



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

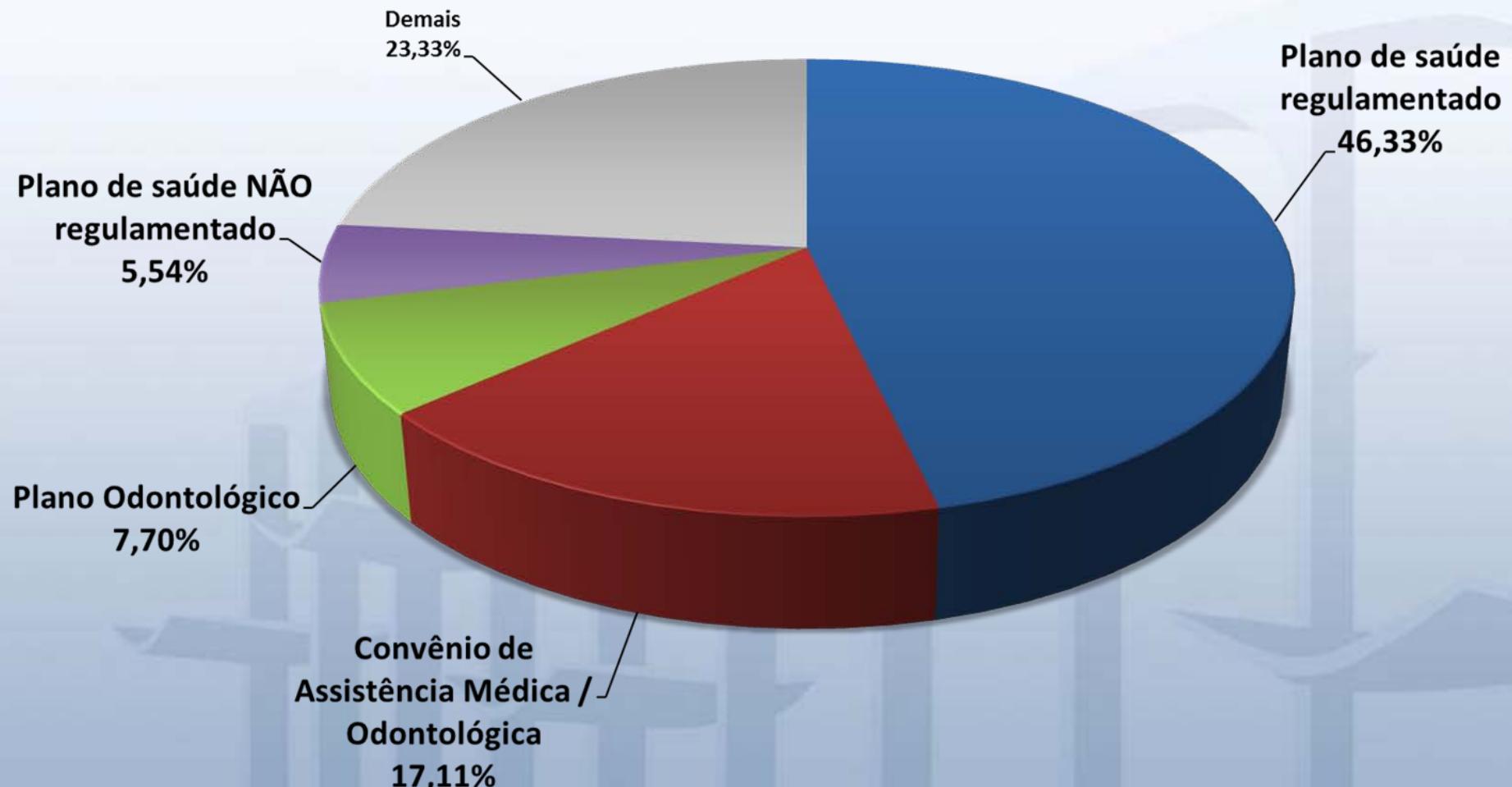
- 24 Procons Estaduais integrados
- 220 Procons Municipais
- 461 postos de atendimento
- Média mensal de 150 mil atendimentos

# 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)