

Transcrito por: Mariana Rosa Morêto

Arquivo: GT discussão da lei 13003 parte 2 25-09-2014

**P/Martha** – Ou agora a tarde como se antes fosse de manhã? Mas agora a gente vai funcionar da seguinte maneira: A gente vai ler o artigo do qual a definição pertence, e a gente vai mostrar para vocês os pontos que a gente precisa definir. Eu vou abrir 20 minutinhos para a gente discutir e nos últimos 10 minutos a gente escreve a redação. Eu só queria que vocês olhassem com carinho, porque a Priori, esse é o ponto menos difícil. Mesmo assim vocês vão ver quantos pontinhos a gente tem para levar em consideração na hora de escrever esse artigo. Então é um ponto menos polemico, é o ponto que a gente vai ter menos debate, mas não é um ponto pouco importante, ele tem vários desdobramentos. Cadê os desdobramentos meninas? Cadê? Ai, ufa! (risos). Então vamos lá, vai lá para cima. Olha, vou ler o artigo, vou ler os pontinhos que a gente vai ter que definir e vou abrir, ok? Então vamos lá. A inclusão de qualquer prestador de serviço de saúde, como contratado, referenciado ou credenciado, dos produtos de que trata o inciso um e o parágrafo primeiro do artigo primeiro desta lei, implica compromisso com os consumidores quanto a sua manutenção ao longo da vigência do contrato, permitido-se sua substituição, desde que seja por outro prestador equivalente e mediante comunicação com aos consumidores com 30 dias de antecedência. O que a gente vai tratar agora é esta frase “mediante comunicação aos consumidores com 30 dias de antecedência”, ok? É só isso aqui que a gente vai tratar agora. Pode abaixar Beth. Quais os pontos são consequência dessa frase? De que forma vai se dar essa comunicação? Carta registrada? Meio eletrônico? Qualquer meio que garanta o conhecimento do beneficiário? É individualizado? É coletivo? Qual é a abrangência? Todos os beneficiários do produto? Os beneficiários do produto no município? Os beneficiários de produtos da região que contem aquele prestador? Aqui é a mesma coisa, individual e a coletiva, para quem comunicar? Para a ANS? Só beneficiário? Existem exceções nessa comunicação? Se falecer é a mesma coisa de descredenciar? Como o prestador irá comunicar a operadora? Para ela comunicar o beneficiário tem que ter uma comunicação do prestador e força de vontade de prestador. Como fazer com planos coletivos? Como fazer o tempo de guarda do comprovante de que eu, operadora, comuniquei aquele beneficiário? Como é que eu vou comprovar se houver a denuncia? Como mexer na 285? Então pela 285 eu tenho que colocar no site aquela alteração imediatamente. A gente está estudando se não é legal ter alguma lista que eu tirei um prestador e coloquei outro também como forma de comunicação. Então a nossa tarefa agora é se a gente conseguisse botar todos esses itens na mesma tela, não sei se as meninas vão conseguir, era que a gente escrevesse a redação de como regulamentar esse artigo com tudo isso aqui. Se você quiserem pegar o

microfone e falar ai, item de item ou se a gente já vai tratando de tudo... Eu tenho uma proposta, é claro né. Então eu coloco a proposta? Então assim, a proposta que a gente estudou é seguinte, qual é a forma? Pode ser eletrônico? Pode. Desde que seja individualizada. O que significa isso? Eu tenho que garantir que aquela pessoa vai saber, não é só tacar no site. Então eu coloco no site, mas eu vou ter outra forma eletrônica de comunicar ele. SMS, email, boleto, tem alguma outra maneira individualizada além da comunicação coletiva. Essa é a única diferença que a gente faz. Uma comunicação coletiva segundo os nossos estudos jurídicos, ela não é suficiente para dar conta do que hoje vem sendo discutido judicialmente, e a Cris já está inscrita. Vocês vão se inscrevendo gente, que ai eu vou falando do que a gente está... Calma aí que agora foram muitas mãos. Mariana, \_\_\_\_\_, Virginia, Ciro, Paulo... Ah gente. (risos). Olha, Cristiane, Mariana, Virginia, Ciro, Paulo, Daniel, esqueci seu nome... Alexandre. Abrangência, a gente acha que tem que ser os beneficiários do produto. Não há necessidade de forma individualizada de você dar essa visibilidade para outros beneficiários de outros produtos. Mas isso pode ser possível via comunicação coletiva na hora que você coloca no site. Para quem? Para o beneficiário, a gente não vê naquela redação da lei, que a lei prevê \_\_\_\_\_ exige que essa comunicação seja feita a ANS. A lei fala "comunicar ao beneficiário", então a gente acha que é ao beneficiário. A gente vai acompanhar isso? Vamos, através de denúncias, a operadora tem que provar que ele comunicou ao beneficiário, e ai a gente vai tratar disso para baixo. Ai o equivalente a gente vai discutir na outra reunião (risos). Agora eu só estou falando da comunicação, como é que o beneficiário vai ficar sabendo que foi trocado aquele prestador, tá? Exceções. A gente acha que não precisa colocar exceção... Porque lá na substituição a gente vai... Ah, Mônica. A gente vai definir se você precisa ou não, em caso de falecimento e parara, substituir. Agora, a comunicação ela pode se dar né? Enfim. Como que o prestador vai comunicar a sua saída a operadora para que ela possa, em caso de solicitação por parte do prestador, para que ela possa comunicar isso ao beneficiário, porque a lei não \_\_\_\_\_, ela não fala que você tem que comunicar só quando for uma decisão da operadora. Você tem que comunicar qualquer substituição, então como é que a operadora saberá previamente para poder comunicar ao beneficiário dentro de 30 dias? A gente acha que isso daqui vai ter que ser regulamentado, mas talvez isso daqui possa ser uma clausula lá daquelas 'clausulasinhas' que a gente vai ter que regulamentar. Planos coletivos, acho que a gente vai ter que tratar igual a gente trata tudo, é individualizar. Tempo de guarda do comprovante, isso daqui a gente vai ter que discutir e ai os advogados vão ajudar porque vocês vão ter que ter de alguma maneira, se bater a fiscalização, como é que você comprovou? Tem que ter alguma maneira de comprovar que isso foi enviado. E a última que é colocar no site a alteração da lista, a nossa proposta era seguir a 285, então aquela atualização automática que tem lá na 285, e a gente tinha a proposta de além disso, que ficasse disponível no site por X tempo as alterações que foram feitas naquele

período, mensal, semestral, o que vocês acharem que deve dependendo do tamanho da rede, porque as vezes a rede é muito grande, enfim. Essa é a nossa proposta. Ai agora a gente está abrindo para essa listona. Quem é a primeira? Cris.

**P/Cristiana Vidigal** – Cristiana Vidigal da FENASAÚDE. Bom, não sei se vale a pena comentar todos os itens sobre forma de comunicação... Tá funcionando, vou falar mais perto do microfone. Eu não sei se vale a pena a gente comentar todos os itens relativos a forma, mas eu acho que a gente tem algumas contribuições. Primeiro, acho que até para a gente poder discutir, e a gente entende qual o motivo que o legislador incluiu esse dispositivo na lei? Para a gente poder trabalhar a questão da comunicação. Então a questão é da transparência até para o segurado, beneficiário poder se organizar e procurar um outro profissional, porque 30 dias de antecedência também nem é prazo suficiente para ele fazer um novo tratamento ou terminar o tratamento com aquele profissional, não é isso. Eu entendi que é uma questão de transparência. E ai quando você fala da comunicação individualizada, a gente tem uma questão operacional. Hoje nas nossas bases de cliente a gente não tem muitas informações para localizar esse beneficiário, então um número de telefone atualizado, um email atualizado ou um telefone para mandar um SMS, então eu acho que a proposta que a FENASAÚDE havia feito, era no sentido da gente disponibilizar no site essa informação, eu acho que a gente pode e deve orientar o beneficiário “olha antes de ir ao seu profissional, verifique se ele está na lista”, e direciona-lo sempre antes de agenda uma consulta, a verificar no site ou no atendimento pelo call Center, no caso do beneficiário que não tenha acesso ao site, de forma que a informação fique absolutamente transparente para ele. Então a comunicação individualizada então tem essa questão operacional e a proposta que a gente tinha feito era essa. Além... O item seguinte que fala que é o beneficiário do produto, também tem uma questão que é o quanto que interessa um beneficiário de um produto nacional e que mora no Rio de Janeiro, ficar recebendo por SMS ou telefone ou email ou o que seja, que houve um descredenciamento de um médico no Piauí, no Amapá, em outras regiões. Então eu, assim, queria colocar um pouco para a discussão quando a gente fala do individualizado e a vinculação do produto. Em relação as exceções, não sei se está contemplado no item seguinte, então a única questão que eu entendo é que a operadora somente poderá fazer esse comunicado a partir do momento que ela tomar ciência desse não atendimento. Por qual fonte for. Se o prestador seguir o contrato, e comunicar com antecedência que não vai mais atender, e ai sim a gente poderia fazer esse comunicado dentro do prazo, mas muitas vezes isso não acontece, nós tomamos conhecimento seja porque um beneficiário ligou para reclamar que o prestador não está mais lá, e a partir deste momento, considerando um prazo razoável, a gente poderia ai rapidamente incluir essa informação da visibilidade, essa informação para os demais beneficiários.

**P/Martha** – É, eu vou de três em três e aí a gente responde, tá? Anotei tudo da Cris, mas Cris olha só, se a gente consegue identificar beneficiário por região, então a gente tem informação para poder localizar o beneficiário, então assim, você falou assim, então vamos notificar só os beneficiários que moram naquela região e então usariam aquele, tipo assim, se o cara está no Acre para que eu vou notificar que o médico do Rio de Janeiro saiu daquele contrato e tal? Então minimamente eu tenho que ter o endereço dele para poder identificar onde que ele mora. Então assim, não sei se você... De acordo como que você falou da sua dificuldade de achar o beneficiário do endereço, você vai ter que ter o endereço para poder fazer isso, entendeu a minha dúvida? Então assim, vamos lá gente, a gente vai seguir com essa discussão. Eu entendi a demanda, entendi. A gente está escrevendo aqui algumas propostas. Vamos lá. É porque quando é coletivo Paulo, as operadoras tem alguma dificuldade porque as vezes você tem o endereço do contratante, e aí você poderia via contratante, enfim, tem alguns problemas para a gente... Paulo, Mariana, Virginia, Ciro, Toro, Daniel, Alexandre e Mônica. Então agora é o Paulo. Ciro você está depois da Virginia na minha lista. Olha, Paulo, Mariana, Virginia, Ciro, Toro, Daniel, Alexandre e Mônica. Ok? Então vai.

**P/Paulo** – Bom, eu tenho uma visão parecida. Eu acho que deve ser analisada a comunicação, acho que não pode ser só por meio eletrônico, email, tem que ter pelo menos SMS. Muita gente não abre o email, e o celular todo mundo tem. Isso é incrível, mas é assim no Brasil, dois por cabeça. Então acho que tem que ter duas. Eu acho impraticável a comunicação para quem tem plano nacional. Seria bom, mas é um custo que eu acho que não pode repassar para operação. Presta atenção no seguinte, eu tenho um plano nacional, eu cheguei no hospital e disse que não atendia mais porque não pagavam, aí tá, eu fui atendido pagando. Ele não me comunicou, mas também não dá para estar comunicando para Deus o mundo, tá certo? Então eu acho que comunica regionalmente, pode usar SMS e email. E quem não souber disso com SMS e email, também não vai se aborrecer de chegar no meu laboratório e não atender. Eu acho que não pode é mandar botar um sedex desk, porque o plano vai gastar uma fortuna e inviabiliza o negócio, aí não tem isso. Obrigada.

**P/Mariana** – Obrigada. É Mariana da FENASAÚDE. Como o doutor Paulo falou, eu acho que esse grupo que está aqui reunido, a gente tem uma responsabilidade em fazer primeiro a lei valer e de não inviabilizar o funcionamento dessa lei. Eu só queria lembrar, eu acho que cumpre a gente lembrar, não sei se todo mundo está ciente do acompanhamento como já foi falado da formação do motivo dessa lei ter vindo a tona né, quando ela foi discutida, lá em 2010 no início dela, ainda se estava discutindo se ela seria facilmente incorporada por esse sistema, foi citado pela própria comissão de defesa do consumidor em argumentação, em favor de se implementar a lei “realmente ao adicionarmos as substituições de hospitais, todas as demais

substituições que ocorram no plano de saúde, evidentemente o número de substituições será maior. Mas a lei não obriga operadores de comunicar as substituições pelo correio, ela poderá fazê-lo através do seu citi eletrônico, rede mundial de computadores, ou através de correio eletrônico com custos muito baixos”. Ou seja, o que eu estou querendo falar, isso foi utilizado como um argumento para que essa lei seguisse em votação. Então nós precisamos agora, isso foi utilizado como argumento, a gente não pode pensar que o custo de você enviar SMS individual para todos os beneficiários, seria uma coisa muito baixa, não é. SMS tem um custo. Outra coisa, nós não podemos também deixar de pensar que hoje em dia a maior parte dos clientes de operadoras de saúde são de planos de pessoa jurídica, de empresas que na sua maioria não possuem, nem as próprias empresas, telefone, endereço e email dos seus funcionários. Nós estamos falando de clientes de empresas com 100 mil beneficiários, 200 mil beneficiários. É inviável, é impossível e eu desafio qualquer operadora, qualquer outra empresa a falar que tem email, telefone e endereço de todos os seus beneficiários. Não tem. Nem as próprias operadoras tá, nem as próprias empresas. Então eu acho que não adianta a gente ficar tentando discutir formas que não vão conseguir ser colocadas em prática. Hoje em dia você disponibilizar informações no citi eletrônica da operadora, é o caminho mais prático. Eu acho que é de interesse inclusive da ANS que cada vez mais os beneficiários tenham acesso, visualizem as informações dos sites das operadoras. Isso é o caminho mundial, não faz sentido a gente retroceder em relação a isso. É só isso que eu queria colocar.

**P/Virginia** – Bom, a Mariana já falou metade do que eu ia mencionar que é justamente, a comissão de defesa do consumidor foi expressa quanto a preocupação do custo com relação a essa comunicação, e aí ela fez uma proposta de que a comunicação fosse exclusivamente para os prestadores hospitalares, e aí o relator rejeitou essa proposta de emenda, justificando que a lei não obrigava nenhum tipo de comunicação, fosse por escrito ou individualizada que poderia ser muito bem pelo portal. Então eu ia transcrever exatamente o mesmo trecho do voto relator na Mariana, não preciso. Então primeiro, se é para pensar simples, a gente está tratando de uma regulamentação com tantos pontos polêmicos, se esse o próprio relator já definiu que poderia ser pelo portal, eu acredito que a gente poderia levar adiante a intenção do legislador, e que foi amplamente discutido, expressamente previsto no trecho dele. Com relação se for levar adiante qualquer questão referente a comunicação individual, a gente deve lembrar de todos os problemas que a gente já tem nos nossos cadastros de beneficiários, porque o CIB antes, ele exigia a informação individualizada de cada beneficiário. E justamente pela total impossibilidade das operadoras de conseguir essas informações dentro dos RH das empresas, o CIB foi alterado, e hoje a única informação que é exigida do beneficiário é de município de residência, porque a gente não conseguia telefone, não consegue endereço,

email e nada do beneficiário. Então hoje não é uma informação disponível para a operadora para ela conseguir fazer essa comunicação individualizada. Então se for por esse caminho, não é uma regulamentação simples. A gente teria que primeiro regulamentar a obrigatoriedade do beneficiário prestar essa informação para a operadora, para depois ela ter a obrigação de prestar informação individualizada a ele.

**P/Ciro** – Meu nome é Ciro, represento a Abramge. Eu gostaria de tratar dois assuntos com relação a isso. Primeiro a impossibilidade completa de se individualizar essa comunicação. Não há dados o suficiente, as empresas não nos fornece, os beneficiários não nos fornecem, nós já temos algumas experiências negativas além dessas que a Virginia falou, a questão do CPF, e a questão do cartão nacional da saúde. Todas as duas já tiveram o mesmo objetivo e não tiveram êxito. E é muito importante para nós que estabeleça também como a operadora vai ser notificada pelo prestador, que deu o prazo suficiente para que em 30 dias ele comunique ao beneficiário a sua saída. Mesmo porque, talvez até houvesse o caso de se prever a possibilidade de aqueles pacientes que tivessem tratamento com o prestador, ele terminasse o tratamento que ele iniciou naquele paciente. Então eu acho que essas duas coisas são muito importantes. É o vínculo que o prestador teria para comunicar... A obrigação que ele teria para comunicar a operadora, e a impossibilidade por falta de dados da operadora fazer esse comunicado individualizado.

**P/Toro** – Eu vou, se me permite passar para o doutor Daniel, depois ele me devolve, porque ele está com o voo bem apertado e aí eu volto a falar depois.

**P/Daniel** – Bom, na verdade é só para ratificar o posicionamento das outras entidades, da Virginia, do pessoal da FENASAÚDE, no sentido de que é inviável essa comunicação individual, e que é um posicionamento da Unimed Brasil que isso seja feito via portal. Então é só para isso realmente, obrigada pela atenção.

**P/Toro** – Tendo em vista a proposta de se pensar simples, o precedente já foi invocado aqui da comissão de defesa do consumidor, e isso realmente consta nas análises, na discussão realmente do projeto de lei, mas eu entendo o seguinte, se nós caminharíamos para aquilo que é possível, não para o que é ideal, mas no momento as vezes pensar aquilo que é possível. A própria resolução normativa 285, no seu artigo segundo, parágrafos primeiro e segundo, deixa claro o seguinte: a consulta resistencial a partir do portal corporativo da operadora, na internet deve permitir de forma combinada ou isolada a pesquisa dos dados dos prestadores. O parágrafo segundo deixa claro, inclusive, que todas as operadoras, deverão manter atualizados, em tempo real, os dados de sua rede existencial. Ou seja, isso hoje já existe, já há um normativo da ANS estabelecendo a obrigatoriedade da operadora, colocar

em tempo real a sua rede. Nós podemos o próprio portal colocar de alguma forma a questão das substituições, deixar lá armazenada por um determinado lapso temporal. E se nós adotarmos essa forma, que volto a dizer, ela não é a ideal, mas é a exequível, e já existe inclusive o precedente da própria RM 285, nós resolvemos uma série de outros problemas por tabela. Por exemplo, se nós estabelecermos essa via, a abrangência passa a ser total, porque nós não vamos mais ter a discussão se é por produto, se é por município, porque está prejudicada essa discussão. A questão também dos planos coletivos também está prejudicada, porque na verdade vai estar disponibilizada para todos, inclusive até para quem não é beneficiário poder saber inclusive qual é a rede, qual é o credenciamento, uma série de outros problemas. Nós não vamos ter que enfrentar uma série de outras questões. A questão, por exemplo, do recurso especial do STJ, na verdade é uma decisão isolada e era uma decisão quando não existia uma normatização. A partir do momento que tem uma resolução da ANS, estabelecendo isso, com base inclusive na regulamentação da lei 13013, nós temos um precedente até para as próximas ações judiciais. A questão da Alerj, só informando, a Unidas vai ingressar com uma ação direta com condicionalidade contra esta lei, como fez contra outras leis, inclusive \_\_\_\_\_ êxito ainda recentemente no estado de Pernambuco, em uma lei do mesmo teor, porque nós entendemos que os estados não tem competência para legislar a matéria contratual que é privativa então a nível da união. Então desta maneira, nós vamos resolver do tempo de guarda, eu acho que também não precisamos tratar, porque isso é uma questão prescricional, está no próprio código civil. Ou seja, o beneficiário, quanto tempo ele tem para pleitear contra uma operadora, é uma matéria que não diz respeito a regulação, e isso é disciplinado pelo código civil. Se nós adotarmos a ideia de fazer pelo citi eletrônico, volto a dizer, porque não é o ideal, mas o que é possível e já existe precedente da própria RN 285. Podemos dar ampla publicidade a isso, no sentido que isso vai estar no próprio \_\_\_\_\_, seja através de call Center, de boletins e de outras maneiras. Mas dessa maneira, nós resolvemos não só esse problema, mas uma série de outros que estão sendo ai apresentados e foram muito bem pontuados pela agência.

**P/Martha** – Ok. Temos Alexandre e Mônica e depois a gente vai refazer uma sugestão tá. Alexandre.

**P/Alexandre** – Boa tarde, Alexandre, estou representado o Sinog. Primeiro eu só gostaria de... A maioria dos pontos, acho que o pessoal já falou aqui. Mas na última atualização do hall, a gente teve essa mesma discussão de como faria a divulgação, e naquele momento a gente viu que era inviável fazer isso individualizar. Então, se algo que a gente atualiza a cada dois anos, a gente viu que era inviável essa informação de alteração de rede, pelo menos no caso da odontologia, praticamente todos os meses eu tenho alteração, então eu teria que fazer essa comunicação todos os meses, então fica totalmente inviável,

sem contar que na odontologia de grupo, a gente tem um ticket que é dez vezes mais baixo do que na área médica. Então se é um custo que vai pesar para a área médica, para a odontologia é muito mais pesado, e que vai se repetir todos os meses. Como sugestão que todo mundo está dando de ter essa informação no site, poderia criar, como já teve uma serie de atualizações agora, uma lista de dentistas descredenciados, você tem lá, coloca a data que ele foi inativado e os dentistas que estão ativos, a gente tem a data de ativação desse dentista. Então você já passa pelas duas informações. Obrigado.

**P/Carlos** – Boa tarde, Carlos, FENASAÚDE. Só para lembrar uma questão que eu acho que é extremamente relevante, é que o transito de informações através de SMS e outros meios eletrônicos de comunicação, ele também não é um transito absolutamente livre, quer dizer, fornecedores de produtos e serviços, não tem uma ampla e restrita liberdade no que se refere ao envio de informações por esse meio, inclusive recentemente o código de defesa do consumidor, ele foi alterado com o objetivo de coibir abusos no que se refere a utilização de emails, SMS, para fins de comunicação. E eu até acho interessante o volume de dados e informações que esse tipo de procedimento vai gerar, ele é absurdo. Basta a gente considerar que nós temos hoje 50 milhões de beneficiários que acessam o sistema de saúde suplementar. Então a saída de um determinado número de médicos que é algo absolutamente dinâmico em função de uma característica do mercado, multiplicado pelo número de usuários de plano de saúde, isso vai gerar uma quantidade de informação, de transito de informação pela web, enfim, por esses meios de comunicação, absurdo. E eu quero acreditar inclusive, que os consumidores provavelmente não querem receber diariamente SMS com informação de modificações na sua rede. Então ai realmente acho que existe um aspecto de razoabilidade, proporcionalidade, que me parece que não traz nenhuma vantagem nem ao consumidor, nem as operadoras e nem mesmo aos prestadores de serviços. Obrigado.

**P/Monica Nigri** – Mônica Nigri, FENASAÚDE. Hoje em dia, quando um beneficiário contrata o plano de saúde, ele já recebe a rede regionalizada. Hoje em dia quando há contratação de um plano de saúde, ainda que o plano seja nacional, ele não recebe a rede nacional. Ele tem sim acesso pelo site, mas o livro físico quando ele recebe, é daquela região né, porque estatisticamente 99.5% do sinistro é realizado na região de domicilio. E acredito também que interesse a ele somente a movimentação em sua região. E quando nós disponibilizarmos no site, ele pode sim ter acesso a todas as movimentações ocorridas no plano dele. E o que eu acho que é mais importante, é o segurado ser informado que a informação está disponível no site, eu acho que isso tem sim que chegar a ele, dizendo, quando ele quiser saber, que a informação está 24 horas por dia, sete dias por semana disponível no site. E ai quando ele buscar um serviço ele entra no site e verifica se está ou não disponível.



**P/Martha** – Meninos, a gente estava aqui falando de tudo isso que vocês estavam conversando, a gente chegou a algumas possibilidades. Então vamos lá. Comunicar ao beneficiário via portal está pacífico. E que no portal vai ser imediatamente também está pacífico. E que a gente pode deixar uma lista imediatamente dentro dos 30 dias. Isso e que está dentro daqueles 30 dias antes do desligamento do indivíduo, da clínica ou do hospital. E que isso vai ficar uma listinha lá no site, com quem saiu por X tempo, também ok. Do resto, o que a gente conseguiu combinar é o seguinte, existe possibilidade do individualizado ser para apenas os individuais, que você tem um acesso mais facilitado e que para o PJ a gente poderia colocar para o contratante que também você tem um acesso mais direto. Qual é a diferença disso para o hall, para a 285, para todo o resto que a gente já fez? Não existiu uma lei que obrigasse a que isso fosse feito, e quando existe a lei você tem alguns requisitos que você tem que cumprir. Então, como não existe a lei a gente desistiu do hall. O hall era uma pressão para que isso acontecesse via uma indicação do CNJ que graças a Deus nunca aconteceu, então assim, não existia essa lei. Então aqui é um pouquinho diferente por conta da regulamentação da lei. Então a propositinha que a gente fez é o seguinte, \_\_\_\_\_ aos beneficiários via portal e individualizadamente, no caso de planos coletivos via contratante, os beneficiários da região de abrangência daquele produto, que é quem de verdade utilizaria para o comunicado individualizado. No geral fica lá no site. E aí a gente faz o seguinte, o prestador vai ter que comunicar a operadora via regra de contratualização, e a gente está estudando aqui com a Lu, se esse comunicado individualizado, seja para o contratando ou para o individual, ele pode ser agrupado a X tempo. Você não teria que fazer milhares de comunicados. Então a cada três \_\_\_\_\_ você bota no boleto e manda.

(intervenção feita fora do microfone)

**P/Martha** – Olha só, a gente achava que podia botar no boleto. Consulte o site. Aí juridicamente a gente está estudando isso e a princípio não, então a gente vai ter que ver isso melhor. Se puder vai ser consulte o site e lá no site está atualizado. Se não puder, a X tempo vai ter que mandar a listinha, seja boleto, seja cartinha, seja SMS, seja email, qualquer coisa. Para o individual e o coletivo contratante ok? Vamos escrever tudo de novo, vamos lá. Ciro já tinha levantado a mãozinha, Mônica, Virginia, Eduardo, foi? Esqueci, você falou seu nome agora... Carlos. Ciro.

**P/Ciro** – Ciro representante da Abramge. Eu quero crer, salvo engano, que o nós estamos tratando está no artigo 17.

**P/Martha** – Isso, bota lá Beth para cima.

**P/Ciro** – Bom, então eu vou ler o artigo 17 na sua discussão final para nós ganharmos tempo. A lei diz assim “permitindo-se sua substituição, desde que seja por outro prestador equivalente e mediante comunicação ao consumidor com 30 dias de antecedência”, não fala que é comunicação individualizada e nem diz por qual meio de comunicação. Então nós estamos aqui extrapolando uma interpretação da lei. Como não? Está escrito aqui olha. Está escrito aqui na lei, não diz por que meio, nem diz com quem...

**P/Martha** – Olha só, então vamos lá Ciro. A gente tem uma lei que vai ser regulamentada.

(duas pessoas falam ao mesmo tempo)

**P/Martha** – Meninos, atenção. A gente está aqui Ciro, regulamentado (duas pessoas falam ao mesmo tempo - ininteligível) e que é uma lei. Isso que você está falando, serviria para qualquer coisa, inclusive para o índice de reajuste, não é essa a intenção. A gente está aqui para trazer para a realidade o que está ambíguo na lei.

**P/Ciro** – Eu apenas estou querendo dizer, como você disse, nós temos uma lei a ser cumprida, e você iniciou nossa apresentação, para sermos simples, eu gostaria que nós interpretássemos a lei da maneira mais simples possível. E a maneira mais simples possível é comunicar ao beneficiário, mas nós não temos como... Aqui não nos obriga a dizer.

**P/Martha** – Vou fazer um cenário para você. Sabe como eu advogada da defesa do consumidor, interpreto a lei mediante comunicação ao consumidor? Com AR. Eu advogada da defesa do consumidor interpreto essa redação dessa maneira. A gente está aqui tentando construir uma alternativa a isso. Se a gente deixar do jeito que está, você vai ter que \_\_ AR.

**P/Ciro** – Eu acho que nós estamos extrapolando a lei Martha.

**P/Martha** – Se você quiser a gente deixa do jeito que está, para mim é muito mais fácil. Podemos votar. Galera quem quer que deixe do jeito que está? Eu quero (risos). Olha, tem uma mão ali, tá vendo? Você está votando ou você quer falar?

**P/Ciro** – Eu quero que fique claro que a minha colocação é que seja comunicado pelo portal.

**P/Martha** – Tá bom. Mônica.

**P/Monica Nigri** – Mônica FENASAÚDE. Como eu falei, o importante é que o beneficiário saiba que ele pode consultar. Então... E eu entendo também que se nós chegarmos a esse extremo, e se eu fosse advogada de defesa do consumidor, eu poderia sim interpretar que fosse por AR. Só que também a gente sabe que tudo tem um custo, os prestadores estão pressionados, as operadoras estão com a sinistralidade lá em cima, e os contratantes já chegaram no limite da capacidade de pagamento né. E como tudo tem um custo e que isso acaba sendo repassado para a mensalidade, isso vai trazer um impacto muito grande, não para a gente imaginar que a gente vai acomodar mais essa atribuição. Então, como a FENASAÚDE havia proposto, alternativamente a disponibilização no site, qualquer beneficiário que ligar para o 0800, ele pode ter essa informação. Quero saber quais... Se esse médico continua sendo atendido. Então, imaginando uma hipótese que ele esteja sem acesso a internet, ele pode sim saber da informação. Então a informação vai estar disponível a ele, isso é que é interessante e que a norma é tão rica.

**P/Martha** – Mônica, assim, a gente entendeu isso, o problema é que assim, juridicamente, a \_\_\_ está tentando ajudar a gente aqui. Você precisa (ininteligível) se você quiser falar Dri, assim, o que precisa é que essa comunicação assegure a ciência né. E a gente está aqui tentando criar alguma alternativa, que assegure a ciência e que seja viável. Para o individual, você já tem que mandar comunicados periódicos para ele que é o boleto. “Ah, mas eu mando o boleto de seis em seis meses”, tenho certeza que o Ciro vai falar isso né. E aí, ok, você vai a X tempo, é isso que a gente vai tentar criar internamente. Se isso pode ser feito a X tempo, na hora que eu mando boleto se não pode, se todo mês vindo escrito olha o site, olha o site porque lá tem prestador novo, olha o site porque tem prestador novo, isso com o tempo... Tudo isso a gente vai estudar. Que isso vai ter que de alguma maneira chegar para o individual e para o contratante, não tem muita saída jurídica, não é isso Lu? A gente pode ver como é que a gente cria uma alternativa para isso para contemplar todas as possibilidades que estão sendo contempladas aqui. E aí vamos pensar como é que a gente faz isso, então agora a gente a Virginia, o Eduardo, o Carlos, João, Benicio e Cristiane. Virginia.

**P/Virginia** – Bom, se a gente voltar a falar da comunicação individual, voltam os problemas com relação a comprovação, e aí mesmo que a gente fale que não está sendo obrigatório ser por AR, alguma comunicação individual daqueles beneficiários terá que existir, a gente não vai poder enviar SMS sem a autorização de beneficiário, eu não posso enviar um email sem a autorização do beneficiário.

**P/Martha** – É verdade, ele pode se cadastrar pode ter alguma forma de fazer isso.

**P/Virginia** – E ai a única forma de eu comprovar via correios que ele recebeu aquela comunicação, seria por AR. Então...

**P/Martha** – Se ele pagou o boleto...

**P/Virginia** – Mas ai eu volto a ser dentro do boleto, porque o boleto tem tamanhos limitadores, tanto que quando...

**P/Martha** – Ah gente, mas ai... (duas pessoas falam juntas).

**P/Virginia** – Ai é o que a Mônica falou, a informação de que houve operação entre no site, é possível. Agora...

**P/Martha** – Isso a gente vai analisar ok? Não tem como a gente dizer ok para isso agora. A gente traz na próxima reunião.

**P/Virginia** – Porque se não for pelo boleto, ai a gente volta para o problema que já existe hoje nos planos individuais com relação a comunicação quando o beneficiário fica inadimplente da recisão. Então a operadora não consegue comprovar sempre que o beneficiário recebeu aquele comunicado, e ai a gente tem que fazer via edital, justamente pela impossibilidade de...

**P/Martha** – Mas ai \_\_\_\_\_ aumentar o tamanhinho do seu boleto e vai botar o nome do médico lá. Gente, calma.

(duas pessoas falam juntas)

**P/Martha** – (...) o do enfermeiro, do nutricionista do hospital, de todo mundo. Mas se precisar votar nominalmente. Eduardo.

**P/Eduardo** – Primeiro rapidamente falando a importância disso para o usuário e porque normalmente o usuário exerce... Passa a construir uma relação (ininteligível), porque é positivo, ele acompanha, sabe o histórico do usuário, etc, então eu acho que é questão até de tendências, a gente sabe que é acompanhado com frequência, \_\_\_\_\_ de seis meses de retorno, etc., etc. Então acho que ele tem o direito de ser informado o quanto antes para ele, né, caso ele precisar... Para o meu filho pediatra não é mais no meu plano, e tem que resolver isso. Então eu acho que em respeito ao usuário ele tem que ser comunicado. Agora eu acho que tem que buscar uma alternativa que seja baseada, e eu acho que talvez o prestador, ou a operadora tiver controle de quem está em tratamento com aquele profissional, e informar para aquele especificamente para dar um impacto menor né. No caso do coletivo eu acho que é razoável informar para o contratante. E no caso individual eu acho que é

fundamental que informe ao respeito ao usuário né, para ele ter a oportunidade de substituir o profissional.

**P/Martha** – Olha, nós temos Carlos, João, Benício, Cris e a gente tem que sair da sala no máximo 18hrs15min. Então eu vou passar por essas pessoas e vou fazer o resumo do dia, tá bom? Vamos lá, Carlos. Gente se vocês puderem ser rápidos eu agradeço.

**P/Carlos** – Vou ser bem rápido. Eu só queria ponderar... A gente está partindo do pressuposto de um entendimento jurídico que seria subsidio desse entendimento de comunicações individualizadas, ainda que seja por SMS. Que nós então tivéssemos oportunidade de eventualmente apresentar pareceres e outras opiniões legais no sentido de que o processo de comunicação em massa com consumidor, não necessariamente ele se dá de forma individualizada.

**P/Martha** – Ok, acho ótimo.

**P/Carlos** – Ai eu queria citar mais um exemplo na nossa regulamentação que é o caso do (ricol?), ele se utiliza sempre também de veículos de comunicação em massa, anúncios em jornais, enfim. E ai o site da operadora...

**P/Martha** – Recebi uma cartinha essa semana de ricol.

**P/Carlos** – Sim. Se o cliente tem a base de dados, é algo a mais. Mas via de regra o \_\_\_\_\_ é publicação em meio de circulação de massa. Que o site das operadoras supriria exatamente essa situação.

**P/Martha** – Você manda para a gente?

**P/Carlos** – Mandamos sim. Muito obrigado.

**P/Martha** – Obrigado. João

**P/João** – (intervenção feita fora do microfone.)

**P/Martha** – Vamos lá, Benicio.

**P/Benício** – Pelo que está post ali, a comunicação é individual né? É comunicar \_\_\_\_\_ e antecedência, então o que está por trás é individual. No entanto, como as operadoras e os planos coletivos, existe uma inviabilidade de fazer isso, então essa comunicação como a Martha bem colocou, ficaria com o contratante, e os planos individuais teria que ter um plano individual para essas pessoas.

**P/Cristiana Vidigal** – Eu acho que não tenho nada mais a acrescentar, eu estou ficando satisfeita com o fato da gente poder ter a oportunidade de fazer um pouco o dever de casa, de estudar, das possíveis interpretações que caberiam nesse texto da lei, e ai oferecer para vocês como alternativas.

**P/Martha** – Fechado meninas, eu vou reler o que ficou aqui para a gente estudar... Eu só queria lembrar o seguinte, esse era o item mais fácil, tá? Então tá bom. Então vamos fazer o seguinte, o que a gente vai precisar para não acontecer isso nos outros itens? Eu já vou precisar trazer consolidado de vocês, que vocês me mandem com antecedência para eu trazer para cada item a sugestão de vocês para a construção daquele artigo. Eu vou consolidar isso tudo e já vou trazer as redações, para a gente ver qual é a melhor redação para cada item desse, porque se não a gente não vai conseguir caminhar já que os outros itens são muito mais complicados, ok? Então manda sugestão, explica por que e manda sugestão de artigo. Quem não conseguir fazer artigo, porque aí a gente está falando de entidades muito diferentes, não tem problema. Escreve assim, eu gostaria que no artigo tivesse essa ideia. A gente constrói o artigo, tá bom? Fala João.

**P/João** – (intervenção feita fora do microfone – inaudível)

**P/Martha** – Posso, vou passar isso de novo rapidinho e vou falar agora da comunicação. Enquanto as meninas vão achando lá a lista, eu vou falar aqui da comunicação. Então comunicação ao beneficiário via portal ficamos pacificados, vai ficar lá por X tempo uma listinha de quem mudou, quem saiu e quem entrou... Individualizado a gente vai estudar se pode ser, escrever lá no boleto ou onde quiser, “veja o site, veja o site, veja o site”, se puder maravilhoso, se não puder, a gente vai ver se pode ser a cada X tempo esse comunicado, conseguimos pacificar a história do contratante ok? A gente vai colocar nas regras de contratualização que o prestador tem que encaminhar isso a X tempo para a operadora, para a operadora poder comunicar o beneficiário, e é isso. Certo? Da comunicação. Os outros temas são os seguintes, vocês vão receber essa apresentação e aí ela vai para o site. Então, hoje é quinta, amanhã no final do dia ou segunda-feira de manhã, ela está no site. Onde? Tem grupos e tem transparência, grupos técnicos, grupo técnico que de regulamentação da lei. E aí a gente vai colocar lá, não só as apresentações, mas todo o material que a gente usar para discutir aqui. E aí quais são os outros itens? Necessidade de adaptação dos contratos vigentes? Quando entra em vigor? Toda aquela argumentação da vigência que o Toro fez. Critérios de equivalência para a sua substituição, a comunicação a gente ficou com essa pendência, agora a pendência está com a gente, a gente traz o artigo e a solução da pendência. Contratos forma e conteúdo, isso eu estava discutindo com o pessoal lá fora. É um item enorme, ele é enorme porque ele tem vários itens dentro e que a gente pode se aprofundar mais ou menos, e isso já viu, cada um desses se agarrar na discussão a gente vai levar um tempão. Então aqui vocês tem que abrir o que está na lei, que é aquela tabelinha lá no começo que eu apresentei, ver quais são os itens, aí tem \_\_\_\_, a periodicidade, reajuste, parara... Cada item desse vai ter que ser aberto ou não. A definição de ano calendário, quando que o índice vai ser utilizado e a

definição do índice. Para cada item desse a gente abriu os outros slides que vem atrás, a gente explodiu em algumas perguntas que a gente vai ter que responder. Então a gente vai pergunta por pergunta. A Jaque está aqui desesperada porque ela que vai consolidar as contribuições junto com os meninos que estão aqui, vão trabalhar muito, contribuições pelo email, [lei13003@ans.gov.br](mailto:lei13003@ans.gov.br) e se vocês puderem, nas contribuições, colocar os títulos a gente agradece muito. Então bota assim, adaptação do contrato. Critério de equivalência, a gente vai ficar muito feliz, porque vai ajudar muito. O que vocês já mandaram a gente já vai dividir, tá bom? Está dentro do item critério de equivalência para a substituição. Vê se vocês conseguem chegar naquele slide lá dos cenários... Passa mais um. Tem tudo isso olha, está vendo? Tudo aqui, tá vendo? RTS, pagamento ou não de taxa, redimensionamento, redimensionamento por solicitação... Então tudo isso a gente vai... Tá bom? A gente vai discutir toda a lei, vai ser o dia inteiro. O que a gente não discutir na próxima reunião? A gente não vai discutir índice. Ok? Tudo menos índice. É dia 10? Meninos dia 10. O que chegar até o dia 10 a gente consegue trazer. Obrigada, foi lindo, muito melhor do que eu imaginava, vai dar tudo certo. Beijo gente, obrigada viu.