

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) coloca em consulta pública, a partir de 27/05, uma proposta de Resolução Normativa com o objetivo de melhorar o atendimento das operadoras de planos de saúde aos consumidores. As medidas propostas estabelecem regras e prazos para a prestação de informações, disciplinando e qualificando o atendimento.

De acordo com a minuta, passará ser obrigatória a implantação de atendimento presencial em todos os estados em que as operadoras atuam. As empresas de grande porte (com mais de 100 mil beneficiários) também terão que oferecer atendimento telefônico ao consumidor durante 24h, sete dias por semana.

A resolução proposta também exige que as operadoras forneçam, no início do atendimento, o número de protocolo da demanda assistencial e determina que o mesmo seja enviado ao cliente em no máximo 24h (via mensagem de SMS, e-mail ou ligação gravada).

“Com essas medidas, queremos ampliar a qualidade do atendimento que é prestado pelas operadoras, diminuindo a insatisfação dos beneficiários em relação aos planos de saúde”, destaca a diretora de Fiscalização da Agência, Simone Freire. “A operadora tem que ser o primeiro canal de atendimento do consumidor e ela precisa dar uma resposta de qualidade para o beneficiário para que ele não precise recorrer à ANS, aos órgãos de defesa do consumidor e, eventualmente, à justiça”, completa a dirigente.

A ANS também está estabelecendo prazo de até cinco dias úteis para que as operadoras respondam aos beneficiários sobre a negativa para a realização de procedimentos ou serviços solicitados, informando detalhadamente o motivo e o dispositivo legal que o justifique. Nos casos de procedimentos de alta complexidade ou atendimento em regime de internação eletiva, o prazo é de até dez dias úteis.

O consumidor também poderá pedir o envio dessas informações por escrito em até 24h e requerer reanálise da sua solicitação, que será avaliada pela Ouvidoria da empresa - outra novidade importante implementada pela nova norma. Com isso, ele tem a oportunidade de recorrer da negativa dentro da própria operadora. Se a empresa dificultar ou tentar impedir essa reanálise, será configurada infração de negativa de cobertura, sujeita às penalidades vigentes.

Em caso de descumprimento das regras previstas na resolução normativa, a ANS estabeleceu multa no valor de R\$ 80 mil.

A consulta pública estará aberta para o recebimento de contribuições de toda a sociedade a partir da próxima quarta-feira. O envio de sugestões e críticas deverá ser feito, exclusivamente, por meio de formulário eletrônico disponível no portal da ANS na internet durante 40 dias. A previsão é que a resolução normativa entre em vigor no início do segundo semestre deste ano.

[Confira a proposta de Resolução Normativa sobre atendimento ao consumidor.](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 21.05.2015.