

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 267, DE 24 DE AGOSTO DE 2011**

### ***Institui o Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar.***

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelos artigos 3º; 4º, incisos IV, V, XV, XXIV, XXVI, XXVII, XXXI, XXXII e XLI, alínea "b"; e 10, incisos I e II, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; pelo artigo 17 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998; e considerando o disposto no artigo 86, inciso II, alínea "a", da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009; nos artigos 3º, inciso II; 4º e 9º, todos da RN nº 139, de 24 de novembro de 2006; em reunião realizada em 12 de julho de 2011, adotou a seguinte resolução e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

Art. 1º Esta Resolução Normativa institui o programa de divulgação da qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar.

### **CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR**

Art. 2º A política de divulgação da qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar será regida pelos seguintes princípios:

- I - divulgação à sociedade dos atributos que qualificam os prestadores de serviços, aprimorando a capacidade de escolha de cidadãos e instituições;
- II - natureza indutora da melhoria da qualidade assistencial;
- III - caráter voluntário da participação dos prestadores de serviços, ressalvados os casos estabelecidos no parágrafo primeiro do presente artigo;
- IV - valorização das operadoras segundo a qualificação de sua rede de prestadores de serviços; e
- V - uso de indicadores de monitoramento da qualidade assistencial para avaliar prestadores de serviços e apontar padrões de referência para esforços de melhoria contínua dos processos e resultados.

§ 1º Nos casos de estabelecimentos de saúde pertencentes à rede própria de operadoras, as referidas operadoras obrigam-se a prestar as informações relevantes para fomentar o uso de indicadores de monitoramento da qualidade assistencial constante do inciso V do caput deste artigo.

§ 2º Para fins desta Resolução Normativa, entende-se como rede própria, todo e qualquer estabelecimento de saúde de propriedade da operadora, ou de sociedade controlada pela operadora, ou, ainda, de sociedade controladora da operadora.

### **CAPÍTULO II DO PROGRAMA DE DIVULGAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR**

Art. 3º O programa de divulgação da qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar consiste:

- I - na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores de serviços na saúde suplementar;

II - na quantificação dos atributos obtidos pelos prestadores de serviços com vistas à avaliação do nível de qualificação dos prestadores que compõem a rede de cada operadora; e

III - na definição de indicadores de qualidade assistencial e de medidas de desempenho dos prestadores de serviços.

### **Seção I**

#### **Dos Atributos de Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar**

Art. 4º Os atributos de qualificação de prestadores de serviços na saúde suplementar serão fixados e revisados pela ANS mediante processo de colaboração com entidades de natureza acadêmica, científica, técnica, profissional, ou governamental, ouvidos os segmentos do setor saúde suplementar.

§ 1º Para fins desta Resolução Normativa, são considerados atributos de qualificação de prestadores de serviços o programa, o certificado, o processo de trabalho ou o vínculo institucional reconhecidamente associado à melhoria da qualidade na atenção à saúde.

§ 2º A ANS estabelecerá instrumentos formais de colaboração com as entidades referidas no caput deste artigo, no que concerne à fixação dos atributos de qualificação e à periodicidade de envio de informações sobre a adesão dos participantes, a manutenção e/ou a perda destes atributos.

Caberá a estas entidades a responsabilidade pela credibilidade e confiabilidade das informações prestadas.

Art. 5º Para produção dos efeitos previstos nesta Resolução Normativa e para dar início ao programa ficam estabelecidos os seguintes atributos de qualificação, elencados conforme o tipo de prestadores de serviços:

I - prestadores de serviços hospitalares:

a) acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora;

b) participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos - NOTIVISA - da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA; e

c) participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS, conforme o inciso I do Art. 9 desta Resolução Normativa;

II - prestadores de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais:

a) acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora;

b) participação no NOTIVISA da ANVISA; e

c) participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS, conforme o inciso I do Art. 9 desta Resolução Normativa;

III - profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios:

a) participação no NOTIVISA da ANVISA;

b) pós-graduação com no mínimo 360 h e/ou residência em saúde reconhecidos pelo MEC;

c) mestrado, doutorado e livre docência;

d) título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria; e

e) participação do profissional de saúde de nível superior em programa de certificação de atualização da categoria.

Art. 6º. Em nenhuma hipótese, a perda ou ausência dos atributos de qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar poderá ser usado como critério exclusivo de descredenciamento.

## **Seção II**

### **Dos Mecanismos de Divulgação dos Atributos de Qualificação dos Prestadores De Serviços na Saúde Suplementar**

Art. 7º São mecanismos de divulgação dos atributos de qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar:

I - a divulgação pela ANS à sociedade em geral e ao mercado de saúde suplementar, dos atributos de qualificação de prestadores de serviços, sua fundamentação básica e sua importância para as escolhas dos beneficiários; e

II - a inclusão obrigatória, por parte das operadoras, dos atributos de qualificação de cada prestador de serviços em seu material de divulgação de rede assistencial, seja em meio eletrônico, seja em impressos ou audiovisuais, sempre destacando as razões, definidas pela ANS, de sua importância para a qualidade do atendimento, ressalvados os casos estabelecidos no parágrafo 2º do presente artigo.

§ 1º O prazo para inclusão dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço, por parte das operadoras, em seus materiais de divulgação de rede assistencial, a que se refere o inciso II do caput deste artigo, será de 12 (doze) meses a contar da data de publicação da Instrução Normativa prevista nos incisos III e IV do Art. 9º desta Resolução Normativa.

§ 2º Os atributos de qualificação descritos no Art. 5, inciso III, alínea "c": o mestrado, o doutorado e a livre docência são de divulgação opcional pelas operadoras.

## **CAPÍTULO III**

### **DOS MECANISMOS DE QUALIFICAÇÃO DA REDE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DAS OPERADORAS**

Art. 8º São mecanismos de qualificação da rede de prestação de serviços das operadoras:

I - inclusão de metas referentes à qualificação de prestadores de serviços na saúde suplementar na dimensão de estrutura e operação do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar;

II - divulgação à sociedade em geral e ao mercado de saúde suplementar, da importância da dimensão de qualidade de rede assistencial, e do uso real pelos beneficiários da rede qualificada; e

III - integração dos padrões de qualidade da rede assistencial ao modelo de acreditação de operadoras.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 9º. A Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES editará Normativos, contendo regras necessárias ao aperfeiçoamento e cumprimento desta Resolução Normativa, especialmente no que se refere:

I - aos indicadores de monitoramento da qualidade da atenção assistencial a que se refere o inciso V do artigo 2º e o seu cronograma de implementação, com a instituição do "Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS";

II - a criação de um Comitê Gestor do Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, denominado COGEP, uma instância colegiada, consultiva, sob a coordenação da DIDES, com representação dos segmentos do setor saúde suplementar e com a finalidade de promover o desenvolvimento e o aperfeiçoamento do programa;

III - ao material de divulgação da rede credenciada das operadoras, seja em impressos ou em endereço eletrônico;

IV - à forma das operadoras divulgarem as informações, seja em relação à periodicidade e/ou conteúdo, de sua rede própria;

V - às características a serem atendidas pelas entidades que pleitearem colaboração com a ANS.

Art. 10. A RN nº 124, de 30 de março de 2006, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos:

"Art. 44-A. Utilizar a ausência ou a perda dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço como critério, exclusivo, de descredenciamento de prestadores.

Sanção - advertência;

multa de R\$ 35.000,00."

"Art. 44-B. Deixar de incluir os atributos de qualificação dos prestadores de serviço em seus materiais de divulgação da rede assistencial no prazo estabelecido.

Sanção - advertência;

multa de R\$ 35.000,00."

"Art. 44-C. Deixar, a operadora que possua rede própria de prestadores, de fornecer informações relevantes para fomentar o uso dos indicadores de monitoramento da qualidade assistencial.

Sanção - advertência;

multa de R\$ 35.000,00."

Art. 11. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**MAURICIO CESCHIN**  
**DIRETOR PRESIDENTE**