

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está com uma consulta pública aberta até domingo (5) para melhorar o atendimento das operadoras de planos de saúde. As medidas propostas estabelecem regras e prazos para a prestação de informações.

Nesta entrevista ao programa Revista Brasil, da Rádio Nacional de Brasília, o Gerente-Geral de Assessoramento e Ajustamento de Conduta da ANS, Rodrigo Aguiar, explica que entre as mudanças, está a minuta sugerindo que empresas de grande porte passem a oferecer atendimento telefônico ao consumidor durante 24 horas, sete dias por semana.

O documento determina ainda que as operadoras tenham um escritório físico para atendimento presencial, e forneçam também, no início do atendimento, o número de protocolo da demanda assistencial.

Segundo Rodrigo Aguiar, 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 justifica.

[Ouça a entrevista.](#)

Fonte: [EBC](#), em 02.07.2015.