

## Dúvida:

Existe uma hierarquia nas opções ofertadas ao beneficiário quando o atendimento estiver indisponível?

## Parecer Unimed do Brasil:

Prezados,

Entendemos que as possibilidades previstas nos artigos 4º e 5º da RN nº 259/11 são alternativas e sucessivas, ou seja, a operadora tem que seguir a ordem estabelecida na referida norma.

Assim, na hipótese de indisponibilidade ou inexistência de prestador contratualizado, prevista o artigo 4º da RN nº 259/11, inicialmente é necessário procurar um prestador não integrante na rede assistencial no mesmo município, mediante acordo para, somente depois, buscar em municípios limítrofes. O transporte seria a última alternativa. De igual sorte, na hipótese de inexistência de prestador (artigo 5º), primeiro a operadora deve verificar em municípios limítrofes, depois região de saúde. Depois transporte.

Vale lembrar que a atuação como operadora necessariamente impõe o compromisso de atendimento no local onde o beneficiário demandou o procedimento previsto no rol, desde que o município cidade faça parte da área de abrangência geográfica do produto.

Caso isso não venha ocorrer, bem como as possibilidades de municípios limítrofes garantindo transporte também não se enquadrem, a última possibilidade seria garantir o reembolso integral ao beneficiário, nos termos do artigo 9 da RN nº 259/11, sem prejuízo de eventuais sanções ou medidas administrativas oriundas da ANS.

Na prática, o importante é atender o beneficiário dentro dos prazos de atendimento, pois uma vez ele estando satisfeito, não há que falar em reclamação à ANS. Mas, que existe uma sequência a ser respeitada, não há o que discutir.