



Câmara Técnica – ANS

Regulamentação do Pedido de Cancelamento/Exclusão de Beneficiários de Plano de Saúde



04.02.2015

Marcos Rafael Marinho Reis

Ampliação do Escopo da CT



Inadimplência



- Posição da DIFIS: *"quando a lei exigiu a 'notificação' de inadimplência, quis o legislador um ato formal e não uma mera comunicação ou aviso"*;
- Notificação após o óbito do titular quando há dependentes que não se comunicam.
- Endereço inválido (principalmente em casos de pagamentos de mensalidades acordados por meios alternativos ao boleto);
- Devolução de AR sem recebimento por inexistência de morador durante horário comercial.



Ampliação do Escopo da CT



Demitidos e Aposentados



- Abandono de emprego durante o aviso prévio sem possibilidade de contato com o beneficiário;
- Não cumprimento pela contratante de informar o direito ao beneficiário no momento da demissão e, posteriormente, a operadora não possui seus dados para ela mesmo confirmar o interesse;
- Resistência por parte do ex-colaborador em assinar documentos no momento da rescisão por não concordar com a demissão;
- Dificuldade de contato com ex-colaborador decorrente de mudança de endereço, prisão, afastamento pelo INSS, aposentadoria por invalidez;

Recomendações MP



- Modelo que baseou as recomendações: Operadoras de Telefonia ⇒ mercado dominado por poucas e grandes companhias.

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- A saúde suplementar é constituída por quase 1.500 operadoras, sendo a grande maioria de pequeno porte (menos de 20.000 beneficiários), várias atuando em um único município do interior do país.
- Possibilidade de compartilhamento de serviços administrativos, tais como canais de atendimento e até de Ouvidoria (RN ANS nº 323, de 2013), bem como terceirização desses serviços.

Recomendações MP



1. Possibilidade de cancelamento presencial, via SAC, carta, e-mail ou site da operadora.

- Fundamento: Decreto nº 6.523/08 (SAC)

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- Cartilha ANS e Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/ Ministério da Justiça)
 - ❖ considera a heterogeneidade das operadoras de planos de saúde, não obrigando a efetiva implantação do SAC naquelas operadoras cuja estrutura não é imprescindível para garantir uma boa interlocução com o consumidor.
 - ❖ expressa quanto à impossibilidade de cancelamento de contrato pelo SAC.

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE



- Posição Difis sobre notificação de inadimplência prevista no parágrafo único, art. 13 da Lei nº 9.656/98 (respeito a equidade).
- Princípio da equivalência: cancelamento respeitando a forma da contratação.
 - ❖ Proteção ao consumidor por ser a saúde um bem jurídico fundamental e indispensável à vida humana.
 - ❖ Avanços tecnológicos que respeitam a **confidencialidade**, a **disponibilidade**, a **integridade**, a **autenticidade** e o **não repúdio**.



Ressalva ABRAMGE/SINAMGE



- Diferentes tipos de contratação:
 - ❖ Plano Coletivo empresarial: a operadora deve exigir da PJ contratante as informações quanto ao motivo da exclusão, existência de contribuição do beneficiário para o plano, tempo dessa contribuição, dentre outras (RN nº 279/11).
 - ❖ Plano coletivo: respeitar as datas de movimentação cadastral do contrato e a relação beneficiário → PJ contratante → operadora
 - ❖ Intermediação via Administradora de Benefícios: observar relação de comunicação beneficiário → PJ contratante → administradora de benefícios → operadora.
 - ❖ Plano Individual: conferir titularidade do beneficiário.

Recomendações MP



- 2. O pedido de cancelamento feito por meio de atendimento pessoal terá efeito imediato, não podendo a operadora efetuar qualquer cobrança após o pedido.**

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- Cobrança dos valores devidos é feita após o período de cobertura da assistência (coparticipação e planos na modalidade pós-estabelecida).
- Pedidos enviados à PJ contratante após o prazo da movimentação cadastral, sendo encaminhado à operadora apenas no mês subsequente.

Sugestão ABRAMGE/SINAMGE



Sugestão quanto ao prazo para os pedidos presenciais



- Fixação de um prazo de 10 (dez) dias (em analogia ao inciso II, do parágrafo único, do art. 13, da Lei 9.656/98), para se promover a efetiva exclusão do beneficiário em planos individuais/familiares.
- Nos casos de planos de saúde coletivos, respeitar as regras e condições de movimentações cadastrais definidas no contrato de plano celebrado entre a Operadora e a Pessoa Jurídica Contratante.

Recomendações MP



3. Direito de desistir da exclusão ou do cancelamento quando solicitado por via remota (telefone, carta, e-mail, etc.).

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- Na saúde suplementar o atendimento ao beneficiário não depende apenas de que a informação esteja disponível junto a Operadora; é indispensável que essa informação chegue até o prestador credenciado.
- O beneficiário tem o direito de solicitar sua exclusão do plano e o fazendo de sua livre espontânea vontade, não se apresenta razoável lhe ser garantido ainda o direito de desistir de sua manifestação de vontade, à sua liberalidade.

Recomendações MP



- 4. Disponibilização de comprovante do pedido de cancelamento por qualquer meio de comunicação (carta, e-mail, etc.) a ser optado pelo beneficiário.**

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- Considerando a impossibilidade de utilização de meios não formais para a solicitação de exclusão de beneficiários, bem como, que na utilização dos meios formais o beneficiário já dispõe do comprovante da solicitação, essa recomendação perde seu objeto.
- Ademais, a sua implementação é inviável em contratações de planos coletivos em que haja previsão de movimentação cadastral pela PJ contratante, de forma que a solicitação de cancelamento do beneficiário é feita à PJ contratante e é esta quem envia para a operadora.

Recomendações MP



5. **Que seja assegurado ao consumidor a informação clara, adequada e precisa acerca das consequências de seu pedido de cancelamento, especialmente referente à perda de direitos (perda de carência, perda do exercício da portabilidade etc.).**

Ressalva ABRAMGE/SINAMGE

- A prestação dessas informações no momento em que o beneficiário solicita a exclusão ou cancelamento pode gerar a errônea aparência de tentativa de assustar o beneficiário para que desista da solicitação.

Sugestão ABRAMGE/SINAMGE

- Previsão nos novos contratos dos planos; e
- Inserção no portal da operadora na internet.



(11) 3289.7511

www.abramge.com.br

Rua Treze de Maio, 1540 – Bela Vista

01327-002 – São Paulo – SP