

3ª Reunião da Câmara Técnica da Qualificação da Entrada de Beneficiários em Planos de Saúde: Doenças ou Lesões Preexistentes

(24/07/2014)

(transcrito por Rafael de Souza Alberto)

2ª PARTE:

Rafael Vinhas – Pessoal, vamos recomeçar. Conforme consta pela apresentação, a gente vai iniciar a segunda parte e os principais cenários de discussão. É importante antes de a gente esclarecer algumas coisas, deixar claro pra gente prosseguir na discussão. Esse é um assunto, acho que poucos já sabem, eu queria até repetir. Exaustivo, chato, é um assunto extremamente complexo. É um assunto que demanda uma discussão totalmente estrutural, porque você demanda uma discussão de como é feita a comercialização do plano de saúde _____. Seja venda direta no plano individual ou através de um intermediário que é o caso do plano coletivo, que aderiram ao contrato seja no coletivo empresarial, seja no coletivo por adesão. E assim, todos os lados e até outros personagens que estão nessa comercialização, tipo representante de vendas, tem alguns problemas que vêm se acumulando ao longo dos anos. Inclusive antes até _____. Então assim, o que a gente quer discutir aqui e eu já falo são dois cenários, porque eles não chegaram em um consenso lá na área técnica e sim por que? Pra gente poder enriquecer a discussão. E trazer vários pontos de vista sobre o mesmo assunto é fundamental pra gente ver os prós e os contras de cada ano nos cenários que vão ser apresentados aqui. Então nesse ensejo a nossa intenção aqui, a maioria já sabe Depois de representar os cenários, eu vou abrir para as contribuições nessa segunda parte pra que a gente possa realmente construir algo juntos. Não é o nosso desejo, não é a nossa intenção, nem o nosso objetivo que seja uma coisa estanque, até porque se não a gente não estaria fazendo Câmara Técnica. Seja uma coisa estanque, definitiva e vai acabar. Vai acabar assim, assim que vai ser, não tem discussão, acabou, o assunto tá resolvido e assim que vai sair. E vamos para a consulta pública. Não é esse nosso objetivo. O objetivo é a gente trazer, como a gente viu desde a primeira reunião, os principais temas polêmicos, as questões estruturais para discussão aqui. Vai ter alguns pontos polêmicos, vai ter alguns pontos que vão gerar discussão, tem alguns pontos inclusive que podem não ter sido discutidos nas propostas que vão ser apresentadas... Quanto a isso nós estamos aqui na câmara técnica para que faça essa discussão, mas o mais importante é a gente entrar no sentimento de que a proposta, a futura regulamentação que vai ser feita. A gente tem que ter o espírito do consenso. O espírito da construção, é isso que a gente busca aqui. A gente trouxe o cenário justamente para fomentar essa discussão. E aí o nosso objetivo depois dessa reunião é aprofundar essas discussões. Como a gente faria isso? Pra finalizar a Câmara Técnica, uma eventual audiência pública, uma discussão,

uma previsão para a nossa regulamentação da Agência, porque independentemente do prosseguimento da Câmara Técnica, de uma eventual consulta... Audiência pública, então antes da consulta pública é a nossa intenção, é intenção da Agência disseminar e aumentar os técnicos de _____ dessa nova com a sociedade em geral. Então nesse ensejo, vocês fiquem à vontade em propor soluções, propor... Como são os cenários para a continuidade dessa discussão? A gente quer discutir bem o assunto pra que a gente possa construir algo em consenso, algo que seja razoável, efetivo, eficiente, para que a gente passe por cima dos problemas que todos sabem aqui a gente já exauriu, ou então alguns outros para se exaurir nessas duas reuniões. Então é nesse espírito, é importante a gente iniciar aqui a apresentação das propostas, a gente optou realmente por trazer as propostas, para que a discussão seja mais rica, seja mais válida e que a gente possa adicionar contribuições às propostas. Esse ensejo é detectar o que a gente pode melhorar nessa regulamentação, o que precisa melhorar. Bem, antes de entrar nas propostas, a gente quer voltar naquele primeiro item que a gente trouxe na primeira reunião pra ver como que tá o processo. Tudo começou com a discussão. Qual é a finalidade do processo de DLP? A finalidade do processo de DLP é conseguir a suspensão ou rescisão unilateral do contrato. Sua utilidade pressupõe que, até a decisão administrativa final, esteja em vigor o contrato de plano privado de assistência à saúde. Então, o processo presume o que? Qual o objetivo dele? Permitir a negativa de cobertura, a suspensão ou a rescisão do contrato. A perda do objeto, quando ocorre? Com o desaparecimento do vínculo entre operadora e beneficiário antes da decisão administrativa final, já que não haverá mais o que suspender, rescindir ou negar. No curso do processo somente é julgado o mérito da alegação de omissão de conhecimento prévio de doença ou lesão por parte do beneficiário no momento da contratação ou adesão a plano privado de assistência à saúde. Esse é cenário que a gente já trouxe, esse é o cenário dos estudos que a gente apresentou na Câmara Técnica. O nosso objetivo aqui, a nossa intenção aqui é mudar esse cenário. E aí a gente trouxe aqui uma frase, vou falar entre aspas aqui: "A fraude prevista em lei é saber que está doente e não declarar, e não ter a doença e não saber que tem". É pra isso que a gente aqui. Na realidade no processo de DLP é a consequência, vamos dizer, posterior, mais centrada aqui que não foi declarada pelo beneficiário e que ele sabia que tinha aquela doença. Esse final aqui a gente começou na primeira reunião da Câmara Técnica. O problema é que sempre esteve aqui. Então o que a gente tem que atacar não é o processo. A gente tem que atacar justamente a qualificação da entrada do beneficiário. Se a gente tem um processo, se a gente tem judicialização, se a gente tem problema, se a gente tem demanda, se a gente tem denúncia, se a gente tem algo... Demanda do PROCON, é porque a gente tem problema na entrada do beneficiário. Ainda sob o processo, isso aí é aquela coisa que a gente sempre fala, as despesas arcadas pela operadora não são analisadas pela agência. O processo de conhecimento de DLP não

visa ao ressarcimento da operadora e a decisão do processo de DLP não vincula o judiciário. A cobrança dessas despesas deve ser objeto de um processo de conhecimento. E ainda que as despesas com ___ o processo da ___ só pode (pessoa fala muito rápido, dificultando a compreensão), ou seja, quando eu entrar em contato com a ___. (ininteligível) para o consumidor. Esse é um entendimento, a gente fez um resumo aqui para um questionamento feito pela Procuradoria, salvo engano em 2010. 2009, 2010. Então esse entendimento já tá consubstanciado pelo menos há quatro anos na agência. Então assim, chegou o momento da gente discutir estrutura, chegou o momento de a gente dar um passo a frente de ter o processo... Não só o processo, o processo é consequência... Por que quê tá tendo tanta demanda? Por que chega tanta demanda no PROCON? Por que tem tanta judicialização que a operadora tem que gastar com advogado pra discutir se tiver DLP, se não tiver DLP, porque... A gente fala isso com propriedade, porque basicamente lá na gerência geral, quase uma vez por mês a gente recebe uma demanda judicial sobre esse assunto. Sim, são números extremamente alarmantes e assim, enquanto a gente focar nisso, a gente não vai tratar com o que é importante, que é justamente a entrada do beneficiário. E como a gente pode melhorar isso? Pra evitar problemas posteriores. É nesse espírito que a gente traz as propostas, a gente optou por trazer dois cenários, nesses dois cenários foram elaborados em duas situações, até por que tem análises diferentes, contrato individual, o outro é contrato coletivo, porque tem diferença no tratamento, o contrato individual sem ser repetitivo, o que o ___ operadora, faz o contrato indireto, lá no contrato coletivo ele tem que ter intermediação do ___ ou se colocar a obrigatória com a administradora de benefícios. A gente trouxe os dois cenários, eu vou apresentar os slides. Se você tiver alguma dúvida sobre os cenários... a gente esclarece, tem algumas coisas que realmente podem surgir alguns subsídios que não foram discutidos, é para isso que nós estamos aqui no cenário de construção da câmara técnica. Então vamos para o cenário. Ah não, perdão. O beneficiário tem que ser orientado no ato da contratação, sob a necessidade de informar a existência de doença ou lesões e esses são os problemas. As operadoras devem incrementar a qualificação de entrada, o ingresso no plano ocorre com pouca orientação, acarretando a alegação de omissão de DLP no momento da solicitação de procedimentos, e sendo decisão administrativa final favorável à operadora, esta irá promover a exclusão do beneficiário do plano (art. 28 da RN 162). A ineficácia do processo de DLP, 80% das solicitações de abertura são arquivadas por falta de documentação/não observância da forma em que a mesma deve ser apresentada, havendo também elevado índice de improcedência. Há necessidade de estabelecer regra para entrada de beneficiários em planos coletivos, pois o beneficiário ingressa no plano com o primeiro pagamento, e tem que aguardar o início da vigência acordada entre as partes para a utilização das coberturas contratadas. Porque hoje realmente o meu maior objetivo é isso. O objetivo aqui da gente quando a gente faz as

propostas é justamente trazer essas regras de plano coletivo. A primeira proposta que a gente traz seria uma novidade em relação a contratação que acontece hoje, por que? A gente optou aqui por não colocar perícia e a gente optou também, aquela segunda proposta de não trazer a perícia, justamente porque a gente fez a perícia, mantemos as contribuições, tá aberta já a primeira ___ que vocês colocaram. Se a perícia é realmente cabal para que seja feita a retificação em DLP, mas nós mantivemos e aumentamos os técnicas de absorção da entrevista qualificada. Pelo seguinte, ao contrário do que é feito hoje, do que a entrevista vai ficar... O que é feito hoje no processo, é que a entrevista qualificada seja feita antes de entrar em vigor o contrato. Só que aí tem uma diferença bastante grande e aí antes que alguém pergunte, alguém lá da classificação, fale: Ah, você está acabando com a figura do representante comercial. Não, eu tive um momento pra acabar com isso. Isso é uma opção da operadora, é uma opção da operadora como ela deve ___ qual representante, se vai ser por meta, se vai ser por empresa, uma TJ, mas o fato é o seguinte, o fato é que a nossa intenção é que o beneficiário do contrato individual, no contrato individual ele entre em contato diretamente com a operadora. Por que isso é importante? Porque quando ele entra em contato diretamente com a operadora, para contratar um plano individual ele fica exatamente também, mas também qual é o hall, qual é a carteira da operadora de planos individuais que ela tem para oferecer. Vou dar um exemplo simples. Se o beneficiário tá na região norte, o operador só vende um plano grupo de municípios na região sudeste. Até pra informar, olha senhor, o senhor está na região norte, mas é só na região sudeste. O senhor quer comprar mesmo? Pra evitar certas alegações, a operadora não vende plano. Eu acho que é uma opção de que você vai comprar, você vai aderir a um plano coletivo por adesão, claro. E quando ela tem esse contato direto com o beneficiário, vem ligando para a operadora e tendo o contato do Call Center dela e recebendo pelo atendimento, essa informação é disseminada e fica clara para esses fatos. Então desde o primeiro contato. Esse primeiro momento, quando ele entra em contato com a operadora, ele entra em contato pra agendar a entrevista. Por quê? Não significa necessariamente que vai ser feita entrevista qualificada e sim que vai ser encaminhada, por quê? O que quê acontece, hoje em dia o beneficiário, quando ele entra em contato, a operadora, só lembrando que eu to disponibilizando o intermediário.. Mas amanhã ou no máximo ___ na internet... O beneficiário vai entrar em contato com a operadora e essa entrevista vai ser agendada no horário. Cabe a operadora o seguinte. Por que isso? Por que todos os beneficiários? Ah, mas eu não quero encaminhar todo mundo, o beneficiário para a entrevista qualificada. Só que o que acontece, você não pode... E aí com as legisladoras ___ fazer a discriminação desde o início de quem vai e quem não vai na entrevista qualificada. É claro que a operadora quando o beneficiário chega na data dia tal, dia 10 pra fazer entrevista qualificada, chega pra ele e fala: Não, vamos trabalhar com a política da empresa e não com as entrevistas. O senhor vai preencher aqui, o senhor sabe

de alguma coisa? Ah, eu fiz uma operação no joelho. Então explica pra ele qual seria a eventual DLP ou ele vai pra entrevista qualificada. E qual é o escopo dessa entrevista qualificada? É ajudar ele a declarar o que ele sabe. As doenças que ele tem ciência. As doenças que ele já sabia quando se deslocou no dia 10 pra fazer a entrevista com a operadora. Caso seja feita na ONB, ele vai ser informado pelo ___ e dizer assim: O senhor fez uma operação no joelho e (ininteligível) enfim, vai ser esclarecido. E desde o início, desde o momento, desde o primeiro contato já fica claro para ambas as partes quais vão ser os procedimentos. O que vai ser preenchido dali em diante. Pra evitar o problema de que “Ah, eu não sou”, “Ah, eu sabia disso, mas não declarei”, “Ah, mas era impossível você não saber que tinha isso”, o momento que fica claro para ambas as partes o que vai ser, qual vai ser a regra daqui em diante, a gente tem o problema da informação. O momento que a gente evita o problema da informação, a gente evita esse impedimento, a judicialização, as discussões posteriores, isso é fraude, isso é farsa... Esse é o escopo da proposta. E aí qual seria a vigência? Esse beneficiário vai fazer uma entrevista qualificada. Naquele momento que ele tá com o documento na mão, que vai colocar mais pra frente os documentos que ele tem na mão, ele vai pegar documento, eu tenho aqui, não tenho DLP com relação ao contrato. A partir desse momento a operadora ciente das regras, o beneficiário ciente das regras ia assinar o contrato com ou sem CPT. Essa regra da vigência seria importante firmar o seguinte, aqui, a gente colocou no slide como critério de apresentação que a vigência seria, vamos dizer imediata, sair da entrevista qualificada e entrar... Isso poderia acontecer. Mas a operadora poderia dizer: Não, o senhor tem aqui cinco dias para procurar um representante comercial ou vir aqui na salinha do lado e assinar o nosso contrato. Isso ficaria na mão do consumidor. Ou ele poderia também dizer o seguinte, não, eu não quero mais... No início eu vou entrar em contato com a operadora, não, esse plano eu não quero. Justamente para que a informação seja disseminada desde o início. Desde o plano que tava no início. Qual que é o plano individual que eu quero? Qual é o plano individual que a empresa tem pra oferecer? E aí, seguindo até o início da vigência que seria com entrevista qualificada ou não. Situação análoga aconteceria nos planos coletivos. Alguns pontos importantes, desculpa, mas eu vou voltar um pouquinho. A gente ___ até estipulou o prazo, que seria um prazo de dez dias. Tá, que desde a ligação do beneficiário até a realização que da entrevista qualificada. Como prazo estipulado por que a diferença entre os dez dias do individual e os 30 dias do coletivo. O coletivo a gente pode falar com uma massa de coletivo... Duas, três mil, sei lá, até dez mil pessoas. Então obviamente o treinamento não é razoável que seja igual. No entanto isso aqui ficaria (ininteligível) da operadora. Ela vai colocar os mesmos dez dias do individual para os coletivos. Mas a gente vai ampliar esse prazo para até 30 dias, até para ___ com os beneficiários que iriam lhe servir. A proposta basicamente é essa, qual é a diferença? A diferença principal é a seguinte, a gente tem uma premissa anterior ao coletivo. Que é a assinatura do contrato

entre a operadora e a PJ, com ou sem administradora de benefícios. Então não dá para o beneficiário entrar em contato com a associação ou com a administradora sem aquele primeiro instrumento contratual firmado entre a PJ e a operadora. Por isso a gente optou pra ficar mais claro em colocar claramente a questão da assinatura do contrato entre a operadora e a PJ. E aqui tem uma diferença. Como no contrato coletivo o representante do beneficiário ou ela pode pelo contrato da administradora delegar essa informação, ele poderia procurar por intermédio da operadora (trecho ininteligível) as boas administradoras de benefícios, para que você tenha esse agendamento de entrevista qualificada. E aí o plano seria esse mesmo. Depois do beneficiário ser agendado a data, um exemplo também, o dia 10, e depois ele procuraria, no dia 10 ele compareceria, seria feita ou não uma entrevista qualificada e aí seria assinada a proposta de adesão. Proposta de adesão não é contrato, porque contrato já foi assinado pela operadora e pela pessoa jurídica contratante. Essa proposta iniciaria a cobertura contratual. Uma coisa importante que a gente tá abrindo na proposta é o seguinte, que a entrevista qualificada deverá ocorrer antes do início da cobertura sob pena de não poder ser alegada DLP. E caso haja qualquer pagamento, o início da cobertura seria antecipado podendo até inviabilizar a exigência de CPT, ou seja, os contratos coletivos, os beneficiários poderão assinar essa proposta de adesão, o primeiro pagamento dele seria após o início da sua vigência. Ele não poderia assinar a proposta, pagar, e a vigência ser... para 30, 45, 15 dias... Por isso esse prazo contratual já tá em 30 dias para que fosse feito todo o procedimento agendado tendo sido realizada ou não a entrevista qualificada. Esse foi o primeiro cenário que a gente trouxe. Quais as diferenças entre o individual e coletivo até porque não é a nossa intenção diferenciar o acesso, as únicas diferenças que a gente tem é o prazo, por motivos óbvios, pela massa ___ e também por causa da questão da premissa oficial com a assinatura do contrato através de outra operadora. Agora a gente vai entrar no mérito da questão documental. Uma coisa que é importante sempre frisar é o seguinte, a gente verificou na segunda reunião isso, isso é uma preocupação nossa da Agência, a questão do processo de ____. O que acontece, nesse primeiro momento a gente trouxe aqui, a gente optou por não mexer nas questões estruturais. A gente ouviu as coordenações sobre o ___ e o ___ só que são normas, são institutos convertidos por uma norma específica, a RNI95 e a IN20. A gente verifica que às vezes O MPS é até bom quando o beneficiário lê certinho, mas a gente optou por não mexer. Então a gente trás uma série de documentos que serão necessários e trás o esclarecimento também em relação a carteirinha de identificação. Vamos lá. Quando o beneficiário... E aqui a gente trata dos dois quadros anteriores, no coletivo e no individual, quando ele comparece à entrevista qualificada, o que que ele tem que receber e qual o trâmite que ele vai receber. Quando o beneficiário comparece lá no dia 10, um exemplo que eu dei, e a operadora chega e abre uma de não realizar a entrevista qualificada, ele vai receber um documento da operadora dispensando a entrevista qualificada. Vai receber o

MPS. Ele vai assinar ou não, isso aqui a gente deixa na internet, ou aqui, vamos dizer, o ___ ele vai poder assinar no ato da ____. Aqui ou sua dispensa vem aqui não contar os quatro dias. Se o senhor quiser procurar o seu representante de vendas para assinar com ele, enfim, você fique à vontade desde que a operadora seja representante dele. E ele vai assinar o termo de ciência do plano de saúde, o que é o termo de ciência do plano de saúde? É uma novidade que já tem no mercado aqui, os senhores têm a possibilidade de contribuir na última câmara técnica. Que é a lógica de que ele vai estar ciente do que ele vai estar contratando. Caso o plano seja individual ou coletivo. Certo? Aí teria a assinatura do beneficiário e assim, eu estou ciente que estou ingressando num plano coletivo por adesão e eu estou vinculado a associação tal. O beneficiário que realiza a entrevista qualificada, ele iria receber a carta de orientação para entrevista qualificada, ele iria realizar o ____, e após a entrevista qualificada ele poderia ou não assinar o contrato e assinatura também do termo de ciência do plano de saúde que também seria assinado por quem não realizou. Após a assinatura de contrato ou a proposta de adesão, a operadora vai encaminhar aos beneficiários, no plano individual, a cópia do contrato, o GLC, o cartão de identificação, que é a carteirinha. No plano coletivo, a cópia da proposta de adesão, o GLC e a carteirinha também, que hoje já é de praxe o encaminhamento posterior. Uma coisa que é importante é o seguinte, é o que a Agência tem mostrado a gente não se por é dar o máximo de informação para o beneficiário. A gente em nenhum momento quer burocratizar, ou piorar, ou tornar mais dificultoso o processo de contratação, só o que quê acontece, o que a gente precisa até para que tenha _____, se esses instrumentos que foram colocados são úteis ou poderiam ser passados, poderiam ser dispensados, se a gente realmente... Isso traz uma consequência grande para o beneficiário. Então a nossa intenção é receber contribuições para que efetivamente, no ___ que existe vai dizer: Não, vamos acabar com isso. Ou se não vão ser ____. Com relação à entrevista qualificada, aqui a gente traz um slide para deixar claro qual seria o procedimento, isso aqui foi um ____, uma proposta que a gente não excluiu, então para isso a gente tá aqui para discutir e ter maiores subsídios para melhorar essa proposta. O que a gente desdobrou seria a possibilidade seguinte. O encaminhamento aqui, o mesmo contato do beneficiário com a operadora, ele vai solicitar o agendamento e vai receber um protocolo. Por que nos individuais e familiares? Porque como a gente falou no slide anterior, os coletivos andam um pouco na... Eles entram em contato. A ___ o plano em dez dias, de repente ela falou, dez dias ou até comunidades coletivas, sobre uma proposta que a gente traz até para facilitar o acesso do beneficiário que deveria ser realizado a EQ no município onde o produto esteja sendo comercializado. Na realização da entrevista, lá no momento que ele vai fazer entrevista qualificada, é facultado ao beneficiário que tá organizando ____, exemplo, eu tenho um exemplo de sangue, eu tenho ressonância, enfim, sendo que a operadora não pode exigir a entrega de exames para a realização da entrevista. Ele quer comprovar... Eu quero

comprovar que eu tenho isso ou eu não quero comprovar que eu tenho isso. No final será assinado pelo beneficiário ou pelo profissional a declaração de conhecimento da doença ou lesão preexistente onde serão informadas, se houver, as doenças ou lesões que o beneficiário relatou ter conhecimento.. Isso tudo dentro do âmbito... O que a gente quis trazer aqui é justamente situações para discussão em que a gente melhorando essa entrada do beneficiário no plano... Porque a gente quer ouvir propostas também nesse sentido. É claro que em uma proposta tem ____, duas. Agora, o que a gente quer ouvir é: Quais são as contribuições construtivas para que a gente possa pensar e dizer: Não, isso aqui é (ininteligível).. Isso aqui, vamos partir do zero e pensar outra coisa. A outra é muito melhor, eu vou acrescentar agora. É isso que a gente quis trazer aqui para a discussão. É um assunto extremamente complexo, é um assunto que mexe na estrutura ____, mexe lá no início, tem consequência, então é uma discussão que tem que ter disseminada, aprofundada pela sociedade para que a gente possa chegar a um consenso com relação a isso tudo. Sendo a proposta que a gente trouxe, uma situação um pouco diferenciada. E aqui normalmente a gente tem dividido para os individuais e coletivos e também tem essa questão com relação ao prazo da vigência do contrato e por que, qual a principal diferença entre a primeira proposta. Nessa proposta o beneficiário assinaria no início uma proposta de adesão. Então ele procuraria ou a operadora, ou o representante de vendas, quem quer que seja o representante da operadora e assinaria a proposta de adesão. E aí teriam dez dias, a gente colocou esse prazo, porque aí também estariam como balizador da discussão, porque a gente vai ter que operar... Precisaria de um prazo pra fazer essa ____ e em dez dias, até porque ____ tem um consenso, alguns falam 60, outros 45, outros 30, a gente tá... Enfim. E aí nesses dez dias o beneficiário sendo dispensado na entrevista ou ele faria uma entrevista qualificada. E aí nessa medida o contrato iniciaria sua vigência e seria ____ com ou sem a CPT. Tudo obviamente dentro daquela lógica de que o beneficiário estaria __ ciente para as eventuais doenças ou lesões que ele tem. Certo? Uma observação importante, tendo em vista a entrevista, no caso do não comparecimento à entrevista, seria necessário mudar a proposta. Sem o menor envolvimento ou responsabilidade, o contrato de trabalho __. Por que isso? Porque o que acontece, isso não impediria que o beneficiário pudesse fazer quantas propostas fossem necessárias, mas se for ____ naquela data tal, obviamente ____ esse dia eu não posso, esse dia eu posso, ele teria que controlar o representante, a operadora, enfim, algum interposto para assinar uma nova proposta de adesão. Essa proposta também seria diferente da primeira, porque teria esse instrumento, esse documento, isso que seria a proposta de adesão e o contrato _____. Eles só tem o contrato inicial, o beneficiário, a fim de comprar o plano de saúde da operadora. Os coletivos, a gente basicamente usa a mesma proposta, só tem uma regra diferenciada que a gente pode especificar mais pra frente em relação a uma possível remarcação da entrevista qualificada, mas encomendaria para até 30 dias,

esse prazo de até 30 dias, porque dentro da lógica do contrato coletivo que presume que em alguns casos tem uma massa grande. Então o beneficiário faria a proposta de adesão e até o 30º dia o contrato estaria evidente com ou sem a realização da entrevista qualificada e isso por decisão da operadora. (ininteligível) daqui a pouquinho, já tá acabando, daí só vai entrar naquela parte chata que é a documentação, é importante trazer a discussão, porque a gente precisa equalizar essa informação para que a gente possa seguir. A parte chata é que faz parte da documentação. A entrevista qualificada (ininteligível) posterior a assinatura da proposta de adesão, quando vê aquele documento ___ tanto do individual e coletivo, a assinatura da proposta de adesão o beneficiário já ia sair com esses documentos. Não dispensado da entrevista, receberá o termo de ciência do plano que é pra dizer se tá ciente ou não do modalidade de contratação do plano de saúde., coletivo ou individual. E na entrevista qualificada, teria a carta de orientação para a entrevista qualificada. Uma coisa que é importante frisar é o seguinte, essa decisão se o beneficiário ia ou não fazer a entrevista qualificada, fica a critério da operadora. O que acontece? A gente não cabe falar em discriminação do beneficiário, porque é opção da operadora fazer ou não entrevista qualificada. Então ela ficaria por conta em risco. A consequência, a gente vai mostrar mais pra frente. E antes da vigência do contrato a operadora vai encaminhar ao beneficiário dispensado para e o beneficiário não dispensado será encaminhado para a entrevista, o primeiro boleto, levando em consideração que a proposta de adesão não está vigente, ou seja, ele não tem que pagar nada, receberá a cópia do contrato nos planos individuais ou familiares (ininteligível) obrigação, o de ____, aquele que a gente especificou como seria uma entrevista qualificada porque pela questão do prazo poderia ter uma diferença entre os individuais e coletivos. Para a entrevista qualificada a assinatura da proposta de adesão, para o beneficiário que vai trabalhar em equipe seria indicado os locais e horários em compensação da ____. Dependendo do avanço, até mesmo um município onde foi assinado a proposta de adesão. Por que isso? Justamente, primeiro o beneficiário tem que se deslocar com outra instancia e as três datas por questões de organização. Eu posso nessa data, não posso em outra, e a questão da oportunidade de facilitar a realização tanto da operadora quanto do beneficiário. No caso da remarcação, especialmente nos individuais por causa do prazo, não haveria essa remarcação e seria necessário a assinatura de uma nova proposta. Se a operadora não marcar a entrevista, o contrato vai vigorar sem possibilidade de DLP. E nos coletivos a gente teve... Como o prazo pode ser de até 30 dias, há possibilidade do beneficiário remarcar uma única vez, que poderá ocorrer em até 48 horas antes da data agendada ou no prazo de cinco dias após a EQ não realizada. Ou seja, daria a oportunidade dele justificar por mínimo não pode comparecer por motivos e poder remarcar para que aquela proposta de adesão não perdesse a eficácia dela e se tornasse em uma efetiva adesão mais na frente. E na realização da entrevista do mesmo ___ na primeira proposta, o beneficiário poderia realizar exames, sendo que eles

não poderiam ser exigidos. A realização da entrevista. E também conforme a proposta anterior, será assinada a declaração de conhecimento de DLP. Por ele e pelo envolvimento profissional dele, realizou entrevista qualificada. Essa são as duas propostas que a gente traz, obviamente eu volto a dizer: Não são propostas estanques até porque se (ininteligível) informação. A gente quer discutir isso, a gente precisa, a gente quer ouvir vocês, tudo que pode avançar, o que a gente pode melhorar, agora a gente tem que caminhar no sentido de construir e tentar pensar em uma estrutura nova também. Eu acho assim, a estrutura atual da venda apresenta diversos problemas que a gente verifica... Já está (ininteligível), no entanto, a gente tem que pensar em construções, como a gente pode avançar. Ah, é muito documento. É, vamos pensar. Porque o MPS e o GLC são tão ruins, são tão ineficazes assim... É isso. A gente trazer para essa discussão. Ah, eu quero, preciso ___. Eu vou discutir como que a gente faz isso. Como que a gente faz a qualificação, como a gente pode melhorar isso, como a gente a operadora... É importante a operadora (trecho ininteligível) por quê? Porque qualquer convênio que tem essa informação, cada vez mais qualificada, tá ciente do que _____ de uma eventual CPT, é isso que a gente quer trazer para discussão. E aqui, eu acho que, acredito que, aliás eu tenho certeza de que toda regulamentação a gente constrói, a gente consegue avançar, é o nosso objetivo... O momento que a gente faz uma discussão qualificada com todos os atores, com todo mundo a gente consegue avançar e chegar em uma situação melhor, todos eles sabem os momentos que tem, quais foram os avanços que a gente deve ___ nesse melhor momento. Que o objetivo com esses cenários, é ter uma maior orientação no ato da contratação individual ou da inclusão dos próprios coletivos. A qualificação no ato da venda ou da inclusão do plano de saúde. A gente optou aqui por excluir a perícia. Por quê? Porque tudo dentro da ótica o beneficiário tem que demonstrar o conhecimento técnico. Então a gente com base nessa experiência da RN 162 desde 2007, a gente não teve em algumas situações cabais que a perícia e uma outra coisa que a gente esqueceu de mencionar aqui nas _____. Nos relatórios até trazidos pelas operadoras nas contribuições, a questão do ___ também, porque eu acredito que todos os exames de agência desde que foi ___ não foram ___, então seria o caso da ___ não ter mais ___, como, só uma coisa, só para ele poder passar a temporada, a pergunta que os senhores e senhoras podem fazer: Ah, e a declaração de saúde? A gente não... Não é a nossa intenção acabar com a declaração de saúde. A declaração de saúde fica a cargo da operadora. Se a operadora poderia romper ou não. Até porque é até razoável ter um equalizador para quando o beneficiário for fazer a entrevista qualificada. A gente teria com essa regulamentação o esclarecimento de regra para ingressar nos planos coletivos, porque o pagamento da mensalidade é a partir da vigência e adesão, hoje em dia realmente não tem uma regra sobre isso e uma coisa importante é o seguinte, em 2002, desde o ___ é o seguinte. O processo de doença ou lesão preexistente já foi demonstrado, até pelos números que a gente trouxe, a ___

atual. A operadora entende realmente que não consegue hoje com base na carga ___ demonstrar que a maioria dos casos é procedente a alegação de fraude, às vezes, 99% dos casos é consequência de problemas da adesão do plano. Então lançam propostas, seria a junção do processo para conhecimento da DLP e do beneficiário. O beneficiário não ficaria nessa possibilidade de ter contrato rescindido ou ser responsável pelo pagamento dos procedimentos posteriormente, mas, no entanto a operadora teria todas as opções de descobrir, negociar isso no momento do ingresso do beneficiário, porque traria maiores informações para o beneficiário, saberia por que eles estão recebendo oferecimento de CPT... Por fim, queria adiantar os debates qual é a nossa intenção aqui, venho trazendo desde o início da apresentação. A gente gostaria de aprofundar essas discussões. Até porque quando a gente tem que trazer duas propostas pra cá, a gente não quer fechar a forma que está ____ sem a proposta. Então na medida em termos de que a gente vai aprofundar, de que vai ____, é um pedido que eu peço a todos, como que a gente pode aprofundar isso. Seria ___ na reunião? Seria na audiência pública, workshops específicos, enfim no sentido de que a gente pudesse construir uma proposta madura, uma proposta eficaz para que a gente possa pensar na estrutura para rever o plano de saúde. No segundo momento obviamente a gente vai abrir uma consulta pública, obviamente porque para o avanço de regulamentação a gente vai colher informação de outros atores eu não vou poder participar das discussões e a gente abre esse prazo que é um pouquinho mais de um mês para envio de contribuição até o dia 29 de agosto desse ano. Um meio importante tá exposto ali para que a gente possa mandar as contribuições, a gente talvez (ininteligível) não só as contribuições que podem fazer agora, mas principalmente para discutir, enfim, uma coletiva sobre as propostas, volto a dizer que a partir de amanhã no máximo na segunda-feira essa apresentação vai estar lá no espaço, esse espaço ____ que é o espaço __ audiência e agradeço a atenção de todos, abro agora a palavra, e só gostaria (ininteligível) a minha pergunta é que por gentileza fizesse... Dissesse o nome e a entidade para ficar gravado na transcrição. Obrigado pela atenção.

P/Luis – Meu nome é Luis, eu sou da operadora São Cristóvão Saúde de São Paulo. Primeiro parabéns ao Rafael, acho que para nós atendeu qualquer uma das... Nesse cenário que você propôs pra nós. A minha pergunta é assim, quando você tem mais os tramites empresariais, você pode selecionar que todos façam entrevista ou não. Essa é a minha pergunta. E você pode dizer, muda, você pode selecionar o número de pessoas dentro daquela empresa e fazer a entrevista. Essa é a pergunta. Eu poderia ____, no ___ de fazer, mas eu posso selecionar no grupo de relação a entrevista.

P/Rafael Vinhas – Vamos abrir, quem gostaria de... Por favor.

P/Aníbal Valença (UNIDAS) – (trecho ininteligível) acho que a proposta um foi melhor em relação a proposta dois. Mas de qualquer maneira o tempo de 10

dias é pouco....acho que é meio arriscado. Talvez não mude, aí (trecho ininteligível).... talvez possa ser um período de 60 dias para os coletivos ou talvez ____.

P/Gilson – Bom, Gilson Almeida, Unimed Brasil. (trecho ininteligível) tem um período que foi permitido a seleção de risco. Mas é permitido qualquer ____ do risco. Tendo em vista a cobertura parcial que _____. Quanto mais abrangente, transparente for esse processo, o universo se torna _____. Isso é super importante. E aí eu vou pegar uma frase que foi dita. Que a fraude prevista em lei é saber que está doente e não declarar e não pela doença. É isso que tá dito aqui. (ininteligível) em quatro grandes grupos. Você tem... Aquele __ está sadio. Ele não tem _____. Agora você tem que _____, mas a doença não foi diagnosticada. E ele sabe que tem o sintoma. Ele está __, ele está _____. Ele sabe que tá doente. E vai ter que atuar. Então é importantíssimo em nome da transparência você permitir que seja, quer dizer, a agência permitir que seja inquirido sobre sintoma... Eu não falo ____ de diagnóstico. Porque ele sabe que está doente, mas não está diagnosticado. Esse grupo é importante. E você tem aquele que tá por sintoma com a _____ melhor. Você tem um que tá diagnosticado, mas sem sintoma, ele tem uma asma e agora ele tá bem. Difícilmente você _____ grupo que ele tem uma doença ou um sintoma. É importante em nome da transparência você perguntar sobre os sintomas, porque nem sempre o que está _____, sai do diagnóstico, mas ele sabe que tá doente. Qualquer pessoa aqui da sala por mais leigo que seja, se ele tiver com tosse, se tiver emagrecendo, se tiver com _____ ele sabe que tá doente. Então você tem o direito de perguntar... Também em nome da transparência a agência tem que permitir que a gente pensa dos exames da entrevista qualificada. Olha, se ele fez o exame e o exame aponta uma doença, se ele não gosta, ele vai... O que você vê de transparência? Então a entrevista qualificada e o entrevistador tem que ter o direito de pedir isso. É evidente que quem não quer _____ a entrevista, ou a perícia e não tem... A presunção de culpa foi no __ passado. Com relação a corretor, no nosso entendimento quem penitencia os corretores ou administradores é a operadora. Então nós entendemos que a operadora deve se responsabilizar sim. Ou o operador ou a corretora, se ele escolheu errado é problema dele, ele tem que pagar o preço dos dois. Então esse aí tá... _____ eu já falei... Porque 30 dias, não 10, 30, imagina o escolhido, o fator individual, o fator corretivo pra gente poder examinar o papel, fica até mais fácil de operacionalizar outro setor _____. Tem 30 dias. (ininteligível) permite uma melhor operacionalização. Eu queria parabenizar todas essas, eu achei muito interessante, parece que agora a doença caiu _____. Político. Parabéns.

P/Polyanna – Boa tarde a todos, PROTESTE associação dos consumidores Eu conversei então eu vi que agora o fechamento, _____ processo, não ficou muito bem definido e agora eu vi que vocês vão _____ que tem apresentada e aí

como que fica (ininteligível) de cobertura com _____. Então, se eu fiz a entrevista qualificada, eu não posso alegar posteriormente DLP. Eu tinha visto várias outras propostas de outras operadoras, eu tenho ficado assustada com o que foi proposto, o _____ não sei se foi proposital ou não, aprovou alguns temas levantados por ela como, por exemplo, hábitos de vida, na entrevista _____ vai poder ou não ter esse questionamento, também sobre os medicamentos... A princípio o _____ não poderá sem que essa entrevista qualificada vai pela padronização e pela agência, e acho que nós temos que colaborar a menos que acabe opinando (trecho ininteligível) e aí queria responder essa questão da de alegação posterior da DLP nesse novo processo que a agência tá tentando desvendar aí. E uma outra dúvida minha, eu não sei se muda, não sei se _____ pelo tipo de serviço, a questão de ter eficiência de plano de saúde. Porque isso? _____ obrigatória ele entrega para o contrato, porque teria que ter mais um termo, não sei, acho que um contrato, aonde deve haver aqueles _____ todos (ininteligível), então assim é muito... Ah sim, até pelo ponto das contribuições, eu acho que tem processo pra discutir aqui sobre a responsabilidade da informação. A responsabilidade de todo mundo sobre independência é _____ dos operadoras, reprodutores, quem quer que seja e tem uma relação com esse consumidor, ele é responsável pela informação cadastral, então a responsabilidade é de todos. É um processo que tinha que ser... E todo mundo discutir (trecho ininteligível)

P/Rafael Vinhas – Antes de passar a palavra eu queria só... Olha, em relação a questão do básico, como eu disse são vários fatores que a gente trouxe... Tem um relatório _____ enfim, eu acho que é esse escopo que a gente quer trazer para a Câmara Técnica. E discutir isso efetivamente... Ah, 15, 12, 22, enfim... Ou seria _____. Enfim, é justamente isso que a gente quer falar. Com relação a (ininteligível) realmente _____. Ela poderia sim (trecho ininteligível) e que aquele procedimento acidentado. Então um exemplo, se o procedimento acidentado, que tenha _____ aquele caso lá de 24 meses ou se tiver um prazo menor até o final do ano, ou até... O _____ poderia não ter perturbando esse procedimento. (ininteligível) precisava realizar CPT em entrevista qualificada. Ou realizar e verificar que o beneficiário não tem _____ ou que não realizou em setor... A questão aqui é a seguinte, como a gente... É essa a discussão que a gente quer trazer na Câmara Técnica como a gente poderia configurar uma fraude se ele tem que estar ciente no momento da adesão que ele tem aquela doença, como ficaria claro que ele tava de má fé, no momento de adesão.

P/Voz não identificada – Possa dar um exemplo? A minha operadora tem uma mãe que respondeu tudo pelo filho e depois a gente descobriu que a criança tinha (ininteligível) e a mãe negou. Isso é uma fraude.

P/Voz não identificada – Perfeito, mas no momento...

(todos falam juntos)

P/Voz não identificada – Não, mas permite (trecho ininteligível)

P/Voz não identificada – Não, olha só, a proposta é que essa entrada seja qualificada já primeiros dias. Se não tem qualificação de entrada como a agencia pode avaliar isso? Até porque o que acaba acontecendo é o seguinte, se a operadora (trecho ininteligível), ela pode procurar o judiciário que saiba _____ contrato com _____.

P/Voz não identificada – Até então, a tendência era possibilitar, e até mesmo uma pericia... Até então a pericia ia possibilitar (trecho ininteligível) e na pericia poderiam ser realizados exames, o que fosse necessário para o médico identificar ou não a existência de DLP, estou entendendo aqui, tenho muita informação, mas o que eu compreendi dos dois cenários é que vai ter entrevista qualificada. Se não pode ser solicitado nenhum exame _____, restringiu ainda mais a possibilidade da operadora em detectar DLP, e não é possível, _____, ainda pela perícia detectar todas as doenças, se o _____ estiver _____. Então eu fico imaginando que esses cenários sejam ainda mais _____ com as operadoras, e possibilitem ainda mais (ininteligível).

P/Rafael Vinhas – Na realidade é o seguinte, a intenção não é (trecho ininteligível), para ficar claro, a doença _____ paciente. (trecho ininteligível). Até porque, é a questão da _____, e ai aprovado isso, que foi feito todo esse arsenal probatório pela operadora (trecho ininteligível), a agencia (ininteligível) não é necessariamente que nós éramos responsáveis por avaliar ____ ou não, até porque a gente teria que analisar a questão do (trecho ininteligível), e é justamente por isso que a gente trouxe o problema do processo, (trecho ininteligível), se a gente tivesse um nível de 50, 60% tudo bem, mas a gente tem 90 e tal, 98% de procedência, isso não é _____, é isso mesmo? É justamente isso, é razoável a gente manter o processo da _____, que a gente vai avaliar _____ sem ter a documentação? É a _____.

P/Virgínia (ABRAMGE) – Essa questão da _____ o artigo 13 da Lei 9656, ele permite que a operadora (trecho ininteligível), só poderia ser a prova do processo administrativo. Portanto _____ nesse processo administrativo o que eu estou entendendo é que, uma vez constatado esse caso, a operadora vai poder imediatamente rescindir o contrato por fraude. Foi isso. _____ os meus direitos.

P/Voz não identificada – Tá, agora, como é que você vai provar, para isso você vai, vai provar em um mercado a _____.

P/Voz não identificada – Não, mas isso é ao contrario, ele que se não concordar que vai questionar _____

P/Voz não identificada – Olha só, o acesso ao poder inicial ele ____ qualquer cidadão brasileiro, sendo que uma vez nesse caso (trecho ininteligível), estar comprovando isso, _____, agora a agencia para avalizar uma coisa _____.

P/Voz não identificada – Não, não é por tanto, eu estou chamando a pessoa assim, de operadora, igual _____ por inadimplência, se o beneficiário não concorda com a decisão, ele pode até questionar a _____, tem _____ documentos (trecho ininteligível). Se o _____ está satisfeito com aquilo e quer a veste judiciária, _____, vai-se analisar os documentos do operador, porque a ____ é esperta, a operadora tem o direito de decidir _____.

P/Voz não identificada – Mas a ____ na DLP não está inserida dentro _____

P/Voz não identificada – (pessoa fala baixo – trecho ininteligível). Sem problemas. A medida em que você usa a carteirinha de outra pessoa, você imediatamente _____?

P/Voz não identificada – Sim, poderia

(todos falam juntos – ininteligível)

P/Voz não identificada – Poderia, mas você faz isso?

P/Voz não identificada – Faço.

P/Voz não identificada – E, a prova que você tem é que a pessoa disse isso?

P/Voz não identificada – É, mal uso né. Teve um caso recente na operadora que chegou lá para a gente questionar, que a pessoa _____ e ai ela teve que confessar que não era ela a paciente. (trecho ininteligível)

P/Voz não identificada – O que acontece é o seguinte, (trecho ininteligível) o processo de DLP do que é errado (trecho ininteligível) acha que tem esse direito, agora, é aquela história, se chegar a demanda na agencia pode ser avaliada e pode ser julgada pelo _____, e ai entra na questão que _____ da questão da ____ de cobertura em _____ sem justificativa, ou nesse caso na rescisão de lateral.

P/Voz não identificada – As operadoras não poderiam negar para a gente, só teria que decidir o contrato com o beneficiário _____, é diferente.

(pessoas falam junto – ininteligível)

P/Voz não identificada – Isso, e agora é diferente. A operadora já ____ com o beneficiário, ai o _____ não vai ser pela negativa de cobertura por si só, pela rescisão do contrato com o beneficiário.

P/Voz não identificada – ____ até a conclusão do processo, você não pode negar.

(todos falam juntos – trecho ininteligível)

P/Polyanna (PROTESTE) – Sempre negaram não, existe alguma operadora que agiu _____ no processo atual ela teria _____. Então assim, o processo nunca existiu, porque pelos números que o Rafael trouxe, é baixíssimo pelo número de beneficiários que nós temos hoje e pelo número de nível de negativa de cobertura por DLP. Então assim, eu acho que _____ não existiu. Não estou defendendo que tem e que não tem, teve ou não teve processo. Ou então gente, se tem processo não poderia ter negativa, porque não poderia ter negativa, então todas aquelas negativas por DLP, a operadora deveria ser _____.

P/Voz não identificada – Inclusive, _____. Assim, inúmeros casos de quando a operadora constava o DLP, ela notifica ao beneficiário (trecho ininteligível). Agora a operadora não pode mais fazer isso, ou seja, uma vez constatada, ela não vai nem se quer abrir o processo _____. Ela vai rescindir o contrato, porque não existe mais notificação previa do beneficiário _____, que é o que tem hoje na 162.

P/Voz não identificada – Tem uma grande parte que reconhece, a grande parte reconhece. A gente abre pouquíssimos processos frente aqui _____ hoje (ininteligível)

P/Voz não identificada – ____ de questões que reconhecem, de que quando a gente ...

P/Voz não identificada – Eu acho assim, como é que vocês tem que _____ vocês não utilizariam um processo administrativo...

P/Voz não identificada – Mas tem exceção...

P/Voz não identificada – A grande questão é que da forma como foi apresentada, a gente hoje não tem mais a possibilidade de após o reconhecimento da declaração de saúde, retificar e fazer qualquer contato com o beneficiário (ininteligível). Se isso foi suprimido, significa agora é a operadora no seu poder de inspecionar, de analisar a situação _____ uma fraude, ela teve que rescindir o contrato, porque _____ o beneficiário, para ele retificar a declaração de saúde para dar continuidade ao processo é a única questão, que ela não vai poder negar, ela não vai poder...

P/Voz não identificada – Tá. E assim, fora a questão de como é que vocês vão definir posteriormente a entrevista qualificada no início _____, e do tratamento?

P/Voz não identificada – Porque às vezes _____ que em qualquer momento vocês podem alegar DLP, porque a insegurança que o consumidor continua tendo hoje, de que a qualquer momento vocês podem alegar.

P/Voz não identificada – Não, não é alegar, agora é ao contrário, a qualquer momento a operadora pode rescindir o contrato por fraude. Não é alegar DLP.

P/Voz não identificada – Só um minutinho (trecho ininteligível). Uma pergunta só que eu faço, eu não teria condições de demonstrar o _____ uma pessoa _____. A não ser que ela chegue no caso (ininteligível) “eu usei a carteirinha porque meu irmão faleceu” é impossível que numa situação _____, se a pessoa provar sentido contrário, se a pessoa pode (trecho ininteligível). Agora, você comprovar de forma dolosa que o beneficiário omitiu aquilo, eu vou ser sincero, isso na formação de um _____ é extremamente complicado, eu acho um risco extremamente complicado, mas enfim, é a coordenação _____. Por isso que gerando...

P/Voz não identificada – _____, minha formação é em médico legal, eu fui perito médico legal 32 anos, trabalhei em todas as (ininteligível), mostrar, por exemplo, que um cliente que tem obesidade mórbida, e o plano de saúde não declarou a sua obesidade mórbida, ele sabia ser portador daquela patologia e daquela _____. Porque os poucos contratos que foram rescindidos pelo poder judiciário, que ficou demonstrado na fé do consumidor. Isso é inerente ao que _____, um dever que tem o mesmo cateterismo, é extremamente fácil provar essa matéria, basta você ir em um hospital que (ininteligível), pegar a documentação e encaminhar a cópia, ele tinha algum problema, ele fez um cateterismo e _____. Provar fraude, ela é difícil, mas ela não é impossível, e ela pode ser provada _____. Eu _____ de patologias, _____, eu coloquei aqui em que a pessoa age de má fé, (trecho ininteligível) no sangue e ele não sabe que você é portador de tuberculose (ininteligível), mas ele é portador. Ai ele diz que não tem nada, não tem tosse, não está sentindo, _____ de má fé, então eu torno a dizer, o principio da boa fé, e é o que nós estamos falando aqui _____, como você disse, a perícia é uma ferramenta que não pode ser desprezada, ela tem que ser considerada, não precisa ser _____, mas pericia tem que ser considerada, e numa entrevista _____ tem que levar sim os exames que o cliente sabe ser portador, porque _____, o exame que ele fez, o exame deu tudo bom, olha, se o exame deu tudo bom, é até melhor ele levar, porque _____, eu vou ter cobertura para _____. Desculpa, mas o principio da boa fé, são coisas que não podem ser esquecidas.

P/Dona Graça (UNIMED RIO) – ... Eu tenho a minha grande dúvida que até agora, é realmente desacreditando, é terminar esse processo, então é o seguinte, então, por exemplo, o obeso, ele chega lá, ele tem 180 quilos, ele tem 1,70 de altura (ininteligível), e fala você é obeso, e ele fala não sou, eu não aceito dizer que sou obeso, eu sou fofo, eu sou qualquer coisa, mas obeso eu não aceito, tá? Na entrevista. E ele coloca “não aceito informar que sou obeso”, muito bem. Ai ele vem na entrevista (ininteligível), é muito clara, permite que a qualquer momento, durante dois anos, se for comprovada a fraude, eu posso chama-lo, chamar ele _____, este obeso, quando chegar uns seis meses, ele

vai me pedir cirurgia bariátrica. Ele negou, eu não apliquei _____, eu vou ter que liberar a cirurgia bariátrica dele, sem poder chama-lo? Ai nós vamos quebrar acordos, não vou chamar ninguém. Essa semana eu tive _____ uma situação de um câncer no testículo. Foi a mesma coisa, câncer no testículo há dois anos. E não declarou. Se ele não declarou, eu não vou poder não chama-lo para _____ durante o tempo que resta? Eu só vou ter uma bala na agulha, quando ele entrar, eu vou poder chamar quantos? Nós vamos ter que liberar uma boa parte da entrevista, e eu vou declarar ... daqui a seis meses ele vai pedir a cirurgia e eu não vou poder liberar?

P/Voz não identificada – (trecho ininteligível), o superior fez o plano, ai só depois de...

P/Voz não identificada – Eu acho que é o seguinte ..., agora esse caso ai, o que acontece? (ininteligível)

P/Voz não identificada – Se eu aplicar, e se ele não me informar?

P/Voz não identificada – É, mas ai...

P/Voz não identificada – E se ele pedir daí a seis meses, o que eu faço?

P/Voz não identificada – O que acontece é o artigo, a Lei (trecho ininteligível), se ele declarou _____, certo? Ele está demonstrando. Eu acho que _____ é um momento difícil. Igual a senhora falou, ah eu sou fofinho... (ininteligível). Ao mesmo tempo em que, por exemplo, você pegar um laudo que te dá indícios disso, isso vai lá para baixo, é algo mais no critério do processo de DLP. (ininteligível)

P/Voz não identificada – Eu não vou poder se eu não tiver uma prova clara.

P/Voz não identificada – É, mas a questão é...

P/Voz não identificada – Eu vou fazer uma chamada para encobrir o resto do _____?

P/Voz não identificada – A questão que a gente coloca é a seguinte, (trecho ininteligível). Ela vai ter a oportunidade de fazer essa verificação, e vai poder fazer uma entrevista na declaração de saúde como (ininteligível), ele vai declarar. A questão que muda _____, o que acontece? À medida que a gente pode penetrar _____, pode ficar sem o processo? Se ele não está qualificado (ininteligível)

P/Voz não identificada – Então não existe fraude?

P/Voz não identificada – Não, não é questão de não existe fraude. Eu só acho que assim, eu acho que a fraude, é uma coisa extremamente complicada. Se efetivamente ela não provar (ininteligível), eu duvido que ela consiga isso,

inclusive eu já vi várias rescisões (ininteligível). E volto a dizer, a agencia na hora de avaliar a fraude, a gente _____. É essa discussão que a gente vai fazer. _____ para demonstrar que são 14 anos...

P/Voz não identificada – Na medida em que _____ comprovar a fraude, nós vamos manter o contrato e provavelmente a operadora ao manter o contato, automaticamente, para evitar alguma coisa ela judicializa. Ela entra primeiro com um processo para poder cobrir. Agora eu gostaria de lembrar que quem paga a conta da fraude, é o consumidor. Não tenha duvidas disso. A conta da fraude é paga pelo consumidor, o aumento que tem anualmente nos planos de saúde. Nesse aumento que o consumidor reclama que está muito alto, que está embutido, a fraude que _____ tem que pagar. Só lembrando isso.

P/Cândida, da ABRASO, Associação Brasileira de Ostomizados. É eu comecei a ficar preocupada. Por quê? Antes se dizia assim, qualquer pessoa com deficiência pode _____ né? Antes estavam sempre falando que para se conseguir um plano, algumas pessoas (ininteligível), e eu _____, no nosso movimento, eles querem ter plano e não conseguem fazer plano individual _____. Ai eu não entendo por que que o _____ vão querer ver o individual, só queria ter os empresários e _____ todo terror também. Se eu for dizer que cada uma dessas pessoas tem (pessoas falando junto dificultam a compreensão – trecho ininteligível), até os que são de empresarial, passaram por dificuldades para ter a bolsa porque tinha que ir lá no local que a empresa tinha que dizer quem é que ia dizer, e ai dizia até que não tem direito a nada, e está sendo _____ isso até hoje. Ainda tem algumas falhas. Mas a minha preocupação é que, _____ estar dentro dessa câmara, é que eu acho que tinha que ter uma liberdade para o usuário (trecho ininteligível), não faz nada na vida.

P/Voz não identificada – (ininteligível) E ai eu fico preocupada, por quê? A gente quer que tenha um acesso para esse _____ ai eu acho que a ANS tem que dizer para que serve, se não nós não vamos ter agencia nenhuma _____, e uma pessoa diga, olha eu tenho hipertensão, mas eu quero ter o plano, porque se ficar assim, não vai ter plano para ninguém, ninguém vai conseguir fazer um plano dizendo a sua doença, querendo ser honesto com o país, não vai conseguir fazer, por quê? Porque ela foi honesta, se ainda tinha um inquérito _____, se não tiver, “olha, minha filha, você _____, o seu plano, não me interessa mais o seu dinheirinho não. Pode cair fora daqui porque o que tu paga aqui eu gasto mais pagando os meus serviços de saúde contigo, entendeu?” E ai vai ter que cair na rede do SUS ou então cair lá na calçada como já está sendo _____ no Brasil, morrer na calçada. Então, eu estou preocupada de que maneira né, (pessoas falando junto dificultam a compreensão – ininteligível), eu falei, não gente, _____, porque eu entendo o plano _____ um complementar do SUS, mas como eu vou _____ do SUS, agora daqui a pouco vai cair também plano (ininteligível). Eu quero que eles

sobrevivam, mas _____ se tem o cara lá que faz _____ de coisa, a gente também tem que tomar uma atitude, porque também, eu acho que todo mundo aqui viu o _____, os meninos bombeiros que se meteram lá para salvar _____, briga até hoje para ter a saúde que tinha que ter do direito dos planos que eles tinham como bombeiro de Nova York, e no entanto, alguns tiveram que se tratar e pegar remédio e tubo. Então, às vezes (ininteligível), mas eu vou dizer uma coisa, as vezes o plano é muito...(pessoas falam junto – ininteligível)

P/Voz não identificada – Tem a certeza que _____ não pode sobreviver. Nós operadores adoramos os clientes, esse sentimento é recíproco. Sem os clientes nós não sobrevivemos, nós não somos _____.

P/Voz não identificada – Pois é, então a gente tem que fazer que alguém com uma solução não burocrática, não complicada, de poder chegar e dizer “olha, Amil, eu quero ter um plano, mas _____”, então vai me dar 15 mil por mês ou então _____. É isso que a gente... Eu acho que é o objetivo. E né, a gente tem que lutar como usuário, é de ter os planos e ter mais facilidade né. Porque a minha companheira aqui, a Ângela, ela é diretora do _____ da associação _____, fico pensando no caso dela, ela teve um câncer há 15 anos. Os médicos _____, dona Ângela não tem mais câncer nenhum, ela teve, _____, essa pessoa maravilhosa. Agora ela quer fazer um plano, aí ela _____ como é que eu faço? E eu falei, vamos aguardar câmara, a câmara nós somos _____, que vai dizer para o plano da operadora que você é _____00 e não está mentindo, com certeza, (ininteligível), mas qual plano que vai querer aceitar ela, ela dizendo que (pessoas falando junto dificultam a compreensão – ininteligível). Você iria fazer o exame, ao falar que tem? Ah dona _____, iria, não teria problema nenhum, que eu até _____ um questionário. Não acho que ninguém possa acidentar. Quando alguém vai fazer o segundo contato _____, quer botar o valor X (trecho ininteligível). Então, ninguém está se incomodando aí, agora o medo que eu estou é de, quero até estudar mais, e ver com vocês também, para não estar aprovando uma coisa que vai impedir cada vez mais da pessoa com uma doença pré-existente possa ter seu plano de saúde.

P/Rafael Vinhas – ... É isso que a gente queria destacar, é isso que a gente tem que esclarecer. Se ela quer declarar, que ela tenha um suporte para isso e tenha informação _____. Esse é o nosso objetivo aqui. E o beneficiário tenha uma cobrança, qualquer que seja, (ininteligível).

P/Voz não identificada – Só para _____ na preocupação da gente nasceu o primeiro cenário que você _____, é em função dessa luta pela numerologia da informação que tem _____, naquele primeiro cenário, como ficaria as operadoras que, por exemplo, _____, que não tenham a declaração de _____? Uma vez que o prazo de 10 dias tenha estipulado _____ para a realização da entrevista qualificada, não existia essa entrevista qualificada (ininteligível), então aquele primeiro cenário ganhou essa preocupação. No segundo cenário

talvez _____ que mesmo sendo o prazo para a fixação dessa entrevista, uma proposta na frente _____, só inicia depois daqueles 30 dias, 10 dias que o prazo está definindo que esse _____ seja impossível essa _____ da informação do trato com o beneficiário que é um dos pontos também. Mas aí naquele primeiro cenário não ficou claro para a gente como ficaria essa situação nesse _____ de preocupação.

P/Voz não identificada – ...e garantir uma melhor qualidade de vida para eles. Eu acho que isso é também importante e também _____. Agora, esse primeiro esse cenário específico, (trecho ininteligível) eu acho que esse problema que vocês pegam _____, até porque _____ não está tendo nenhum tipo de _____ com o esse processo administrativo... (trecho ininteligível). Então eu acho que nesse sentido eles conseguem melhorar a qualificação de entrada desses beneficiários e ele tem determinado período (ininteligível). Outro assunto que a gente queria trazer, é ... E aí a operadora recebe uma nip dizendo que o beneficiário fez o contrato dois meses antes e o beneficiário, ele sequer sabe que o beneficiário contratou a operadora, então _____ colocou o dinheiro no bolso, e a operadora ainda _____ uma multa de 100 mil reais por causa dessa situação. Eu acho que esse prazo (trecho ininteligível), ele até tentou fazer essa proposta, mas como a concorrência não passa, a gente já sairia perdendo porque (trecho ininteligível). A mesma coisa, a pessoa vai fazer uma consulta particular, ela paga 150 reais, vai fazer o plano ela paga 170, então ela prefere fazer o plano, passa para um setor _____ e depois de um mês ela consegue um plano, deixa de pagar e isso acontece muito. (ininteligível). Outra situação é com relação ao prazo, o cenário número um, cenário número dois. E o cenário número dois eu vejo um prazo muito curto _____, posterior, porque essa documentação demora, eu tenho que ter mais documentação, até essa documentação _____, o estado de São Paulo (trecho ininteligível), eu acho que poderia ter aí um mecanismo que (trecho ininteligível) a gente não _____ discutir ou chamar o beneficiário para que ele aceite a aplicação dessa DLP para discutir essa situação. Obrigada.

P/ _____ Chagas, Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, primeiro eu quero parabenizar pelo trabalho a ANS, esta agência reguladora por abrir essa discussão e por colocar esse tema, eu acho extremamente importante de dar abertura para poder consumir na verdade políticas públicas mais sólidas, muito bem _____ e Foi colocado aqui, nós vamos apresentar nossas contribuições, as propostas apresentadas no prazo que foi _____, e vamos assim contribuir, mas alguns pontos eu acho importantes já que eles sabem que eu não vou fazer (ininteligível). Primeiro que eu deixo mostrar que a preocupação novamente se estabelecer recordes (ininteligível), a gente já sabe quem trabalha com política pública voltada ao consumidor, já sabe os problemas que isso estão carregando, então a minha consideração seria realmente no sentido da agência reavaliar as propostas

apresentadas para apresentar uma proposta única que atacasse com a solução para todos os tipos de produção indiferentemente _____. (ininteligível), eu acho que é importante também dar qualquer... _____ o que a iniciação está levando a otimização maior ou menor também no plano de saúde. Assim como a regulamentação, sei que para mim é uma solução mais ideal _____ completa. (ininteligível) eu acho que é importante, acho que (ininteligível) órgãos da defesa do consumidor tem (ininteligível) que somos um órgão de coordenação do sistema _____ pelo consumidor, com porta para o consumo (trecho ininteligível) muito pesado, muito agressivo, e que as vezes (ininteligível), mas eu também acho que é uma fraude quando o consumidor (ininteligível) em nenhum momento preparado que seja _____ daquele jeito justamente com valores de entrada muito baixos para atrair aquele consumidor então por isso em um certo grau, (ininteligível), eu acho que tem que ser eu acho que a ANS deve se preocupar, ela deve estar atenta a criar um ambiente seguro de boa fé, como você bem colocou várias vezes _____. Eu acho que é isso mesmo que tem que ser _____ e a agencia eu acho que está certa nesse ponto. É criar um ambiente seguro tanto de parte do consumidor quanto da parte do operadora, com um ambiente seguro e de boa fé para ser trabalhado (ininteligível). Mas na questão do _____, a questão da informação ao consumidor no momento da aquisição do plano, eu acho que é importante melhorar o momento de informação ao consumidor (ininteligível), as reclamações que chegam lá no setor do consumidor, município grande, até uma diferença que existem os planos de saúde _____ que o código de defesa do consumidor _____ muito bem, o _____ de direito, as formas como são os indicadores ai que existem vários, e as diferentes escolhas são os _____ (ininteligível), e eu acho que eu olhei as operadoras e as empresas que trabalham no ramo de saúde suplementar, elas também tem uma responsabilidade no sentido de melhorar seus instrumentos com o dado que você também colocou _____, eu acho que a norma que está sendo proposta, é no sentido de justamente isso, que ocorre em melhorar os instrumentos de informação, e faça um trabalho mais informativo e que esteja mais próxima desse consumidor, evitando que esses contatos ... entre operadora e beneficiário. E a _____ já colocou a responsabilidade, que para nós, eu acho que já está (trecho ininteligível) seja pelo consumidor, seja operadora, seja qualquer outra espécie, assim o principal fator _____ ao consumidor, ou se ele induziu algum tipo de comportamento ao consumidor para que o consumidor _____ contratasse, que ele se responsabilizava, um, alguns ou todos. Quem estiver ai diretamente ligado ao consumidor ou indiretamente, pode ser responsabilizado. Mas se jogar a responsabilidade só para o _____, só para _____, ou só para a operadora, todos são solidariamente responsáveis (ininteligível) há muito tempo que eu acho que seria importante a gente consolidar esse tipo de _____, e no mais, as contribuições que nós vamos fazer pontualmente a cada (trecho ininteligível). Muito obrigado.

P/Rafael Vinhas – Obrigado. (ininteligível) Por favor.

P/Franco (FENASAÚDE) – Queria fazer duas perguntas. A primeira é se existe a intenção e a possibilidade dessa entrevista ser feita por telefone através de um médico ou com gravação. Já que a gravação também é usada como prova na Agência com relação às NIPs. Então, isso está acima da linha, acima da nossa operação, porque evidentemente o médico que pode manter relação de saúde com o paciente a distancia com a mesma _____ de saúde disponível (ininteligível), e depois o cliente entregaria a declaração de saúde. Agora, questão de ordem, nós vamos entregar essas contribuições até final do mês que vem, e aí temos uma nova reunião... Essa é a minha pergunta, teremos uma nova reunião ou não?

P/Voz não identificada – Então, nós estamos sugerindo que tenha uma nova reunião, que essa apresentação para vocês, seja discutida nas nossas entidades. A gente precisa digeri-las, um pouco mais avaliar, até pela dificuldade que você está vendo aqui, a gente precisa discutir e eu acho que existe avanço sim, porque existem coisas que vão facilitá-la, por questão de pequenas mexidas, a gente pode prejudicar ao invés de avançar, então a gente pode trabalhar nisso e _____ nossa sugestão e que haja uma próxima reunião.

P/Rafael Vinhas – Ok. O que eu quero para _____, é o seguinte, (trecho ininteligível) a gente tendo o acordo disso, a gente (ininteligível), a gente oportunamente na semana que vem, na outra semana já teríamos uma data agendada, obviamente depois de receber as contribuições, para que a gente fizesse outra reunião. Deixa eu só responder duas perguntas, antes de passar a palavra. (ininteligível), a ideia _____ seria que seriam até 10 dias, é claro que, se a operadora, se o beneficiário ligasse para a operadora e falasse assim “olha, eu vou precisar”... Você não vai passar pela entrevista qualificada, o senhor pode vir aqui amanhã já... Ela poderia. Ou poderia ter até três dias. Você nem _____ os 10 dias, a gente já ouviu aqui que até várias pessoas já falaram que vai usar pouco, _____, enfim, aqui está uma proposta que colocou uma proposta que não tem (ininteligível), enfim, é esse o objetivo que a gente, _____ na internet para a gente poder deixar claro, um minutinho, isso aconteceria.

P/Rafael Vinhas – Ah o telefone, desculpa. Em relação ao telefone, o que acontece? A gente precisaria para dar uma resposta segura, ter uma consulta a nossa procuradoria. Até quais seriam os limites, beneficiário tem que estar ciente, como é feita essa gravação, tem que ser de _____, porque entra em uma questão jurídica, e aí a gente não pode (ininteligível), mas a gente pode trabalhar nisso.

P/Voz não identificada – É, a ideia seria o seguinte, isso seria (ininteligível), é claro que _____ naquela lógica (trecho ininteligível)

P/Luciana Silveira (ANAB) – Bom, (trecho ininteligível), a questão do meio eletrônico, (trecho ininteligível)... Um bem melhor, se é preciso, desde que, a pena que seja observador as seções da Lei né, mas se iniciando _____ é preciso fazer (trecho ininteligível)... A utilização no crescimento da entrevista qualificada, a gente acha que isso é um avanço né, é uma prudência (ininteligível), e terceiro eu fui (ininteligível), também em relação à vigência no cenário dois, festival de coletivos, uma vez que (ininteligível), a vigência é, logo mais _____, apoia o primeiro pagamento (ininteligível).

P/Voz não identificada – Ok, em relação a questão do saque eletrônico, compras e tal, a gente tem uma _____, que pode, por exemplo, a gente não trouxe nessa reunião, até por que _____ já questionaram a gente e a gente respondeu nessa linha (trecho ininteligível), e a gente entende com o avanço, até com a tecnologia, _____, a gente tem que dar o (trecho ininteligível), mas se tiver _____, a gente pode até encaminhar uma resposta ao ofício para responder isso. Ok. E a gente também pode trabalhar isso, no caso até deixar claro (ininteligível). Em relação a proposta, a proposta dois, pode (trecho ininteligível), então é o seguinte, a proposta apesar do beneficiário não ser _____ de lesão, só não fechou o prazo de 10 dias, porque ficaria a operadora junto com o _____ e o _____. Até porque cada caso, o caso de uma _____ poderia se equiparar ao individual, mas como é claro na (ininteligível) poderia ter dificuldades de cumprir 10 dias e ai ela colocaria 20 dias, mas não seria _____.

P/Voz não identificada – _____ a questão de mais uma reunião, e como se _____ você vai precisar realmente de um estudo para as contribuições serem pelo menos a mais _____.

P/Voz não identificada – Bom, ok, a gente pode estender o prazo até o dia 29 e vale um pouco mais _____. Mas ok, a gente vai com calma, porque _____.

P/Voz não identificada – Ok, _____ será anotado, eu concordo com um dos motivos _____ é que a pericia de certo acaba (trecho ininteligível), e ai a gente pode verificar superficialmente (ininteligível) ou verificar essa proposta, _____, prazo que foi colocado para uma semana depois, e eventualmente na próxima reunião (ininteligível).

P/Rafael Vinhas – Pessoal, eu gostaria de agradecer novamente a atenção de todos, a paciência. A gente vai ficar combinado então com outra, a gente vai _____ para vocês. Obrigado, uma boa tarde.