

Em resposta à notificação do Procon-SP, as empresas alegaram que não haverá prejuízo aos consumidores; órgão de defesa analisará a situação dos beneficiários nos próximos meses

Após serem notificadas pelo Procon-SP para explicar sobre a transferência dos contratos de planos de saúde da Amil Assistência de Saúde Médica Internacional para a A.P.S Assistência Personalizada à Saúde, as operadoras não apresentaram os esclarecimentos de forma direta e apenas informaram que não haverá prejuízo.

De acordo com notícias veiculadas pela mídia, a partir desse mês, mais de 300 mil usuários de planos de saúde individuais e familiares da Amil que residem em São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná passam a ser atendidos pela operadora A.P.S.

Tendo em vista o histórico das transferências de carteira ocorridas no mercado de saúde suplementar que geraram reclamações relativas a reduções de redes credenciadas e reajustes diversos dos estabelecidos, o Procon-SP notificou as empresas para que elas esclarecessem: quais medidas foram adotadas para a manutenção integral do atendimento e dos valores dos planos (contratos); e se foi estipulado um prazo mínimo para a ocorrência de redução, redimensionamento, descredenciamento dos prestadores de serviço.

Amil e A.P.S. deveriam explicar quais as garantias de que a empresa conseguirá manter a qualidade dos atendimentos e de que os consumidores não terão os seus acessos dificultados ou mais burocratizados com essa alteração considerando esse aumento do número de beneficiários.

“É o mesmo contrato, com as mesmas obrigações e a AMIL mantém sua responsabilidade solidária em relação aos consumidores. Qualquer mudança nas condições de atendimento ou contratuais só poderá ser feita mediante expressa concordância do segurado, sob pena de nulidade”, orienta Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP.

Comunicação aos beneficiários e canais de atendimento

O Procon-SP também pedia explicações sobre como – e com qual antecedência – consumidores e prestadores de serviço foram comunicados a respeito da transferência; se foram criados canais específicos de atendimento para os consumidores afetados pela mudança; se já existem registros de queixas e, em caso positivo, quais medidas foram tomadas para resolver os problemas.

Sobre a informação referente aos canais específicos para atendimentos, as operadoras limitaram-se a afirmar que não haveria necessidade de estabelecer canais próprios de atendimento, pois não “há problema para ser solucionado”.

O órgão de defesa do consumidor irá acompanhar e analisar a situação dos beneficiários nos próximos meses de cessão parcial.

Fonte: Procon-SP, em 11.01.2022