

A partir desta terça-feira (04/04), os consumidores que registrarem demandas de informação e reclamação na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) receberão mensagens de SMS no celular. O usuário poderá receber até cinco avisos, de acordo com o andamento de sua demanda: informação de protocolo; prazos inicial e final para responder à ANS sobre a conclusão do atendimento; finalização da demanda; e solicitação para entrar em contato com o Disque ANS.

Essa ação visa ampliar as formas de comunicação com o beneficiário de plano de saúde, conferindo mais transparência ao andamento da demanda na ANS. Além disso, objetiva-se reduzir o número de demandas NIP que são inativadas em virtude de ausência de resposta do consumidor sobre a resolução do seu problema.

A NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) é o instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde. A partir da demanda cadastrada pelo usuário através dos canais de atendimento da ANS, a operadora é notificada, por meio eletrônico, e tem até dez dias úteis para adotar as medidas necessárias à solução do problema.

Fonte: ANS, em 04.04.2017.