

## CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE

### RECOMENDAÇÃO Nº 010, DE 16 DE SETEMBRO DE 2016.

O Plenário do Conselho Nacional de Saúde, em sua Ducentésima Octogésima Quinta Reunião Ordinária, realizada nos dias 15 e 16 de setembro de 2016, no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pela Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, pela Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990 e pelo Decreto nº 5.839, de 11 de julho de 2006, e

considerando que o Conselho Nacional de Saúde tem por finalidade atuar na formulação e no controle da execução da Política Nacional de Saúde, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, nas estratégias e na promoção do processo de controle social em toda a sua amplitude, no âmbito dos setores público e privado (art. 2º da resolução CNS nº 407, de 12 de setembro de 2008);

considerando o amplo debate já feito sobre a necessidade de aperfeiçoamento do sistema de comunicação entre prestadores, usuários e a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;

considerando a necessidade de aprimoramento na divulgação dos canais de atendimento da ANS;

considerando as reclamações que geram demandas junto à Ouvidoria da ANS;

considerando o direito de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e os direitos previstos no Código do Consumidor (Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990).

#### **Recomenda:**

À Agência Nacional de Saúde Suplementar:

1. O aperfeiçoamento do seu sistema de comunicação entre prestadores, usuários e operadoras no sentido de que sejam disponibilizadas, aos beneficiários, informações de como proceder em caso de dificuldades de atendimento, e que oriente o contato com a operadora e de procura à ANS, nos casos de não ter a dificuldade solucionada;

2. A inserção dos contatos das operadoras e da ANS nos cartões beneficiários, bem como os dias e horários de atendimento;

3. A disponibilização de adesivos informativos, em locais visíveis dos prestadores dos serviços de saúde;

4. A orientação às operadoras para que elaborem e disponibilizem cartilhas contendo instruções de como agir em casos de problemas com atendimento;

Plenário do Conselho Nacional de Saúde, em sua Ducentésima Octogésima Quinta Reunião Ordinária, realizada nos dias 15 e 16 de setembro de 2016.