**Fica estabelecido como padrão a solicitação dos seguintes documentos:**

**NIPs Assistenciais:**

* Informações acerca da demanda;
* Proposta de Adesão assinada pelo(a) beneficiário(a);
* Minuta contratual relativa ao produto que o(a) beneficiário(a) se vincula;
* Pedido Médico;
* Relatório da auditoria médica carimbado e assinado, justificando eventual negativa em discussão;
* Contato telefônico gravado com o(a) beneficiário(a) esclarecendo as condutas da Operadora (art. 11, RN nº 483, da ANS), ou registro de contato por WhatsApp.
* Na hipótese de liberação do atendimento demandado, sempre precisaremos da guia de autorização e o registro do agendamento do atendimento demandado, respeitando-se os prazos estabelecidos pela RN nº 259/11 da ANS, que poderá ser por contato telefônico gravado, e-mail ou WhatsApp.

**NIPs Não Assistenciais:**

* Informações acerca da demanda;
* Proposta de Adesão assinada pelo(a) beneficiário(a);
* Minuta contratual relativa ao produto ao qual o(a) beneficiário(a) se vincula;
* Contato telefônico gravado com  o(a) beneficiário(a) esclarecendo os fatos questionados na respectiva reclamação, o que poderá ser feito por e-mail ou WhatsApp (art. 11, da RN nº 483, da ANS);
* Com relação aos demais documentos complementares, sempre será necessário o registro ou documento atrelado ao objeto da reclamação do(a) respectivo(a) beneficiário(a).

Aguardo informações e registros para confecção da defesa

Atenciosamente,