



**AÇÃO CONJUNTA**

COVID-19



COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS  
DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DF

CRP DF | CONSELHO REGIONAL  
DE PSICOLOGIA DO DF

# Covid-19

## DIREITOS DOS PACIENTES



## Ficha Técnica

### Ação Conjunta Covid-19:

OAB/DF

SindEnfermeiro-DF

COREN-DF

CRM-DF

Associação Brasileira de Enfermagem do DF

Conselho de Saúde do Distrito Federal

Conselho Regional de Saúde de Brasília

Comissão de Direitos Humanos – Câmara

Legislativa do DF

Conselho Regional de Psicologia do DF

Defensoria Pública do DF

### Coordenação:

Comissão de Direito à Saúde – OAB/DF

### Revisão:

SindEnfermeiro DF e COREN-DF

### Redação:

Andressa Pasqualini e Márcia Cavalcante

### Diagramação:

ASCOM SindEnfermeiro-DF

### Fontes:

<https://coronavirus.saude.gov.br>;

<https://portal.fiocruz.br>;

<http://www.ans.gov.br>;

<https://www.unasus.gov.br>;

<https://www.tjdft.jus.br>;

<https://idec.org.br>.

*Acessados em 12 de abril de 2020.*



# AÇÃO CONJUNTA

COVID-19

A Ação conjunta Covid-19 é uma iniciativa que reúne SindEnfermeiro, COREN-DF, ABEN-DF, CRM-DF, OAB-DF, CRP-DF, Conselho Regional de Saúde de Brasília, Conselho de Saúde do DF, Defensoria Pública do DF e a Comissão de Direitos Humanos da Câmara Legislativa. O grupo tem visitado unidades de saúde do Distrito Federal para acompanhar a rotina dos trabalhadores, fluxo de atendimento do hospital, assim como a retaguarda dos serviços e a segurança dos profissionais.

Além de visitar unidades de saúde do DF, a Ação conjunta Covid-19 tem como objetivo uma série de atividades, entre elas mediar doações de equipamentos de proteção individual aos profissionais que estão na linha de frente contra o novo coronavírus e averiguar questões que dizem respeito aos direitos humanos e dos trabalhadores da saúde.

## DIREITOS DOS PACIENTES

- **O plano de saúde deve cobrir o tratamento para a Covid-19?**

Sim. Não existe ainda tratamento específico para a Covid-19, e os tratamentos gerais hoje disponíveis devem ser cobertos pelo plano de saúde, conforme a segmentação de assistência contratada (ambulatorial, hospitalar com obstetria, hospitalar sem obstetria, odontológica e referência).

- **O plano de saúde deve cobrir exames para o diagnóstico do novo coronavírus?**

Sim. No caso dos exames de diagnóstico, deve haver cobertura pelo plano. A ANS, por meio da Resolução 453/2020, incluiu o exame para detecção do vírus no Rol de Cobertura Obrigatória.

- **O plano pode impor dificuldade para fazer o exame?**

Os exames de teste para a Covid-19 são de cobertura obrigatória pelos planos de saúde que possuam segmentação ambulatorial, hospitalar ou de referência, e devem ser oferecidos em até 3 dias úteis após a solicitação pelo consumidor, conforme orientação médica, nos termos da Resolução nº 259/2011 da ANS. Em caso de não cumprimento do prazo, o paciente deve fazer uma reclamação à ANS, pelo telefone ou internet, para que a agência aplique multa.



- **Onde posso realizar o exame?**

As operadoras de planos de saúde devem indicar, com base no direito à informação, previsto no art. 6º, inciso III, do CDC, dados de fácil entendimento ao consumidor sobre o vírus e locais de atendimento.

- **Fiz o exame fora da rede credenciada de meu plano. Tenho direito a reembolso?**

O consumidor tem direito ao reembolso se este procedimento estiver previsto em contrato ou se o exame para confirmação da infecção pelo coronavírus tiver sido indicado pelo médico em uma situação de urgência e emergência. As condições de reembolso - total ou parcial - devem estar previstas em contrato, o qual deverá ser feito no prazo de 30 (trinta) dias, de acordo com a tabela estabelecida pela própria operadora, arcando o paciente com a diferença, se houver.

- **A operadora é obrigada a fornecer medicamentos para tratamento da Covid-19?**

A operadora de plano de saúde tem a obrigação de cobrir medicamentos para tratamento da Covid-19 somente em caso de internação hospitalar, conforme determina 12, II, alínea "d", da Lei 9.656/98. Isto significa que a operadora deve fornecer todos os medicamentos indispensáveis para o controle e evolução da doença, conforme prescrição do médico responsável pelo tratamento do consumidor, durante o período.

- **Quais são prazos de atendimento para tratamento da Covid-19?**

Os prazos gerais de atendimento que as operadoras de plano de saúde devem seguir estão previstos na Resolução nº 259/2011 da ANS, porém para o tratamento da Covid-19, em caso de emergência e urgência, o atendimento deverá ser imediato.





- **Faço tratamento contínuo e/ou tenho um procedimento de urgência agendado. Este tratamento pode ser adiado pela operadora?**

Os tratamentos contínuos só podem ser adiados com a orientação médica. A ANS indicou que as operadoras de planos de saúde não podem interromper ou adiar tratamentos em casos de urgência e emergência.

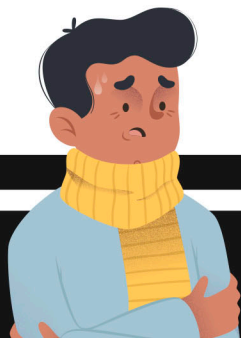
- **O meu plano é obrigado a cobrir a internação em caso de contaminação pelo coronavírus?**

Haverá cobertura para internação somente nos planos de saúde em que o consumidor tenha cobertura para atendimento hospitalar: planos de segmentação com internação, internação com obstetrícia e referência.

- **Estou no período de cumprimento de carências e recebi recomendação médica para ser internado(a) em caráter de urgência, em virtude da Covid-19. A operadora pode negar cobertura para internação?**

Não. A cláusula que estipula o cumprimento de carência não pode ser um obstáculo à internação recomendada em caráter de urgência. Após a contratação do plano, para os casos de urgência e emergência, o prazo máximo de carência é de 24 horas.

A Ação Civil Pública, promovida pela Defensoria Pública do DF (processo nº 0709544-98.2020.8.07.0001) em sede de liminar, determinou que as operadoras de planos de saúde "*prestem atendimento de urgência e de emergência aos beneficiários de seus planos de saúde, sem exigência de prazo de carência, exceto o prazo de 24 horas, previsto no art. 12, V, "c" da Lei nº 9656/98, em especial para os pacientes com suspeita de contágio ou com resultados positivos pelo novo coronavírus.*"



- **O que devo fazer em caso de negativa do plano de saúde para o tratamento da Covid-19?**

O consumidor poderá realizar uma reclamação junto à ANS. A operadora de planos de saúde terá o prazo de até 5 dias úteis contados da data de notificação da agência para resolver o caso ou enviar uma resposta. Este prazo pode ser estendido para 10 dias úteis.

- **Tenho familiar internado(a) para tratar a Covid-19 e fui impedido de permanecer no hospital como acompanhante. Isso representa uma prática abusiva?**

O art. 12, inciso II, alínea “f” da Lei de Planos de Saúde (Lei nº 9.656/98) determina que, nos planos em que esteja prevista internação hospitalar, deve-se prever também como cobertura o direito a acompanhante para pacientes crianças e adolescentes – ou seja, pacientes com menos de dezoito de anos. Se a justificativa para a impossibilidade de permanência do acompanhante no hospital é evitar a contaminação pelo novo coronavírus ou aumentar a capacidade de atendimento do estabelecimento hospitalar, deve o acompanhante seguir as determinações do médico responsável.

- **Posso efetuar consulta à distância com profissionais da saúde?**

O Conselho Federal de Medicina e o Ministério da Saúde editaram dois documentos - Ofício CFM n. 1756/2020 ao MS e Portaria MS n. 467, respectivamente - que contém orientações aos médicos sobre como efetuar o atendimento de pacientes em isolamento em virtude do coronavírus. As formas de atendimento a distância são excepcionais e temporárias e aplicáveis enquanto o estágio da pandemia da Covid-19 for mantido.

No que se refere a prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias da informação e da comunicação, é regulamentada pela Resolução Conselho Federal de Psicologia nº 011/2018, que autoriza a oferta on-line de serviços como: consultas e atendimentos psicológicos, processos de seleção de pessoal, supervisão técnica e aplicação de testes psicológicos.



- **Não tenho plano de saúde. O que devo fazer?**

O Sistema Único de Saúde, mais conhecido como SUS, é a opção mais utilizada para aqueles que não contam com um convênio médico. A vantagem é que não há gastos, já que é um sistema de saúde público e amparado pelo governo.

- **Não tenho cadastro no SUS. Posso ser impedido de ser atendido?**

Não. A inexistência de cartão nacional de saúde ou o desconhecimento do número do cartão não constituem impedimentos para o atendimento solicitado, inclusive está assegurado pela Lei 13.714/2018 o atendimento no SUS de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social, independentemente da apresentação de documentos que comprovem domicílio ou inscrição no cadastro no Sistema Único de Saúde.

- **O SUS deve cobrir todo o meu tratamento para a Covid-19?**

Sim. Todos os pacientes devem ter o seu tratamento assegurado pelo sistema público de saúde. O SUS foi instituído pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 196, como forma de efetivar o mandamento constitucional do direito à saúde como um “direito de todos” e “dever do Estado” e está regulado pela Lei nº. 8.080/1990, a qual operacionaliza o atendimento público da saúde.

- **Posso ser atendido em qualquer hospital?**

Os casos graves devem ser encaminhados a um Hospital de Referência estadual para isolamento e tratamento. Os casos leves devem ser acompanhados pela Atenção Primária em Saúde e instituídas medidas de precaução domiciliar.

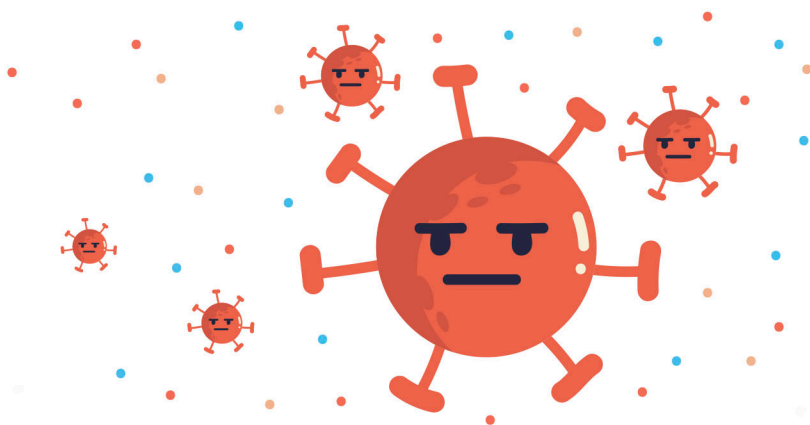


- **Onde posso conseguir informações sobre os serviços de saúde?**

As informações sobre os serviços de saúde, contendo critérios de acesso, endereços, telefones, horários de funcionamento, nome e horário de trabalho dos profissionais das equipes assistenciais devem estar disponíveis aos cidadãos nos locais onde a assistência é prestada e nos espaços de controle social.

- **Como posso adquirir os medicamentos para a Covid-19?**

Não há nenhum medicamento específico para tratar ou prevenir o coronavírus. A medicação deverá ser feita pelo médico responsável, com base nos sintomas de cada paciente.





# AÇÃO CONJUNTA

---

## COVID-19



COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS  
DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DF

CRP DF | CONSELHO REGIONAL  
DE PSICOLOGIA DO DF