

COMUNICADO

NOTA INFORMATIVA DA ANS - NÚMERO 04

SOBRE CORONAVÍRUS (COVID-19)

Caro representante de operadora de planos de saúde,

Segue novo compilado de informações importantes a respeito de ações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) relacionadas à pandemia de Coronavírus (Covid-19).

ANS adota medidas para que operadoras priorizem combate à Covid-19

Considerando a crise causada pela pandemia do coronavírus e diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição desnecessária de beneficiários ao risco de contaminação, a **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) adotou nova medida para que as operadoras priorizem a assistência aos casos graves da Covid-19 de seus beneficiários**, sem prejudicar o atendimento aos demais consumidores, sobretudo àqueles que não podem ter seus tratamentos adiados ou interrompidos.

Nesse sentido, **a reguladora decidiu, em reunião extraordinária realizada na tarde desta quarta-feira (25/03), prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias.**

Os prazos definidos na Resolução Normativa (RN) nº 259 serão mantidos para os casos em que os tratamentos não podem ser interrompidos ou adiados por colocarem em risco a vida do paciente: atendimentos relacionados ao pré-natal, parto e puerpério; doentes crônicos; tratamentos continuados; revisões pós-operatórias; diagnóstico e terapias em oncologia, psiquiatria e aqueles tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente, conforme declaração do médico assistente (atestado). **Também ficam mantidos os prazos para atendimentos de urgência e emergência.** Para esses casos, portanto, os prazos máximos de atendimento permanecem os mesmos.

Ficam suspensos também os prazos de atendimento em regime de hospital-dia e atendimento em regime de internação eletiva, anunciado anteriormente pela reguladora para quando o país entrasse na fase de Mitigação da pandemia. A partir de 26/03, essa suspensão está mantida, só que com duração **até 31/05/2020.**

É importante ressaltar que a **ANS irá reavaliar a medida periodicamente, podendo fazer alterações a qualquer tempo,** em caso de necessidade. Durante todo o tempo, a reguladora irá monitorar os dados dos atendimentos que serão enviados pelas operadoras para avaliar a necessidade da tomada de outras decisões.

As operadoras deverão justificar a não disponibilização da cobertura nos prazos máximos da RN 259, informando documentos próprios e/ou oficiais do Ministério da Saúde e das secretarias estaduais ou municipais de Saúde que apontem a necessidade de disponibilização de recursos naquela localidade, de modo a priorizar os casos graves da infecção por Coronavírus. Para os contratos que prevejam autorização prévia e junta médica ou odontológica para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras, a ANS decidiu, nos casos em que os prazos para a garantia de atendimento serão prorrogados, adaptar também os prazos da RN nº 424, de 2017. Para os

procedimentos que tiverem os prazos para a garantia de atendimento mantidos, também ficam mantidos os prazos desta resolução. Em quaisquer dos casos, recomenda-se a realização de juntas médicas ou odontológicas na modalidade à distância.

Além dessas medidas, e considerando a importância do acesso à informação aos beneficiários de planos de saúde, a **Agência recomenda às operadoras que divulguem a seus consumidores a estrutura e a organização de atendimento para o enfrentamento da pandemia de Coronavírus por meio de seus sítios eletrônicos, aplicativos, bem como por cartas ou mensagem SMS.** As informações assistenciais devem conter claramente as orientações aos atendimentos ambulatoriais ou de emergência. Cabe destacar que estas orientações também deverão ser disponibilizadas em linguagem clara e de fácil entendimento pelas suas centrais telefônicas.

[Confira os prazos alterados e veja mais informações aqui.](#)

Atendimento ao público durante período de isolamento social

A partir da sexta-feira 27/03, as instalações da ANS ficarão fechadas, tanto na sede quanto nos 12 núcleos existentes nas cinco Regiões do Brasil. A medida levou em consideração a importância do isolamento como forma de combate à Covid-19, mantendo-se as atividades regulares por meio de trabalho remoto, preservando a saúde de todos os que compõem a força de trabalho da reguladora.

Sendo assim, **o envio de documentos para a Agência deverá ser feito pelo endereço eletrônico protocolo@ans.gov.br.** Os originais enviados por e-mail deverão ser mantidos para garantir possíveis solicitações futuras de comprovação de autenticidade. Entregas pelos Correios, PTA e outros sistemas eletrônicos continuam funcionando normalmente.

A realização de diligências pelos servidores está mantida, bem como outros atos que exijam deslocamento. No entanto, serão feitos por agentes fora do grupo de risco e respeitando todas as precauções para evitar o contágio da Covid-19.

COVID-19: formulário para notificação de casos tem novo endereço

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) compartilha a informação divulgada pelo Ministério da Saúde a respeito da **mudança do endereço eletrônico do formulário de notificações dos casos suspeitos e prováveis de casos da Covid-19:** <http://bit.ly/notificaCOVID19>

De acordo com o Ministério da Saúde, a mudança teve o objetivo de melhorar a qualidade do sistema de notificação.

Ressalta-se que ocorrência de suspeita ou confirmação de eventos de saúde pública, doenças e agravos listados, de acordo com a portaria do Ministério da Saúde (PRC nº 4, de 28 de setembro de 2017, Anexo 1 do Anexo V (Origem: PRT MS/GM 204/2016, Anexo 1), e/ou a notificação de surto, são de comunicação **OBIGATÓRIA** à autoridade de saúde, realizada pelos médicos, profissionais de saúde ou responsáveis pelos estabelecimentos de saúde, públicos ou privados.

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS