

Cartilha - Planos de Saúde

Providências legais para consumidores lesados por planos de saúde - em ordem de prioridade:

1. Tente resolver com o plano

- Contate o SAC ou ouvidoria e anote o número de protocolo.
- Registre a solicitação por escrito ou e-mail.
- Guarde todas as provas (negativas, receitas, pedidos médicos, etc.).

2. Registre reclamação na ANS

- Site: <https://www.gov.br/ans> ou Disque ANS 0800 701 9656.
- Tenha o número de protocolo da operadora e documentos da negativa.

3. Registre reclamação no Procon

- Procure o Procon local presencialmente ou pelo site.
- Leve contrato, negativa e documentos médicos.

4. Busque apoio jurídico

- Consulte um advogado especialista ou a Defensoria Pública.
- Analise a viabilidade de ação judicial com pedido de tutela de urgência.

5. Proponha ação judicial

- Tipos de ação: obrigação de fazer, indenizatória, revisional.
- Pode incluir pedido de liminar para garantir tratamento imediato.

6. Denuncie ao Ministério Público (em casos coletivos)

- Para casos que afetam muitos consumidores.

- Pode gerar inquérito civil ou ação coletiva.

Dra. ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS

Advogada do Consumidor

Cel.: (41) 99266-2415

E-mail: ana@fontanademattos.com.br

Site: www.fontanademattos.com.br

Instagram: [@fontanademattos](https://www.instagram.com/fontanademattos) | [@anacarolinafontanam](https://www.instagram.com/anacarolinafontanam)