

## Pacientes relatam cobranças indevidas após ceder senha do plano de saúde

---

*OUTRO LADO: Estabelecimentos negam irregularidades; prática de reembolso intermediado por terceiros é considerada ilícita*

Incerteza acerca de exames solicitados, falta de informações sobre o valor dos procedimentos e a entrega da senha e do login do plano de saúde. Os episódios foram citados por diferentes mulheres, que hoje dizem sofrer cobranças após ceder seus dados a clínicas que se encarregariam de pedir o reembolso pelos procedimentos, o que é ilegal.

As clínicas, por sua vez, afirmam que realizam consultas e exames de forma transparente e detalhada. Além disso, negam que tenham solicitado reembolsos em nome de clientes, uma prática que se tornou alvo da Justiça.

A analista financeira Éricka Toni, 41, diz se sentir preocupada desde que a filha de 19 anos foi a uma clínica na região de Moema, zona sul da capital paulista, à procura de uma consulta com nutricionista.

Em julho do ano passado, a estudante foi à iHealthy, por indicação de uma amiga, para se tratar usando o convênio da mãe, titular do plano. Lá, de acordo com a mãe, foi orientada a assinar um termo cedendo à clínica o direito ao valor do reembolso do plano de saúde.

O local, ainda segundo a analista, solicitou o reembolso ao convênio com os seus dados. Ao saber do ocorrido, ela trocou a senha de conta do plano, que negou os pedidos. Depois, ela diz ter recebido uma cobrança de R\$ 4.000 por exames de sangue e outra de R\$ 600 pela consulta.

"Precisei pagar a consulta porque colocaram minha filha no Serasa", afirma Éricka. Segundo ela, a filha realizou exames antes mesmo de passar por uma avaliação médica e recebeu indicação de uma dieta inadequada. "A dieta tinha glúten e minha filha é celíaca [doença causada pela intolerância ao glúten]."

A filha, acrescenta ela, nunca havia ido sozinha a uma consulta médica e, na época, não suspeitou de possíveis irregularidades.

A iHealthy dispõe de oito unidades no estado de São Paulo, sendo uma delas em São Caetano do Sul. Esta da cidade do ABC motivou a queixa de outra consumidora, que preferiu não se identificar.

A jovem diz ter ido até o local em outubro do ano passado, depois de ver boas avaliações da clínica na internet. A oferta do reembolso assistido, segundo ela, ocorreu em uma sala separada, onde afirma ter se sentido pressionada a assinar os documentos de cessão de crédito.

Desconfiada, ela decidiu trocar a senha de sua conta do plano de saúde. Porém não foi rápida o suficiente para evitar problemas. A jovem afirma que ainda hoje é cobrada pelos procedimentos.

### **Sete dicas para evitar fraudes**

Verificar a credibilidade da clínica

Procurar recomendações em mais de uma plataforma e olhar, também, avaliações negativas

Exigir informações detalhadas

Questionar a necessidade dos procedimentos, saber como e quando serão feitos

Suspeitar de divergências

Fique alerta caso as informações dos anúncios divergirem das orientações recebidas no local, como a cobertura pelo plano de saúde

Cuidado com seus dados

Logins e senhas são dados pessoais e sigilosos; questione o local ao desconfiar da necessidade de uma informação

Denunciar práticas suspeitas

Caso presencie uma prática suspeita, denuncie à operadora de saúde e aos órgãos de proteção ao consumidor; se necessário, procure atendimento jurídico

Ler o contrato do plano

Para evitar fraudes é preciso conhecer seus direitos e obrigações como consumidor

Reembolso sem desembolso

O direito ao reembolso é reservado a quem tenha pago previamente pelo serviço de saúde; não realize atendimentos com a promessa de que não haverá

qualquer pagamento

Fonte: Fenasaúde, Lucas Miglioli, sócio do M3BS Advogados e especialista em saúde

À Folha a iHealthy diz que "não há reembolso auxiliado/inteligente, pois é o próprio paciente que solicita o reembolso do seu aplicativo" e também que "os pacientes pagam os procedimentos, na maioria das vezes".

O CEO da empresa, Rodolpho Paiva, afirma que, em alguns casos, pacientes são apresentados à opção de pagamento via empréstimo, feito em parceria com um correspondente bancário, o Healthban.

Esse empréstimo, segundo ele, é utilizado para quitar o serviço da clínica, que é corresponsável pela transação. A quantia reembolsada pelo convênio, acrescenta Paiva, é usada para pagar a instituição financeira.

Segundo o Healthban, aberto em janeiro deste ano, a relação "com seus parceiros é meramente comercial". A empresa também presta serviços à clínica Be Free, localizada na Vila Leopoldina, zona oeste da capital paulista.

Lá, a analista de recursos humanos Carolina Magnabosco, 39, diz ter sido atendida em novembro de 2022. O objetivo dela era implantar o chip da beleza, um dispositivo hormonal, colocado embaixo da pele por meio de uma pequena incisão.

"Ao procurar na internet, vi várias coisas falando que ajuda a emagrecer e que tinha vários benefícios. E lá [na clínica] era totalmente coberto pelo convênio." No local, ela diz ter sido apresentada ao procedimento de cessão de créditos. "Eles iam receber o valor do reembolso por mim e depois me avisariam para eu alterar a senha [do app do plano de saúde]".

Insatisfeita com o atendimento, que não teria esclarecido suas dúvidas a respeito de efeitos colaterais do chip, ela abriu reclamações nas redes sociais e no site Reclame Aqui. Também trocou a senha do seu aplicativo do convênio médico.

De acordo com ela, a clínica entrou em contato para pedir a retirada das reclamações, mediante um acordo. A Be Free não chegou a pedir reembolso em seu nome, mas Carolina afirma temer cobranças futuras.

A Bee Free afirma à reportagem "que não realiza reembolso auxiliado" e acrescentou que "apenas oferece a possibilidade de auxílio no reembolso em caso

de solicitação do cliente devido a burocracias específicas".

Vinicius Carrijo, sócio-administrador da Be Free e do Heathban, diz à reportagem, por telefone, que "preza sempre pela transparência". Questionado sobre a relação entre as duas empresas, afirma que o contato entre elas é apenas comercial e que, apesar de estar no quadro de sócios, não participa da gestão do Healthban.

<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2023/05/pacientes-relatam-cobrancas-indevidas-apos-ceder-senha-do-plano-de-saude.shtml>

**Veículo:** Online -> Portal -> Portal Folha de S. Paulo

**Seção:** Saúde