

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprimorou o canal de recebimento de demandas oriundas de prestadores de serviços de saúde. A partir de hoje (10/02), disponibiliza em seu portal na internet a nova Central de Atendimento, reformulada a partir de discussões da Câmara Técnica de Contratualização e Relacionamento com Prestadores (CATEC). As melhorias promovidas no canal de atendimento darão mais agilidade à análise, pelos técnicos da Agência, das demandas que forem cadastradas. Além disso, permitirão que o usuário acompanhe o andamento das reclamações registradas.

“Os prestadores já podiam enviar suas demandas por meio dos Canais de Atendimento do site da ANS e presencialmente nos núcleos. Entretanto, a proposta da nova Central é apresentar um canal mais objetivo, com fluxos aperfeiçoados e que permitirá um tratamento mais ágil e eficiente pela ANS”, explica o diretor de Desenvolvimento Setorial substituto, César Serra. “E, além de agilizar o fluxo das reclamações, dando mais celeridade ao tratamento do processo, a reformulação da ferramenta garantirá mais transparência ao usuário, que poderá acompanhar o andamento da demanda através do Serviço Eletrônico de Informação - SEI”, completa o diretor.

Os prestadores podem acessar a Central, no site da ANS, por meio de dois caminhos: na aba “Prestadores”, clicando em “Central de Atendimento aos Prestadores” ou na aba “Canais de Atendimento”, ambas no menu principal. Na página da Central, são apresentadas duas opções para escolha: “Reclamação” e “Outros Assuntos”. Na aba “Reclamação” o prestador de serviços de saúde deve preencher um formulário específico com seus dados pessoais, dados da operadora que motivou a denúncia e o assunto da demanda e enviá-lo, por meio digital, através do [aplicativo SEI](#). Entre os temas das reclamações relacionadas no formulário estão inexistência de contrato escrito; contrato não adaptado; não-aplicação de reajuste; faturamento e pagamento de serviços (glosa, inadimplência, auditoria); infração ao código de ética; Fator de Qualidade; substituição de prestador não hospitalar; entre outros.

Na aba “Outros Assuntos” é possível tirar dúvidas, fazer sugestões, solicitar informações ou elogiar o trabalho da Agência.

Os prestadores que tiverem alguma dúvida poderão consultar o tutorial disponível na central. [Clique aqui para saber mais.](#)

Sobre a CATEC – A Câmara Técnica de Contratualização e Relacionamento com Prestadores tem a finalidade de colher subsídios para avaliação da necessidade de revisão e/ou aprimoramento da regulação setorial acerca da contratualização entre as operadoras de planos privados de assistência à saúde e os prestadores de serviços de assistência à saúde. [Clique aqui e saiba mais.](#)

Fonte: ANS, em 11.02.2021