



Começa hoje as novas regras de cancelamento de plano de saúde



Prezado Colega

O SindLab – Sindicato dos Laboratórios de Minas Gerais informa que começa a vigorar a partir de hoje as novas regras da ANS para o cancelamento do contrato de plano de saúde ou para a exclusão de beneficiário no plano do titular.

Norma da ANS

Começa a valer hoje, 10 de maio as novas regras estabelecidas pela ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar para cancelamento do contrato do plano de saúde, convênio, a pedido do beneficiário.

A norma ANS RN 412:16, expedida em 10 de novembro de 2.016, que se aplica aos chamados planos aos contratos celebrados após 1º de janeiro de 1999, ou seja, os planos de saúde que estão adaptados à Lei nº 9.656, de 1998.

Com essa resolução, a ANS padroniza esse tipo de operação e oferece mais clareza, segurança e previsibilidade ao consumidor.

A norma estipula regras para o cancelamento de acordo com cada tipo de contratação do plano, ou seja, individual, coletivo empresarial ou coletivo por adesão, define responsabilidades das partes envolvidas, obriga as operadoras a emitirem comprovante de ciência do pedido de cancelamento e determina os prazos para entrega de tais comprovantes.

Para facilitar a compreensão das novas, a ANS elaborou uma cartilha sobre o assunto que está disponível no site do SindLab – Sindicato dos Laboratórios de Minas Gerais e também foram elaboradas perguntas e respostas para esclarecer as principais dúvidas relacionadas ao tema que estão disponíveis no nosso site www.sindlab.org.br em Publicações.

Plano individual ou familiar

O cancelamento do contrato de plano de saúde individual ou familiar poderá ser solicitado pelo titular das seguintes formas:

- 1 – Presencialmente, na sede da operadora, em seus escritórios regionais ou nos locais por ela indicados;
- 2 – Por atendimento telefônico disponibilizado pela operadora; ou
- 3 – Pela página da operadora na internet e neste caso, a operadora deverá disponibilizar em seu portal corporativo acesso ao PIN-SS – Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar, nos termos previstos na norma ANS RN 389:15.

Feito o pedido de cancelamento, a operadora é obrigada a prestar de imediato esclarecimentos sobre as consequências da solicitação e deverá fornecer ao beneficiário comprovante do recebimento do pedido.

A partir desse momento, o plano de saúde estará cancelado para o titular e seus dependentes, quando houver, ou para um ou mais de seus dependentes, caso o titular tenha apenas solicitado a exclusão de dependentes.

Plano coletivo empresarial

O beneficiário titular poderá solicitar à empresa em que trabalha, por qualquer meio, o cancelamento ou a exclusão de dependente do contrato de plano de saúde coletivo empresarial.

A empresa deverá informar à operadora, para que tome as medidas, em até 30 dias corridos e caso a empresa não cumpra tal prazo, o beneficiário poderá solicitar o cancelamento diretamente à operadora, que terá a responsabilidade de fornecer ao consumidor o comprovante de recebimento da solicitação, ficando o plano cancelado a partir desse momento.

Plano coletivo por adesão

O beneficiário titular poderá solicitar o cancelamento ou a exclusão de dependente do contrato coletivo por adesão à pessoa jurídica contratante do plano.

Neste caso, a solicitação será encaminhada à operadora, para adoção das providências e o cancelamento somente terá efeito a partir de sua ciência.

O beneficiário também pode comunicar a sua intenção à administradora de benefícios quando a possibilidade figurar no contrato firmado entre a pessoa jurídica contratante e a operadora ou ainda diretamente à operadora e nestes dois casos, o plano terá cancelamento imediato após o fornecimento do comprovante de recebimento da solicitação.

TIPO DE CONTRATO	FORMA DE SOLICITAÇÃO DO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO	FORMA DE COMPROVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO
 Contrato individual ou familiar	Na própria operadora	Protocolo de atendimento entregue presencialmente
	Por telefone	Protocolo de atendimento
	Pela internet (através do acesso à página da operadora na internet)	Resposta automática e protocolo de atendimento
 Contrato coletivo empresarial	Por qualquer meio à empresa a qual você está vinculado no contrato	O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora
 Contrato coletivo por adesão	Na operadora ou na administradora de benefícios	Comprovante de solicitação entregue presencialmente
		Protocolo de atendimento (solicitação por telefone)
	Por qualquer meio à empresa a qual você está vinculado no contrato	Resposta automática e protocolo de atendimento (solicitação pela internet)
		O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora

Outras informações

Para saber, por exemplo, das obrigações das operadoras de planos de saúde, convênios, diante de pedido de cancelamento de qualquer modalidade de plano ou de pedido de exclusão de dependente do titular do plano de saúde ou de outras condições do rompimento do contrato com a operadora do convênio, consulte o site da ANS na internet.

Atenciosamente,

Humberto Marques Tibúrcio

SindLab

Presidente

Eu fiz minha parte! ®