

ANEXO I

FICHA TÉCNICA DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

1 - PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Conceituação:

Sequência numérica única fornecida pela operadora ou administradora de benefícios ao beneficiário, a qual o possibilita acompanhar sua demanda.

Formato padrão:

XXXXXXAAAAAAMMDDNNNNNN

Em que:

XXXXXX = registro ANS da Operadora ou Administradora de Benefícios

AAAA = ano

MM = mês

DD = dia

NNNNNN = sequencial que identifique a ordem de entrada da solicitação na Operadora ou Administradora de Benefícios

Objetivo:

Possibilitar a imediata identificação da Operadora ou Administradora de Benefícios e da data em que o atendimento foi prestado.

Não haverá duplicidade de números e todos os protocolos recebidos terão a mesma configuração.

Referências:

Resolução Normativa Nº 623, de 17 de dezembro de 2024, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e administradoras de benefícios nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022, regulamenta a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - código de defesa do consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o serviço de atendimento ao consumidor.