

***Evento reuniu representantes dos Procons da região Nordeste, em João Pessoa***

Aproximar o mercado segurador do consumidor é o principal objetivo dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, organizado pela CNseg. O evento já passou por Cuiabá, Curitiba e Manaus, e teve sua quarta edição realizada nos dias 12 e 13 de abril, em João Pessoa, com a participação de mais de 80 representantes de Procons e especialistas do mercado segurador.

O **4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros** foi aberto pelo presidente da CNseg, Marcio Coriolano, que avaliou o evento como valiosa ferramenta para entender como o mercado é percebido pela sociedade e órgãos de defesa do consumidor. Também participaram da abertura Solange Beatriz Palheiro Mendes, presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) e vice-presidente da Cnseg; João Giuseppe Silveira Leite Esmeraldo, presidente do Sindicato das Seguradoras BA/SE/TO, Saulo Henriques de Sá, desembargador da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba; Patrícia Galdino de Faria Barros, coordenadora geral de Articulação de Relações Institucionais da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon); Claudia Francisca Silvano, diretora do Procon Estadual do Paraná e presidente da ProconsBrasil; Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste; e Ricardo Morishita Wada, presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais.

Em 2016, de cada 1.000 beneficiários que registraram reclamações relacionadas a planos de assistência médica, aproximadamente três eram do Nordeste. Portanto, entre os temas abordados, a saúde suplementar foi um dos principais assuntos debatidos. O debate reuniu a presidente da FenaSaúde, que apoiadora das iniciativas da CNseg voltadas ao consumidor e defende uma maior interlocução das operadoras e seguradoras em geral com os Procons; Angélica Carlini, especialista em Direito de Seguro, Relações de Consumo e Responsabilidade Civil; e Clarice Santiago, gerente de Gestão de Litígios da Amil.

A presidente da FenaSaúde buscou demonstrar o funcionamento do sistema de saúde suplementar e suas principais características, como tipos de planos, com contratos não regulamentados ou antigos; contrato novo ou regulamentado - celebrados após 02/01/99 e regidos pela Lei 9.656/98; e contrato adaptado: contrato antigo adaptado à nova legislação (Lei 9.656/98), garantindo ao beneficiário todas as coberturas dos planos novos. Ela tratou ainda da segmentação, demonstrando que o plano pode ser referência, ambulatorial, hospitalar e hospitalar com obstetrícia.

Com relação à crescente judicialização contra o setor de saúde suplementar, a executiva da FenaSaúde comentou a situação dos beneficiários de planos antigos, contratados antes da Lei 9656/98. “Os beneficiários desses planos foram orientados pela ANS e convidados pelas operadoras para migrarem para planos regulados pela Agência, mas alguns preferiram manter os contratos antigos. E as razões são várias, insegurança de perder algum direito, desconhecimento e falta de informação. Porém, alguns acreditam que os direitos não contemplados nos contratos podem ser obtidos por meio da judicialização”, explicou.

Quando indagada sobre a proposta do Ministério da Saúde de criação de um plano acessível, Solange Beatriz Mendes disse que a proposta da FenaSaúde defende um modelo assistencial voltado para a atenção primária, com um médico generalista, rede hierarquizada com rol regionalizado e a segunda opinião. “Não propomos redução de cobertura, mas sim novos modelos de assistência, como a coparticipação, que é uma forma de educar e fazer dos 48 milhões de beneficiários fiscais contra a escalada dos custos assistenciais.”

Solange também defendeu o programa da ANS que estimula o paciente a buscar o maior número possível de informações junto ao seu médico e a outros profissionais de saúde antes de submeter a um exame, tratamento ou procedimento. “É adequado perguntar, por exemplo, quais são os

benefícios, as contraindicações e os efeitos colaterais desse exame ou procedimento. Isso não é interferir no trabalho do médico”. Entre outras ações, o programa da ANS orienta que, antes da consulta, o paciente anote os detalhes dos sintomas. Por exemplo, quando e como começou a sentir os sintomas, a progressão da doença, melhoras etc. “Durante a consulta, o paciente precisa ouvir atentamente e responder o que o profissional pergunta. O paciente não deve ter medo e nem vergonha de perguntar e tirar suas dúvidas sobre o seu estado de saúde. E o médico deve também compreender isso”, disse.

A presidente da Federação também mostrou as diferenças de preços de materiais médicos entre as regiões. “Um marcapasso CDI pode variar de R\$ 29 mil para R\$ 90 mil”, disse. Ainda comentou a negação de coberturas e não cumprimentos de prazos, explicando que a regulação da Agência está voltada apenas para as operadoras, não alcançando o prestador de serviços médicos nem a indústria de materiais e equipamentos. “A ANS não pode punir um médico que presta um mau serviço. E a operadora só pode punir descredenciando esse profissional”, afirmou.

Por fim, a presidente da FenaSaúde, alertou que o crescimento elevado das despesas assistenciais desafia a sustentabilidade e equilíbrio econômico do setor. “Pelos estudos da Federação, nos últimos dez anos, o resultado consolidado do setor foi negativo em seis anos, reflexo dessa dinâmica de crescimento acelerado dos custos.”

Procons – De acordo com Claudia Silvano, diretora do Procon Estadual do Paraná e presidente da ProconsBrasil, eventos como o 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, são muitos relevantes. “Tanto o mercado quanto os Procons aprendem algo diferente. Com isso, se constroem pontes. E a construção de um diálogo, com críticas construtivas, é necessária. Estamos em um momento que o consumidor precisa da sociedade e do poder público para obter respostas efetivas para seus direitos e reclamações.”

Segundo Késsia Cavalcanti, superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste, acredita que encontros, como o 4º Colóquio, são fundamentais. “Fazem o mercado e os órgãos de Defesa do Consumidor trazerem à baila os problemas que enfrentam no dia a dia. São nesses momentos que nós crescemos porque conhecemos o outro lado e as empresas também conhecem a realidade que nós estamos vivenciando. É importante que esse conhecimento seja passado para que possamos educar o consumidor para equacionar e tornar as relações de consumo harmônicas”, avaliou Késsia.

Ricardo Morishita, presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais, considerou extremamente importante o painel que debateu questões relacionadas à saúde suplementar. “É um setor com grande complexidade. Temos problemas macros e micros e é importante a existência do diálogo para entender esses problemas. Deve haver uma convergência entre os consumidores e o próprio mercado no sentido de solucionar as questões e avançar. É sempre positivo quando se tem a possibilidade e a oportunidade de debater e estabelecer uma linha de convergência para que exista uma evolução da situação”, afirmou Morishita.

No segundo dia de Colóquio, o advogado e coordenador Jurídico da Assembleia Legislativa da Paraíba, Odon Bezerra Cavalcanti comentou a aplicação do código de defesa do consumidor e falou da relação do consumidor com as seguradoras de planos de saúde. “Os consumidores não entendem muito os pontos dos contratos, como aumento por faixa etária e exclusão de coberturas de contratos antigos. Está no Código de Defesa do Consumidor que a informação precisa ser clara e esta clareza deve constar nos contratos. Temos que evoluir e buscar harmonizar os interesses e a boa-fé objetiva”, concluiu Cavalcanti.

**Fonte:** CNseg, em 17.04.2017.