

# Cidades.

**Queixa sobre lixo na Dona Encrenca**

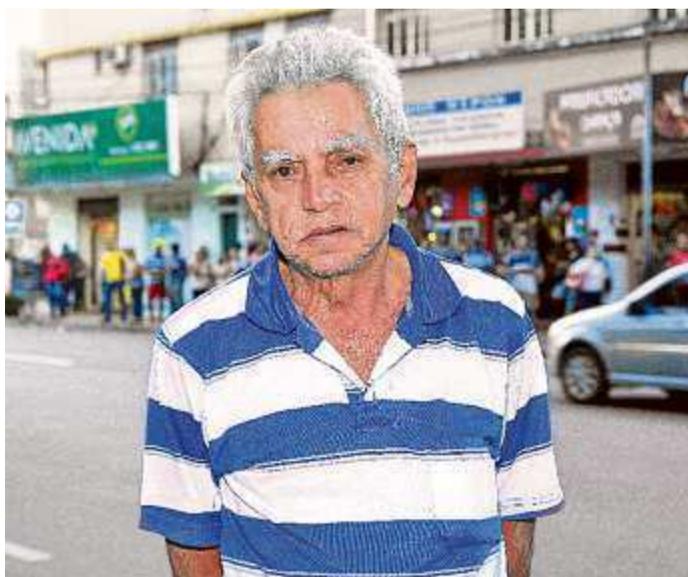
Lixo acumulado no meio da Rua Carlos Moreira Lima, em Bento Ferreira, incomoda as pessoas que passam pela via, pois a sujeira atrai insetos e outros animais. *Página 8*

EDITORA:  
**ANDRÉA PIRAJÁ**  
apiraja@redgazeta.com.br  
Tel.: 3321.8446  
agazeta.com.br/cidades  
gazetacidades

## REPORTAGEM ESPECIAL

# PLANOS DE SAÚDE IDOSOS? NÃO, OBRIGADO!

Entrevista é usada para rejeitar clientes com mais de 59 anos



**Insatisfeito**  
Depois de passar anos pagando por plano, usuário vai encerrar contrato.

“Além de pagar caro por exames e consultas, a espera é longa”

**JOSÉ BARBOSA**  
65, SERVIDOR FEDERAL



**Não tenho como pagar por plano...**  
Aposentado tem que apelar para o SUS e encarar fila por consulta.

“Há meses tento marcar ortopedista. Um plano não cabe no meu orçamento”

**KAZUYUKI HAKOZAKI** 67

FOTOS: GUILHERME FERRARI

/// PATRIK CAMPOREZ  
pmacao@redgazeta.com.br

Operadoras de saúde que atuam no Espírito Santo estão exigindo consulta prévia para decidir se aceitam, como clientes, usuários que têm acima de 59 anos. As empresas chamam isso de “entrevista qualificada” mas, na condição de anonimato, corretores de planos revelaram que o procedimento é usado como pretexto para rejeitar a adesão de novos usuários idosos.

Desde 2004, o reajuste dos planos por faixa etária, após os 59 anos, é proibido, o que parece ter tornado esses contratos desinteressantes para as operadoras. Simulando o interesse na contratação de cobertura para um usuário de 71 anos, A GAZETA conversou com quatro corretores, de empresas diferentes e que comercializam todo tipo de plano.

Dois deles ofereceram como principal opção a MedSênior, operadora especializada em atendimento para

## INACESSÍVEL

**R\$ 3 mil**

É o valor que pode custar um plano de saúde para um idoso.

terceira idade. Quando perguntadas sobre outras possibilidades de planos existentes no mercado para pessoas acima de 59 anos, os outros dois corretores ouvidos foram diretos: “Não existe essa possibilidade. As operadoras nem oferecem tabela para a gente trabalhar com esse perfil etário”.

Sem saber que a conversa estava sendo gravada, um corretor admitiu que os planos criam entraves para que os idosos desistam de fazer a adesão. “A pessoa tem que passar por entrevista qualificada, mas chega lá é reprovada. Estou sendo direto para você não ali-

mentar esperança”.

Ao insistir e dizer à outra empresa corretora que todo idoso tem direito ao plano, uma atendente elevou o tom da voz, dizendo: “Você acha que se fosse possível eu não ia fazer? Ia deixar de ganhar dinheiro? Faria na hora. Vai lá direto, poxa! Vai direto (na operadora), entendeu?”

Há cerca de dois anos, A GAZETA realizou um teste parecido, com corretores de plano que atuam no Estado. No entanto, diferente do teste anterior, que também encontrou irregularidades, dessa vez as corretores admitiram que nem mesmo tabela para atender idosos elas têm.

Procurada pela reportagem, a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abrange) disse apenas que todas as modalidades de planos de saúde estão disponíveis para a população, inclusive aos idosos. A entidade, entretanto, não respondeu às demais queixas levantadas durante a apuração.

## SEM “FALSA ESPERANÇA”

**Diálogo entre repórter e a corretora de plano 1**

▼ **Eu queria ver plano de saúde para a minha namorada e para a minha sogra.**

Maravilha. Que idade tem sua namorada? Que idade tem sua sogra?

▼ **Minha namorada tem 25 e minha sogra tem 71.**

Para sua namorada temos várias opções, mas para sua sogra tem que ser MedSênior

▼ **Mas eu queria opção que não fosse a MedSênior para minha sogra.**

O pior é que eu não tenho nenhum que está vendendo para essa faixa de idade. Seria o MedSênior mesmo.

▼ **Mas eu liguei para**

**outras corretores e elas disseram que aceitavam minha sogra.**

Nada. Ela tem que passar por entrevista qualificada, chega lá e é reprovada.

▼ **Nossa, não dá para acreditar...**

Não há essa possibilidade. Estou sendo direto para você não alimentar falsa esperança. Para essa faixa etária não existe plano. Já para sua namorada nós trabalhamos mais com tabelas de adesões. Como é que vou fazer a adesão para uma velhinha de 71 anos?

▼ **Mas não é obrigação do plano aceitar pessoas de qualquer idade?**

Mas não tem tabela, é isso que eu estou querendo dizer. É

complicado, campeão. Eu não tendo a tabela, como é que eu vou te vender um produto?

▼ **Mas se eu insistir com o plano?**

Se você bater o pé, o camarada diz: “Então eu vou criar uma tabela somente para você”. Aí a operadora chega e cobra dois, três mil reais por mês. Você vai querer?

▼ **Tem outros impedimentos?**

É muita burocracia que inventam. Chega lá, o médico diagnostica um monte de coisas. Aí o idoso fica dois anos barrado para, só depois, começar a usar alguma coisinha do plano. E pagando alto, ainda. Por isso não compensa. É jogar muito dinheiro fora.

## REPORTAGEM ESPECIAL

# PLANOS DE SAÚDE PODEM SER MULTADOS

## ANS garante que ninguém pode ser rejeitado em razão da idade ou da condição de saúde

▄ PATRIK CAMPOREZ  
pmao@redgazeta.com.br

Ninguém pode ser impedido de ingressar em planos de saúde nem ter o acesso dificultado em razão da idade, condição de saúde ou deficiência do consumidor. Quem garante isso é a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entidade responsável pela fiscalização dos planos.

Caso a operadora ignore essas regras, estará desobedecendo ao Estatuto do Idoso, ao Código de Defesa do Consumidor, à Lei dos Planos de Saúde e à Súmula Normativa nº19/2011 da ANS. Nesse

caso, a empresa poderá ser multada em R\$ 50 mil por cada infração verificada. “A lei deixa claro que todos devem ter acesso aos planos de saúde. Se tiver algo de errado, faça a denúncia, pois nossa fiscalização vai verificar e, se for o caso, multar”, orienta Rafael Vinhas, gerente-geral de estrutura e operação de produtos da ANS.

### INFORMAÇÃO

O gerente esclarece que, no momento da contratação de um plano de saúde, é natural que o consumidor tenha que informar à operadora se tem alguma Doença ou Lesão

Preexistente (DLP). Essa informação é passada por meio do preenchimento de um questionário chamado Declaração de Saúde. “É importante destacar que DLP são as doenças que o beneficiário sabe ser portador ou sofredor, no momento da contratação ou adesão ao plano”.

A Entrevista Qualificada é um direito do beneficiário, caso entenda ser necessário auxílio no preenchimento da Declaração de Saúde, mediante a orientação de um médico. O objetivo da entrevista qualificada é orientar o beneficiário para o correto preenchimento do questionário.



ARQUIVO

A rejeição fere o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor, diz ANS

## Para idoso, valor de até R\$ 3 mil

▄ O levantamento feito por A GAZETA junto às corretoras de saúde também constatou que os preços dos planos destinados a idosos são bem salgados. Como recusar cliente é proibido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as empresas lançam mão de outros artifícios, como oferecer planos que chegam a custar mais de R\$ 3 mil ao mês.

Os atendentes de duas empresas explicam como o “esquema” funciona: Os planos até ofer-

tam os serviços mas, na hora da entrevista qualificada, reprovam o usuário idoso. “Se você bater o pé, o camarada (operadora) diz: ‘então eu vou criar uma tabela somente para você’. Aí a operadora chega e cobra dois, três mil reais por mês. Você vai querer?”, ironiza.

Além de ter de passar pela “entrevista qualificada”, o idoso é vítima de barreiras que o forcem a desistir. É o que diz outro corretor: “É muita burocracia que inventam.

Chega lá, o médico diagnóstica um monte de coisas, aí o idoso fica dois anos barrado para só depois começar a usar alguma coisinha do plano. E pagando alto, ainda. Não compensa, é jogar muito dinheiro fora”, diz.

O mesmo corretor reforça: “Não tem tabela para acima de 59 anos, é isso que eu estou querendo dizer. É complicado. Não tendo a tabela, como vou vender um produto para uma velhinha de 71 anos?”, completa.

### “ACIMA DE 59 NINGUÉM ATENDE”

#### Trechos do diálogo entre repórter e corretora de plano II

▼ **Quais as possibilidades de operadoras, no Estado, para pessoas com mais de 59 anos?**

A MedSênior é o único plano comercializado hoje para a terceira idade. Não existe outro no mercado que atende esse público. Eu mesma nunca fiz um plano para alguém com mais de 59.

▼ **Mas a lei não proíbe rejeitar qualquer usuário?**

Corretor nenhum faz porque não pode. Eles não dão o material. Para esta idade, não. Você acha que, se fosse possível, eu não ia fazer? Ia deixar de ganhar dinheiro? Faria na hora!

▼ **E quando o paciente mora no Interior do Estado, onde a MedSênior não cobre, o que ele faz?**

Vem a Vitória e faz os exames que tem que fazer! Estou sendo sincero com você!

### “ELA ESTÁ COM ALGUMA DOENÇA?”

#### Trechos do diálogo entre repórter e corretora III

▼ **Quero um plano para minha sogra. Ela tem 71 anos e mora em São Mateus.**

Olha, de 59 anos para cima é terceira idade. Temos uma opção de plano participativo. Para ela, vai custar R\$ 856,00 por mês. Além disso, o plano vai cobrar R\$ 27,50 por consulta e 50 % dos exames com teto máximo de R\$ 95,00. Esse é um dos mais em conta, tá? Para

terceira idade é mais caro mesmo.

▼ **E tem entrevista antes do contrato?**

Realmente, os planos acima de 59 anos tem essa entrevista para saber como está a saúde da pessoa. Ela está com alguma doença?

▼ **Sim, tem diabetes e hipertensão**

Então, para doença que ela já tem só consegue tratamento após dois anos de carência. Mesmo se ela mentir, qualquer consulta que ela fizer eles vão identificar a doença.

### “TEM DOIS ANOS DE CARÊNCIA”

#### Trechos do diálogo entre repórter e corretora IV

▼ **Eu gostaria de saber o valor dos planos...**

Para qual idade?

▼ **Para minha namorada, que tem 25, e minha sogra, 71.**

Para sua sogra, o que está com valor melhor é o MedSênior, não sei se você conhece... Ele é melhor porque é voltado para a terceira idade e atua mais na Grande Vitória, indo até Aracruz.

▼ **Cobre o quê?**

Cobre tudo: consulta,

cirurgia, internação...

▼ **Custa quanto?**

R\$ 628,24, porém tem uma promoção de 20% durante seis meses.

▼ **Como ela tem diabetes e hipertensão, tem algum acréscimo?**

Não, mas ela entra no período de carência de dois anos. Além disso, vai passar por uma perícia médica e fazer uma declaração de saúde. A carência de dois anos é para qualquer doença que ela preexistente.