

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam como funciona a cobertura de planos para exames relacionados à covid-19 e o que deve ser feito em caso de pedido negado

Planos de saúde e covid-19

» MATEUS GAUDÊNCIO*

A pandemia de covid-19 trouxe situações com as quais a população não estava acostumada. Já outras, mais habituais, como problemas para a liberação de exames por planos de saúde, ganharam novos contornos. A maneira como os planos devem lidar com situações referentes à doença e de que forma os consumidores devem agir caso o plano negue os pedidos de exame geram dúvidas entre os consumidores.

Após apresentar sintomas de covid-19, a empresária Elenice Nunes, 32 anos, procurou uma médica e realizou exames. Um deles, uma tomografia de tórax, indicou 15% de comprometimento pulmonar. A tomografia não foi decisiva para o diagnóstico da doença e a pneumologista solicitou outros exames, dentre eles o dímero d, um marcador para trombose. O plano cobriu e o resultado veio alterado. Elenice seguiu o tratamento e, uma semana depois, precisou repetir o exame, mas o exame foi negado. “Como era importante, fiz o exame em um laboratório particular. Depois de 10 dias do segundo exame, precisei refazê-lo e novamente foi negado, mesmo com outra justificativa médica, mesmo com novo contato com a auditoria do plano por telefone”, relata. “O resultado foi que precisei pagar novamente”.

Elenice acionou o Juizado Especial, teve julgamento favorável a ela, e o plano teve que pagar o valor dos exames com juros e correções.

Direitos

Thiago Loyola, advogado especialista em planos de saúde e professor universitário, informa que é obrigatória a cobertura para consultas, internações (em leitos hospitalares e de UTI), terapias e exames que podem ser empregados no tratamento de problemas causados pelo novo coronavírus.

“Cabe ao médico determinar a melhor linha terapêutica, métodos de tratamento, medicamentos e tempo de eventual internação. Sendo a doença coberta pelo contrato, o plano deve garantir o tratamento indicado pelo médico que acompanha o paciente, na segmentação contratada (ambulatorial, hospitalar)”, orienta o



advogado. Ele ainda esclarece que os planos devem garantir a internação para tratamento de covid-19 quando a segmentação for hospitalar, sendo garantido aos ambulatoriais somente o direito a consultas, exames e terapias realizadas no local.

Thiago informa que, além do exame PCR para covid-19, após 20 de maio de 2020, os planos também devem co-

brir exames de: dímero d (dosagem), procalcitonina (dosagem), pesquisa rápida ou PCR em tempo real para influenza A e B e pesquisa rápida ou PCR em tempo real para vírus sincicial respiratório (VSR).

“Os testes sorológicos (pesquisa de anticorpos IgG ou anticorpos totais) também devem ser autorizados, sendo incluídos no rol de procedimentos que

as operadoras são obrigadas a oferecer desde o dia 14 de agosto de 2020, devidamente indicados pelo médico, seguindo os protocolos pertinentes”, afirma o advogado.

O que fazer?

Segundo Thiago Loyola, caso o plano negue a autorização para a realização

dos testes, o consumidor pode custear e solicitar o reembolso. “Nos contratos onde há direito de escolher livremente o prestador, o reembolso deve seguir os valores limites contratados, devendo ser feito integralmente nos casos onde a prestadora não ofertar rede para a realização do exame”.

Frederico Moesch, o Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), orienta que, nos casos de pedidos negados pelo plano, é recomendado, primeiro, buscar a operadora, sendo possível acionar tanto a ouvidoria quanto o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) — que é gratuito.

Não havendo a resolução do impasse com o plano, Frederico informa que o cliente pode buscar os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como os prazos, “que fazem os atendimentos no âmbito administrativo e podem orientar o consumidor sobre seus direitos e o que pode ser feito”. Outra opção é ir ao portal www.consumidor.gov.br, plataforma gerenciada pela Senacon. O site coloca em contato fornecedores e consumidores para solução de conflitos. De acordo com Moesch, a taxa de resolução média é de 78% e o consumidor costuma obter uma resposta em um prazo de oito dias.

Prazo para RT-PCR

Em abril deste ano, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) — agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil — alterou a Diretriz de Utilização (DUT) para realização do exame RT-PCR, utilizado para o diagnóstico da covid-19. Agora, as solicitações médicas que atendam às condições estabelecidas na DUT devem ser autorizadas pelas operadoras de planos de saúde imediatamente. Antes, os planos de saúde poderiam demorar até três dias úteis para garantir o atendimento.

*Estagiário sob a supervisão de Juliana Oliveira

» NEOENERGIA

SUSPENSÃO DO SERVIÇO

» JOANIR SERAFIM WEIRICH
ASA SUL

O aposentado Joanir Serafim Weirich, 69 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna do *Grita do Consumidor* para reclamar que vem tentando suspender o serviço da companhia em seu antigo endereço. A solicitação foi feita desde o dia 25 de maio deste ano, mas até hoje ele não conseguiu o desligamento. Segundo Joanir, a empresa sempre dá a mesma resposta de que o sistema está fora do ar. “Assim, solicito uma resposta por parte daquela empresa, visto que, caso apareça uma conta de energia em meu nome, acionarei o Procon/DF”, explicou.

Resposta da empresa

Em resposta à coluna *Grita do Consumidor*, a Neoenergia informou que agora os consumidores podem acessar o canal virtual de relacionamento para solicitar o desligamento de energia. A empresa afirmou estar em contato com o consumidor para solucionar o problema. “A Neoenergia informa que ainda realizará contato ativo com o cliente para explicar o



procedimento que deve ser feito de modo inteiramente virtual, com maior agilidade e comodidade para o cidadão”, esclarece.

Resposta do consumidor

Em resposta à Coluna do *Grita do Consumidor*, Joanir Serafim Weirich informou que ainda não conseguiu desligar a energia em seu antigo endereço. O aposentado conta que vem tentando entrar em contato com a companhia por meio do telefone, mas está sempre fora do ar: “Querem que eu utilize o site deles, eu disse que o telefone (116) não funciona e não vou fazer pelo site. Caso for preciso acionarei o Procon”, explicou.

» LOJA CONDI

PRAZO DE ENTREGA

» MARIA FERNANDA
ASA SUL

A estudante Maria Fernanda, 22 anos, procurou o *Grita do Consumidor* e relatou a seguinte reclamação. Ela comprou no dia 14 de abril um produto pelo site da Loja Condi e relata que, na hora de calcular o frete, o site informava um prazo de entrega entre um e dois dias úteis. Entretanto, até o dia 22 de abril, ela não havia recebido nada além do e-mail de confirmação do pagamento. Ela questionou a empresa e obteve a resposta de que o prazo seria, na verdade, de em média 26 dias úteis. A consumidora informa que esse prazo não constava no site e que faltou clareza por parte da empresa nesse quesito. O pedido chegou à casa de Maria Fernanda no dia 15 de junho, dois meses após a compra.

Resposta da empresa

Em resposta à coluna do *Grita do*

Consumidor, a equipe da Loja Condi informou que “o prazo de um a dois dias úteis é para que o pagamento do boleto seja compensado. Temos uma página inteira em nosso site sobre nossos prazos de entrega e modalidade de frete - <https://lojacondi.com.br/pages/tempo-de-entrega>”. A loja afirma, também, que não é possível localizar o pedido em questão apenas com os dados informados. “Hoje possuímos mais de 145 mil clientes em todo o território nacional, e nossa entrega é garantida.”

Resposta do consumidor

Em resposta, Maria Fernanda informa que o problema seria que o consumidor se sente enganado. A estudante diz que todas as informações deveriam estar claras no momento da compra, e não “escondidas em uma página à parte do site”. “Acreditamos na boa-fé da loja, e eu acreditei no prazo de dois dias úteis que apareceu. Infelizmente, só fui informada do prazo médio de 20 dias úteis para entrega depois de ter mandado vários e-mails para a empresa. Passar as informações sobre o produto e o serviço é dever da loja. O consumidor não é nem deveria ser detetive.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
» Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852