

Os planos de saúde poderão ser obrigados a comunicar ao beneficiário, de forma individualizada, sobre o descredenciamento e substituição de unidade hospitalar ou de prestador de serviço. Projeto ([PL 6.032/2023](#)) com esse objetivo foi apresentado pelo senador Wilder Moraes (PL-GO) e aguarda decisão terminativa (sem necessidade de passar pelo Plenário) na Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC).

O objetivo, de acordo com o autor, é manter o usuário do plano de saúde atualizado sobre os serviços disponíveis, de forma a evitar que ele venha a ser prejudicado com a suspensão de um atendimento de forma inesperada. Atualmente, tanto a Lei dos Planos de Saúde ([Lei 9.656, de 1998](#)) quanto diversas resoluções normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disciplinam o assunto e estabelecem que a operadora deve comunicar o desligamento e as substituições na rede aos beneficiários apenas por meio de seu portal corporativo e de sua central de atendimento, com pelo menos 30 dias de antecedência. Essas informações devem permanecer disponíveis para consulta por, no mínimo, 180 dias.

No entanto, o senador esclarece que muitos beneficiários estão recorrendo à Justiça por se sentirem lesados em razão da ausência de comunicação formal e individualizada acerca do descredenciamento. Segundo Wilder, em muitos casos, essas pessoas estão em situação de vulnerabilidade e carecem de assistência em caráter de urgência, a exemplo de tratamentos quimioterápicos.

“O que ocorre na prática, em ambas as situações, é que o beneficiário é surpreendido pela notícia da indisponibilidade de determinado prestador de serviço de saúde nos piores momentos possíveis, seja durante uma internação hospitalar, seja por ocasião de uma demanda de atendimento urgente. O consumidor, já fragilizado pela doença que provocou a busca pelo serviço de saúde, fica muitas vezes desorientado diante da impossibilidade de ser atendido no local onde já está habituado ou pelo profissional em que confia”, argumenta na justificativa.

Conforme o projeto de lei, a comunicação de descredenciamento ou de substituição de prestador de serviço de saúde será efetuada de modo individualizado, por meio de canal de comunicação eletrônico indicado pelo próprio consumidor.

Na ausência de indicação desse contato, a operadora adotará meio de comunicação individual que permita a comprovação do recebimento da mensagem pelo destinatário. Caso seja convertida em lei, a norma entrará em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

**Fonte:** Agência Senado, em 18.01.2024