

A Resolução Normativa ANS 623/2024 entra em vigor a partir da terça-feira, 01/07. A norma dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

- Por conta disso, as operadoras deverão instituir metodologia para gerenciar de modo ainda mais efetivo cada paciente, de forma a medir a resolutividade de demandas em suas respectivas centrais de atendimento com acompanhamento das suas ouvidorias, diz o presidente do Instituto Brasileiro de Direito de Saúde Suplementar, José Luiz Toro da Silva.

Para analisar essa autorregulação regulada, ele vai expor sobre “Boas práticas de Justiça e Saúde” no seminário "Judicialização da saúde: Desafios e Perspectivas", promovido pela Comissão de Estudos sobre Judicialização da Saúde da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Estado do Rio de Janeiro (OABRJ), nesta segunda, 30/06. O evento, gratuito e aberto ao público, ocorrerá, das 9h às 18h, no edifício sede da OABRJ - Salão Nobre Antonio Modesto da Silveira, localizado na Avenida Marechal Câmara, 150 - 9º andar, no centro do Rio.

Para José Luiz Toro da Silva as boas práticas começam com uma educação para o consumo, implantação de sistema de acolhimento dos beneficiários por meio de canais de comunicação bem orientados e treinados constantemente para dar informação adequada, clara e precisa quanto aos serviços contratados, especialmente em relação às condições para uso e aplicação de mecanismos de regulação.

Em seguida, atendimento das regras para solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial e não assistenciais em qualquer modalidade de contratação.

Ter junta médica ou odontológica atuante para dirimir divergência técnica-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras.

Implantar políticas de gestão de demandas judiciais e para lidar com os procedimentos estabelecidos pelas notificações de intermediação preliminar.

Os procedimentos a serem seguidos no caso de negativas de tratamentos; o reforço aos preceitos de medicina baseada em evidências; quando devem exatamente ocorrer excepcionalidades.

De acordo com o presidente do IBDSS, o sistema de justiça é plural, poliédrico ou multinível, multiportas, com o oferecimento de modos variados de respostas a problemas jurídicos existentes na sociedade.

- É importante perceber que um sistema de justiça não se destina exclusivamente a solucionar conflitos. Essa visão restritiva é produto de um período histórico em que se negava o aspecto promocional do Direito, a possibilidade de tutela preventiva e a existência de problemas jurídicos sem caráter conflituoso, por exemplo.

Assim, para ele, sendo inevitáveis disputas no âmbito da relação de consumo em saúde suplementar torna-se importante o incremento de formas alternativas para soluções de controvérsias – conciliação, mediação e arbitragem – sem prejuízo da saúde do consumidor.

Fonte: Cleinaldo Simões, em 27.06.2025