

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou nesta segunda-feira (15/02) a [Instrução Normativa nº 62](#), que trata do recebimento de demandas relativas à relação contratual entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, no que se refere à obrigatoriedade dos contatos escritos, definição de índice de reajuste pela ANS e substituição de prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares. A norma tem o objetivo de facilitar a comunicação da ANS com os prestadores e facilitar a eles o acesso às informações necessárias para abertura de demandas.

A Instrução prevê que, para fins de apuração de indícios de infração, o denunciante apresente por escrito sua denúncia à ANS, com a identificação do denunciante e do denunciado informando: I - Nome, telefone e endereço para recebimento de correspondências e o endereço eletrônico; II - Número de inscrição no CPF/MF ou no CNPJ/MF; III - Nome, número de registro na ANS nos casos de operadoras de planos privados de assistência à saúde. IV - Cópia do instrumento contratual a que se refere a denúncia, acompanhada de cópia de eventuais termos aditivos; V - Identificação das cláusulas contratuais em desacordo com a legislação da saúde suplementar vigente (as disposições da [RN nº 363, de 2014](#), que foram infringidas); VI - Declaração do prestador de serviço de saúde de que não houve acordo entre as partes quanto à definição do reajuste ao término do período de negociação nos casos de aplicação das disposições da RN nº 364, de 2014.

Para apuração de denúncias envolvendo casos de prestação de serviços sem a devida formalização por meio de um contrato escrito, o denunciante deverá informar os itens I, II e III acima e encaminhar documentos que comprovem a prestação de serviço para a operadora denunciada, tais como, faturas de pagamento pelos serviços prestados.

Em relação a demandas referentes às Normas de Substituição de Prestadores de Serviços de Atenção à Saúde não Hospitalares, deverá ser apresentada a cópia do instrumento de resilição ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

[Leia mais sobre contratos entre operadoras e prestadores](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 15.02.2016.