



RN 593 – Resolução que regulamenta a notificação por inadimplência aos beneficiários de plano de saúde.

Esclarecimento sobre novas regras de notificação por falta de pagamento

Resolução Normativa nº 593 se aplica a todos os contratos de planos de saúde que foram celebrados após 1º de janeiro de 1999 ou que foram adaptados à Lei nº 9.656, de 1998, **que são pagos diretamente pelos beneficiários.**

Confira abaixo o que muda com as novas regras para Notificação por Inadimplência estipuladas pela RN 593/2023:

- As regras são válidas para contratos dos quais a responsabilidade de pagamento seja do beneficiário:

- de planos individuais ou familiares;
- de planos coletivos empresariais firmados por empresário individual;
- de planos coletivos firmados por ex-empregados (demitidos e aposentados), servidores públicos, beneficiários de operadoras de autogestão ou aqueles que pagam diretamente a uma administradora de benefícios.

- O usuário poderá ter o seu plano cancelado por inadimplência **se deixar de pagar, no mínimo, duas mensalidades**, consecutivas ou não;

- No contrato individual ou familiar é necessário que o não pagamento das duas mensalidades tenha ocorrido nos últimos 12 meses de vigência do contrato;

- Os dias em atraso de **mensalidades que já foram pagas** não são contados como período de inadimplência;

- Se o beneficiário discordar do valor ou da cobrança referente às mensalidades não pagas, ele poderá fazer um questionamento sobre a notificação por inadimplência realizada pela operadora **sem perder o prazo para o pagamento;**

- Se a mensalidade do plano de saúde deixar de ser cobrada por algum erro da operadora, seja por não disponibilizar o boleto para pagamento ou não realizar o desconto em folha ou em débito na conta corrente do beneficiário, **o período de inadimplência não será considerado válido para cancelar o contrato.** A ANS (Agência Nacional de Saúde) recomenda que, para comprovar o não recebimento do boleto, o beneficiário apresente à operadora o contracheque, nos casos de desconto



em folha; extrato bancário, em casos de débito em conta; ou print da tela do e-mail ou do site da operadora, que mostrem a ausência das cobranças.

- Formas de comunicação sobre falta de pagamento com os beneficiários:
 - Carta, com aviso de recebimento (AR);
 - Pessoalmente por um representante da operadora;
 - Por ligação telefônica gravada e por meios eletrônicos: e-mail; mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens como o WhatsApp; **Todas as opções serão válidas desde que o beneficiário confirme recebimento** da notificação. No caso da notificação por e-mail que possua certificado digital, não há necessidade de confirmação.

Por fim, a ANS ressalta que as novas regras têm como objetivo garantir que o consumidor seja notificado, caso esqueça de pagar a mensalidade, e tenha a oportunidade de quitar a dívida, evitando o cancelamento do contrato ou a sua exclusão do plano de saúde. As mudanças modernizam a regulamentação, trazendo transparência aos beneficiários nos casos de rescisão de contrato por inadimplência.

A Agência ressalta, portanto, que é fundamental que os beneficiários mantenham seus dados cadastrais atualizados junto à operadora de plano de saúde para que recebam comunicados e fiquem bem-informados.