

# PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES REFERENTES AOS PLANOS DE SAÚDE

---



VIVA  
PROCON

# PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

COM BASE NA CLASSIFICAÇÃO DAS NOTIFICAÇÕES REALIZADAS

## CONTRATAÇÃO

CANCELAMENTO UNILATERAL

DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÕES

DIFICULDADE EM PORTABILIDADE

REAJUSTE ACIMA DO PREVISTO PELA ANS

PROBLEMAS RELATIVOS À CARÊNCIA

## ATENDIMENTO

TEMPO DE ATENDIMENTO

AGENDAMENTO DE CONSULTAS

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS INFORMADOS

## AUTORIZAÇÕES

DESCREDENCIAMENTO

NEGATIVA DE PROCEDIMENTO CIRÚRGICO

NEGATIVA DE MATERIAL ESPECÍFICO

NEGATIVA DE TRATAMENTO MULTIDISCIPLINAR

## ESTRUTURA FÍSICA

INADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

# PRINCIPAIS DETERMINAÇÕES

COM BASE NO TOTAL DE REGISTROS ENTRE JANEIRO E MAIO DE 2023

## COM ORIGEM NO ATENDIMENTO

RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO

RECUSA EM PRESTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS

## COM ORIGEM NO PRÓ - INCLUSÃO

RECUSA EM ADESÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO

AUSÊNCIA DE VAGAS EM REDE CREDENCIADA

# RESUMO DAS DEMANDAS

---

## RECUSA DE ADESÃO AO PLANO DE SAÚDE PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- Demandas em que o consumidor faz a avaliação com o plano de saúde e no momento da adesão há a recusa, sem justificativa.

# RESUMO DAS DEMANDAS

---

## RESCISÃO UNILATERAL NO MEIO DO TRATAMENTO COM JUSTIFICATIVA DE DESEQUILÍBRIO FINANCEIRO

- Demandas em que o consumidor tem seu plano cancelado no meio de um tratamento de acompanhamento contínuo em terapias multidisciplinares, o mesmo fica sem plano e com possibilidade de realizar adesão de um novo plano com valores superiores aos já contratados e tem que cumprir novamente com o prazo de carência.

# RESUMO DAS DEMANDAS

---

## RESCISÃO UNILATERAL SEM AVISO PRÉVIO

- O consumidor tem seu plano cancelado sem aviso prévio. Existe a alegação de que os avisos foram entregues, todavia quando existe confirmação de recebimento ela ocorre em endereço divergente ao do consumidor. Ademais, quando são realizadas tratativas por e-mail em muitos casos ocorre a não visualização adequada das mensagens.

# RESUMO DAS DEMANDAS

---

## CLÍNICAS CREDENCIADAS SEM VAGAS PARA TRATAMENTO OU COM CALENDÁRIO INVIÁVEL

- Demandas relacionadas marcação de terapias multidisciplinares sem vagas em clínicas credenciadas, havendo longas filas de espera, algo inviável para uma criança que precisa começar suas terapias multidisciplinares de forma urgente e imediata. Quando existem vagas, são horários e as datas são incompatíveis.

# LINKS ÚTEIS

DOWNLOAD DO  
APLICATIVO



ANDROID



IOS

UNIDADES DE  
ATENDIMENTO



**OBRIGADO!**