

**GARANTIA DE ATENDIMENTO - NOVOS PRAZOS EM DECORRÊNCIA DA
EPIDEMIA DE**

CORONAVÍRUS (COVID-19)

Objetivando reduzir a sobrecarga das unidades de saúde, decorrente da crise causada pela pandemia da Covid-19, em reunião extraordinária da DICOL, realizada ontem, 25, a ANS decidiu **prorrogar, em caráter excepcional, prazos máximos de atendimento estabelecidos na RN nº 259/2011.**

O estabelecimento dos novos prazos permitirá 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.

Segundo orientação da Agência, as operadoras devem divulgar a seus consumidores a estrutura e a organização de atendimento para o enfrentamento da pandemia de Coronavírus por meio de seus sites, aplicativos, bem como por cartas ou mensagem SMS. As informações assistenciais devem conter claramente as orientações aos atendimentos ambulatoriais ou de emergência, devendo tais orientações serem disponibilizadas em linguagem clara e de fácil entendimento pelas suas centrais telefônicas.

A ANS reforça ainda 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 é para que, sempre que possível, 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. Para tanto, devem ser observadas as medidas recentes sobre o tema anunciadas pelo Ministério da Saúde, que publicou a [Portaria nº 467/2020](#), regulamentando atendimentos médicos a distância durante o período de pandemia, e pelos conselhos profissionais de saúde - em especial Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Fonoaudiologia (CFFA), Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) e Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO).

A ANS recomenda que as operadoras adequem suas redes para disponibilizarem atendimento remoto utilizando recursos de tecnologia da informação e comunicação na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos de profissionais de saúde e a portaria editada pelo Ministério da Saúde.

Veja como ficaram os novos prazos máximos:

Serviços	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)	Prazos EXCEPCIONAIS em razão da Covid-19 (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria	7	14
Consulta nas demais especialidades	14	28
Consulta / sessão com fonoaudiólogo	10	20
Consulta / sessão com nutricionista	10	20
Consulta / sessão com psicólogo	10	20
Consulta / sessão com terapeuta ocupacional	10	20
Consulta / sessão com fisioterapeuta	10	20
Consulta e procedimentos realizados em consultório / clínica com cirurgião-dentista	7	14
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	3	6
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10	20
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21	42
Atendimento em regime de hospital-dia	10	Prazo suspenso
Atendimento em regime de internação eletiva	21	Prazo suspenso
Urgência e emergência	Imediato	Prazo mantido

Importante destacar que **os prazos originais**, definidos na Resolução Normativa (RN) nº 259, **devem ser mantidos para os casos em que os tratamentos 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
- tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente, conforme declaração do médico assistente (atestado).

Também ficam mantidos os prazos para atendimentos de urgência e emergência.

Quanto à suspensão dos 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 de hoje, 26, a suspensão será mantida, **com duração até 31/05/2020.**

Para os **contratos que prevejam autorização prévia e junta médica ou odontológica** para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras, a ANS decidiu, nos casos em que os prazos para a garantia de atendimento serão prorrogados, **adaptar também os prazos da RN nº 424/2017.** Ademais, recomenda-se a realização de juntas médicas ou odontológicas na modalidade à distância.

Por fim, a ANS informa que reavaliará periodicamente a medida, podendo fazer alterações a qualquer tempo, em caso de necessidade, bem como monitorará os dados dos atendimentos enviados pelas operadoras para avaliar a necessidade da tomada de outras decisões.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição.

Cordialmente