Alinhada com as demais autoridades de saúde do País para colaborar da forma mais efetiva possível na resposta brasileira ao Coronavírus, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) reforça orientações aos beneficiários de planos de saúde durante o período de pandemia. A intenção é evitar a exposição desnecessária de pessoas saudáveis em unidades de saúde, reduzindo assim riscos de contaminação, e priorizar a assistência aos casos graves da Covid-19, sem prejudicar o atendimento aos demais beneficiários, sobretudo àqueles que não podem ter seus tratamentos adiados ou interrompidos.

É importante ressaltar que todas as coberturas dispostas no Rol da ANS ou nos contratos de planos de saúde continuam tendo atendimento obrigatório. Nada mudou em relação aos direitos do consumidor.

Prorrogação de prazos de atendimento

Diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição de beneficiários ao risco de contaminação, a ANS decidiu, em reunião extraordinária realizada no dia 25/03, prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias.

A prorrogação de prazos de atendimento **não é aplicável**, portanto:

- Aos casos de urgência e emergência, quando o atendimento deve ser imediato;
- Aos casos em que o médico assistente justifique por meio de atestado que determinado procedimento não poderá ser adiado;
- Aos tratamentos que 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 aqueles tratamentos cuja não realização ou interrupção coloque em risco o paciente, conforme declaração do médico assistente

Para todos esses casos mencionados acima, **são válidos os prazos definidos na Resolução** Normativa - RN nº 259

Confira aqui como ficam os prazos de atendimento.

Orientações à distância

O isolamento social tão necessário nesse momento enseja a adoção de formas de comunicação à distância para que o processo de contaminação pelo Coronavírus desacelere. Dessa forma, caso o beneficiário de plano de saúde venha a adoecer por outros problemas de saúde que não seja Coronavírus – e somente nos casos em que não necessite atendimento de emergência – a recomendação é que procure 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 isso devem ser observadas as medidas recentes sobre o tema anunciadas pelo Ministério da Saúde, que publicou portaria regulamentando atendimentos médicos à distância durante o período de pandemia, e pelos conselhos profissionais de saúde, em especial o Conselho Federal de Medicina (CFM).

Nesse sentido, a ANS emitiu recomendação às operadoras para que providenciem as adequações necessárias em suas redes para disponibilizarem atendimento remoto aos beneficiários, utilizando recursos de tecnologia da informação e comunicação, na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos de profissionais de saúde e na portaria editada pelo Ministério da Saúde. A reguladora também orienta as operadoras a disponibilizarem aos seus clientes canais de atendimento específicos para prestar esclarecimentos e informações sobre o Coronavírus.

Exame para detecção do Coronavírus

Desde o dia 13/03 está incluída na cobertura obrigatória pelos planos de saúde o exame de detecção do Coronavírus no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS. O teste está coberto para os beneficiários de planos de saúde com segmentação ambulatorial, hospitalar ou referência e será feito nos casos em que houver indicação médica e mediante pedido do médico assistente, de acordo com o protocolo e as diretrizes definidas pelo Ministério da Saúde.

A ANS lembra ainda que a cobertura do tratamento aos pacientes diagnosticados com o Covid-19 já é assegurada aos beneficiários de planos de saúde, de acordo com a segmentação de seus planos.

Canais de atendimento da ANS

Enquanto durar a pandemia de Coronavírus, como medida para combater a propagação da doença, o atendimento ao consumidor deverá ser feito pelo DISQUE ANS 0800 701 9656 ou pelo FALE CONOSCO do portal da Agência, em www.ans.gov.br. O atendimento presencial nos 12 Núcleos da Agência está suspenso temporariamente.

Lembre-se!

- 1. Evite sair de casa!
- 2. Se precisar de atendimento médico, dê preferência à comunicação à distância (teleconsulta) e ao atendimento ambulatorial. Evite ir ao pronto-socorro!
- 3. Suas coberturas estão mantidas. Em caso de dúvida, entre em contato com a operadora do seu plano de saúde.

Fonte: ANS, em 30.03.2020