ANS - Dia Mundial do Consumidor - 2021

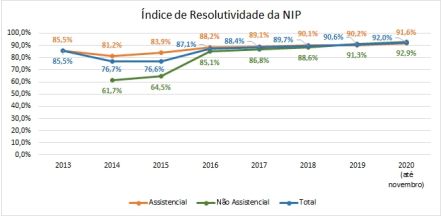
O dia 15 de março é uma data importante para chamar a atenção para o esforço, por parte do poder público e de toda a sociedade, da necessidade de se preservar e proteger os direitos do consumidor. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reguladora do setor de planos de saúde, reforça essa mensagem e destaca algumas ações importantes que desenvolve para proporcionar uma melhor experiência aos beneficiários do setor.

Uma das medidas mais importantes na relação com os usuários é a intermediação de conflitos promovida através da Notificação de Intermediação preliminar (NIP), ferramenta que agiliza a solução de problemas entre beneficiários e operadoras. Desde que foi implementada, há 11 anos, a NIP tem alcançado índices cada vez mais altos de resolutividade. Em 2020, 92% das reclamações registradas nos canais de atendimento da ANS foram resolvidas pela mediação - dado mensurado até novembro (confira no gráfico abaixo). No total, foram 147,9 mil demandas recepcionadas e tratadas no âmbito da NIP (janeiro a dezembro de 2020).

O diretor de Fiscalização substituto da ANS, Maurício Nunes, destaca que a eficácia da resolução extrajudicial de conflitos se traduz na satisfação do beneficiário, na redução de processos administrativos - o que contribui para reduzir a judicialização no setor – e no incentivo às boas práticas pelas operadoras. “A NIP possibilita uma resposta mais rápida para o problema enfrentado pelo consumidor a partir da análise da demanda sob ponto de vista da legislação do setor. Já as operadoras têm a oportunidade de reparar a conduta irregular, possibilitando a resolução da demanda e evitando, assim, a abertura de processo administrativo e judicial”, afirma. Ele ressalta, ainda, que a ferramenta promove mais eficiência e celeridade no trabalho de fiscalização que desenvolve junto às operadoras e permite o monitoramento efetivo das práticas do mercado regulado.

O processo da NIP começa a partir da reclamação registrada na ANS através dos canais de atendimento
. Uma notificação automática é encaminhada à operadora responsável, que tem até cinco dias úteis para resolver o problema do beneficiário nos casos de não garantia da cobertura assistencial e até dez dias úteis no caso de demandas de natureza não assistencial (contratos

e regulamentos, documentos, mensalidades e reajustes, entre outras). Se o problema não for resolvido pela NIP, poderá ser aberto procedimento administrativo, que pode resultar na aplicação de multa em face da operadora.



Parceiros da Cidadania

Nos últimos anos, a ANS estreitou ainda mais sua relação institucional com órgãos e entidades do judiciário e de defesa do consumidor em todo o país através do programa Parceiros da Cidadania. A iniciativa foi criada em 2003 e, por meio dela, a Agência tem buscado integrar seu trabalho com outros órgãos públicos, conferindo maior eficácia na proteção e defesa dos beneficiários de planos de saúde. A iniciativa também contribui para reduzir a chamada assimetria de informação no mercado de saúde suplementar por meio da divulgação dos normativos e decisões técnicas da ANS.

Através do Parceiros da Cidadania, a reguladora fornece subsídios aos órgãos e entidades parceiros – como Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Procons. Atualmente, nós temos 36 acordos vigentes, e estamos trabalhando continuamente para ampliar essas parcerias. Clique aqui e veja os acordos firmados.

Informações para esclarecer e orientar o consumidor

Além de utilizar os canais de atendimento da ANS para registrar queixas contra os planos de saúde, o beneficiário e a sociedade de maneira geral também podem esclarecer dúvidas. Em 2020, a Agência atendeu mais de 270,4 mil solicitações de informações sobre diversos temas.

E para conscientizar o beneficiário de seus direitos e deveres e sobre o funcionamento do setor, a Agência disponibiliza uma série de informações em seu portal na internet e em suas redes sociais. São notícias, cartilhas, vídeos e podcasts que tratam de temas como: o que saber antes de contratar um plano de saúde; coberturas obrigatórias; prazos máximos de atendimento; portabilidade de carências; direitos de aposentados e demitidos; tipos de reajustes; dados sobre qualificação de operadoras e prestadores; projetos e programa desenvolvidos para qualificar a assistência e estimular a promoção da saúde e a prevenção de riscos e doenças; entre outros temas. Visite o Espaço do Consumidor no portal da ANS .

Em 2020, para manter a sociedade informada sobre as ações relacionadas ao novo Coronavírus, prestar orientações aos consumidores e dar transparência às medidas implementadas no setor, foi criada uma página específica sobre Covid-19 no portal da Agência reunindo todas as informações pertinentes ao tema. Clique aqui .

Por fim, a Agência lembra ainda que o beneficiário também conta com a Ouvidoria, espaço para registrar sugestões, consultas, elogios, reclamações e denúncias sobre a atuação e os serviços prestados pela reguladora. As manifestações recebidas permitem à ANS aprimorar os serviços prestados à sociedade, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento. Acess e aqui
.

Fonte: ANS, em 12.03.2021