

Até outubro de 2020, mais de 93,3% das reclamações registradas por consumidores de planos de saúde nos canais de atendimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foram resolvidas pela intermediação de conflitos realizada pela reguladora. Entre as reclamações relacionadas especificamente à Covid-19, o índice ficou em 91%. A alta resolutividade em um ano tão atípico e de tantos desafios impostos ao setor de saúde demonstra o êxito da agência reguladora na intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, evitando, assim, uma potencial judicialização.

Desde o início da pandemia causada pelo Coronavírus, atenta aos possíveis impactos no setor regulado, a ANS tem realizado um constante acompanhamento das reclamações registradas pelos consumidores, solucionando os conflitos por meio da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, ferramenta que resolve de forma rápida e eficiente as demandas dos beneficiários de planos de saúde.

A partir de uma reclamação registrada na ANS, uma notificação automática é encaminhada à operadora responsável, que tem até 5 dias úteis para resolver o problema do beneficiário nos casos de não garantia da cobertura assistencial, e 10 dias úteis para as demandas não assistenciais.

Além do índice de resolutividade geral e das demandas relacionadas à Covid-19, também foi calculada a resolutividade das reclamações que versam exclusivamente sobre exames para detecção da Covid-19 (exames RT-PCR e exames sorológicos).

Confira na tabela abaixo:

Índice de resolutividade das demandas de consumidores registradas nos canais de atendimento da ANS em 2020 - até o mês de outubro

Demandas de Reclamação	Brasil
Em Geral	93,3%
Relacionadas à COVID-19	91,0%
Exames RT-PCR (COVID-19)	92,3%
Exames Sorológicos (COVID-19)	91,9%

Fonte: SIF-Consulta

Data da extração: 21/01/2021

Fonte: ANS, em 29.01.2021