

Por Sergio Vieira

A Comissão de Assuntos Sociais (CAS) aprovou nesta quarta-feira (16), por unanimidade, a indicação, feita pelo governo federal, do servidor de carreira Rodrigo Rodrigues de Aguiar para a direção da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A indicação segue com pedido de urgência para votação do Plenário do Senado.

A sabatina de Aguiar foi marcada por questionamentos e reclamações de internautas e de senadores quanto à prestação de serviços pelos planos de saúde. A presidente do colegiado, Marta Suplicy (PMDB-SP), leu diversas perguntas encaminhadas ao indicado por meio do portal e-Cidadania.

Entre elas, a da moradora de São Paulo, Helena Resende, que reclamou da "total falta de respeito" com que consumidores se sentem tratados pelas operadoras de plano de saúde. Ela cobrou da ANS que passe a regular "levando mais em conta o interesse público do que o interesse privado, pois disso dependem muitas vidas".

Na resposta, Aguiar, que ocupa desde setembro do ano passado a diretoria-adjunta de fiscalização da ANS, citou dados para mostrar que a agência aumentou o número de penalidades a empresas nos últimos anos, buscando coibir "abusos e infrações". Segundo ele, os levantamentos da ANS indicam inclusive que tem caído o número de reclamações e aumentado o índice de satisfação dos beneficiários de saúde suplementar.

Marta Suplicy afirmou que o "ponto fulcral" de tantas reclamações dos consumidores quanto às operadoras é o sentimento de que, na prática, essas empresas não honram a prestação de serviços prometida quando da aquisição do pacote.

Aguiar estimulou os cidadãos a entrarem em contato com a ANS sempre que se sentirem lesados. As reclamações, podem ser feitas pelo telefone 0800-701-9656 e pelo site da agência (www.ans.gov.br). Os consumidores também podem se dirigir pessoalmente a um dos 12 núcleos de fiscalização do órgão em capitais do país, cujos endereços estão disponíveis na página da agência na internet.

Aumentos abusivos

Marta ainda leu uma reclamação, enviada por Cristina Fadanelli, de Porto Alegre, em relação aos aumentos anuais que têm sido concedidos às operadoras, afastando milhões de famílias dos planos de saúde.

Aguiar reconheceu que os aumentos recentes têm pesado "de maneira substancial" no orçamento dos brasileiros e disse que a definição de um modelo em relação aos reajustes é sempre "algo complexo", pois os custos da saúde suplementar também são muito altos. É necessário, segundo ele, considerar o equilíbrio econômico-financeiro das empresas do setor.

Melhor atendimento

O senador Waldemir Moka (PMDB-MS) lembrou que a CAS analisa uma proposta (PLS 525/2013) que proíbe hospitais e clínicas de adotarem uma "agenda diferenciada" para consultas e exames, quando na prática priorizam o atendimento de clientes que efetuam o pagamento imediato em detrimento dos que são cobertos por planos de saúde.

Aguiar também condenou essa prática do mercado da saúde, mas observou que a ANS não tem poder para regular a atuação médica. Para mitigar o problema, informou ele, o órgão regulamentou

um procedimento chamado de "garantia do atendimento", estabelecendo prazos mínimos ao setor.

- A operadora tem que garantir ao beneficiário o atendimento em alguns dias úteis, dependendo do procedimento. Pode ser de até 21 dias úteis para casos de maior complexidade ou cirurgias, mas parte de três dias úteis para exames mais simples. Então, mesmo que o beneficiário não encontre uma vaga num determinado prestador, o plano de saúde terá a obrigação de encontrar um outro dentro do prazo útil - disse.

Em resposta a senadora Ana Amélia (PP-RS), o servidor também informou que a ANS firmou acordos de cooperação técnica com o Ministério Público, a Defensoria Pública e órgãos do Poder Judiciário, buscando reduzir o impacto da judicialização na área da saúde suplementar.

Ele defendeu ainda, em resposta a senadora Lídice da Mata (PSB-BA), a prática da agência de suspender a venda de planos de saúde que apresentem desvios graves no atendimento.

Fonte: Agência Senado, em 16.08.2017.