

Considerando a crise causada pela pandemia do coronavírus e diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição desnecessária de beneficiários ao risco de contaminação, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) adotou nova medida para que as operadoras priorizem a assistência aos casos graves da Covid-19 de seus beneficiários, sem prejudicar o atendimento aos demais consumidores, sobretudo àqueles que não podem ter seus tratamentos adiados ou interrompidos.

Nesse sentido, a reguladora decidiu, em [reunião extraordinária realizada na tarde desta quarta-feira \(25/03\)](#), prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias que não sejam urgentes.

Os prazos atuais, definidos na Resolução Normativa (RN) nº 259, serão mantidos para os casos em que os tratamentos não podem ser interrompidos ou adiados por colocarem em risco a vida do paciente: atendimentos relacionados ao pré-natal, parto e puerpério; doentes crônicos; tratamentos continuados; revisões pós-operatórias; diagnóstico e terapias em oncologia, psiquiatria e aqueles tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente, conforme declaração do médico assistente (atestado). Também ficam mantidos os prazos para atendimentos de urgência e emergência. Para esses casos, portanto, os prazos máximos de atendimento permanecem os mesmos.

Ficam suspensos também os prazos de atendimento em regime de hospital-dia e atendimento em regime de internação eletiva, anunciado anteriormente pela reguladora para quando o país entrasse na fase de Mitigação da pandemia. A partir de amanhã (26/03), essa suspensão será mantida, só que com duração até 31/05/2020.

É importante ressaltar que a ANS irá reavaliar a medida periodicamente, podendo fazer alterações a qualquer tempo, em caso de necessidade. Durante todo o tempo, a reguladora irá monitorar os dados dos atendimentos que serão enviados pelas operadoras para avaliar a necessidade da tomada de outras decisões.

As operadoras deverão justificar a não disponibilização da cobertura nos prazos máximos da RN 259, informando documentos próprios e/ou oficiais do Ministério da Saúde e das secretarias estaduais ou municipais de Saúde que apontem a necessidade de disponibilização de recursos naquela localidade, de modo a priorizar os casos graves da infecção por Coronavírus. Para os contratos que prevejam autorização prévia e junta médica ou odontológica para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras, a ANS decidiu, nos casos em que os prazos para a garantia de atendimento serão prorrogados, adaptar também os prazos da RN nº 424, de 2017. Para os procedimentos que tiverem os prazos para a garantia de atendimento mantidos, também ficam mantidos os prazos desta resolução. Em quaisquer dos casos, recomenda-se a realização de juntas médicas ou odontológicas na modalidade à distância.

Além dessas medidas, e considerando a importância do acesso à informação aos beneficiários de planos de saúde, a Agência recomenda às operadoras que divulguem a seus consumidores a estrutura e a organização de atendimento para o enfrentamento da pandemia de Coronavírus por meio de seus sites eletrônicos, aplicativos, bem como por cartas ou mensagem SMS. As informações assistenciais devem conter claramente as orientações aos atendimentos ambulatoriais ou de emergência. Cabe destacar que estas orientações também deverão ser disponibilizadas em linguagem clara e de fácil entendimento pelas suas centrais telefônicas.

### **Manutenção do isolamento e cuidados**

A ANS destaca ainda que a divulgação dessas medidas assistenciais não dispensa o trabalho de comunicação maciça a ser feita junto aos beneficiários de planos de saúde e à população em geral sobre os cuidados que devem ser tomados para controle de infecção. Nesse sentido, a Agência

reforça a importância de as operadoras orientarem seus beneficiários quanto à necessidade de isolamento social e a adoção de formas de comunicação à distância e da manutenção dos cuidados básicos de higiene para evitar a doença.

A recomendação é para que, sempre que possível, procurem aconselhamento médico por telefone ou outras tecnologias que possibilitem, de forma não presencial, a troca de informações para diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças. Para isso, devem ser observadas as medidas recentes sobre o tema anunciadas pelo Ministério da Saúde, que publicou portaria regulamentando atendimentos médicos a distância durante o período de pandemia, e pelos conselhos profissionais de saúde - em especial Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Fonoaudiologia (CFFA), Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) e Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO). A ANS recomenda que as operadoras adequem suas redes para disponibilizarem atendimento remoto utilizando recursos de tecnologia da informação e comunicação na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos de profissionais de saúde e a portaria editada pelo Ministério da Saúde.

**Confira abaixo como ficaram os prazos de atendimento**

Serviços	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)	Prazos excepcionais em razão da Covid-19 (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete)	14
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)	28
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)	20
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)	14
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)	6
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)	20
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)	42
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)	Prazo suspenso
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)	Prazo suspenso
Urgência e emergência	Imediato	Prazo mantido

**Atenção! Pacientes enquadrados nos casos abaixo terão os prazos atuais (RN 259) mantidos:**

- atendimentos relacionados ao pré-natal, parto e puerpério;
- Doentes crônicos; tratamentos continuados;
- Revisões pós-operatórias;
- Diagnóstico e terapias em oncologia,
- Psiquiatria
- Tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente, conforme declaração do médico assistente (atestado).

**Fonte:** ANS, em 25.03.2020