

Quem mais sofre é o idoso, por ter pouca familiaridade com as novas tecnologias

O uso de aplicativos para autorização de procedimentos e consultas em alguns planos de saúde, como a Amil, tem gerado descontentamento por parte de usuários. É preciso baixar a ferramenta no smartphone. E para quem não o tem, é enviada mensagem via SMS com o código a ser informado ao prestador de serviço na hora da consulta, exame ou internação.

Como não é obrigatório ter telefone celular para contratar plano de saúde, o aplicativo deve ser uma opção, e não pode ser exigido pela operadora. Devem ser dadas opções para quem vai à consulta, ao hospital ou ao laboratório sem esse recurso, ou onde o sinal do celular é falho.

Quem mais sofre é o idoso, por ter pouca familiaridade com as novas tecnologias. Há também o caso de criança que precisa ser atendida, e é levada por responsáveis para a consulta, ao laboratório ou clínica. Nessas situações os prestadores precisam entrar em contato com as centrais de atendimento para solucionar os problemas.

Outros usuários também se queixam de transtornos como a demora para receber o código autorizando o procedimento a ser realizado. Nesses casos, o prestador de serviços tem que proceder de outra forma ágil, justificando o problema na ferramenta. Há registros de reclamações nas redes sociais sobre atrasos no início de cirurgias programadas por demora no recebimento do código de autorização.

O plano de saúde justifica o uso do “token” pela necessidade de reduzir o número de fraudes. Mas o consumidor já apresenta a carteira do plano, a carteira de identidade e se agora tem que ter o aplicativo, parece que é para assumir o papel de fiscal do prestador de serviço. Se a operadora desconfia de sua rede credenciada, que resolva esta questão sem penalizar o usuário, que não deve ser obrigado a ter um telefone para ter direito ao atendimento médico.

O beneficiário que sofrer qualquer constrangimento ou problema relacionado a aplicativos deve ir atrás de seus direitos reclamando na operadora de plano de saúde, na Agência Nacional de Saúde, nas entidades de defesa do consumidor, e até na justiça.

No Rio de Janeiro, o Conselho Regional de Medicina e as Sociedades de Especialidade fizeram acordo com a Amil para continuar a usar as guias de papel nos atendimentos até o próximo dia 1º de dezembro.

Fonte: [O Estado de S. Paulo](#), em 11.09.2017.