

FOLHA DE S. PAULO

Desde 1921

★ ★ ★ UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

folha.com.br

DIRETOR DE REDAÇÃO: OTAVIO FRIAS FILHO

ANO 97 ★ SEGUNDA-FEIRA, 21 DE AGOSTO DE 2017 ★ Nº 32.282

EDIÇÃO SP/DF ★ CONCLUÍDA ÀS 23H57 ★ R\$ 4,00

FOLHA DE S. PAULO

SEGUNDA-FEIRA, 21 DE AGOSTO DE 2017 ★ ★ ★ **opinião** A3

TENDÊNCIAS / DEBATES

Os artigos publicados com assinatura não traduzem a opinião do jornal. Sua publicação obedece ao propósito de estimular o debate dos problemas brasileiros e mundiais e de refletir as diversas tendências do pensamento contemporâneo

debates@grupofolha.com.br www.folha.com/tendencias

De olho nos planos de saúde

SIMONE SANCHES FREIRE

É papel da agência atuar em defesa do interesse público, ao mesmo tempo em que assegura que o mercado continuará existindo

Muitas são as críticas feitas à fiscalização exercida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre os planos privados de saúde. Entretanto, um grande trabalho é realizado diariamente, e seus resultados precisam ser conhecidos.

Os canais de atendimento da ANS receberam, nos últimos três anos, perto de 1 milhão de chamados de consumidores. Cada vez que uma pessoa registra uma reclamação em nossa central, ela tem aproximadamente 90% de chance de ter o seu problema resolvido, sem precisar recorrer a qualquer outro órgão.

Antes de 2014, um processo poderia levar mais de 2.500 dias para ser concluído; atualmente, se encerra em média em 255. A ANS atua fiscalizando as reclamações individualmente, ou seja, para cada consumidor não atendido há abertura de processo e consequente aplicação de sanção.

Como órgão regulador, é papel da agência atuar em defesa do interesse público, ao mesmo tempo em que assegura que o mercado continue existindo. Quando as regras se tornam excessivamente onerosas, o empresário se retira do setor. Perde o país, perde a população.

Se as normas permitem que o mercado atue sem entregar o que vende e cobra, se lhe é dada a oportunidade de atuar desregradamen-

te, perde a sociedade. É nesse ténue equilíbrio que atua a ANS.

Aplicam-se penalidades para desestimular condutas, para que não se repitam práticas consideradas violadoras da relação estabelecida entre contratante e contratado.

Quando a atuação fiscalizatória não atinge esse objetivo, é necessário promover alterações na forma de seu exercício e especialmente em seus instrumentos.

Desde setembro de 2016, a ANS estuda, discute e dialoga sobre esse assunto. O resultado desse trabalho está, atualmente, aberto para manifestação de toda a sociedade, através de uma consulta pública no site da ANS, até 15 de setembro.

Primordialmente, a agência pretende levar em consideração para sua fiscalização, e para a aplicação de penalidades, o comportamento das empresas que atuam no mercado de planos privados de assistência à saúde: quanto pior sua aderência às normas, mais severa a atuação da ANS.

Sem deixar de aplicar as sanções,

a agência passará a contar com planos de correção de condutas e dará continuidade ao seu programa de intervenção. Busca-se, prioritariamente, garantir que as pessoas que contratam planos de saúde tenham acesso ao serviço pelo qual pagam.

O processo de rever normas é boa prática e precisa ser continuado. Um órgão regulador, por sua própria essência, não pode se manter inerte e atuar reativamente.

Num momento como o atual, em que se constata segundas quedas no número de beneficiários, é essencial que o debate chegue ao verdadeiro interessado: a população.

A ela deve ser perguntado, diretamente, quais são seus anseios, quais opções quer ter, como quer que esse mercado de planos de saúde, tão relevante, esteja colocado à sua disposição.

É a partir da colheita dessas informações que a ANS pode executar da melhor maneira o seu papel, primando por um consumidor bem informado, que exerce plenamente seu direito de escolha, num mercado sustentável e equilibrado, que entrega o que vende.

E quando as falhas acontecerem, lá estará a fiscalização da ANS.

SIMONE SANCHES FREIRE, especialista em regulação de saúde suplementar, é diretora de fiscalização da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)