

***A advogada Maria Stella Gregori participou nesta quinta-feira de live transmitida pela página da CNseg no Facebook***

A advogada e especialista em Direito do Consumidor, Maria Stella Gregori, foi a convidada desta quinta-feira, dia 23, da live transmitida pela página da CNseg no Facebook, como parte das ações da Confederação das Seguradoras na 6ª Semana Nacional de Educação Financeira.

Maria Stella, que já foi diretora da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), respondeu a dúvidas dos internautas sobre saúde suplementar, sendo a primeira pergunta sobre os passos para se contratar um plano de saúde.

Segundo ela, o primeiro passo é se informar sobre a qualidade da operadora que se deseja contratar. E isso pode ser feito perguntando a amigos, consultando os índices de reclamação divulgados pela ANS ou mesmo o número de reclamações em relação à empresa no site Consumidor.gov. Além disso, disse ela, o consumidor deve ler com atenção o contrato para confirmar se ele oferece toda a cobertura desejada, qual a abrangência territorial da cobertura e os prazos de carência, entre outras informações importantes.

Outro ponto de atenção destacado pela advogada foi em relação aos tipos de planos existentes, que são o individual familiar, contratado diretamente pelo consumidor com a operadora; o plano coletivo empresarial, que é oferecido pelas empresas a seus funcionários; e o plano coletivo por adesão, onde os consumidores são associados a alguma instituição.

Os planos de saúde, prosseguiu ela, também podem ser classificados como planos ambulatoriais, que cobrem consultas e exames, mas não internação; planos hospitalares com obstetrícia, com direito a internação; planos hospitalares sem obstetrícia, que cobrem internação mas não cobrem partos; e os planos odontológicos.

O mutualismo é um tema que também gera muitas dúvidas e foi abordado na entrevista. Como se trata de um sistema onde um pool de pessoas contribui para um fundo comum que será usado para financiar as despesas das pessoas do grupo que vierem a necessitar de atendimento, é importante que a utilização dos serviços seja feita com parcimônia. “É muito importante que o consumidor saiba que, além de direitos, tem deveres”, afirmou.

A questão dos reajustes também foi lembrada pelos internautas e, de acordo com Maria Stella, são três os tipos: o anual, cujo índice é definido pela ANS para os planos individuais e coletivos com até 30 vidas; o reajuste por faixa etária, dividido em 10 faixas, com a última não podendo ser mais que seis vezes maior que a primeira; e o por sinistralidade, válido somente para planos coletivos e baseado no nível de utilização dos serviços por parte do grupo.

Maria Stella também fez questão de destacar que, havendo reclamações em relação ao plano de saúde, o consumidor só deve procurar o Poder Judiciário em último caso, visto que as operadoras possuem uma série de canais para resolver as demandas dos consumidores. O primeiro são os SAC das operadoras, mas caso a demanda não seja resolvida a contento, o consumidor pode procurar as ouvidorias, que são muito preparadas para resolver as demandas, segundo ela. Não surtindo efeito, o próximo passo deve ser registrar uma reclamação no Consumidor.gov. A advogada informou, inclusive, que esta semana a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) firmou uma parceria com o Conselho Nacional de Justiça para incentivar que os consumidores, antes de abrirem um processo na justiça, registrem a reclamação no Consumidor.gov.

Já ao fim da entrevista, Maria Stella sugeriu que, casos os consumidores ainda tenham dúvidas sobre planos de saúde, consultem o site “[Planos de saúde - o que saber](#)”, criado pela FenaSaúde e que contém muita informação sobre o assunto.

Na parte da tarde desta quinta-feira a saúde suplementar continuará em debate. Às 14 horas, o

superintendente de Regulação da FenaSaúde, Sandro Leal, ministrará palestra sobre o funcionamento da saúde suplementar no auditório da CNseg, no Centro do Rio, e às 15 horas, o especialista em Regulação da FenaSaúde Bruno Eduardo dos Santos fará palestra abordando os tipos de planos, contratos, coberturas e carência.

**[Clique aqui para conferir a programação completa da CNseg na 6ª Semana ENEF](#)**

**[Assista aqui a íntegra da entrevista.](#)**

**Fonte:** CNseg, em 23.05.2019.