

***Resolução Normativa também compõe uma das iniciativas que irá aprimorar o modelo de fiscalização da Agência***

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou no Diário Oficial da União (DOU) a [Resolução Normativa 623](#), que traz novas regras a serem observadas pelas operadoras e pelas administradoras de benefícios diante das solicitações de beneficiários, sejam elas de natureza assistencial ou natureza não assistencial, em qualquer modalidade de contratação. O normativo estabelece diretrizes para o atendimento, como a transparência, a clareza e a segurança das informações, a rastreabilidade das demandas e a cortesia no relacionamento com o consumidor.

O crescimento de demandas de reclamações na ANS vem sendo acompanhado ao longo do tempo por meio de indicadores, sendo que até o presente momento não havia consequências regulatórias/fiscalizatórias com esse foco. Com o normativo pretende-se mudar essa realidade com a criação de repercussões e efeitos para aquelas operadoras que não atingirem determinadas metas de entrada de reclamações. Já para aquelas com a iniciativa responsiva de ajustar seus fluxos de trabalho haverá incentivos, inclusive dentro de uma janela de oportunidade a curto prazo.

A nova resolução entrará em vigor integralmente a partir de 1º/7/2025, mas alguns de seus dispositivos já começam a valer a partir da publicação no DOU, para que se possa viabilizar um tempo para engajamento das operadoras em fase transitória da norma em prol da redução de reclamações.

“A norma é um avanço na relação entre as centrais de atendimento das operadoras e seus beneficiários e é um pilar inicial e fundamental para as mudanças fiscalizatórias que queremos implementar”, destaca a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros.

A [RN 623/2024](#) foi aprovada durante a [616ª reunião da Diretoria Colegiada da ANS](#), realizada no dia 16/12. Ela busca atualizar tópicos da antiga [Resolução Normativa 395/2016](#), que tratava anteriormente das regras para atendimento a beneficiários de planos de saúde.

[Clique e confira](#) a publicação no Diário Oficial da União, na íntegra.

**Fonte:** ANS, em 27.12.2024