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