

De: centraldeatendimento1@ans.gov.br <centraldeatendimento1@ans.gov.br>

Enviada em: terça-feira, 18 de janeiro de 2022 13:38

Para: Regulamentação Unimed do Brasil <regulamentacaoub@unimed.coop.br>

Assunto: ANS SIF - Resposta de Atendimento Protocolo nº :397240



ANS SIF

Registro de Atendimento nº 7732960 / 5427850

Protocolo Fale Conosoco nº 397240

À (Ao), OMAR ABUJAMRA JUNIOR

Segue resposta à correspondência eletrônica encaminhada à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Conteúdo original de sua consulta para referência:

Na qualidade de representantes institucionais do Sistema Unimed em âmbito nacional, pedimos o esclarecimento da seguinte questão: Estamos com um caso em que o beneficiário se recusa a realizar a consulta on line, apenas presencial. Caso fique comprovado que foi oferecida e agendada a consulta on line, dentro dos prazos de atendimento da RN nº 259/11, a operadora estaria sujeita a sanções prevista na RN nº 124/06 por negativa de cobertura? Ou seja: a operadora pode assegurar, dentro do prazo de atendimento da RN 259/11, tanto o atendimento remoto quanto o presencial? Ora, se a própria agência, em passado recentemente, codificou o procedimento como único, independentemente, classificando a consulta remota como uma modalidade da presencial, por que trataria de forma diferente para fins de cumprimento dos prazos de atendimento?

Resposta à correspondência:

Em resposta à consulta à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, informamos que seu questionamento foi direcionado à área técnica competente, que se manifestou como segue: "Informamos que a ANS entende que, 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. Nesse sentido, caso a operadora esteja oferecendo consulta on-line dentro dos prazos estabelecidos na RN 259/2011, pois o atendimento presencial foi

inviabilizado, em razão das medidas de isolamento social relacionadas à pandemia; a operadora não estará sujeita às sanções relacionadas a negativa de cobertura. Ou seja, a operadora pode assegurar, dentro do prazo de atendimento da RN 259/2011, o atendimento remoto, sempre que inviabilizado ou desaconselhado o atendimento presencial, em razão das medidas de isolamento social relacionadas à pandemia. Acrescentamos ainda, que, no entendimento da ANS, os serviços de atendimento por meios tecnológicos de comunicação à distância (telemedicina ou teleatendimentos) não se caracterizam como novos procedimentos, mas apenas como uma modalidade de atendimento não presencial, na intenção de garantir as coberturas que já são obrigatórias, e deverão sempre obedecer ao disposto nos normativos editados por cada conselho profissional e/ou pelo Ministério da Saúde, cujas regulamentações abrangem, inclusive, os serviços prestados no âmbito da saúde suplementar. Vale destacar contudo que o atendimento presencial sempre foi e continua sendo obrigatório, quando requisitado pelo beneficiário ou profissional assistente, desde que não esteja inviabilizado."

Nesta oportunidade, agradecemos a colaboração, colocando-nos à disposição para manter nosso relacionamento através dos canais disponíveis:

- Disque ANS : 0800 701 9656
- Fale Conosco : Localizado no site www.ans.gov.br

Este e-mail destina-se apenas ao envio de resposta às operadoras e prestadores, favor não respondê-lo

Atenciosamente.

Atendimento às Operadoras

ANS - Av. Augusto Severo, nº 84 Glória - Rio de Janeiro - RJ
Cep. 20021-040