

A Qualicorp – administradora de planos de saúde coletivos – foi convidada pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) para participar do debate sobre a proposta de mudança na legislação dos planos de saúde. A Companhia foi representada pela diretora executiva de Clientes, Juliana Pereira, que apresentou dados do setor de saúde no Brasil, incluindo uma pesquisa do Instituto Datafolha encomendada pela Qualicorp sobre planos de saúde.

A executiva destacou que, ao mesmo tempo em que os planos de saúde possibilitam o acesso de cerca de 47,1 milhões de pessoas à saúde suplementar e são o segundo maior desejo da população, atrás apenas da casa própria (de acordo com a pesquisa do Instituto Datafolha), também carecem de melhorias.

Segundo a diretora, os principais pilares para mudanças no setor de saúde devem se basear no foco à gestão assistencial, investimento no cuidado integrado, engajamento do consumidor, envolvimento de todos os atores do segmento e preservação da sustentabilidade dos planos de saúde. “Qualquer mudança que venha a ser feita na lei tem que ser debatida com todos os envolvidos, população, governo, órgãos de defesa do consumidor e as empresas do setor. Um diálogo transparente e engajamento são essenciais para que se tenha um novo modelo.”

“Antes de falar de tecnologia de ponta e procedimentos complexos, é preciso voltar a atenção para questões de processos e não estruturais”, enfatizou Juliana Pereira. Os problemas de atendimento foram apontados na pesquisa Datafolha como uma das principais dificuldades enfrentadas pelos clientes de planos de saúde. Já entre os itens mais desejados pela população em um plano de saúde, a transparência aparece em primeiro lugar.

O levantamento foi realizado na cidade de São Paulo, no início novembro. Foram entrevistados 811 moradores da capital paulista, com 16 anos ou mais, que têm plano de saúde ou que tiveram nos últimos quatro anos (2015). A pesquisa abordou os principais temas relacionados ao setor, como qualidade, aspectos desejáveis, canais de atendimento, legislação, problemas enfrentados pelos clientes, telemedicina e médico de família. Em relação à pesquisa de 2018, a nota média aplicada aos planos de saúde pelos entrevistados subiu de 7,9 para 8. Já a parcela dos que recomendariam o plano de saúde a um amigo ou familiar alcançou 83%.

A legislação atual dos planos de saúde também foi tema de destaque na pesquisa. Para 68% dos entrevistados, a lei em vigor traz mais benefícios às empresas de planos de saúde do que aos consumidores e apenas metade se sente protegido pela atual legislação. A não autorização da cirurgia foi o principal motivo para os usuários recorrerem à Justiça; 90% deles nunca foram ao Judiciário contra os planos de saúde. O maior problema apontado por 27% das pessoas foi agendar consultas, exames e cirurgias. Desses, 23% não recorreram a nenhum canal de atendimento; 16% recorreram a órgãos de defesa do consumidor. E, entre os que tiveram problema, 44% declararam que ele não foi resolvido.

O senador Cid Gomes observou que houve um aumento no número de reclamações registradas na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) entre os anos de 2018 e 2019. Cid mediou a discussão sobre a necessidade de revisão do marco legal dos planos de saúde, que completa 21 anos de vigência. “Houve avanços nos últimos anos, mas sob a ótica do usuário há uma percepção muito clara de que é preciso haver ajustes na legislação e uma melhor regulamentação”.

Para o senador Rodrigo Cunha, Presidente da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor, “o debate aprofundado é o melhor caminho para chegarmos num marco regulatório para os planos de saúde que seja adequado. Esse assunto diz respeito à vida de milhões de brasileiros. Por isso considero como um passo importante a audiência pública que fizemos.”

**Fonte:** [Saúde Business](#), em 04.12.2019

