

Audiência Pública:

“Planos de Saúde e a crescente população que envelhece no Brasil”

Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa

Data: 24/04/2019

Justificativa para audiência: Aumento nos preços dos planos de saúde de idosos. Reajustes anuais acima da inflação. Aumento da população idosa. Dificuldades de adesão a planos de saúde da população idosa.

Participantes: ANS, SENACON, IDEC, TCU, FEBRACON, Federação Nacional de Saúde Suplementar

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
**JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA**

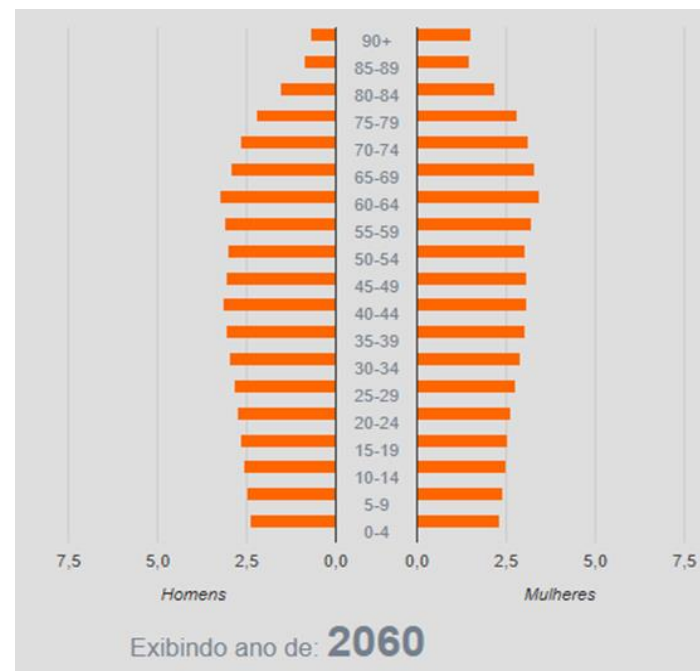
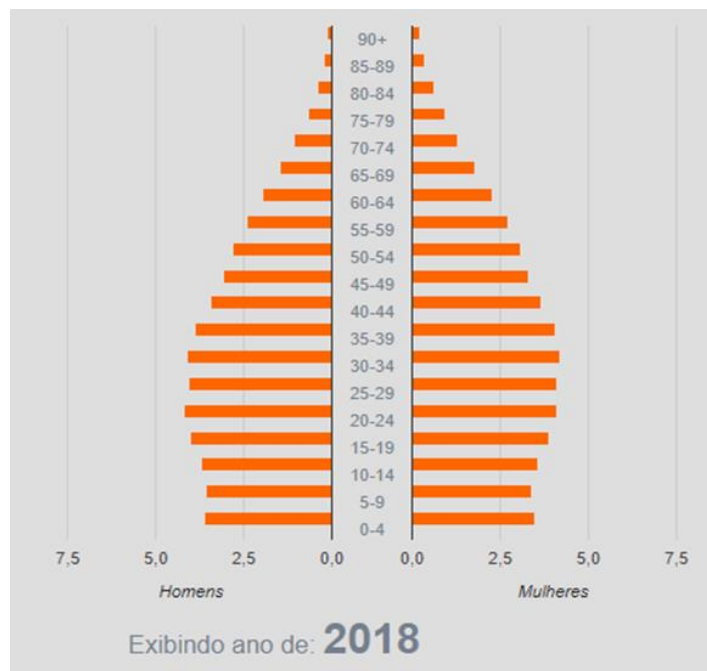


**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

Contextualização

Aumento da população idosa

1. Pirâmide etária 2018 e projeção para 2060, Brasil



Fonte: IBGE. Link: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>

➤ A projeção do IBGE é de que em 2060 **25,5%** da população Brasileira tenha mais de 65 anos. Hoje esse percentual está em torno de **9%**.

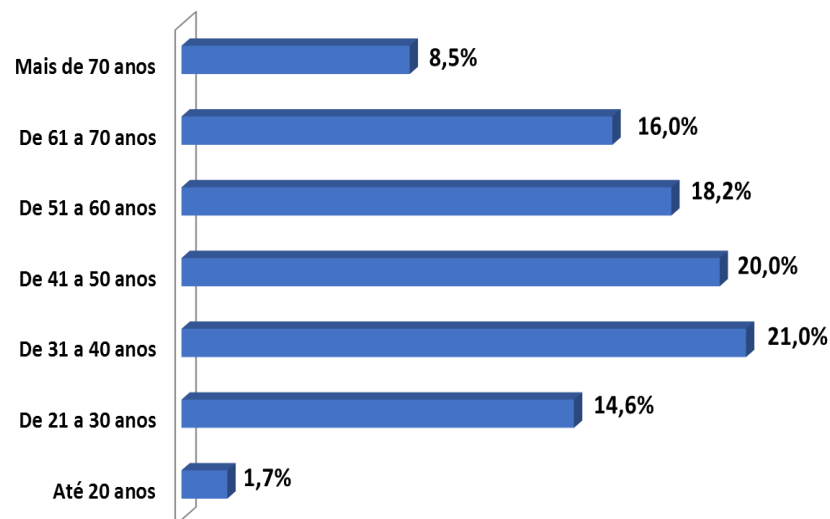
Dados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SINDEC

Dados 2018

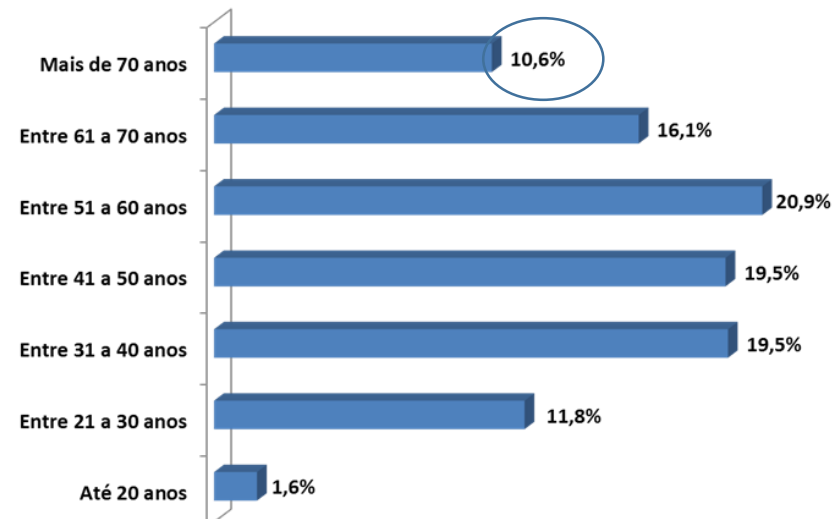
- A quantidade de atendimentos relacionados a Planos de Saúde (Médico e Odontológico) representaram **1,3% (28.024)** dos assuntos levados aos Pocons no ano de 2018, figurando na **16ª** posição de um universo de cerca de 200 assuntos categorizados no sistema.

Atendimentos por faixa etária:

Geral



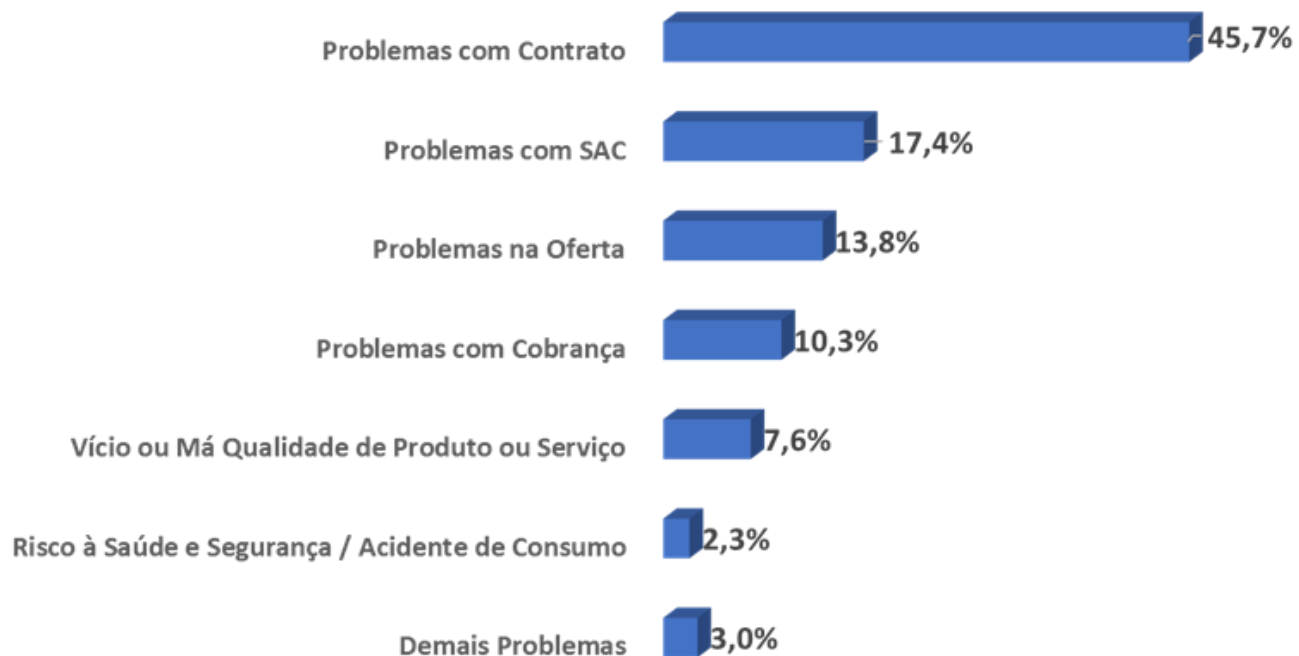
Assunto Plano de Saúde



Dados do SINDEC

- As reclamações envolvendo pessoas acima de 60 anos representaram cerca de **22% (6.112)** do total de atendimentos relacionados aos Planos de Saúde

Principais Grupos Problema do Assunto Planos de Saúde (Acima de 60 anos)



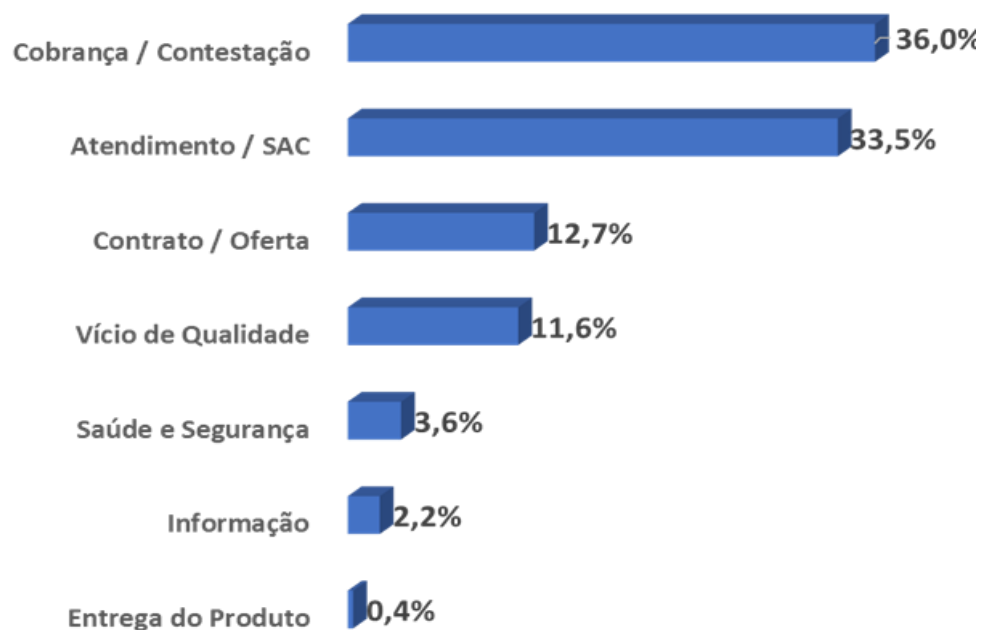
Três Principais Problemas por Grupo do Assunto Plano de Saúde (Acima de 60 anos)

Problema por Grupo	Quantidade	Participação
Problemas com Contrato	2.791	
Problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1.356	48,6%
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	417	14,9%
Negativa de Cobertura	364	13,0%
Problemas com SAC	1.064	
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	514	48,3%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	261	24,5%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	196	18,4%
Problemas na Oferta	846	
Não cumprimento à oferta	380	44,9%
Preço do produto/serviço	248	29,3%
Descredenciamento	98	11,6%
Problemas com Cobrança	627	
Reajuste anual	360	57,4%
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	138	22,0%
Reajuste sem previsão contratual	102	16,3%

Dados de 2018

- A quantidade de reclamações relacionados a Planos de Saúde e Operadoras de Benefícios representaram **3568** das **609644** reclamações registradas no Consumidor.gov. em 2018
- Os registros envolvendo o público acima de 60 anos representaram **0,08% (275)** do total de reclamações registradas no Consumidor.gov sobre Planos de Saúde e Operadoras de Benefícios.

Principais Grupos Problema do segmento Operadoras de Plano de Saúde (Acima de 60 anos)



Outras questões envolvendo a temática

- Reajustes anuais e por faixa etária do Planos de Saúde
- Precificação do valor cobrado
- Informação clara e objetiva sobre o contrato
- Mecanismos que garantam uma maior previsibilidade dos reajustes anuais e por faixa etária aos consumidores
- Carência (Portabilidade entre os Planos de Saúde)