

## Mães e pais do Norte e Nordeste do Brasil denunciam abusos da Hapvida

Operadora de planos de saúde tem obrigado o uso de biometria facial em pessoas do espectro autista e levanta preocupações de Procons e do Idec

Mães e pais de crianças, adolescentes e adultos das regiões Norte e Nordeste do Brasil foram atrás dos Procons para denunciar os abusos cometidos pela operadora Hapvida. A empresa tenta obrigar o uso de biometria facial em pessoas do espectro autista, o que causa uma série de reações negativas por parte delas.

Por conta disso, a empresa foi multada pelo Procon/AM e está impedida de utilizar a biometria facial pelo Procon/MA até resolver o problema. Além disso, o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) notificou a empresa para verificar possíveis violações à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Luciana Cavalcante - que é mãe de uma criança de 4 anos do espectro autista e membro do Grupo de Mães que luta contra os abusos da Hapvida - listou uma série de problemas que o uso da biometria facial traz para o filho dela e das outras mães e pais. “A lista é grande: atraso nos pagamentos das clínicas que prestam serviços, o que acarreta na suspensão do tratamento das crianças; falta de profissionais na rede de um modo geral, especialmente de neuropediatras; falta de planos terapêuticos para as crianças e da entrega do relatório no prazo mínimo de 3 meses para avaliação; o uso de biometria digital/facial, que faz com que as crianças se inquietem, principalmente as do espectro autistas que não têm tempo de espera e nem fazem com facilidade contato visual”, conta.

A mãe também traz outros fatores que fizeram com que mães e pais do estado do Amazonas resolvessem enfrentar a Hapvida. “Ainda tem a fila de espera e demora na liberação das terapias; a falta de atendimento os laudos como prescritos pelo neuropediatra ou psiquiatra infantil; o não estabelecimento de um contrato fidedigno com a prestadora, em que pague na data acordada para que nossas crianças não tenham os tratamentos suspensos, a falta de uma melhor estrutura para as terapias, muitas salas não tem nem um tatame, não tem brinquedos. Além do fato de que os encaminhamentos estão sendo dados para clínicas conveniadas, mas quando chega lá não há vagas, com cancelamento quando a criança já está no local, marcação de consultas inexistentes e profissionais que não fazem reposição”, completa Luciana.

Essa lista imensa de problemas fez com que essas mães e pais tomassem uma atitude. “Nós procuramos o [Procon do Amazonas](#) para que possamos resolver todos esses problemas de uma vez por todas, porque de três em três meses passamos por esses descasos. A biometria facial, por exemplo, gera estresse nas crianças, elas entram em crise, se jogam no chão, se autolesionam. É preciso que a Hapvida forneça profissionais empáticos que entendam do autismo e que credenciem mais clínicas para as terapias”, reivindica a mãe.

O que diz o Procon do Amazonas

O Procon do Estado do Amazonas afirma que recebeu as reclamações e tomou todas as medidas cabíveis sobre o caso. “São denúncias de má-prestação, negativa de atendimento, criação de obstáculos para a realização de procedimentos e inobservância de prerrogativas preferenciais. A imposição forçada do reconhecimento biométrico causa desconforto físico e emocional, que por vezes desencadeiam crises sensoriais”, explica o diretor-presidente, Jalil Fraxe.

**Fonte:** Idec, em 02.02.2023