TOMADA DE SUBSÍDIOS DOS AGENTES REGULADOS – TEMA DA AGENDA REGULATÓRIA 2023/2025

113ª Reunião Ordinária da Câmara de Saúde Suplementar

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Agosto/2023

Tomada de subsídios dos agentes regulados – tema da DIFIS na AR 2023/2025

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025						
TEMAS REGULATÓRIOS						
Tema Regulatório		Descrição do tema	AIR	Desenvolvimento da proposta	Participação social	Deliberação final
	Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários	Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário . Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.	4º tri/2023			

Período: 26/07/23 a 18/08/23;

Objetivo: Conhecimentos das rotinas e controles referentes às Centrais de Atendimento/SAC das operadoras;

Forma: Questionário;

Público-alvo: nessa etapa tão somente operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios *.

Acesso: Link disponibilizado no portal das operadoras – Aviso publicado em 26/07/23, reforçado em 09/08/23. ref: após o login, ícone no canto superior à direita.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DEi6nadP9EK7ow-xN1--X2DkMvodedNJpRqwTEFpF2FUMTJMRzFZT01YS1pGUVJOMTMyV0ZENks3Qy4u

Exemplos:

25

A operadora respondente possui unidade de atendimento aos beneficiários em formato presencial, telefônico e via site. *

Interpretação: Informar os meios de atendimento disponíveis ao beneficiário de plano de saúde

- Os três canais
- Presencial e telefônico
- Telefônico e via site
- Apenas telefônico

Exemplos:

16

A operadora respondente mede a resolutividade no âmbito dos Canais de Atendimento/SAC. *

35

A Operadora respondente disponibiliza de forma proativa o andamento da autorização para realização eletiva de exames, procedimentos e internações, independente da solicitação do beneficiário, em linguagem clara e adequada,. *

Obrigado!

DISQUE ANS
0800 701 9656

Formulário eletrônico
www.gov.br/ans

Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105

ans.reguladora @ANS_reguladora company/ans_reguladora @ans.reguladora ansreguladoraofic