

A Comissão de Direitos Humanos (CDH) aprovou nesta quarta-feira (4) projeto que obriga planos de saúde a ofertar atendimento telefônico a idosos. O texto agora vai para decisão terminativa da Comissão de Assuntos Sociais (CAS).

O projeto de lei (PL) [4.803/2023](#), do senador Ciro Nogueira (PP-PI), recebeu apoio do senador Laércio Oliveira (PP-SE). Para o relator, o avanço tecnológico deve respeitar as especificidades da faixa etária, que está "mais propensa a enfrentar dificuldades no uso" das ferramentas digitais.

— Com o avanço das ferramentas de inteligência artificial como os famosos chatbots, muitas operadoras de planos de saúde têm adotado essas tecnologias para reduzir custos. Entretanto, nem todos os usuários se adaptam facilmente. Muitos usuários, especialmente pessoas idosas, encontram dificuldades em operar essas tecnologias e até mesmo em usar funções básicas de um smartphone — disse Laércio.

Segundo o texto, o atendimento telefônico não terá custo extra e poderá ser ofertado inclusive para agendamento de consultas e procedimentos. Isso inclui a marcação de consultas, acesso a exames e informações sobre coberturas, entre outros serviços.

Os convênios também estarão proibidos de oferecer qualquer produto ou serviço de saúde somente pela internet. Para isso, o projeto busca alterar o [Estatuto da Pessoa Idosa](#).

A reunião foi presidida pelo senador Paulo Paim (PT-RS).

Fonte: Agência Senado, em 04.12.2024