

QUE TAL  
CONHECER  
ASSUNTOS DE  
SEU INTERESSE  
DE FORMA  
SIMPLES E  
OBJETIVA?

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

O universo dos planos de saúde está repleto de termos técnicos com os quais o beneficiário se depara cotidianamente. Para facilitar a compreensão de alguns deles, desenvolvemos esse "perguntas e respostas". Aproveite.



### 1. O que é a chamada "cobertura" de um plano de saúde?

É o conjunto de procedimentos de saúde aos quais o beneficiário passa a ter direito ao adquirir um plano de saúde.

As coberturas mínimas são determinadas por lei, através de um Rol de Procedimentos ao qual todas as operadoras estão sujeitas.

### 2. O que é Rol de Procedimentos?

É uma espécie de "lista" publicada e atualizada a cada dois anos pela Agência Nacional de Saúde – ANS, que contém todos os procedimentos (coberturas) que as operadoras são obrigadas a fornecer aos seus beneficiários, de acordo com o tipo de plano contratado.

### 3. Por que determinados procedimentos não são autorizados?

A negativa de atendimento pode ocorrer por diversas razões, sempre amparada legalmente. Conheça as principais delas:

- a. Quando o beneficiário não cumpriu as carências regulamentares;
- b. Quando o atendimento não faz parte das coberturas de seu plano (ex.: beneficiário com plano médico solicita atendimento odontológico);
- c. Quando o serviço não faz parte do Rol de Procedimentos ou não preenche as Diretrizes de Utilização publicadas pela ANS;
- d. Quando o tratamento proposto é incompatível com o diagnóstico;

### 4. Como faço para conhecer melhor meus direitos e obrigações?

Todos os planos da ELOSAÚDE são regidos por regulamentos nos quais estão elencados os direitos, deveres e obrigações tanto da operadora quanto do beneficiário. Os regulamentos foram desenvolvidos respeitando a legislação vigente e podem ser encontrados no site da ELOSAÚDE, no menu "Beneficiários".

A gente se comunica, explica melhor as coisas e você passa a entender os processos e o trabalho da ELOSAÚDE. Simples, não é?



Na próxima edição continuaremos com:  
"Perguntas e respostas".  
Não perca. **FICA A DICA!**

