

Com a finalidade de esclarecer eventuais dúvidas sobre as [Resoluções Normativas nº 388 e nº 395](#), a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) organizou uma série de perguntas e respostas sobre os dois temas. Os conteúdos estão disponíveis para consulta na Central de Atendimento a Operadoras e Prestadores, que pode ser acessada diretamente pelo Espaço da Operadora.

[Central de Atendimento a Operadora e Prestadores](#)

Sobre as Resoluções - A RN nº 388 foi publicada em novembro de 2015 e visa racionalizar os procedimentos adotados para a estruturação e realização das ações fiscalizatórias da ANS, com vistas a conferir maior celeridade e eficiência na tutela das normas legais e infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, em especial aquelas que afetam diretamente o beneficiário.

A RN nº 395 entra em vigor em 15 de maio e prevê que, quando demandadas, as operadoras devem prestar imediatamente aos seus beneficiários as informações e orientações sobre o procedimento ou serviço assistencial solicitado, esclarecendo se há cobertura prevista no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS ou no contrato. Também estabelece a implantação de unidade para atendimento presencial funcionando em horário comercial durante os dias úteis nas capitais dos estados ou regiões de maior atuação dos planos, exceto para as operadoras de pequeno porte, as exclusivamente odontológicas, as filantrópicas e autogestões.

[Confira a relação de perguntas e respostas sobre a RN nº 388](#)

[Confira relação de perguntas e respostas sobre a RN nº 395](#)

Fonte: [ANS](#), em 02.05.2016.