

No intuito de resguardar a efetividade do serviço e o pleno acesso dos beneficiários ao atendimento previsto, será concedido prazo de 90 (noventa) dias para a adaptação dos meios alternativos de atendimento (internet, aplicativos etc.) já utilizados pelas operadoras, aos ditames da [Resolução Normativa – RN nº 395, de 14 de janeiro de 2016](#), a contar da data de sua entrada em vigor.

Assim, reforça-se que, embora a disponibilização de meio alternativo de atendimento via Internet seja facultativa para fins de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial, caso a operadora opte por fazer uso de tais meios é obrigatória a observância das regras da referida RN.

Para os meios de atendimento obrigatórios previstos na RN nº 395/2016 (atendimento telefônico e atendimento presencial), o prazo do início de sua implementação e plena disponibilização mantêm-se inalterados.

Fonte: [ANS](#), em 16.05.2016.