A AMIL incorporou clientes do antigo Plano Excelsior, mas não instalou local de atendimento em Alagoas; situação tem prejudicado os beneficiários, pois local de atendimento mais próximo fica em Recife

O Núcleo do Consumidor da Defensoria Pública notificou, hoje (23), a Operadora do Plano de Saúde AMIL Assistência Médica Internacional para que providencie uma central de atendimento em Alagoas. A AMIL incorporou o Plano de Saúde Excelsior em 2014, e desde abril de 2015 desativou o local de atendimento presencial dos consumidores em Maceió.

Em novembro do ano passado, o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública de Alagoas intimou a AMIL para que esta operadora estabelecesse um local de atendimento presencial para seus consumidores, visto que o endereço informado, na cidade de Recife, em outro estado, tem dificultado o pronto atendimento dos consumidores, além de criar para estes uma desvantagem manifestamente excessiva.

A empresa respondeu ao pedido em janeiro deste ano informando que não havia previsão legal para o estabelecimento de um local de atendimento.

De acordo com a coordenadora do Núcleo da Defensoria, defensora pública Norma Negrão, o local de atendimento informado aos usuários através dos boletos de pagamento não tem vínculo com a AMIL. A falta de endereço em Alagoas gera dificuldade de atendimento, tanto para os assistidos pelo plano que precisam resolver problemas de atendimento, como autorização de procedimentos, dúvidas sobre a rede credenciada, segunda via de boletos, como para as intimações de ordem judiciais de urgência.

Nova resolução

Em 15 de maio de 2016, passou a vigorar Resolução Normativa 395 de 2016, que dispõe de novas regras da ANS para atendimento prestado pelas Operadoras aos beneficiários de plano de saúde nas solicitações de procedimentos e serviços de cobertura assistencial, que estabelece prazo para a prestação de informações ao consumidor, disciplinando e qualificando o atendimento, além de obrigar as operadoras a disponibilizarem local para atendimento presencial ou canal de atendimento telefônico.

A resolução tem por finalidade aprimorar a relação com o beneficiário e ao mesmo tempo estimular as empresas a resolverem suas demandas com mais agilidade, trazendo mais conforto para o beneficiário.

“O novo regulamento estabelece que as operadoras de plano de saúde devam prestar informações de forma mais rápida e clara aos beneficiários, evitando, assim, maiores desgastes, principalmente num momento de maior angústia no trato com as doenças”, afirma a Defensora.

Fonte: Defensoria Pública do Estado de Alagoas, em 23.05.2016.