

Especialistas trataram de temas como a resolução de conflitos e o PL dos planos de saúde

Como proposta de discussão prioritária pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), relações de consumo e saúde foram um dos principais temas tratados na 30ª reunião da Senacon e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), no Rio de Janeiro. A temática protagonizou a última tarde do evento, na sexta-feira (2), e contou com palestras de especialistas.

O primeiro painel teve mediação do diretor executivo do Procon Carioca, Igor Costa, e palestra da diretora de fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Eliane Medeiros. Na oportunidade, a diretora da ANS falou sobre a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), instrumento que visa a solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde. “É o nosso carro chefe. É a ferramenta que utilizamos como mediação ativa para resolver conflitos”, contou.

As competências da NIP, desde o atendimento até a mediação ativa de conflitos, foi um dos pontos explicados por Eliane. “Usamos como instrumento para poder mediar o conflito. A NIP proporciona a oportunidade para a operadora resolver aquela questão com o usuário. Temos elevada taxa de resolutividade, cerca de 90% desde 2018”, disse, contando que o sistema já existe há 15 anos.

A NIP também serve de insumo para a ANS traçar perspectivas futuras e um panorama de mercado. “Estimular estratégias de solução de conflito de forma autônoma, ampliar a parceria com órgãos de proteção do consumidor, ampliar instrumentos de fiscalização planejada”, listou a diretora, exemplificando algumas das metas para os próximos anos.

PL 7419/2016

A proposta que retira uma série de direitos dos usuários para atender as reivindicações das operadoras de planos de saúde também foi tema tratado no evento. O deputado federal Duarte Júnior foi o responsável por explanar o assunto, que teve mediação da assessora chefe do Procon Carioca, Renata Ruback.

O parlamentar iniciou sua fala reiterando suas principais propostas para o texto: regulamentação dos planos de saúde coletivos, aperfeiçoamento dos critérios de alteração de rede hospitalar e maior poder de fiscalização. “Esses pontos foram inseridos no relatório pela sua importância, principalmente a regulação dos planos coletivos”, pontuou.

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 05.06.2023