

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
Avenida Augusto Severo, 84 – 9º andar - Glória  
20021-040 – Rio de Janeiro - RJ  
Tel.: 21 2105-0011/0096 – Fax 21 2105-0026/0013



Ofício Circular nº 004 /2015/PRESI/ANS

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2015.

Aos Srs.

Responsáveis Legais pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde perante à ANS

**Assunto: Taxa de disponibilidade para acompanhamento de parto é ilegal**

Senhores Responsáveis Legais,

A Agência Nacional de Saúde Suplementar foi instada pelo Ministério Público Federal, Procuradoria da República em Goiás, à reiterar às V.S.<sup>as</sup> que cobranças feitas aos beneficiários de plano de saúde pelos prestadores de serviços, como a conhecida “taxa de disponibilidade”, são consideradas indevidas, conforme entendimento vinculativo firmado na 407<sup>a</sup> Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 7 de outubro de 2014.

Os consumidores de planos de saúde têm, conforme a segmentação contratada, cobertura garantida pelas operadoras para todos os procedimentos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, conforme determina a Lei 9.656/1998. Assim, uma consumidora de plano hospitalar com obstetrícia têm, por exemplo, o direito garantido de que o parto, normal ou por cesárea, está no seu plano e os honorários médicos serão em sua totalidade cobertos pela operadora.

Dessa forma, solicitamos às operadoras informar aos seus beneficiários que qualquer taxa cobrada pelo obstetra à gestante é ilegal, bem como orientar que ao se deparar com cobrança desse ou de qualquer tipo, o consumidor deverá relatar o fato à sua operadora de plano de saúde, que deverá tomar as devidas providências. A operadora deverá fornecer o protocolo de atendimento ao beneficiário.

No caso de a operadora não tomar providências, de posse no protocolo, o consumidor poderá fazer uma reclamação junto à ANS, por meio do telefone 0800-7019656 ou pelo site da Agência [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) e clicar no link "Central de Atendimento ao Consumidor" e, em seguida, em "Formulário de Atendimento", fazendo sua reclamação ou consulta. A operadora será notificada, e estará sob pena de sofrer sanções, caso constatada a infração.

Atenciosamente,



**MARTHA REGINA DE OLIVEIRA**  
Diretora-Presidente Substituta

## TEXTO PARA O ESPAÇO CONSUMIDOR

Rio de Janeiro, 18 de maio de 2015.

### Taxa de disponibilidade para acompanhamento de parto é ilegal

Consumidor não deve arcar com cobrança por parte do prestador de serviços de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi instada pelo Ministério Público Federal, Procuradoria da República em Goiás, a reiterar à sociedade que cobranças feitas aos beneficiários de plano de saúde pelos prestadores de serviços, como a conhecida taxa de disponibilidade, são consideradas indevidas, conforme entendimento vinculativo firmado na 407ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 7 de outubro de 2014.

Os consumidores de planos de saúde têm, conforme a segmentação contratada, cobertura garantida pelas operadoras para todos os procedimentos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, conforme determina a Lei 9.656/1998.

Uma consumidora de plano hospitalar com obstetrícia tem, por exemplo, o direito garantido de que o parto, normal ou por cesárea, está no seu plano e os honorários médicos serão em sua totalidade cobertos pela operadora. Qualquer taxa cobrada pelo obstetra à gestante é ilegal.

### O que fazer em casos de cobrança

Ao se deparar com cobrança desse ou de qualquer tipo, o consumidor deverá relatar o fato à sua operadora de plano de saúde que deverá tomar as devidas providências. o consumidor deverá relatar o fato à sua operadora de plano de saúde, que deverá tomar as devidas providências. É importante solicitar à operadora o protocolo desse atendimento.

No caso de a operadora não tomar providências, de posse do protocolo o consumidor poderá fazer uma reclamação na ANS, por meio dos contatos a seguir. A operadora será notificada e poderá inclusive ser multada, caso constatada a infração.

Para acessar a Central de Atendimento ao Consumidor, os consumidores podem utilizar as seguintes opções:

- Acessar o site da ANS (<http://www.ans.gov.br>), clicar no link "CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR" e, em seguida, em "Formulário de Atendimento", fazendo sua reclamação ou consulta.
- Ligar para o Disque ANS - 0800 701 9656 (ligação gratuita).
- Encaminhar correspondência via Correios para o endereço: Av. Augusto Severo, 84 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20.021-040.
- Dirigir-se a um dos Núcleos de Fiscalização da ANS, localizados em diversos Estados brasileiros, cujos endereços podem ser consultados em <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>

