

Alinhada com as demais autoridades de saúde do País para colaborar da forma mais efetiva possível na resposta brasileira ao Coronavírus, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) reforça orientações aos beneficiários de planos de saúde durante o período de pandemia. A intenção é evitar a exposição desnecessária de pessoas saudáveis em unidades de saúde, reduzindo assim riscos de contaminação, e priorizar a assistência aos casos graves da Covid-19, sem prejudicar o atendimento aos demais beneficiários, sobretudo àqueles que não podem ter seus tratamentos adiados ou interrompidos.

É importante ressaltar que todas as coberturas dispostas no Rol da ANS ou nos contratos de planos de saúde continuam tendo atendimento obrigatório. Nada mudou em relação aos direitos do consumidor.

### **Prorrogação de prazos de atendimento**

Diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição de beneficiários ao risco de contaminação, a ANS decidiu, em reunião extraordinária realizada no dia 25/03, prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias.

A prorrogação de prazos de atendimento **não é aplicável**, portanto:

- Aos casos de urgência e emergência, quando o atendimento deve ser imediato;
- Aos casos em que o médico assistente justifique por meio de atestado que determinado procedimento não poderá ser adiado;
- Aos tratamentos que 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

Para todos esses casos mencionados acima, **são válidos os prazos definidos na Resolução Normativa - RN nº 259**.

[Confira aqui como ficam os prazos de atendimento.](#)

### **Orientações à distância**

O isolamento social tão necessário nesse momento enseja a adoção de formas de comunicação à distância para que o processo de contaminação pelo Coronavírus desacelere. Dessa forma, caso o beneficiário de plano de saúde venha a adoecer por outros problemas de saúde que não seja Coronavírus – e somente nos casos em que não necessite atendimento de emergência – a recomendação é que procure 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 à distância durante o período de pandemia, e pelos conselhos profissionais de saúde, em especial o Conselho Federal de Medicina (CFM).

Nesse sentido, a ANS emitiu recomendação às operadoras para que providenciem as adequações necessárias em suas redes para disponibilizarem atendimento remoto aos beneficiários, utilizando recursos de tecnologia da informação e comunicação, na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos de profissionais de saúde e na portaria editada pelo Ministério da Saúde. A reguladora também orienta as operadoras a disponibilizarem aos seus clientes canais de

atendimento específicos para prestar esclarecimentos e informações sobre o Coronavírus.

### **Exame para detecção do Coronavírus**

Desde o dia 13/03 está incluída na cobertura obrigatória pelos planos de saúde o exame de detecção do Coronavírus no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS. O teste está coberto para os beneficiários de planos de saúde com segmentação ambulatorial, hospitalar ou referência e será feito nos casos em que houver indicação médica e mediante pedido do médico assistente, de acordo com o protocolo e as diretrizes definidas pelo Ministério da Saúde.

A ANS lembra ainda que a cobertura do tratamento aos pacientes diagnosticados com o Covid-19 já é assegurada aos beneficiários de planos de saúde, de acordo com a segmentação de seus planos.

### **Canais de atendimento da ANS**

Enquanto durar a pandemia de Coronavírus, como medida para combater a propagação da doença, o atendimento ao consumidor deverá ser feito pelo DISQUE ANS 0800 701 9656 ou pelo FALE CONOSCO do portal da Agência, em [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br). O atendimento presencial nos 12 Núcleos da Agência está suspenso temporariamente.

### **Lembre-se!**

1. Evite sair de casa!
2. Se precisar de atendimento médico, dê preferência à comunicação à distância (teleconsulta) e ao atendimento ambulatorial. Evite ir ao pronto-socorro!
3. Suas coberturas estão mantidas. Em caso de dúvida, entre em contato com a operadora do seu plano de saúde.

**Fonte:** ANS, em 30.03.2020