Tenho indicação médica para cirurgia reparadora.

Como me preparar para solicitar ao plano?

Você já deu um passo importante. Agora é hora de organizar o próximo.

Ter uma indicação médica pode trazer novas perguntas: quais documentos reunir, como apresentar o pedido e o que fazer para acompanhar a resposta do plano?

Preparamos este guia para ajudar você a compreender essa etapa com mais clareza.



Núcleo Reparadoras
Mercês & Vaccarezza Advocacia

O que vale separar antes de solicitar?

Você não precisa começar com uma pasta enorme.

O mais importante é organizar os documentos relacionados à indicação recebida e descobrir quais informações serão necessárias para a operadora analisar o pedido.

Identificação e informações do plano

Documento de identificação

Pode ser útil para conferir seus dados durante a solicitação.

Carteirinha ou número de beneficiário

Permite identificar seu vínculo com o plano de saúde.

Documentação médica

Pedido ou prescrição do procedimento

Documento no qual o profissional habilitado registra o procedimento indicado.

Relatório médico

Apresenta as informações clínicas e os fundamentos que o médico considera pertinentes à indicação.

Outros registros médicos, se aplicáveis

Exames, relatórios complementares ou histórico de tratamento poderão ser relevantes conforme a situação e a documentação existente.

Documentos que podem ajudar em situações específicas

Se você passou por cirurgia bariátrica, documentos relativos ao procedimento e ao acompanhamento podem ajudar a contextualizar sua trajetória.

Se o médico indicou mais de uma cirurgia, vale conferir se os procedimentos estão devidamente identificados.

Uma dica importante

Guarde uma cópia de tudo o que apresentar ao plano.

Os documentos desta página são referências de organização, não uma lista universal de exigências. A documentação efetivamente pertinente dependerá da solicitação e das regras aplicáveis.

O nome da cirurgia não explica, sozinho, por que ela foi indicada.

Você já tem um relatório médico. Mas será que ele permite compreender a finalidade dos procedimentos indicados?

O conteúdo da documentação pode ter importância na análise da solicitação pelo plano de saúde.

Três pontos que merecem atenção

01

01 — Quais procedimentos foram indicados?

É possível identificar claramente as cirurgias recomendadas pelo médico?

02

02 — Qual é o contexto clínico?

O documento apresenta as informações que o profissional considera relevantes para compreender a indicação?

03

03 — Por que esses procedimentos foram recomendados?

A finalidade clínica, reparadora ou funcional está explicada conforme a avaliação realizada?

Um detalhe importante

Não é apenas o nome da cirurgia que importa. O contexto e a finalidade clínica também precisam ser compreendidos.

Isso não significa que exista um relatório padronizado capaz de garantir uma autorização.

O médico assistente é responsável pelas informações clínicas. Já a interpretação das regras de cobertura pode exigir uma análise jurídica específica.

Tem dúvidas sobre a documentação que recebeu?

A equipe do Núcleo Reparadoras MV poderá receber sua solicitação de atendimento para compreender melhor a situação.

Por onde começo?

O modo de apresentar uma solicitação pode variar entre operadoras.

Antes de encaminhar documentos, procure identificar o canal adequado para o seu plano.

01

— Consulte os canais oficiais

Verifique o aplicativo, o site e os canais de atendimento da operadora.

Dependendo do plano, também poderão existir opções por e-mail, telefone ou atendimento presencial.

02

— Confirme como encaminhar a solicitação

Pergunte se você poderá apresentar diretamente os documentos ou se o pedido deverá ser registrado pelo prestador de saúde.

A operadora também deve oferecer canais de atendimento ao beneficiário, mesmo quando utiliza sistemas próprios para prestadores.

03

— Organize o envio

Separe o pedido médico e os demais documentos pertinentes.

Confira se os arquivos foram encaminhados corretamente e guarde cópias.

04

— Registre a solicitação

Guarde a data, o protocolo e os comprovantes disponíveis.

Essas informações ajudam a identificar o atendimento e acompanhar o andamento.

05

— Saiba onde acompanhar a resposta

Confirme qual canal será utilizado para informar o resultado da análise.

Um cuidado que faz diferença

Enviar documentos não significa, necessariamente, que o pedido foi efetivamente registrado.

Por isso, é importante conferir se a solicitação recebeu a identificação correspondente.

E se a resposta não chegar?

Existem regras da ANS sobre os prazos de resposta aos pedidos e sobre a garantia de atendimento.

O prazo para responder à solicitação não é necessariamente o mesmo prazo para realizar o procedimento.

Se você já apresentou seu pedido e enfrenta demora ou falta de informação, sua situação pode exigir uma orientação mais específica.

Nem todo problema começa com uma negativa.

Algumas pessoas encontram obstáculos antes mesmo de conseguir apresentar uma solicitação formal.

Talvez você se reconheça em uma destas situações:

“Meu médico é particular. Disseram que não aceitam o pedido.”

A indicação de um profissional fora da rede credenciada não deve ser recusada exclusivamente por esse motivo.

Entretanto, o reconhecimento da solicitação e as condições para realizar a cirurgia com determinado profissional são questões diferentes.

Uma recusa em receber documentos pode merecer avaliação individual.

“O plano pediu mais documentos. Não sei o que fazer.”

Algumas solicitações podem envolver informações complementares.

É importante compreender o que foi pedido e qual a justificativa apresentada.

Exigências adicionais precisam ser analisadas conforme a situação concreta.

“Já tentei solicitar, mas não consigo nem um protocolo.”

A dificuldade pode estar no canal utilizado ou na própria condução do atendimento.

Guarde os registros disponíveis das tentativas, inclusive datas e respostas recebidas.

Não conseguir formalizar um pedido é uma situação diferente de receber uma negativa.

“Tenho o relatório, mas não sei se ele é suficiente.”

O relatório deve refletir a avaliação do médico assistente.

A análise sobre a documentação e sua relação com a cobertura pode envolver questões que não se resolvem apenas lendo o nome da cirurgia.

Se você está enfrentando uma dessas dificuldades...

Talvez sua situação precise de uma orientação jurídica mais aprofundada.

A equipe do Núcleo Reparadoras MV está disponível para receber seu contato e compreender o que aconteceu.

Um passo de cada vez

Você já possui indicação médica. Agora, pode utilizar este espaço para organizar as informações de que precisa antes da solicitação.

Esta página pode ser impressa e preenchida à mão.

Meu plano de saúde

Nome da operadora: _____

Os procedimentos que foram indicados

_____

_____

Documentos que já tenho

- ☐ Pedido ou prescrição médica
- ☐ Relatório médico
- ☐ Identificação e informações do plano
- ☐ Outros documentos pertinentes à minha situação

O que preciso conferir antes de apresentar o pedido?

_____

_____

Canal de solicitação informado pelo plano

_____

Quando eu apresentar a solicitação

Data: _____

Protocolo: _____

Canal utilizado: _____

Uma dúvida que ainda quero esclarecer

_____

_____

Esta página é sua.

Eu sou Tacilla Vaccarezza.



E existe uma razão para esse assunto ser tão próximo de mim.

Eu também passei pela cirurgia bariátrica e conheço de perto a jornada das cirurgias reparadoras.

Por isso, sei que uma grande perda de peso nem sempre encerra todas as perguntas. Às vezes, é justamente depois dela que surgem novas dúvidas: sobre os procedimentos, a indicação médica, os documentos e o papel do plano de saúde nesse processo.

Mas existe algo que considero importante: cada pessoa tem sua própria história.

Ter vivido parte desse caminho me aproximou dessas questões de uma maneira muito pessoal. A advocacia me permitiu olhar para elas também sob outra perspectiva: a dos direitos, das regras de cobertura e da análise cuidadosa de cada situação.

Hoje, sou advogada no **Mercês & Vaccarezza Advocacia**, onde minha atuação em Direito da Saúde se concentra especialmente nas questões envolvendo cirurgias reparadoras e planos de saúde.

Foi dessa combinação entre vivência e atuação profissional que nasceu o propósito deste espaço: tornar informações importantes mais claras, acessíveis e próximas de quem precisa delas.

> **Minha história me aproximou dessa jornada. Meu trabalho é ajudar você a compreender os aspectos jurídicos da sua.**

Com carinho,

Tacilla Vaccarezza
Advogada | Mercês & Vaccarezza Advocacia

Há jornadas que ficam mais claras quando encontramos companhia pelo caminho.

Criamos este espaço para reunir pessoas que estão conhecendo, organizando ou vivendo diferentes etapas relacionadas às cirurgias reparadoras.

Aqui você poderá acompanhar informações, orientações gerais e conteúdos preparados pelo Núcleo Reparadoras MV.

A proposta é oferecer um espaço de continuidade: um lugar ao qual você possa voltar para acompanhar explicações, novidades e assuntos relevantes durante sua jornada.

Você pode fazer parte desse caminho.

- **Caminho das Reparadoras**



Ficou com alguma dúvida específica sobre sua situação?

Se desejar, você também poderá entrar em contato individualmente com a equipe do Mercês & Vaccarezza Advocacia.

Falar com a equipe MV

Núcleo Reparadoras
Mercês & Vaccarezza Advocacia

Este guia tem caráter educativo e informativo. Não substitui avaliação médica nem orientação jurídica individualizada. A aplicação de regras de cobertura depende das características de cada situação.