

FAQ – RN 593

Perguntas frequentes sobre a Resolução Normativa nº 593, de 2023, que regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e ao beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora.

1 – O que é inadimplência?

R: Inadimplência é o não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano de saúde pelo consumidor (RN 593, art.3º, IV).

Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não são contados como período de inadimplência (RN 593, art.4º, §2º).

Entretanto, quando o atraso ultrapassa o vencimento da próxima mensalidade sem que tenha havido o pagamento, considera-se que não se trata mais de um atraso, mas do não pagamento da mensalidade anterior, configurando assim a inadimplência.

Por exemplo, considerando que o vencimento da mensalidade é o dia 10 de cada mês, se no dia 10 de agosto a mensalidade de julho não tiver sido paga, configura-se a inadimplência de uma mensalidade, contabilizando 30 dias de não pagamento.

2 – O que é notificação?

R: A notificação ocorre quando o beneficiário toma conhecimento da comunicação feita pela operadora para informar sobre inadimplência ou algum outro fato relevante (RN 593, art.3º, V).

3 – Qual é a diferença entre suspensão, rescisão do contrato e exclusão do beneficiário?

A rescisão do contrato significa a exclusão de todos os beneficiários vinculados ao contrato do plano de saúde como consequência do

cancelamento do ato jurídico firmado entre as partes contratantes do plano (RN 593, art.3º, VIII).

A exclusão do beneficiário é o cancelamento pontual do vínculo ao plano do beneficiário que está inadimplente quando há pagamento individualizado, seja ele titular ou dependente, mantendo-se os demais beneficiários ativos no contrato do plano (RN 593, art.3º, VII).

A suspensão do contrato significa que haverá a suspensão da cobertura assistencial pela operadora, ao longo do período de inadimplência, de todos os beneficiários vinculados ao contrato ou somente do beneficiário que está inadimplente, caso haja pagamento individualizado (RN 593, art.3º, IX).

A suspensão deverá observar a regra pactuada no contrato do plano de saúde. Nos planos individuais/familiares, como pré-requisito para a suspensão do contrato, a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o 50º dia do não pagamento, conforme determina a Lei nº 9.656/98 (Art. 13, parágrafo único, II).

Importante: a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência toda vez que houver a possibilidade de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão do contrato por motivo de inadimplência.

4 – Quais contratos de planos de saúde devem observar as regras sobre notificação por inadimplência como pré-requisito para a rescisão/exclusão do plano?

R: Todos os contratos de planos de saúde firmados a partir de 1º de dezembro de 2024 (entrada em vigor da Resolução Normativa nº 593/2023) em que há o pagamento direto da mensalidade pelo beneficiário à operadora do plano (RN 593, art.1º).

A obrigatoriedade da notificação por inadimplência como pré-requisito para a rescisão/exclusão/suspensão abrange os seguintes casos:

- Plano individual ou familiar;
- Plano coletivo empresarial contratado por empresário individual;
- Plano de operadora de Autogestão;

- Ex-empregado aposentado ou demitido que se mantiver no plano coletivo contratado pelo ex-empregador;
- Plano coletivo em que o beneficiário paga diretamente à operadora ou à Administradora de Benefícios; e
- Plano coletivo empresarial contratado por ente da administração pública direta ou indireta.

5 – Em que hipóteses os beneficiários de planos coletivos pagam direto à operadora?

R: Os beneficiários de planos coletivos que podem pagar direto à operadora quando são ex-empregados que se mantêm no plano de saúde do ex-empregador (artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656/98); quando estão em operadoras na modalidade de autogestão; quando são empresários individuais que contrataram plano coletivo empresarial (art. 9º da RN nº 557/2022); quando estão em contratos coletivos empresariais firmados por entes da administração pública direta ou indireta (art. 8º, parágrafo único da RN nº 557/2022), ou quando a cobrança da mensalidade é feita por uma administradora de benefícios (art. 2º, parágrafo único, V da RN nº 515/2022).

6 – A quem deve ser enviada a notificação por inadimplência?

R: Verificada a situação de inadimplência, a notificação por inadimplência deverá ser enviada à pessoa natural (pessoa física) contratante de plano individual ou familiar ou plano coletivo empresarial (empresário individual) para a quitação do débito a fim de evitar a suspensão ou rescisão do contrato.

Nos contratos coletivos firmados por pessoas jurídicas, o beneficiário que paga diretamente à operadora deverá ser notificado para a quitação do débito a fim de evitar a sua exclusão do plano (RN 593, art.3º, III).

7 – Qual é o prazo para o envio da notificação por inadimplência ao beneficiário?

R: A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o 50º dia do não pagamento como pré-requisito para a exclusão do beneficiário ou a rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.

Se a operadora enviar a notificação ao beneficiário após o 50º dia de inadimplência, ela será considerada válida desde que o beneficiário seja notificado e que seja garantido o prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento da notificação para a quitação da dívida de forma a se evitar o cancelamento do plano (RN 593, art.4º, caput e §1º).

Por exemplo, considerando que o vencimento da mensalidade é o dia 10 de cada mês, se no dia 10 de agosto a mensalidade de julho não tiver sido paga, configura-se a inadimplência de uma mensalidade, contabilizando 30 dias de não pagamento. Se a mensalidade de julho permanece em aberto e a mensalidade de agosto foi paga, mas a de setembro não foi paga no seu vencimento, o 50º dia do não pagamento se completará no dia 30 de setembro.

8 – Quem é responsável pela notificação por inadimplência ao beneficiário, a operadora ou a administradora de benefícios?

R: Tanto a operadora do plano quanto a Administradora de Benefícios são responsáveis pela notificação por inadimplência, dependendo de quem estiver fazendo a cobrança da mensalidade.

A operadora é responsável pela notificação por inadimplência ao beneficiário que paga a mensalidade diretamente a ela. Mas se houver uma administradora de benefícios atuando na cobrança do pagamento da mensalidade do plano, a responsabilidade pela notificação ao beneficiário sobre inadimplência ou algum outro fato relevante fica com a administradora (RN 593, art.3º, VI).

Portanto, a responsável pela cobrança da mensalidade, seja a operadora ou a administradora de benefícios, também será a responsável pela notificação ao beneficiário em caso de inadimplência.

9 – Os dias em atraso no pagamento das mensalidades já quitadas pelo beneficiário poderão ser considerados como período de inadimplência?

R: Não. Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de rescisão contratual ou exclusão do beneficiário do contrato, visto que o beneficiário já foi penalizado com o pagamento de multa e juros de mora, sem prejuízo de cobrança de correção monetária sobre o valor do débito, conforme o disposto no contrato ou regulamento (RN 593, art.4º, §2º; e art.12).

Desta forma, como exemplo, se um beneficiário paga a mensalidade com dez dias de atraso reiteradamente, estes dias não poderão ser somados para ser considerados como período de inadimplência, tendo em vista que a mensalidade foi paga e sujeita a encargos.

10 – É possível a operadora realizar a rescisão/exclusão por inadimplência na hipótese de não pagamento de apenas uma mensalidade?

R: Não. Para que haja a exclusão do beneficiário ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência, deve haver, no mínimo, duas mensalidades não pagas, consecutivas ou não (RN 593, art.4º, §3º).

A operadora poderá cobrar o débito do beneficiário pelos meios previstos na legislação civil em vigor, mas, caso venha a notificá-lo pelo não pagamento de uma mensalidade, não poderá realizar a rescisão contratual nem excluir o beneficiário do contrato por esse motivo.

11 – Se, após receber a notificação por inadimplência pelo não pagamento de duas mensalidades, o beneficiário pagar apenas uma mensalidade, ele poderá ser excluído do plano pela operadora?

R: Sim. Se o beneficiário deixar de pagar duas mensalidades do plano, em meses consecutivos ou não, ao receber a notificação por inadimplência ele deverá quitar todo o débito em aberto para que não seja excluído do plano.

Entretanto, por liberalidade da operadora, o débito poderá ser negociado, reduzido e/ou parcelado.

12 – Poderá ocorrer a suspensão, rescisão ou exclusão por inadimplência do beneficiário que deixa de pagar o valor referente à coparticipação/franquia, mas mantém o pagamento regular da mensalidade?

R: Não. A operadora somente poderá realizar a suspensão ou rescisão contratual ou a exclusão de beneficiário se houver o não pagamento das mensalidades.

Desta forma, as operadoras não poderão realizar a suspensão ou rescisão contratual ou a exclusão de beneficiários pelo não pagamento de coparticipação/franquia cobrada à parte, ou seja, em boleto separado da mensalidade, visto que tal hipótese não configura inadimplência (RN 593, art.3º, IV).

13 - A operadora é obrigada a negociar o débito se solicitado pelo beneficiário?

R: Não. A negociação de uma dívida fica a critério do credor, logo, é uma liberalidade da operadora. Não havendo negociação, deve ser observado o disposto na notificação enviada ao beneficiário.

Se a operadora quiser negociar e/ou parcelar o débito em aberto, deverá definir as consequências de eventual inadimplemento da negociação com cláusulas claras e de fácil compreensão, inclusive prevendo a possibilidade de exclusão do beneficiário ou rescisão do contrato, desde que o beneficiário seja previamente notificado (RN 593, art.6º, §2º).

14 – 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 do débito, se houver?

R: Sim. Caso a inadimplência ou o valor do débito seja questionado à operadora pelo consumidor dentro do prazo de 10 dias a partir do recebimento da notificação, a operadora deverá responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 dias para o pagamento do débito em aberto, se houver (RN 593, art.6º, §1º).

O questionamento do beneficiário deve estar relacionado ao pagamento do débito citado na notificação. O beneficiário pode, por exemplo, questionar a notificação recebida, informando que se trata de uma cobrança indevida por parte da operadora, pois a mensalidade já tinha sido paga pelo beneficiário.

Se o beneficiário tiver feito um questionamento sobre a inadimplência e a operadora tiver respondido, confirmando que há um débito em aberto, o beneficiário somente poderá fazer um novo questionamento se houver uma dúvida fundamentada e diferente da primeira.

Cabe salientar que a possibilidade do envio de questionamento pelo beneficiário sobre o débito informado na notificação protege a relação existente entre a operadora e o beneficiário e busca evitar, inclusive, a ocorrência de fraudes que podem ocorrer no envio de boletos aos beneficiários.

15 – Se a mensalidade do plano de saúde deixar de ser cobrada por algum erro da operadora, o beneficiário poderá ser considerado inadimplente?

R: Não. Se a operadora for culpada do atraso na cobrança da mensalidade, seja pela não disponibilização do boleto de pagamento válido, seja deixando de proceder o desconto em folha ou em débito em conta corrente, em desacordo com o contrato, o período de inadimplência não será considerado válido para fins de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão do contrato.

A operadora deve sempre comprovar que tomou todas as medidas necessárias para possibilitar o pagamento da mensalidade pelo beneficiário.

16 – Quais são os meios que poderão ser usados para notificar o beneficiário sobre a inadimplência?

R: A operadora poderá notificar o beneficiário sobre a inadimplência por:

I - e-mail, desde que o e-mail possua certificado digital ou haja a confirmação de leitura do correio eletrônico;

II - mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens com criptografia de ponta a ponta, desde que o beneficiário responda à mensagem;

III - ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), desde que haja a confirmação de dados pelo beneficiário;

IV - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura do beneficiário; ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pelo beneficiário.

Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações cadastradas no banco de dados da operadora, fornecidas pelo contratante ou pelo beneficiário (RN 593, art.8º).

De forma **complementar** aos meios acima expostos, a notificação poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na **Internet** e/ou por meio de aplicativo da operadora para telefone celular, desde que a notificação somente seja acessível por meio de **login** e senha pessoais.

17 – Qual a finalidade do uso do certificado digital do e-mail enviado pela operadora para notificação do beneficiário? Como funciona a confirmação de leitura do e-mail?

R: O certificado digital é um documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.

Portanto, o certificado digital será utilizado para autenticar o e-mail que será enviado ao beneficiário, ou seja, para comprovar que ele foi de fato encaminhado pela operadora do plano de saúde.

A confirmação de leitura do e-mail é um recurso que indica quando o beneficiário abriu a notificação enviada pela operadora via correio

eletrônico. Dependendo da plataforma do e-mail, a confirmação de leitura será enviada à operadora automaticamente após a abertura da mensagem ou a confirmação será enviada quando o beneficiário responder que leu a mensagem.

18 – Na notificação por carta ou preposto da operadora, qual deve ser o procedimento da operadora na hipótese de recusa de recebimento por parte do beneficiário?

R: Se a operadora enviou a notificação por carta ou seu preposto conforme previsto no normativo e esta foi recusada pelo beneficiário, a notificação é considerada realizada.

19 – Na notificação por mensagem de texto para telefones celulares (ex: WhatsApp), a operadora pode considerar a ferramenta disponibilizada pelo aplicativo para atestar a entrega e leitura da mensagem (riscos azuis com data e hora de visualização)?

R: Não. A notificação realizada por SMS ou por aplicativos de mensagens com criptografia de ponta a ponta somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência (RN 593, art.8º, §2º).

A ferramenta disponibilizada pelo aplicativo para atestar a entrega e leitura da mensagem, como por exemplo os dois riscos azuis com data e hora de visualização no Whatsapp, não é considerada válida para comprovar que houve a notificação por inadimplência.

20 – Se a operadora esgotou as tentativas de notificação por todos os meios e não conseguiu notificar o beneficiário, poderá suspender, rescindir ou excluir do plano?

R: Sim. Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios disponíveis no cadastro de cada beneficiário, a operadora poderá excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir o contrato por inadimplência, decorridos 10 (dez) dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios (RN 593, art.8º, §3º).

A notificação por inadimplência deverá observar as informações presentes no cadastro de cada beneficiário, sendo obrigatório somente os meios que estejam disponíveis nesse cadastro.

Como exemplo, se o beneficiário não tem e-mail ou telefone celular (para que a operadora possa -notificá-lo por mensagem de texto), a operadora fica eximida de notificá-lo por estes meios.

Noutra hipótese, se na notificação por carta, o Aviso de Recebimento dos Correios voltou com a informação “Mudou-se”, a operadora não precisará enviar um preposto para notificá-lo neste mesmo endereço.

Portanto, como exemplos, se a operadora não tem o endereço atualizado do beneficiário, ou não há e-mail ou número de telefone celular cadastrado, estes meios de notificação deixam de ser obrigatórios para este beneficiário.

A operadora que não teve sucesso em realizar a notificação, deve comprovar que tentou notificar o beneficiário por todos os meios disponíveis para fins de suspensão/rescisão ou exclusão por inadimplência.

21 – A operadora deverá sempre notificar o beneficiário por todos os meios previstos no normativo para fins de suspensão/rescisão ou exclusão por inadimplência?

R: Não. Uma única notificação bem sucedida ao beneficiário por qualquer um dos meios previstos é suficiente para a operadora cumprir com a obrigação, desde que a notificação tenha sido comprovadamente realizada.

Caso a operadora não consiga notificar por um determinado meio inicialmente escolhido, deverá proceder à tentativa por outros meios disponíveis até que seja possível realizar a notificação.

A finalidade da regra prevista no §3º do art. 8º da RN nº 593/2023 foi a de assegurar que, na hipótese de não conseguir notificar o beneficiário por nenhum dos meios previstos na norma, a operadora pudesse realizar a

suspensão, rescisão ou exclusão do beneficiário desde que comprove que tentou notificá-lo por todos os meios disponíveis.

Desta forma, se a operadora comprovar as tentativas de notificação pelos meios previstos no normativo, observadas as informações cadastrais de cada beneficiário e não conseguir notificá-lo por nenhum dos meios previstos, poderá realizar a suspensão ou rescisão contratual ou a exclusão do beneficiário do contrato após 10 (dez) dias da última tentativa de notificação.

22 – Para os planos exclusivamente odontológicos, existe alguma exceção em relação à notificação por inadimplência?

R: Sim. Os planos exclusivamente odontológicos não são obrigados a notificar o beneficiário por meio de carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou por meio de preposto da operadora, para fins de exclusão do beneficiário ou de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência (RN 593, art.8º, §7º).

23 – Quais são as informações mínimas obrigatórias que a notificação por inadimplência deve conter?

R: A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações (RN 593, art.10):

I - a identificação da operadora do plano de saúde, com nome, endereço e número de registro da operadora na ANS;

II - a identificação dos beneficiários que poderão perder o plano de saúde por inadimplência, com nome e número de CPF;

III - a identificação do plano de saúde contratado, com nome e número de registro do plano na ANS;

IV - o valor exato e atualizado do débito na data de emissão da notificação;

V - o período de atraso com indicação das competências em aberto e do número de dias de inadimplemento constatados na data de emissão da notificação;

VI - a forma e o prazo para o pagamento do débito para a reversão da inadimplência; e

VII - os meios de contato disponibilizados pela operadora para o esclarecimento de dúvidas pelo beneficiário.

24 – Havendo limitações para a notificação por inadimplência, a operadora pode resumir as informações mínimas obrigatórias?

R: Em qualquer meio de notificação utilizado pela operadora, a notificação por inadimplência deve seguir todo o conteúdo disposto no normativo, **com exceção** da notificação por mensagem de texto para telefones celulares via SMS ou via aplicativo de mensagens e da notificação por ligação telefônica gravada, nos quais o conteúdo poderá estar resumido, sendo indispensável informar o nome da operadora, as competências das mensalidades não pagas, e um canal de atendimento da operadora para esclarecimento de dúvidas e reversão da inadimplência (RN 593, art. 10, § 2º).

25 – Diante da limitação imposta pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, é possível que a operadora oculte informações dos beneficiários na notificação por inadimplência, oferecendo detalhes apenas em área logada do site da operadora?

R: Não. Tendo em vista que a notificação tem caráter pessoal, sendo dirigida apenas ao destinatário nela indicado por um dos meios descritos no normativo, não há como ser visualizada por outras pessoas, o que afasta a possibilidade de violação aos critérios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Os dados pessoais dos beneficiários devem constar da notificação para identificar a quem ela se refere, de modo a deixar claro que o plano do beneficiário nela informado será cancelado em caso de não quitação do débito informado pela operadora na notificação.

Uma vez que a notificação pela área restrita da página institucional da operadora na internet somente pode ser utilizada de forma complementar aos meios de notificação previstos no normativo, as informações sobre a notificação podem constar da área logada desde que o beneficiário tenha sido notificado por outro meio previsto no normativo (RN 593, art. 8º, §4º).

26 – Qual é o prazo para a operadora de planos de saúde armazenar os documentos referentes às notificações por inadimplência?

R: A guarda dos comprovantes de notificação deve observar os prazos de prescrição previstos no Código Civil.

27 – Tendo em vista que a operadora não tem conhecimento da data exata em que o beneficiário receberá a notificação por inadimplência, como a operadora deverá proceder para informar o valor atualizado do débito?

R: A operadora deverá informar o valor exato e atualizado do débito até a data da emissão da notificação (RN 593, art. 10, IV).

Assim sendo, os encargos diários (juros e correção monetária) eventualmente cobrados sobre as mensalidades não pagas relacionados aos dias excedentes transcorridos desde a data informada na notificação até a data do pagamento pelo beneficiário poderão ser cobrados na próxima fatura.

Se preferir, a operadora poderá indicar na notificação o valor do débito original sem encargos, desde que informe os percentuais de multa, juros e correção monetária que serão aplicados pelo não pagamento da fatura até a data do vencimento, que serão cobrados na fatura do mês seguinte.

Ressalta-se que na fatura do mês seguinte deverão estar discriminados o valor da mensalidade a que ela se refere e os encargos pelo não pagamento da fatura do mês anterior até a data de vencimento.

28 – A notificação por inadimplência deve conter os dados da administradora de benefícios que participa do contrato firmado entre o contratante e a operadora?

R: Sim. A notificação por inadimplência deve conter os dados da operadora de plano de assistência à saúde, com nome, endereço e número de registro da operadora na ANS (RN 593, art.10, I).

A regra prevista neste artigo alcança as administradoras de benefícios, pois enquanto operadoras que participam do contrato firmado entre o contratante (pessoa jurídica ou empresário individual) e a operadora, são responsáveis pela cobrança direta ao beneficiário, e por sua exclusão do plano de saúde motivada por inadimplência, se prevista no contrato.

Desta forma, uma vez que as administradoras emitem a cobrança direta da mensalidade ao beneficiário e podem realizar a sua exclusão do plano de saúde, se prevista no contrato, é delas o dever de notificá-lo para a devida quitação do débito a fim de evitar a sua exclusão do contrato de plano de saúde.

29 – Como deve ser realizada a notificação por inadimplência dos contratos firmados antes da vigência da RN nº 593/2023?

R: Para os contratos ou regulamentos firmados antes da vigência da RN nº 593/2023, a notificação por inadimplência deve ser realizada conforme disposto nestes instrumentos jurídicos. Contratos ou regulamentos firmados entre 1º de dezembro de 2015 e 1º de dezembro de 2024 devem observar a Súmula Normativa nº 28/2015.

Caso queira realizar a notificação por inadimplência pelos meios previstos na RN nº 593/2023, a operadora deverá aditar o contrato ou regulamento para prever esses meios de notificação (RN 593, art.9º, §3º).

Eventual notificação realizada pelos meios previstos na RN nº 593/2023, mas não dispostos no contrato ou no regulamento do plano, valerá apenas para os beneficiários que confirmarem o recebimento da notificação (RN 593, art.9º, §4º).

30 – A operadora deverá exigir a anuência da pessoa jurídica contratante para a exclusão de beneficiários que pagam diretamente à operadora ou à administradora de benefícios?

R: Não. Tendo em vista que alguns beneficiários, como por exemplo os ex-empregados em exercício dos direitos previstos nos arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656/98, não possuem mais vínculo com o contratante do plano de saúde (antigo empregador), não será exigida a anuência do contratante para fins de exclusão do beneficiário do plano de saúde por inadimplência, mas apenas que seja dada a ciência ao contratante da exclusão do beneficiário do plano de saúde (RN 593, art.14).

Assim, não quitado o débito pelo beneficiário no prazo de 10 (dez) dias da notificação, a exclusão por inadimplência do beneficiário poderá ocorrer, desde que tal hipótese esteja prevista no contrato ou no regulamento do plano de saúde e que a operadora tenha dado ciência da exclusão do beneficiário à pessoa jurídica contratante.

31 – Na suspensão, rescisão ou exclusão motivada por fraude praticada pelo beneficiário deve ser realizada a notificação?

R: Sim, para excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, a operadora deverá notificar previamente o beneficiário (RN 593, art.13).

Desta forma, o beneficiário deve ser notificado do cancelamento do seu plano de saúde, seja pelo motivo de inadimplência seja pelo motivo de fraude.

32 – Diante da vedação de cancelamento do plano durante a internação do beneficiário, a operadora pode excluir por inadimplência o grupo familiar do beneficiário internado?

R: Não. Uma vez que o beneficiário titular ou dependente está internado, a operadora não poderá realizar a suspensão ou rescisão contratual ou excluir o grupo familiar do beneficiário internado enquanto perdurar a internação (RN 593, art.15).

Ressalta-se que embora a intenção do legislador tenha sido salvaguardar o titular de eventual rescisão contratual durante a sua internação (art. 13, parágrafo único, III, da Lei nº 9.656/98), tal direito já havia sido estendido pela ANS, por meio da Súmula nº 28/2015 (item 6) aos beneficiários dependentes. Portanto a suspensão ou rescisão de contrato individual ou familiar durante a internação de beneficiário dependente já estava vedada pela legislação setorial antes da edição da RN nº 593/2023.

No entanto, uma vez que a RN nº 593/2023 alcança não só os contratos de planos de saúde firmados por pessoa natural como também os contratos de planos coletivos em que o beneficiário paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora, a vedação de cancelamento durante a internação foi estendida a todo beneficiário que paga a mensalidade diretamente à operadora.

Após a alta da internação, a operadora poderá realizar a notificação por inadimplência para fins de suspensão ou rescisão unilateral do contrato ou exclusão do beneficiário, garantido o prazo de 10 (dez) dias para que seja efetuado o pagamento do débito (RN 593, art. 15, § 1º).

33 – As regras de notificação podem ser utilizadas na comunicação ao beneficiário para outros fins?

R: Sim. Uma vez que a RN nº 593/2023 regulamentou a notificação por inadimplência do contratante de plano individual ou familiar e do empresário individual contratante de plano coletivo empresarial, e também do beneficiário que paga diretamente a mensalidade à operadora, que são pessoas físicas, cuidou de estender a sua aplicação a todas as formas de notificação e/ou comunicação para outros fins ao beneficiário ou ao contratante pessoa física (RN 593, art.16).

Ressalta-se que algumas notificações ou comunicações ao beneficiário ou ao contratante podem estar regulamentadas por outros normativos da ANS, não se aplicando, nestes casos, as regras de notificação estabelecidas na RN nº 593/2023.

Embora cada normativo possua uma finalidade específica, pode ter previsto a necessidade de notificação ao beneficiário ou ao contratante na hipótese nele tratada sem especificar a forma em que se daria essa notificação.

Nestes casos em que o normativo vigente não traz regra específica sobre a notificação ao beneficiário ou ao contratante, a operadora deverá observar o disposto na RN nº 593/2023.

34 – As regras de notificação por inadimplência da RN 593 se aplicam a todos os contratos coletivos?

Não. As regras de notificação por inadimplência dispostas na RN nº 593/2023 se aplicam apenas aos contratos coletivos em que o beneficiário paga a mensalidade diretamente à operadora.

Nos planos coletivos empresariais e coletivos por adesão em que a pessoa jurídica contratante (empresas, associações etc) é a responsável pelo pagamento do plano à operadora, as condições para a rescisão por inadimplência devem estar previstas no contrato e são válidas para o contrato como um todo e não para os beneficiários a ela individualmente vinculados.

Nesses casos, a rescisão contratual motivada por inadimplência deve ser precedida de notificação pela operadora para a pessoa jurídica contratante, sempre observando as disposições contratuais firmadas entre as partes.