



Rescisão e exclusão do contrato plano de saúde

Saiba como você deve proceder para solicitar o cancelamento do plano de saúde individual ou familiar ou a exclusão do contrato de plano coletivo empresarial ou por adesão.

Rescisão e exclusão do contrato plano de saúde



Elaboramos esse informativo para explicar como você deve proceder para solicitar o cancelamento do seu plano de saúde. Primeiramente, é preciso saber o tipo de contratação do seu plano:

Individual ou Familiar: quando você procura a operadora para contratar o plano.

Coletivo Empresarial: quando sua empresa contrata o plano para você.

Coletivo por Adesão: a contratação do plano ocorre através da sua associação profissional ou sindicato.

As formas de cancelamento variam de acordo com o tipo de contrato:

TIPO DE CONTRATO	FORMA DE SOLICITAÇÃO DO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO
 Contrato individual ou familiar	Presencialmente (você pode ir à sua operadora); ou
	Por telefone (você pode ligar para a sua operadora); ou
	Pela internet (você pode acessar a página da sua operadora na internet)
 Contrato coletivo empresarial	Você solicita à sua empresa a qual está vinculado no contrato
	Se em 30 dias a empresa não comunicar o seu pedido à operadora, você pode fazer o pedido diretamente à operadora
 Contrato coletivo por adesão	Você solicita à associação profissional ou ao sindicato ao qual está vinculado no contrato por qualquer meio; ou
	Você solicita à administradora de benefícios (presencialmente, por telefone ou pela internet) contratada pela sua associação profissional ou sindicato, se houver; ou
	Você solicita diretamente à operadora presencialmente, por telefone ou pela internet

A solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato de plano de saúde poderá resultar em:

- Cumprimento de novos prazos de carência;
- Perda do direito à portabilidade de carências (mudança de plano de saúde sem cumprimento de novos prazos de carência), caso este não tenha sido o motivo do seu cancelamento.
- Preenchimento de nova declaração de saúde, e, caso haja doença ou lesão preexistente (DLP), haverá o cumprimento de Cobertura Parcial Temporária (CPT), onde ficam suspensos por até 24 meses os procedimentos de alta complexidade, leitos de alta tecnologia e cirurgias relacionadas à doença declarada.

-
- Perda imediata do direito de remissão (se você está isento do pagamento do plano de saúde por um determinado período). Neste caso, você deverá arcar com o pagamento de um novo contrato de plano de saúde que venha a contratar.

FIQUE ATENTO: O seu pedido de cancelamento ou exclusão tem efeito imediato a partir da ciência da operadora. Após a data e horário da sua solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato, você não está mais coberto pelo seu plano de saúde. Qualquer utilização do plano (ex. exame, cirurgia, etc), mesmo que já autorizada pela operadora, não será realizada após a solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato.

Se mesmo assim você quiser solicitar o cancelamento ou a exclusão do contrato de plano de saúde, saiba também que:

- A sua solicitação de cancelamento ou exclusão de contrato não admite desistência a partir da ciência da operadora ou da administradora de benefícios a qual você fez o pedido;
- As mensalidades vencidas ou eventuais coparticipações ou franquias devidas por você pelos serviços realizados antes da solicitação de cancelamento ou exclusão do plano de saúde são de sua responsabilidade;
- As despesas decorrentes de eventuais serviços utilizados por você após a data da sua solicitação, inclusive nos casos de urgência ou emergência, também correrão por sua conta;
- Se você solicitou o cancelamento do seu contrato individual ou familiar, seus dependentes já vinculados podem se manter no contrato nas mesmas condições contratuais, assumindo as obrigações decorrentes;
- Se você solicitou a sua exclusão de contrato coletivo, a permanência ou não dos seus dependentes no plano de saúde deve seguir o que está disposto no contrato.

IMPORTANTE: Você pode pedir o cancelamento ou a exclusão de contrato coletivo ainda que não esteja em dia com o pagamento das mensalidades ou das coparticipações.

Não esqueça de guardar o comprovante de cancelamento de seu plano de saúde. Confira abaixo como a operadora deve proceder:

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

Após a emissão do seu comprovante de solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato, a operadora ou a administradora de benefícios tem 10 dias úteis para lhe entregar o Comprovante do efetivo cancelamento ou exclusão do contrato. Nesse comprovante deve ter:

- A data e a hora de sua solicitação;
- Se houver, eventuais cobranças de serviços utilizados por você após a solicitação de cancelamento ou exclusão do contrato;
- Mensalidades vencidas ou eventuais coparticipações devidas por você pelos serviços realizados antes da solicitação de cancelamento ou exclusão do plano de saúde.

https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/consumidor/caminho-do-consumidor/cartilha_cancelamento_ou_exclusao_de_contrato.pdf