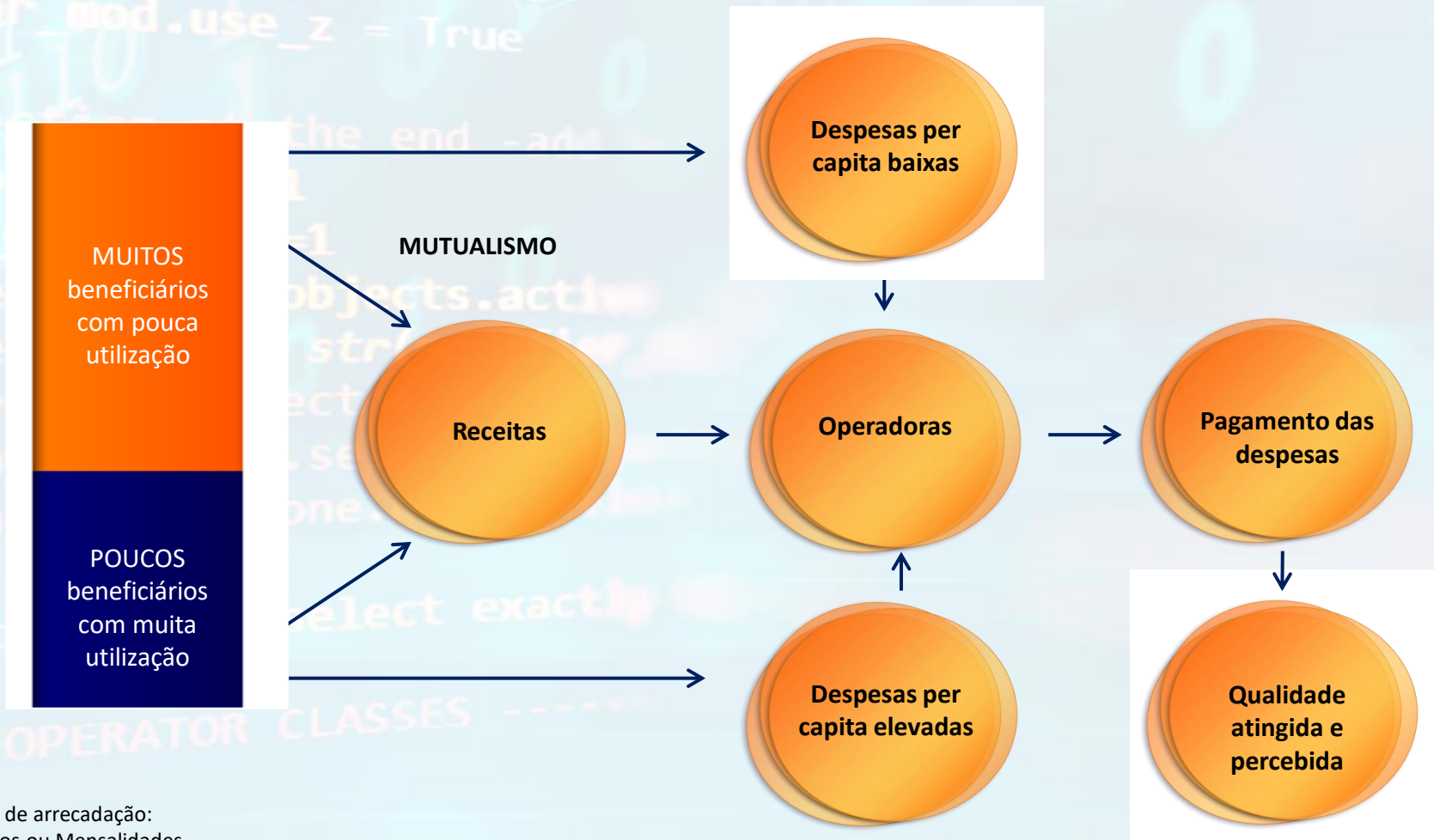
Quantidade

Número de Operadores de Saúde e Odontológicos com beneficiários ativos



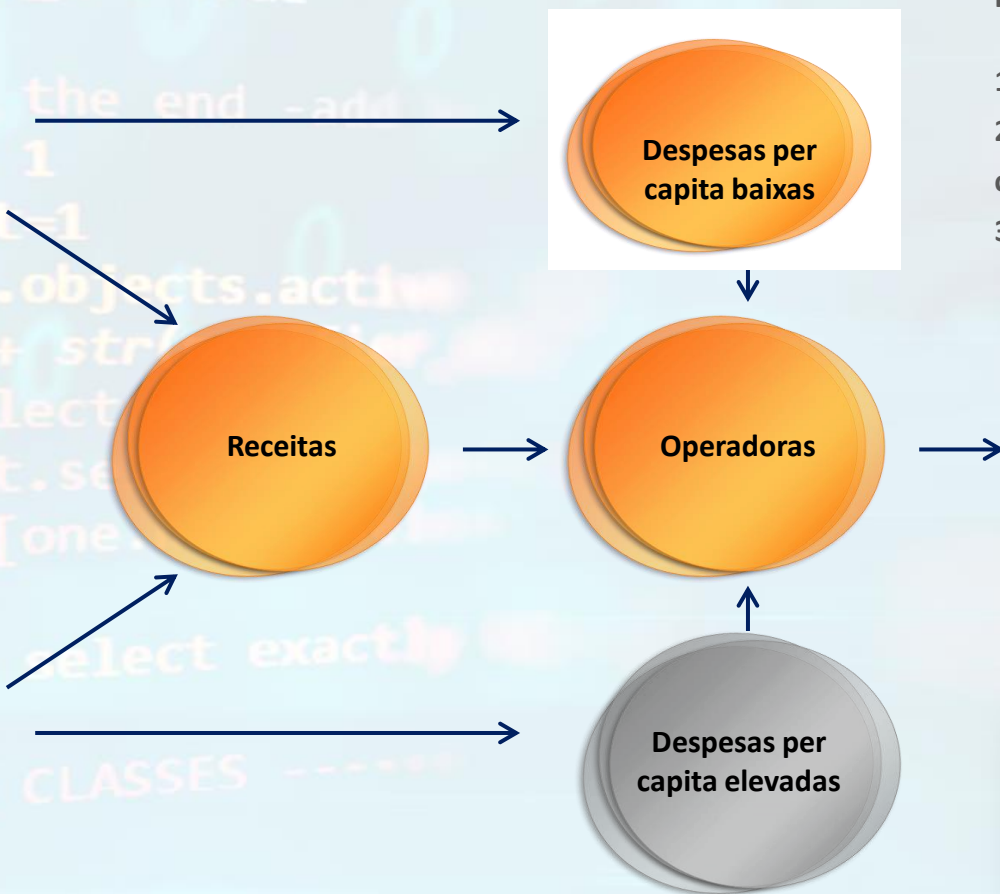
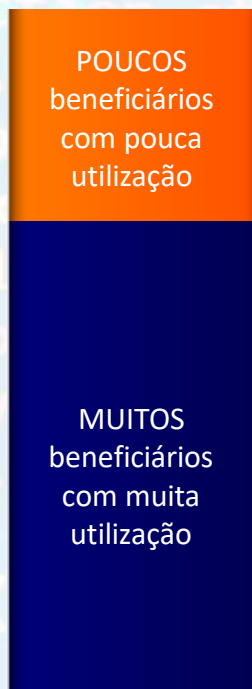
Fonte: ANS

Modelo Atual da SS



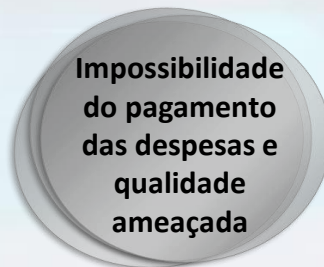
Fonte de arrecadação:
Prêmios ou Mensalidades

Impacto dos desafios no modelo atual



IMPACTOS:

1. Transições da saúde
2. Demanda pouco racional por novas coberturas/fraudes e desperdícios
3. Custo assistencial crescente



RISCO DE SOLVÊNCIA !



Impacto das fraudes e desperdícios na SS

Saúde Suplementar – Impacto de Fraudes e Desperdícios.

R\$77,7Bi – é a estimativa do custo de fraudes e desperdícios nos últimos 3 anos (2015 a 2017).

IESS

- **19%** de representatividade anual de fraudes e desperdícios sobre o total de despesas assistenciais

Fonte: IESS – Estudo de impacto das fraudes/desperdícios –Estimativa 2016 TD nº62-2017

R\$77,7Bi

	2015	2016	2017
Gastos Assistenciais Anuais	R\$120,1Bi	R\$137,0Bi	R\$151,7Bi
Estimativa de Fraudes e desperdícios	<u>R\$22,8Bi</u>	<u>R\$26,0Bi</u>	<u>R\$28,8Bi</u>

Gastos Assistenciais Anuais

Estimativa de Fraudes e desperdícios

Desempenho das Operadoras - Qualidade

Uma das principais iniciativas desenvolvidas pela ANS para o estímulo à **qualidade** dos planos de saúde foi a criação do **Programa de Qualificação das Operadoras**, com o objetivo de **afirmar o desempenho global das empresas**, a partir de indicadores distribuídos em quatro dimensões, cujas notas variam de zero à 1.

Os resultados do Programa de Qualificação das Operadoras são traduzidos pelo **Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)**.



Fonte: ANS

As quatro dimensões do IDSS

**QUALIDADE EM
ATENÇÃO À SAÚDE**



**GESTÃO DE PROCESSOS
E REGULAÇÃO**



IDSS



**GARANTIA DE
ACESSO**



**SUSTENTABILIDADE
NO MERCADO**



Objetivos do IDSS

Estímulo à Qualidade Setorial

Avaliar o **desempenho das OPS** por meio de indicadores com vistas a dar transparência

Reduzir a **assimetria de informação** entre o **consumidor e as OPS**, oferecendo **> poder de escolha**

Benchmarking entre as OPS

Induzir o setor no sentido da consecução das **diretrizes da ANS** e **atingimento de melhores resultados**

Subsidiar ações regulatórias da ANS

Monitoramentos Assistenciais

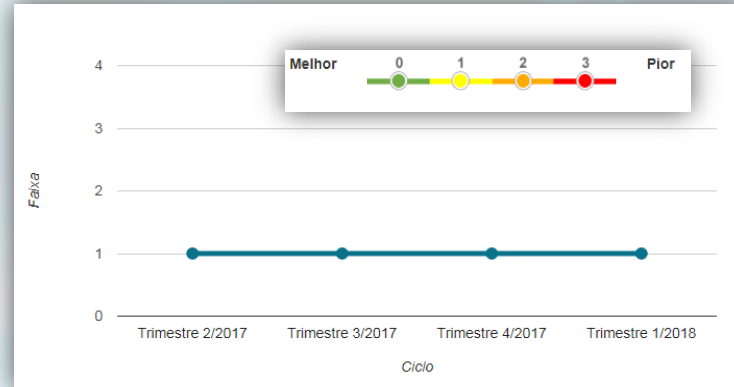


Objetivo: Prevenir anormalidades que coloquem em risco a qualidade do atendimento ao beneficiário

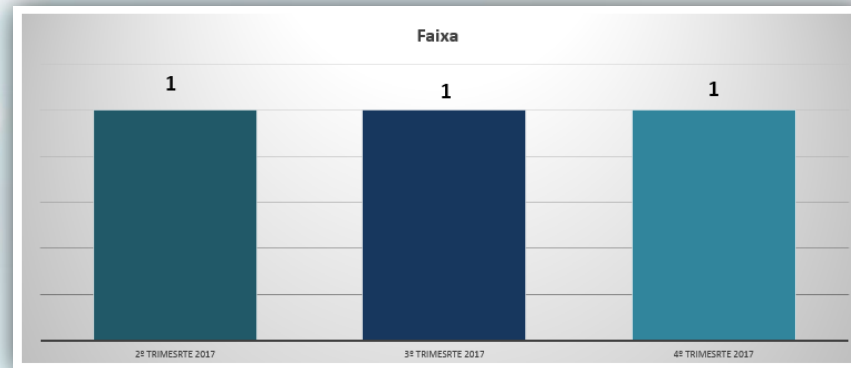
Monitoramentos ANS



Garantia do Atendimento



Risco Assistencial

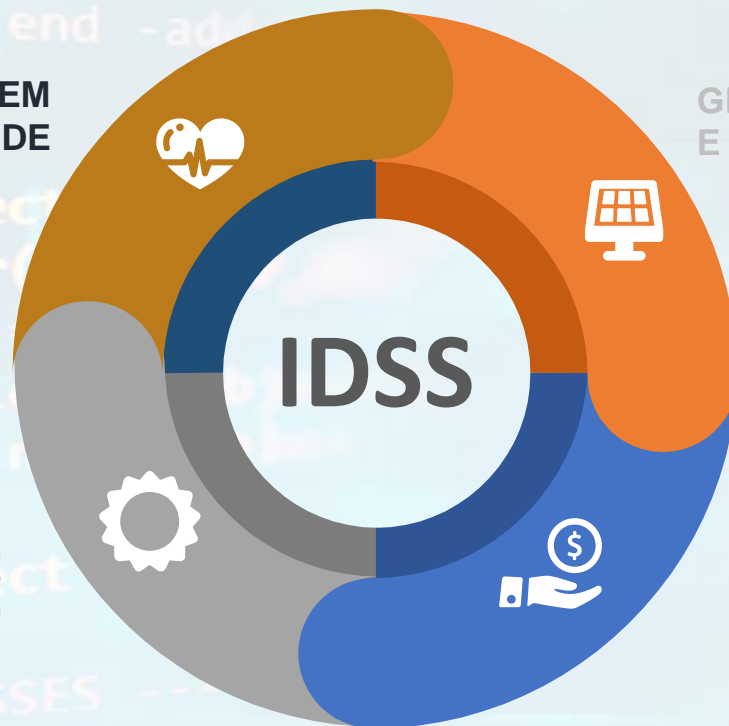


FAIXA	NOTA FINAL
Faixa 1	0,7 a 1
Faixa 2	0,35 a 0,7
Faixa 3	0 a 0,35
Indeterminada	Sem informação

Qualidade em Atenção à Saúde

QUALIDADE EM
ATENÇÃO À SAÚDE

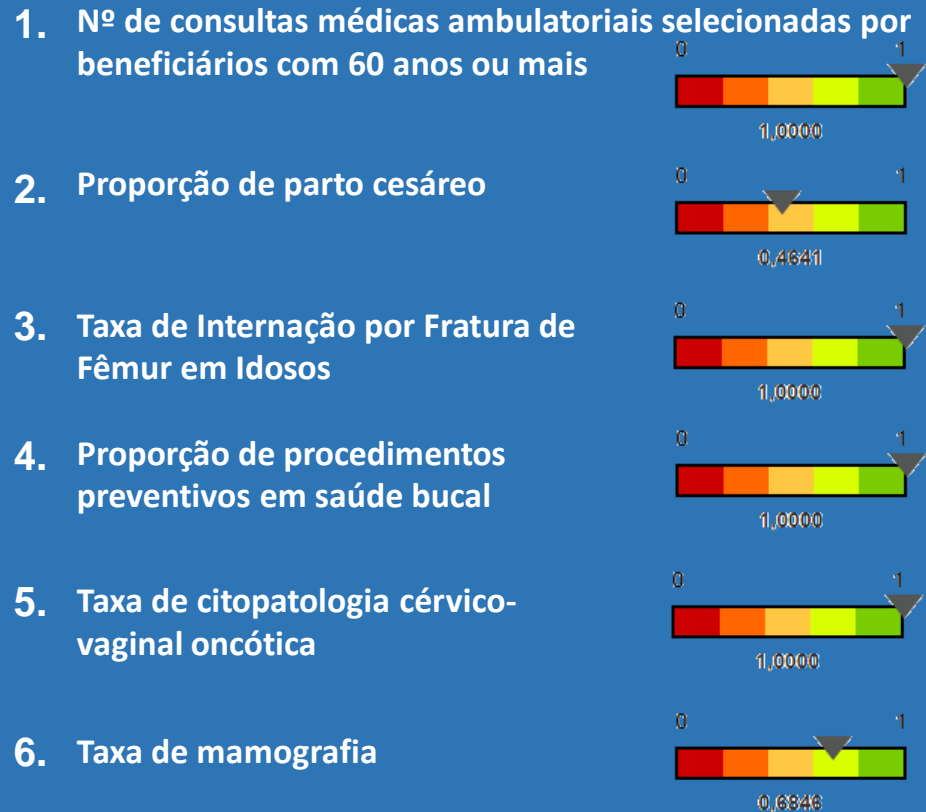
GESTÃO DE PROCESSOS
E REGULAÇÃO



GARANTIA DE
ACESSO

SUSTENTABILIDADE
NO MERCADO

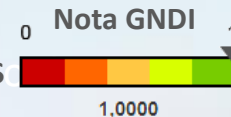
Qualidade em atenção à saúde – 06 indicadores



Qualidade em atenção à saúde



06 indicadores



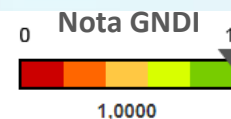
Participação em Projetos de Indução da Qualidade na ANS

Conceituação

Pontuação base atribuída ao resultado do IDQS para as operadoras que assinaram Termo de Compromisso/Termo de Acompanhamento em um dos Projetos: (1) Parto Adequado; (2) Idoso Bem Cuidado; (3) OncoRede

Meta

Participar dos projetos de indução da Qualidade até 31/12/2016.



Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças - pontuação bônus

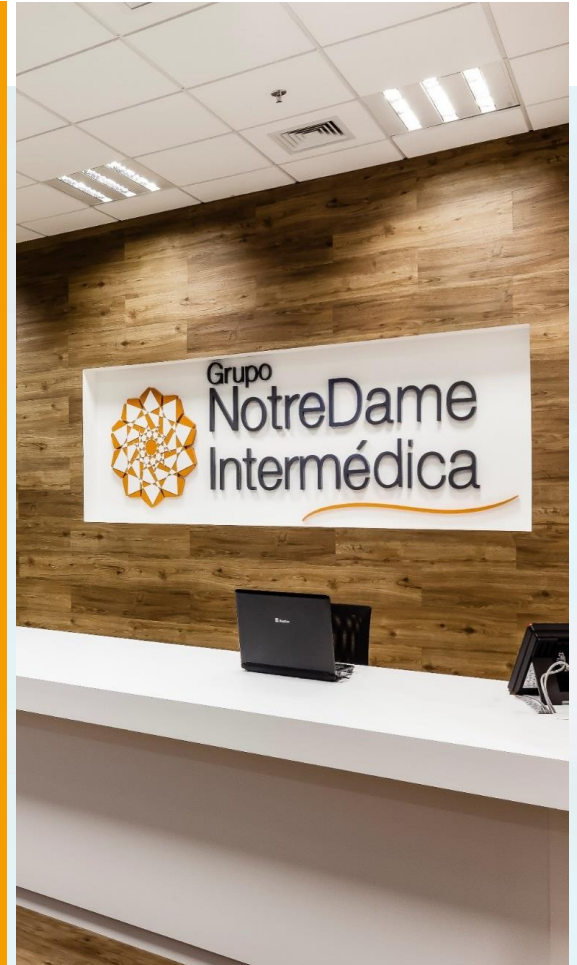
Conceituação

Pontuação bônus atribuída ao resultado do IDAS, para as operadoras que tiverem programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados junto à ANS na data do processamento do IDSS.

Meta

Estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a desenvolverem programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, contribuindo para a melhoria dos níveis de saúde da população beneficiária

Experiência GNDI



O que é o GNDI?

Fundado em 1968 e sediado em São Paulo (SP), o Grupo NotreDame Intermédica possui:

50

50 anos de atuação



12.353 mil colaboradores



Pioneiro em Medicina Preventiva (1982)



Uma das maiores operadoras de saúde do País



+ de 3,8 milhões de beneficiários



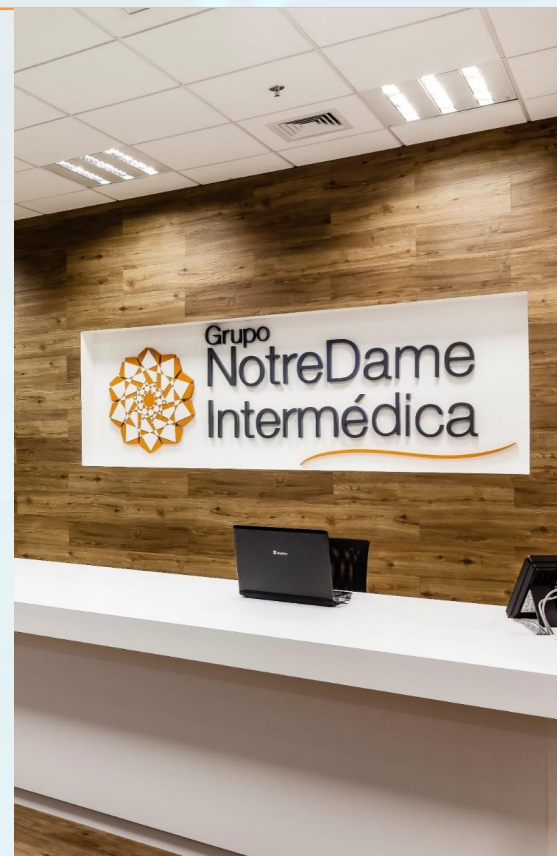
+ de 14 mil dentistas credenciados



Corpo Clínico com + de 3 mil pessoas



18 Hospitais próprios
67 Centros Clínicos
23 PA



Fonte: Informações da Companhia

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

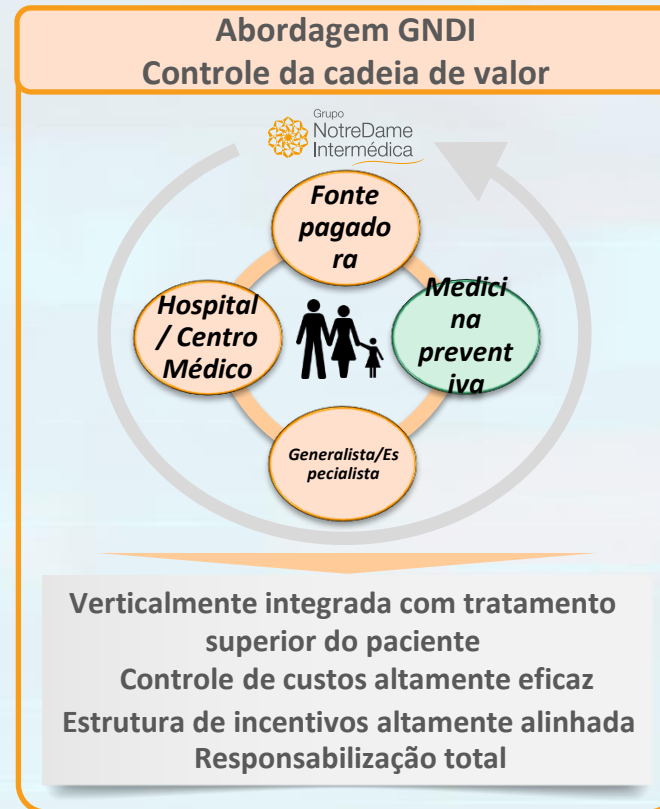
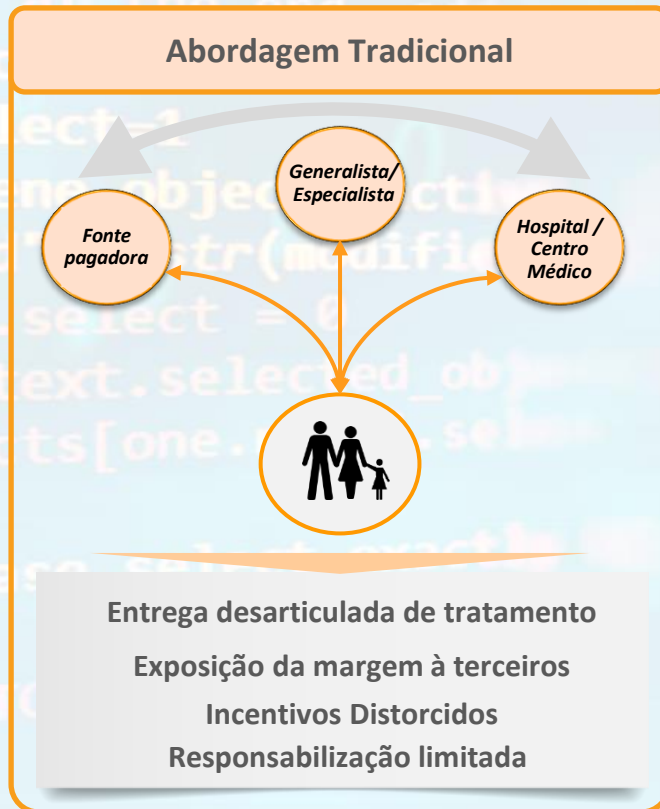
QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Experiência GNDI

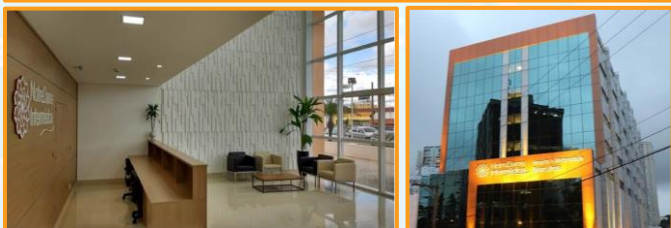
Modelo verticalizado e poliárquico de tratamento altamente eficaz

Estrutura de incentivo altamente alinhada e tratamento superior do paciente



Experiência GNDI

Alta qualidade da experiência do cliente



Alta qualidade clínica e satisfação do paciente

Garantia de qualidade

12 Hospitais, 4 Centros Clínicos e 1 Pronto Socorro



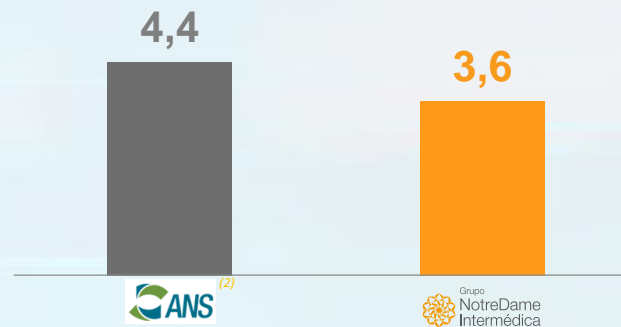
1 Hospital
Qmentum Acreditação



Interodonto



Índice da ANS de queixas dos beneficiários ⁽¹⁾



Fonte: Informações da Companhia

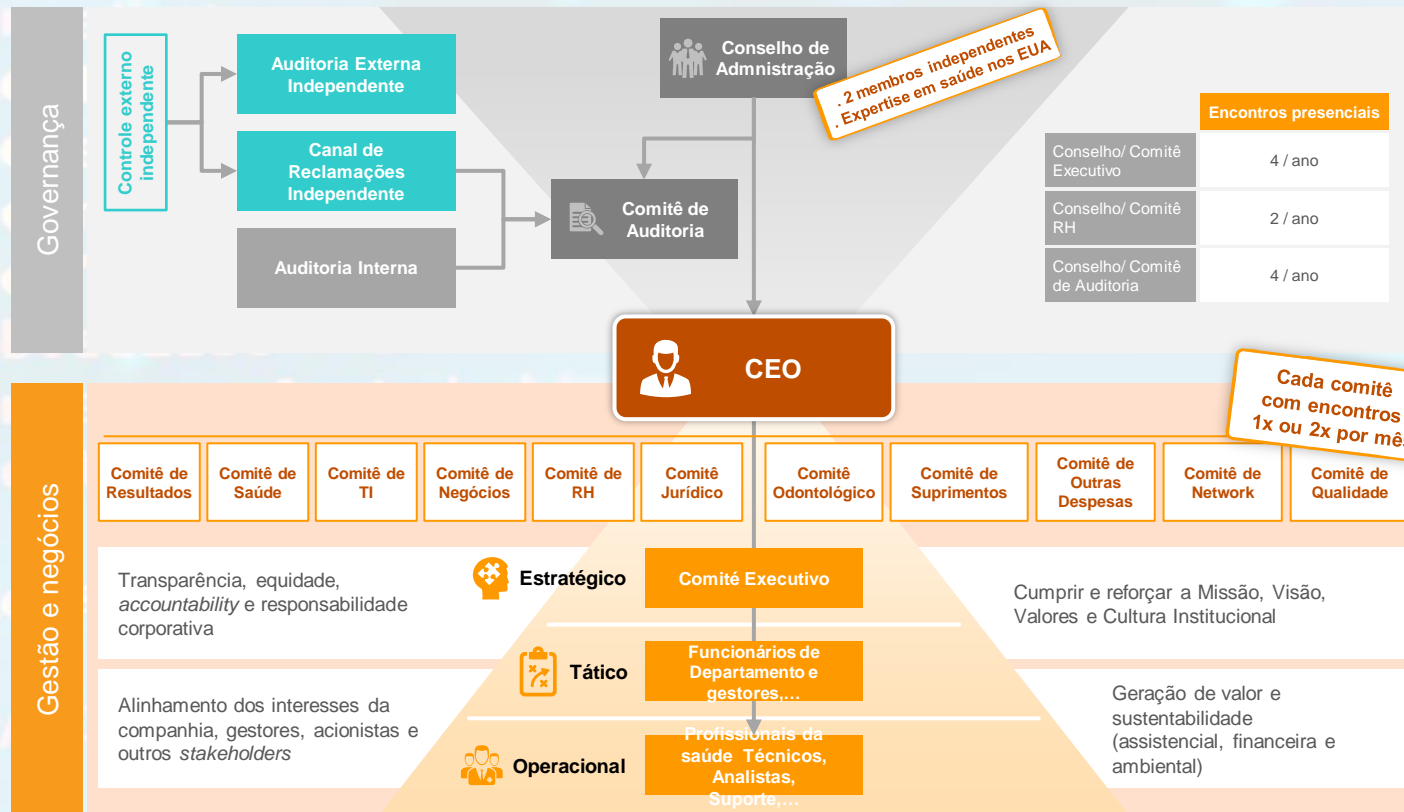
SEMINÁRIO INTERNACIONAL

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Experiência GNDI

Padrão Elevado de Governança Corporativa



Fonte: Informações da Companhia

Experiência GNDI

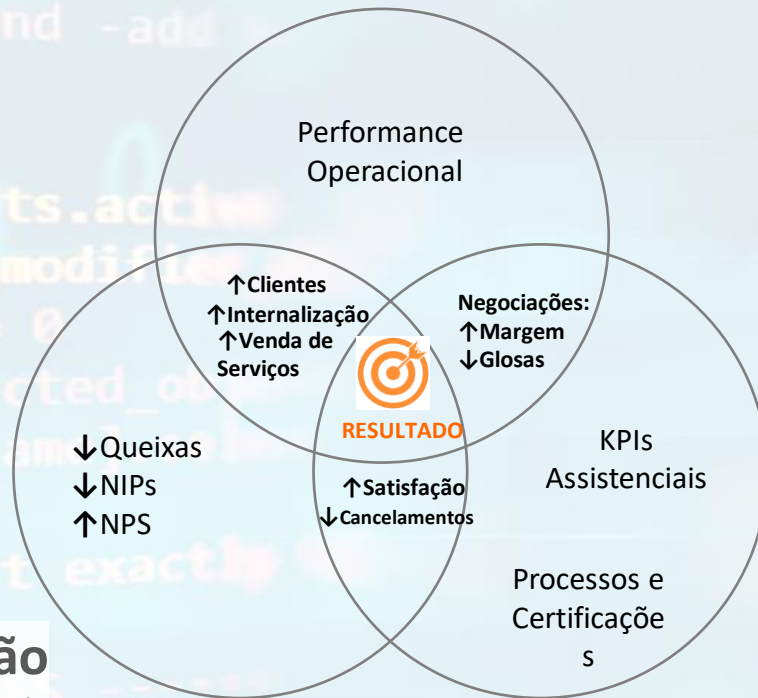
Padrão Elevado de Governança Corporativa



Fonte: Informações da Companhia

Experiência GNDI

Sustentabilidade



Percepção

Experiência do Cuidado
(Projeto Acolhimento)

Qualidade

Saúde da População

Fonte: Informações da Companhia

Sinistro Sustentável

Satisfação:

Qualidade Assistencial:
Indicadores

	NIPS	QUEIXAS
GNDI	0,05	0,113
Tolerância	0,08	0,13
Indicador	por 10 mil vidas	por mil vidas



Indicadores	GNDI
Taxa de Mortalidade Geral*	2,29%
Taxa de Infecção Global	1,17%
Taxa de Reinternação Geral	1,89%
Taxa de Reinternação Crítica*	0,50%

*Observação 2017 ANAP – Taxa de mortalidade 2,3%

Fonte: Informações da Companhia

Experiência GNDI

Modelo único de medicina preventiva reduz custos médicos

Membros de “alto-risco” contribuem desproporcionalmente para a importância, em termos de custo, do tratamento preventivo

...criando oportunidades para uma rede personalizada de soluções de tratamento preventivo

~94%
Aderência

~45%
Redução de partos
prematureiros

Programas de tratamento de doenças crônicas e de alto-risco
(>110.000 beneficiários membros)

Tratamento crônico

Prevenção de complicações
Cuidados de idosos
Oncologia
Cuidados de gravidez
Diabetes e Hipertensão

“Alto-risco”

Prevenção de Incapacitação
Casos complexos
Grupos de suporte à cuidadores
Doenças cerebrais
Doenças renais



6x Retorno do tratamento preventivo: Para cada R\$1,00 investido em programas de tratamento preventivo, o GNDI evita R\$6,28 em despesas médicas

Fonte: Informações da Companhia

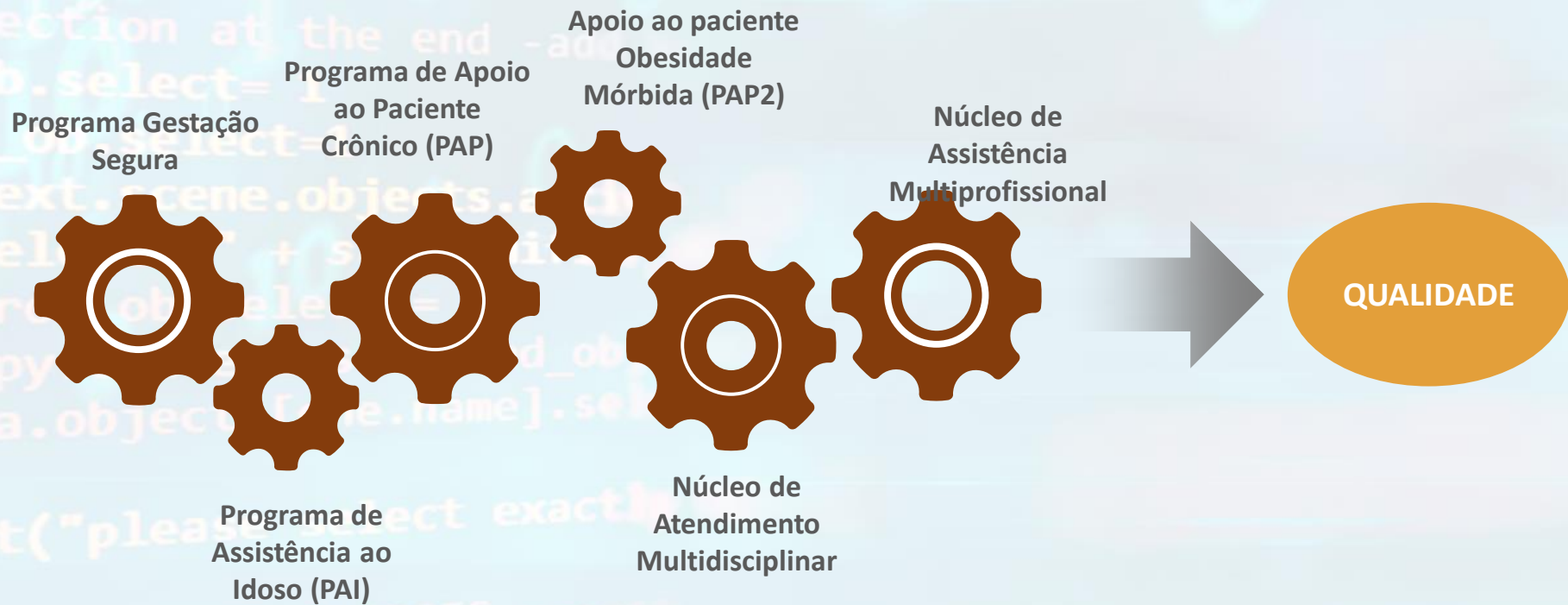
Nota: Custos totais incluem custos de exame + custos de encaminhamento

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Experiência GNDI – Promoção de Saúde e Medicina Preventiva



KPI's – Indicadores de Qualidade

Programa Gestão Segura

Programa Gestão Segura



GESTANTES – RESULTADO SP



Total Estimado de gestantes (*)



Captados PGS (80% cobertura)

PGS: ADESÃO AO PRÉ – NATAL (número de consultas)



Fora do Programa



PGS

RECÉM NASCIDO EM UTI – NEO (em %)



Antes do Programa



2018 Intermédica

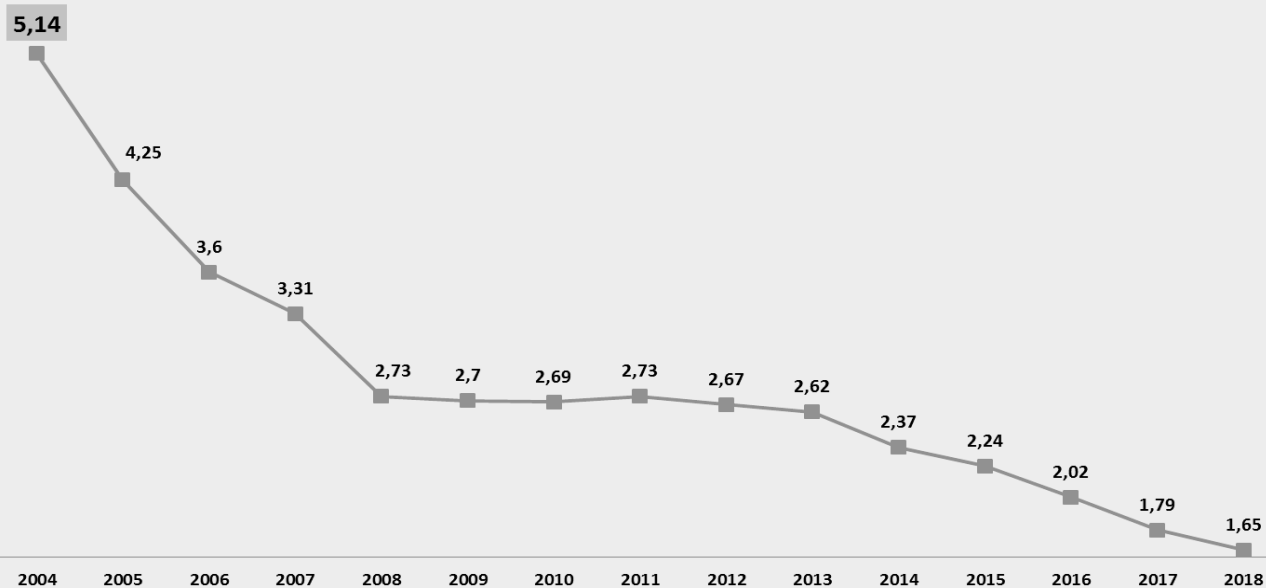
REDUÇÃO DE 42% EM 2018 DE RECÉM NASCIDOS EM UTI NEONATAL

Programa de Assistência ao Idoso (PAI)

Programa de Assistência ao Idoso (PAI)



INTERNAÇÃO PACIENTE DIA/MIL



Fonte: Informações da Companhia

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

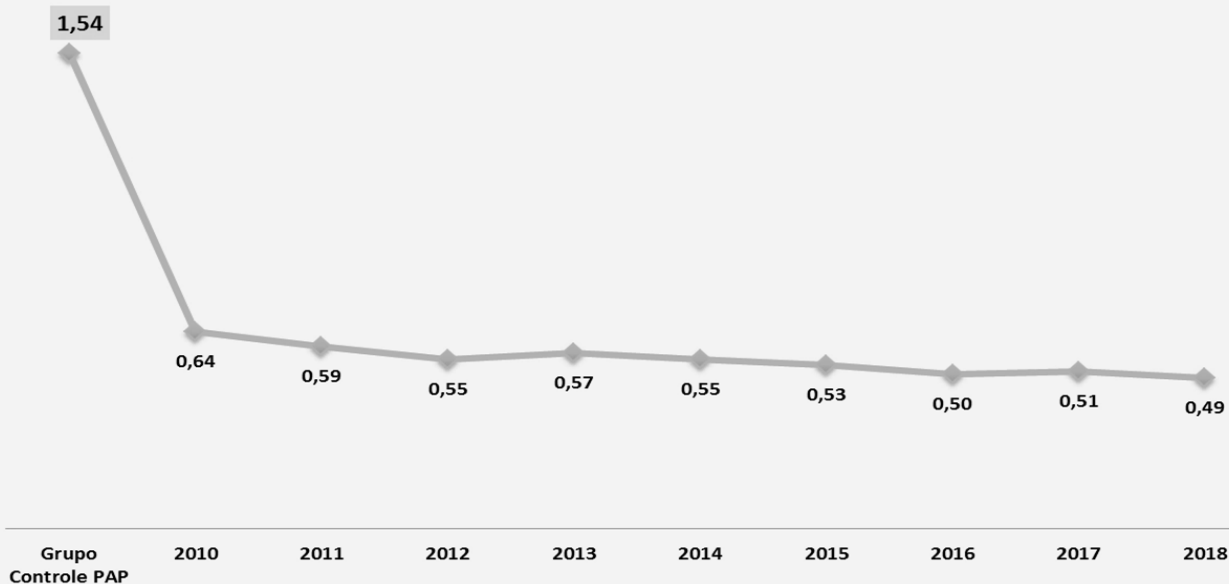
IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Programa de Apoio ao Paciente Crônico

Programa de Apoio
ao Paciente Crônico
(PAP)



INTERNAÇÃO PACIENTE DIA/MIL



Fonte: Informações da Companhia

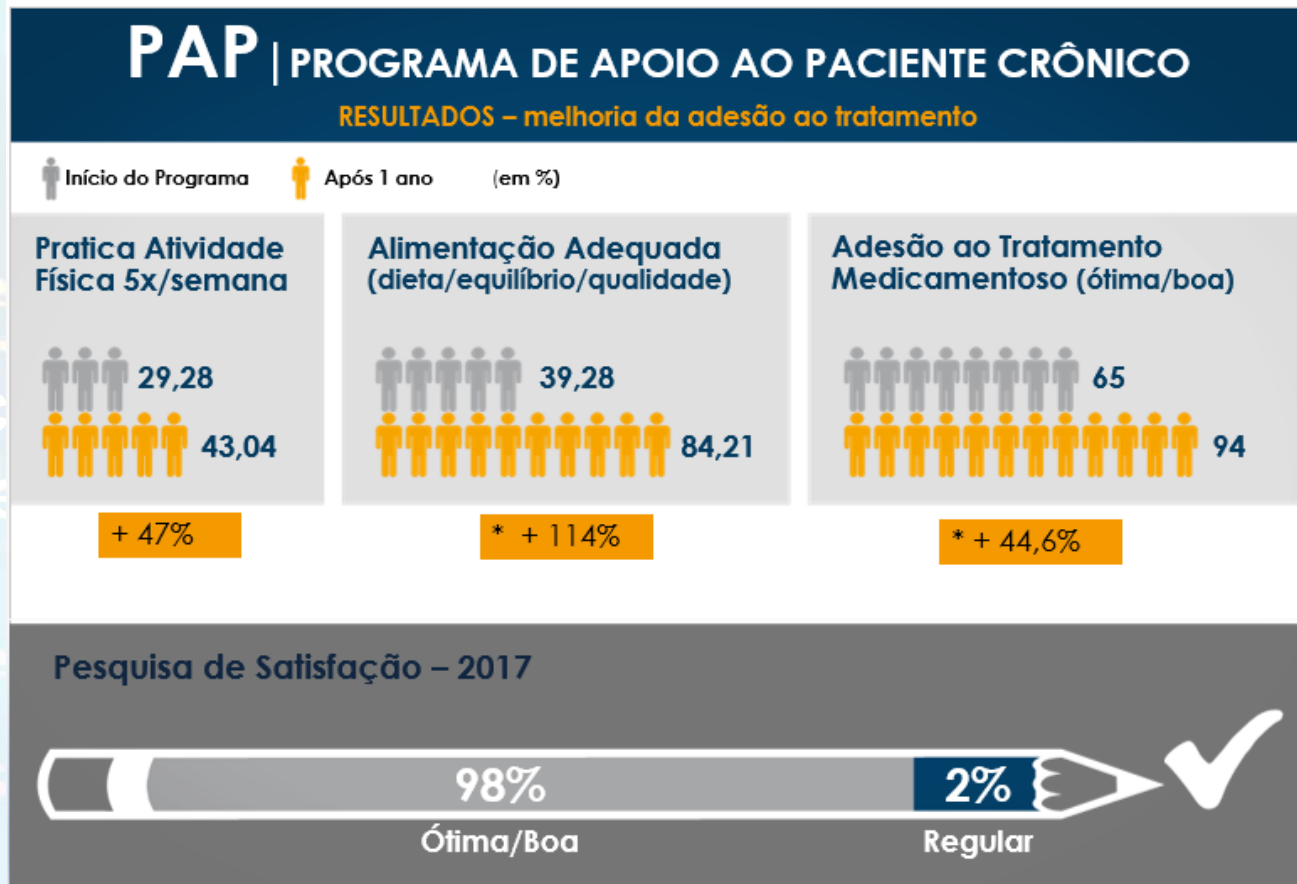
SEMINÁRIO INTERNACIONAL

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Crônicos Adultos (PAP)

Programa de Apoio ao Paciente Crônico (PAP)



Fonte: Informações da Companhia

Apoio ao Paciente Obesidade Mórbita (PAP2)

PAP 2 – PROGRAMA DE APOIO AO PACIENTE OBESIDADE MÓRBIDA

Apoio ao Paciente
Obesidade
Mórbita (PAP2)



48.476

Beneficiários
participantes

65%

Avaliação alimentar
boa/ótima – 06 meses de
programa



9,8 %

Redução do peso Corporal
em 06 meses de programa

85%

Adesão ao protocolo – 12
meses de programa

Cirurgia Bariátrica 1000 vidas/ano

ANS = 1,63

IMS = 0,57

Fonte: Informações da Companhia

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO
PACIENTE EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

IESS
INSTITUTO DE ESTUDOS
DE SAÚDE SUPLEMENTAR

KPI's – Indicadores Terapêuticos de Qualidade

PROGRAMAS DE PREVENÇÃO - QUALIVIDA SP 2018					
INDICADOR	1º SEMESTRE 2017	2º SEMESTRE 2017	1º SEMESTRE 2018	REFERÊNCIA	META
HIPERTENSÃO - PA < 140x90	68,0%	74,2%	76,19%	10 a 35% (Sociedade Brasileira de Cardiologia - Setembro/2016)	70%
DIABETES - HbA1C <7%	55,5%	52,2%	63,6%	32,4 - 36,7% (NCQA, 2015)	58%
USO DE BETABLOQUEADOR NA INSUFICIÊNCIA CARDÍACA	91,0%	91,6%	90,4%	80% (Sociedade Brasileira de Cardiologia - 2016)	90%
DISLIPIDEMIA LDL <100	37,0%	49,0%	36,8%	36% (NCQA, 2015)	45%
OBESIDADE - PERDA DE PESO	11,0%	9,8%	10,86%	10% EM 6 MESES (OMS)	10%
VACINAÇÃO DE IDOSOS CONTRA GRIPE / PREVENÇÃO	88,0%		Em levantamento	78% (M. SAÚDE - 2016)	88%
INTERNAÇÃO DE CRÔNICOS			-68,2%	Redução na internação em relação a grupo de controle	-60%
INTERNAÇÃO DE IDOSOS - ALTO RISCO			-67,9%	Redução na internação em relação ao início do programa	-60%
TAXA DE UTI NEO NATAL EM RELAÇÃO AO PARTO			7%	12% anterior ao programa de gestantes	6,5%

Fonte: Informações da Companhia

Conclusões

1- A avaliação e os incentivos da ANS sobre qualidade nas operadoras (IDSS e monitoramento) ainda são mais quantitativos do que de desfechos (resultados);



2- O uso adequado dos indicadores de qualidade não só leva aos melhores tratamentos, como reduz custos e desperdícios (pela melhor e mais eficaz aplicação dos poucos recursos);

3- A estratégia verticalizada e integrada (poliárquica) do GNDI induz qualidade e importa em eficiência (menor custo) e mais qualidade de vida e satisfação do beneficiário.



4- Há a necessidade de revisão da regulação da ANS para ampliar a transparência e diminuir a assimetria nos dados de segurança do paciente, regulando-se toda a cadeia produtiva

Fonte: ANS



OBRIGADO !

Luiz Celso Dias Lopes

luiz.lopes@intermedica.com.br

luiz.celso.lopes@gmail.com