

As queixas à rede credenciada ou prestadora representam 32,4%. Relatório da ANS é o 1º desde que as novas regras entraram em vigor.

A maioria das reclamações feitas por clientes de planos de saúde às ouvidorias das operadoras se referem à rede credenciada ou prestadora, ou seja, são queixas envolvendo dificuldade de marcação de consulta, falta de prestador, mau atendimento por parte do prestador ou descredenciamento de rede. [Os dados foram divulgados nesta quinta-feira \(23\)](#) pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A maioria das reclamações feitas por clientes de planos de saúde às ouvidorias das operadoras se referem à rede credenciada ou prestadora, ou seja, são queixas envolvendo dificuldade de marcação de consulta, falta de prestador, mau atendimento por parte do prestador ou descredenciamento de rede. Os dados foram divulgados nesta quinta-feira (23) pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As queixas à rede credenciada ou prestadora representam 32,4% do total de 2014, segundo o relatório. Em seguida, com 22,4%, estão reclamações sobre questões administrativas - relação comercial entre operadora e consumidor, corretores, carteirinhas, contratos.

Em terceiro lugar, com 17,7% das queixas, estão as questões financeiras - problemas com reajuste, boletos, cobranças, reembolso. Assuntos pertinentes à cobertura assistencial (autorização, negativa de atendimento, demora na liberação de material) somaram 14,1% e, por último, com 13,4%, ficaram reclamações relativas a dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC).

O relatório aponta que das 1.425 operadoras de planos de saúde ativas no país, 93% possuem ouvidorias cadastradas, cumprindo a Resolução Normativa nº 323/2013. Segundo a ANS, mais de 89% das ouvidorias respondem conclusivamente suas demandas dentro do prazo de sete dias úteis estipulado pela legislação.

O relatório mostra ainda que aproximadamente 88% das unidades de ouvidoria não possuem sistema avaliação de seu atendimento pelo usuário.

Entre as ouvidorias que contam com essa opção, em 11,7% dos casos, o atendimento foi muito bem avaliado. Já o conceito “bom” recebeu 40,6% das avaliações e “ótimo”, 31,5%. Uma parcela menor considera o serviço regular ou ruim - 1,4% e 2,1%, respectivamente.

As operadoras que ainda não cadastraram suas respectivas unidades de ouvidoria nos prazos normatizados estão sujeitas a multa no valor de R\$ 25 mil.

O relatório divulgado pela ANS nesta quinta foi o primeiro desde que as novas regras entraram em vigor.

“A [RN 323](#) veio aprimorar a relação entre os clientes e as operadoras, ajudando a diminuir conflitos e a buscar soluções sem a necessidade de medidas judiciais”, disse em nota o ouvidor da ANS, Jorge Toledo. “É, também, uma oportunidade para que as empresas resgatem a confiança de seus clientes através de um atendimento qualificado e de um acolhimento diferenciado dos atendimentos usuais dos SACs.”

Fonte: [G1](#), em 23.07.2015.