Plano individual / familiar novo ou adaptado - Descredenciamento

Objetivo: reclamar de descredenciamento de médico ou hospital ou laboratório.

**Importante**: Esta reclamação, além de ser direcionada à empresa, também pode ser feita diretamente no site da ANS, por meio deste [link](http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor). Se optar por outra forma de contato, entregue a reclamação pessoalmente e leve cópia para o fornecedor ou agência protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento.

Se for o caso, anexe ao registro no site da ANS ou à carta cópias de todos os papéis que provam suas alegações e publicidade ou oferta feitas. Quando a empresa se convence do erro que cometeu, muitas vezes procura resolvê-lo ou pelo menos fazer um acordo com o consumidor.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta**: As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

***(Local e data)***

À ***(nome da empresa)***

A/C ***(SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente - ou Ouvidoria da empresa)***

# Prezados senhores,

Eu, ***(nome completo, RG, CPF)***, venho à presença de V.Sas. expor e solicitar o que segue:

Em **(data)**, contratei junto a esta empresa prestação de serviços de assistência à saúde, na **(categoria do plano/seguro, modalidade individual / familiar)**, que incluía em sua rede credenciada o **(nome do hospital / laboratório / médico)**.

Em ***(data)***, fui surpreendido(a) com o descredenciamento do referido ***(hospital / laboratório / médico)***, e, pior, sem ter sido previamente informado(a) por V. Sas. sobre o motivo ou o ***(hospital / laboratório / médico)*** que irá substituí-lo.

A atitude desta empresa desrespeita o Código de Defesa do Consumidor que exige o cumprimento do contrato e da oferta (artigos 30 e 51, XIII).

O descredenciamento também contraria o artigo 17 da Lei 9.656/98, que obriga a empresa de assistência à saúde a informar, com 30 (trinta) dias de antecedência, a todos os conveniados e também à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) sobre o descredenciamento de hospitais, bem como repor o hospital descredenciado por outro de mesmo nível.

Diante do exposto, solicito que seja, urgentemente, revisto o posicionamento desta empresa, para que seja assegurado o meu direito de utilizar o serviço descredenciado, pelo menos, até o fim do tratamento e, depois, seja o ***(hospital / laboratório / médico)*** substituído, por outro de mesmo nível.

Dessa forma, fica a empresa notificada do problema e caso minha solicitação não seja atendida no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento desta, serão adotadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de consumidor(a), agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,

***(Assinatura)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Nome e assinatura. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.***

***Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).***