

Belo Horizonte, 06 de agosto de 2018

À Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIPRO

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Audiência Pública nº10 da ANS - Política de Preços e Reajustes
(24 e 25 de julho de 2018)

Contribuições do Instituto Defesa Coletiva

1. OBJETIVO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS nos dias 24 e 25/07/2018, no Rio de Janeiro, realizou um debate a respeito do reajuste de planos de saúde individuais ou familiares, com o objetivo de colher insumos para eventual definição de uma nova metodologia de cálculo do teto do reajuste que pode ser aplicado aos planos individuais ou familiares contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656, de 1998.

Dessa forma, o Instituto Defesa Coletiva, associação privada sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob o número 12.034.235/000183, com sede provisória a Avenida Brasil, nº 1438, sala 1201, Bairro Funcionários, Belo Horizonte – Minas Gerais, vem por meio deste relatório apresentar as contribuições sugeridas na Audiência Pública, para aperfeiçoamento da forma de divulgação das informações aos consumidores ANS.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A proposta da ANS em definir uma nova metodologia mais transparente para reajuste dos planos individuais, com maior previsibilidade de apuração e mais adequada ao perfil de evolução dos custos dos planos individuais, poderá gerar menor insegurança das operadoras de plano de saúde e fomentar a comercialização desses planos por aquelas que já não os comercializam atualmente, embora outras questões ainda devam ser melhor debatidas.

Dessa forma, o Instituto Defesa Coletiva se manifestou no sentido de ser necessária uma maior atenção a forma de divulgação das informações relativas aos planos de saúde, se dispondo a realizar pesquisas, reuniões, consultas dirigidas, bem como propostas que

aperfeiçoem a abrangência e natureza das informações prestadas, principalmente no momento em que o consumidor pretende adquirir o plano de saúde, de modo a atuar como uma interface que simplifica a linguagem do contrato, permitindo o seu efetivo entendimento pela população.

Importante salientar que a necessidade de informação ao consumidor encontra amparo no Código de Defesa do Consumidor, em especial em seu art. 6, inciso III, *in verbis*: *Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

Sabe-se que na relação de consumo, o consumidor é considerado parte presumidamente vulnerável, e se apresenta de quatro formas, quais sejam, vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional. Sobre a vulnerabilidade informacional convém destacar que muitas vezes o que fragiliza o consumidor é o fato de a informação ser repassada de forma extensa e confusa.

Salienta-se que a informação adequada ao consumidor exerce um papel muito importante, afinal, evita que ele se aventure no mercado de consumo, sem ter a exata dimensão e especificação das características do produto ou serviço que almeja adquirir ou contratar.

Verifica-se que a Agência Nacional de Saúde Suplementar vem engrenando esforços para tornar as informações referentes aos planos de saúde mais acessíveis à população. Principalmente após a criação da Resolução Normativa nº 389, que obriga as operadoras a disponibilizarem ao consumidor o registro das consultas, exames e internações, bem como o valor de cada uma delas, todavia, é sabido que a aplicação de tal norma por meio das operadoras ainda é precário, necessitando de ajustes.

Com vistas a ampliar o acesso e a disseminação das informações acerca da temática dos planos de saúde, o Instituto Defesa Coletiva externou seu interesse em auxiliar a ANS na empreitada de promover maior transparência de informação, principalmente no momento de contratações do plano, evitando as diversas assimetrias que são encontradas atualmente.

Propondo assim, a criação de projetos que promovam o treinamento de pessoal qualificado, que possam transferir as informações de forma simples e mais humanitária à toda a população, possibilitando que todos consigam adquirir o serviço mais vantajoso para a sua situação.

Propôs também um esforço por parte da Agência Reguladora, em promover parcerias com magistrados e demais órgãos que atuam efetivamente no Poder Judiciário, para municiar tais entidades de conhecimentos específicos sobre a área, a fim de que os conflitos que envolvam as operadoras de planos de saúde possam receber decisões judiciais mais qualificadas e eficientes.

Tendo em vista a constante assimetria e tecnicidade das informações fornecidas aos consumidores, faz-se necessário uma colaboração mutua da ANS, das operadoras de plano de saúde, dos órgãos consumeristas e demais setores da sociedade civil que atuam na área para garantir maior abrangência e qualidade das informações prestadas aos usuários, e atingindo a conscientização de toda a população nacional.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos ter contribuído e solicitamos a realização de reuniões com a Agência Nacional de Saúde Suplementar, para auxiliar na promoção de audiências públicas com a população, na divulgação do material informativo, bem como na realização de estudos técnicos, por nossos peritos, a fim de que as informações técnicas sejam repassadas ao consumidor em uma linguagem acessível e de fácil compreensão.

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2018

Lillian Jorge Salgado
Presidente do Instituto Defesa Coletiva

Jéssica Isabela Rodrigues Machado
Advogada