

ANS barra transferência de planos de saúde da Amil

Saúde

ANS suspende venda de empresa que controla planos da Amil em PR, RJ e SP

— Diretoria colegiada da agência veta a operação, que afeta a concorrência do setor; clientes reclamam de dificuldades no atendimento após a transferência de convênio

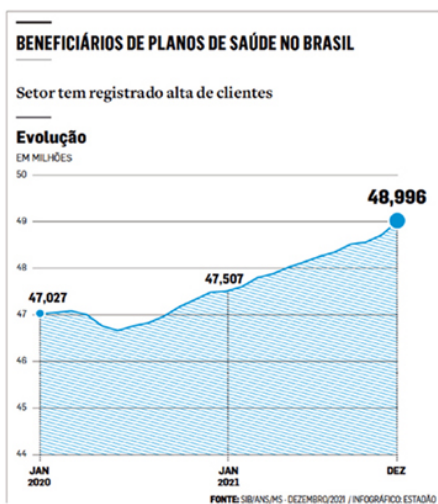
JULIA AFFONSO
BRASÍLIA
JOSÉ MARIA TOMAZELA
SOROCABA

A diretoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspendeu ontem a venda da APS (Assistência Personalizada à Saúde), que controla 337 mil planos de saúde individuais da Amil, para a Fiord Capital, empresa de reestruturação financeira. Controlada pela americana UnitedHealth, a Amil pagou R\$ 3 bilhões para a Fiord, do empresário sérvio Nikola Lukic, ficar com a carteira de clientes do Paraná, Rio e São Paulo. Desde 1.º de janeiro, 337.459 beneficiários de planos individuais e familiares foram transferidos e o veto ocorreu no momento em que queixas sobre atendimento já chegam à Justiça.

“Nossa maior preocupação é com o consumidor. Não pode haver, em hipótese alguma, a interrupção da prestação de assistência aos beneficiários da carteira da APS”, afirmou em nota oficial o diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello. O argumento da agência é de que só tinha autorizado a transferência da carteira de clientes para a APS, em dezembro, mas não tinha dado aval para o negócio com a Fiord que envolve ainda quatro hospitais da Amil em São Paulo e Curitiba.

Neste mês, a Fiord assumiu o controle da APS, que deixou de fazer parte do grupo UnitedHealth. A APS ainda transferiu sua carteira de planos coletivos (empresariais e por adesão) para outra empresa, a Sobam, que faz parte do UnitedHealth Group. O diretor de Desenvolvimento Setorial substituto na ANS, Cesar Serra, é casado com a advogada Virginia Rodarte, que atuou para a Amil e o grupo UnitedHealth Group. Ao **Estado** ela disse que não atuou nesse caso específico. Ele se declara impedido de atuar nos processos da Amil ou de qualquer outro cliente da sua mulher.

O Instituto Brasileiro de Direito do Seguro (IBDS) criticou a transferência da carteira de clientes. Ainda ontem, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) pediu que a ANS apresente a decisão que



Perguntas & Respostas

Saiba quais os direitos de quem teve o plano de saúde transferido

Os hospitais e laboratórios que me atendem foram descredenciados. O que posso fazer?

A operadora pode alterar sua rede credenciada, desde que seja autorizada pela ANS e informe os beneficiários. No entanto, só é permitida a substituição de entidade hospitalar por outra equivalente, desde que comunicada com 30 dias de antecedência. Se o usuário se considerar prejudicado, além de fazer reclamação específica à ANS, apontando o serviço descredenciado, ele pode entrar na Justiça.

autoriza a transferência dos planos individuais da Amil para a APS. De acordo com o Idec, não se sabe que garantias foram apresentadas pelas operadoras para atestar a capacidade da APS de absorver os contratos da Amil – que representam 3,74% dos planos individuais e familiares do Brasil.

“A Amil afirmou que nada

Posso pedir reembolso?

Se houve recusa em atendimento previsto no contrato anterior e não foi oferecida opção equivalente, o consumidor deve pedir o reembolso à Amil.

Tenho doença grave. Como posso fazer para continuar meu tratamento?

Os tratamentos em curso não podem ser interrompidos. Caso haja problemas, o usuário deve acionar a ANS e, se necessário, a justiça.

Onde posso reclamar?

Os canais de atendimento são: Disque ANS – 0800 701 9656; Fale Conosco em www.gov.br/ans; e Central de Atendimento a Deficientes Auditivos – 0800 021 2105. O usuário também pode reclamar aos Procons de seu estado de residência (SP, PR e RJ).

mudaria do ponto de vista assistencial, já que a APS fazia parte de seu mesmo grupo empresarial”, afirma Ana Carolina Navarrete, advogada e coordenadora do programa de Saúde do Idec. “Centenas de milhares de consumidores foram empurrados de mão em mão pela United Health como se fossem um fardo, e isso é inaceitável.”

PROBLEMAS. Com plano de saúde familiar da Amil contratado há 26 anos, o aposentado S., da cidade de São Paulo, foi surpreendido ao saber que os hospitais e laboratórios que sua família mais utilizava foram descredenciados pela operadora. Com 74 anos e um problema recorrente de coágulos no sangue, ele, a mulher de 66 anos e uma filha de 22, com diagnóstico de esquizofrenia, dependiam desses hospitais e laboratórios para consultas e atendimento de urgência. O descredenciamento foi durante a transferência dos planos de saúde da Amil para a APS. Ele recorreu à Justiça. Em 27 de janeiro, a juíza Andrea Trigo, da 2.ª Vara do Juizado Especial Cível de Santo Amaro, na capital, deu prazo de dez dias para que a Amil recredencie os Hospitais Samaritano Paulista, Paulistano, Vitória – Anália Franco, Alvorada – Moema e os laboratórios Delboni, Salomão Zoppi e Hermes Pardini com as mesmas coberturas e nos moldes do plano contratado pelo aposentado.

A Amil, que vai recorrer, alegou na contestação que o cliente não ficou desassistido, pois o descredenciamento foi parcial, havendo outros hospitais e laboratórios em condições de dar o atendimento. Lembrou ainda que não é obrigada a manter aqueles hospitais na rede, havendo outros que podem prestar a assistência adequada. Já a magistrada entendeu que a Amil não demonstrou ter substituído as unidades descredenciadas por outras de mesmo padrão.

A mudança para a APS, segundo a operadora, não apresentou alterações para o consumidor, uma vez que os serviços e valores permaneceram os mesmos. Os detentores dos planos, no entanto, não concordam – alguns falaram ao **Estado** sob a condição de anonimato. Só na página oficial da Amil em rede social, 39 associados postaram reclamações nos últimos 30 dias – oito na última semana.

Uma delas é de uma paciente de Osasco que fez cirurgia de tireoidectomia total em 2 de dezembro e iniciou o pós-operatório na Unidade Avançada Lapa do Hospital Metropolitano. Como o médico pediu

biópsia, ela voltou para o hospital com o resultado apontando um câncer, mas não teve a consulta liberada porque o hospital havia sido descredenciado pela Amil. Já a aposentada V., de 71 anos, moradora da capital, contou que fazia tratamento e consultas no H.Olhos e, em casos de urgência, passava pelo pronto-socorro do hospital. Há 60 dias, quando teve uma emergência, procurou a unidade e soube do descredenciamento. “Fiquei possessa por estar com dor e sem poder passar pelo PS.”

ESPECIALISTA. Conforme o advogado Elton Fernandes, especialista em Direito da Saúde e que assessorou S. na ação judicial, “a rede credenciada de um plano de saúde não é imutável, mas não se pode simplesmente tirar o usuário de um plano e passar para outro que não oferece as mesmas condições”. Ainda mais, segundo ele, quando as mesmas operadoras usam a qualidade e disponibilidade da sua rede credenciada para atrair o consumidor e vender o plano.

Para a advogada Mérces Nunes, especialista em Direito Médico, o grande problema da transferência dos planos de saúde para a APS, segundo ela, é que a carteira da Amil é composta majoritariamente por idosos. “É agravante da operação, pois os idosos têm, ou deveriam ter toda a preferência.

A ANS informou que, mesmo com a transferência parcial da carteira da Amil para a APS, os termos dos contratos dos beneficiários continuam os mesmos. Beneficiários de outros Estados e de planos que não foram transferidos permanecem na Amil. “Os tratamentos em curso não podem ser interrompidos e os agendamentos de antes da transferência devem ser mantidos.”

Em nota, a Amil reiterou que as movimentações na rede credenciada são inerentes à dinâmica da operação de planos de saúde e extensivas a todas as modalidades, incluindo os individuais, coletivos e por adesão. Procurada, a APS informou que, no período de transição, as questões relativas ao atendimento continuam sendo respondidas pela Amil. ●

LABOROU ROBERTA JANSEN

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal O Estado de S. Paulo

Seção: Metrópole **Caderno:** A **Página:** 16