



PROCESSO Nº: 33910.015084/2020-24

NOTA TÉCNICA Nº 19/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS

ASSUNTO:

Reavaliação da **Nota nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS** e da **Nota nº 08/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS**, aprovadas pela DICOL, em decorrência da deliberação ocorrida na 528ª reunião da Diretoria Colegiada sobre o retorno de prazos e regramentos originalmente previstos na RN nº 259/2011

DA DELIBERAÇÃO DA 528ª REUNIÃO DA DIRETORIA COLEGIADA – 09/06/2020

1. Encerrada a votação no âmbito do processo nº 33910.007111/2020-95, *"ITEM EXTRA PAUTA DIPRO - Medidas regulatórias relacionadas aos prazos da RN nº 259/2011 em razão da pandemia pelo novo Coronavírus (COVID-19)"*, o Diretor de Fiscalização Substituto fez o seguinte pronunciamento, solicitando, inclusive, registro em ata:

"Tendo em vista a aprovação do item que deliberou pelo retorno dos prazos de atendimento previstos originalmente na RN nº 259/2011, importante registrar impacto em duas Notas produzidas pela DIFIS, aprovadas pela DICOL no contexto da pandemia.

- ***Nota nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS aprovada na 6ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada realizada em 31/03/2020, elaborada após a primeira deliberação quanto à modulação temporária da RN nº 259/2011; e***
- ***Nota nº 08/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS aprovada na 525ª reunião de Diretoria Colegiada realizada em 08/04/2020, que tratou da modulação temporária de dispositivos da RN nº 395/2016 e da RN nº 412/2016.***

2. *Em síntese, o que foi deliberado pela DICOL nessas duas oportunidades guardava relação direta com o que havia sido definido para fins da RN nº 259/2011. Embora por decorrência lógica já pudesse ser compreendido, por exemplo, o retorno aos prazos originais da RN nº 395/2016 e RN nº 412/2016, uma vez que a justificativa da medida expressamente mencionou a expressão "paralelismo com o deliberado sobre a RN nº 259/2011", em homenagem à transparência para o setor regulado e ao princípio do colegiado, **informamos que Nota Técnica será produzida e submetida à aprovação da DICOL na maior brevidade possível.***

3. *Por fim, informa-se que a suspensão da obrigatoriedade do atendimento presencial por parte das operadoras, parte integrante também da Nota nº 08/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS já teve tratamento posterior pela DICOL, por meio da aprovação da Nota Técnica nº 12/2020/DIRAD-DIFIS, aprovada na 8ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 22/04/2020."*

4. Feita a presente introdução, cumpre, portanto, apresentar o impacto trazido pela deliberação nas referidas Notas Técnicas, aprovadas pela DICOL. Para facilitar a pesquisa os respectivos processos serão correlacionados.

DO IMPACTO NA NOTA TÉCNICA Nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS – APROVAÇÃO OCORRIDA NA 6ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DE DIRETORIA COLEGIADA REALIZADA EM 31/03/2020

5. Em resumo, além de outros pontos que não guardavam relação direta com a modulação temporária de efeitos ocorrida na RN nº 259/2011, a Nota Técnica nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS, definiu:

1) sobre a declaração do médico solicitante para além dos casos previstos no art.35-C da Lei nº 9.656/1998: Além dos procedimentos expressamente listados pela DICOL, também teriam preferência de efetivação aqueles em que o médico solicitante declarasse que a não realização ou interrupção do procedimento colocasse em risco o paciente. Para fins de fiscalização e como garantia da existência do fato ensejador do atendimento prioritário, a operadora poderia solicitar apresentação de relato circunstanciado ou documento equivalente, contendo informação que apresentasse a razão do atendimento excepcionar a prorrogação de prazos aplicada no momento, para manutenção da realização do procedimento e/ou atendimento dentro do prazo original da RN nº 259/2011. Tal documento (laudo, atestado, etc.) deveria apontar os prejuízos que podem ser causados ao estado de saúde do beneficiário, caso o procedimento não seja realizado.

6. **Impacto do Item Extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Como todos os procedimentos tiveram seus prazos e regramento reestabelecidos ao originalmente previsto na RN nº 259/2011, a medida acima citada perde efeito, eis não mais existir nesse momento a excepcionalidade posta sobre a declaração do médico. Não se pode perder de vista, contudo, a necessidade de atenção pela fiscalização ao princípio do *tempus regit actum*, ou seja, enquanto vigorou a medida temporária vale o previsto na Nota nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS.

2) sobre os procedimentos que tiverem os prazos para a garantia de atendimento ampliados, listados nos incisos I ao XI do artigo 3º da RN nº 259/2011: a obrigação da operadora de disponibilizar o procedimento se manteria na forma como já considerada habitualmente no âmbito da fiscalização, ressalvada apenas a questão do prazo.

7. **Impacto do Item Extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Prazos e regramentos reestabelecidos. Frisa-se novamente a necessidade de observância do *tempus regit actum*. Assim:

- os procedimentos que foram solicitados até 09/06/2020, permanecem com os prazos dobrados nos termos anteriormente deliberado;

- os procedimentos que foram solicitados a partir de 10/06/2020 são regidos pelos prazos ordinários da RN 259/2011.

3) sobre os procedimentos que pudessem ser feitos remotamente: para fins de fiscalização, se fosse dada a opção de realização do procedimento de forma remota, seria considerada garantida a cobertura por parte da operadora, salvo nos casos em que o beneficiário não possuísse os meios (tecnológicos, econômicos, dentre outros) ou as habilidades necessárias para que esse atendimento seja realizado. Nesse caso, a análise seria feita de forma individualizada.

8. **Impacto do Item Extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** a NOTA TÉCNICA Nº 7/2020/GGRAS/DIRAD-DIPRO/DIPRO da Diretoria de Produto já especifica que a telesaúde é procedimento coberto. Permanece, portanto, em vigor o disposto na Nota nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS. Ademais, colaciona-se o seguinte comunicado realizado pela ANS:

(COMUNICADO Nº: 01/2020/2020/PRESI): Sendo, assim, de acordo com a legislação e regulamentação vigente, sempre que inviabilizado ou desaconselhado o atendimento presencial, em razão das medidas de isolamento social relacionadas à pandemia, as operadoras de planos de saúde deverão garantir aos seus beneficiários o atendimento não presencial por profissionais aptos à realização de teleconsulta e à emissão de prescrições e requisições eletrônicas, na forma preconizada pelo CFM.

4) sobre prazos da junta médica:

a) Para os procedimentos que tiverem os prazos para a garantia de atendimento mantidos: foi previsto que para fins de fiscalização, seria considerado regular a junta médica realizada à distância, desde que viável, mantidos os prazos previstos na RN nº 424/2017;

b) Para os procedimentos que tiverem os prazos para a garantia de atendimento ampliados: foi previsto que para fins de fiscalização, seria considerada regular a junta médica realizada à distância, desde que viável, prorrogados os prazos previstos na RN nº 424/2017 enquanto vigorasse a medida temporária sobre a RN nº 259/2011; e

c) situação aplicável para as duas hipóteses: prevaleceria a análise individualizada tal como estabelecido para o teleatendimento.

9. **Impacto do Item Extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Impacto desmembrado em duas partes:

- Prazos de junta médica reestabelecidos, com observância do *tempus regit actum*; e
- Permanência em vigor da Nota nº 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS na parte que trata da junta médica à distância quanto à análise individualizada.

5) sobre o alerta que a deliberação temporária acerca dos efeitos da RN nº 259/2011 em conjunto com o contexto da pandemia não deveria ser compreendido como não atendimento ao beneficiário por parte da operadora: De acordo com esse prisma, a Nota ressaltou que seria ainda menos toleradas eventuais posturas de operadoras que de forma linear viessem a promover a suspensão geral de atendimentos e marcações.

10. **Impacto do item extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Prazos e regramentos reestabelecidos, com observância do *tempus regit actum*. Esclareça-se, contudo que o caráter orientativo permanece válido.

6) sobre a mudança no Script de atendimento do Disque ANS: À época a Central de Atendimento da ANS foi devidamente orientada a informar adequadamente acerca da deliberação ocorrida na 4ª Reunião Extraordinária da DICOL.

11. **Impacto do item extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Prazos e regramentos reestabelecidos. Nova orientação foi dada à Central de Atendimento da ANS para prestar informações de acordo com o que foi deliberado na 528ª reunião da DICOL na forma já mencionada anteriormente:

12. Esclareça-se, ainda, que a Nota 10/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS apresentou outras questões que não são impactadas pela deliberação ocorrida na 528ª reunião da DICOL. Possuem caráter meramente informativo, como por exemplo, possibilidade de gestão diferenciada de demandas e monitoramento contínuo. Permanecem válidas tendo em vista seu caráter informativo.

DO IMPACTO NA NOTA TÉCNICA Nº 8/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS – APROVAÇÃO OCORRIDA NA 525ª REUNIÃO DE DIRETORIA COLEGIADA REALIZADA EM 08/04/2020

13. Em resumo, a Nota Técnica nº 08/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS, definiu:

1) a modulação temporária de prazos previstos na RN nº 395/2016, que dispõe sobre as solicitações de atendimento a coberturas assistenciais por parte do beneficiário, e na RN nº 412/2016, norma que trata do cancelamento a pedido de rescisão de contrato de plano de saúde ou exclusão de beneficiário. Expressamente foi citado nos Anexos da Nota que as medidas guardavam paralelismo com o que havia sido deliberado na DICOL sobre a RN nº 259/2011.

14. **Impacto do Item Extra Pauta DIPRO deliberado na 528ª reunião da DICOL:** Prazos e regramentos reestabelecidos. Reforça-se, mais uma vez, a necessidade de observância do *tempus regit actum*.

15. Outra questão importante trazida pela Nota nº 08/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS diz respeito à suspensão da obrigatoriedade do atendimento presencial por parte das operadoras.

16. Esse assunto já teve tratamento posterior pela DICOL, por meio da aprovação da Nota Técnica nº 12/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS, aprovada na 8ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 22/04/2020.

17. Notadamente esse ponto, em particular, não guarda relação com a deliberação acerca da RN nº 259/2011, razão pela qual, salvo melhor juízo, continua produzindo efeitos. Cabe lembrar que a Nota Técnica nº 12/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS foi clara no sentido que a nova decisão vigoraria salvo deliberação da DICOL em sentido contrário, à semelhança da prorrogação feita para a NOTA TÉCNICA Nº 2/2020/SEGER/DICOL (fechamento físico dos Núcleos da ANS e do trabalho remoto).

18. Assim, de forma a não gerar dúvida para o setor regulado e à sociedade em geral, os únicos dispositivos da RN nº 395/2016 e RN nº 412/2016 que permanecem afetados por conta da suspensão do atendimento presencial obrigatório são os seguintes, até deliberação em contrário da DICOL são:

RN nº 395/2016

Art. 2º, parágrafo único:

"(...)

No caso de atendimento presencial, é garantido ao beneficiário, ainda, tratamento não discriminatório nas condições de acesso, devendo-se observar as prioridades de atendimento definidas em lei, quais sejam, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo".

art. 5º, inciso I:

"Para prestarem o atendimento previsto no art. 4º, as operadoras deverão disponibilizar e divulgar, de forma clara e ostensiva, os seguintes canais:

I – atendimento presencial, indicando os endereços disponíveis para atendimento ao beneficiário; e (...)"

Art. 6º:

"As operadoras deverão disponibilizar unidade de atendimento presencial, de que trata o inciso I do art. 5º, no mínimo nas capitais dos Estados ou regiões de maior atuação dos seus produtos, ao menos no horário comercial dos dias úteis, desde que atendidos os seguintes critérios: (...)"

RN 412/2016

Art. 4º, inciso I:

"O cancelamento do contrato de plano de saúde individual ou familiar poderá ser solicitado pelo titular, das seguintes formas:

I – presencialmente, na sede da operadora, em seus escritórios regionais ou nos locais por ela indicados (...)"

Art.4º, §§1º e 2º na parte que trata do atendimento presencial:

"§ 1º As operadoras deverão disponibilizar os meios previstos neste artigo para a escolha dos beneficiários.

§ 2º As formas de solicitação previstas nos incisos I e II deste artigo deverão ser disponibilizadas pelas operadoras nos termos e tal como determinado pelos artigos 6º e 7º da RN nº 395, de 14 de janeiro de 2016, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação".

art. 6º, § 1º:

" A operadora deverá fornecer ao beneficiário comprovante do recebimento de sua solicitação de cancelamento do contrato de plano de saúde individual ou familiar.

§ 1º As solicitações realizadas de forma presencial serão comprovadas pela entrega imediata do respectivo comprovante".

art. 11, §3º na parte que trata do atendimento presencial:

"§ 3º Nas solicitações recebidas pela administradora de benefício e pela operadora, mencionadas, respectivamente, nos incisos II e III deste artigo, o beneficiário poderá utilizar de qualquer uma das formas previstas no art. 4º desta RN, e a exclusão pleiteada terá efeito imediato".

art.16, inciso I na parte que trata do atendimento presencial:

"Art. 16. As informações de que trata o caput do artigo 15 devem:

I – ser disponibilizadas pelo atendente da operadora ou administradora de benefícios no momento da solicitação realizada de modo presencial ou através dos canais destas entidades previstos na RN nº395/16; ou "

CONCLUSÃO

19. Em síntese, grande parte do que foi deliberado pela DICOL nessas duas oportunidades guardava relação direta com o que havia sido definido para fins da RN nº 259/2011, razão pela qual em homenagem à transparência para o setor regulado e ao princípio do colegiado, a presente Nota Técnica foi produzida para que seja submetida à aprovação da DICOL.

À consideração superior.

Gustavo Junqueira Campos
Assessor Normativo
Diretoria de Fiscalização

Lalucha Parizek Silva
Assessora Técnica de Fiscalização
Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminha-se ao Diretor de Fiscalização.

André Luís Fortes Unes

Diretor Adjunto de Fiscalização Substituto

Aprovo a presente Nota Técnica e diante do cenário apresentado, encaminho ao Diretor-Presidente Substituto para que avalie a necessidade de convocação de reunião extraordinária da DICOL nos moldes do estabelecido pelo art. 5º da IS nº 2/2013.

Maurício Nunes da Silva
Diretor de Fiscalização Substituto

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor(a) Normativo da DIFIS**, em 10/06/2020, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LALUCHA PARIZEK SILVA, Assessor Técnico de Fiscalização**, em 10/06/2020, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Fortes Unes, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS (substituto)**, em 10/06/2020, às 17:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Mauricio Nunes da Silva, Diretor(a) de Fiscalização (Substituto)**, em 10/06/2020, às 17:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **17131065** e o código CRC **3082B5F6**.