

Material traz informações sobre a resolução de problemas entre beneficiários e operadoras de planos de saúde



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) anuncia o lançamento de uma cartilha sobre mediação de conflitos em planos de saúde. O objetivo da Agência é explicar, de forma clara e objetiva, como atua na resolução de problemas entre consumidores de planos e operadoras.

Por meio de uma ferramenta chamada Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), a ANS conecta, de forma automática, os beneficiários que registram reclamação em seus canais de atendimento às operadoras de planos de saúde que foram alvo das queixas. Dessa maneira, atuando de forma ágil na resolução do problema, a ANS tem resolvido mais de 90% das reclamações, sem necessidade de abertura de processos administrativos sancionadores. Ao receber uma demanda NIP, a operadora tem até cinco dias úteis para resolver o problema do beneficiário nos casos de não garantia da cobertura assistencial e até 10 dias úteis em casos de demandas não assistenciais.

“A NIP é um instrumento de grande importância para os consumidores de planos de saúde. A intenção da ANS com a produção da cartilha é dar mais visibilidade a essa iniciativa de mediação e, ao mesmo tempo, empoderar o beneficiário com informações sobre seus direitos em relação às operadoras”, destaca a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros.

A nova publicação foi lançada, oficialmente, no evento “NIP: Mediação de Conflitos em Planos de Saúde”, realizado no Rio de Janeiro, em abril deste ano, e está disponível em meio digital no portal da ANS, na seção Espaço do Consumidor. [Acesse aqui](#).

Fonte: ANS, em 26.06.2023