

# Prestadores e Operadoras de Planos de Saúde

Como melhorar este  
relacionamento?

Cartilha elaborada  
pela SoBRICE em  
conjunto com ANS.

[www.sobrice.org.br](http://www.sobrice.org.br)



**1a- Qual o tempo máximo que as OPS tem para autorizar procedimentos eletivos e de urgência? E quanto às órteses e próteses?**

R1. De acordo com a Resolução Normativa nº. 100 da ANS, anexo V, as OPS assinam termo de compromisso de suficiência de rede assistencial, estando obrigadas a marcar procedimentos básicos em até 10 dias e os complexos em até 20 dias.

R2. A normatização de urgência e emergência pela ANS está na CONSU nº. 13. Dentro das primeiras 12h o beneficiário deve receber todo atendimento de urgência e emergência com cobertura total pelo plano de saúde.

R3. Observar a obrigatoriedade de cobertura de órteses e prótese pelas operadoras, previstas no rol de procedimentos e eventos em saúde (RN 167 de 2008) da ANS, sempre vinculada ao ato cirúrgico.

**1b- O que o paciente e médico podem fazer quando não se autoriza o procedimento neste prazo?**

R1. Procurar os núcleos de atendimento da diretoria de fiscalização da ANS ou entrar em contato com o disque ANS para denúncia pelo telefone 0800 701 9656.

R2. Enviar documentação comprobatória à ANS ([gerps@ans.gov.br](mailto:gerps@ans.gov.br)) com cópia para a OPS.

**2- Algumas vezes se altera o código do procedimento solicitado sem consulta ao médico assistente, relato por escrito ou identificação do responsável pela alteração. Como proceder nesta situação?**

R. Alterar a solicitação do médico assistente fere ao código de ética médica e deve ser informado ao Conselho Profissional. Está estabelecido na CONSU nº. 8 que os mecanismos de regulação utilizado pelas operadoras devem estar em compatibilidade com o disposto no código de ética profissional e na Lei n.º 9.656/98. Enviar doc. comprobatório para GERPS/ANS, copiando a OPS. A TUSS (Terminologia Única em Saúde Suplementar) que começou a ser implantada em março de 2009, e terá prazo até outubro do mesmo ano, visa estabelecer maior transparência nas relações OPS/ prestadores e contempla todos os procedimento da CBHPM, além de outros que já são praticados no mercado de saúde suplementar por médicos e outros profissionais da saúde.

**3- Pode ser exigido o fornecimento do CID ou carimbo nas guias de solicitação de exames/procedimentos?**

R. Depende da relação operadora/prestador.

**4- Qual o prazo máximo para o repasse de honorários pelas OPS?**

R. Existem normas para contratualização entre OPS/ prestador estabelecidas pelas RNs da ANS no. 42, 54 e 71, em que uma das cláusulas obrigatórias dispõe sobre prazos para pagamento de honorários, caso não sejam respeitadas enviar doc. comprobatório para GERPS/ANS.

**5- O que fazer quando procedimentos previamente autorizados são glosados após auditoria médica?**

R. Se não houver justificativa técnica para as glosas, enviar doc. comprobatório para GERPS/ANS.

**6- Como proceder para receber a taxa de urgência nos procedimentos realizados em caráter de urgência nos finais de semana ou períodos noturnos?**

R. Sempre verificar nos contratos se nas tabelas utilizadas para pagamento (AMB, CBHPM e TUSS) se está previsto a referida taxa. Solicitar doc. que comprove a falta de pagamento, enviar para GERPS/ANS, com cópia para OPS.

**7- Como funciona o pagamento de honorários no formato do reembolso?**

R. O reembolso é uma opção contratual do beneficiário com a operadora, não tendo o prestador como interferir.

**8- Como proceder quando alguma OPS alega que um procedimento é experimental ou não faz parte do rol da ANS, sendo que tais procedimentos são praticados por outras OPS e previstas no rol de procedimentos?**

R. Se estiver previsto no rol da ANS e com indicação dentro das boas práticas da medicina e/ou diretriz, e a operadora se negar a pagar, ela pode ser enquadrada como Negativa de Cobertura, sendo necessário a denuncia do beneficiário e/ou o envio de doc. comprobatórios para ANS – Diretoria de Fiscalização.

•Preferencialmente, os prestadores devem enviar suas demandas à ANS através de suas sociedades, pois desta forma estarão protegidos de eventuais represarias da OPS e poderá facilitar o andamento do processo na ANS.

**9- Alguma OPS pode exigir filiação ou credenciamento para autorizar procedimentos?**

Não. De acordo com a CONSU nº. 8 art. 2º, inciso VI, é vedado a OPS: VI - negar autorização de procedimento em razão do profissional solicitante não pertencer à rede própria, credenciada, cooperada ou referenciada da operadora.

**10- Como proceder nos casos em que departamentos internos de OPS interferem nas indicações e condutas subpujando AMB, CFM e Sociedades Médicas?**

Se não houver justificativa técnica para as glosas, enviar doc. comprobatório para GERPS/ANS.

**11- No impasse, deve ser formado junta médica com os custos cobertos pela OPS. O que fazer quando esta medida não é respeitada?**

Denúncia a ANS, pois está previsto na lei 9656/98. Disque ANS ou NURAF.

**12- O que fazer quando são autorizados parcialmente honorários ou materiais? Cobrar do paciente?**

Se o procedimento não constar do rol, o paciente pode optar em fazer particular.

**RECOMENDAÇÕES:**

Para agilizar qualquer processo na ANS é importante constar todos os documentos que comprovem as infrações eventualmente cometidas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Sempre solicitar às OPS tais documentos assinados pelo responsável.

Toda legislação sobre saúde suplementar está disponível no site da ANS. A legislação referente a esta cartilha também pode ser encontrada no site da [SoBRICE](#).

**"A divulgação pelas sociedades médicas da legislação na saúde suplementar é um passo fundamental para se estabelecer um mercado mais justo e equilibrado", conscientize-se.**

# Saúde é coisa séria.

Certifique-se que o médico é um  
especialista credenciado pela sociedade  
competente.

Texto:  
**Alexandre de  
Tarso  
Machado**

Produção:  
**SoBRICE /  
ANS**



**Sociedade Brasileira de  
Radiologia  
Intervencionista e  
Cirurgia Endovascular.**

[www.sobrice.org.br](http://www.sobrice.org.br)



[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Informativo para utilização dos Sócios da  
SoBRICE. Reprodução ou modificação não são  
permitidas.

Todos os direitos reservados, 2009.