

Sugestões de respostas para as perguntas levantadas nos Laboratórios da ANS:

Vigência e Assinatura:

1. Sendo que o contrato pode ter vigência mínima fixada de 12 meses, com renovação automática - exceto manifestação contrária do beneficiário - ao final desse período a operadora pode requerer que o beneficiário faça nova opção por pagamento, no site da operadora?

Entendemos que uma vez o plano chegando ao final da sua vigência o usuário deve ser comunicado sobre a proximidade do término. A renovação do contrato só deveria ser feita mediante a aprovação do beneficiário. Pensamos em algumas formas que podem ser usadas para avisar e pedir a aprovação do usuário mediante a renovação do contrato:

- Email ao beneficiário, 30 dias antes do término do contrato, contendo:
 - Aviso sobre a proximidade do fim do contrato
 - Condições para renovação (mudança de preços, mudança nas regras de coparticipação, reembolso, etc. Se houver)
- O pedido para atualizar a opção de pagamento pode ser uma boa alternativa também, mas desde que as regras para a renovação sejam apresentadas antes dessa atualização.
 - Envio de um email avisando a proximidade do final do contrato e um “convite” para entrar na área logada da operadora para atualizar as infos de pagamento.

2. Se ele não fizer a opção pela forma de pagamento a operadora poderá inferir que o beneficiário optou tacitamente pela não renovação do contrato por período indeterminado, já que impede a cobrança?

Acreditamos ser essa a solução para o pior dos casos, onde não foi possível entrar em contato com o beneficiário após diversas tentativas em diversos canais de comunicação que a operadora têm com seu cliente.

A não renovação, e o conseqüente cancelamento do benefício, deveria ser a última hipótese caso não obtenha nenhum tipo de aprovação com beneficiário sobre a renovação.

3. Para contratos celebrados eletronicamente, a assinatura do cliente poderia ser substituída pelo recurso do “Li concordo”, inclusive para Declaração de Saúde?

Se a venda eletrônica for feita dentro do site da operadora, não vemos problema e é uma solução bastante simples e segura.

No entanto, pensando na venda eletrônica em outras plataformas (ex.: corretoras online) como existem para os seguros de carro, vida, etc. O usuário não precisa assinar nenhum documento para contratar um seguro. Ficamos na dúvida de nesse caso, como se daria esse processo?

4. A adesão de eventuais aditivos /renovações contratuais também poderia ser realizada através do mesmo recurso “Li concordo” ou confirmação eletrônica?

Sim, não vejo problema com relação a isso. Alternativa simples, rápida e fácil de rastrear (por número de IP, localização, log de navegação, etc.)

5. Assinatura (sem certificação digital) feita em equipamento eletrônico seria aceita para comprovar aquisição do plano pelo cliente?

Poderia, existem algumas empresas que disponibilizam esse tipo de serviço (de assinatura eletrônica) em um ambiente seguro e fácil de rastrear. Essa assinatura deveria ser comparada com a do documento digitalizado, para verificar se há algum tipo de divergência.

6. Ou a agência somente aceitará documentos assinados por meio de certificação digital/assinatura digital?

Essa modalidade é bastante restritiva, pois requer que cada beneficiário possua um token para efetuar a assinatura via certificação digital. Na prática poucas pessoas possuem esse dispositivo o que tornaria a venda online restrita a aqueles que possuem o token.

Não recomendamos a ANS a estipular tal exigência.

7. Quanto a assinatura do beneficiário. Qual a melhor forma dele comprovar que foi ele mesmo que preencheu a declaração? Certificação digital? IP, Log de navegação e horário de preenchimento? Senha enviada por nós dos site, para ele acessar uma área segura de nossa plataforma?

Pensamos que um conjunto de ações, e não uma única que vai comprovar a autenticidade do beneficiário. Segue abaixo uma lista de iniciativas que podem ajudar:

- Rastrear IP, Log de navegação e local onde foi feita a contratação
- Sessão para “upload de documentos” e comparar com as infos preenchidas no cadastro e declaração de saúde
- Um “Li e concordo... e atesto que preenchi as infos de forma verdadeira...”
- Talvez uma forma de assinar o documento digitalmente
- Mandar um email (ou SMS) com um código para acessar uma área segura no site para preencher o documento

Declaração de Saúde, CPT e Agravo:

1. A declaração de saúde poderá ser respondida eletronicamente através da disponibilização de um formulário ao cliente?

Para nós, sim. Não há motivos para não fazê-lo, seria muito mais fácil, rápido e seguro.

2. A utilização de login e senha, ou assinalar-se o "de acordo" em declaração de saúde "eletrônica" e carta de orientação ao beneficiário, gerada pelo sistema, atenderá os requisitos da RN 162, da ANS?

Essa é uma pergunta mais teórica para a ANS, mas ao nosso ver deveria atender sim, pois o conteúdo da informação não muda. O que muda é o ambiente onde essas infos serão preenchidas, que na nossa pode ser até mais seguro que o preenchimento no papel.

3. Eventual processo administrativo por fraude no preenchimento da Declaração de Saúde poderá ser interposto com essa documentação?

Não só pode como deveria ser interposto. No nosso entender o ambiente de preenchimento online pode trazer mais evidências para provar ou negar uma eventual fraude.

4. Todas as formalidades de CPT e Agravo podem ser realizadas via site, com login e senha ou oposição de "de acordo" no site?

Caso ocorra incidência de CPT e Agravo, isso deve ser comunicado ao beneficiário via site, email, sms que o avise a entrar na área logada do site. Deveria ser usada qualquer forma de comunicação digital para poder transmitir essa informação para o usuário.

5. A partir do preenchimento da Declaração de Saúde, como a Operadora definirá se há ou não uma doença ou lesão pré-existente?

Nada impede que a operadora peça uma entrevista qualificada com o usuário, para fazer essa determinação.

Pode-se até mesmo testar um formato de entrevista usando a tecnologia da telemedicina e fazer entrevistas via teleconferências, se for possível.

6. Será realizada Entrevista Qualificada com todos os consumidores?

Somente para aqueles que desejarem fazer, como já diz a regra hoje em dia.

7. Caso não seja agendada Entrevista Qualificada, o contrato entra em vigor imediatamente após o pagamento da primeira mensalidade, sem a aplicação de carência por DLP? Como se dará a vigência?

Estipular o início da vigência após o pagamento da primeira mensalidade nos parece correto.

Se a Entrevista Qualificada não for feita, toma-se as informações preenchidas na Declaração de Saúde como verdadeiras. Sendo assim, se houver algum tipo de lesão ou doença declarada, aplica-se (ou não) a CPT. Como já é feito hoje em dia.

8. Em caso de entrevista qualificada o preenchimento poderia continuar a

ser online, no consultório do médico? Como fazemos, para que o médico “assine” e comprove que ele auxiliou o paciente no preenchimento?

Se houver um sistema que envia a Declaração de Saúde para o médico e guarda as informações de maneira segura, não vemos problema.

Um exemplo disso pode ser onde um email (ou sms) com um código é enviado para o médico, e com esse código ele acessa uma área segura no site, preenche a declaração e salva as informações. Entendemos que pode-se até exigir do médico a assinatura via certificação digital.

9. Nas hipóteses de contratação coletivo empresarial com menos de 30 beneficiários a serem vinculados ao contrato, como se dará o preenchimento da declaração de saúde? Cada beneficiário deverá acessar o sistema para preenchimento da declaração de saúde, opondo sua assinatura eletrônica, digital ou certificando que leu e concordou com as opções assinaladas?

Não vemos problema algum com esse tipo de cenário, inclusive para contratos empresariais de até mais de 30 beneficiários. Algumas soluções digitais podem até facilitar a distribuição do benefício para os funcionários, desde que os titulares concordem com esse tipo de preenchimento e atestem que as informações preenchidas ali são verdadeiras.

Manual de Orientação e Guia de Leitura:

1. No que tange à entrega do Guia de Leitura Contratual e ao Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde, como poderão as Operadoras comprovar sua entrega aos beneficiários nas hipóteses de venda on-line? Bastará que o beneficiário declare ter lido os documentos?

Sim, não vemos problemas em simplificar isso. Pode-se até criar uma espécie de resumo dessas leituras ressaltando o que há de mais importante e relevante para que o beneficiário saiba o que está contratando.

Portabilidade:

1. Caso a Operadora opte pela venda on-line, poderá estabelecer que nos casos de Portabilidade a venda ocorrerá, obrigatoriamente, presencialmente? Isto porque a avaliação sobre o preenchimento dos critérios para a portabilidade é mais complexa, podendo ser necessário o fornecimento de informações e documentos adicionais.

Não vejo motivo de porque não pedir portabilidade, digitalmente. No nosso entender isso pode ser feito em uma “sessão específica” no site para isso e poder subir (tirando foto ou digitalizando) os documentos necessários para efetuar tal processo. Acreditamos que isso possa até facilitar e agilizar os processos de hoje em dia.

Cancelamento e Arrependimento:

- 1. O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu artigo 49, o denominado “direito de arrependimento”. Valendo-se dele, o consumidor que realizar qualquer contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, como àquelas via Internet e telefone, possui o direito de cancelá-la, desde que expresse sua vontade dentro do prazo de 7 dias a partir do recebimento do produto ou serviço.**

Achamos totalmente sensato colocar esse mesmo prazo para a contratação de planos de saúde. No entanto, para isso ser colocado em prática, é preciso estabelecer o que se caracteriza o “recebimento do produto ou serviço”. Feito isso, ficaria mais fácil se adaptar a essa regra.

- 2. No caso de aquisição via site o Código de Defesa do Consumidor como se dará o direito de arrependimento?**

Mesma resposta da pergunta anterior.

- 3. Clientes poderiam realizar o cancelamento do seu contrato através de área logada no site, ou seja, não haveria a necessidade de assinatura de documento físico?**

Na nossa opinião, se o beneficiário pode contratar online, sem assinar nenhum documento físico, ele poderia também cancelar este mesmo contrato nos mesmos moldes, dentro do prazo estabelecido para tal.

- 4. Entendemos que, se o consumidor pode contratar o plano de saúde através de canal online, deve ser disponibilizado a ele também acesso para realizar seu pedido de cancelamento por este mesmo canal.**

Nós também.

- 5. Nesse sentido, as operadoras devem, obrigatoriamente, disponibilizar link específico para cancelamento através de sua página eletrônica.**

Sim.

Informação Clara e Adequada para o Consumidor:

- 1. Mais uma vez se mostra necessária a disponibilização de serviços de atendimento ao consumidor (SACS) nas Operadoras de Planos de Saúde, que poderão, inclusive, auxiliar o consumidor durante uma adesão online. Assim, seja por venda direta ou online, as Operadoras devem esclarecer o consumidor sobre as modalidades de planos de saúde, abrangência, cobertura, carências, preço, formas de reajustes,**

possibilidades de suspensão e rescisão do contrato, dando destaque especial às eventuais cláusulas restritivas, de forma a qualificar a entrada deste consumidor.

Concordamos com essa observação, quanto mais claro para o consumidor melhor. A apresentação da Youse, e o modelo como eles fazem a venda poderia servir como exemplo para isso.

Outros Temas:

- 1. Precisamos de alguma espécie de arquivos físicos (em papel), para salvar as propostas que foram vendidas por nossa plataforma? Ou apenas o armazenamento digital pode ser suficiente?**

No nosso modo de ver, não vemos motivo algum para armazenamento em papel seja feito. Caso necessário, sugerimos a criação de um fiel depositário que centralizaria o armazenamento digital dos contratos de forma permanentes.

- 2. Se houver alguma disputa, como por exemplo a pessoa diz que não ter contratado um plano de saúde, mas a plataforma possui todas as informações de venda e logs de navegação que indicam que foi a mesma que contratou. Como a ANS irá resolver esse caso? Quais seriam as evidências para basear a sua decisão?**

Deveria ser feita da mesma forma, que eventualmente a entidade resolve esses tipos de caso hoje em dia. Dizemos isso pois o conteúdo da informação não mudou, apenas passou a ser digital. Se isso for considerado, não vemos porque mudar a abordagem para a solução desse tipo de problema.

- 3. Atenção quanto ao requisito da capacidade das partes, pois abre a possibilidades para vícios comuns, como a manifestação de um sujeito incapaz juridicamente para firmar contratos.**

Cuidado importante, por conta disso deve-se pedir todos os documentos necessários para a contratação de um plano de saúde. Juntamente com algum tipo de anuência do beneficiário que está contratando o produto.

- 4. Contratação on-line não implica, necessariamente, na entrega de todo serviço on-line (exemplo: reembolso).**

Não necessariamente, mas nada impede que isso possa ser feito.

- 5. A iniciativa da venda on-line será uma faculdade das operadoras.**

Sim. Deveria ser.

- 6. Segurança da informação**

Fator principal para isso poder ocorrer, aproveitando todas as boas praticas de mercado de segurança da informação.

7. Integridade das informações transmitidas.

Fator principal para isso ocorrer, deve se considerar formatos abertos que não impactem a sua leitura no futuro.

8. Nos casos dos seguros existe a obrigação da presença do corretor na contratação (efetiva ou por meio do pagamento da corretagem – Lei 4.594/64 art. 18 e 19);

Nada impede que a venda aconteça também através dos corretores. A venda online pode se tornar uma ferramenta muito útil para os corretores acessarem as informações dos produtos.

9. Certificação e guarda das informações devem estar normatizadas.

Sim, seguindo padrões já estabelecidos como ICP-Brasil e formatos de arquivos que possam ser visualizados no futuro.