

Amil destaca medidas que a levaram a conquistar pontuação máxima em indicadores de qualificação da ANS

Empresa faz parte do restrito grupo de operadoras com nota máxima entre cinco faixas de pontuação

Rio de Janeiro, RJ (novembro de 2016) – Indicador oficial da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de saúde, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) envolveu, este ano, a análise de dados de 975 empresas, registrados ao longo de 2015. Com a nota 0.8898, a Amil faz parte do restrito grupo de empresas com pontuação máxima entre cinco faixas.

O índice, que varia de 0 a 1, é resultado da análise de quatro grandes quesitos: Garantia de Acesso; Gestão de Processos e Regulação; Qualidade em Atenção à Saúde; e Sustentabilidade no Mercado. O levantamento é elaborado de acordo com informações e dados repassados pelas operadoras à ANS em relação ao ano anterior e faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da agência. A iniciativa visa promover a melhora na qualidade dos serviços prestados e funciona como uma ferramenta para auxiliar o consumidor na escolha do produto.

Pontuações máximas conquistadas pela Amil em critérios do quesito Garantia de Acesso refletem o grande investimento da empresa em assistência oncológica e odontológica, exames de alta complexidade, consultas médicas ambulatoriais e internação hospitalar. Em Gestão de Processos e Regulação, o destaque foi para as boas notas conquistadas no índice de ressarcimento ao SUS, no envio aos sistemas de informação e na qualidade cadastral. Os programas de prevenção e promoção à saúde, inclusive odontológicos, e o número de consultas médicas ambulatoriais para pessoas com mais de 60 anos também alcançaram pontuações máximas no quesito Qualidade em Atenção à Saúde. Já a análise de Sustentabilidade no Mercado reconheceu com notas máximas a disponibilidade financeira, os recursos próprios e a taxa de resolutividade de NIPs (notificação de intermediação preliminar) da operadora.

Lais Perazo, diretora de atendimento da Amil, ressalta que a empresa vem investindo, ao longo dos últimos anos, em uma série de melhorias que visam aprimorar a qualidade de atendimento oferecida, o que inclui desde o lançamento de plataformas digitais de autoatendimento até a implementação de pesquisas com metodologia adotada internacionalmente. “Essas ações demonstram que, mais do que estar de acordo com as obrigações impostas pela agência reguladora, buscamos estar sempre um passo à frente no relacionamento com o cliente. Nesse sentido, uma das nossas principais iniciativas nos últimos anos foi a criação do Comitê do Cliente, que reúne a alta cúpula da empresa, uma vez por mês, para debater sobre as ações implementadas para aperfeiçoar a experiência do cliente no sistema Amil. Essa é uma demonstração concreta de que colocamos o cliente em primeiro lugar”, aponta a executiva.

Mais informações:

Relações com a Imprensa - Rio de Janeiro
Amanda Barbosa
amabarbosa@amil.com.br
+ 55 (21) 3805-1179 | (21) 99878-0162

Relações com a Imprensa - São Paulo
Maria Selma dos Santos
mariasantos@amil.com.br
+ 55 (11) 4197-1160 | (11) 97546-7519