

Av. Augusto Severo, nº 84, 9º andar - Bairro Glória, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20021-040
Telefone: 2105-0010/0011 - <http://www.ans.gov.br>

AO SENHOR PRESIDENTE
GUSTAVO MESQUITA GALVÃO BUENO.
ASSOCIAÇÃO DOS DELEGADOS DE POLÍCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO
ENDEREÇO: AV. IPIRANGA, 919, 11º ANDAR
01.039-902, SÃO PAULO - SP - FONE (11) 3367-3713

Ofício SEI nº 184/2020/PRESI

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2020.

Assunto: Pandemia (COVID-19). Proposta de suspensão do reajuste anual dos planos de assistência à saúde coletivos por adesão.

REFERÊNCIAS: Carta da ADPESP de 01.06.2020 - PROCESSO N°: 33910.014565/2020-12

Prezados Senhores,

Cumprimentando-os cordialmente em atenção aos ofícios em referência informamos que, desde o início da pandemia, a ANS tem trabalhado conjuntamente com as autoridades de saúde e com os integrantes do setor de saúde suplementar para colaborar da forma mais efetiva possível no combate ao novo Coronavírus. A ANS implementou importantes medidas regulatórias como: a inclusão de forma extraordinária do teste para detecção da Covid-19 e de outros seis exames que auxiliam no diagnóstico e tratamento do novo Coronavírus no Rol de Procedimentos; a concessão de incentivos regulatórios às operadoras mediante contrapartidas de proteção aos beneficiários e prestadores; a orientação e incentivo à realização de atendimento à distância para diagnóstico, tratamento e prevenção por meio da tele saúde; a prorrogação de prazos máximos de atendimento para que as operadoras e sua rede credenciada priorizassem a assistência aos casos graves da Covid-19; e a prorrogação de prazos para envio de informações obrigatórias pelas operadoras à ANS, entre outras medidas.

Além de promover e participar de discussões sobre o cenário e adoção de medidas específicas para conter o novo Coronavírus, a ANS tem trabalhado fortemente na disseminação de informações para toda a sociedade desenvolvendo campanhas nas redes sociais com orientações sobre a importância da manutenção dos cuidados com a saúde; a realização de eventos virtuais com o foco nas orientações às gestantes e pacientes que realizam tratamentos oncológicos; o monitoramento das demandas dos consumidores relacionadas ao tema; e a elaboração de um boletim com dados coletados durante a pandemia junto às operadoras, onde são analisados dados assistenciais e financeiros.

A Agência tem realizado monitoramento diário dos casos relacionados à doença no Brasil e das demandas registradas nos canais de atendimento para pedidos de informação e registro de reclamações. Por meio desse acompanhamento, é possível identificar os percentuais e os tipos de reclamações mais frequentes; verificar a quantidade de registros nos canais de atendimento por Unidade da Federação; e visualizar, em mapas, a incidência de casos confirmados e os números de reclamações registradas nos mesmos estados. Por meio da ferramenta disponível no portal da ANS, é possível fazer a comparação entre as demandas relacionadas ao novo Coronavírus com os registros sobre outros assuntos feitos nos canais de atendimento da Agência. [Confira aqui: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNTMzYjNmZDQ0OTczOC00ZTFmLWJhNzUtNjdlM2FkMjZlMGJmIiwidCI6IjlkYmE0ODBiLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNTMzYjNmZDQ0OTczOC00ZTFmLWJhNzUtNjdlM2FkMjZlMGJmIiwidCI6IjlkYmE0ODBiLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9)

A ANS também vem monitorando o setor para avaliar os impactos da pandemia do novo Coronavírus, com a coleta de informações assistenciais e econômico-financeiras junto a uma amostra de operadoras. Os dados estão sendo compilados em um boletim informativo e mostram a evolução da taxa de ocupação de leitos e de leitos relativos à Covid-19, entre outras informações. [Clique aqui: \[https://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/covid_19/Boletim_COVID-19_ANS.pdf\]\(https://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/covid_19/Boletim_COVID-19_ANS.pdf\)](https://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/covid_19/Boletim_COVID-19_ANS.pdf)

A ANS tem recomendado aos beneficiários que não descuidem da saúde durante a pandemia, especialmente nos casos que exigem tratamentos continuados, doentes crônicos ou

tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente. São eles: atendimentos relacionados ao pré-natal, parto e puerpério; doenças crônicas; revisões pós-operatórias; diagnóstico e terapias em oncologia, psiquiatria e outros tratamentos continuados ou cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente. Esses tratamentos devem ser mantidos pelos beneficiários de planos de saúde, de acordo com declaração do médico assistente (atestado).

Para evitar a exposição desnecessária ao risco de contaminação e reduzir a sobrecarga das unidades de saúde, sempre que possível, os beneficiários devem procurar estabelecimentos de saúde que não estejam fazendo atendimento a casos de Covid-19 e devem buscar aconselhamento médico por telefone ou outras tecnologias que possibilitem, de forma não presencial, a troca de informações para diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças, através do atendimento remoto.

Para melhor viabilizar e monitorar a utilização do atendimento à distância aos beneficiários de planos de saúde, a ANS adequou o Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) com a inclusão da telessaúde. Com isso, as operadoras e os prestadores de serviços de saúde trocarão informações mais precisas acerca de procedimentos realizados à distância.

O beneficiário deve sempre entrar em contato com a operadora do seu plano de saúde para que verifique se o estabelecimento e/ou profissional no qual pretende ter atendimento está credenciado para realização de procedimentos e serviços à distância. Caso o plano do beneficiário tenha previsão de livre escolha de profissionais, mediante reembolso, o atendimento realizado à distância deverá ser reembolsado na forma prevista no contrato.

Vale destacar que esse entendimento irá perdurar enquanto o país estiver em situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN). Dessa forma, caso os atendimentos através de telessaúde continuem autorizados pela legislação e regulação nacional após este período, será necessário ajustar os instrumentos contratuais que definem as regras para o relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde.

Ressaltamos que todas as medidas regulatórias adotadas pela ANS de enfrentamento ao COVID-19 estão no site da Agência, pelo link: <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/coronavirus-covid-19>.

Em atenção à demanda especificada no documento em referência, informamos que foram realizadas consultas junto à área técnica da Agência, na qual retornou manifestações por meio do DESPACHO N°: 226/2020/GEFAP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO (SEI n° 17094861), da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, que enviamos em anexo.

Dedicamos nossos bons préstimos e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Angélica Villa Nova de Avellar Du Rocher Carvalho

Gerente Geral de Análise Técnica da Presidência

Anexos: I - DESPACHO n° 226/2020/GEFAP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO (17094861)



Documento assinado eletronicamente por **Angelica Villa Nova de Avellar Du Rocher Carvalho**, Gerente-Geral de Análise Técnica da Presidência, em 22/06/2020, às 09:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **17190882** e o código CRC **A406CB92**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo n° 33910.014565/2020-12

SEI n° 17190882