

Dúvida:

Quais são os critérios para obrigatoriedade de atendimento presencial pelas operadoras?

Parecer Unimed do Brasil:

Prezados,

São dois critérios a serem preenchidos para que reste obrigatória a disponibilização do atendimento presencial, sendo esses expressos no artigo 6º da Resolução Normativa nº 395/16. Assim sendo, para que a instauração de atendimento presencial seja necessária, devem ser observados os seguintes requisitos estabelecidos pela normativa, bem como explicitados pelo [Entendimento DIFIS nº 6](#):

- a - Em regra, atendidos os requisitos previstos nos incisos I e II do art. 6º da RN nº 395/16, a operadora deve instalar unidade de atendimento presencial na capital do Estado.
- b - Nos casos em que a operadora possua atuação mais expressiva no interior do estado, a unidade de atendimento presencial deverá ser instalada em qualquer município do estado integrante da região de saúde que contenha a maior concentração de seus beneficiários, respeitando-se a mobilidade local.

Ainda nesse sentido, é importante esclarecer que a área considerada para apuração do número de beneficiários com vistas à aplicação dos incisos I e II do artigo 6º da RN nº 395/2016 é a área de um estado da federação. Deste modo, para a realização do cálculo do quantitativo de beneficiários que enseja a obrigatoriedade de instauração da unidade presencial deve ser considerado o número de beneficiários vinculados por estado.

Outra questão a ser debatida, é o estabelecimento do período no qual será considerada a concentração de beneficiários para fins de instalação de unidade de atendimento presencial. Com a finalidade de evitar a alteração constante da localidade na qual a operadora deve possuir unidade de atendimento presencial, a quantidade de beneficiários deve ser mensurada mediante o cálculo da média de beneficiários vinculados no último ano civil.

Por todo o exposto e fundamentado, conclui-se que:

- a) cumpridos os requisitos dos incisos I e II do art. 6º da RN nº 395/16, deve ser instalada ao menos uma unidade de atendimento presencial no respectivo estado da federação;
- b) em regra, a unidade de atendimento presencial será instalada na capital do estado;
- c) nos casos em que os beneficiários vinculados à operadora estejam concentrados no interior do estado, a unidade de atendimento presencial deverá ser instalada em qualquer dos



www.unimed.coop.br
Alameda Santos, 1827 - 10º andar
01419-909 - São Paulo - SP
T. (11) 3265-4000



municípios integrantes da região de saúde com maior concentração de beneficiários, estando esta limitada ao âmbito do respectivo estado.

