

**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**  
**DIRETORIA COLEGIADA**

**RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 285, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2011**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação das redes assistenciais das operadoras de planos privados de assistência à saúde nos seus Portais Corporativos na Internet; e altera a Resolução Normativa - RN Nº 190, de 30 de abril de 2009 e a RN Nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõem, respectivamente, sobre a criação obrigatória do Portal Corporativo na Internet pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e sobre a aplicação de penalidades para as infrações no setor da saúde suplementar.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os incisos V, XV, XXIV, XXV, XXXII, XXXVII do art. 4º e o inciso II do art. 10, todos da Lei Nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; o art. 35-G da Lei Nº 9.656, de 3 de junho de 1998, combinado com o inciso IV do art. 4º e inciso III do art. 6º da Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; o inciso II do art. 5º da RN Nº 190, de 30 de abril de 2009; a alínea "a" do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa - RN Nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 20 de dezembro de 2011, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

**CAPÍTULO I**  
**DO OBJETO**

Art. 1º A presente Resolução Normativa dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação das redes assistenciais das operadoras de planos privados de assistência à saúde nos seus Portais Corporativos na Internet; e altera a [Resolução Normativa - RN Nº 190, de 30 de abril de 2009](#), e a [RN Nº 124, de 30 de março de 2006](#), que dispõem, respectivamente, sobre a criação obrigatória do Portal Corporativo na Internet pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e sobre a aplicação de penalidades para as infrações no setor da saúde suplementar.

**CAPÍTULO II**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º Todas as operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão disponibilizar nos seus Portais Corporativos na Internet informações sobre sua rede assistencial, observando os seguintes requisitos mínimos:

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

I - a rede assistencial deverá ser exibida por plano de saúde, apresentando:

- a) o nome comercial do plano de saúde;
- b) seu Nº de registro na ANS ou seu código de identificação no Sistema de Cadastro de Planos comercializados anteriormente à data de vigência da [Lei Nº 9.656, de 1998](#) (SCPA);
- c) sua classificação para fins de comercialização, na forma do [artigo 2º, da RN Nº 195, de 2009](#); e
- d) sua situação junto à ANS na forma do [artigo 12 da RN Nº 85, de 2004](#).

II - cada prestador de serviços de saúde que compõe a rede assistencial deverá ser exibido com os seguintes dados:

- a) tipo de estabelecimento;
- b) nome fantasia do estabelecimento, se houver, além da razão social e do CNPJ do estabelecimento, caso se trate de pessoa jurídica;
- c) nome do profissional, caso se trate de pessoa natural, com o número de registro no respectivo Conselho Profissional;
- d) especialidade(s) ou serviço(s) contratado(s), de acordo com o contrato firmado junto à operadora de planos privados de assistência à saúde, nos moldes das [Resoluções Normativas - RN Nº 42, de 4 de julho de 2003](#); [RN Nº 54, de 28 de novembro de 2003](#), e [RN Nº 71, de 17 de março de 2004](#);
- e) endereço, contendo:
  - 1. unidade da Federação;
  - 2. município;
  - 3. bairro;
  - 4. logradouro;
  - 5. número; e
  - 6. código de Endereçamento Postal - CEP.
- f) outras formas de contato:
  - 1. ddd e telefones; e
  - 2. sítio eletrônico da Internet, caso exista.
- g) o nome comercial e o registro junto à ANS dos planos de saúde que garantem seu atendimento.

§ 1º A consulta da rede assistencial a partir do Portal Corporativo da operadora de planos privados de assistência à saúde na Internet deve permitir, de forma combinada e/ou isolada, a pesquisa de todos os dados dos prestadores de serviços de saúde previstos no inciso II deste artigo.

§ 2º As operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão manter atualizados em tempo real os dados de sua rede assistencial, sem prejuízo da garantia dos direitos contratuais dos beneficiários.

§ 3º É vedado às operadoras de planos privados de assistência à saúde condicionar o acesso às informações de sua rede assistencial somente aos seus beneficiários.

Art. 3º As operadoras de planos privados de assistência à saúde com número igual ou superior a 20.000 (vinte mil) e inferior a 100.000 (cem mil) beneficiários, deverão oferecer a opção de visualização de sua rede assistencial por meio de mapas que indiquem a localização geográfica individualizada dos prestadores de serviços de saúde (mapeamento gráfico).

Art. 4º As operadoras de planos privados de assistência à saúde com número igual ou superior a 100.000 (cem mil) beneficiários, deverão oferecer a opção de visualização de sua rede

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

assistencial por meio de imagens ou mapas que indiquem a localização espacial geográfica individualizada dos prestadores de serviços de saúde (mapeamento gráfico dinâmico).

Art. 5º A visualização de que trata os arts. 3º e 4º desta RN deve refletir o resultado da pesquisa dos prestadores de serviços de saúde consoante os dados previstos no inciso II do art. 2º.

**CAPÍTULO III  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Resolução Normativa ensejará a aplicação da penalidade prevista no [art. 74 da RN Nº 124, de 30 de março de 2006](#).

Art. 7º O [art. 2º](#), o [inciso I do art. 4º](#), o nome da subseção II da seção I do Capítulo II e o [caput e inciso II do art. 5º](#), todos da [Resolução Normativa - RN Nº 190, de 30 de abril de 2009](#), passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º As operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão disponibilizar na Internet um portal corporativo destinado ao público em geral, especialmente aos seus beneficiários, e para o seus prestadores de serviço de saúde, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana." (NR)

"Art. 4º .....

I - para o público em geral, especialmente aos seus beneficiários; e  
....."(NR)

**"CAPÍTULO II**

.....

**Subseção II**

Da Área do Portal Corporativo na Internet Destinada ao Público em Geral, Especialmente aos Beneficiários da Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde" (NR)

"Art. 5º O portal corporativo na Internet operadora de planos privados de assistência à saúde em sua área destinada ao público em geral, especialmente aos seus beneficiários deverá disponibilizar as seguintes informações:

.....

II - a relação da rede credenciada pela operadora de planos privados de assistência à saúde, de forma atualizada, conforme as regras estabelecidas pela [RN Nº 285, de 23 de dezembro de 2011](#).

....."(NR)

Art. 8º O [parágrafo único do art. 44 da RN Nº 124, de 30 de março de 2006](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 44.....

Parágrafo único. Aplica-se este artigo também na hipótese de descumprimento dos [arts. 2º](#); [art. 4º](#), [caput e parágrafo único](#); e [art. 12 da Resolução Normativa Nº 190, de 30 de abril de 2009](#)." (NR)

Art. 9º Revogam-se as [alíneas "a" a "e" do inciso II do art. 5º da RN Nº 190, de 30 de abril de 2009](#).

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 10. Esta Resolução entrará em vigor em:

I - 180 (cento e oitenta) dias após a data da publicação desta RN para as operadoras de planos privados de assistência à saúde com número igual ou superior a 100.000 (cem mil) beneficiários; e

II - 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após a data da publicação desta RN para as operadoras de planos privados de assistência à saúde com número inferior a 100.000 (cem mil) beneficiários.

Art. 11 Durante os períodos de vacância previstos no artigo 10 desta Resolução Normativa, os dados apresentados nos sítios das operadoras de planos privados de assistência à saúde na internet poderão não refletir as informações constantes no sistema de registro de produtos.

MAURICIO CESCHIN

Diretor-Presidente