

A regulamentação relacionada ao atendimento das reclamações dos consumidores, fiscalizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tem sido alterada constantemente ao longo do tempo. Para quem “respira” saúde suplementar e está envolvido em seus processos e normatizações, estas mudanças podem passar simplesmente como aperfeiçoamentos e, claro, elas realmente são melhorias.

Mas qual a lógica que guia o mercado de saúde suplementar?

O estudo [\*\*“Exame de lógicas institucionais sujeitas a mudanças frequentes: a regulação da fiscalização da saúde suplementar”\*\*](#), que rendeu o segundo lugar da categoria Direito do [\*\*IX Prêmio IESS de Produção Científica em Saúde Suplementar\*\*](#) a José Estevam Lopes Cortez da Silva Freitas, revela que não há uma lógica principal, mas três que se alteram constantemente: interesse público, defesa do consumidor, livre mercado.

[\*\*Confira aqui a explicação do próprio autor.\*\*](#)

Segundo Freitas, a competição das lógicas é bastante acirrada ao longo do tempo, influenciando a redefinição constante dos regulamentos fiscalizatórios. Contudo, por vezes, também pode haver pontos de sinergia e cooperação entre elas. Ocasões em que as normas geradas tendem a ser mais equilibradas.

Considerando isso, você deve estar se perguntando: [\*\*qual a lógica predominante atualmente?\*\*](#)

Se você também tem um estudo capaz de tornar os processos da saúde suplementar mais claros ou colaborar para o aprimoramento do setor, não perca tempo. Inscreva-se gratuitamente para o X Prêmio IESS. [\*\*Confira o regulamento.\*\*](#)

**Fonte:** IESS, em 08.04.2020