

Por Rafael Machado

Resolução da ANS determina atendimento virtual obrigatório, negativas de cobertura por escrito, prazos e multas

A partir de 1º de julho passam a valer novas regras para o atendimento de operadoras de planos de saúde aos beneficiários. Publicada em dezembro pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a resolução busca trazer mais clareza e transparência a solicitações assistenciais e não assistenciais. A nova resolução obriga as operadoras a prestarem atendimento virtual às demandas dos beneficiários, cobra informações mais claras sobre o andamento de processos e compartilhamento de informações em texto sobre status de solicitações. As operadoras deverão instituir metodologia própria para medir a resolutividade.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Futuro da Saúde, em 25.06.2025