

Entre os pedidos, a instituição pede regras mais claras e prazos definidos para atendimento, além da criação de núcleos presenciais de atendimento

Em 24 de janeiro, o Idec participou da Consulta Pública nº 121, promovida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre melhorias no relacionamento entre operadoras de planos de saúde e usuários, no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Central de Atendimento.

A proposta em discussão abrange as normas que as operadoras de planos privados de assistência à saúde e também as administradoras de benefícios devem observar tanto nas solicitações sobre cobertura de atendimento quanto em outros problemas de consumo. Em resumo, trata-se de uma iniciativa que visa organizar e aprimorar a forma como essas empresas devem atender os consumidores e estruturar seus serviços e canais de atendimento.

No âmbito das negativas de coberturas, o Idec contribuiu significativamente ao indicar que, além das informações sobre a análise das solicitações de atendimento, a nova norma deve expressamente estabelecer que as operadoras também devem cumprir os prazos máximos de atendimento da cobertura solicitada. Além disso, o Idec sugeriu a implementação de núcleos de atendimento presencial ao consumidor em todas as operadoras, visando fortalecer o acesso direto e pessoal para resolução de questões.

“Essa participação ativa do Idec reflete seu compromisso em defender os interesses dos consumidores, assegurando que as normas de atendimento se alinhem melhor às necessidades dos usuários e à lei. Esperamos que as sugestões do Idec sejam acolhidas e contribuam para um relacionamento mais justo e equilibrado entre operadoras e quem tem um plano de saúde”, afirma a advogada do programa de Saúde Marina Pauledli.

Fonte: Idec, em 02.02.2024