

Nota de esclarecimento sobre Portaria do MS e Recomendações da ANS sobre Teleatendimentos e atendimentos presenciais durante período de enfrentamento do CORONAVÍRUS

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 agência reguladora decidiu, em [reunião extraordinária realizada na tarde de quarta-feira \(25/03\)](#), prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de início de atendimento para novos beneficiários, dispostos na Resolução Normativa (RN) nº 259. Atualmente o prazo de início para consulta/sessão com fonoaudiólogo é de 10 dias úteis. De acordo com o decidido na 4ª Reunião Extraordinária DICOL/ANS esse prazo passa a ser de 20 dias úteis.

Os prazos atuais, definidos na Resolução Normativa (RN) nº 259, serão mantidos para os casos em que os tratamentos não podem ser interrompidos ou ter seu início adiados por colocarem em risco a vida do paciente, conforme declaração do médico assistente (atestado). Também ficam mantidos os prazos imediatos para atendimentos de urgência e emergência.

Ficaram suspensos 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 do dia (26/03), essa suspensão foi mantida, só que com duração até 31/05/2020. Assim essa modalidade de atendimento não tem prazo para serem iniciados ou retomados.

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 à ANS a não disponibilização da cobertura nos prazos máximos da RN nº 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.

A ANS também recomendou 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 sítios eletrônicos, aplicativos, bem como por cartas ou mensagem SMS. As informações assistenciais devem conter claramente as orientações aos atendimentos ambulatoriais ou de emergência.

A ANS destacou sobre os cuidados que devem ser tomados para controle de infecção e reforçou 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 da ANS é para que 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.

Devem ser observadas as medidas recentes sobre o tema anunciadas pelo Ministério da Saúde, que publicou a Portaria nº 467, de 20 de março de 2020, regulamentando os atendimentos médicos à distância, durante o período de pandemia e também publicadas pelos conselhos profissionais de saúde - em especial o Conselho Federal de Fonoaudiologia (CFFa), que possui ampla legislação sobre o assunto: Resolução Nº 427 de 1º de março de 2013, Recomendação nº 19 de 19 de março de 2020 e Recomendação CFFa nº 18-B, de 17 de março de 2020, que tratam sobre o tema e contêm orientações dentre outros, sobre Teleatendimento Fonoaudiológico. A ANS também citou o Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) e o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) que também possuem Resolução sobre o tema.

A ANS recomendou às operadoras adequarem suas redes (prestadores) a disponibilizarem atendimento remoto utilizando recursos de tecnologia da informação e comunicação na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos de profissionais de saúde e pela portaria editada pelo Ministério da Saúde.

Informações sobre número do Código TUSS para o Teleatendimento, visando fins de faturamento, orientamos que os questionamentos sejam encaminhados à operadoras de planos de saúde e em última instância à ANS. Nesse período, O atendimento poderá ser feito pelo **DISQUE ANS 0800 701 9656** ou pelo Fale Conosco, em www.ans.gov.br.

É importante ratificar, conforme informado no início desta nota que os pacientes crônicos, em atendimento contínuo, os quais a interrupção do tratamento irão prejudicar o seu tratamento, deverão ser mantidos, com a devida validação por meio de atestado médico.