

Canal de denúncias do IES está disponível para relatos de práticas antiéticas - fraudes, corrupção, lesão ao consumidor, irregularidades contra profissionais da saúde e empresas etc.

▬No Dia Mundial da Segurança do Paciente, comemorado em 17 de setembro, o Instituto Ética Saúde – organização da sociedade civil, sem fins lucrativos, criada em 2015 para combater a corrupção na saúde, garantir a sustentabilidade do setor e a segurança do paciente – alerta para os direitos dos pacientes, tanto na saúde pública quanto na saúde privada.

“Esses direitos são garantidos pela Constituição Federal, pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei dos Planos de Saúde e por outras legislações específicas. É fundamental que todos tenham ciência disso, para poderem cobrar e não serem vítimas de más práticas, fraudes e corrupção”, alerta o diretor Executivo do Instituto Ética Saúde, Filipe Venturini Signorelli.

Principais direitos – Saúde Pública:

1. **Acesso Universal e Igualitário:** Todos têm o direito ao acesso aos serviços de saúde pública, sem discriminação e independente de etnia, credo, cor, orientação sexual ou do diagnóstico que venha a receber. Isso está garantido pela Constituição Federal e pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
2. **Atendimento de Emergência:** Em casos de emergência, o atendimento deve ser prestado imediatamente, independentemente da situação financeira do paciente.
3. **Informação:** Os pacientes têm o direito de ser informados sobre o diagnóstico, o tratamento e os riscos associados a ele.
4. **Consentimento Informado:** Nenhum procedimento médico pode ser realizado sem o consentimento informado do paciente, exceto em situações de emergência onde o consentimento não pode ser obtido.
5. **Tratamento 100% gratuito:** É proibido cobrar por procedimentos que o SUS já oferece (total ou parcialmente): consultas, cirurgias, exames ou produtos médicos.
6. **Direito de acompanhante:** Se o paciente tiver menos de 18 anos, ele tem assegurado o direito de um acompanhante em tempo integral – um dos pais ou responsável. Isso está no Estatuto da Criança e do Adolescente. O mesmo direito é assegurado pelo Estatuto do Idoso àqueles que têm 60 anos ou mais, submetidos a internação hospitalar. A terceira condição é para aquelas pessoas que estão em trabalho de parto ou acabaram de ter o seu filho a sua filha. Essas mães têm direito a um acompanhante durante o trabalho de parto ou pós-parto, nos hospitais públicos ou nos hospitais conveniados com o SUS. A lei número 11.108 de 2005 garante isso e o acompanhante terá direito a acomodações adequadas e as principais refeições, durante a internação.
7. **Direito a detalhes sobre produtos médicos utilizados:** A falsificação de produtos cirúrgicos acontece com frequência, no Brasil. Empresas de fabricação nacional que copiam modelos de produtos importados e os comercializam indevidamente e sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária. O paciente deve sempre perguntar ao médico, antes de uma cirurgia, se haverá algum implante. Caso a resposta seja positiva, ele deve verificar, antes do procedimento, se o item que será implantado tem registro da Anvisa.
8. **Etiqueta de rastreabilidade:** É um papel que o hospital tem obrigação de fornecer ao paciente, após uma cirurgia com o implante de uma órtese ou prótese (pino, placa, stent, marcapasso). Ali constam informações como a marca, o modelo, o lote, a matéria prima deste produto. Além de orientações para o paciente, como o que acontece no raio-x do aeroporto, ou durante uma ressonância magnética ou na entrada de uma agência bancária.
9. **Direito de reclamar:** Os pacientes têm o direito de apresentar queixas e reivindicações sobre o atendimento recebido, e essas devem ser analisadas e respondidas adequadamente. O cidadão pode procurar os órgãos competentes para denunciar, seja a própria polícia, o Ministério Público ou ainda a ouvidoria do hospital.
10. **Direito de denunciar:** O Instituto Ética Saúde disponibiliza um Canal de Denúncias nacional e 100% sigiloso para relato de fraudes, subornos ou qualquer outro tipo de prática

indevida na saúde: www.eticasaude.org.br ou 0800 810 8163. Toda denúncia é encaminhada aos órgão competente para as devidas providências.

Principais direitos – Saúde Privada:

1. **Cobertura e Atendimento:** Os planos de saúde devem cobrir todas as áreas previstas no rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Isso inclui consultas, exames, internações e procedimentos.
2. **Transparência:** Os planos de saúde devem fornecer informações claras sobre as coberturas, custos e procedimentos.
3. **Qualidade e Segurança:** Os prestadores de serviços de saúde devem oferecer atendimento de qualidade e garantir a segurança dos pacientes.
4. **Não Discriminação:** Os planos não podem discriminar pacientes com base em idade, sexo, condição de saúde pré-existente (dependendo da legislação vigente) ou qualquer outra característica.
5. **Reembolso:** Em alguns casos, se um plano de saúde não oferecer determinado serviço ou cobertura, o paciente pode ter o direito de ser reembolsado, de acordo com as condições do contrato e as regras da ANS.
6. **Cancelamento e Portabilidade:** Pacientes têm o direito de cancelar seus planos de saúde e, em alguns casos, fazer a portabilidade para outro plano sem carência adicional.
7. **Cancelamento Unilateral é proibido:** Nos planos de saúde de contratação individual/familiar, as operadoras somente poderão rescindir unilateralmente um contrato em casos de fraude ou inadimplência. Para o cancelamento por inadimplência, o beneficiário tem que deixar de pagar a mensalidade por um período superior a 60 dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato. O consumidor do plano individual/familiar tem que ser notificado até o 50º dia da inadimplência sobre a possibilidade de cancelamento.

Nos contratos de planos coletivos, após o prazo de vigência inicial, a rescisão contratual pode ocorrer, devendo ser sempre precedida de notificação, observando-se as disposições contratuais, que estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor. O tempo de antecedência para notificação ao contratante pela operadora deverá estar definido em contrato.

1. **Prazo para realização de procedimento:** A ANS estabelece prazos para a autorização de procedimentos médicos e hospitalares, que variam de acordo com o tipo de procedimento:
 - Cirurgias eletivas e procedimentos de alta complexidade: Até 21 dias úteis
 - Consultas: De 7 a 14 dias úteis, dependendo da especialidade médica
 - Exames laboratoriais: 3 dias úteis
 - Demais exames e serviços de diagnóstico: 10 dias úteis
 - Terapias em regime ambulatorial: 10 dias úteis
 - Atendimento em regime de hospital dia: 10 dias úteis
 - Casos de urgência ou emergência: Cobertura imediata

Os procedimentos devem ser solicitados diretamente à operadora de saúde escolhida, que respeitará os prazos definidos pela ANS. Caso o plano de saúde ultrapasse o prazo estabelecido, o beneficiário pode reclamar junto à ANS. A operadora, por sua vez, deve informar ao consumidor o motivo da negativa da cobertura, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifica.

O Instituto Ética Saúde alerta também para os princípios éticos na prática médica. A ética médica engloba a honestidade, o respeito à autonomia do paciente e a integridade na relação médico-paciente.

Os médicos devem garantir que:

- **Não haja conflito de interesse:** Práticas médicas não devem ser influenciadas por

interesses pessoais ou financeiros.

- **Os pacientes sejam tratados com dignidade:** O respeito e a confidencialidade são fundamentais.
- **Desvio de Recursos:** O uso inadequado de recursos destinados à saúde é uma forma de corrupção.
- **Suborno e Coação:** Qualquer forma de suborno ou coação, como solicitar pagamentos adicionais para serviços ou favoritismo em filas, é considerada corrupção.
- **Prescrição Induzida:** Prescrever tratamentos ou exames desnecessários para obter benefícios pessoais ou financeiros.

“O cidadão tem que estar atento a todas as práticas que possam prejudicar ou lesar seus direitos. Assim como os profissionais de saúde em geral e as empresas de saúde também precisam vigiar diuturnamente todas as etapas de um atendimento, na confecção e aprovação de um produto na Anvisa, na consulta médica, no centro cirúrgico, na realização de um exame, na aquisição de um remédio. Promover a segurança e a ética na saúde é essencial para garantir um sistema de saúde justo e eficiente para todos”, finaliza Filipe Venturini Signorelli.

Canal de denúncias do IES: www.eticasaude.org.br ou 0800 810 8163. Toda denúncia é encaminhada aos órgão competente para as devidas providências.

Fonte: Instituto Ética Saúde, em 17.09.2024.