

## **Operadoras firmaram compromissos com a Agência para garantir o atendimento e a comunicação aos clientes**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) convocou representantes das operadoras Amil e A.P.S (Assistência Personalizada à Saúde) para apresentar um plano de ação em prol dos clientes de planos individuais e familiares da Amil que foram transferidos para a APS no dia 02 de janeiro de 2022. O pedido da Agência foi feito em reunião realizada com a operadora no dia 14/02 e a apresentação do plano de ação foi realizada na tarde da quarta-feira (16/02), em reunião virtual com a ANS.

Nesse segundo encontro, a Amil apresentou as ações que foram realizadas recentemente em prol dos beneficiários, como:

- Redução do tempo de autorização para cirurgias eletivas com OPME (órtese, prótese e material especial) para 15 dias corridos e sem OPME para até 5 dias corridos;
- Criação de célula de acolhimento para contato antecipado em 100% dos casos que teriam negativas relacionadas à rede credenciada. O objetivo da ação é orientar o beneficiário e garantir que sua demanda seja atendida em um prestador credenciado ou eventual, assegurando os prazos regulatórios;
- Implementação de novo fluxo para busca de rede, agendamento e direcionamento nas centrais de atendimento. O novo fluxo contempla: treinamentos, implementação de novas ferramentas, revisão de processos e resolução imediata das demandas com o beneficiário em linha;
- Retirada temporária da exigência de autorização prévia para liberação dos exames laboratoriais;
- Redirecionamento automático dos beneficiários transferidos do portal APS para o portal Amil.

Além das ações já iniciadas, a operadora demonstrou os novos passos, como:

- Reforço de comunicação à carteira transferida por meio de e-mail marketing;
- Reforço de comunicação no portal Amil para os beneficiários transferidos;
- Atualização da base de prestadores não hospitalares da APS no portal, dimensionada em aproximadamente 25.000 prestadores;

### **Reestruturação do portal APS.**

Durante a reunião, a ANS destacou a importância de tais ações para que o beneficiário sinta segurança em todo o processo. A reguladora continuará monitorando os prazos de atendimento e a assistência conferida aos clientes.

É importante frisar que a transferência parcial da carteira da Amil foi autorizada pela ANS para os beneficiários de planos individuais e familiares da operadora residentes nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná. Os beneficiários de planos individuais e familiares residentes em outros estados, bem como os beneficiários de planos coletivos, não foram transferidos e permanecem na Amil.

Por fim, a Amil reforçou que todos os seus canais de atendimento permanecem disponíveis para os beneficiários transferidos para a APS. E que investiu recentemente no aumento da capacidade de atendimento do SAC.

A ANS orienta os usuários que procurem, primeiro, a Amil para solucionar suas questões. Caso o problema não seja resolvido junto ao plano de saúde, a reclamação deve ser registrada na Agência reguladora por meio de seus canais de atendimento.

**Canais de Atendimento da Amil:**

- Capitais e Regiões Metropolitanas: 3004-1000
- Demais localidades: 0800-706-2363
- Ouvidoria: 3004-1094 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-721-1094 (demais cidades), de 2ª a 6ª Feira, das 8:00 às 18:00 horas.

**Canais de Atendimento da ANS:**

- Disque ANS 0800 701-9656;
- Formulário eletrônico no portal [www.gov.br/ans/pt-br](http://www.gov.br/ans/pt-br)
- Central de atendimento para deficientes auditivos 0800 021 2105.

**Fonte:** ANS, em 17.02.2022.