

# 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)**

Compete ao desempatador decidir a divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde mediante adesão (total ou parcial) a uma das alternativas propostas (a do médico assistente ou a do médico da operadora).

**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)**

Compete ao desempatador decidir a divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde mediante adesão a uma das alternativas propostas (a do médico assistente ou a do médico da operadora). Uma vez discordando (integral ou parcialmente) do que foi prescrito, não caberá ao desempatador indicar um procedimento diverso.

**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)**

Caso o desempatador opine pela realização do procedimento na forma proposta pela operadora e o médico/dentista assistente se negar a executá-lo, 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](http://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.

---