

A aplicação da Resolução Normativa ANS 593/2023 - que valerá a partir de abril deste ano - exige importante revisão de procedimentos internos e treinamentos para evitar atritos com usuários, reclamações na agência de saúde suplementar, sanções administrativas e demandas judiciais. A orientação é do advogado e presidente do IBDSS - Instituto Brasileiro de Direito da Saúde Suplementar, José Luiz Toro da Silva. Ele explica que a norma publicada pouco antes do Natal de 2023 cancela regras que vigoram desde 2015 e que ainda devem ser aplicadas nos primeiros três meses deste ano. A medida dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e ao beneficiário que pagam a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora. Compreende um movimento que se insere na rotina operacional de 678 operadoras de planos de assistência médica que atendem 50,9 milhões de pessoas e 237 operadores exclusivamente para serviços odontológicos que atendem 32,2 milhões de usuários. A medida abrange ainda as autogestões, as administradoras de benefícios e ex-empregados em exercício do direito previsto em lei.

- Há dezenas de milhares de profissionais que hoje se valem de programas de gestão para cuidar do dia a dia desse relacionamento, num ambiente que se encontra tensionado por sucessivas mudanças nas regras - como a questão do rol de procedimentos -, disputas judiciais e os reajustes anuais. O dia D precisará estar muito bem-preparado para mitigar da melhor maneira possível os riscos envolvidos.

O IBDSS destaca os aspectos mais relevantes da norma:

- Deixa evidenciada a obrigatoriedade da notificação por inadimplência até o quinquagésimo dia do não pagamento como pré-requisito para a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência, sendo que será considerada válida a notificação recebida após o quinquagésimo dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 dias, contados da notificação, para que seja efetuado o pagamento do débito.

- Para que haja a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência, deve haver, no mínimo, duas mensalidades não pagas, consecutivas ou não, no período de 12 meses.

- Caberá à operadora a comprovação inequívoca da notificação sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data da notificação da pessoa natural a ser notificada, estabelecendo a norma, em seu artigo 8º., os meios de notificação por inadimplência: correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura; mensagem de texto para telefones celulares (SMS); mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas; ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor; carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura da pessoa natural a ser notificada; ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.

- Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos, a operadora poderá suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por inadimplência, decorridos 10 dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios.

- A notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na Internet e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de login e senha pessoais.

- Caso a inadimplência ou o valor do débito seja questionado à operadora pela pessoa natural a ser notificada dentro do prazo de 10 dias ininterruptos, a operadora deverá responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 dias para o pagamento do débito em aberto, se houver, bem como ocorrendo negociação ou parcelamento do débito em aberto, não será mais

possível a exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência para esse débito negociado.

- A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência toda vez que houver a possibilidade de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão unilateral do contrato por motivo de inadimplência, ainda que tenham sido promovidas notificações em situações semelhantes envolvendo a mesma pessoa natural e o mesmo contrato.
- Os contratos que vierem a ser celebrados a partir de 01 de abril de 2024 deverão prever todos os meios de notificação por inadimplência previstos na RN ora mencionada e outros que vierem a ser a ela incorporados, devendo informar à pessoa natural a ser notificada sobre a necessidade de manter suas informações cadastrais atualizadas, devendo promover ampla divulgação de tal condição, no mínimo, em sua página na internet.
- Para os contratos firmados antes da vigência da RN 593, a notificação por inadimplência deve ser realizada conforme disposto contratualmente, podendo a operadora aditar o contrato para prever todos os meios de notificação previstos na regulamentação, porém se não aditado, a operadora poderá utilizar os meios supramencionados, que somente serão considerados válidos para os devidos fins, se a pessoa natural a ser notificada responder à notificação confirmando a sua ciência.
- A norma também estabelece o conteúdo da notificação por inadimplemento, esclarecendo que serão admitidas outras informações, tais como as possibilidades de inscrição do devedor em cadastros restritivos de crédito e de cobrança de dívida e da possibilidade de imputação de novas contagens de carência e de cobertura parcial temporária, desde que sejam factíveis, não se apresentem em número excessivo ou em linguagem técnica e complexa que possa confundir ou desvirtuar o escopo da notificação, e não denotem um tom de constrangimento ou ameaça.
- Na cobrança de mensalidades em atraso, poderá ser imputada multa de, no máximo, 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso e/ou juros de mora de, no máximo, 1% (um por cento) ao mês (0,033 ao dia) pelos dias de atraso, sem prejuízo de correção monetária, desde que previstos em contrato.
- A norma também menciona que nos casos de rescisão por fraude, poderão ser observados os meios de notificação previstos na presente norma, bem como que a exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão, por motivo de inadimplemento, somente poderá ocorrer se houver previsão contratual expressa e anuência da pessoa jurídica contratante.
- Durante a internação de qualquer beneficiário, titular o dependente, é vedada, por qualquer motivo, a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato da pessoa natural contratante por iniciativa da operadora ou a exclusão do beneficiário que pagam a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora.
- A norma alterou o tipo infracional descrito no artigo 106 da RN n. 489, de 2022, para também incluir exclusão de beneficiário de plano coletivo empresarial ou coletivo por adesão em desacordo com a lei e sua regulamentação, pois a redação anterior somente tratava do contrato individual ou familiar.

Fonte: Cleinaldo Simões, em 08.01.2024