

Uma medida, publicada hoje (29) no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), obriga as operadoras de planos de saúde a informar aos consumidores as peculiaridades e características de todos os tipos de planos disponíveis no mercado. O objetivo é facilitar a compreensão e eliminar dúvidas dos clientes na hora da contratação. De acordo com a [Resolução Normativa 376](#), os esclarecimentos serão prestados aos consumidores que já têm planos e também aos novos usuários, na hora da adesão.

As operadoras terão que disponibilizar as informações sobre os planos e os respectivos contratos de maneira fácil, rápida e acessível aos consumidores. Entre os dados que serão exigidos das operadoras, com detalhes, estão o tipo de acomodação, de contratação e a área de abrangência. Outros aspectos que a resolução destaca dizem respeito à rescisão, carência e cobertura dos planos.

A diretora-presidente substituta da ANS, Martha Oliveira, disse à Agência Brasil que a medida integra um projeto amplo que será desenvolvido ao longo do ano, no sentido de aprimorar a informação ao consumidor, o que a ANS está chamando de "empoderamento do beneficiário". A norma entrará em vigor a partir de janeiro de 2016. A ideia é municiá-lo de informações que possam contribuir para auxiliá-lo em suas escolhas na saúde suplementar.

Martha Oliveira acrescentou que tanto na identificação quanto na hora em que estiver negociando, o consumidor terá de receber as informações em linguagem "diferenciada, organizada e consolidada" sobre os tipos de contratação que vai ter à disposição e as características desse contrato.

"Porque a gente vê que essa é uma das principais demandas de dúvida que a pessoa tem na hora de contratar. Não sabe qual é a diferença de um plano individual para um plano coletivo por adesão, um plano coletivo empresarial, o que tem de característica em um que não tem em outro. Às vezes, ela vê que o preço é diferenciado, mas e aí, o que isso tem na regulamentação, na legislação? O que os planos trazem de diferença uns dos outros? É isso que a gente está levando para essas pessoas, obrigatoriamente", explicou a diretora-presidente substituta da ANS.

As operadoras terão que fornecer aos usuários esse material impresso ou dispor as informações em sua página na internet, em espaço onde o cliente tenha acesso fácil. Os dados deverão ser disponibilizados também por meio de aplicativos para tablets e celulares.

Fonte: [Agência Brasil](#), em 29.04.2015.