

OFICINA Resolução Normativa – RN n° 388/2015

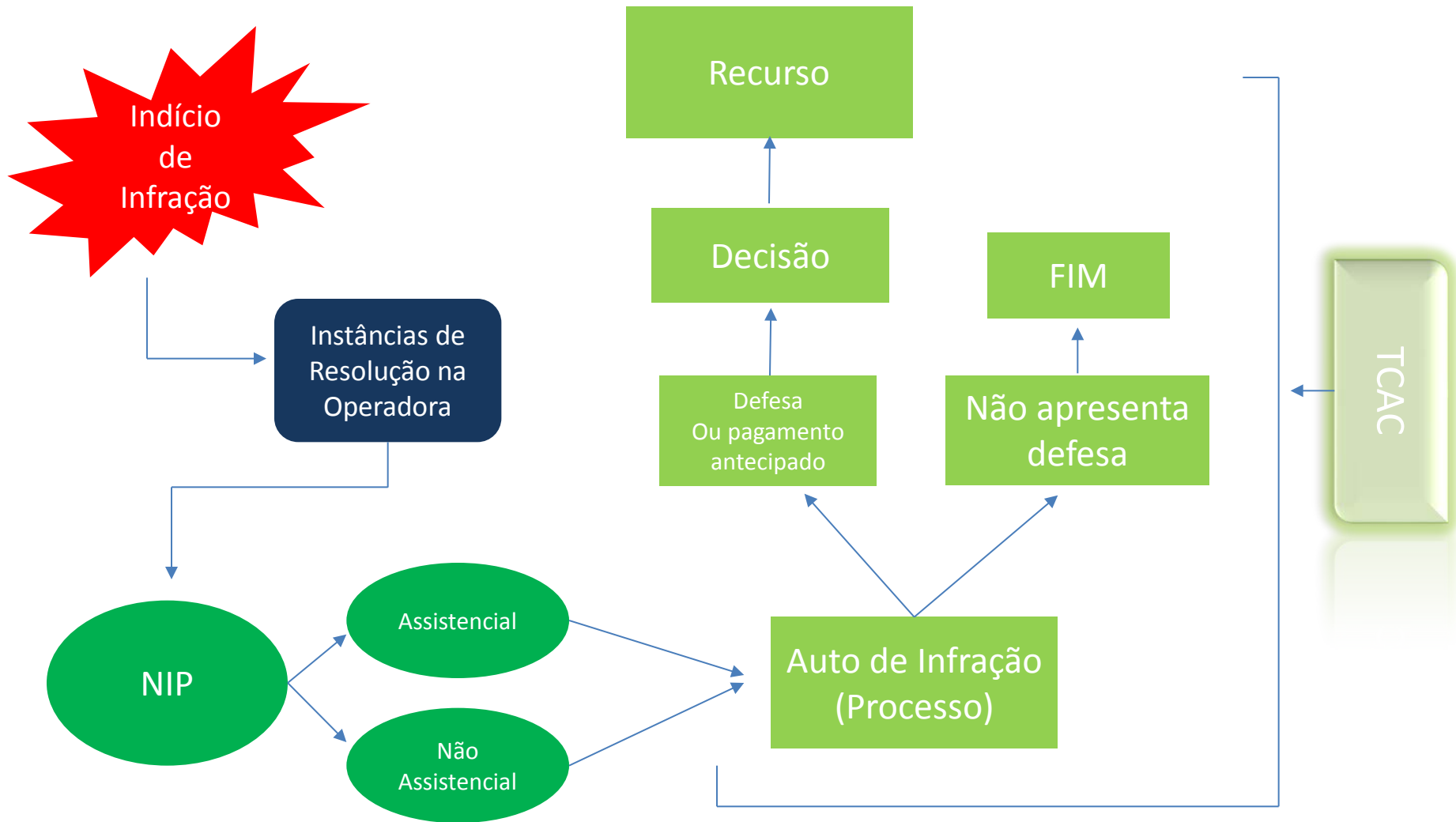
O que apresentamos aqui?

Aspectos operacionais da Resolução Normativa - RN que estabelece os procedimentos adotados pela ANS para estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

O que se pretende?

Tornar o processo de fiscalização da ANS mais racional, célere e eficiente.

Fluxo macro:



FASE PRÉ-PROCESSUAL



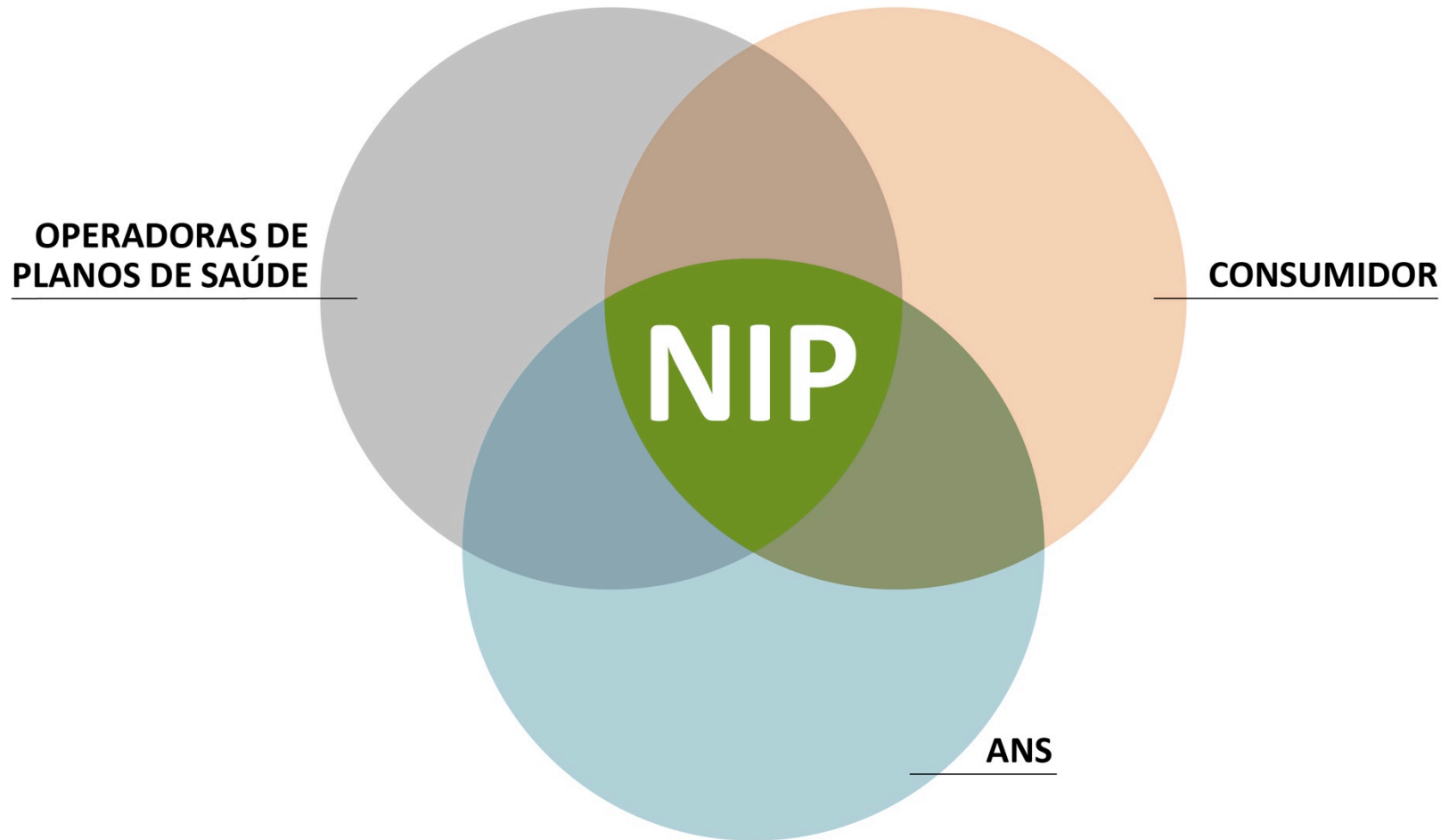
**Procedimento de Notificação de
Intermediação Preliminar - NIP**



**Procedimento Administrativo
Preparatório**

NIP

RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS
entre consumidores e operadoras de planos de saúde



NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR

- NIP -

CONCEITO



A **Resolução Extrajudicial de Conflitos da ANS** é um processo de trabalho totalmente automatizado, que objetiva a solução consensual entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

OBJETIVOS

- + Resolver extrajudicialmente conflitos entre operadoras e consumidores de planos de saúde.
- + Redefinir o processo de trabalho da fiscalização da ANS.
- + Incrementar a eficiência.
- + Implementar nova metodologia de análise das demandas de reclamação de consumidores.
- + Zelar pela proporcionalidade regulatória.
- + Conferir maior legitimidade e transparência à ação regulatória.

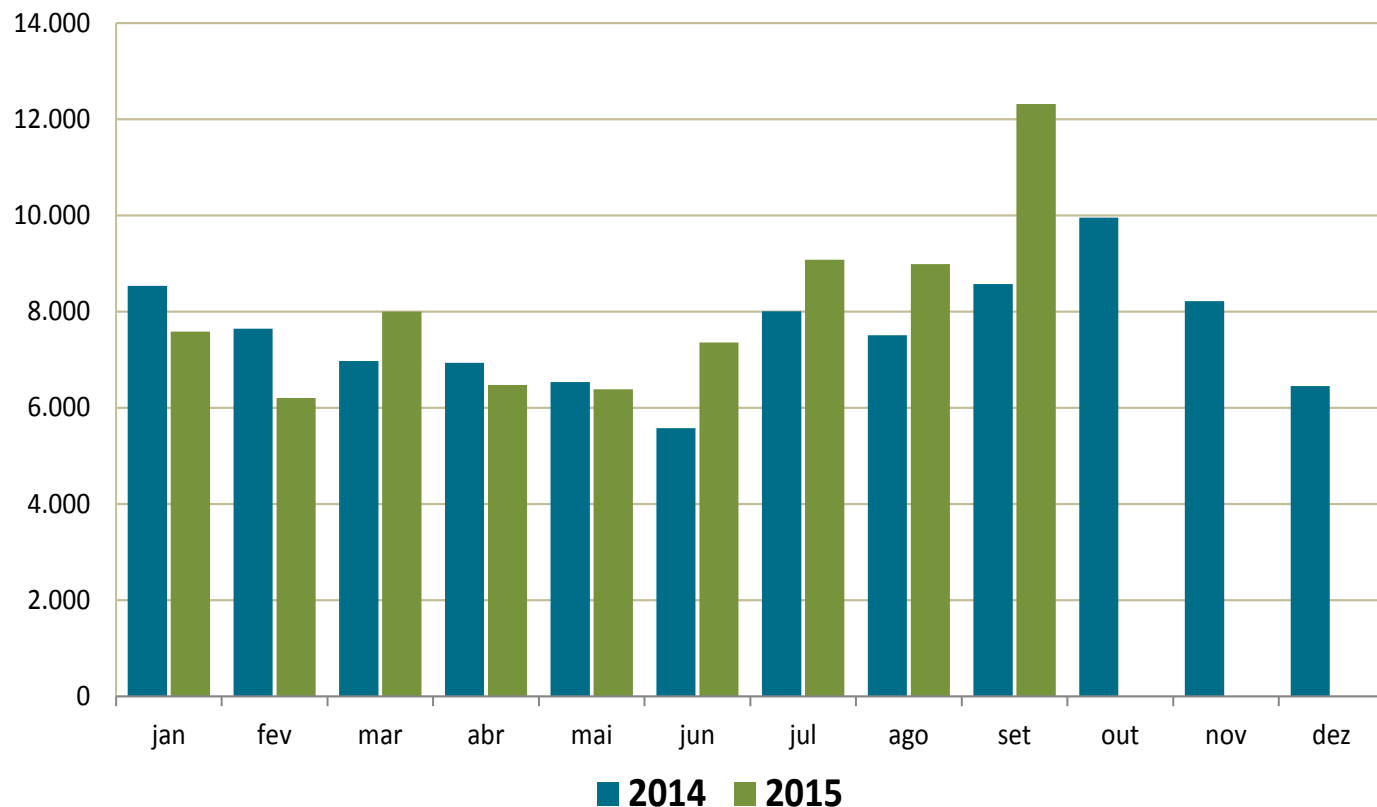
Reclamações

(Consolidado 2014 - 3º trimestre /2015)

Total de
reclamações
3ºtri/2015:

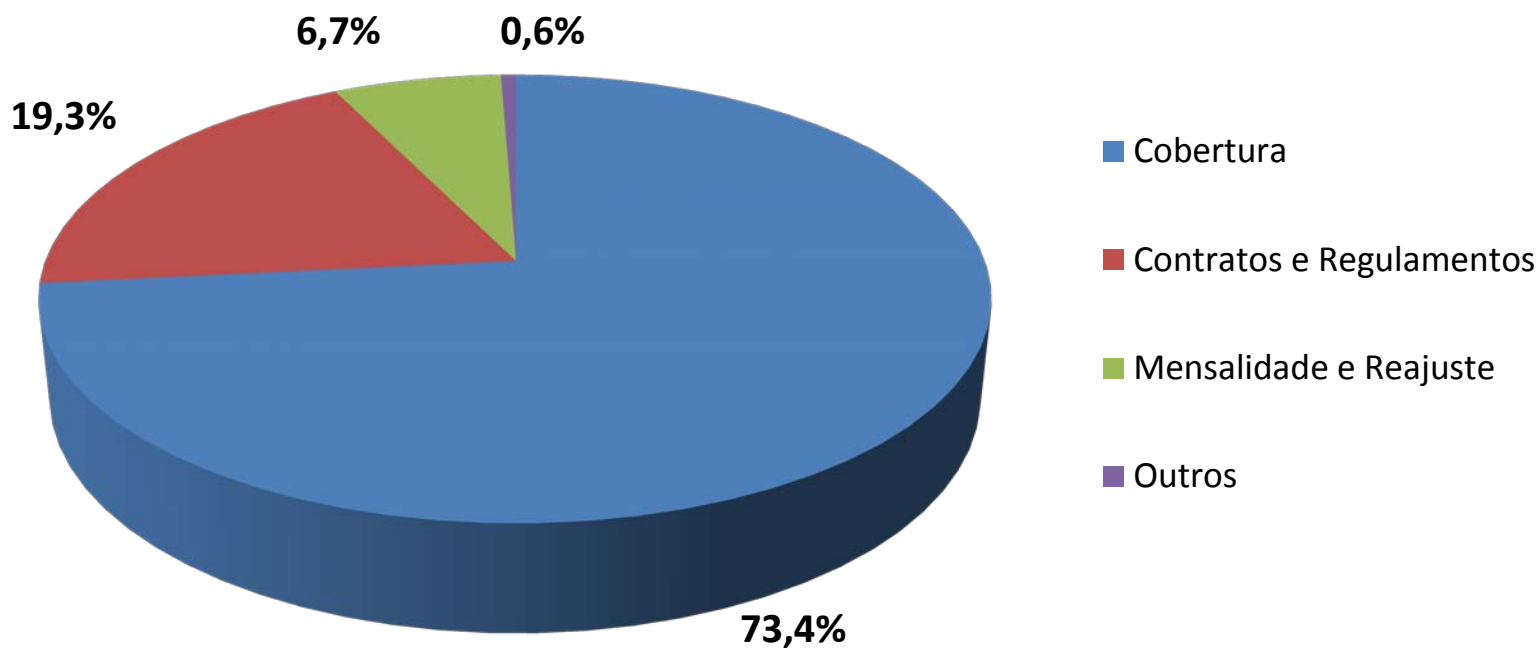
72.416

Diferença de 9,21% em
relação ao 3ºtri/2014



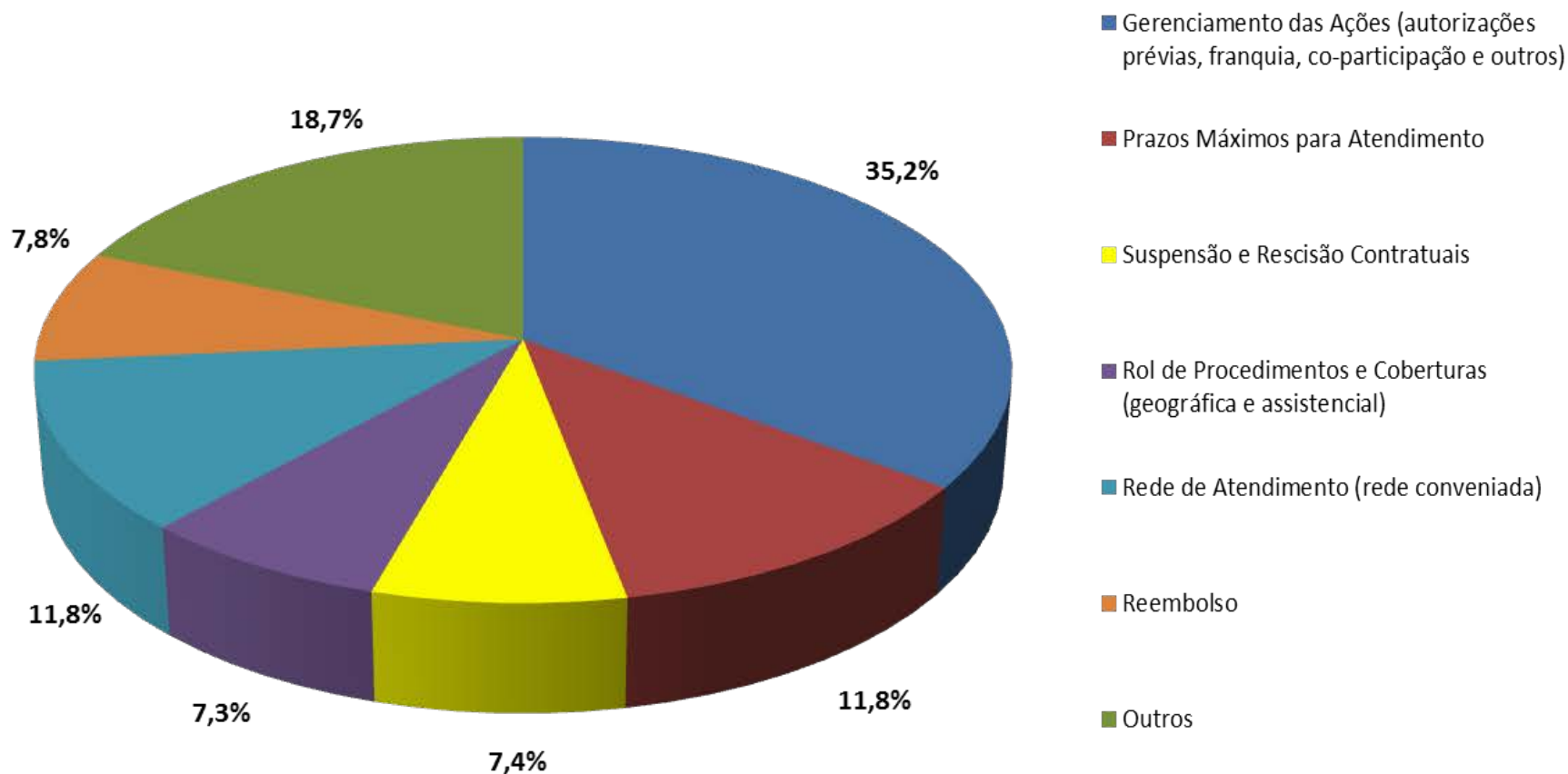
Fonte: Tabnet/ANS/MS
Data da Extração: 9/11/2015

Perfil de reclamações por tema (3º trimestre /2015)



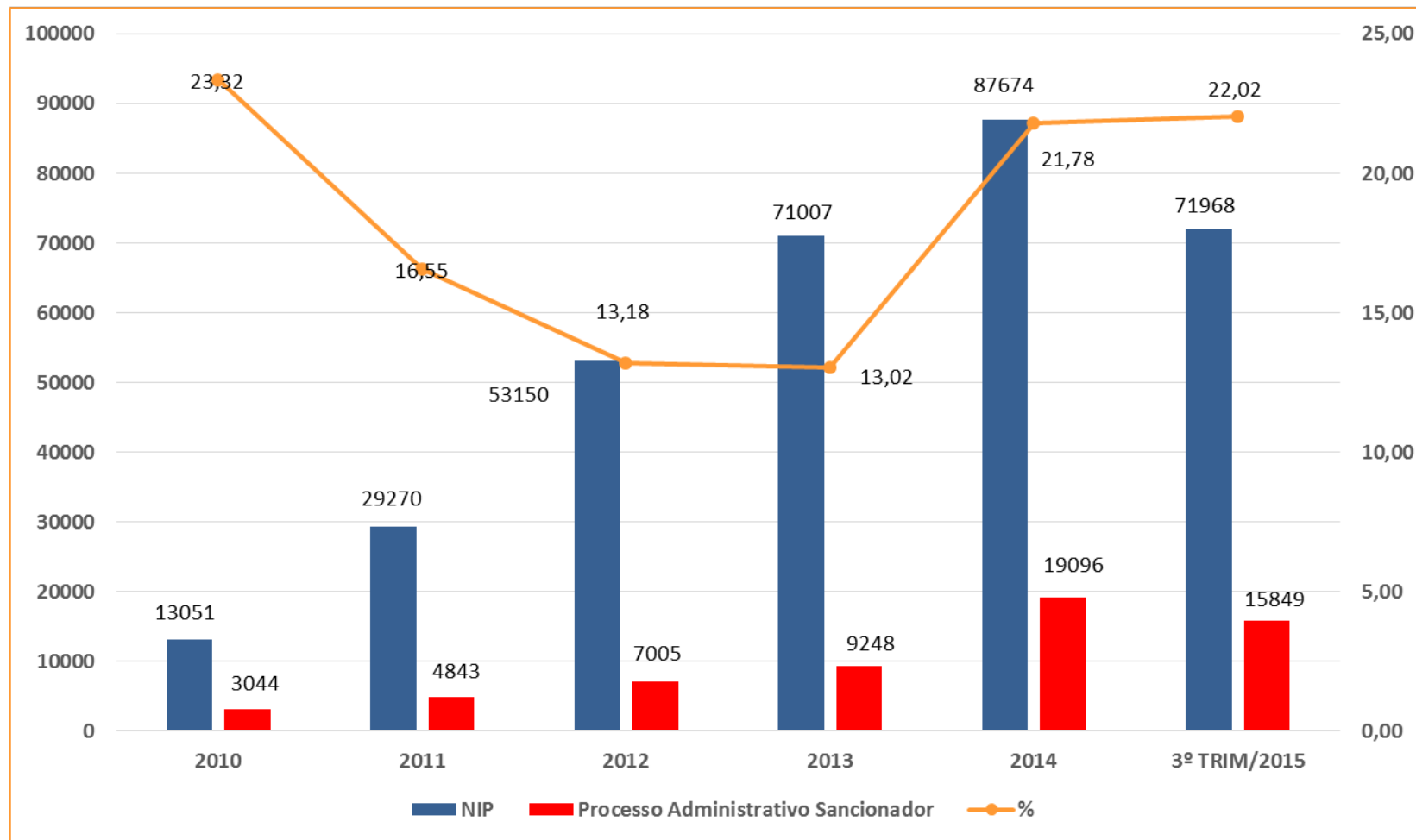
Fonte: Tabnet/ANS/MS
Data da Extração: 9/11/2015

Perfil das NIPs assistenciais por subtema (3º trimestre /2015)



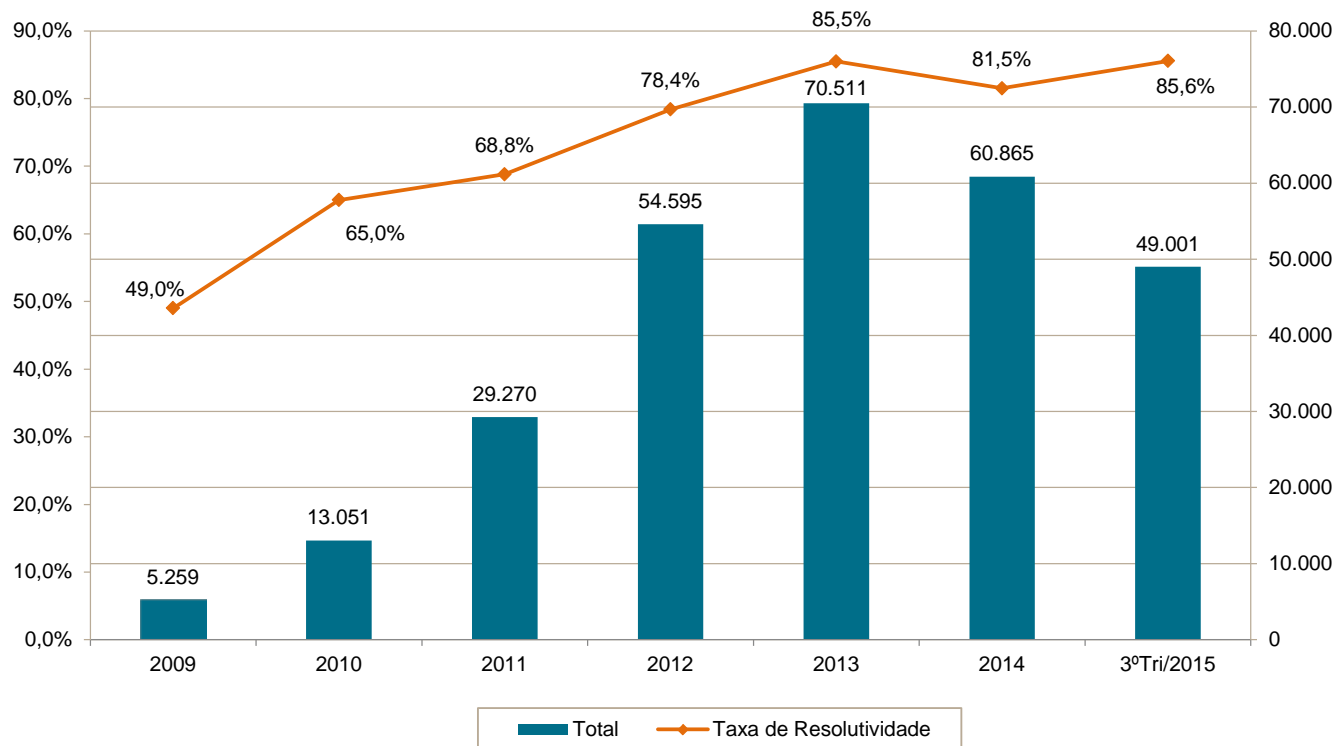
Perfil das NIPs assistenciais e não assistenciais

Período 2010 - 3º trimestre /2015



Resolutividade NIP

(Período 2009 - 3º trimestre /2015)



Fonte: Tabnet/ANS/MS
Data da Extração: 25/11/2015

Resolutividade da NIP é a medida do total de reclamações de consumidores que são finalizadas no âmbito da NIP sem necessidade de abertura de processo administrativo sancionador

Resolutividade NIP

(3º trimestre /2015)

85,6%

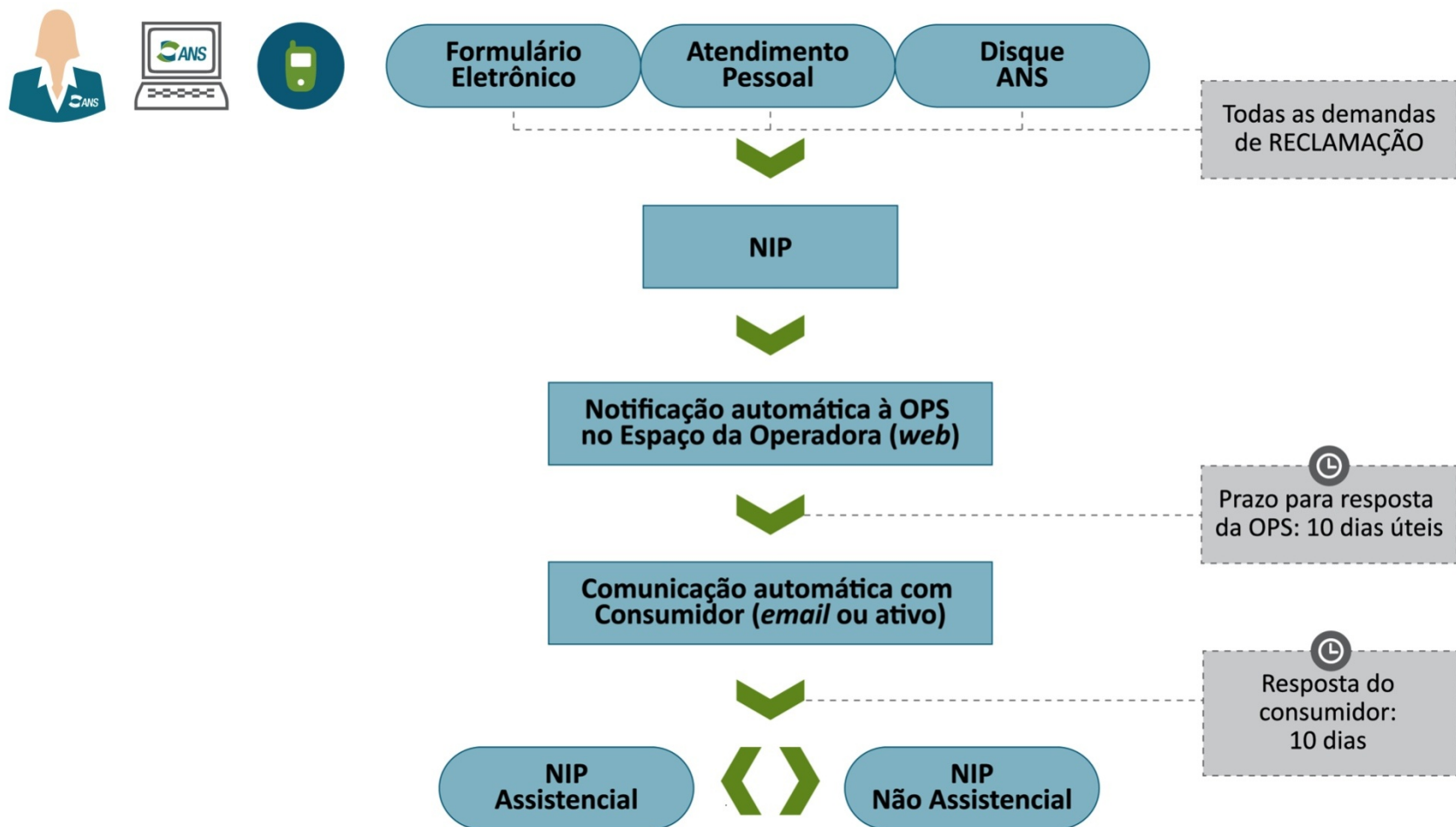
**Índice de resolutividade
de conflitos sobre negativas
de cobertura**

Ao todo, **71.968** notificações, sendo **49.001** assistenciais. Destas, **37.677** foram resolvidas por mediação de conflitos.

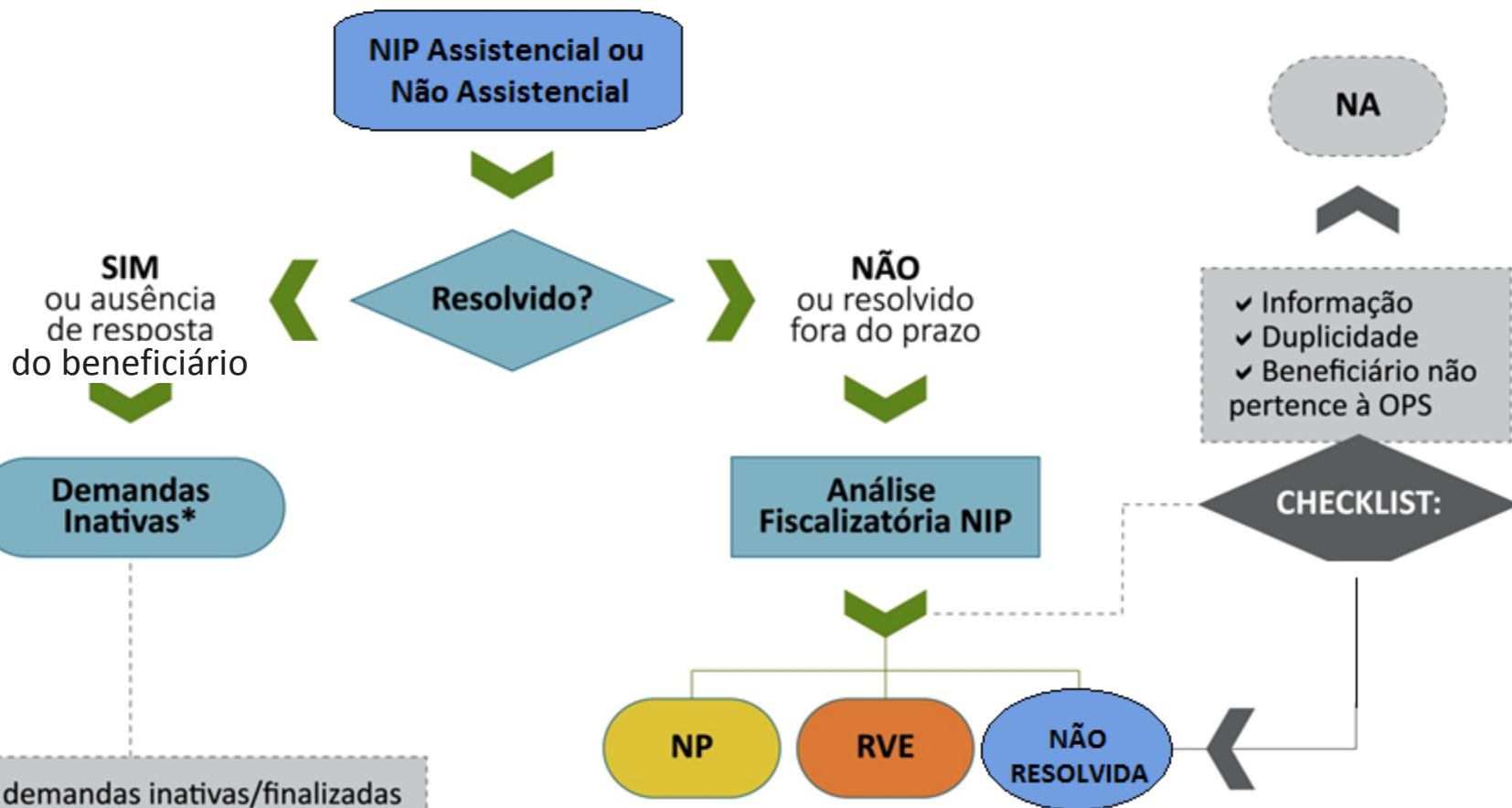
De cada **5** notificações recebidas pela ANS, **4** foram resolvidas por mediação de conflitos.

Fonte: Tabnet/ANS/MS
Data da Extração: 25/11/2015

NIP: Fluxo Geral



NIP: Fluxo Assistencial e Não Assistencial



* Todas as demandas inativas/finalizadas podem ser reabertas a qualquer tempo

NIP Prazos Operadora

- Considera-se notificada a operadora na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do *site* da ANS na Internet (ans.gov.br);
- O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.



NIP: Prazos

- ✓ Os prazos para as operadoras previstos na RN 388/2015 tem contagem iniciada no dia útil subsequente. Não são considerados dias úteis finais de semana (sábado e domingo) e **feriados nacionais/pontos facultativos** (de acordo com o calendário divulgado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG).
- ✓ Para resposta do beneficiário a contagem se dá a partir da recepção do formulário NIP (após o prazo para a resposta da operadora) e são considerados dias corridos.
- ✓ A contagem dos prazos referentes à RN 259/2011 ocorrem a partir da data da demanda pelo serviço ou procedimento até a sua efetiva realização.

NIP: Prazos Operadora - RVE

Prazos para reconhecimento da Reparação Voluntária e Eficaz – RVE :



OPERADORA > CONSUMIDOR

NIP ASSISTENCIAL



5 DIAS ÚTEIS

NIP NÃO ASSISTENCIAL



10 DIAS ÚTEIS

Demanda + 1 assunto



5 dias úteis, em relação à cobertura assistencial

10 dias úteis, em relação aos demais assuntos

NIP: RVE

Comprovação de contato com usuário:

- ✓ Cópia de e-mail
- ✓ Cópia de telegrama ou relato de ligação que informe a data, o horário, a pessoa contatada (interlocutor ou beneficiário)
- ✓ Medidas adotadas para a resolução do conflito (Ex: agendamento do procedimento com informações sobre local, data e horário), acompanhado da transcrição ou do arquivo de áudio.

NIP: Resposta da operadora

A resposta da operadora deverá ser anexada no portal da ANS (ans.gov.br) acompanhada de:

- ✓ Todos os documentos necessários para a análise da demanda;
- ✓ Comprovação de contato com o consumidor;
- ✓ Solução da demanda junto ao consumidor ou não cabimento da demanda do consumidor;
- ✓ Documentação que comprove inequivocamente a devolução em dobro das quantias pagas, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao consumidor diretamente pela operadora (RN 337/13);
- ✓ Código de Controle Operacional - CCO do beneficiário.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Os documentos encaminhados junto com a resposta da operadora para a análise das demandas de reclamação objetos de NIP devem conter elementos mínimos que possam subsidiar a análise a ser feita pela ANS.

Tema - Rol e coberturas

Contratos celebrados **na vigência da Lei 9656/98:**

- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares (no caso de negativa por não atender à Diretriz de Utilização, devem constar todos os documentos que comprovem que o usuário não atende à DUT);
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso, quando a negativa for para algum procedimento que não conste no Rol, mas que o usuário tenha alegado ter direito.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema - Rol e coberturas

Contratos **adaptados**:

- ✓ Comprovante de adaptação;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares (no caso de negativa por não atender à Diretriz de Utilização, devem constar todos os documentos que comprovem que o usuário não atende à DUT);
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema - Rol e coberturas

Contratos anteriores à Lei 9656/98:

- ✓ Proposta de adesão
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema - Gerenciamento das Ações em Saúde

- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares;
- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Contrato;
- ✓ Lista de materiais negados, quando for o caso.
- ✓ No caso de junta médica, documentos que comprovem: o atendimento ao disposto na legislação normativa vigente, a comunicação do médico assistente sobre a junta, a aprovação, discordância ou ausência de manifestação deste com relação às alternativas de terceiro médico indicados, a data da realização, o resultado da junta e comunicação desta ao usuário;
- ✓ Comprovante de agendamento do procedimento, quando for o caso, contendo informações sobre data, horário, local e profissional que irá realizar.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema - Rescisão ou Suspensão Contratual

Contrato individual:

- ✓ Guia TISS de solicitação do procedimento (quando da rescisão ou suspensão decorrer uma negativa de cobertura);
- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Documento que comprove fraude ou não pagamento da mensalidade por período superior a 60 dias consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência, sendo o beneficiário notificado até o 50º dia de inadimplência.

Contrato coletivo:

- ✓ Documento que comprove que a rescisão se deu: conforme previsto no contrato (motivada) ou após vigência de 12 meses mediante prévia notificação com antecedência mínima de 60 dias (imotivada).

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos regulamentados

Contrato individual:

- ✓ Contrato;
- ✓ Ofício da ANS que autorizou o reajuste;
- ✓ Documento comprovando que o consumidor foi comunicado sobre o reajuste em conformidade com a norma;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos regulamentados

Contrato coletivo:

- ✓ Contrato;
- ✓ Informar se o plano é com ou sem patrocínio;
- ✓ Relatório extraído do sistema RPC/ANS referente ao comunicado do reajuste;
- ✓ Número da apólice/contrato do contratante;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos não regulamentados

Contrato Individual:

- ✓ Contrato;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

NIP: Elementos mínimos para resposta

Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos não regulamentados

Contrato coletivo:

- ✓ Contrato;
- ✓ Informar se o plano é com ou sem patrocínio;
- ✓ Relatório extraído do sistema RPC/ANS referente ao comunicado do reajuste;
- ✓ Número da apólice/contrato do contratante;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

NIP: Exemplos de respostas com elementos mínimos

“A usuária xxxx participa desde 01/06/2011 de um contrato de prestação de serviços contratado pelo empresa Y com esta Operadora de Planos de Saúde, acomodação enfermaria, sob o n° de CCO 0000000000, cartão de identificação 111111111111, comercializado na vigência da Lei nº 9.656/98. Informamos que recebemos solicitação de reembolso no valor total de R\$ 2.552,55 (dois mil quinhentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e cinco centavos) referente ao exame broncoscopia com biopsia (código TUSS nº 40201031). Informamos que após análise, garantimos a cobertura por meio de reembolso integral. Ressaltamos que esta Operadora disponibiliza para realização do procedimento broncoscopia com biopsia, o Hospital e Maternidade XXXXX. Em 16/11/2015, às 16h46min, realizamos contato telefônico gravado com o Sr. João (interlocutor), através do telefone informado na presente NIP, e prestamos os devidos esclarecimentos, bem como ratificamos o nosso contato por meio de correspondência eletrônica.”

Documentos anexados pela operadora: contrato, guia de solicitação do procedimento, e-mail encaminhado a beneficiária, cópia da solicitação de reembolso e comprovante de depósito na conta da beneficiária.

NIP: Exemplos de respostas com elementos mínimos

“A presente Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, formulada pelo beneficiário **xxxxxxx** refere-se suposta dificuldade para realização do procedimento cirúrgico de correção de LCA (Joelho), código TUSS 30726158. Inicialmente, informamos que o beneficiário é vinculado a contrato coletivo empresarial, registro ANS nº xxx.xxx/xx-x, firmado com esta Operadora em 10/09/2014, posterior a Lei nº 9.656/98 e em total consonância com as normativas vigentes. Ao recepcionarmos a referida NIP, tais alegações e pleito nos causaram estranheza, pois o procedimento foi solicitado em 01.10.2015 e o procedimento inicialmente agendado para o dia 06.10.2015, todavia, devido uma intercorrência com o fornecedor de materiais do prestador hospitalar, fez-se necessário o reagendamento do procedimento. Assim, o procedimento foi devidamente agendado para realização em 27.10.2015 no Hospital e Maternidade Renascença, localizado à Rua Pedro Fioretti, nº 480, Centro, Osasco/SP conforme as condições estabelecidas da Resolução Normativa nº 259/11.

Documentos anexados pela operadora: contrato, comprovante do sistema da operadora informando o contato do beneficiário em 01/10/2015, guia de solicitação de internação, guia de solicitação de cirurgia, guia de solicitação de materiais ligados ao ato cirúrgico e e-mail encaminhado ao beneficiário.

Procedimento Administrativo Preparatório

- ▶ Abarca os procedimentos que não se enquadram na NIP (ex. demandas relativas a operadoras sem registro) – Natureza residual.
- ▶ Prazo: 10 dias para apresentação de resposta.
- ▶ Conclusão:
 - Arquivamento da demanda(não procedente)
 - Arquivamento por RVE
 - Prosseguimento do feito – início da fase processual.

Reparação Voluntária e Eficaz

► Reparação dos prejuízos ou danos e cumprimento útil da obrigação.

► Prazos:

- Procedimentos sujeitos à NIP:

↙ Assistencial: 5 dias úteis
↘ Não assistencial: 10 dias úteis

- Nos demais casos – Até a lavratura do auto de infração ou representação.

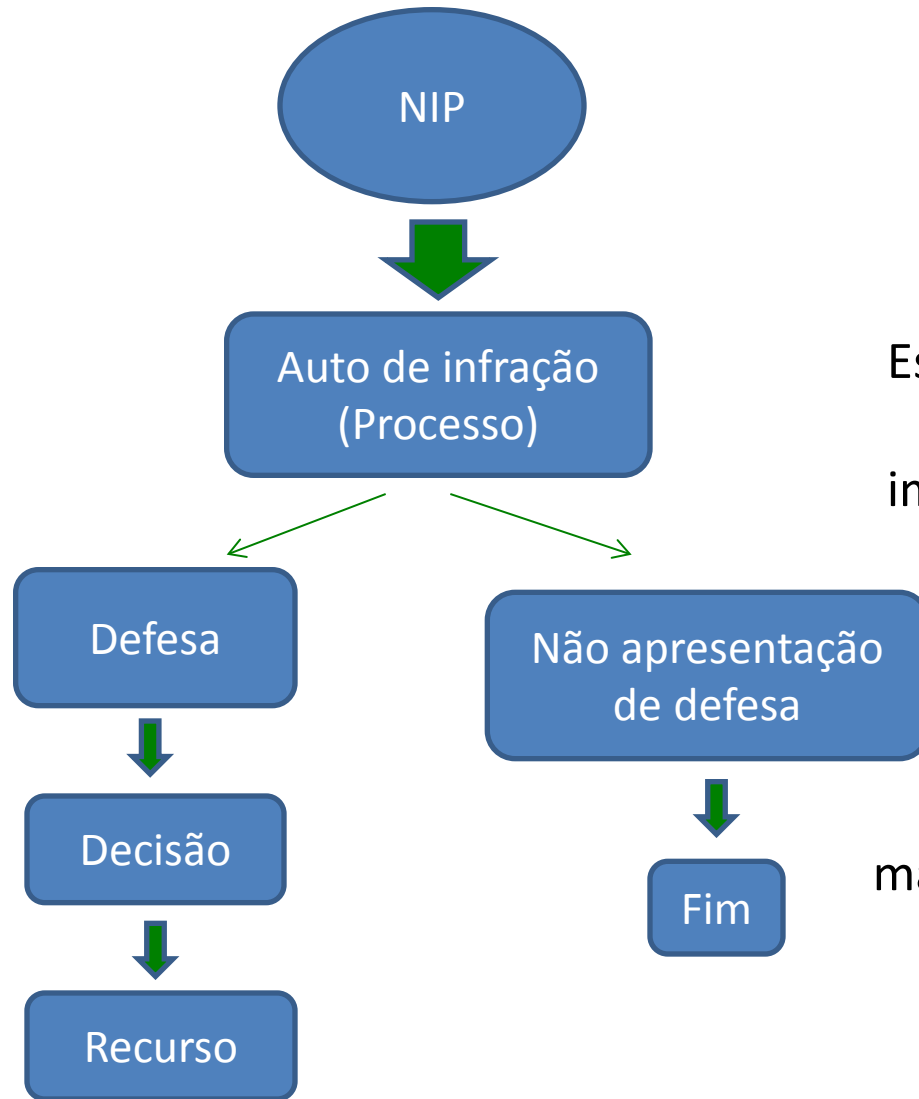


Fase Processual

Peças de Inauguração da fase processual

- ▶ Auto de infração, e
- ▶ Representação.

Auto de infração – O que muda?



Não há fase de instrução prévia (ex. remessa de ofício de solicitação de informações).

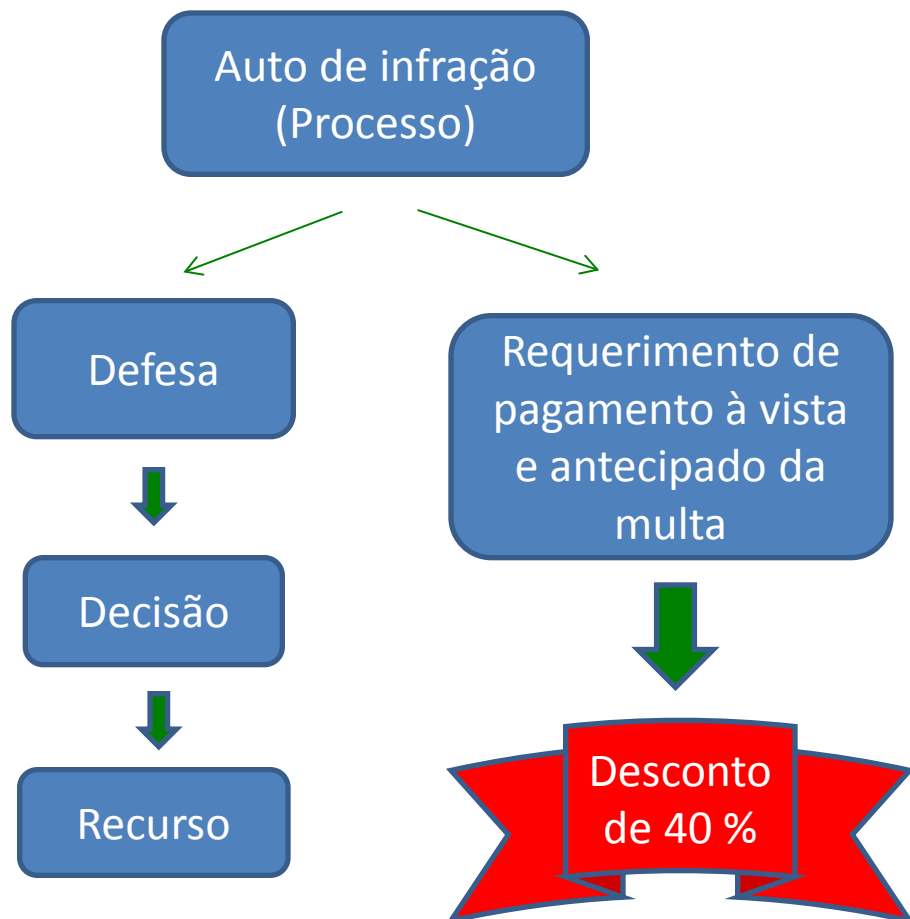
Esgotadas as possibilidades de solução no âmbito da NIP, a demanda segue para a imediata lavratura do auto de infração e a consequente abertura de processo sancionador.

Neste novo fluxo, não resolvida a demanda no âmbito da NIP, a primeira manifestação da OPS no processo já será a defesa ao auto de infração lavrado.

Do pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ Desconto para pagamento antecipado **em substituição à apresentação de defesa** – no percentual de 40%.
- ▶ Prazo para requerimento: 10 dias a contar da intimação.

O que muda? – Desconto para pagamento antecipado das multas.



Nesse ponto, concede-se desconto para a OPS que não apresente defesa em face do auto de infração e efetue o pagamento da sanção punitiva, no prazo de 30 dias.

Ao pagamento antecipado e à vista da multa, será conferido um desconto no valor de 40% (quarenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração apurada no auto de infração ou na representação lavrados.

Do requerimento para pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ O requerimento de pagamento antecipado servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta.
- ▶ Pressupõe-se a desistência do direito de apresentar defesa (preclusão lógica).

Do cálculo para pagamento antecipado e à vista das multas

► Para o cálculo do desconto:

- Aplica-se o fator de compatibilização pelo porte da OPS, previsto na RN nº 124 de 2006.
- Não se aplicam as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes.
- Não se aplica às infrações de natureza potencialmente coletivas.

Resultado da apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ Caso os requisitos estejam presentes, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias.
- ▶ Caso o interessado não efetue o pagamento, dentro do prazo estabelecido, o débito será inscrito em Dívida Ativa em seu valor total, **sem o desconto de 40%, e o devedor será inscrito no Cadin.**

Da Reparação Posterior

► Para os casos em que ocorra a solução do conflito, ainda que posteriormente ao fluxo da NIP (somente se aplica às demandas decorrentes do procedimento da NIP).

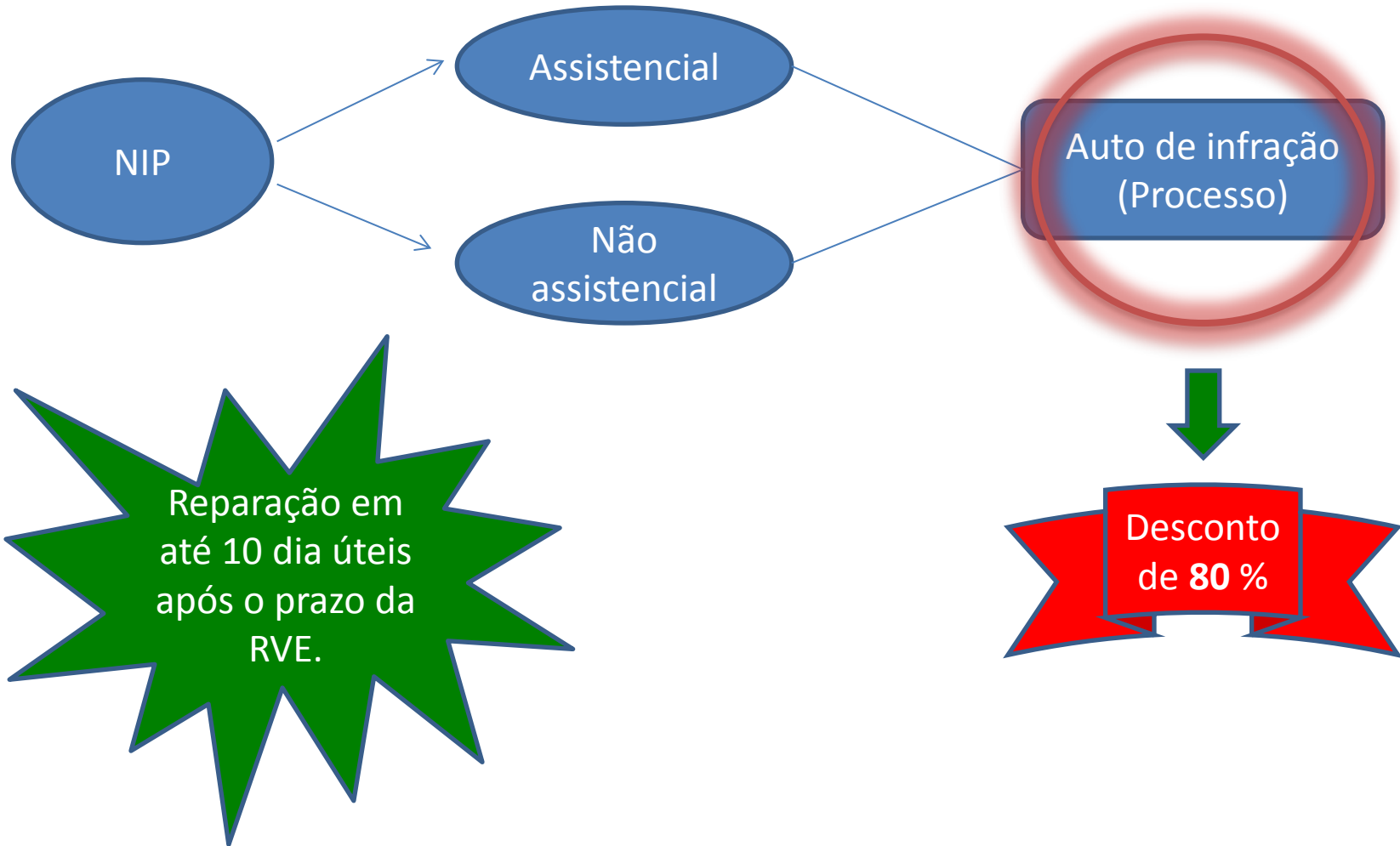
► Possibilita que a OPS faça jus a um desconto no percentual de 80% sobre o valor da multa prevista para aquela infração, desde que:

a) adote as providências necessárias para a solução da demanda, **em até 10 (dez) dias úteis**, contados da data do encerramento dos prazos de RVE (ou seja, após o prazo para solucionar o problema no âmbito da NIP);

b) Comprove **inequivocamente** (ônus da Operadora. A ANS não diligenciará para confirmar a solução) nos autos do processo sancionador.

► O beneficiário deverá ser cientificado.

Da Reparação Posterior



Da Reparação Posterior – Quando será confirmada?

- ▶ A OPS apresentará requerimento com a comprovação de reparação posterior do dano (pedido de pagamento de desconto com de 80%), juntamente com a defesa, dentro do prazo estipulado (10 dias da RVE).
- ▶ Uma vez confirmada a efetiva reparação, a ciência ao beneficiário e a observância do prazo, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias
- ▶ Constatada a ausência dos elementos necessários à comprovação da reparação posterior da conduta infrativa, será dada continuidade à instrução processual.

Da Reparação Posterior – Não cabimento

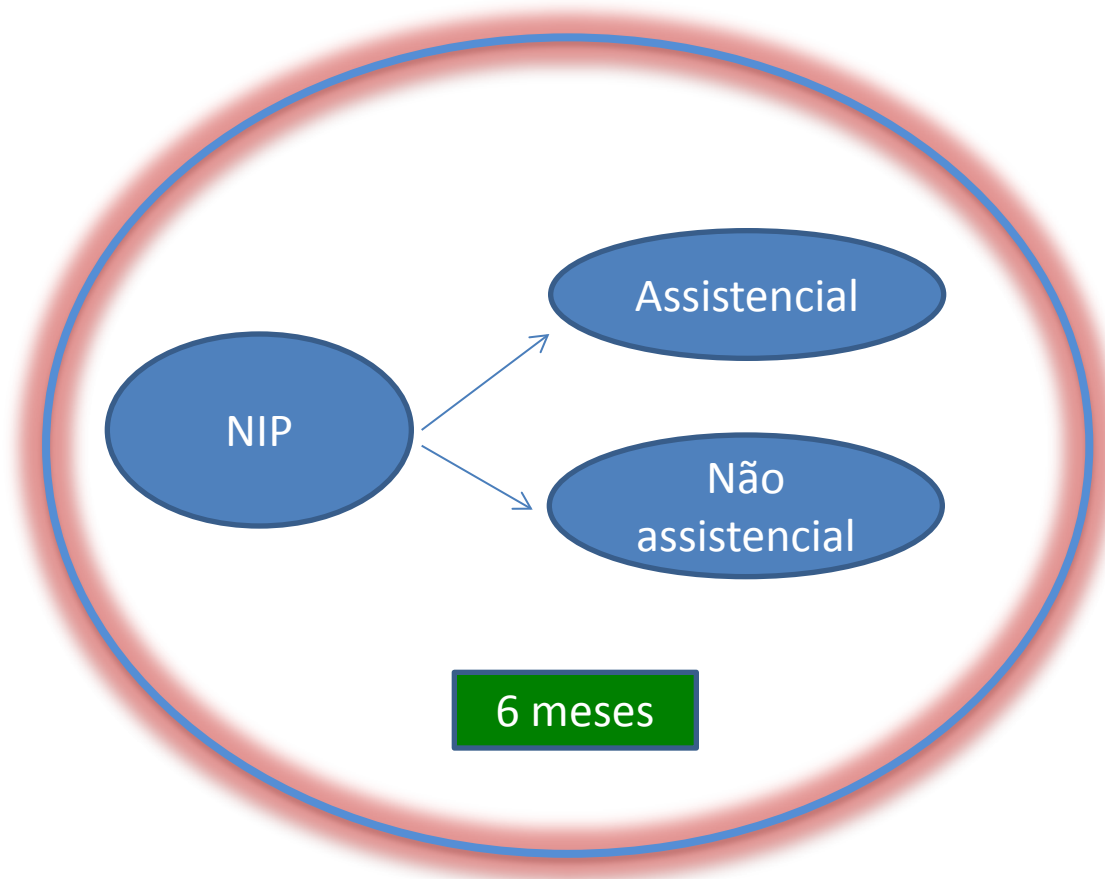
► Não será admitida a reparação posterior nos seguintes casos:

- Negativa de cobertura para urgência e emergência;
- Determinação judicial;
- Cobertura no âmbito do SUS;
- Fora do prazo;
- Cobrança indevida (Não comprovação da devolução em dobro, juros + correção);
- Infrações com natureza potencialmente coletiva.

Da Representação

- ▶ Os órgãos técnicos da ANS, identificados indícios de infração, serão responsáveis pela instrução do devido processo administrativo.
- ▶ À DIFIS caberá proferir a respectiva decisão de 1ª instância.

Ciclo semestral de Fiscalização



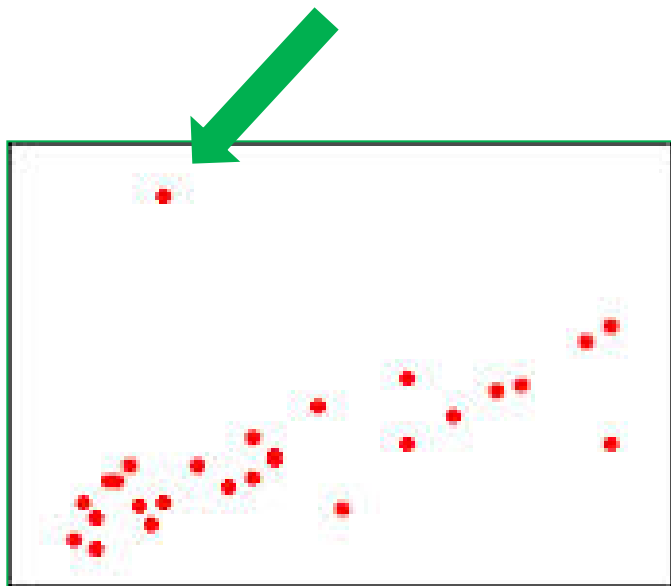
A instituição do ciclo de fiscalização tem por finalidade, dentro do âmbito de conveniência e oportunidade da DIFIS, demarcar um período de acompanhamento de todas as demandas processadas no procedimento da NIP

Ciclo de Fiscalização - Indicador

- ▶ Será elaborado o indicador de fiscalização, o qual representará o desempenho das operadoras no ciclo semestral.
- ▶ **Conceito:** média aritmética ponderada das demandas processadas através do procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, sejam assistenciais ou não assistenciais, classificadas como resolvidas pelo reconhecimento da reparação voluntária e eficaz – RVE e não resolvidas, registradas durante o ciclo de fiscalização.

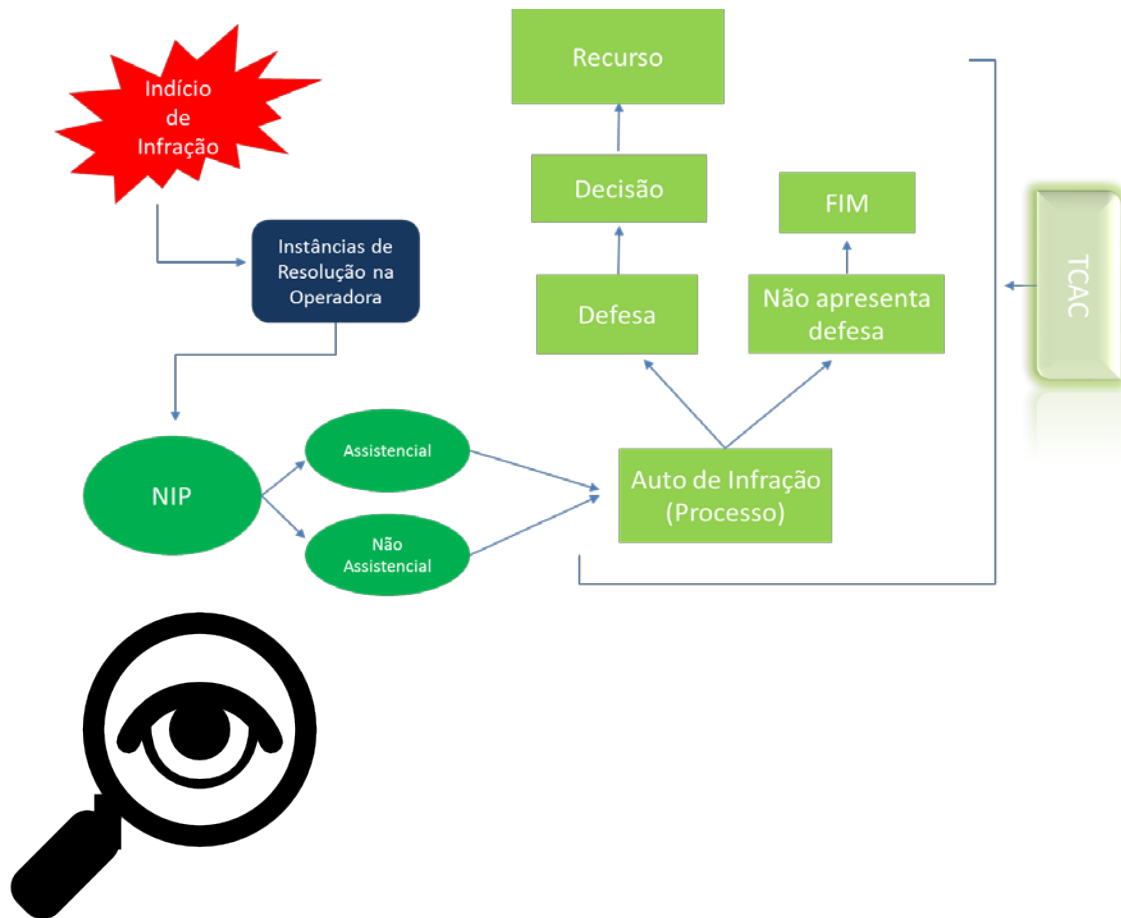
$$\text{Taxa_op_i} = \frac{1,0 \times \text{NR}^A + 0,5 \times \text{NR}^{N-A} + 0,25 \times \text{RVE}^A + 0,25 \times \text{RVE}^{N-A}}{2 \times \text{Med_Ben_i}} \times 10.000$$

Plano de Intervenção Fiscalizatória



Conjunto de ações fiscalizatórias mais inteligentes e fundamentadas a partir do acompanhamento periódico das operadoras (indicador) ou demais discrepâncias observadas (relatos de prestadores, matéria de jornal, picos substanciais de NIP num curtíssimo prazo ou numa determinada região).

Resultados esperados

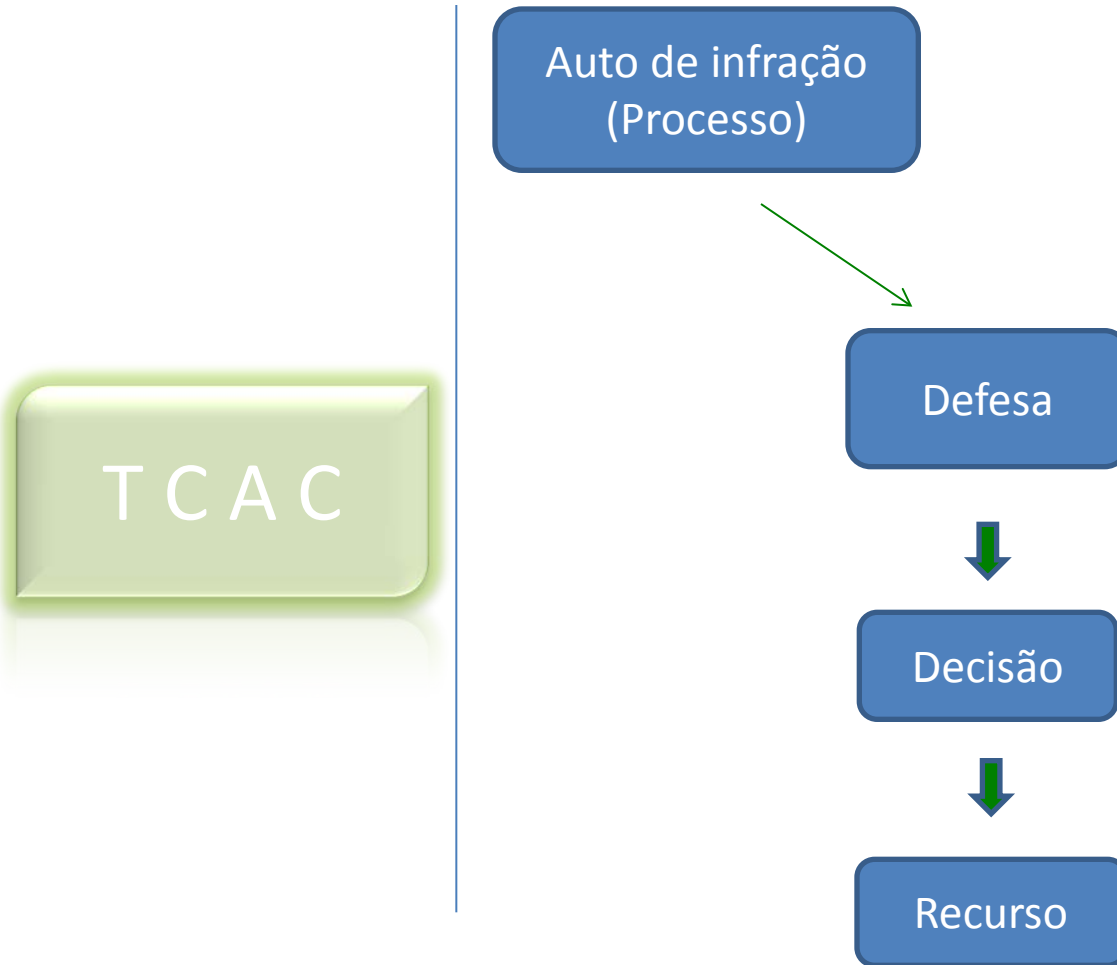


Com isso, tem-se um processo de fiscalização mais célere, eficiente, efetivo.

Delimita-se no tempo a coleta dos insumos fiscalizatórios e o planejamento das ações.

Concentram-se os esforços para ações onde de fato os problemas acontecem.

E o TCAC?



Em qualquer etapa do processo, desde a conclusão do procedimento da NIP até antes do trânsito em julgado dos processos administrativos, a ANS pode firmar Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta, conforme dispõe a RN n°

372/2015

Obrigado

Disque ANS: 0800-7019656



[ans.reguladora](https://www.ans.gov.br/ans.reguladora)



[@ans_reguladora](https://twitter.com/ans_reguladora)



[ansreguladora](https://www.youtube.com/ansreguladora)



15
anos

Ministério da
Saúde

