

Junta Médica e Odontológica

Perguntas e respostas

Atualizado em 31/08/2017

1) Quando se deve realizar a Junta Médica ou Odontológica?(art. 1º)

Nos casos em que houver divergência clínica acerca da indicação do procedimento pelo médico/dentista do beneficiário (profissional assistente) e entre o profissional da operadora.

2) Que profissional irá me representar na Junta? (art. 2º)

O profissional assistente, que poderá ser o médico ou cirurgião-dentista que solicitou ou que vai realizar o procedimento.

3) Quem é o profissional da operadora? (art.2º)

É o médico ou cirurgião-dentista designado pela operadora para avaliação dos procedimentos solicitados.

4) Quem é o desempatador? (art. 2º)

É o profissional médico ou cirurgião-dentista cuja opinião clínica decidirá a divergência técnico-assistencial.

5) Quais as modalidades de Junta previstas? (art. 2º)

Presencial e à distância.

6) Quem definirá se a Junta será presencial ou à distância? (art. 15)

O desempatador.

7) A Junta deve ser realizada somente para procedimentos que necessitam de autorização prévia pela operadora? (art. 2º)

Não. A Junta Médica ou Odontológica existe para dirimir divergências técnico-assistenciais e independe do procedimento necessitar de autorização prévia.

8) A junta é sempre presencial? (art. 2º)

Não. A junta poderá ocorrer nas modalidades presencial e à distância.

9) O desempatador passará a ser o meu médico ou dentista no procedimento solicitado? (art. 2º)

Não. A indicação do desempatador decidirá a divergência técnico-assistencial, mas ele não possui a função de assistir ao beneficiário.

10) Nos casos de urgência e emergência pode ser realizada a Junta? (art. 3º)

Não. Os casos de urgência e emergência não são passíveis de junta médica ou odontológica.

11) E se o procedimento que foi pedido pelo assistente não estiver previsto no Rol da ANS, deve ser feita a junta? (art. 3º)

Se o procedimento não estiver previsto no Rol da ANS, nem no contrato do beneficiário, não haverá necessidade de realização de junta médica ou odontológica, pois o procedimento não terá cobertura obrigatória pela operadora.

12) O meu contrato prevê coberturas além das previstas no Rol da ANS. A operadora poderá solicitar a formação de junta para estas coberturas adicionais? (art. 3º)

Sim, caso exista divergência do profissional da operadora em relação à indicação do profissional assistente.

13) O que é material ou medicamento off-label? Pode ser realizada junta para medicamento ou material classificado como off-label? (art. 3º)

É o medicamento cuja indicação do profissional assistente diverge do que consta na bula. Já o material off-label é aquele cuja indicação de profissional assistente diverge do que consta no manual de uso do material. Não cabe junta médica ou odontológica, pois os medicamentos e materiais cuja indicação clínica seja diferente daquela do registro efetuado pela Anvisa não são de cobertura obrigatória pelas operadoras.

14) Pode ser realizada junta médica ou odontológica para medicamento ou material sem registro pela ANVISA?

Não, pois materiais e medicamentos que não possuem registro pela ANVISA não são de cobertura obrigatória pelas operadoras.

15) Em qual prazo a operadora deverá concluir a Junta? (art. 4º)

No prazo previsto no artigo 3º da Resolução Normativa 259/2011 da ANS, de acordo com o procedimento solicitado, contados da data da solicitação, ou seja:

- I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: em até 7 (sete) dias úteis;
- II – consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (quatorze) dias úteis;
- III – consulta/sessão com fonoaudiólogo: em até 10 (dez) dias úteis;
- IV – consulta/sessão com nutricionista: em até 10 (dez) dias úteis;
- V – consulta/sessão com psicólogo: em até 10 (dez) dias úteis;
- VI – consulta/sessão com terapeuta ocupacional: em até 10 (dez) dias úteis;
- VII – consulta/sessão com fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;
- VIII – consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;
- IX – serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;
- X – demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;
- XI – procedimentos de alta complexidade - PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;
- XII – atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;
- XIII – atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis;

16) O meu médico ou dentista pode entrar em acordo com a operadora, sem ter que realizar a junta? (art. 4º)

Sim. Se houver consenso prévio em relação à indicação clínica, não será necessário realizar a Junta médica ou odontológica. O consenso poderá ocorrer antes da realização da junta.

17) Caso o resultado da junta seja favorável ao que foi solicitado pelo meu médico ou dentista, qual o prazo para que eu realize o procedimento? (art. 4º)

O prazo previsto no artigo 3º da Resolução Normativa 259/2011 da ANS, de acordo com o procedimento solicitado, contado da data da solicitação (vide resposta 15).

Veja também: perguntas 19 e 20.

18) Caso o resultado da junta seja desfavorável a realização do procedimento, qual o prazo final para que eu saiba o resultado? (art. 4º)

No prazo previsto no artigo 3º da Resolução Normativa 259/2011 da ANS, de acordo com o procedimento solicitado, contado da data da solicitação (vide resposta 15).

Veja também: perguntas 19 e 20.

19) Os prazos da Junta podem ser suspensos? Em quais casos? (art. 4º)

Sim, por 3 (três) dias úteis, quando o desempatador solicitar exames complementares, ou quando o beneficiário não puder comparecer à junta presencial, desde que comunique sua ausência.

20) Quantas vezes o prazo da Junta poderá ser suspenso? (art. 4º)

Somente 1 (uma) vez para cada uma das hipóteses:

- a) Quando o desempatador solicitar exames complementares; ou
- b) Quando o beneficiário comunicar sua ausência à junta presencial.

21) Que profissionais participam da Junta? (art. 6º)

São 3 (três):

- O profissional assistente, médico ou cirurgião-dentista que representa o beneficiário;
 - O profissional da operadora, médico ou cirurgião-dentista que representa a Operadora; e
 - O desempatador, médico ou cirurgião-dentista, cuja opinião clínica decidirá a divergência.
- Obs.: Os Conselhos profissionais poderão atuar como desempatador.

22) O desempatador foi escolhido em comum acordo pelo meu médico/dentista e pelo profissional da operadora. As regras da junta serão diferentes no meu caso? (art. 6º)

Não. O comum acordo na escolha do desempatador não desobriga a operadora do cumprimento das demais exigências para a realização da junta médica ou odontológica.

23) Qual dos três profissionais da Junta decidirá a cobertura? (art. 2º e art 6º)

O desempatador.

24) O desempatador decidiu por uma cobertura diferente do meu médico e diferente do profissional da operadora. Qual a conduta que deverá ser seguida? (art. 2º, art 6º)

A definida pelo desempatador.

25) Meu médico/dentista se nega a fazer o procedimento ou utilizar os materiais que foram definidas pelo desempatador. Como fica o meu caso? Fico sem solução para o meu problema de saúde? (art. 6º)

Não. A operadora deverá garantir profissional apto a realizar o procedimento de acordo com o que foi definido pelo desempatador.

26) Minha operadora concordou com o procedimento solicitado, mas questionou os materiais solicitados pelo meu médico e pediu a formação de junta. Isto é correto? (art. 7º)

Sim. A operadora pode divergir apenas dos materiais ou medicamentos solicitados por seu médico/dentista e solicitar a formação da junta.

27) O meu médico/dentista indicou uma marca de material (órtese/prótese) para o meu caso, mas a operadora alega que ele precisa indicar pelo menos 3 (três) marcas. Isto está correto? (art. 7º)

Sim. Seu médico/dentista deve justificar clinicamente a sua indicação e oferecer, pelo menos, 3 (três) marcas de produtos de fabricantes diferentes (quando disponíveis) e os materiais devem estar registrados e regularizados na ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

28) Meu médico/dentista indicou as 3 (três) marcas de material, mas a operadora divergiu e instaurou uma junta somente para abordar os materiais. Isto está correto? (art. 7º)

Sim. A operadora deverá instaurar junta médica ou odontológica quando o profissional assistente não indicar as 3 (três) marcas de materiais ou quando discordar das marcas indicadas.

29) Qual a formação dos profissionais da junta? (art. 8º)

A junta médica deverá ser composta somente por médicos e a junta odontológica somente por cirurgiões-dentistas. Somente nos casos de comum acordo, um médico poderá participar de uma junta odontológica e um dentista de uma junta médica.

30) O meu médico e o médico da operadora entraram em acordo e escolheram um cirurgião-dentista para ser o desempatador do meu caso. Isto está correto? (art. 8º e art. 6º)

Sim. O seu profissional assistente e o profissional da operadora poderão entrar em comum acordo quanto a escolha do desempatador do seu caso. Nos casos de comum acordo, médicos poderão escolher cirurgiões-dentistas como desempatador e vice-versa.

31) Qual deverá ser a especialidade do desempatador? (art.8)

O desempatador deve ser de uma especialidade apta a realizar o procedimento solicitado, salvo no caso do comum acordo entre o profissional assistente e o profissional da operadora. (questão 28)

Por exemplo: uma cirurgia de coluna pode ser realizada por um ortopedista especializado em coluna ou por um neurocirurgião. Ambos profissionais são aptos a realizar o procedimento de cirurgia na coluna.

32) Fui comunicado(a) de que minha junta será presencial. Deverei arcar com os honorários do desempatador? (art. 9º)

Não. Sob nenhuma hipótese o beneficiário poderá ser obrigado a arcar com as despesas do desempatador.

33) Minha junta será presencial e o desempatador solicitou a presença de meu médico/dentista. Quem pagará os honorários do meu médico/dentista? (art. 9º)

A operadora.

34) A operadora deverá me comunicar sobre a formação da Junta? (art. 10)

Sim. O beneficiário e seu assistente deverão ser notificados simultaneamente sobre a necessidade de formação da junta.

35) Por quais meios a operadora deverá se comunicar comigo, em caso de instauração de junta médica ou odontológica? (art. 5º e art. 10)

A operadora poderá se utilizar de Aviso de Recebimento – AR, telegrama, protocolo assinado, ligação gravada, por e-mail com aviso de leitura ou outro veículo de comunicação que comprove que houve a ciência inequívoca da outra parte.

Atenção: Estes meios de comunicação deverão ser utilizados em **TODAS** as comunicações realizadas ao longo do processo da Junta Médica ou Odontológica, inclusive do profissional assistente para a operadora.

36) O que se entende por ciência inequívoca? (art. 5º e art. 10)

É quando se tem certeza de que a outra parte está ciente da notificação, sem restar dúvidas.

37) O ônus da prova de que fui devidamente notificado é meu ou da operadora? (art. 10 e art 5º)

Cabe à operadora se utilizar de todos os meios que comprovem de forma **inequívoca** de que o beneficiário e seu assistente foram devidamente notificados.

38) Verifiquei que os documentos que a operadora me encaminhou são diferentes dos anexos que estão no site da ANS. Os documentos (Anexo I e Anexo II) do site são de padrão obrigatório? (art. 10 e art. 5º)

Não. Os documentos apresentados no Anexo I e II são modelos e não são de uso obrigatório, contudo há informações mínimas que deverão estar presentes na comunicação ao beneficiário.

Vide pergunta 39.

39) Quais são as informações mínimas obrigatórias que devem constar das comunicações ao beneficiário e ao seu assistente? (art. 10)

I – identificação do profissional da operadora responsável pela avaliação do caso;

II – motivos da divergência clínica [técnico assistencial];

III – indicação de quatro profissionais para formar a junta, acompanhada de suas qualificações profissionais;

IV – previsão de prazo para a manifestação do profissional assistente;

V – informação de que na recusa, intempestividade ou silêncio do profissional assistente quanto à indicação do desempatador para formar a junta, haverá eleição, pela operadora, dentre os 4 (quatro) nomes indicados do médico ou cirurgião-dentista desempatador;

VI – informação de que o beneficiário ou o médico assistente deverão apresentar os documentos e exames que fundamentaram a solicitação do procedimento; e

VII – informação de que a ausência não comunicada do beneficiário, em caso de junta presencial, implicará na prevalência da indicação da Operadora.

Obs.: A operadora deverá disponibilizar nas comunicações os canais apropriados para contato do beneficiário e do profissional assistente.

40) A operadora indicou somente um profissional para atuar como desempatador. Meu médico/dentista não concordou. Isto está correto? (art. 10 e 12)

Não. A operadora deverá indicar, minimamente, 4 (quatro) profissionais de especialidade apta a realizar o procedimento solicitado, exceto nos casos em que o Conselho Profissional atuar como desempatador.

41) Meu médico não concorda com nenhum dos 4 (quatro) profissionais indicados pela operadora e recusará os 4 nomes. O que ocorrerá no meu caso? (art. 11)

A operadora fará a escolha.

Caso os 4 (quatro) profissionais indicados sejam de especialidade apta a realizar o procedimento e seu médico/dentista permaneça silente, ou se recuse a indicar um dos profissionais para atuar como desempatador, a operadora poderá indicar um dos 4 (quatro) nomes para ser o desempatador de seu caso.

42) Meu médico recebeu a notificação da Junta para escolha do desempatador. Que prazo ele tem para responder? (art. 11)

O prazo de **2 (dois)** dias úteis, contados da data do recebimento da notificação. A resposta de seu médico/dentista deve se dar por Aviso de Recebimento – AR, telegrama, protocolo assinado pela operadora, ligação gravada, por e-mail com aviso de leitura ou outro veículo de comunicação que comprove a ciência inequívoca da operadora.

Na notificação ao seu médico/dentista, a operadora deve fornecer todos os canais disponíveis para encaminhamento da resposta.

43) O Conselho Profissional Regional foi indicado como desempatador e a operadora não indicou outros profissionais. Isto está correto? (art 12)

Sim. Quando o Conselho Profissional atuar como desempatador do caso, a operadora fica desobrigada de indicar 4 (quatro) profissionais.

44) Como é possível a Junta à distância? Eu não deveria estar presente? (art. 13)

A junta à distância pode ocorrer por videoconferência ou mediante análise de exames e de demais documentos pelo desempatador, em conjunto ou não com seu médico ou cirurgião-dentista, bem como com o profissional da operadora. **Sua presença só será obrigatória se o desempatador assim o definir.**

45) Minha junta será presencial e não pediram a presença de meu médico/dentista. Isto está correto? (art. 13)

Sim. A junta presencial deve contar, minimamente, com a presença do beneficiário e do desempatador, que será o responsável por decidir a divergência e definir a conduta.

46) A operadora agendou minha junta presencial sem me consultar previamente. Isto está correto? (art. 13)

Não. Em caso de junta presencial, a operadora deve fornecer **3 (três)** diferentes possibilidades de data para o beneficiário.

47) Minha junta será presencial. Onde deverá ser realizada? (art. 13)

Como regra, no município de residência do beneficiário.

48) Minha junta presencial foi agendada para o município vizinho ao meu.

A operadora deverá arcar com o meu transporte? (art. 13)

Sim. Quando a junta presencial for realizada fora do município de residência do beneficiário ou nos municípios limítrofes, a operadora estará obrigada a custear o transporte. A operadora somente estará dispensada de arcar com tais custos quando a junta for realizada no município de residência do beneficiário.

49) Minha junta presencial foi agendada em município muito distante de onde moro e terei que viajar. Quem arcará com este custo? (art. 13)

A operadora. Os custos de transporte e estadia da junta presencial realizada fora do município de residência do beneficiário, ou fora dos municípios limítrofes, será custeada pela operadora.

50) Minha junta será presencial. A operadora deverá arcar com os custos de meu acompanhante? (art. 13)

Caso a junta presencial ocorra fora do município de residência do beneficiário, ou fora dos municípios limítrofes, a operadora deverá custear o transporte e a estadia do acompanhante nos seguintes casos:

- a) beneficiário menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos;
- b) beneficiário portador de deficiência; ou
- c) beneficiário que, por condição de saúde, devidamente declarada e atestada por médico, não possa se locomover sem o auxílio de acompanhante.

51) Minha mãe não pode se locomover e seu caso terá junta presencial. Como proceder? (art. 13)

Caso o beneficiário esteja impossibilitado de se deslocar, mediante declaração do médico, a junta presencial deverá ser realizada no local onde ele se encontra, devendo a operadora arcar com os custos dos deslocamentos dos membros da junta.

52) Minha junta foi presencial e ocorreu em município distante da minha residência. A operadora não arcou com o meu transporte, nem de meu acompanhante. Como proceder? (art. 13)

Nos casos em que a operadora não garantir transporte e estadia do beneficiário e de seu acompanhante, ou dos membros da junta, quando necessário, a junta será considerada encerrada e a solicitação de seu médico/dentista deverá ser acatada na íntegra pela operadora. Em caso de dúvida, entre em contato com a ANS pelo telefone 08007019656.

53) Quem deve encaminhar a documentação da solicitação do procedimento ao desempatador? Eu, meu médico/dentista ou a operadora? (art. 14)

A documentação de apoio para análise da divergência técnico-assistencial deverá ser disponibilizada ao desempatador **pela operadora**, tão logo o desempatador seja definido. O beneficiário deverá encaminhar cópias de exames caso solicitado pelo desempatador.

54) Quem deve comunicar ao desempatador que ele foi o profissional escolhido? Meu médico/dentista ou a operadora? (art. 14)

A operadora.

55) A operadora pode solicitar a realização de novos exames? (art. 15)

Não. Somente o desempatador pode solicitar novos exames.

56) Qual o prazo que o desempatador possui para me avisar se precisarei fazer mais exames ou se deverei estar presente na junta? (art. 15)

Prazo de 2 (dois) dias úteis a partir da ciência da indicação como desempatador.

57) O desempatador solicitou que fizesse novos exames. Qual o prazo que a operadora tem para autorizá-los? (art. 15)

Imediatamente, sem necessidade de autorização prévia.

58) O desempatador solicitou novos exames e a operadora discordou dele. Isto está correto? (art. 15)

A operadora está vedada de divergir das decisões do desempatador no tocante à junta.

59) Caso eu não realize os exames que foram solicitados pelo desempatador, o que acontecerá? (art. 15)

Caso não realize os exames solicitados, a indicação do profissional da operadora prevalecerá para fins de autorização. O beneficiário, contudo, poderá reiniciar o processo de autorização do procedimento.

60) Não comparecerei à Junta Presencial. O que acontecerá? (art. 16)

Caso não compareça e não comunique previamente sua ausência, prevalecerá a indicação do profissional da operadora. O beneficiário, contudo, poderá reiniciar o processo de autorização do procedimento.

61) Houve um contratempo e não poderei comparecer na data agendada para a Junta Presencial. O que devo fazer? (art. 16)

O beneficiário deverá comunicar previamente à operadora, pelos canais informados em sua notificação sobre a junta, devendo ser agendada uma nova data. O prazo da garantia de atendimento será suspenso por 3 (três) dias úteis, contados da primeira data prevista para realização da junta presencial.

62) O desempatador não compareceu à Junta Presencial. O que ocorrerá? (art. 17)

Caso o desempatador não tenha justificado sua ausência, a operadora deverá autorizar o procedimento indicado pelo profissional assistente.

63) O desempatador justificou sua ausência à junta presencial. O prazo da junta será suspenso em virtude desta ausência? (art. 17)

Caso o desempatador tenha justificado sua ausência, a operadora deverá agendar uma nova data. Contudo, a ausência do desempatador NÃO suspende os prazos da junta.

64) O desempatador se absteve na Junta. O que isto significa e qual as consequências? (art. 17)

Ao se abster o desempatador emite parecer sem definição da divergência. A abstenção pode ocorrer tanto na junta presencial, quanto à distância. Caso o desempatador se abstenha, o procedimento indicado pelo seu médico/dentista assistente deverá ser autorizado pela operadora.

Obs.: O parecer inconclusivo se equivale à abstenção para fins da Junta Médica ou Odontológica, regulamentada pela ANS através da Resolução Normativa 424/2017.

65) Que documento deverá ser elaborado ao final da Junta? Quem deve elaborá-lo? (art. 18)

O parecer técnico deverá ser elaborado pelo desempatador no encerramento da junta.

66) Após encerrada a Junta, qual o prazo para que a operadora me informe o resultado final? (art. 19)

Prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da elaboração do parecer técnico pelo desempatador.

67) Caso queira ter acesso a todos os documentos referentes ao resultado final da Junta (Parecer Técnico), como devo proceder? (art. 19)

O beneficiário, caso solicite pelos canais informados pela operadora, terá acesso, sem ônus, a todos os documentos e registros relativos à Junta, por meio físico ou eletrônico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação.

68) O resultado da Junta foi pela não realização do procedimento solicitado por meu médico/dentista. Devo registrar uma reclamação na ANS? (art. 20)

Não se caracteriza como negativa de procedimento a junta cujo resultado final é pela não cobertura do procedimento solicitado por seu médico/dentista e que tenha seguido o rito estabelecido pela ANS.

69) A operadora não seguiu os procedimentos previstos pela ANS e me informou que a junta decidiu que o procedimento não será realizado. Devo registrar uma reclamação na ANS? (art. 20)

Caso a operadora não tenha seguido o rito estabelecido, o beneficiário deverá procurar a ANS através do site www.ans.gov.br ou através do Disque ANS 08007019656.

70) Nos casos de Junta Médica ou Odontológica, em que ocasiões a operadora ou o desempatador deverão entrar em contato comigo?

1ª Notificação – Para comunicação da divergência técnico-assistencial (art. 10)

2ª Notificação – Para comunicação da necessidade de entrega de exames já realizados (art. 10)

3ª Notificação – Para comunicação da necessidade de realização de novos exames (art. 15)

4ª Notificação – Para comunicação de junta presencial (art. 15)

5ª Notificação – Para comunicação do resultado da junta (art. 19)

A 1ª e a 5ª notificações devem ocorrer obrigatoriamente. A 2ª, 3ª e 4ª notificações somente ocorrerão se houver necessidade.

**71) Qual o prazo para guarda das informações sobre à Junta pelas operadoras?
(art. 21)**

De acordo com a legislação específica que rege cada matéria.

Por exemplo:

Prontuários médicos – 20 anos;

Recibos de pagamento – 5 (cinco) anos;

Etc.
