

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) acaba de normatizar a compra de planos de saúde por plataformas digitais (internet, tablets e smartphones). Estivemos, nos últimos meses, acompanhando algumas das discussões públicas que o órgão regulador desenvolveu a respeito do tema. Em termos efetivos, houve algum espaço para discussões do setor e não há dúvidas de que essa iniciativa é bem-vinda.

Em resumo, antes de finalizar a contratação, o contratante receberá informações do produto e registro na ANS; tipo de contratação; segmentação assistencial; área geográfica de abrangência do plano; área de atuação; padrão de acomodação em internação; formação do preço; e serviços e coberturas adicionais. A regra prevê que o consumidor deverá preencher suas informações e encaminhar a documentação. A operadora deverá, no prazo máximo de 25 dias corridos (contados a partir da data de envio das informações necessárias), concluir o processo de contratação e disponibilizar as opções de pagamento e, se houver necessidade de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer ao consumidor no mínimo três opções de data e horário, dentro do prazo de 25 dias corridos. Outros detalhamentos foram estabelecidos de forma a resguardar o consumidor e também as operadoras.

Esse avanço deve, na nossa visão, ser acompanhado por outras inovações no campo digital. A começar pela expansão de oferta de produtos, especialmente por meio da adoção de franquias e coparticipação. Especificamente no campo empresarial, temos mostrado importantes experiências internacionais, extremamente positivas, nos planos de saúde com contas de poupança e franquias anuais.

A venda online de planos de saúde é um importante instrumento para empoderar o consumidor/beneficiário. Mas é insuficiente. Temos apontado, nesse espaço, a necessidade de o País avançar – e a ANS pode ser um elemento importante nesse processo – na construção e divulgação de indicadores de qualidade de prestadores de serviços, especialmente para hospitais, mas também pode ser estendido para clínicas e laboratórios.

Da mesma forma, seria uma oportunidade muito interessante, a partir da adoção de novos planos de coparticipação e franquias, que o beneficiário pudesse comparar, no ambiente virtual, os valores cobrados pelos prestadores, permitindo a comparação. O poder de comparação gerado pelas informações de custos por uso, rankings de qualidade e aquisição online dos planos de saúde se tornariam um conjunto poderoso de transparência da cadeia produtiva da saúde, geraria maior equilíbrio nas relações, busca por uma precificação mais justa e, obviamente, maior competição entre os agentes, algo que os consumidores certamente vão aprovar. Logo, as iniciativas de venda online podem ser o início de uma agenda mais ampla de transparência e comparabilidade no setor.

Fonte: [JESS](#), em 14.11.2016.