

Quem acompanha o setor de saúde no Brasil constantemente encontra pautas relacionadas a conflitos e à judicialização. Este é um tema cada vez mais recorrente e presente por diferentes razões e necessidades. Nesse contexto, é perceptível a necessidade de se empreender em esforços na tentativa de minimização e reversão de embates jurídicos.

Um dos meios que pode apoiar na resolução de conflitos é a ouvidoria, cuja criação e manutenção é obrigatória para as operadoras de planos privados de assistência à saúde. Se bem utilizado, este canal traz diversos benefícios, como a aproximação dos beneficiários com a operadora, a identificação de eventuais falhas nos processos internos de trabalho, a melhoria da qualidade no atendimento prestado e uma maior integração das áreas com o compartilhamento das informações.

Diante disso, o IESS disponibiliza na plataforma IESS Educação o curso Gestão de conflitos em saúde suplementar e o papel das ouvidorias nas operadoras de planos de saúde, ministrado por Achernar Sena, que é advogada, mestra Direito e Gestão de Conflitos e que atua há mais de 10 anos no setor. Achernar também é uma das vencedoras do 12º Prêmio IESS.

Na aula, o aluno terá a oportunidade de aprender sobre a regulamentação do mercado de saúde suplementar, sobre contratos e conflitos, judicialização, métodos de solução de demandas e sobre a ouvidoria como ferramenta para a gestão adequada de conflitos em saúde suplementar.

O IESS Educação é uma parceria com a Escola de Negócios e Seguros (ENS) e oferece videoaulas on-line e gratuitas. O objetivo é de difundir e esclarecer as bases que fundamentam a operação do setor de saúde suplementar.

[Acesse a plataforma e inscreva-se!](#)

**Fonte:** [IESS](#), em 26.06.2023.