

Tema lidera ranking de reclamações em Saúde dos associados da instituição em 2022; em nota técnica, instituição pede que a ANS regule planos coletivos e cobra a proteção contra práticas abusivas

Nesta terça-feira (13), o Idec encaminhou nota técnica à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), durante a segunda fase da audiência pública sobre a Agenda Regulatória de 2023 - 2025. O documento leva em consideração a grande demanda de reclamações sobre reajustes de planos de saúde recebida pela instituição e por outros órgãos de defesa do consumidor, e pede que os planos coletivos tenham uma regulação melhor, a partir da limitação de reajuste anual e da proibição do cancelamento unilateral.

“Entendemos que a Agenda Regulatória é um espaço necessário para esse tema figurar, até porque ele tem arcabouço teórico. A ANS já tem documentos técnicos que sugerem a padronização das cláusulas contratuais e o Idec defende que é necessária uma Política Regulatória adequada para planos coletivos feita por meio de Resolução Normativa”, afirma Marina Paullelli, advogada do programa de Saúde do Idec.

O Idec propõe no documento um equilíbrio na relação entre usuários de planos de saúde e empresas, com alguns pontos que protegem os direitos consumeristas de abusos. Dentre eles estão: definir limites máximos para reajustes para planos coletivos pequenos; estabelecer um parâmetro de razoabilidade para os aumentos de preços de planos coletivos maiores de 30 vidas; tornar obrigatória a apresentação do contrato coletivo na integralidade para o consumidor de plano empresarial e maior transparência no acesso à sinistralidade pelo consumidor.

“Esperamos que os argumentos levantados pelo Idec nas contribuições para a Agenda Regulatória e incluídos na Nota Técnica sejam recebidos e analisados com a importância que merecem, e que a ANS priorize as políticas de regulação dos planos coletivos de saúde, dando a devida atenção aos direitos básicos das pessoas consumidoras, para assim protegê-las dos abusos das operadoras” diz Paullelli.

Planos de saúde como principal tema de reclamações

Em seu ranking anual de atendimento, os planos de saúde permaneceram no topo das reclamações durante oito anos consecutivos, até 2019. Somente em 2022 a área de Relacionamento do Idec recebeu 42 consultas sobre reajustes de planos de saúde, sendo 34 específicas sobre o reajuste anual e 8 sobre reajuste por mudança de faixa etária.

O principal tema abordado pelos associados do Idec sobre planos de saúde são dúvidas e reclamações a respeito de reajustes abusivos (27,4%), predominantemente de planos coletivos. As demais reclamações abrangem principalmente negativa de cobertura, com 16,2%, e problemas relacionados à falta de informação, com 13,1%.

“A partir dos relatos dos consumidores e consumidoras é possível identificar que as reclamações se concentram em quatro pontos principais, sendo eles: alto percentual de reajuste; incapacidade de pagar o valor da mensalidade após o reajustamento; incidência do reajuste anual e do reajuste por idade no mesmo ano e reajuste não informado no momento da contratação. Tais pontos reforçam a necessidade da agência reguladora priorizar o tema em sua agenda de 2023-2025.”, conta Paullelli.

Sobre a Agenda Regulatória e a participação do Idec

Em 19 de setembro, a ANS abriu chamada para a Tomada Pública de Subsídios (TPS). A iniciativa tem como objetivo obter contribuições e sugestões da sociedade para a definição de sua Agenda Regulatória 2023-2025, para assim estabelecer os assuntos prioritários a serem tratados pela instituição no período determinado.

O Idec, que há anos tem alertado a ANS e a sociedade sobre o grave problema dos planos coletivos, que são pouco regulados, enviou em outubro contribuição, pedindo que a ANS priorize políticas de regulação dos planos coletivos de saúde e enfatiza a necessidade da atenção especial aos direitos básicos das pessoas consumidoras, a fim de protegê-las contra abusos das operadoras.

Desde o início de sua fundação, o Idec tem defendido consumidores e consumidoras dos problemas com planos de saúde, sobretudo pela falta de regulação de planos coletivos. Enquanto a ANS limita os reajustes dos planos individuais, e a lei veda empresas de cancelar esses contratos imotivadamente, nos coletivos essas medidas não são adotadas.

“Esse impasse acaba por gerar diversos problemas, como reajustes mais elevados para algumas modalidades desses planos, e também a "falsa coletivização" no setor de planos de saúde e suas consequências para o consumidor e para o equilíbrio do mercado”, explica Marina Paullelli.

Fonte: Idec, em 13.12.2022