

***Diretor da 1<sup>a</sup> Câmara de Conciliação especializada em Direito à Saúde, Gaetano Fava comenta como é possível solucionar esse conflito e melhorar a relação entre usuários e convênios***

De acordo com um estudo realizado pelo Observatório da Judicialização da Saúde Suplementar do Departamento de Medicina Preventiva da USP, de janeiro a junho de 2017, foi registrado no estado de São Paulo o maior volume de casos judiciais contra operadoras de planos de saúde da história, com ao todo 17.114 ocorrências. Além disso, o levantamento também mostra que a quantidade de processos contra as administradoras do sistema suplementar supera a fração de decisões contra o Sistema Único de Saúde (SUS), que tem mais beneficiários do que os convênios médicos.

Com tantos processos judiciais que ocorrem no campo da saúde, o cidadão brasileiro que precisa recorrer à justiça para resolver questões relacionadas ao serviço que utiliza (público ou privado) passa então a sofrer duplamente: primeiro com o motivo que o levou a buscar uma intervenção legal para solucionar o caso, e depois com a tensão que sofre ao esperar por uma resolução.

No Brasil, em geral, os trâmites das ações colocadas sob juízo são caracterizados por sua morosidade e complexidade, que acabam por adiar até, em muitos anos, o recebimento do parecer pelas partes envolvidas. E nos conflitos ligados ao campo da saúde, principalmente entre convênios médicos e usuários, essa situação pode ficar ainda mais complicada.

Existe uma solução para que o sistema de saúde suplementar e os consumidores cheguem a um consenso sem precisarem ir à Justiça, diminuindo o sofrimento dos beneficiários. Trata-se da [PeaceMaker](#), a 1<sup>a</sup> Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem especializada em saúde. "É um órgão autônomo e independente, criado para promover, de forma presencial ou virtual, o acordo entre as partes nos confrontos que envolvem pacientes, profissionais e instituições do segmento, evitando que os conflitos cheguem ao Poder Judiciário", explica Gaetano Fava, Diretor da Peacemaker.

"Geralmente, as operadoras dos planos entram com inúmeros recursos, e os beneficiários, por sua vez, não possuem representatividade suficiente para conduzir transações que levem ao acordo comum em curto prazo. Depois de vários encontros diante do juiz, essas pessoas manifestam um forte desgaste emocional, em função de uma busca que parece não ter fim", afirma Gaetano Fava.

As Câmaras de Conciliação, Mediação e Arbitragem são o caminho mais prático, rápido e menos oneroso para resolver os conflitos na área da saúde. Valendo-se da negociação como forma de resolver conflitos entre, pelo menos, dois envolvidos, elas exigem apenas a assistência de um terceiro imparcial, que atua como conciliador, mediador ou árbitro, para ajudar as partes a chegarem a uma solução conveniente a todos. Uma vez iniciada a conciliação por meio de uma plataforma on-line, as reuniões ocorrem conforme a orientação da Câmara ou do Conciliador/Mediador, e as partes podem ou não ser acompanhadas por seus advogados.

Fava cita alguns casos levados à instituição e afirma que todos podem ser resolvidos amigavelmente, de forma administrativa. "Pleitos por tratamento médico, rompimento de sociedades, pejotização, questões trabalhistas, confrontos institucionais e falhas médicas são algumas das situações que podem ser solucionadas por negociação, sem contar com a presença de um juiz", exemplifica.

Também vale destacar que a Peacemaker é a primeira Câmara segmentada na área da saúde a resolver as divergências entre planos de saúde e consumidores, normalmente ocasionadas por reclamações de restrição de cobertura ou omissão de atendimento dos convênios.

Por fim, a 1<sup>a</sup> Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem em Saúde também visa a diminuição

da judicialização no setor, uma vez que promove a pacificação dos conflitos, eliminando-os da lista do Judiciário.

"Nosso foco é garantir o equilíbrio e a harmonia entre a saúde (pública e suplementar), os pacientes e os profissionais do segmento", explica o Diretor da instituição.

A conciliação está prevista na Lei de Mediação (nº 13140/2015) e a arbitragem foi criada pela Lei nº 9307/1996, a Lei da Arbitragem.

**Fonte:** Agência Comunicado, em 24.08.2017.