

# Comunicação aos beneficiários: substituições e/ou exclusões - leis x Acreditação de OPS

## LEI 9.656/98

Art. 17. A inclusão de qualquer prestador de serviço de saúde como contratado, referenciado ou credenciado dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei implica compromisso com os consumidores quanto à sua manutenção ao longo da vigência dos contratos, **permitindo-se sua substituição, desde que seja por outro prestador equivalente e mediante comunicação aos consumidores com 30 (trinta) dias de antecedência.** (Redação dada pela Lei nº 13.003, de 2014)

§ 1º É facultada a substituição de entidade hospitalar, a que se refere o **caput** deste artigo, desde que por outro equivalente e mediante **comunicação aos consumidores e à ANS com trinta dias de antecedência**, ressalvados desse prazo mínimo os casos decorrentes de rescisão por fraude ou infração das normas sanitárias e fiscais em vigor. (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001)

- **RN 365:**

Art. 3º É facultada a substituição de prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares, desde que por outro equivalente e mediante comunicação aos beneficiários com **30 (trinta) dias de antecedência.**

....

Art. 10. O Portal Corporativo e a Central de Atendimento das operadoras devem manter atualizadas as informações das substituições havidas em sua rede assistencial não hospitalar para consulta pelos beneficiários, observando os critérios mínimos definidos em Instrução Normativa da DIDES.

§ 1º **A informação de que trata o caput deve ser disponibilizada com antecedência mínima de 30 dias, contados da data da efetiva substituição, e deve permanecer acessível por 180 dias.**

# Comunicação aos beneficiários: substituições e/ou exclusões - leis x Acreditação de OPS

- **IN/DIPRO 46:**

Art. 16. A exclusão de entidades hospitalares da rede assistencial dos produtos da operadora de planos de assistência à saúde, mediante a atualização dos meios de divulgação da rede assistencial e da **comunicação aos beneficiários** deverá ocorrer após:

I - a autorização da alteração de rede hospitalar pela ANS, quando se tratar de interesse da própria operadora de planos de assistência à saúde;

II - a solicitação de alteração de rede hospitalar na ANS, quando se tratar de interesse exclusivo da entidade hospitalar, de encerramento das atividades da entidade hospitalar ou de contratação indireta de rede, na hipótese prevista no §2º do artigo 9º desta Instrução Normativa.

- **RN 277:**

DIMENSÃO 6 – ESTRUTURA E OPERAÇÃO:

6.2.9 A OPS notifica os beneficiários **com trinta dias de antecedência** do término do contrato de prestadores das especialidades básicas e oferece outras opções aos beneficiários.

# Comunicação aos beneficiários: substituições e/ou exclusões - leis x Acreditação de OPS

- RN 452

<b>Essencial</b>	2.14	Operadora divulga a substituição ou a exclusão de prestadores de serviços, indicando a rede substituta ou a exclusão, por plano/produto, no seu portal institucional, com 30 dias de antecedência, permanecendo esta informação durante prazo mínimo de 180 dias	A operadora deve comunicar as substituições ou exclusões na rede de prestadores de Estabelecimentos Hospitalares e Serviços de Urgência e Emergência (U/E) 24h, ao público e aos beneficiários, em particular, por meio de seu portal corporativo ou outros canais de comunicação - presencial, telefônico e digital (redes sociais e aplicativos), com 30 (trinta) dias de antecedência. Essas informações devem permanecer disponíveis ao público para consulta por pelo menos 180 dias. O prazo de 180 dias para manutenção da informação de rede substituída ou excluída por produto nos canais de comunicação da operadora visa permitir que a informação esteja disponível por tempo suficiente para ampla ciência do público (beneficiários potenciais) e dos beneficiários, em particular (ANS, 2014).
<b>Complementar</b>	2.15	A Operadora divulga a substituição ou a exclusão de prestadores de serviços de saúde (SADT, Clínicas e Consultórios), indicando a rede substituta ou a exclusão, por plano/produto, no seu portal institucional, com 30 dias de antecedência, permanecendo esta informação durante prazo mínimo de 180 dias.	A operadora deve comunicar as substituições ou exclusões na rede de todos os prestadores de serviços de saúde que não sejam classificados como Estabelecimentos Hospitalares e Serviços de Urgência e Emergência (U/E) 24h. A comunicação deverá ser direcionada ao público e aos beneficiários, em particular, por meio de seu portal corporativo ou outros canais de comunicação - presencial, telefônico e digital (redes sociais e aplicativos), com 30 (trinta) dias de antecedência. Essas informações devem permanecer disponíveis ao público para consulta por pelo menos 180 dias. O prazo de 180 dias para manutenção da informação de rede substituída ou excluída por produto nos canais de comunicação da operadora visa permitir que a informação esteja disponível por tempo suficiente para ampla ciência do público (beneficiários potenciais) e dos beneficiários, em particular (ANS, 2014)
<b>Complementar</b>	2.16	A Operadora comunica diretamente aos beneficiários com trinta dias de antecedência sobre a substituição de prestadores de serviços de saúde e informa outras opções de prestadores aos beneficiários	A operadora deve comunicar as substituições ou exclusões na rede de prestadores de serviços hospitalares e não hospitalares aos beneficiários. A comunicação direta ao beneficiário se dá pela divulgação no portal institucional da operadora da informação da substituição, em área aberta a toda a sociedade, além de informar ao beneficiário outras opções de prestadores de serviço por meio da área restrita do beneficiário ou do envio mensagem eletrônica de e-mail, ou ainda carta aos beneficiários.

Observamos que a comunicação com 30 dias de antecedência constante nas normativas faz referência com relação as substituições, mas por analogia estendemos o entendimento para as exclusões.