

Por Camila Boehm

Com o objetivo de estimular a resolução extrajudicial de conflitos envolvendo operadoras de planos de saúde, a Defensoria Pública de São Paulo e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) firmaram um termo de cooperação técnica na última semana. O acordo prevê também a troca de informações entre os dois órgãos.

O termo deve agilizar a resolução de problemas que envolvam planos de saúde e que são levados à defensoria pelos usuários. “O objetivo é que os defensores públicos, ao receberem essas demandas, tenham a opção de acionar a ANS por meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – canal de comunicação intermediado pela própria agência, incumbida de registrar os problemas narrados pelos usuários, promover o devido encaminhamento às prestadoras do serviço e acompanhar a efetivação das soluções amigáveis”, divulgou a defensoria.

Depois de o problema ser enviado à ANS por meio da notificação, as operadoras devem apresentar uma solução no prazo de cinco a dez dias úteis, dependendo da demanda. Segundo dados da ANS, em 2016, o índice de resolutividade utilizando a ferramenta foi de aproximadamente 90%. No entanto, se uma solução administrativa não for possível, a Defensoria Pública ressaltou que, dentro das suas atribuições legais, mantém a possibilidade de levar os casos à Justiça.

Fonte: Agência Brasil, em 08.10.2017.