

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
DIFIS/GGRIN**

Protocolo Nº. 33902. 211702/2008-78

Data Registro 28/11/2008.

Hora Registro 10:24

Assinatura: _____



NOTA n.º 01/2008/GGRIN/DIFIS

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2008.

Assunto: Definição de "Informações Gerais em Saúde Suplementar"

I- Introdução

O Decreto nº 6523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), fixou as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), incluindo em seu Art. 2º a seguinte definição: "compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços".

Dentre as normas fixadas pelo Decreto, destaca-se o Art. 5º que dispõe que o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Visando adequar o normativo às singularidades do setor de saúde suplementar, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em acordo com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, elaborou a presente Nota Técnica estabelecendo o conceito de "Informações Gerais em Saúde Suplementar" a serem tratadas pelas operadoras setoriais, que se sujeitem aos parâmetros do citado Decreto.

II- Objetivo

Essa Nota tem por objetivo definir, minimamente, quais são as “Informações Gerais em Saúde Suplementar” no intuito de esclarecer ao setor a questão da demanda de informação para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), prevista no artigo 2º do Decreto 6523/2008.

III- Definições

Informação

- 1- Esclarecimento; explicação; indicação; comunicação; informe (Dicionário Houaiss, 2002);
- 2- Ato ou efeito de informar; transmissão de notícias; comunicação; ação de informar-se; instrução; ensinamento; transmissão de conhecimentos; indagação (Dicionário Michaelis, online);
- 3- Ato ou efeito de informar(-se); informe; dados acerca de alguém ou de algo; conhecimento, participação; comunicação ou notícia trazida ao conhecimento de uma pessoa ou do público (Dicionário Aurélio Eletrônico, 1999).

Informação Geral em Saúde Suplementar

São aquelas de natureza geral sobre o setor que não necessitam de acesso ao contrato do consumidor de plano de saúde para ser transmitida ao interlocutor. Tem como corte mais genérico as questões institucionais (operadora e ANS) e as questões sobre o plano de saúde, que teriam como eixos organizadores informações sobre contrato, rede assistencial hospitalar de urgência/emergência, atuarial e cobertura.

Questões Institucionais:

Operadora – registro ANS, *status* atual (Regime Especial de Direção Técnica ou Fiscal, quando for o caso), endereço, diretoria, coordenador médico, ouvidoria.

Endereço: o operador(a) do SAC deverá ter disponível todos os endereços de acesso à operadora, tais como endereço da sede, endereço de atendimento pessoal, endereço para liberação de senhas de atendimento, endereço de atendimento para programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, entre outros que se façam necessários.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – missão, competência, legislação, endereços dos Núcleos de Fiscalização (NURAF), contatos.

Missão e competência: conforme a Lei 9961/00.

Contatos: informar todas as formas de acesso ao órgão regulador, tais como endereço, internet, fale conosco e Disque ANS.

Questões sobre Plano de Saúde:

Contrato – alteração, cancelamento, adaptação, migração, inclusão de dependente, mobilidade com portabilidade, direitos de aposentados e demitidos, transferência de carteira, mecanismos de regulação, renovação, suspensão e rescisão, tipos de produtos oferecidos, doença e lesão preexistente (DLP), carências legais, reembolso, Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003, art. 3º), Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n.º 8.069/90, art. 4º).

Alteração: regras gerais.

Cancelamento: informações completas, tais como rescisão unilateral no caso de planos de contratação individual/familiar e a notificação da operadora ao consumidor e prazo para regularização da situação por parte do consumidor, conforme incisos II e III do art. 13 da Lei 9656/98; rescisão de planos coletivos, conforme Resolução CONSU nº 19/99.

Adaptação: conforme parágrafos 1 a 8, do art. 35 da Lei 9656/98.

Migração: regras gerais.

Dependente: inclusão conforme previsto na alínea "b", inciso III, do art. 12 da Lei 9656/98; no caso de planos antigos, conforme parágrafo 5º, do art. 35 da Lei 9656/98; outros casos conforme previsão em contrato.

Mobilidade com Portabilidade: conforme Normativo a ser publicado pela ANS.

Direitos de aposentados e demitidos: conforme Resolução CONSU 19/99; art. 30 e 31 da Lei 9656/98 Resoluções CONSU nº 20/99 e 21/99.

Transferência de carteira: conforme art. 1º e 2º da Resolução Normativa nº 112/05 e Resolução Normativa nº 145/05.

Mecanismos de regulação: conforme Resolução CONSU nº 8/98 e o art. 1º, 16 e 17 da Lei 9656/98.

Renovação, suspensão e rescisão: conforme art. 13, parágrafo único da Lei 9656/98.

Tipos de Produtos Oferecidos: conforme Resolução Normativa nº 100/2005.

Doença e lesão preexistente (DLP): informações sobre o que é DLP, cobertura parcial temporária (CPT), agravo, informações sobre fraude, sobre o Termo de Comunicação ao Beneficiário, informações completas sobre como se dá a abertura do processo administrativo por parte da operadora e qual é o prazo legal para abertura, sobre a notificação da ANS para o consumidor sobre a abertura de processo administrativo e o prazo para manifestação, sobre o recurso administrativo, conseqüências de uma decisão negativa ao consumidor ao final do julgamento pela ANS, conforme Resolução Normativa nº 162/07 e art. 13 parágrafo único, inciso II da Lei 9656/98.

Carência: conforme inciso V, do art. 12 da Lei 9656/98.

Reembolso: conforme inciso VI, do art. 12 da Lei 9656/98, para os demais casos, vale o disposto no contrato.

Rede Prestadora - Informações gerais (atendimento privilegiado, descredenciamento de entidade hospitalar, entre outras que sejam pertinentes); relação de prestadores de urgência/emergência da rede hospitalar, segundo produto contratado.

Atendimento privilegiado: conforme inciso II, art.18 da Lei 9656/98.

Descredenciamento de entidade hospitalar: conforme parágrafo 1º, 2º, 3º e 4º, do art. 17 da Lei 9656/98.

Relação de prestadores: a operadora deverá informar a relação de sua rede de prestadores hospitalar credenciados como serviço de urgência/emergência (endereço e telefone) de acordo com seus produtos registrados na ANS e comercializados.

Atuarial – reajuste (anual, por faixa etária, por sinistralidade).

Reajuste: conforme Resolução Normativa 171/08 e Item 11, da Resolução Normativa nº 100/2005, quando aos critérios de formação de preços (pré e pós).

Cobertura – tipos de cobertura, rol de procedimentos, urgência e emergência, internação, remoção, negativa de cobertura, exclusões legais, cheque caução, prioridade no atendimento.

Tipos de cobertura: conforme art. 10, incisos II e III, do art. 12 da Lei 9656/98; Resolução Normativa nº 167/08; Resolução CONSU nº 11/98; Resolução Normativa nº 154/07.

Rol de procedimentos: informações gerais conforme Resolução Normativa nº 167/08.

Urgência e emergência: conforme Resolução CONSU nº 13/98.

Internação: conforme art. 10, inciso III, parágrafo único do art. 13, parágrafo 2º e 3º do art. 17, art. 33, alínea "a", "b" e "f", inciso II, do art. 12, da Lei 9656/98; Resolução Normativa nº 167/08.

Remoção: conforme anexo I da Resolução Normativa nº 167/08; Resolução CONSU nº 13/98.

Negativa de cobertura: conforme Art. 11, parágrafo único, da Lei n.º 9.656/98 e Resolução CONSU nº 8/98.

Exclusões: prevista em Lei, conforme art. 10 da Lei 9656/98.

Cheque caução: conforme Resolução Normativa nº 44/03.

Prioridade no atendimento: conforme Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003, art. 3º), Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n.º 8.069/90, art. 4º).

Bibliografia:

Houaiss, 2002. Dicionário da língua Portuguesa

Dicionário Michaelis. <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=informação>. Data de acesso: 24 de outubro de 2008.

Dicionário Aurélio Eletrônico Século XXI versão 3.0. Novembro de 1999.

Árvore temática. SIF/ANS, 2008.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Lei nº 9961 de 28 de janeiro de 2000.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Lei nº 9656 de 3 de junho de 1998.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 8 de 4 de novembro de 1998.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 11 de 4 de novembro de 1998.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 13 de 14 de novembro de 1998.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 19 de 23 de março de 1999.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 20 de 7 de abril de 1999.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução CONSU nº 21 de 7 de abril de 1999.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 44 de 28 de julho de 2003.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 100 de 6 de junho de 2005.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 112 de 28 de setembro de 2005.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 145 de 15 de janeiro de 2007.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 154 de 6 de junho de 2007.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 162 de 17 de outubro de 2007.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 167 de 10 de janeiro de 2008.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa nº 171 de 30 de abril de 2008.

Brasil. Estatuto da Criança e do Adolescente Lei n.º 8.069 de 13 de julho de 1990.

Brasil. Estatuto do Idoso Lei n.º 10.741 de 1º de outubro de 2003.

GISLAINE AFONSO DE SOUZA
Especialista em Regulação
de Saúde Suplementar/ GGRIN
SIAPE 1512776

De acordo

FLÁVIO JOSÉ FONSECA DE OLIVEIRA
GERENTE GERAL