

Mariana Lourenço

Advogada para pacientes de plano de saúde

O que fazer quando o seu plano negar a sua cirurgia

Guia prático para pacientes: os primeiros passos, os documentos que importam e o que muda em caso de urgência.

5 passos

4 documentos

Urgência e emergência

Perguntas frequentes

Uma negativa é uma decisão administrativa

Ela não é uma decisão médica e muito menos judicial. Existe caminho, e a forma como você age nas primeiras horas costuma fazer diferença.

Quem decide o quê

A operadora

Analisa o pedido e responde. A negativa é uma decisão administrativa.

O médico

Indica a técnica cirúrgica, o material e o momento da cirurgia.

A Justiça

Só decide se o caso for levado a ela. A negativa não é uma decisão judicial.

O caminho do pedido

Seu médico solicita a cirurgia



Auditoria da operadora

Alguém que nunca examinou você confere o pedido com as regras do plano e da ANS.



✓ Autorização

✗ Negativa

Autorização parcial

⚡ a mais traiçoeira: parece um sim

O que a autorização parcial pode cortar

~~Material~~

~~Diárias de internação~~

~~Parte da equipe~~

O plano libera a cirurgia, mas corta um desses itens. Na prática, a cirurgia não acontece como foi planejada.

Por que a negativa não é a palavra final

Três apoios legais sustentam a contestação de uma recusa.

STJ

Superior Tribunal de
Justiça

A operadora não escolhe o seu tratamento

O entendimento consolidado do STJ é que quem indica a técnica cirúrgica, o material e o momento da cirurgia é o médico que acompanha o paciente.

CDC

Súmula 608 do STJ

O Código de Defesa do Consumidor vale para o seu plano

Art. 47 o contrato é interpretado da forma mais favorável ao consumidor.

Art. 51 permite reconhecer a nulidade de cláusulas abusivas.

Exceção: planos de autogestão

Lei 14.454/ 2022

Rol da ANS

O rol da ANS é referência básica, não limite máximo

Procedimentos fora do rol podem ter cobertura quando preenchem critérios objetivos:

Prescrição médica

Evidência científica

Registro do produto ou da técnica

Os 5 primeiros passos após a negativa

A forma como você age nas primeiras horas costuma fazer diferença.

1

Peça a negativa por escrito

A operadora deve informar o motivo da recusa de forma fundamentada. Guarde o número do protocolo de cada contato, inclusive dos telefonemas.

No Instagram [@mariana.advdpaciente](#) há um post fixado com formas de conseguir a negativa.

2

Reúna a documentação da cirurgia

Guia de solicitação, exames, relatórios anteriores e a data agendada, se já houver.

3

Converse com o seu médico sobre o laudo

Um laudo de duas linhas costuma não sustentar um pedido judicial de tutela nem de reembolso. Ele precisa explicar:

Técnica indicada

Materiais necessários

Riscos de não operar

Prazo recomendado

4

Anote os prazos

A data da cirurgia, o tempo de espera até aqui e qualquer orientação médica sobre urgência.

5

Busque orientação antes que o prazo passe

Em casos com data marcada, **cada dia conta**.

Quando a urgência ou a emergência muda tudo

A Lei 9.656/98 fixa em 24 horas a carência máxima nesses casos. Negar cirurgia urgente com base em carência maior contraria a lei.

Carência máxima em urgência e emergência

até 24 horas

Depois disso, sem limitação de tempo nem restrição para cobrir o procedimento necessário.

Urgência Declarada

Dizer ao plano que é urgência ou emergência.

Não é a mesma coisa que documentada.

≠

Urgência Documentada

O médico registra por escrito o que acontece se a cirurgia não for feita e em quanto tempo. Esse registro sustenta o pedido de decisão de urgência ou emergência.

Como o laudo deve registrar

**EMERGÊNCIA/URGÊNCIA —
risco imediato de vida ou de
lesões irreparáveis
DESCREVENDO QUAIS AS
POSSÍVEIS LESÕES OU
RISCOS E EM QUAL O TEMPO
CADA UM PODE OCORRER**

Observação importante

Em caso de **EMERGÊNCIA** (risco imediato à vida), a lei garante atendimento imediato.

O prazo de 24 horas refere-se ao período máximo de carência, não ao tempo para liberar a cirurgia.

O pedido médico e o laudo devem registrar expressamente **EMERGÊNCIA**, e não apenas urgência. Isso facilita a cobertura, independentemente de carência.

Os 4 documentos que costumam decidir um pedido

Para urgência, emergência ou reembolso, comece por estes itens.

Laudo médico detalhado

É o documento que mais pesa. O ponto central: explicar por que a técnica pedida é a mais indicada para o seu caso, e não a tradicional.

✓ CID

✓ Técnica indicada

✓ Material necessário

✓ Riscos de não operar

✓ Prazo recomendado

✓ Por que esta técnica e não a tradicional



Negativa por escrito

Ou o registro dos protocolos, quando o plano não responde.



Contrato e carteirinha

Os documentos do seu plano de saúde.



Comprovante de urgência

Ou da data agendada da cirurgia.



Guarde os quatro itens em uma **única pasta**. Isso acelera qualquer análise, administrativa ou judicial.

Situações especiais e dúvidas comuns



E se o plano não responder?

O silêncio também produz o efeito de uma negativa. A ANS fixa prazos máximos de resposta, e o descumprimento pode ser registrado por reclamação na própria agência, a NIP. Com cirurgia marcada, o tempo costuma ser curto demais para aguardar só essa via.



Reconstrução mamária após câncer

Se a indicação médica registra que a reconstrução decorre do tratamento oncológico, a cobertura é obrigatória, independentemente da técnica indicada pelo médico assistente. Guarde o laudo completo, com o vínculo entre a mastectomia e a reconstrução, e qualquer negativa por escrito.

Perguntas frequentes

O plano pode negar porque a cirurgia é cara?

Na prática, muitas operadoras negam ou retardam autorizações para economizar, apostando que o paciente vai pagar do próprio bolso. Mas o custo não é fundamento legal para recusa: se a doença está coberta e há indicação médica, o valor não muda o dever de autorizar e custear.

Se eu pagar a cirurgia do meu bolso, perco o direito?

Não necessariamente. Quando a recusa é considerada indevida, é possível pedir reembolso. Guarde nota fiscal, laudo e negativa por escrito. Nem todo caso resulta na devolução integral do valor, então busque orientação jurídica adequada.

Quanto tempo demora uma decisão judicial?

Depende do caso, da documentação e do juízo. Em situações urgentes e bem documentadas, a análise costuma ser rápida, mas nenhum advogado pode garantir prazo ou resultado. Desconfie de quem garantir.

Precisa de ajuda com uma cirurgia negada?

Se você recebeu uma negativa, reúna os documentos deste guia e busque orientação de um advogado que atue em direito à saúde ou a Defensoria Pública. Quanto antes o caso for analisado, maiores tendem a ser as opções disponíveis.

Antes de falar com um advogado, tenha em mãos

- ✓ Laudo médico detalhado
- ✓ Negativa por escrito ou protocolos
- ✓ Contrato e carteirinha do plano
- ✓ Comprovante de urgência ou data da cirurgia

Nosso WhatsApp: +55 62 99951-8812

Instagram @advppaciente

Mariana Lourenço

Advogada para pacientes de plano de saúde · OAB/GO 67.931

Este conteúdo é informativo e não substitui orientação profissional. Cada caso exige análise individual. Não há promessa ou garantia de resultado.