



BOLETIM Conexão & Cidadania

*Uma publicação semestral
do programa Parceiros
da Cidadania*

Rio de Janeiro: v. 1, n. 2, dezembro 2024.

Prezados Parceiros!

Nesta segunda edição do Boletim Conexão e Cidadania, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) traz como destaque as ações desenvolvidas no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania em 2024, as ações da Diretoria de Fiscalização de maior destaque e as principais revisões normativas que estão tramitando na Agência, por meio de audiências públicas, tomadas públicas de subsídios e consultas públicas.

Veja também como funcionam os painéis dinâmicos disponibilizados pela ANS como importantes instrumentos de consulta sobre informações e indicadores do setor, além de informações sobre as reclamações de consumidores tratadas por meio da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP

De forma geral, os assuntos abordados nesta edição colaboram para uma melhor visão sobre os caminhos que a ANS está trilhando para aprimorar o setor de saúde suplementar e podem ser aprofundados no [portal da ANS](#).

Por fim, agradecemos as parcerias renovadas e firmadas em Acordos de Cooperação Técnica durante este ano, contando com representantes de Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Procon e a Senaçon.

Boa Leitura!

Regulação

Cumprimento da RN 566/22 (prazos máximos) quando a operadora decide instaurar junta médica

A formação de junta médica ou odontológica deve ser adotada sempre que houver divergência entre a operadora de plano de saúde e o profissional de saúde responsável pelo atendimento ao beneficiário quanto à indicação de realização de um procedimento ou à utilização de tipos específicos de órteses, próteses ou outros materiais especiais. Conforme [Resolução Normativa \(RN\) nº 424/17](#), o prazo para a sua conclusão não pode ultrapassar os prazos da garantia de atendimento previstos na RN nº 566/22, de acordo com o procedimento solicitado. Esses prazos começam a ser contados a partir da data da solicitação feita à operadora.

Nova norma sobre solicitações de procedimentos

Foi aprovada, na 616ª Reunião de Diretoria Colegiada, a [Resolução Normativa nº 623/2024](#), que entrará em vigor em julho, e [estabelece as regras](#) a serem seguidas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e administradoras de benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados

pelos beneficiários. A norma também abrange solicitações de serviços não assistenciais e vale para qualquer modalidade de contratação, sendo Tema da Agenda Regulatória 2023/2025.

Esclarecimento sobre novas regras de notificação por falta de pagamento do plano de saúde

A [Resolução Normativa nº 593/23](#) estabelece [regras adicionais](#) para a exclusão do beneficiário, a

suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência. Além disso, a norma prevê a utilização de meios eletrônicos para comunicação com o consumidor.



Ações de Fiscalização Planejada (AFP)

A DIFIS faz o monitoramento das reclamações cadastradas em seus canais de atendimento. Essas informações são utilizadas no planejamento ações de caráter indutivo de boas práticas pelas operadoras de planos de saúde, como as Ações de Fiscalização Planejada (AFP).

As AFP são um conjunto de ações sistematizada, com escalonamento gradativo, fundamentadas em princípios da regulação responsável.

O objetivo é estimular as operadoras de planos privados de assistência à saúde a adotar práticas de autorregulação e solucionar questões internas. Para esse monitoramento, são utilizados índices como o [Índice Geral de Reclamações \(IGR\)](#), que está disponível no site da Agência.

Painéis dinâmicos disponibilizados pela ANS

A ANS promove diversas ações para disponibilizar dados e indicadores setoriais para a sociedade em geral. Um exemplo, são os [painéis dinâmicos](#), incluindo a consultas de dados de reclamações abertas por consumidores na ANS tratadas por meio da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, o que possibilita a realização de pesquisas com filtros por operadoras, temas e regiões, de modo a verificar o comportamento dos agentes de mercado em relação à fiscalização da Agência.

Participação da sociedade

em andamento:

[Consulta pública nº 147](#): Aprimoramento do modelo fiscalizatório

– A Diretoria Colegiada da ANS aprovou a Análise de Impacto Regulatório (AIR). Também foram apreciadas as propostas normativas que alteram a RN 483/2022, a RN 489/2022 e a Instrução Normativa (IN) 01 ANS/2022, bem como a nova proposta de IN para detalhamento das ações de fiscalização planejada e demais medidas fiscalizatórias. [Clique aqui para mais informações](#).



• [Consulta Pública nº 145](#)

Análise das AIR dos temas da política de preço e reajuste;

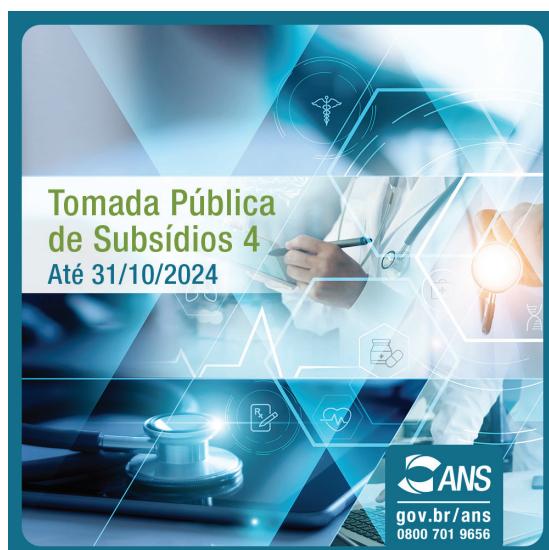
encerradas:

• Consulta Pública nº 141

Tratou das informações que as operadoras de planos de saúde devem disponibilizar aos beneficiários em seus portais na internet;

• [Tomada Pública de Subsídios 4](#)

propostas sobre os temas relacionados à reformulação da política de preços e reajustes dos planos de saúde privados;



• [Tomada Pública de Subsídios 5](#)

propostas para reformular as regras dos planos ambulatoriais, para incentivar a venda de planos com cobertura para realização de consultas e exames de forma segura para o consumidor