

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 268, DE 1º DE SETEMBRO DE 2011

Altera a [Resolução Normativa - RN nº 259](#), de 17 de junho de 2011, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde.

[\[Correlações\]](#) [\[Revogações\]](#)

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os incisos II, XXIV, XXVIII e XXXVII do art. 4º e o inciso II do [art. 10](#), ambos da [Lei nº 9.961](#), de 28 de janeiro de 2000; e a alínea "a" do inciso II do art. 86 da [Resolução Normativa - RN nº 197](#), de 16 de julho de 2009; em reunião realizada em 1 de setembro de 2011, adota a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor Presidente, determino a sua publicação.

Art. 1º A presente Resolução Normativa - RN altera a [RN nº 259](#), de 17 de junho de 2011, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde.

Art. 2º Os **arts. 1º, 4º, 5º, 6º, 9º e 16; o nome da Seção II e das suas Subseções I e II, do Capítulo II**; todos da [RN nº 259](#), de 2011, passam a vigorar com as seguintes redações:

"Art.1º....."

~~Parágrafo Único. Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:~~

§ 1º Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se: [\(Redação dada pela Retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45\)](#)

I - Área Geográfica de Abrangência: Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelo beneficiário, podendo ser nacional, estadual, grupo de estados, municipal ou grupo de municípios;

~~II - Área de Atuação do Produto: Municípios ou Estados de cobertura e operação do Plano, indicados pela operadora de acordo com a Área Geográfica de Abrangência;~~

II - Área de Atuação do Produto: Municípios ou Estados de cobertura e operação do Plano, indicados pela operadora no contrato de acordo com a Área Geográfica de Abrangência; [\(Redação dada pela Retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45\)](#)

III - Município de Demanda: Local da federação onde o beneficiário se encontra no momento em que necessita do serviço ou procedimento;

IV - Rede Assistencial: Rede contratada pela operadora de planos privados de assistência á saúde, podendo ser credenciada ou cooperada;

V - Região de Saúde: espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios

limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde; e

VI - Indisponibilidade: ausência, inexistência ou impossibilidade de atendimento nos prazos estabelecidos no art. 3º, considerando-se, inclusive o seu § 2.

~~Parágrafo Único. As regiões de saúde serão objeto de Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO e serão divulgadas no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).~~

§ 2º As regiões de saúde serão objeto de Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO e serão divulgadas no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br). (Redação dada pela Retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45)

CAPÍTULO II

"Seção II

Da Garantia de Atendimento na Hipótese de Indisponibilidade ou Inexistência de Prestador no Município Pertencente à Área Geográfica de Abrangência e à Área de Atuação do Produto" (NR)

"Subseção I

Da Indisponibilidade de Prestador Integrante da Rede Assistencial no Município" (NR)

"Art. 4º Na hipótese de indisponibilidade de prestador integrante da rede assistencial que ofereça o serviço ou procedimento demandado, no município pertencente à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir o atendimento em:

I - prestador não integrante da rede assistencial no mesmo município; ou

II - prestador integrante ou não da rede assistencial nos municípios limítrofes a este.

§ 1º No caso de atendimento por prestador não integrante da rede assistencial, o pagamento do serviço ou procedimento será realizado pela operadora ao prestador do serviço ou do procedimento, mediante acordo entre as partes.

§ 2º Na indisponibilidade de prestador integrante ou não da rede assistencial no mesmo município ou nos municípios limítrofes a este, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitados os prazos fixados no art. 3º.

§ 3º O disposto no caput e nos §§ 1º e 2º se aplica ao serviço de urgência e emergência, sem necessidade de autorização prévia, respeitando as Resoluções CONSU nº 8 e 13, ambas de 3 de novembro de 1998, ou os normativos que vierem a substituí-las." (NR)

"Subseção II

Da Inexistência de Prestador no Município" (NR)

"Art. 5º Na hipótese de inexistência de prestador, seja ele integrante ou não da rede assistencial, que ofereça o serviço ou procedimento demandado, no município pertencente à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir atendimento em:

I - prestador integrante ou não da rede assistencial nos municípios limítrofes a este; ou

II - prestador integrante ou não da rede assistencial na região de saúde à qual faz parte o município.

§ 1º Na inexistência de prestadores nas hipóteses listadas nos incisos I e II deste artigo, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitados os prazos fixados no art. 3º.

§ 2º Nas hipóteses listadas nos incisos I e II deste artigo, a operadora estará desobrigada a garantir o transporte." (NR)

"Art. 6º Na hipótese de inexistência de prestador, seja ele integrante ou não da rede assistencial, que ofereça o serviço de urgência e emergência demandado, no mesmo município, nos municípios limítrofes a este e na região de saúde à qual faz parte o município, desde que pertencentes à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitado o disposto no inciso XIV do art. 3º.

Parágrafo único. O disposto no caput dispensa a necessidade de autorização prévia, respeitando as Resoluções CONSU nº 08 e 13, de 1998, ou os normativos que vierem a substituí-las." (NR)

.....

"Art. 9º Na hipótese de descumprimento do disposto nos arts. 4º, 5º ou 6º, caso o beneficiário seja obrigado a pagar os custos do atendimento, a operadora deverá reembolsá-lo integralmente no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da solicitação de reembolso, inclusive as despesas com transporte.

§ 1º Para todos os produtos que prevejam a opção de acesso a livre escolha de prestadores, o reembolso será efetuado nos limites do estabelecido contratualmente.

§ 2º Nos produtos onde haja previsão de acesso a livre escolha de prestadores, quando o procedimento solicitado pelo beneficiário não estiver disposto na cláusula de reembolso ou quando não houver previsão contratual de tabela de reembolso, deverá ser observada a regra disposta no caput deste artigo.

§ 3º Nos contratos com previsão de cláusula de co-participação, este valor poderá ser deduzido do reembolso pago ao beneficiário.

§ 4º Nas hipóteses em que existe responsabilidade da operadora em transportar o beneficiário, caso este seja obrigado a arcar com as despesas de transporte, a operadora deverá reembolsá-lo integralmente.

.....

"Art. 16. Esta RN entra em vigor no dia 19 de dezembro de 2011." (NR)

.....

Art. 3º A [RN nº 259](#), de 2011, passa a vigorar acrescida dos **arts. 7º-A, 10-A e 12-A; e a Subseção III do Capítulo II** passará a se denominar **Seção III** e terá **duas subseções**:

"CAPÍTULO II

Seção III

Das Disposições Comuns

Subseção I

Do Transporte "

Art. 7º.....

"Art. 7-A. A escolha do meio de transporte fica a critério da operadora de planos privados de assistência à saúde, porém de forma compatível com os cuidados demandados pela condição de saúde do beneficiário."

"Subseção II

Do Reembolso"

Art. 9º.....

CAPÍTULO III

"Art. 10-A. Para efeito de cumprimento dos prazos dispostos no art. 3º desta Resolução, as operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão fornecer número de protocolo gerado por seus serviços de atendimento ao consumidor."

"Art. 12-A. Ao constatar o descumprimento reiterado das regras dispostas nesta Resolução Normativa, que possa constituir risco à qualidade ou à continuidade do atendimento à saúde dos beneficiários, a ANS poderá adotar as seguintes medidas:

I - suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora de planos privados de assistência à saúde; e

II - decretação do regime especial de direção técnica, respeitando o disposto na RN nº 256, de 18 de maio de 2011.

§ 1º Na hipótese de adoção da medida prevista no inciso II, a ANS poderá determinar o afastamento dos dirigentes da operadora, na forma do disposto no § 2º do art. 24, da Lei 9.656, de 3 de junho de 1998.

§ 2º O disposto neste artigo não exclui a aplicação das penalidades cabíveis, conforme previsto no art. 12 da presente resolução."

Art. 4º Revogam-se os parágrafos únicos do art. 5º e o do art.9º da [RN nº 259](#), de 17 de junho de

2011.

Art. 5º Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MAURICIO CESCHIN
Diretor-Presidente

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.

Correlações da RN nº 268:

[Lei nº 9.961](#), de 2000

[RN nº 197](#), de 16/07/2009

[RN nº 259](#), de 17/06/2011

[\[Voltar\]](#)

A RN nº 268 REVOGOU:

parágrafos únicos do art. 5º e o do art.9º da [RN nº 259](#), de 17 de junho de 2011

[\[Voltar\]](#)

Retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45:

RETIFICAÇÃO

"Na Resolução Normativa - RN nº 268, de 1º de setembro de 2011, publicada no DOU nº 170, de sexta-feira, 2 de setembro de 2011, páginas 95-96, Seção 1, no art. 2º, no que se refere à alteração do art. 1º da RN nº 259, de 17 de junho de 2011, onde se lê: "Parágrafo único. Para fins do disposto nesta Resolução, considerase:", leia-se: "§ 1º Para fins do disposto nesta Resolução, considerase:"; onde se lê: "II - Área de Atuação do Produto: Municípios ou Estados de cobertura e operação do Plano, indicados pela operadora de acordo com a Área Geográfica de Abrangência", leia-se: "II - Área de Atuação do Produto: Municípios ou Estados de cobertura e operação do Plano, indicados pela

operadora no contrato de acordo com a Área Geográfica de Abrangência"; e onde se lê: "Parágrafo único. As regiões de saúde...", leia-se "§ 2º As regiões de saúde...".