

Reclamações sobre tratamento e exames aumentam desde abril

Os clientes de planos de saúde registraram 4.701 queixas relacionadas à pandemia do novo coronavírus na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre o início de março e o dia 15 de junho. O dado faz parte da segunda edição do Boletim Covid-19, divulgado hoje (22) pela agência reguladora.

Entre as queixas, 36% dizem respeito a exames e tratamento da doença e 43% reclamavam de outras assistências afetadas pela pandemia. Outros 21% foram sobre temas não assistenciais, como contratos ou regulamentos.

As reclamações sobre dificuldades no tratamento ou exames de covid-19 seguem em trajetória de aumento desde abril. Na primeira quinzena de junho, foram 452 queixas, contra 352 na segunda quinzena de maio e 317 nos primeiros 15 dias de maio.

A ANS diz que os dados informam apenas o número de relatos dos consumidores e não incluem qualquer análise de mérito sobre possíveis infrações nos serviços oferecidos.

O número total de reclamações recebidas pela agência em abril e maio de 2020 ficou abaixo dos mesmos meses de 2019. Segundo a ANS, foram 9.138 queixas em maio deste ano, contra 10.186 no ano passado.

Em janeiro, fevereiro e março, 2020 superou o número de reclamações do ano passado. A maior diferença foi no primeiro mês do ano, quando foram registradas 15.102 ocorrências, contra 9.661 no mesmo período do ano passado.

Internações

O boletim da ANS também informa dados sobre tempo e custo de internação de pacientes por covid-19 na saúde suplementar. Para esses dados, a agência decidiu usar uma mediana em vez de uma média simples. Segundo a agência, "a mudança foi feita por ser a mediana mais adequada quando há dados discrepantes - natural em virtude da grande heterogeneidade do setor -, evitando que valores destoantes interfiram no resultado da análise".

O boletim diz que a mediana de dias de internação na UTI por covid-19 passou de 10,9 dias em abril para 12 dias em maio, o que elevou o custo por internação de R\$ 40.477,00 para R\$ 48.150,00. Também contribuiu o encarecimento da diária de internação, que subiu de R\$ 3.714,00 para R\$ 4.013,00.

Nos leitos comuns, a mediana de dias de internação também subiu, de 5,1 para 5,8 dias. O custo por diária aumentou de R\$ 1.611,00 para R\$ 1.808,00, e o custo total por internação, de R\$ 8.133,00 para 10.393,00.

Os dados consideram informações prestadas por 50 operadoras de planos de saúde que têm hospitais próprios. Segundo essas operadoras, os leitos para covid-19 registraram 61% de ocupação em maio, se considerados leitos comuns e de UTI. Em abril, o percentual de ocupação foi de 45%. Para os demais procedimentos, também houve alta na ocupação, de 54% em abril para 61% e maio. O percentual continua abaixo de fevereiro, quando a ocupação de leitos para procedimentos não relacionados à covid-19 era de 69%. A ocupação geral de leitos nos hospitais dessas 50 operadoras também ficou abaixo dos 76% registrados em maio de 2019.

Inadimplência

A agência reguladora também informou no boletim que a inadimplência teve alta no mês de maio. Nos planos familiares, o percentual de clientes que não quitaram o valor contratado subiu de 12%

para 15%. Já nos planos coletivos, a média subiu de 6% para 8%. Se considerados os dois grupos, a inadimplência geral foi de 9% para 11%.

Assim como nas internações, a ANS utilizou medianas para calcular os percentuais, de modo a reduzir o impacto dos dados mais discrepantes da média. Os dados de inadimplência incluem 102 operadoras, que reúnem 74% dos beneficiários.

Fonte: Agência Brasil, em 22.06.2020