

# NOTAS

## IMPACTOS DO ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO NA SAÚDE SUPLEMENTAR EM 2030

**59,4 MILHÕES**

de brasileiros terão planos de saúde médico-hospitalares

**+18%**

em relação a 2014

**R\$ 396,4 BILHÕES**

serão os gastos assistenciais das operadoras\*

**+272,8%**

em relação a 2014

**349,1 MILHÕES**

de consultas serão realizadas por meio dos planos

**+17,8%**

em relação a 2014

**10,7 MILHÕES**

de internações em planos médico-hospitalares

**+30,5%**

em relação a 2014

**4,1 MILHÕES**

de internações na faixa etária acima de 59 anos

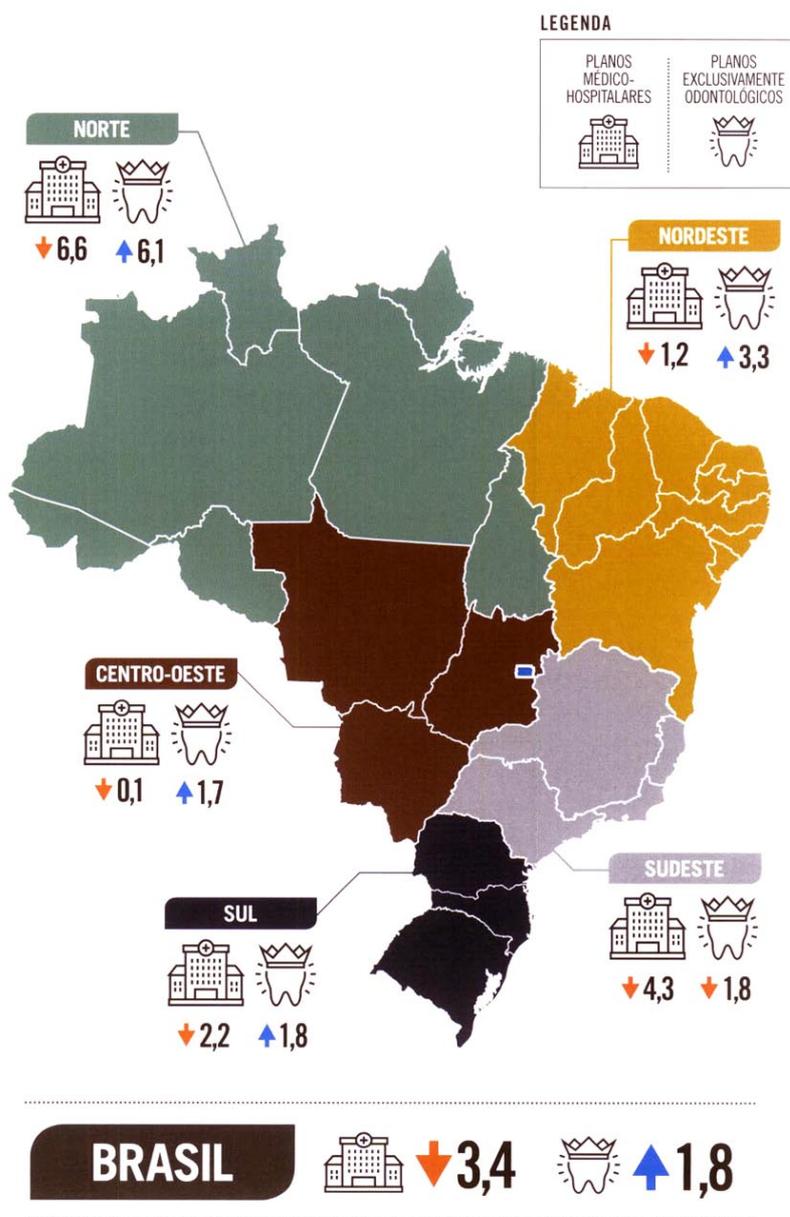
**+105%**

em relação a 2014

\*cenário que considera correção pelo Índice de Variação do Custo Médico-Hospitalar (VCMH/IESS)  
Fonte: Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS)

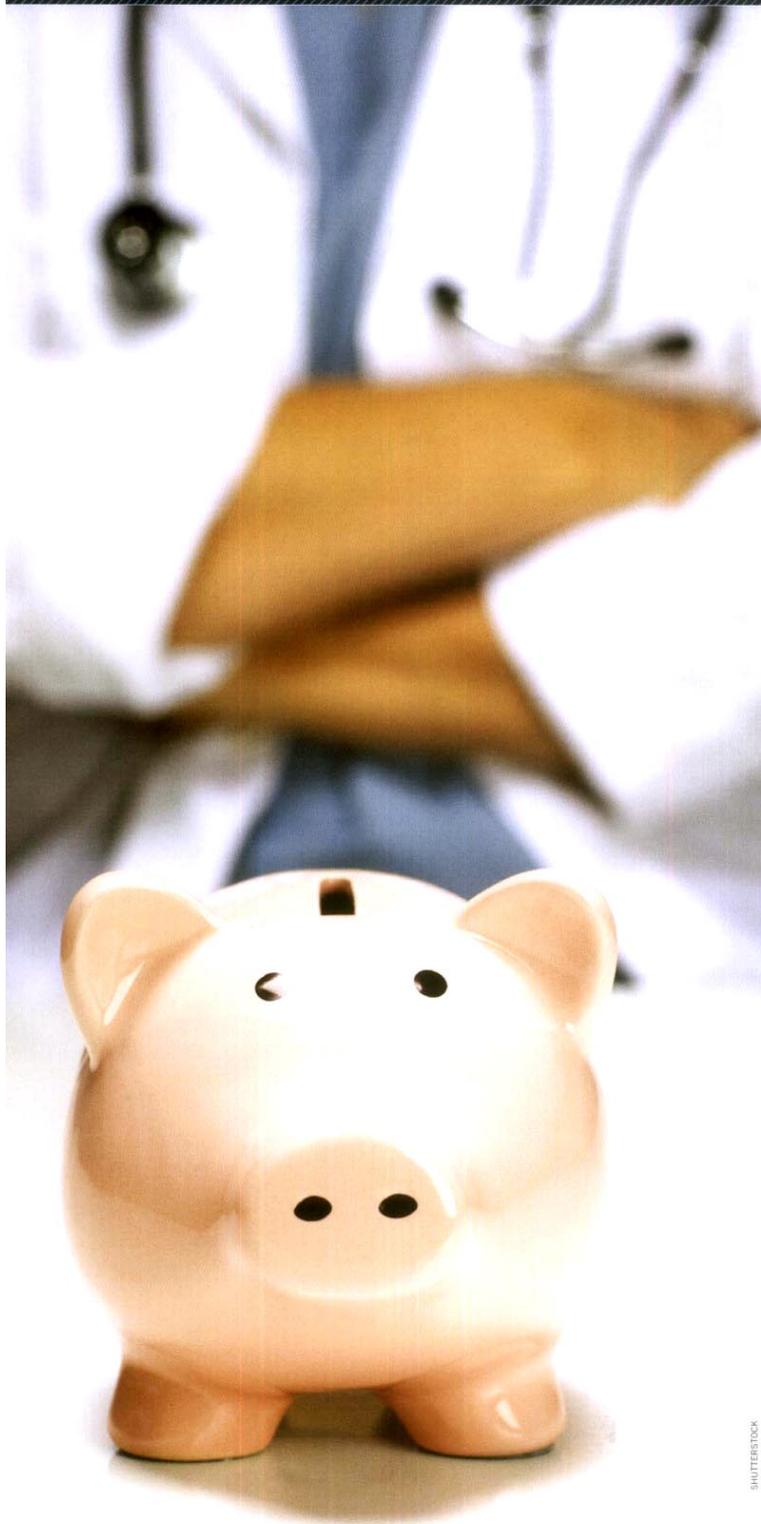
## MAPA DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Evolução de julho de 2015 a julho de 2016 (em %) – por região





**PREMIAÇÃO** | EM CERIMÔNIA REALIZADA NO DIA 18 DE AGOSTO, A REVISTA *HEALTHCARE MANAGEMENT* RECONHECEU A ABRAMGE NORDESTE COM O PRÊMIO “LÍDERES DA SAÚDE 2016”, POR SUA ATUAÇÃO NO SETOR DE SAÚDE NAS REGIÕES NORTE E NORDESTE DO BRASIL. A HOMENAGEM FOI RECEBIDA PELO PRESIDENTE DA ABRAMGE-NE, FLÁVIO WANDERLEY. NA MESMA PREMIAÇÃO, O HAPVIDA SISTEMA DE SAÚDE, ASSOCIADO DA ABRAMGE, FOI DESTAQUE NA CATEGORIA “EMPRESA LÍDER EM SAÚDE SUPLEMENTAR”.



## DIFERENTES OPINIÕES SOBRE A POSSIBILIDADE DE HAVER PLANOS DE SAÚDE MAIS ACESSÍVEIS

“Estamos discutindo cobertura, não qualidade. Se a cobertura é menor, o valor é menor e as pessoas podem ter mais acesso”

**Ricardo Barros**, ministro da Saúde,  
*a Folha de São Paulo - 05/8/2016*

“A oferta de um plano de saúde popular poderá abrir novas portas para o ingresso de beneficiários na saúde suplementar e propiciar uma alternativa para o retorno de indivíduos que perderam seus planos empresariais diante do aumento do desemprego”

**Pedro Ramos**, diretor da Abramge,  
*a Apólice - 1º/8/2016*

“O modelo de hoje está insatisfatório porque expulsa grande parte da população pela incapacidade de pagamento. Precisamos adaptar o produto a essa capacidade”

**Solange Beatriz Mendes**, presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), ao *El País - 02/8/2016*

“Acho que a política do ministério não deveria ser fragmentar mais o sistema, mas estruturar a rede básica e secundária do próprio SUS para dar a atenção de forma mais rápida”

**Walter Cintra Ferreira Junior**, professor e coordenador do curso de especialização em administração hospitalar e de sistemas de saúde da Fundação Getúlio Vargas (FGV), a *Exame - 18/7/2016*

SHUTTERSTOCK

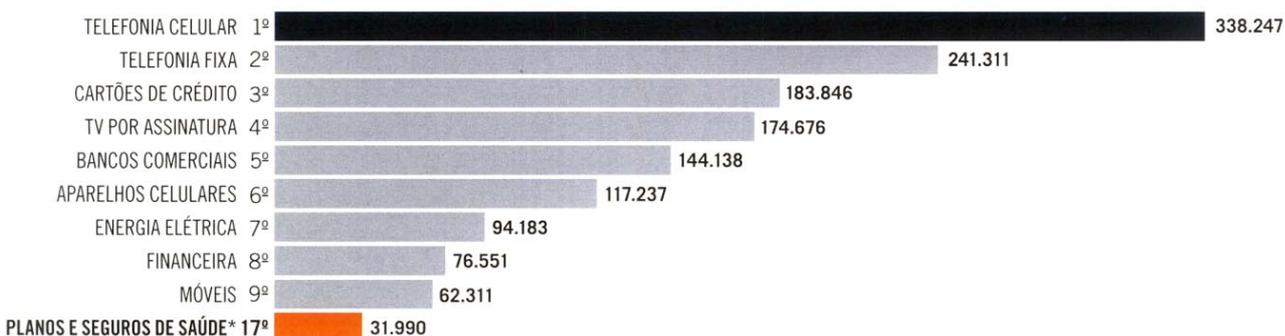
# RAIO X

## A verdade por trás de um mito

Diferentemente do que parte dos consumidores imagina, os planos de saúde **não estão** no topo do *ranking* nacional de reclamações dos Procons

### OS PRINCIPAIS ALVOS DOS CONSUMIDORES EM 2015

Os planos de saúde aparecem na **17ª POSIÇÃO**, com cerca de 32 mil demandas registradas pelos Procons ao longo do ano

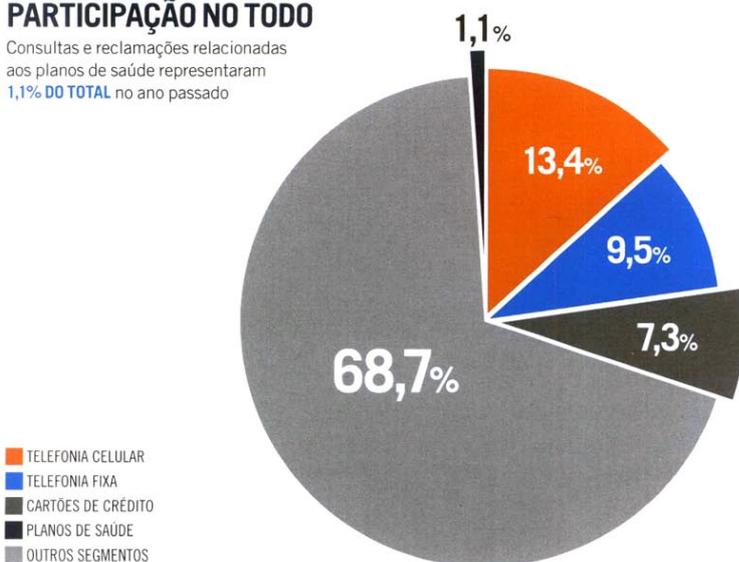


\* Soma dos planos e seguros de saúde

Fonte: Elaborado pelo Sistema Abrange/Sinamge/Sinog com base nos dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

### PARTICIPAÇÃO NO TODO

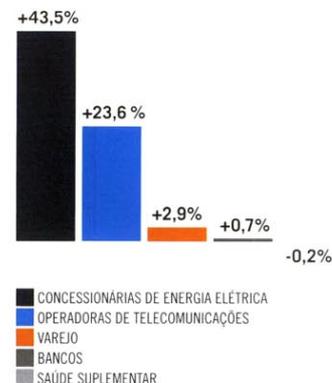
Consultas e reclamações relacionadas aos planos de saúde representaram **1,1% DO TOTAL** no ano passado



- TELEFONIA CELULAR
- TELEFONIA FIXA
- CARTÕES DE CRÉDITO
- PLANOS DE SAÚDE
- OUTROS SEGMENTOS

### ANÁLISE SETORIAL

Em 2015, o setor da Saúde Suplementar apresentou **QUEDA DE 0,2%\*** no número de consultas e reclamações registradas nacionalmente pelos Procons



\* Entre 2014 e 2015, houve queda de aproximadamente 0,15% no número de beneficiários de planos de saúde em todo o país

**NA LISTA DAS 50 EMPRESAS MAIS DEMANDADAS PELOS CONSUMIDORES NO ANO PASSADO, NENHUMA PERTENCE AO SEGMENTO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

FONTE: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

**OS PLANOS DE SAÚDE APARECERAM ENTRE OS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS CONSUMIDORES EM APENAS UM DOS 26 ESTADOS DO PAÍS: O AMAPÁ**

FONTE: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

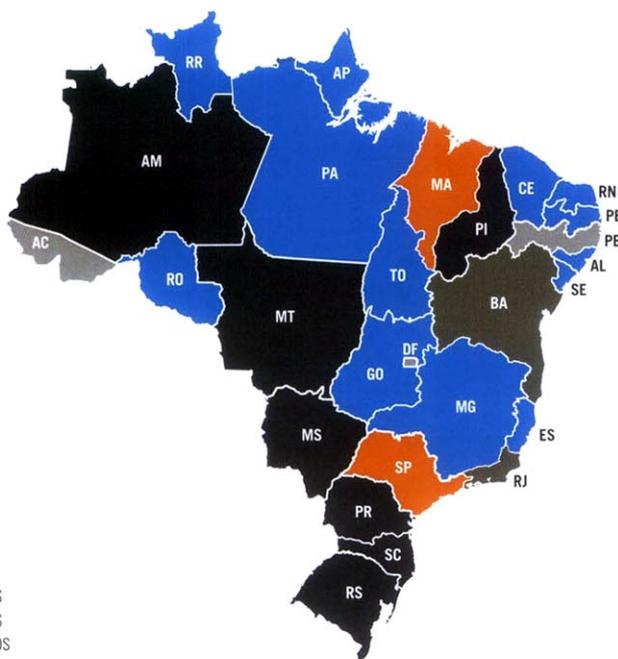
**DAS 10 OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE MAIS DEMANDADAS EM 2015, APENAS TRÊS APRESENTARAM ÍNDICE DE SOLUÇÃO PIOR QUE O DE 2014**

FONTE: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

## OS NÚMEROS MAIS RECENTES

Atendimentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por 100 mil beneficiários de planos de saúde privados contabilizados no primeiro semestre de 2016

Fonte: SIB/ANS/MS (06/2016) e SIF/ANS/MS (20/07/2016)



■ ATÉ 30 ATENDIMENTOS  
 ■ DE 31 A 50 ATENDIMENTOS  
 ■ DE 51 A 70 ATENDIMENTOS  
 ■ DE 71 A 100 ATENDIMENTOS  
 ■ MAIS DE 100 ATENDIMENTOS

## RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

O índice de solução preliminar médio\* no setor da Saúde Suplementar foi **SUPERIOR A 78%** em 2015, o terceiro melhor entre os setores analisados nacionalmente pelos Procons

### OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES



### BANCOS



### SAÚDE SUPLEMENTAR



### VAREJO



### CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA



### INDÚSTRIA



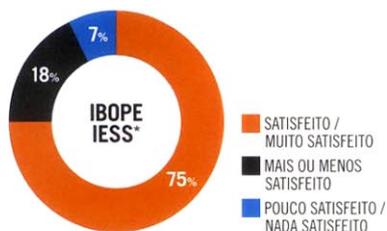
### TRANSPORTE AÉREO



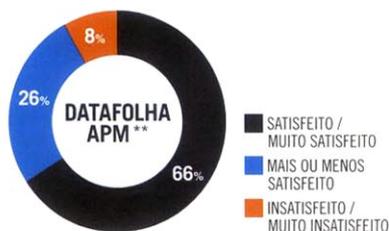
\*Demandas do consumidor solucionadas pela empresa imediatamente após o recebimento de uma notificação do Procon, sem a necessidade de instaurar um processo administrativo

## A AVALIAÇÃO DOS CONSUMIDORES

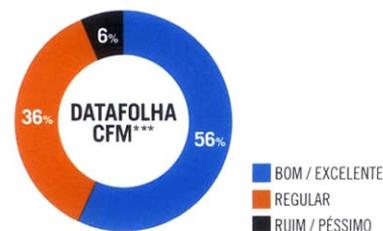
Pesquisas recentes, feitas por dois dos mais respeitados institutos de pesquisa do país, revelam que a maioria dos usuários está satisfeita com seus planos de saúde



\*Maio de 2015. Pesquisa encomendada pelo Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS)



\*\*Julho de 2015. Pesquisa encomendada pela Associação Paulista de Medicina (APM) com pessoas que usaram plano de saúde nos últimos 24 meses. Considerou respostas múltiplas



\*\*\*Setembro de 2015. Pesquisa encomendada pelo Conselho Federal de Medicina (CFM)