ANS divulga dados de fiscalização relativos ao 1º trimestre de 2018

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) registrou no 1º trimestre deste ano 16.998 reclamações de beneficiários de planos de saúde em seus canais de atendimento. O número de informações prestadas foi maior: 63.458, o que demonstra o importante papel da agência reguladora no esclarecimento de dúvidas de consumidores de planos de saúde. No mesmo período, foram resolvidos 91% dos conflitos registrados entre operadoras e beneficiários relativos à cobertura assistencial, e 87,8% relacionados a outros temas que não a cobertura dos planos.

Os principais temas reclamados foram autorização para realização de procedimentos, franquia e coparticipação; suspensão e rescisão de contratos e cobertura assistencial. Os pedidos de informação mais frequentes foram sobre cobertura assistencial, prazos máximos para atendimento e suspensão e rescisão de contratos, nesta ordem.

Ainda no 1º trimestre de 2018, a diretoria de Fiscalização registrou 2.731 autos lavrados e 2.405 decisões proferidas. Entre as multas determinadas às operadoras de planos de saúde, as aplicadas somam R$ 144.211.144,36.

No período também foram celebrados dois novos acordos de cooperação técnica (através do Programa Parceiros da Cidadania): com o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul e com o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

Os problemas entre beneficiários e operadoras relatados à **Central de Atendimento** da reguladorasão solucionados através da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta de mediação de conflitos utilizada pela ANS no intuito de solucionar as questões e colaborar para a redução da judicialização no setor. Em 2017, cerca de 90% dos conflitos registrados nos canais de atendimento da Agência foram resolvidos através da ferramenta, de forma ágil e sem necessidade de abertura de processo administrativo.

A ANS disponibiliza os seguintes canais de atendimento a consumidores: Disque ANS (0800 701 9656); Central de Atendimento ao Consumidor no portal da Agência na internet (www.ans.gov.br); ou presencialmente em um dos 12 Núcleos de Atendimento da ANS em todo o país (endereços no portal).

Fonte: A NS , em 05.07.2018.