

Trabalho de mediação de conflitos e ações fiscalizatórias da reguladora estiveram na pauta



Representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) receberam, na quarta-feira 22/11, membros da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) na sede da Agência, no Rio de Janeiro, para uma reunião que debateu os desafios e as ações fiscalizatórias no setor.

Pela ANS, participaram da reunião a diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros, o diretor-adjunto da área, Marcus Braz, a gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Carolina Gouveia, e o assessor normativo, Gustavo Junqueira. Já pela FenaSaúde, participaram o presidente, Manoel Peres, e 12 representantes da instituição.

A diretora Eliane Medeiros abriu o encontro destacando que a reguladora está de portas abertas para os debates que buscam soluções em conjunto em prol de todos os atores da saúde suplementar. “Precisamos encontrar ações para melhorar a nossa atuação no setor de uma forma equilibrada e sustentável”, complementou Medeiros.

O presidente da FenaSaúde, Manoel Peres, agradeceu a recepção e destacou a relevância do diálogo: “Esta é uma área muito importante e estratégica para a FenaSaúde. Nosso objetivo, hoje, é entender o momento que o setor de saúde suplementar atravessa para construirmos juntos as melhorias que precisamos”, afirmou Peres.

Após apresentação da Federação e debates sobre o trabalho de mediação de conflitos da ANS, os representantes da reguladora expuseram as últimas ações e iniciativas da área, como o intercâmbio com outras agências para a troca de experiências e melhores práticas no atual modelo de fiscalização, a elaboração de cartilha sobre reembolso para o consumidor e medidas adotadas na ferramenta de Notificação de Investigação Preliminar (NIP) com o intuito de inibir eventual comportamento oportunista por parte do interlocutor.

Os presentes também comentaram a realização de eventos promovidos pela Agência, como o NIP: Mediação de Conflitos em Planos de Saúde e a série ANS com Você, promovida em parceria com Procons de todo o Brasil, com o objetivo de capacitar os agentes dessas regiões no atendimento aos cidadãos que buscam esclarecer dúvidas ou relatar problemas sobre seus planos de saúde, bem como estabelecer parcerias com tais entidades.

A diretoria de Fiscalização finalizou a reunião antecipando as próximas ações previstas pela área para melhorar os fluxos de trabalho. “Foi importante estarmos aqui para esclarecer as questões apresentadas pela FenaSaúde e mostrar o trabalho que tem sido desenvolvido pela ANS. Essa aproximação é positiva para todo mundo, com ganhos, principalmente, para o consumidor que está na ponta do processo”, finalizou Eliane Medeiros.



Representantes da ANS e da FenaSaúde em reunião na sede da Agência

Fonte: [ANS](#), em 23.11.2023.