CONSULTA PÚBLICA:

Proposta de Normativo para Atendimento de Operadoras a Beneficiário

Suriêtte Santos
Diretoria de Fiscalização

Rio de Janeiro, 11 de junho de 2015

O que apresentamos?

Trata-se de proposta de Resolução Normativa – RN que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - Operadoras no atendimento às solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentadas por beneficiários de planos privados de assistência à saúde de qualquer modalidade de contratação – beneficiários;

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Ressaltando:

Trata-se de **proposta** de Resolução Normativa – RN que dispõe sobre as **regras** a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - Operadoras no **atendimento** às solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentadas por beneficiários de planos privados de assistência à saúde de qualquer modalidade de contratação – beneficiários

- ✓ **PROPOSTA**
  A norma está em construção
- ✓ **REGRAS**
  Racionalizar o atendimento para ambas as partes (consumidores e operadoras).
- ✓ **ATENDIMENTO**
  Presencial, telefônico, internet

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

O problema

Dados da NIP

- ✓ 70% das demandas de reclamação registradas pela ANS são de natureza assistencial;
- ✓ Desse conjunto de demandas assistenciais, 80% são resolvidas no âmbito da NIP sem a necessidade de abertura de processo administrativo pela ANS.

Notificação de Intermediação preliminar – NIP (RN n° 343/2013)

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

O problema

Possibilidade de FALHA na comunicação entre operadoras e seus beneficiários

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

A proposta

- Prever um rito para o atendimento ao beneficiário nos casos de solicitação de autorização para realização de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial;
- Esclarecer quais informações deverão ser prestadas aos beneficiários em tais atendimentos;
- Quais canais devem ser disponibilizados aos beneficiários para tais atendimentos, bem como determinações básicas sobre horários de funcionamento, estrutura, localização, divulgação, etc.;
- Momento e forma de fornecimento do protocolo de tais atendimentos;

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

A proposta

- Necessidade de registro e arquivamento do atendimento realizado, para eventuais consultas futuras pela ANS;
- Os prazos para resposta ao beneficiário, em caso de impossibilidade de fornecimento de resposta imediata, sempre respeitando-se os prazos previstos na RN n° 259/2011;
- A possibilidade de apresentação de requerimento de reanálise da solicitação de autorização para realização do procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial, o qual será apreciado pela Ouvidoria da Operadora.

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Protocolo de atendimento padronizado

Identifica a operadora;

Identifica a data do contato;

Evita duplicidades de protocolos

Formato padrão:

XXXXXXAAAAMMDDNNNNNN

Em que:

XXXXXX = Registro ANS da Operadora

AAAA = Ano

MM = Mês

DD = dia

NNNNNN = sequencial que identifique a ordem de entrada da reclamação na operadora.

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

IMPORTANTE:

As contribuições para a consulta pública **DEVEM NECESSARIAMENTE** ser encaminhadas pelo canal específico criado para a consulta.

Não serão consideradas contribuições e manifestações apresentadas por meios diversos (cartas, ofícios, etc.), ou que sejam encaminhadas fora dos prazos previstos.

Como Participar?

Consulta Pública disponível em:
www.ans.gov.br

Como Participar?

da-sociedade/consultas-publicas

BRASIL | Acesso à informação | Participe | Serviços | Legislação | Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

Acessibilidade A A A- A A+

Acesso à Informação | DISQUE ANS 0800 7019656 | Central de Atendimento | Sala de Imprensa | English | Español

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos | A agência reguladora de planos de saúde do Brasil

Buscar no sítio da ANS | Buscar

Principal | A ANS | Planos e Operadoras | Legislação | Participação da Sociedade | Prestadores | Perfil do Setor | Espaço da Qualidade

/ Principal / Participação da Sociedade / Consultas Públicas

- Audiências Públicas
- CAMSS - Câmara de Saúde Suplementar
- Câmaras e Grupos Técnicos
- Consultas Públicas
  - Consultas Públicas Encerradas
  - Consulta Pública 57 – Agenda Regulatória 2015/17
  - Consulta Pública 58 – Proposta de RN de Atendimento
- COPISS - Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar

Consultas Públicas

Consultas Públicas são discussões de temas relevantes, abertas a sociedade, onde a ANS busca subsídios para o processo de tomada de decisão. Espera-se assim, tornar as ações governamentais mais democráticas e transparentes.

A Consulta Pública deve contar com a participação, tanto de cidadãos quanto de setores especializados da sociedade, como sociedades científicas, entidades profissionais, universidades, institutos de pesquisa e representações do setor regulado.

Consultas Públicas em Andamento

Número	Descrição	Período	Participação
58	Proposta de RN de Atendimento	27/05/2015 a 05/07/2015	Participar
57	Agenda Regulatória 2015/17	06/05/2015 a 04/06/2015	Participar

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos

Como Participar?

www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/consultas-publicas

BRASIL | Acesso à informação | Participe | Serviços | Legislação | Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

Acessibilidade A A A- A A+

Acesso à Informação | DISQUE ANS 0800 7019656 | Central de Atendimento | Sala de Imprensa | English | Español

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos | A agência reguladora de planos de saúde do Brasil

Buscar no sítio da ANS | Buscar

Principal | A ANS | Planos e Operadoras | Legislação | Participação da Sociedade | Prestadores | Perfil do Setor | Espaço da Qualidade

/ Principal / Participação da Sociedade / Consultas Públicas

- Audiências Públicas
- CAMSS - Câmara de Saúde Suplementar
- COPISS - Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar

Consultas Públicas

Consultas Públicas são discussões de temas relevantes, abertas a sociedade, onde a ANS busca subsídios para o processo de

Consultas Públicas em Andamento

Número	Descrição	Período	Participação
58	Proposta de RN de Atendimento	27/05/2015 a 05/07/2015	Participar
57	Agenda Regulatória 2015/17	06/05/2015 a 04/06/2015	Participar

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos

Como Participar?

Arquivos Relacionados:

Descrição	Documento
Minuta de RN	Visualizar (.pdf)
Anexo da RN	Visualizar (.pdf)
Exposição de Motivos	Visualizar (.pdf)
Apresentação no DOU	Visualizar (.pdf)

Envie seu comentário

Utilize o formulário abaixo para escrever seus comentários. A cada comentário digitado, pressione o botão "Incluir comentário". Quando tiver incluído todos os comentários desejados clique no botão "Continuar", ao final da página. As contribuições recebidas poderão ser publicadas no sítio eletrônico da ANS, com respectivos números de protocolo.

Explique a situação | Dados para contato

Preencha os dados abaixo: (* preenchimento obrigatório)

Comentário I

Seção: *

Selecione

Tipo: *

Selecione

Justificativa: *

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Quanto tempo dura a consulta pública?

Total de 40 (quarenta) dias:

- ✓ **Início: em 27 de maio de 2015**
- ✓ **término: em 05 de julho de 2015.**

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

PARTICIPEM!

O normativo está em discussão com o conjunto da sociedade.

É importante a participação dos cidadãos e dos grupos de interesse, apresentando suas contribuições para o aperfeiçoamento da regulamentação que será publicada pela ANS.

Restam ainda 24 dias para o término da consulta...

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar 15 anos

Obrigado!

www.ans.gov.br | Disque ANS: 0800 701 9656

ans.reguladora

@ANS_reguladora

ansreguladora

ans_reguladora

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos

Ministério da Saúde

GOVERNO FEDERAL BRASIL PÁTRIA EDUCADORA

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | 15 anos