

28/04/2014

As operadoras de planos de saúde com até 100 mil beneficiários devem realizar o cadastro de suas estruturas de Ouvidoria no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) até o próximo domingo, 4/05. Todas as demais operadoras, com número de beneficiários acima de 100 mil, já criaram suas ouvidorias e se cadastraram junto à Agência.

A criação de Ouvidorias pelas operadoras de planos de saúde tem por objetivo estabelecer um canal de recebimento de sugestões, consultas e reclamações de beneficiários para a busca da solução de conflitos, bem como a obtenção de subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora.

Esta é uma exigência disposta na [Resolução Normativa nº 323/2013](#) da ANS. De acordo com a norma, as operadoras devem encaminhar anualmente à ANS um relatório estatístico e analítico contendo os resultados obtidos.

100% de êxito no envio de relatórios das operadoras de grande porte

Terminada a fase de estruturação das ouvidorias, as operadoras de grande porte tiveram até o dia 15/04/2014 para encaminhar seus respectivos relatórios, com os dados apurados de outubro a dezembro de 2013. Todas enviaram os relatórios das ouvidorias cadastradas.

De acordo com o ouvidor da ANS, Jorge Toledo, a expectativa com a implantação das ouvidorias nas operadoras de planos de saúde é de que a relação entre consumidor e operadoras se torne mais harmoniosa: “Estamos certos de que a atuação das ouvidorias contribui para a diminuição do número de reclamações e para a ampliação da mediação de conflitos. Um fato que reforça essa perspectiva é que, pelo quinto mês consecutivo, após a criação de ouvidorias nas operadoras de grande porte, está em queda o Índice de Reclamações divulgado pela ANS com base nas queixas de consumidores de planos de saúde”.

Fonte:



A agência reguladora de
planos de saúde do Brasil