

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 360, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2014

Estabelece o conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários, bem como sua disponibilização obrigatória de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar, e dá outras providências.

[\[Correlações\]](#) [\[Alterações\]](#) [\[Anexo\]](#)

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 3º, os incisos XIX e XXXVI do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, da [Lei nº 9.961](#), de 28 de janeiro de 2000, e inciso III do artigo 6º da [Lei nº 8.078](#), de 11 de setembro de 1990, em reunião realizada em 25 de novembro de 2014, adotou a seguinte Resolução, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução estabelece o conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários e torna obrigatória a disponibilização de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar, em meio físico ou digital.

Art. 2º Para este fim são utilizadas as seguintes definições:

I - Identificação Padrão da Saúde Suplementar: documento de identificação unívoca dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde disponibilizado por meio físico ou digital, de forma que apenas o beneficiário tenha acesso a seus dados;

II - meio físico: Identificação Padrão da Saúde Suplementar impresso em qualquer material; e

III - meio digital: meio de exibição de dados da Identificação Padrão da Saúde Suplementar no portal da operadora na Internet ou em aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares.

Parágrafo único. A Identificação Padrão da Saúde Suplementar disposta nesta Resolução pode ser disponibilizada pela operadora de planos privados de assistência à saúde através de meio físico ou digital, observado o sigilo dos dados de cada beneficiário.

CAPÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I Do Cartão Nacional de Saúde

Art. 3º. As operadoras são obrigadas a fornecer aos seus beneficiários o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS, instrumento que porta o número de identificação unívoca dos usuários das ações e serviços de saúde no território nacional, conforme disposto na [Portaria Ministério da Saúde n.º 940](#), de 28 de abril de 2011 .

Seção II

Da Identificação Padrão da Saúde Suplementar

Art. 4º. A Identificação Padrão da Saúde Suplementar em meio físico ou digital deverá conter obrigatoriamente os seguintes dados:

I - nome do beneficiário;

II - data de nascimento do beneficiário;

III - número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) do beneficiário;

IV - número do registro do plano privado de assistência à saúde ou do cadastro do plano privado de assistência à saúde na ANS;

V - segmentação assistencial do plano;

VI - número da matrícula do beneficiário no plano;

VII - código do registro da operadora na ANS;

VIII - informação de contato com a operadora (Serviço de Atendimento ao Consumidor da operadora);

IX - informação de contato com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS (Disque ANS e endereço eletrônico);

X - data de término da Cobertura Parcial Temporária - CPT, se houver;

XI - padrão de acomodação;

~~XII - tipo de contratação; e~~

XII - tipo de contratação; [\(Redação dada pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

~~XIII - área de abrangência geográfica.~~

XIII - área de abrangência geográfica; [\(Redação dada pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

~~XIV - informações mínimas acerca das diferenças dos tipos de contratação, na forma estabelecida no Anexo I desta RN. [\(Incluído pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)~~

XIV - informações mínimas acerca das diferenças dos tipos de contratação, na forma estabelecida no Anexo I desta RN; [\(Redação dada pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

XV - nome do produto; [\(Incluído pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

XVI - nome fantasia da operadora; [\(Incluído pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

XVII - nome fantasia da administradora de benefícios, quando houver; [\(Incluído pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

XVIII - nome da pessoa jurídica contratante do plano coletivo por adesão ou empresarial; e [\(Incluído pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

XIX - data de início da vigência do plano. [\(Incluído pela RN nº 379, de 01/06/2015\)](#)

§ 1º As informações mínimas acerca dos tipos de contratação devem integrar obrigatoriamente a Identificação Padrão da Saúde Suplementar em meio digital, sendo que em meio físico pode ser disponibilizada em documento apartado, que se considera parte integrante desta, aplicando-se as mesmas regras dispostas na presente Resolução. [\(Incluído pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)

~~Parágrafo único. As operadoras de planos privados de assistência à saúde poderão disponibilizar dados adicionais aos dispostos no caput.~~

§ 2º As operadoras de planos privados de assistência à saúde poderão disponibilizar dados adicionais aos dispostos no caput. [\(Parágrafo único transformado em § 2º pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)

Art. 5º A operadora de planos privados de assistência à saúde que optar pela não emissão em meio físico deverá disponibilizar aos seus beneficiários, em seu portal na Internet ou em aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares, a Identificação Padrão da Saúde Suplementar passível de impressão em papel, que deverá trazer o conteúdo mínimo obrigatório definido nesta Resolução.

Seção III

Do Sigilo e Manutenção dos Dados

Art. 6º A operadora de planos privados de assistência à saúde que optar pela disponibilização dos dados em seu portal na Internet ou em aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares deverá:

I - fornecer ao beneficiário login e senha de acesso;

II - disponibilizar os dados listados no art. 4º; e

III - garantir o sigilo e a confidencialidade das informações individuais de seus beneficiários.

Art. 7º A operadora de planos privados de assistência à saúde será responsável pela gestão de seu portal na Internet ou de aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares e executará:

I - manutenção e atualização das bases de dados;

II - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede e dos aplicativos, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e do estímulo ao uso de boas práticas; e

III - medidas e procedimentos de segurança e sigilo dos registros de conexão e dos dados.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 8º A operadora deverá aplicar soluções adequadas com vistas à garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

~~Art. 9º As operadoras terão o prazo máximo de 12 (doze) meses, a partir da vigência desta norma, para disponibilizar ao beneficiário, seja em meio físico ou digital, a Identificação Padrão da Saúde Suplementar de que trata o art. 4º.~~

Art. 9º As operadoras terão até o dia 1º de janeiro de 2016 para disponibilizarem ao beneficiário, seja em meio físico ou digital, a Identificação Padrão da Saúde Suplementar de que trata o art. 4º. [\(Redação dada pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)

Paragrafo único. Esta norma não obriga a substituição dos cartões de plano emitidos em data anterior à vigência desta Resolução, desde que haja disponibilização das informações por outros meios.

~~Art. 10. As operadoras de planos privados de assistência à saúde terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da vigência desta norma, para informar ao beneficiário o número do Cartão Nacional de Saúde por qualquer meio que garanta comprovadamente sua ciência.~~

Art. 10. As operadoras de planos privados de assistência à saúde terão até o dia 1º de janeiro de 2016 para informar ao beneficiário o número do Cartão Nacional de Saúde por qualquer meio que garanta comprovadamente sua ciência. [\(Redação dada pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)

Art. 10-A. As informações mínimas acerca dos tipos de contratação, previstas no inciso XIV do art. 4º desta RN, devem ser disponibilizadas ao consumidor também quando da apresentação de proposta de contratação de plano de saúde, por qualquer meio, inclusive pela internet ou pessoal. [\(Incluído pela RN nº 376, de 28/04/2015\)](#)

Art. 11. O descumprimento pelas operadoras dos prazos estabelecidos nesta Resolução ensejará a aplicação da sanção prevista no art. 74 da [RN n.º 124](#), de 30 de março de 2006.

Art. 12. Esta Resolução Normativa entrará em vigor em 01 de janeiro de 2015.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO
DIRETOR-PRESIDENTE

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.

[ANEXO](#)

Correlações da RN nº 360:

[Lei nº 8.078](#), de 1990

[Lei nº 9.961](#), de 2000

[RN nº 124](#), de 2006

[Portaria - Ministério da Saúde nº 940](#), de 2011

[\[VOLTAR\]](#)

A RN nº 360 foi Alterada pela:

[RN nº 376](#), de 2015.

[RN nº 379](#), de 2015

[\[VOLTAR\]](#)