MATERIAL GRATUITO · DIREITO DA SAÚDE

Plano de saúde negou?

O que fazer nas primeiras 48 horas

1 Nas primeiras horas: registre a negativa

- ☐ Peça à operadora a negativa por escrito, com o motivo e a cláusula do contrato usada para negar.
- ☐ Anote o número de protocolo, a data, o horário e o nome do atendente de cada contato.
- ☐ Guarde e-mails, mensagens, prints do aplicativo e a guia ou o pedido que foi recusado.
- ☐ Se você está internado ou no pronto-socorro, peça ao hospital cópia da solicitação enviada ao plano.

2 Peça ao médico um relatório completo

- ☐ Diagnóstico (com CID), tratamento indicado e por que ele é necessário no seu caso.
- ☐ Se há urgência ou emergência e qual o risco de esperar.
- ☐ Por que alternativas mais baratas não servem, quando o plano oferecer outra opção.
- ☐ Assinatura, carimbo com CRM e data. Peça também exames e laudos recentes.

3 Separe os documentos do plano

- ☐ Carteirinha, contrato ou condições gerais, e se o plano é individual, familiar ou coletivo.
- ☐ Data de início do plano (para checar carência) e últimos boletos ou comprovantes de pagamento.
- ☐ Documento pessoal do paciente e, se for o caso, do responsável legal.

Plano de saúde negou?

Seus direitos e os próximos passos

4 Urgência e emergência têm regras próprias

- ☐ Em urgência e emergência, a carência máxima é de 24 horas após a contratação (Lei 9.656/1998, art. 12).
- ☐ O plano não pode limitar o tempo de internação nem o número de diárias de UTI quando há indicação médica.
- ☐ Divergência técnica sobre o tratamento não pode atrasar o atendimento de urgência.

5 Até 24 horas: acione a ANS

- ☐ Registre reclamação na ANS (Disque ANS 0800 701 9656 ou site gov.br/ans) com o protocolo da operadora.
- ☐ A reclamação (NIP) muitas vezes resolve a negativa em poucos dias, sem processo.
- ☐ Se pagar algo particular para não esperar, guarde notas fiscais e recibos para pedir reembolso.

6 Até 48 horas: avalie a medida judicial

- ☐ Se a espera traz risco à saúde, é possível pedir liminar à Justiça com o relatório médico e a negativa.
- ☐ Em casos urgentes e bem documentados, o pedido costuma ser analisado em poucos dias.
- ☐ Leia com atenção tudo o que o hospital pedir para assinar e guarde cópia.

PRECISA DE AJUDA AGORA?

Envie a negativa e o relatório pelo WhatsApp

(41) 98865-7710 · Análise jurídica do seu caso · Atendimento em Curitiba e on-line