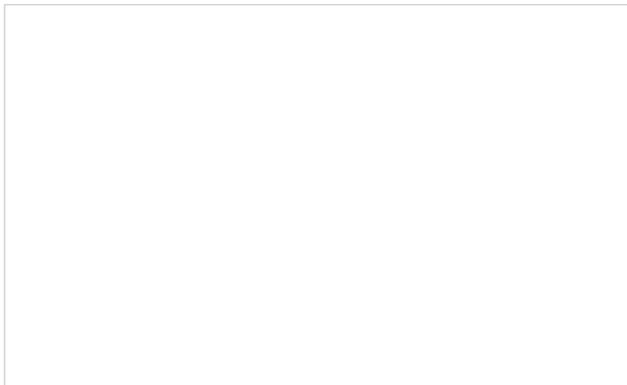


14/11/2016 13:14 - ANS regula contratação de planos de saúde por sites e aplicativos

Foto: Daniel Castellano



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) [publicou hoje \(14\) no Diário Oficial da União \(DOU\)](#) regras no intuito de dar mais segurança ao consumidor que decidir contratar um plano de saúde por meio de plataformas digitais, como portais na internet ou aplicativos disponíveis em smartphones.

A partir de agora, as operadoras, administradoras de benefícios e corretoras que optarem por oferecer esse tipo de comercialização devem seguir o mesmo padrão quanto à divulgação de informações sobre os produtos disponíveis para venda e aos documentos necessários para a transação.

Os prazos para conclusão do processo de compra e para a realização de perícia ou entrevista qualificada – se necessárias – também estão determinados na norma. “É importante destacar que a venda online é facultativa e não substitui a presencial, ficando a critério do consumidor a melhor forma de contratar um plano de saúde”, informou a ANS.

Principais determinações

Confira as principais determinações da resolução publicada pela agência:

- Antes de finalizada a contratação por meio eletrônico, as operadoras devem apresentar as informações do contrato, entre as quais se destacam: nome comercial e número de registro do plano; tipo de contratação e suas peculiaridades; segmentação assistencial do plano de saúde; área geográfica de abrangência do plano de saúde; área de atuação do plano de saúde; padrão de acomodação em internação; formação do preço; e serviços e coberturas adicionais.
- Todos os guias e manuais obrigatórios na contratação presencial devem estar disponíveis para impressão ou download e assinatura pelo interessado.
- Uma vez encerrada a pesquisa e escolhido o plano de saúde mais indicado ao seu perfil, o consumidor deverá preencher todas as informações necessárias e enviar a documentação solicitada. O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente número de protocolo de visualização imediata, que também será encaminhado para o e-mail cadastrado pelo interessado, esclarecendo as etapas de contratação.
- Tanto para a contratação de planos individuais quanto de coletivos (por adesão ou empresariais), a operadora deverá, no prazo máximo de 25 dias corridos (contados a partir da data de envio das informações necessárias), concluir o processo de contratação e disponibilizar as opções de pagamento. Caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer ao consumidor no mínimo três opções de data e horário, dentro do prazo de 25 dias corridos.
- A data de início de vigência dos contratos individuais fechados por meio eletrônico será o dia efetivo de pagamento da primeira mensalidade feito pelo beneficiário. Mas o consumidor deve estar atento: a disponibilização do pagamento somente poderá ocorrer ao final do processo de contratação, após o contratante assinar sua ciência e concordância com os termos do contrato. Os documentos poderão ser assinados das seguintes formas: certificação digital, login e senha após cadastro, identificação biométrica ou assinatura eletrônica certificada.
- Em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, a regra estipulada pela ANS prevê que o contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de sete dias a partir da data de vigência do contrato.

Fonte: Redação