

GUIA RÁPIDO | PLANO DE SAÚDE

Negativa do plano de saúde por escrito: como pedir e o que exigir

A operadora do plano de saúde é obrigada a formalizar por escrito qualquer negativa de cobertura, **independentemente de solicitação** do beneficiário. Com esse documento em mãos, fica mais fácil entender o motivo da recusa e buscar os seus direitos.

Passo a passo

- 1 Peça pelos canais oficiais e anote o protocolo**
O número de protocolo deve ser fornecido como **primeira ação** do atendimento, em qualquer canal.
RN 623/2024, ART. 10
- 2 Acompanhe o prazo de resposta**
Urgência e emergência: **imediata**. Demais casos: **até 5 dias úteis**. Alta complexidade ou internação eletiva: **até 10 dias úteis**. "Em análise" não vale como resposta.
RN 623/2024, ART. 12
- 3 Receba a negativa por escrito**
Mesmo sem pedir: com o **motivo detalhado** e a **cláusula do contrato ou a norma** usada, em formato para imprimir ou baixar.
RN 623/2024, ART. 14
- 4 Não recebeu? Peça por escrito**
Solicite pelo canal virtual ou por e-mail, cite o art. 14 da RN 623/2024 e guarde o novo protocolo.
- 5 Peça a reanálise à Ouvidoria**
A Ouvidoria da operadora deve responder em **até 7 dias úteis**, sem exigir formalidades.
RN 623/2024, ART. 16
- 6 Registre reclamação na ANS**
Disque ANS **0800 701 9656** (seg. a sex., 8h às 20h, exceto feriados nacionais) ou **gov.br/ans**. Informe o protocolo da operadora.

Prazos de resposta (art. 12)

Situação	Prazo
Urgência e emergência	Imediato
Regra geral	Até 5 dias úteis
Alta complexidade (PAC) ou internação eletiva	Até 10 dias úteis
Pedidos não assistenciais (art. 11)	7 dias úteis

Se o prazo da RN nº 566/2022 for menor, vale o menor. "Em análise" não conta como resposta (art. 12, § 5º).

Fontes: RN ANS nº 623/2024 (DOU de 19/12/2024), alterada pelas RNs nº 638/2025 e 641/2025; ANS, Canais de Atendimento ao Consumidor (gov.br/ans). Conferência em 27/09/2026.

A NEGATIVA DEVE CONTER

- ☐ Motivo detalhado, em linguagem clara
- ☐ Cláusula do contrato ou dispositivo legal
- ☐ Canais da Ouvidoria e prazo da reanálise, em destaque
- ☐ Formato para imprimir ou baixar

GUARDE AS PROVAS

Gravações ficam guardadas por 90 dias e demais registros por 2 anos (art. 10, § 5º). O acesso é gratuito, em até 72 horas do pedido (art. 19).

Persistindo a negativa, procure um advogado especialista em Direito à Saúde de sua confiança.

WhatsApp +55 11 93957-6996 | Fixo +55 11 5070-3075 | contato@morilha.adv.br | morilha.adv.br

SOBRE A AUTORA



Ariovânia Morilha Silveira Sano é advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 341.971, e fundadora do Morilha Advocacia, escritório sediado em São Paulo, com atuação em todo o Brasil e especializado em Direito à Saúde e Direito do Trabalho.

É Mestre em Direito Médico pela Universidade Santo Amaro (UNISA) e especialista em Direito Médico e da Saúde, Direito do Trabalho e Acidente de Trabalho.

É presidente da Comissão de Direito Médico e da Saúde da OAB SP, Subseção Jabaquara. É professora, palestrante, autora de artigos jurídicos e coautora de obras nas áreas de Direito Médico, Direito à Saúde e Bioética, entre elas II Coletânea de Direito Médico e da Saúde e Negócios Biojurídicos.

Na advocacia, atua especialmente em demandas relacionadas a planos de saúde, incluindo reajustes abusivos, negativas de cobertura e de tratamento, além de casos envolvendo erro médico, erro odontológico e responsabilidade civil médica e odontológica.

Na área trabalhista, sua atuação possui especial ênfase na proteção da saúde do trabalhador, abrangendo casos de acidente de trabalho, doença ocupacional, estabilidade decorrente de acidente ou doença, estabilidade da gestante, rescisão indireta e demais direitos relacionados à relação de trabalho.

Contatos do escritório



WHATSAPP

[+55 11 93957-6996](https://api.whatsapp.com/send?phone=5511939576996)



TELEFONE FIXO

[+55 11 5070-3075](tel:551150703075)



E-MAIL

contato@morilha.adv.br



SITE

morilha.adv.br



ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h



ENDEREÇO

Rua Pereira Estéfano, nº 114, Conjunto 904, Condomínio Station Offices Saúde
Bairro Saúde, São Paulo/SP, CEP 04144-070