



Falta transparência

Operadoras de planos de saúde privados devem deixar o 'juridiquês' e o 'segurês' de lado e melhorar a forma de comunicação para facilitar o entendimento dos clientes

**ANTONIO
PENTEADO
MENDONÇA**



Faz poucos dias o desembargador Alceu Penteado, do Tribunal de Justiça de São Paulo, com longa prática no trato com leis e contratos de todos os tipos, me telefonou pedindo se eu poderia auxiliá-lo com uma correspondência recebida de uma operadora de plano de saúde privado.

Solicitei a ele que me enviasse a correspondência e, não porque ela fosse clara, mas por conta de muitos

anos de prática profissional lidando com os planos de saúde privados, entendi que se tratava de uma proposta de adequação de um plano antigo às disposições da Lei 8656/98, que regulamentou a matéria e padronizou os atendimentos mínimos a serem oferecidos pelas operadoras de planos de saúde aos seus clientes.

A Lei dos Planos de Saúde Privados é uma lei ruim, que vai sendo melhorada, dentro da capacidade normativa infralegal da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), visando a efetiva proteção do consumidor de um produto que se tornou indispensável para o equilíbrio das políticas sociais brasileiras. Por conta disto, ao longo do tempo, com erros e acertos, a ANS tem baixado normas para a operacionalização do sistema, dando parâmetros mínimos dentro dos quais as operadoras devem atuar.

Agora mesmo está para entrar em vigor regra para a manutenção de funcionários que deixam a antiga empregadora em plano de saúde similar, na operadora do plano de saúde para o qual ele, como funcionário da estipulante do pla-

no, contribuía.

Ao longo do ano, a ANS baixou várias outras regras que exigiram a comunicação entre a operadora do plano de saúde e sua massa de clientes. É exatamente aí que, com base na correspondência encaminhada ao desembargador Alceu Penteado, fica claro que está faltando clareza nas informações prestadas por pelo menos algumas operadoras para os seus consumidores.

Um desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo é alguém familiarizado com termos técnico/jurídicos e com contratos em geral. Quando um deles – para ser exato, o próximo presidente do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo – não entende o que está escrito numa correspondência, que deveria ser a mais simples possível, propondo modificar parcialmente as condições de um plano de saúde, é porque, com certeza, o texto está mal redigido.

Nada que não aconteça regularmente nos mais variados campos da vida nacional, a começar pelas leis que nos regem e que invariavelmente têm uma redação no mínimo dúbia, quando não absoluta-

mente contraditória.

O problema é que os planos de saúde privados atendem mais de 50 milhões de brasileiros, a imensa maioria deles sem a formação jurídica ou o conhecimento do idioma de um tarimbado desembargador. Se ele tem dificuldade para entender o que a operadora do plano de saúde está propondo, imagine o que acontece com os outros milhares e milhares de brasileiros que também possuem planos de saúde na mesma situação. A não compreensão de uma propos-

Está faltando clareza nas informações prestadas por algumas operadoras

ta desta natureza pode ter consequências muito sérias. Antes de tudo, no caso específico, era indispensável a comparação entre as coberturas do plano antigo e as oferecidas para sua adequação às regras da lei.

Como a correspondência realmente não apresentava as mudanças sugeridas de forma transparente, através da com-

paração de como o produto era e como ficava, telefonei para o desembargador e fiz uma série de perguntas sobre o plano antigo. Com base nelas, por eu conhecer a lei e a normatização específica para o caso, chegamos à conclusão de que a adaptação, ainda que encarecendo o plano, era interessante.

Mas há situações em que, por uma série de razões, é melhor ficar com o plano antigo. Então, para que eventuais mudanças de coberturas e preço, em nome de regulamentações da ANS, não acabem gerando problemas ou divergências ruins para todos, é indispensável que as operadoras de planos de saúde privados deixem o "juridiquês" e o "segurês" de lado. A melhor forma de comunicação é a simples e direta e mesmo ela nem sempre fica clara.

*
SÓCIO DA PENTEADO MENDONÇA ADVOCACIA, PRESIDENTE DA ACADEMIA PAULISTA DE LETRAS E COMENTARISTA DA RÁDIO 'ESTADÃO ESPN'