



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

# Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

Tema: Saúde

Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon

Outubro/2012





# Dados Sindec

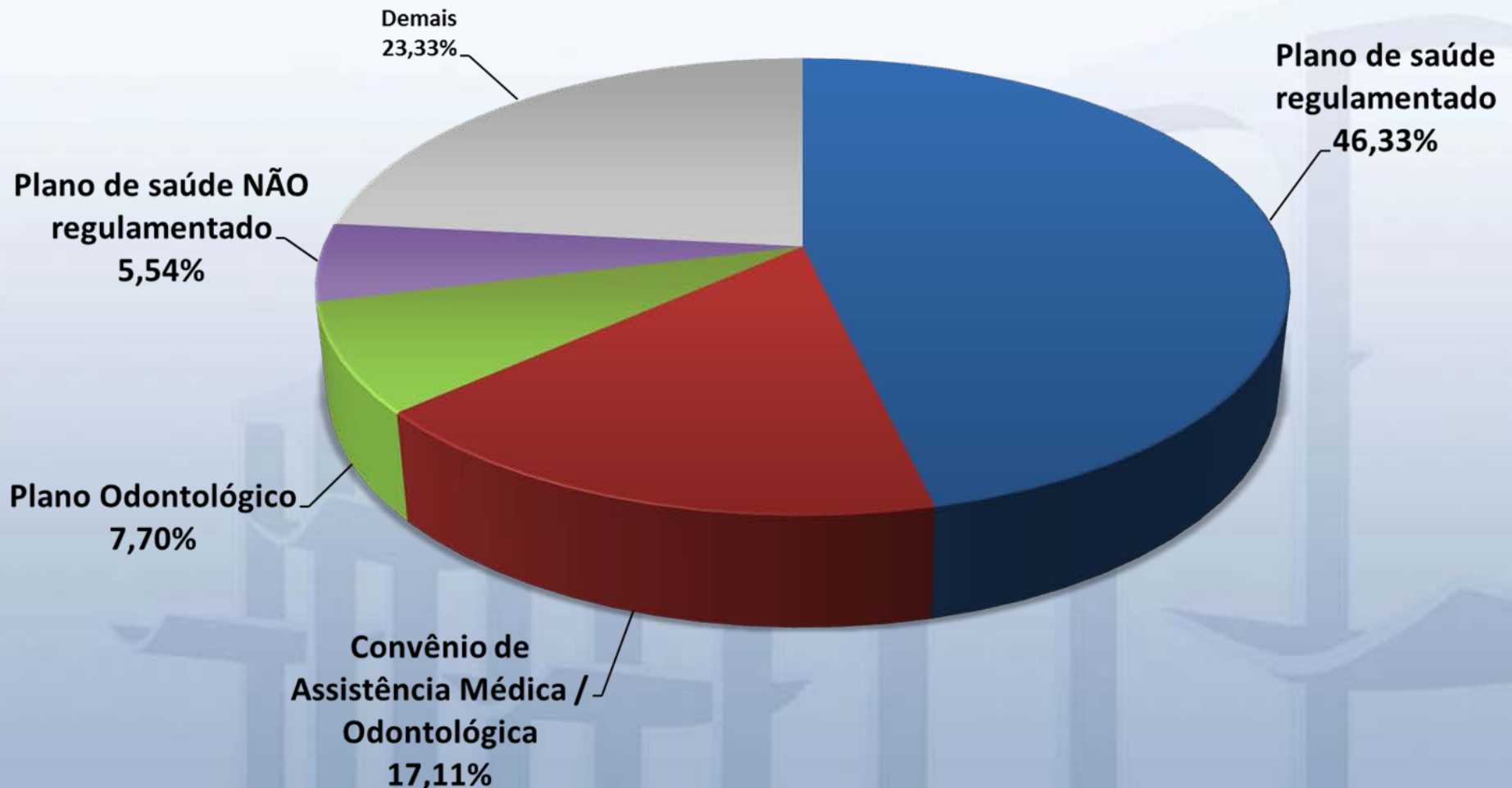
- **24 Procons Estaduais integrados**
- **220 Procons Municipais**
- **461 postos de atendimento**
- **Média mensal de 150 mil atendimentos**



# Assuntos mais Demandados em Saúde

Período: 2012 (1º de janeiro a 30 de setembro de 2012)

**Total de atendimentos: 36.516**





# Principais Problemas

- ✓ **Negativa de cobertura de procedimentos e exames / Problemas com reembolso**
- ✓ **Dificuldade na marcação de consultas, exames e procedimentos**
- ✓ **Reajustes ( anual / por faixa etária – consumidor idoso)**
- ✓ **Descumprimento à oferta (descredenciamento / redução da rede credenciada)**
- ✓ **Rescisão / alteração unilateral do contrato**



# Oficina ENDC – Saúde Suplementar

## **Conclusões da Oficina sobre Planos de Saúde da ENDC realizada com a participação de representantes do SNDC – dez/ 2010.**

REAJUSTES – contratos coletivos e individuais não regulamentados (RN 309/2012). Sustentabilidade do contrato

NEGATIVAS DE COBERTURAS: exclusão do rol de coberturas obrigatórias de procedimentos como transplantes, limitações quantitativas de consultas com psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais e fonoaudiólogos e limitação temporal de atendimentos de emergência.

DIMINUIÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DE PLANOS INDIVIDUAIS

QUEBRAS DE OPERADORAS – migração das carteiras



**CONTRATOS COLETIVOS:** regulamentação de reajustes e rescisão unilateral de contrato.

**CONTRATOS ANTIGOS:** aplicação do CDC aos contratos antigos.

**REDE ASSISTENCIAL:** ausência de estabilidade/ manutenção da qualidade (alteração unilateral de contrato)

**CARTÕES DE DESCONTO E PRÉ-PAGOS:** presença no mercado produtos que podem levar o consumidor a erro, acreditando tratar-se de plano de saúde.



**Obrigada!**

**Lorena Tavares**

Coordenação Geral do Sindec  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Ministério da Justiça

[www.mj.gov.br/sindec](http://www.mj.gov.br/sindec)