

# **EXPERIÊNCIA DO NÚCLEO DE ANTECIPAÇÃO DE CONFLITOS COMO ALTERNATIVA PARA REDUZIR LIMINARES JUDICIAIS NO SISTEMA DE SAÚDE SUPLEMENTAR.**

Rogério Ferreira da Silva; Drumond, PC; Nader, GAR; Limas, BSS.

## **OBJETIVOS:**

O aumento da judicialização da saúde suplementar no Brasil tem sido atribuído a falta de clareza de pontos contratuais dos planos de saúde, negativa de cobertura de procedimentos e tratamentos de elevado custo. Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em 2020, foram registrados mais de 29 mil processos judiciais relacionados à saúde suplementar, sendo 52% relacionados a questões assistenciais, com custos estimados de mais de 2 bilhões ao ano. O objetivo deste trabalho é demonstrar o papel do núcleo de antecipação de conflitos na gestão de casos complexos e seu impacto na redução da judicialização.

## **MÉTODOS:**

Estudo observacional, longitudinal e retrospectivo a partir de dados coletados em protocolos tratados pelo núcleo de antecipação de conflitos durante 48 meses em uma operadora de saúde não regulamentada pela ANS, com mais de 500 mil vidas. Foi aplicado estatística descritiva, utilizando editor de planilhas. O núcleo possuía caráter multidisciplinar, era realizado contato telefônico com equipe assistente para mitigação de conflitos e consenso em todos os casos tratados, além de acolhimento personalizado ao beneficiário. A meta do núcleo era manter a judicialização abaixo de 5% dos casos tratados.

## **RESULTADOS:**

No período de janeiro de 2019 a dezembro de 2022, foram tratados 22.578 casos complexos pelo núcleo, com resolutividade de 96,7%. Dentre os casos tratados, 3,24% foram judicializados. A maior volumetria de casos encaminhados para o núcleo era proveniente dos setores de call-center, ouvidoria e equipe técnica. Dos casos tratados, 90% foram relacionados a ausência de critérios de cobertura; 5%, a ausência de cobertura e 5%, a motivos diversos (prestador não credenciado, impasse de valor, carência). Dentre os casos judicializados, os mais frequentes foram: PET-CT (31%), tratamento com antiangiogênico intraocular (13%), medicamentos oncológicos (12,5%), cirurgias reparadoras (12%). Foram tratadas 428 negativas de PET-CT pelo núcleo, que não foram judicializadas, com custo estimado de R\$ 1.184.760,96.

## **CONCLUSÕES:**




O incentivo a novas formas de tratar casos complexos e mitigar demandas judiciais é imprescindível para a redução do custo econômico e social decorrente do perfil de judicialização do sistema de saúde suplementar brasileiro. O núcleo de antecipação de conflitos foi efetivo em manter a taxa de judicialização dos casos tratados abaixo de 5%, com média de 3,24% em 4 anos. Foi possível mapear os principais motivos de judicialização, ajustar critérios de cobertura ao longo do período e auxiliar a gestão a construir estratégias de mitigação de conflitos em um sistema de assistência não regulamentado pela ANS.

## 08. CASE UNIDAS 2023 - EXPERIÊNCIA DO NÚCLEO DE ANTECIPAÇÃO DE CONFLITOS COMO ALTERNATIVA PARA REDUZIR LIMINARES JUDICIAIS NO SISTEMA DE SAÚDE SUPLEMENTAR.pdf

Documento número #e437fa2a-3685-46cc-96e1-450c8d230868

Hash do documento original (SHA256): c67f245ef923b805f465942c3a4776314f23a40e89e25e5ab0ecd5d495c623ab

### Assinaturas

-  **Rogério Ferreira Silva**  
CPF: 804.622.005-15  
Assinou em 27 jul 2023 às 17:33:19
-  **Paula Costa Drumond**  
CPF: 014.144.575-02  
Assinou em 27 jul 2023 às 16:51:48
-  **Gizelli Aires Ribeiro Nader**  
CPF: 875.523.709-63  
Assinou em 28 jul 2023 às 09:37:47
-  **Bruno Santos da Silva Limas**  
CPF: 006.693.669-19  
Assinou em 28 jul 2023 às 10:01:44

### Log

- 27 jul 2023, 16:50:50 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número e437fa2a-3685-46cc-96e1-450c8d230868. Data limite para assinatura do documento: 26 de agosto de 2023 (16:49). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 27 jul 2023, 16:50:51 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [rogerio.ferreira@qualirede.com.br](mailto:rogerio.ferreira@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Rogério Ferreira Silva e CPF 804.622.005-15.
- 27 jul 2023, 16:50:51 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [paula.drumond@qualirede.com.br](mailto:paula.drumond@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.

- 27 jul 2023, 16:50:51 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gizelli Aires Ribeiro Nader.
- 27 jul 2023, 16:50:51 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruno Santos da Silva Limas e CPF 006.693.669-19.
- 27 jul 2023, 16:51:48 Paula Costa Drumond assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [paula.drumond@qualirede.com.br](mailto:paula.drumond@qualirede.com.br). CPF informado: 014.144.575-02. IP: 179.222.133.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -13.0023301 e longitude -38.4534359. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jul 2023, 17:33:19 Rogerio Ferreira Silva assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [rogerio.ferreira@qualirede.com.br](mailto:rogerio.ferreira@qualirede.com.br). CPF informado: 804.622.005-15. IP: 179.181.13.180. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 09:37:47 Gizelli Aires Ribeiro Nader assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br). CPF informado: 875.523.709-63. IP: 177.174.254.191. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 10:01:44 Bruno Santos da Silva Limas assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br). CPF informado: 006.693.669-19. IP: 104.28.92.88. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude 14.560049308007624 e longitude -90.73056811867792. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 10:01:44 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e437fa2a-3685-46cc-96e1-450c8d230868.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº e437fa2a-3685-46cc-96e1-450c8d230868, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).