

**1º FÓRUM NACIONAL SOBRE SAÚDE SUPLEMENTAR**



**CONTRATUALIZAÇÃO NA FORMA DA LEI 13.003/2014: O QUE É IMPRESCINDÍVEL?**



**Polyanna Carlos da Silva**

**Brasília, outubro/2015**

## Quem é a PROTESTE?

- Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, totalmente independente, e mantida pela contribuição de seus cerca de 250 mil associados, todos pessoas físicas.
- **Missão:** *Promover a defesa dos consumidores e cidadãos; Prover a melhor decisão de compra para o associado; Contribuir para melhorar as relações de consumo na sociedade.*
- **14 ANOS DE HISTÓRIA!**

## Nossas Revistas



**ProTeste**  
151 Edições



**Dinheiro & Direitos**  
58 Edições



**ProTeste Saúde**  
45 Edições

# Intercâmbio de Conhecimentos Sobre a Defesa do Consumidor

I. **EUROCONSUMERS** – organizações filiadas em diferentes países. Segundo maior conglomerado de consumidores no mundo - pessoas físicas - com *mais de 1 milhão e 200 mil associados*.

**TEST ACHATS**

[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

**TEST AANKOOP**

[www.test-aankoop.be](http://www.test-aankoop.be)

**TEST ACHATS invest**

[www.test-achats.be/invest](http://www.test-achats.be/invest)

**TEST AANKOOP invest**

[www.test-aankoop.be/invest](http://www.test-aankoop.be/invest)

**ALTROCONSUMO**  
il tuo punto di forza

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**Soldi.it**

[www.soldi.it](http://www.soldi.it)

**DECO PROTESTE**

[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

**PROTESTE Poupança**

[www.deco.proteste.pt/poupanca](http://www.deco.proteste.pt/poupanca)

**OCU**

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

**OCU inversores**

[www.ocu.org/inversores](http://www.ocu.org/inversores)

**PROTESTE**  
associação de consumidores

[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)

**ECC-Net**

[www.eccbelgium.be](http://www.eccbelgium.be)

**PROTESTE**

# Intercâmbio de Conhecimentos Sobre a Defesa do Consumidor

II. **CONSUMERS INTERNATIONAL** - 115 países, com 250 entidades associadas.



III. **ICRT – INTERNATIONAL CONSUMER RESEARCH AND TESTING** - Criado para articular os testes e pesquisas do movimento de defesa dos consumidores em vários países.



# Intercâmbio de Conhecimentos Sobre a Defesa do Consumidor

1. **Orientação e Intermediação ao Associado** – *mais de 80.000*
2. **Testes e Estudos** – mais de 400 testes de produtos (desde alimentos até equipamentos de informática) e 200 estudos de serviços financeiros



- defesa dos consumidores e cidadãos - mais de *20 ACPs na Justiça!*
- indica a melhor opção de compra
- contribui para melhorar qualidade dos produtos/serviços.



# Imprensa – Divulgação do Trabalho

**2014:**      **75.804 INSERÇÕES NAS MÍDIAS**

Jornais / Revistas / Sites / Tvs



# Saúde Suplementar

# Atuação da PROTESTE na Saúde Suplementar

- Três Biênios como Membro da Câmara de Saúde Suplementar da ANS;
- Participação efetiva nas Câmaras Técnicas instituídas pela ANS, inclusive na Câmara Técnica de Monitoramento dos Normativos da Lei 13.003 ;
- Participação e contribuições constantes nas Consultas Públicas referentes à Saúde Suplementar;
- Acompanhamento Legislativo;
- Realização de pesquisas e testes sobre os planos e seguros de saúde presentes no mercado.

# Qualidade

Mensurar a qualidade na saúde → Complexo e Subjetivo → Depende do ponto de vista do avaliador.

## Consumidores

- Tempo de espera para atendimento
- Localização dos credenciados/hospitais
- Competências dos prestadores
- Preço

## Operadoras

- *Market share?*
- Lucro?
- Quantidade de planos vendidos?

## Prestadores

- Rede Credenciada
- Honorários
- ???

## Órgão regulador

- Quantidade de procedimentos efetuados?
- Quantidade de reclamações recebidas?
- Saúde financeira?



# Qualidade

**Entretanto, todo o setor deve seguir para a busca do melhor e mais adequado atendimento aos consumidores beneficiários de planos de saúde, garantindo qualidade, segurança e satisfação.**



# Planos de Saúde

## Principais Problemas

- Acesso (demora), rede insuficiente, baixa qualidade assistencial
- Reajustes, especialmente quanto aos contratos coletivos
- Relação com prestadores (baixos honorários, muitas glosas)

# Planos de Saúde Rede Insuficiente

FOLHA DE SP PAULO  
SEGUNDA-FEIRA, 23 DE JUNHO DE 2012 C1

## cotidiano

UM ANO DEPOIS 'Impunidade prevalece', diz pai de jovem atropelado Pág. C4

VIOLENCIA Italiano é morto por ladrões em cruzamento no Itaim Bibi Pág. C5

---

**NA FILA**  
Rede não acompanha alta no número de beneficiários

**BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE**

Ano	Beneficiários (milhões)
2009	6,1
2012	6,89

Aumento de 13%

**NÚMERO DE LEITOS\***

Ano	Número de Leitos (mil)
2009	37,5
2012	36,0

Redução de 8,4%

**TELEFONES PARA RECLAMAÇÕES**  
ANS: 0800 701 96 56  
Procesos SP: 451

**7.663** foi o total de reclamações por descumprimento à lei que a ANS recebeu entre 19 dez 2011 e 18 jun 2012

**37** operadoras foram punidas e proibidas de comercializar 268 planos

---

### Com boom de clientes de planos de saúde, espera cresce em hospitais

Rede credenciada não acompanhou a alta de 13% no número de beneficiários em São Paulo

**Pacientes de hospitais particulares relatam demora de até 5h para conseguir fazer exames simples como raios-x**

planos de saúde. Na capital paulista, o número de credenciados subiu 13% desde 2009. A rede hospitalar, no entanto, não cresceu à altura. Pelo contrário: nesse período, o número de leitos de internação e de UTI caiu 8,4%.

Parte da queda ocorreu pelo fechamento de oito hospitais em 2010 e 2011, com 600

Um levantamento do professor do Departamento de Medicina Preventiva da USP Mario Scheffer, que coordenou a pesquisa Demografia Médica no Brasil, de 2011, mostra ainda que quem frequenta o SUS na capital tem à disposição mais médicos do que quem tem plano.

"A situação é bem proble-

per horas em hospitais privados", diz o médico Florival Meirinho, presidente da Associação Paulista de Medicina. Segundo ele, os planos "remaneram mal os hospitais, que, por sua vez, têm dificuldade de expandir a rede e até de se manterem abertos."

Para Scheffer, a Agência Nacional de Saúde Suplementar da rede e nem o "congelamento" do número de médicos.

A FenuSaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar), que representa 15 dos maiores grupos de operadoras do país, afirma que suas afiliadas "vem fazendo contínuo estorpo de investimento na ampliação da capacidade de atendimento".

**PRAZOS DA ANS**

- > Consulta básica: 7 dias
- Consulta especializada: 14 dias
- > Consulta/fissão com fonocardiólogo, fisioterapia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional: 10 dias
- > Serviço de laboratório: 3 dias
- > Demais serviços de diagnóstico e terapia: 10 dias
- > Procedimentos de alta complexidade: 21 dias
- > Atendimento em regime de hospital: 10 dias
- > Atendimento em regime de internação objetiva: 21 dias

CLÁUDIA COLUCCI  
TALITA RONDINELLI



# Relação Médico x Consumidores x Operadoras

**A medicina perde quando os médicos recebem valores irrisórios para remunerar suas consultas.**

- Desde 2004, a PROTESTE apoia e considera legítima a manifestação da classe médica, ressaltando o direito à informação dos consumidores e a garantia de não suspensão dos atendimentos de urgência e emergência;
- Enviamos Carta Aberta com algumas sugestões aos Ministérios da Saúde e da Justiça, à ANS, ao Senado e Câmara Federal. Dentre elas, sugerimos que houvesse um piso recomendado pelas entidades de classe, como a CBHPM para a área médica.
- Apresentamos ao Ministério Público de São Paulo os resultados do atendimento 0800 SOS PACIENTE, projeto realizado em parceria com a APM;

# Relação Médico x Consumidores x Operadoras

- Participamos das reuniões da APM para negociação dos honorários na saúde suplementar, assim como das manifestações em São Paulo;
- Enviamos contribuições para a Consulta Pública nº 54 – Proposta de Regras Gerais para manutenção das Boas Práticas na relação entre Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviços, dentre elas:
  - ❖ Que fosse incluído um índice de Satisfação dos Prestadores, através de pesquisa obrigatória a ser realizada pelas Operadoras (como já criado para os consumidores);
  - ❖ Que o Índice de Boas Práticas (I-BPOP) tivesse impacto no IDSS;
  - ❖ Que fossem estabelecidas penalidades para Operadoras que não cumprirem as regras gerais de boas práticas;
  - ❖ Que na norma específica de criação do Comitê, fosse prevista a participação de um órgão de defesa do consumidor .

# Presença da PROTESTE nas Mobilizações Médicas





## Contratualização na forma da Lei 13.003/2014: O que é imprescindível?

**CONTRATUALIZAÇÃO** → importante instrumento para o sistema de saúde suplementar, pois os consumidores são os principais prejudicados frente aos conflitos hoje existentes entre operadoras e prestadores de serviços, que podem ficar sem assistência no momento que mais precisam.

Mas alertamos sobre a necessidade de a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) se estruturar para fiscalizar de forma efetiva os contratos e o credenciamento em massa.

# Contratualização na forma da Lei 13.003/2014: O que é imprescindível?

A própria ANS reconhece a existência de “**graves conflitos entre operadoras e prestadores de serviços**”, assim como suas “**dificuldades em fiscalizar as normas de contratualização**” já existentes no mercado.

Este é um posicionamento que muito nos preocupa frente à competência e obrigatoriedade da ANS, como órgão regulador, de fiscalizar as operadoras que descumprem suas regras. A regulação se processa sobre o setor regulado como um todo na busca de um modelo que privilegie a ética e as boas práticas empresariais, com respeito ao direito dos consumidores. Além da fiscalização, as agências detêm poder normativo para regulamentar o setor e devem atuar de forma imparcial, na promoção do equilíbrio entre os atores do mercado.



## **Contratualização na forma da Lei 13.003/2014: O que é imprescindível?**

Outro ponto que merece destaque é a obrigatoriedade de substituição imediata de todos os prestadores de serviços quando descredenciados. Atualmente, esta substituição só é obrigatória para os estabelecimentos de saúde.

**Entretanto, a regra não vem sendo cumprida pelas  
Operadoras!**

# Câmara Técnica de Monitoramento dos Normativos da Lei 13.003

Resultado do monitoramento da comunicação das substituições de prestadores no site das operadoras, realizado pela ANS e apresentado à CT em junho/2015

## Primeiro Monitoramento:

- \* Consulta aos Portais Corporativos de entre **22 de janeiro e 12 de fevereiro**;
- \* Seleção de operadoras com maior número de beneficiários (correspondente a 51% dos vínculos do setor)
- \* Questão norteadora: a operadora disponibilizou informação sobre substituição no Portal Cooperativo?

**Resultado: nenhuma operadora conforme**

# Câmara Técnica de Monitoramento dos Normativos da Lei 13.003

## Segundo Monitoramento:

- \* Consulta aos Portais Corporativos de **31 de março a 13 de abril de 2015** (prazo de 90 dias para adaptações estabelecido pela RN nº 365, de 2014, havia se encerrado em 12 de março de 2015) com registro dos resultados;
- \* Conversão das exigências da IN nº 56, de 2014 em perguntas com resposta “Sim” ou “Não”;
- \* Seleção de operadoras com maior número de beneficiários (correspondente a 51% dos vínculos do setor)
- \* Telas acessadas copiadas (print screen);

# Câmara Técnica de Monitoramento dos Normativos da Lei 13.003

Tabulação e análise:

- **Operadoras Conforme:** atendimento de todos os quesitos;
- **Operadoras Não conforme:** não atendimento à RN ou a um dos itens exigidos pela IN, inclusive aquelas com áreas específicas para informações sobre substituição cuja pesquisa resultasse em algum tipo de erro de acesso à referida área em pelo menos duas datas diferentes.
- **Ausência de Substituição:** operadoras com áreas específicas para informações sobre substituição cuja pesquisa não retornasse resultados de prestadores substituídos

**RESULTADO: Apenas 01 operadora foi classificada como “Conforme”**

# Câmara Técnica de Monitoramento dos Normativos da Lei 13.003

As demais operadoras foram classificadas como “Não Conforme” e divididas em 02 grupos:

- Não disponibilizaram um espaço no Portal Cooperativo para consulta das substituições de prestadores não hospitalares e, portanto, não puderem nem ser avaliadas em relação à conformidade com a IN nº 56, de 2014;
- Disponibilizaram um espaço no Portal Cooperativo para consulta das substituições, mas apresentaram desconformidades em relação à IN nº 56, de 2014.



## **CONCLUSÃO:**

**PARA A PROTESTE É IMPRESCINDÍVEL QUE HAJA FISCALIZAÇÃO ATIVA PELA ANS.**

**NÃO PODEMOS CONCEBER A IDEIA DE QUE O ÓRGÃO REGULADOR E FISCALIZADOR DAS OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS NÃO CONSEGUE FAZER CUMPRIR SUAS PRÓPRIAS REGRAS.**



Obrigada pela atenção!

Site [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)



PROTESTE