

O atendimento às necessidades de saúde dentro do prazo é uma obrigação dos planos de saúde. A rede assistencial, incluindo hospitais e consultórios, deve estar preparada para oferecer os serviços contratados pelos consumidores de forma adequada e em tempo oportuno. Para orientar os beneficiários de planos de saúde sobre o assunto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) lançou uma cartilha sobre os prazos máximos de atendimento na rede credenciada pelas operadoras, com informações importantes sobre a realização de consultas, exames e cirurgias. Tudo de forma clara e objetiva.

De acordo com o material, urgências e emergências devem ser atendidas imediatamente, e os exames de análises clínicas, em até três dias. Consultas como as de pediatria, ginecológica e odontologia, podem ser realizadas em uma semana. Serviços diagnósticos, de terapia e de sessões com psicólogo ou fonoaudiólogo, por exemplo, devem ser fornecidos num prazo de até 10 dias. Já algumas especialidades médicas podem ser feitas em duas semanas. Os procedimentos de alta complexidade e internação eletiva têm até 21 dias para serem atendidos.

A cartilha esclarece que o atendimento poderá ser realizado por qualquer profissional ou estabelecimento de saúde que faça parte da rede de prestadores da operadora de plano de saúde contratada, e não por profissionais específicos.

“Dar transparência a informações de interesse do cidadão é um dos objetivos do trabalho desenvolvido pela ANS. Dessa forma, estimulamos o empoderamento dos beneficiários planos de saúde quanto aos seus direitos. Por isso, com a publicação dessa cartilha, a ideia é informar ao consumidor, de forma clara, transparente e em linguagem fácil, as regras sobre os prazos de atendimento”, diz a diretora de Normas de Habilitação dos Produtos (Dipro), Karla Santa Cruz Coelho.

A publicação informa também sobre áreas de cobertura de planos de saúde, orientações sobre reembolso, como agendar uma consulta ou procedimento, necessidade de solicitação de protocolo de atendimentos, além dos canais de comunicação da ANS para registro de reclamações e a mediação de conflito.

A cartilha sobre prazos máximos de atendimento está disponível em meio digital no portal da ANS, na seção Publicações. [Acesse aqui](#).

Fonte: [ANS](#), em 06.12.2016.