



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO nº , de 2013

(do Sr. José Carlos Araújo)

Requer a realização de Audiência Pública para discutir as causas e as possíveis soluções em relação às principais reclamações dos consumidores contra as empresas de planos e seguros de saúde.

Senhor Presidente,

Nos termos do artigo 24, incisos III e VII, combinado com o artigo 255 do Regimento Interno, requero a Vossa Excelência, ouvido o plenário desta Comissão, a realização de Audiência Pública para discutir os problemas que os consumidores de planos e seguros de saúde têm enfrentado para o acesso à assistência à saúde e as possíveis soluções que a Agência Nacional de Saúde Suplementar, as entidades de defesa do consumidor e as empresas têm proposto para solucioná-los.

JUSTIFICATIVA

A saúde, junto à vida e à liberdade, é um direito social e um dos bens mais básicos e preciosos do ser humano. Hoje não há mais qualquer dúvida de que é papel do Estado garantir a proteção a tal valioso bem, pois, sem a saúde, não há condição de vida digna. Para isto, o art. 196 da Constituição Federal assim expressa:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

O Estado exerce a função por meio do Sistema Único de Saúde - SUS.

No Brasil, a saúde também é livre à iniciativa privada, conforme estabelece o mesmo texto constitucional em seu artigo 199.

Art. 199. A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.

§ 1º - As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde...

O Estado, além de oferecer os serviços universais e integrais por meio do SUS, tem a obrigação de manter um sistema de controle e regulação do setor privado para garantir a proteção ao usuário nos três níveis de governo. Para isto, há Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que atua nos Estados e Municípios por meio principalmente dos Procons, as Agências Reguladoras como ANS e ainda a Anvisa (Vigilância Sanitária), que coordena o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária em todo o território nacional editando normas sanitárias.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Os planos e seguros de saúde são a principal forma de acesso da classe trabalhadora à assistência médica, por meio dos planos coletivos de saúde. As reclamações tem sido crescentes.

Consumidores que não possuem a assistência oferecida por seus empregadores têm tido cada vez menos acesso aos planos individuais que estão sendo oferecidos em menor escala pelas operadoras e ainda por preços cada vez mais impraticáveis.

Temos sido informados pela imprensa e por meio das estatísticas oficiais de reclamações dos órgãos governamentais ou não de defesa do consumidor, que as operadoras de planos de saúde não têm melhorado seus serviços mesmo após o crescimento no número de queixas dos usuários e até de profissionais de saúde, como médicos, fisioterapeutas, laboratórios. Tanto que a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS - resolveu impor ao setor a criação de ouvidorias às operadoras com mais de 100 mil beneficiários.

As principais reclamações são relacionadas aos abusos nos reajustes das mensalidades, a cobrança por fora de procedimentos pelos profissionais que são mal remunerados pelos planos, excessos nas carências, alta rotatividade de profissionais médicos e de clínicas e hospitais credenciados, demora nos reembolsos, recusa de pagamento de procedimentos, dificuldade de agendar consultas e outros procedimentos etc.

Segundo a Proteste, em quatros anos a despesa e a receita assistencial das operadoras de planos de saúde cresceram de forma similar: 65% e 62% respectivamente, e, não obstante, a sinistralidade permaneceu estável no mesmo período. De acordo com a mesma entidade, o que mais preocupa é:

- Aumento das reclamações dos beneficiários → Maior que 980%
- Rede de atendimento desproporcional ao nº de beneficiários e insatisfação dos clientes;
- Reincidência no descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos pela ANS;
- Ausência de instrumentos e aplicações de penalidades às operadoras reincidentes na prática de negativa de cobertura indevida.

Reportagem publicada no Correio Brasiliense, em 22 de abril deste ano, a negativa de cobertura é o principal motivo, o que motivou a ANS a editar norma que obriga as operadoras a deixar claros e por escrito os motivos da negativa.

Em 2012, foi sancionada a lei que torna crime exigir cheque-caução para procedimentos e urgência e emergência, prática muito comum usada pelos hospitais para terem garantida a remuneração pelo serviço, caso não tenha tido suas despesas ressarcidas pela operadora do paciente atendido.

Vale ainda ressaltar o papel do Ministério Público, por meio dos termos de ajustamento de conduta, que também tem tido atuação relevante na garantia dos direitos do consumidor.

Apesar das medidas que estão sendo tomadas, urgem providências por parte deste Parlamento no sentido de intensificar a atuação fiscalizadora ao Poder Executivo visando monitorar as ações dos órgãos fiscalizadores e também para



CÂMARA DOS DEPUTADOS

cobrar das operadoras o cumprimento das normas e do seu papel ético na prestação de um serviço de inegável relevância à sociedade brasileira.

Em vista do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação do requerimento ora apresentado, com os seguintes convidados:

- ✓ André Longo Araújo de Melo – Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- ✓ Juliana Pereira da Silva - Secretária Nacional do Consumidor – Senacon/MJ
- ✓ Representante do Ministério Público do Consumidor - MPCON;
- ✓ Florentino de Araújo Cardoso Filho – Presidente da Associação Médica Brasileira – AMB;
- ✓ Luiz Aramicy Bezerra Pinto – Presidente da Federação Brasileira dos Hospitais – FBH;
- ✓ Representante de órgão de defesa do consumidor;
- ✓ Presidente da Sul América Seguro Saúde;
- ✓ Presidente da Intermédica Sistema de Saúde S/A
- ✓ Presidente da Hapvida Assistência Médica Ltda
- ✓ Presidente da Amil Assistência Médica Internacional e
- ✓ Presidente da Central Nacional Unimed.

Sala da Comissão, em de de 2013.

Deputado **José Carlos Araújo**
PSD/BA