

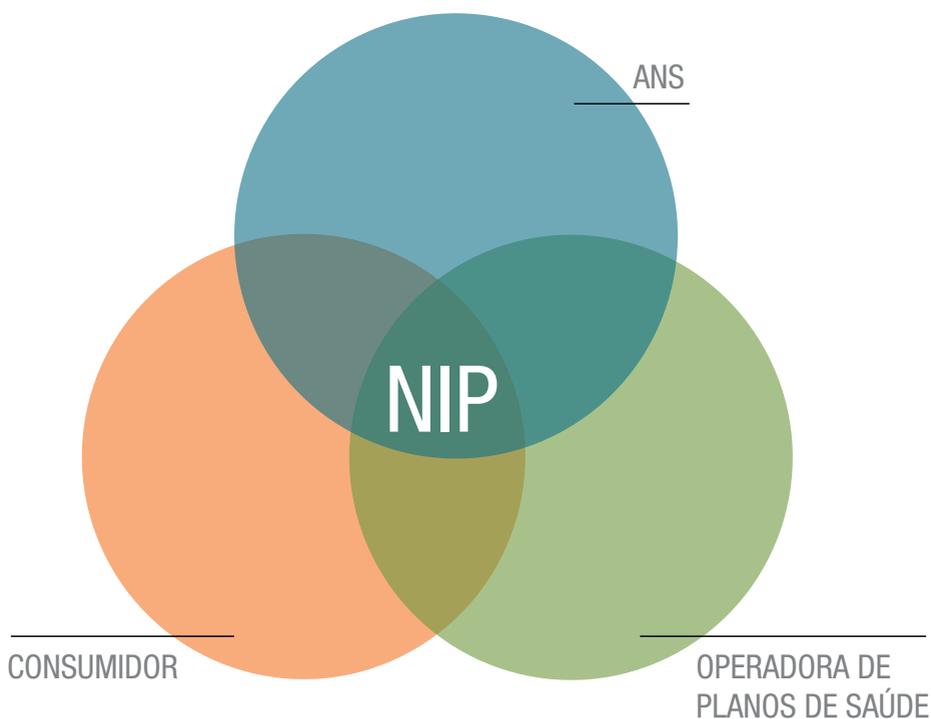
PLANO DE SAÚDE MEDIÇÃO DE CONFLITOS

Informações importantes sobre a resolução de problemas entre beneficiários e operadoras

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) elaborou esta cartilha para explicar como atua na resolução de problemas entre consumidores de planos de saúde e operadoras.

Por meio de uma ferramenta chamada Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, a ANS conecta, de forma automática, os consumidores que registram reclamação em sua central de atendimento às operadoras de planos de saúde que foram alvo das queixas.

Dessa maneira, atuando de forma ágil na resolução do problema, a ANS tem resolvido mais de 90% das reclamações, sem necessidade de abertura de processos administrativos sancionadores.



Como funciona a mediação feita pela ANS?

A ANS sempre orienta que, em caso de algum problema na utilização do plano de saúde, o consumidor procure primeiro sua operadora, que tem a obrigação de atendê-lo com qualidade e dentro dos prazos de atendimento estipulados pela Agência.

Quando o problema não é solucionado pela operadora, o consumidor deve entrar em contato com a ANS por um de seus canais de atendimento. A reclamação registrada é enviada automaticamente para a operadora responsável, que tem até cinco dias úteis para resolver o problema do beneficiário nos casos de não garantia da cobertura assistencial e até 10 dias úteis em casos de demandas não assistenciais.

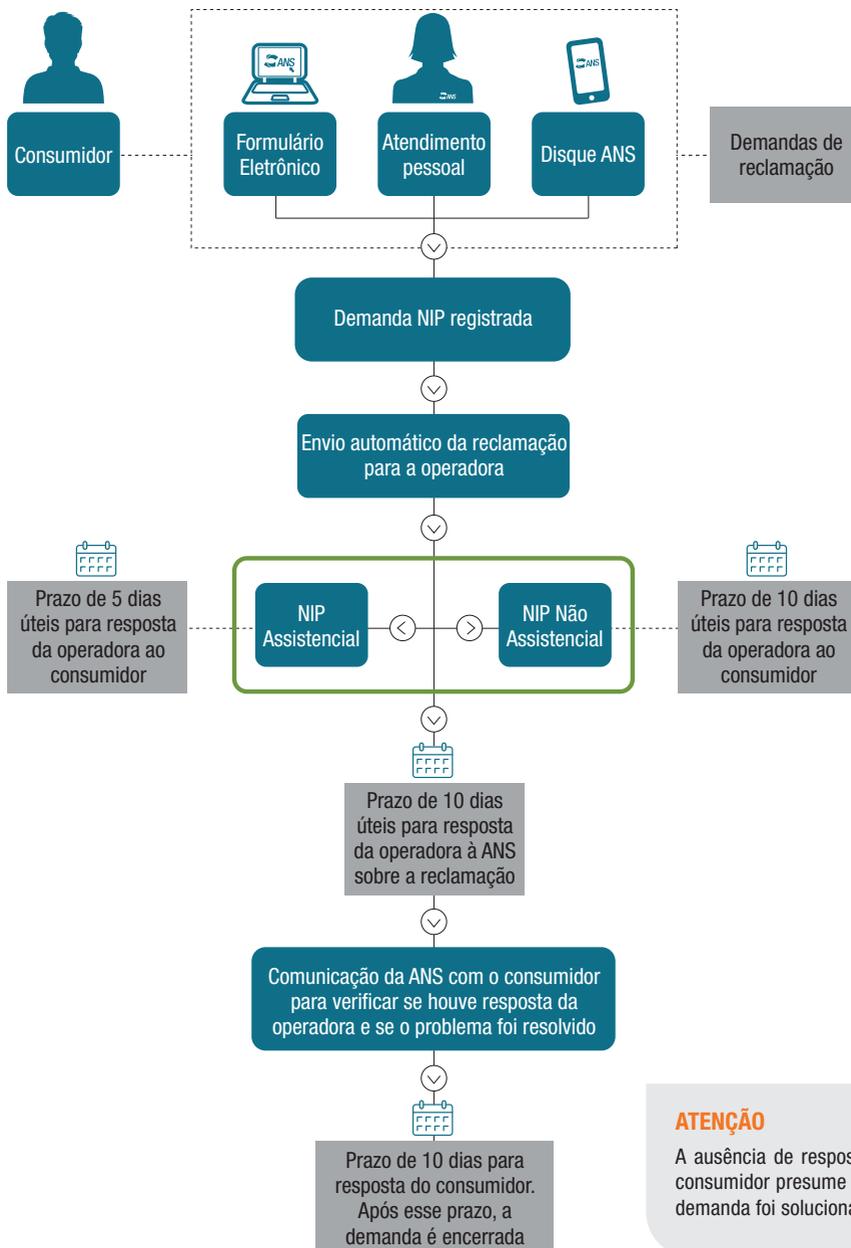
Dessa forma, as demandas recebidas pela ANS são classificadas de duas formas:

 NIP Assistencial: quando a demanda possui, como referência, toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial. Exemplos: negativa de atendimento; descumprimento de prazos máximos de atendimento; exigência incorreta de cumprimento de carência.

 NIP Não Assistencial: quando a demanda não está relacionada à cobertura assistencial, mas o beneficiário está sendo diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação. Exemplos: problemas para a emissão da carteirinha do plano; cobrança indevida; dificuldade para alteração de dados cadastrais.

Se o problema não for resolvido pela NIP ou se for resolvido fora dos prazos de atendimento estipulados pela ANS, a Agência poderá abrir procedimento administrativo, o que poderá resultar na aplicação de penalidade em face da operadora.

Fluxo da NIP





VOCÊ SABIA?

Que não precisa reunir uma série de documentos para abrir uma demanda NIP? É claro que eles ajudam na análise da reclamação, mas como a ferramenta atua para conciliar a questão entre as duas partes, o relato do beneficiário já é o suficiente para que a Agência peça esclarecimentos à operadora!

Como abrir uma demanda NIP?



Pela internet

1. Acesse o formulário eletrônico em www.gov.br/ans, em Canais de Atendimento ao Consumidor.
2. Se já for usuário do sistema, insira seu CPF e senha. Caso ainda não seja, selecione a opção: “Ainda não possui cadastro? Clique aqui”.
Em breve, você poderá se logar diretamente, se tiver cadastro no Gov.br, nível prata.
3. Para iniciar uma demanda, clique em “nova solicitação”, no fim da página. Nessa área, você também poderá acompanhar o andamento da sua solicitação, bastando clicar na demanda registrada após se logar.



Pelo atendimento presencial:

1. Atualmente, nove núcleos da ANS disponibilizam atendimento presencial por agendamento online.
2. Os consumidores podem marcar dia e horário para tirar dúvidas ou registrar reclamação nos Núcleos da Agência localizados nas seguintes cidades: Porto Alegre, Ribeirão Preto, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília, Campo Grande, Recife, Fortaleza e Belém.
3. Para fazer o agendamento, o usuário deverá acessar a página Canais de Atendimento ao Consumidor, no portal da ANS, e clicar no link correspondente ao local onde deseja ser atendido, selecionando o dia e o horário.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor



Por telefone

1. A ANS dispõe de uma central de atendimento telefônico, o Disque-ANS. Basta ligar para o número **0800 701 9656**, de 2^a a 6^a feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.
2. A ANS também disponibiliza um canal para atendimento a deficientes auditivos por meio do número **0800 021 2105**.



FIQUE ATENTO!

Após o registro de reclamação ou pedido de informação em um dos canais de atendimento da ANS, o consumidor recebe mensagens.

Os consumidores que registrarem demandas de informação e reclamação na Agência Nacional de Saúde Suplementar receberão mensagens de SMS no celular. O consumidor poderá receber até cinco avisos, de acordo com o andamento de sua demanda: informação de protocolo; prazos inicial e final para responder à ANS sobre a conclusão do atendimento; finalização da demanda; e solicitação para entrar em contato com o Disque-ANS.

O QUE A NIP REPRESENTA PARA:

Beneficiários de planos de saúde

Possibilita uma resposta **mais rápida** para o problema do consumidor.

ANS

Assegura mais **eficiência e celeridade** no trabalho desenvolvido pelo agente fiscalizador.

Possibilita o **monitoramento efetivo** das práticas do mercado regulado, permitindo identificar, logo no início, determinadas condutas indevidas que podem gerar prejuízo aos consumidores.

Os dados provenientes da mediação **servem de insumo para indicadores e programas** de diversas áreas.

Operadoras de planos de saúde

É um instrumento **indutor de boas práticas** no setor.

Possibilita o equacionamento de problemas decorrentes de **situações particulares com repercussão coletiva** e a efetivação da **Reparação Voluntária e Eficaz** como forma menos conflituosa, reduzindo a necessidade de abertura de processo administrativo sancionador.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS
0800 701 9656



Central de Atendimento
www.gov.br/ans



Atendimento pessoal
em Núcleos da ANS

Acesse o portal e
confira os endereços e a
forma de agendamento.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



Use a opção do código
para ir ao portal da ANS

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)

 [@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)

 [company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)

 [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)

 [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)