

**Reclamação sobre a atuação de prestadores e estabelecimentos de saúde, em que a ANS não tem competência para atuar ou fiscalizar. Demandas sobre o tema. Esclarecimentos.**

Trata-se de documento destinado ao beneficiário/interlocutor em casos de ausência de competência da ANS, informada em análise NIP, para tratamento de demandas em que o relato envolve reclamação sobre a conduta de um profissional ou estabelecimento de saúde.

O papel de fiscalização dos Conselhos de Medicina, Odontologia e outras entidades das profissões em saúde, bem como das demais autoridades sanitárias é frequentemente confundido com a atuação e fiscalização desta Agência. Isso é o que justifica este esclarecimento, que tem objetivo servir de orientação geral para quem tem dúvida se esse assunto se insere não nas competências da ANS.

Em razão das exigências quanto à segurança dos dados pessoais sensíveis, especialmente em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a ANS tem limitações legais para compartilhar as informações oriundas dessas reclamações aos conselhos profissionais ou autoridades de vigilância sanitária, diante da ausência de recursos hoje disponíveis que permitam a plena segurança na troca de dados.

Nesse contexto, parece mais seguro e eficiente orientar o beneficiário/interlocutor quanto aos limites de atuação/fiscalização da ANS e sobre como proceder nesses casos.

A ANS tem sua missão institucional definida na Lei nº 9.961/2000 cabendo-lhe *“promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, **regulando as operadoras setoriais**, inclusive quanto às relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no País”* (art. 3º). A Lei não conferiu à ANS, pois, poder para agir diretamente sobre a rede prestadora de serviços assistenciais. **O agente regulado dessa Agência é a operadora de planos de assistência à saúde, e não o profissional ou o estabelecimento em saúde que compõe a rede prestadora de serviços assistenciais.** Cabe-lhe apurar se operadoras se comportam de acordo com a Lei nº 9.656/1998, com a regulamentação da ANS e com os contratos pactuados com os beneficiários.

Assim, se houver alguma reclamação que envolva a conduta de um profissional de saúde, esta deve ser dirigida ao conselho da profissão correspondente. Se a reclamação for relativa ao serviço assistencial prestado por um médico, deve-se entrar em contato com o Conselho Regional de Medicina da localidade; se cirurgião-dentista, ao Conselho Regional de Odontologia; se enfermeiro ou técnico em enfermagem, ao Conselho Regional de Enfermagem, por exemplo.

Em se tratando de reclamação sobre as condições de um estabelecimento de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios), a reclamação deve ser direcionada à autoridade sanitária do local onde está situado. O Conselho Regional de Medicina também pode ser contatado, porque é da infraestrutura dessas instalações e os equipamentos que depende a adequada prática médico-hospitalar.

**Em todos os casos é desejável que o interessado dê conhecimento também ao próprio estabelecimento alvo da reclamação, por meio de canal de ouvidoria ou assemelhado, de forma a estimular melhorias internas.**

Também não está na competência da ANS apurar denúncias contra operadoras sobre assuntos que fogem à esfera da regulação da saúde suplementar, como questões trabalhistas, por exemplo.

Há, também, outros órgãos que zelam pelo cumprimento da lei de modo mais amplo. Este é o caso do Ministério Público, que também pode receber denúncias sobre os mais variados temas.