

ANS reforça empoderamento dos consumidores ao aperfeiçoar e manter atualizado um espaço dedicado a eles em seu portal

O Dia do Consumidor, celebrado neste 15/3, traz uma reflexão sobre os direitos e o acesso a informações claras e de qualidade sobre o funcionamento do setor de planos de saúde para os consumidores. Com a certeza de seu papel para os beneficiários dos planos de assistência médica e odontológica, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) se firma não apenas como um órgão regulador, mas como uma instituição cada vez mais empenhada em promover boas relações entre os consumidores, as operadoras e os prestadores de serviços de saúde a ela ligados. Por isso, a Agência mantém informações importantes e atualizadas, de forma acessível, em seu portal, no Espaço do Consumidor.

A seção foi criada com o objetivo de facilitar a compreensão sobre as regras do setor e os direitos dos beneficiários, e também conta com materiais para ajudar na contratação e na troca de planos de saúde.

“O direito à informação está diretamente relacionado à liberdade de escolha e ao poder de decisão do consumidor. Em um setor que compreende quase 51 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, 32,6 milhões em planos exclusivamente odontológicos e mais de 900 operadoras ativas com beneficiários, é fundamental mantermos uma área de fácil acesso no portal, concentrando dados e conteúdos claros e transparentes para auxiliar o beneficiário - e mesmo um potencial consumidor - quanto às principais questões da saúde suplementar. Por isso a Agência trabalhou para criar o Espaço do Consumidor, e continua atuando para mantê-lo atualizado, porque entendemos que não se trata apenas de um dever nosso, e sim porque sabemos que se a informação for adequada, o consumidor terá maior consciência para agir e tomar sua decisão”, declara o diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello.

Seção do portal da ANS traz várias informações úteis para os consumidores de planos de saúde

Caminho do consumidor

Neste tópico encontra-se um vídeo que explica quais são os conteúdos úteis no portal da ANS para orientação dos beneficiários.

Cartilhas para o consumidor

Essa área concentra materiais didáticos e com linguagem simples para esclarecer diversos temas sobre as regras do setor de planos de saúde. As cartilhas abordam assuntos como: os tipos de planos disponíveis no mercado e as formas de contratação; as condições necessárias para manutenção do plano de saúde nos casos de aposentadoria ou demissão sem justa causa; a mediação de conflitos promovida pela ANS entre os beneficiários e as operadoras; como fazer a portabilidade de carências; reembolso; reajuste; e cancelamento de contratos, entre outros.

“As cartilhas são ferramentas que podem esclarecer os consumidores sobre os seus direitos, o que devem verificar na contratação, quais são os detalhes sobre os quais eles precisam estar atentos, dentre outras facilidades que simplificam o entendimento sobre o setor”, destaca Paulo Rebello.

No Espaço do Consumidor estão disponíveis cartilhas que orientam os consumidores sobre temas no contexto dos planos de saúde

Contratação e troca de plano

Aqui podem ser encontradas informações e dicas de como escolher o melhor plano para contratação ou troca via portabilidade de carências. Dá acesso ao Guia ANS de Planos de Saúde, ferramenta de pesquisa e comparação de planos disponíveis no mercado e de dados sobre as operadoras.

No Espaço do Consumidor também estão disponíveis informações sobre:

O que o seu plano de saúde deve cobrir: informações sobre cobertura de exames e tratamentos; detalhes sobre a rede assistencial e hospitais; reembolso; cobertura de próteses e órteses etc.

Reajuste/variação de mensalidade: informações sobre como ocorre o aumento do preço das mensalidades e quais são as regras que devem ser seguidas pelas operadoras para o reajuste.

Prazos máximos de atendimento: informações sobre os prazos que as operadoras são obrigadas a atender de acordo com os procedimentos solicitados pelo médico.

Carência: informações sobre os prazos de carência estabelecidos na Lei 9.656/1998.

Aposentados e demitidos: informações sobre os direitos do aposentado ou o ex-empregado exonerado ou demitido sem justa causa.

Dados cadastrais do consumidor: nessa área, é possível verificar as informações sobre a obrigatoriedade da solicitação e envio dos dados cadastrais do beneficiário pelas operadoras à ANS.

Acompanhe seu processo: área para o consumidor acompanhar processos aberto na ANS.

Acompanhamento de solicitações: nessa área, o consumidor pode acompanhar os seus pedidos junto à ANS.

Parto na saúde suplementar - conheça seus direitos: detalhes sobre direitos das gestantes em relação aos planos de saúde.

Canais de atendimento ao consumidor: informações sobre como entrar em contato com a ANS por meio de canais de atendimento presencial, pelo formulário eletrônico Fale Conosco, ligação gratuita para o Disque ANS e acesso à Ouvidoria da ANS.

Qualidade de hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde: informações sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss).

Portabilidade de carências: informações sobre como trocar de plano de saúde sem cumprir carência no plano novo.

Fonte: ANS, em 15.03.2024.