

Dia 15 de março é a data em que se comemora o Dia Internacional do Consumidor, pensando nisso, o Procon São Carlos promoverá uma ação ofertando serviços diferenciados à população. Nos dias 15 e 16 a equipe do Procon estará na Praça do Mercado Municipal (Praça Maria Aparecida Resitano), das 10h às 16h, realizando atendimentos, tirando dúvidas, recebendo denúncias, distribuindo cartilhas e dando orientações aos consumidores sobre seus direitos.

O Procon São Carlos, órgão que tem como objetivo atuar na defesa dos consumidores, buscando orientá-los sobre seus direitos de forma preventiva, repressiva com o registro de reclamações para buscar de forma consensual que seus direitos sejam respeitados, bem como, atuar no comércio local e nas empresas que prestam serviço na cidade, de forma efetiva através da equipe de fiscalização, garantindo assim, que todos os direitos dos consumidores não sejam violados e na hora da compra o consumidor se sinta seguro e protegido, já registrou em 2018, números contabilizados até a última segunda-feira (12), 1.401 atendimentos, como registros de reclamações, atendimento de simples consulta para tirar dúvidas e realização de audiências conciliatórias, com índice de resolução superior a 90%.

De acordo com a diretora do Procon de São Carlos, Juliana Cortes, também será divulgado ranking das 10 empresas com maior número de reclamações. “O nosso objetivo é conscientizar o consumidor sobre seus direitos, além de divulgar o nome das empresas e quais foram os principais problemas reclamados no Procon desde janeiro”, explica a diretora.

O consumidor pode entrar em contato com o Procon São Carlos pelo e-mail [procon@saocarlos.sp.gov.br](mailto:procon@saocarlos.sp.gov.br) ou pessoalmente na rua Sete de Setembro, nº 2.411, no centro. O horário de atendimento é das 8h30 às 15h30, de segunda a quinta-feira, além da página no facebook.

**Plano de Saúde-** Na próxima quinta-feira (15), o Procon São Carlos também participará de uma ação nacional contra as alterações na Lei de Planos de Saúde, com as seguintes frentes de ação: Coleta de assinaturas que serão enviadas a todos os deputados federais que integram a Comissão, pedindo que rejeitem o projeto; mobilização na rua para alertar a população sobre os prejuízos que o projeto trará caso seja aprovado, já que a proposta representa retrocesso de direitos e conquistas dos consumidores da saúde suplementar, além de tornar o mercado menos regulado, atendendo a interesses das empresas do setor e fragilizando conquistas já consolidadas.

Todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor já se posicionou pela rejeição da proposta apresentada por entender que as mudanças prejudicam a sociedade brasileira. Entre as mudanças que causam retrocesso foram destacados as seguintes alterações:

**Atendimento de urgência e emergência** - Hoje, a lei de planos de saúde garante o atendimento de urgência e emergência para todas as segmentações. A alteração proposta determina que somente os planos com segmentação hospitalar terão direito a esse tipo de atendimento. Nesse cenário, o consumidor do plano ambulatorial ficará com um atendimento extremamente restrito, o que não representará efetivamente a segurança que se espera ao contratar um plano de saúde;

**Alteração nos critérios das penalidades** - As sanções aplicadas pelo órgão regulador tem caráter pedagógico, visando desestimular a conduta praticada pela operadora. Logo ao se estabelecer parâmetros fechados de multa para toda e qualquer prática adotada pelo plano, tal mecanismo pode resultar no descumprimento da prestação de serviço de saúde. A mudança

contraria o anseio da sociedade que tem cobrado uma postura efetiva por parte da Agência Nacional de Saúde, diante das reiteradas condutas de negativa de procedimentos, demora na marcação de condutas, diminuição da rede credenciada e descumprimento do rol de procedimentos por parte das operadoras.

**Respeito à segmentação contratada afastando-se a aplicação do código de defesa do consumidor** - Ao longo do substitutivo, o respeito à segmentação é reiterado em diversos momentos, o que pode, em termos práticos, levar à redução da incidência do Código de Defesa do Consumidor na solução de conflitos envolvendo planos de saúde. O que se pretende é tornar o rol de procedimentos taxativo, na contramão do atual entendimento jurisprudencial no qual a operadora deve custear o tratamento da doença, independentemente da indicação médica constar ou não no rol, sendo esse apenas indicativo. Nesse cenário a operadora não será obrigada a conceder o tratamento mais adequado ao paciente, mas o tratamento que está previsto no rol, tornando esse o teto máximo de cobertura.

(12/03/2018)