

Por Aline Leal

A Proteste Associação de Consumidores enviou ofício à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) criticando a [Resolução Normativa 395](#), que trouxe novas regras de atendimento prestado por operadoras de planos de saúde. Um dos pontos atacados pela Proteste, a respeito das regras divulgadas na semana passada, é o fato de a agência restringir a operadoras de grande porte a obrigatoriedade do atendimento telefônico 24 horas, todos os dias.

“A associação critica a limitação das novas regras aos atendimentos relacionados à cobertura assistencial e o fato de a ANS ter deixado de lado os atendimentos referentes a informações e reclamações de natureza não assistencial, como rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço prestado pela operadora”, disse em nota.

O prazo de 90 dias para o arquivamento do atendimento é outro ponto do documento criticado pela Proteste. A associação defende que os atendimentos sejam arquivados por no mínimo três anos, e as gravações telefônicas por um ano, para, em casos de impasses judiciais, o consumidor ter provas.

Procurada pela Agência Brasil, a ANS respondeu em nota que a resolução passou por consulta pública, garantindo a participação de todas as entidades interessadas. Segundo a agência reguladora, as novas regras visam à melhoria e qualificação do atendimento ao consumidor, bem como a garantia de máximo respeito aos seus direitos.

Entre os avanços alcançados, a nota cita que quando demandadas, as operadoras deverão prestar imediatamente, aos seus beneficiários, as informações e orientações sobre o procedimento ou serviço assistencial solicitado. A resolução determina a implantação de unidade para atendimento presencial, funcionando em horário comercial, durante os dias úteis, nas capitais dos estados ou regiões de maior atuação dos planos; diz ainda que as empresas de grande porte também terão que oferecer atendimento telefônico 24 horas ao consumidor, todos os dias, e as demais empresas devem ter canal telefônico para atendimento em horário comercial nos dias úteis.

Para assegurar o atendimento aos casos de urgência e emergência, todas as operadoras têm que disponibilizar atendimento telefônico ininterrupto, e a resolução ainda estabelece prazos para respostas às solicitações de procedimento ou serviço de cobertura assistencial.

Fonte: [Agência Brasil](#), em 19.01.2016.