

PLANOS DE SAÚDE

DPE orienta usuários

A Defensoria Pública do Estado de Sergipe, através do Núcleo do Consumidor, iniciou um trabalho de orientação e conscientização dos direitos de consumidores de planos de saúde. O descumprimento de prazos para consultas e exames por parte das operadoras de planos de saúde é um dos problemas mais recorrentes dos assistidos que recorrem à instituição.

A iniciativa do Núcleo do Consumidor tem o objetivo de esclarecer todas as dúvidas dos usuários desde consultas e exames, como

atendido dentro do estabelecido pela ANS, conseguir êxito na troca do plano de saúde. O consumidor poderá depositar esse plano na ANS, e o Núcleo do Consumidor da Defensoria Pública do Estado de Sergipe, em consórcio com o Ministério Público Municipal e Estadual, orientou.

Prazos

De acordo com a legislação, os prazos para consultas e exames nas especialidades de clínica médica, cirúrgica, ginecologia e obstetrícia são de apenas sete dias úteis para a maioria das especialidades.

do Consumidor tem o objetivo de esclarecer todas as dúvidas dos usuários desde consultas e exames, como também carências e coberturas. “Decidimos abordar esse tema em alusão ao Dia Internacional do Consumidor, que foi comemorado no último dia 15. Temos uma grande demanda de usuários que recorrem a Defensoria para ter o seu direito assegurado, principalmente sobre planos de saúde”, disse a defensora pública e coordenadora do Núcleo, Elizabete Luduvic.

De acordo Elizabete Luduvic, as operadoras de planos de saúde não vêm respeitando a determinação da Agência Nacional de Saúde (ANS). “Diariamente recebemos reclamações, onde os consumidores afirmam que só conseguem marcar uma consulta para o mínimo de trinta dias, sem falar nos prazos para exames. A demora no atendimento é a principal

clínica médica, cirúrgica, ginecologia e obstetrícia são de apenas sete dias para demais especialidades. O prazo varia de 10 a 14 dias para exames em laboratório. O prazo para análises clínicas em ambulatório é de 10 dias para os demais serviços de diagnóstico e terapêutica. O prazo para exames em ambulatório é de 10 dias.

“O que está acontecendo é que muitos usuários seguem marcar uma consulta para 20 ou 30 dias, o que pode, pois o prazo varia de 7 a 14 dias dependendo da especialidade. O consumidor costuma dizer que liga para o consultório e o determinado profissional atendente pergunta se é particular e qual o plano. Se é particular o médico atende no outro dia. Se é plano acaba marcando 20 dias ou mais. Para não ocorra, o usuário precisa procurar o operador de

consulta para o mínimo de trinta dias, sem falar nos prazos para exames. A demora no atendimento é a principal queixa dos usuários, além da negativa de cobertura e reajustes abusivos”, afirmou.

Segundo Elizabete Luduvise, o consumidor precisa estar ciente dos seus direitos para poder reclamar. “Tem que denunciar e, se for preciso, ingressar com ação judicial. Ele não pode escolher um médico que não esteja na lista de credenciados do plano, mas pode exigir ser

na mesma semana, plano acaba marcado 20 dias ou mais. Para não ocorra, o usuário procurar a operadora de saúde e tentar administrativamente. Se obtiver êxito, procurar direitos na Justiça”, afirmou Elizabete Luduvise.

O Núcleo do Conselho da Defensoria Pública do Estado fica localizado no Setor de Atendimento D. Diva Costa Lima, na Rua Barão de Maruim, 90, Centro. Informação e atendimento: telefone: 3205.3700.