

Canais oficiais de atendimento ao cidadão apontam redução do número de contestações de Saúde Suplementar

Mais uma vez, os planos de saúde não estão entre os líderes em reclamações de consumidores. Levantamento da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), a partir de dados de canais oficiais de atendimento ao cidadão, comprova redução do número de contestações nos últimos anos.

Segundo o Boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) de 2016 – da Secretaria Nacional do Consumidor, ligado ao Ministério da Justiça, e que reúne os Procons de todo o País – nenhuma empresa do setor aparece em ranking das 50 mais questionadas. No ranking geral da publicação, o segmento aparece na 13ª posição entre os 20 listados, com apenas 1,5% do total de reclamações – a liderança é da telefonia celular, seguida da telefonia fixa, do cartão de crédito, dos bancos e da TV por assinatura. Em relação à quantidade de atendimentos registrados em 2015, houve recuo de 4,4% nas contestações ligadas aos planos de saúde.

“Esse declínio do número de reclamações reflete o investimento constante das operadoras e seguradoras na qualificação e aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao consumidor, como os SACs e Ouvidorias. Na maioria dos casos, os questionamentos e as dúvidas dos consumidores são resolvidos com um simples contato com a empresa. Por isso, é importante frisar que o beneficiário leia e compreenda melhor seu contrato, pois muitas vezes questiona algo que não tem direito. Existe a visão equivocada que a aquisição de um plano de saúde dá direito irrestrito a todo e qualquer procedimento”, explica Solange Beatriz Palheiro Mendes, presidente da FenaSaúde. “Os planos observam segmentação, rol de procedimentos e as exclusões previstas em lei”, completa.

Além do boletim Sindec 2016, a plataforma ‘Consumidor.gov.br’ reitera essa queda do número de reclamações do segmento. Para ter ideia, do lançamento do site em junho de 2014 até dezembro de 2016, a assistência à saúde privada não figura na lista dos dez assuntos mais contestados, entre os mais de 560 mil atendimentos finalizados no ambiente digital.

Já no órgão regulador do setor, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) contabilizou 89.655 reclamações de beneficiários no ano passado – queda de 12,2% em relação a 2015, segundo o Relatório Anual de Fiscalização da entidade. Esse montante de reclamações representa apenas 0,13% do total de 69,9 milhões de beneficiários registrados na Saúde Suplementar no ano passado. Apesar do baixo índice, vale destacar que, em 2016, algumas reclamações foram registradas em razão de questões específicas e pontuais do setor, como o desequilíbrio de uma grande operadora no Rio de Janeiro e a saída de outra empresa do mercado.

Diante deste quadro, é possível afirmar que os indicadores divulgados por órgãos oficiais não apresentam nenhuma correlação com os dados apresentados pelo Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) – entidade que defende interesses de membros associados e que apontou o segmento de planos de saúde como o mais demandado ao longo de 2016. Segundo a própria entidade, vale ressaltar que uma demanda não configura uma reclamação propriamente – tanto que do total de solicitações no ano passado, 40% tratavam de dúvidas e não de contestações. Outro aspecto é que, por fundamento estatístico, o levantamento não tem representatividade relevante para análise sobre atendimentos no segmento, pois a amostra não é aleatória – contém queixas apenas de associadas do Instituto.

Apesar da melhora dos indicadores de reclamações, a FenaSaúde reforça que, como em qualquer segmento econômico, há problemas que ainda devem ser superados. “Para resolver esses impasses, as operadoras e seguradoras investem em uma comunicação cada vez mais clara e objetiva junto ao consumidor. O resultado desse esforço começa a dar frutos com o melhor desempenho nos índices oficiais de reclamação. Como o plano de saúde é o terceiro item mais desejado pela população, segunda pesquisa do Ibope, devemos sempre aprimorar a relação com o beneficiário que estima tanto esse serviço”, avalia Solange Beatriz.

Fonte: CNseg, em 20.03.2017.