



Modelo: pedido de negativa por escrito ao plano de saúde

A operadora é obrigada a colocar a recusa por escrito, com o motivo e a cláusula ou o dispositivo legal que a justifique, dentro do prazo de resposta e sem que você precise pedir (RN ANS 623/2024, art. 14). Quando ela não faz isso, este pedido documenta a recusa e a data — e é a primeira prova de qualquer providência.

Como usar

1. Envie pelo canal que gere **protocolo**: aplicativo, site, e-mail da ouvidoria ou SAC. Guarde o número e a data.
2. Preencha os campos destacados. Anexe a prescrição ou o relatório médico, se tiver.
3. Guarde a resposta. Se vier genérica ("em análise") depois de vencido o prazo, ou não vier, isso também é prova.

Texto do pedido

À [nome da operadora] — Ouvidoria / SAC

Beneficiário(a): [nome completo]

Carteirinha nº: [número] · CPF: [número]

Contrato: [individual/familiar · coletivo empresarial · coletivo por adesão]

Protocolo do pedido original: [número e data]

Em [data], solicitei a autorização de [exame / cirurgia / medicamento / home care / sessões de terapia — descrever], prescrito(a) pelo(a) Dr(a). [nome], CRM [número], conforme relatório anexo. A solicitação foi negada [por telefone / no aplicativo / sem resposta] em [data], sem a entrega da negativa por escrito.

Com fundamento no art. 14 da Resolução Normativa ANS nº 623/2024, solicito que a negativa seja formalizada por escrito, em linguagem clara, com a indicação do motivo detalhado e da cláusula contratual ou do dispositivo legal que a justifica, em formato que permita impressão ou download, dentro do prazo de resposta previsto no art. 12 da mesma norma.

Solicito ainda a confirmação do número de protocolo deste pedido e a informação da data em que a resposta será disponibilizada.

Local e data: [cidade, dia/mês/ano]

[nome e assinatura, ou identificação no canal eletrônico]

Prazos de resposta da operadora

Imediato em urgência e emergência · até **5 dias úteis** nos demais casos · até **10 dias úteis** em procedimento de alta complexidade ou internação eletiva (RN ANS 623/2024, art. 12). O prazo de *realização* é outro: conta do pedido até o procedimento acontecer e chega a 21 dias úteis na internação eletiva (RN ANS 566/2022, art. 3º).

Depois da resposta

- Recusa por escrito em mãos: guarde-a com o relatório médico e o contrato — são os três documentos que permitem avaliar o caso.
- Sem resposta no prazo, ou resposta genérica: registre reclamação na ANS (NIP) com o protocolo; a operadora tem 5 dias úteis para resolver em cobertura assistencial.
- Urgência: o pedido judicial de tutela de urgência pode ser avaliado de imediato, com o relatório que descreva o risco da demora.