

O consumidor no centro das atenções

---

---

### ***Planos de saúde ampliam os canais de comunicação e estreitam os laços com seus beneficiários***

A razão de ser dos planos de saúde são seus beneficiários que são consumidores dos serviços do sistema privado de saúde. Para estreitar os laços e se aproximar cada vez mais de seus beneficiários, é crescente o esforço das operadoras em aperfeiçoar o atendimento por meio de Ouvidorias, SACs e plataformas digitais, como aplicativos e redes sociais que informam e aproximam o consumidor de planos de saúde das operadoras.

No Dia do Consumidor, celebrado nesta sexta-feira, dia 15, a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) reafirma seu compromisso de levar informação de qualidade por meio de materiais e plataformas que estão disponíveis para o consumidor do setor de Saúde Suplementar.

Além de protagonizar colóquios realizados em várias cidades do país – eventos que reúnem órgãos de defesa do consumidor, como Procons, instituições ligadas ao Judiciário e especialistas do mercado de Saúde Suplementar – nos últimos anos, a FenaSaúde lançou mais de 40 publicações direcionadas aos beneficiários. Essa estratégia começou em 2011, com a edição das Cartilhas Hábitos Saudáveis – dicas para o seu dia-a-dia; e Saúde Suplementar – aspectos regulatórios. Em 2014, a Federação lançou o Guia do Consumidor, elaborado para ajudar o beneficiário a utilizar bem o seu plano de saúde. Prático e de fácil entendimento, o Guia do Consumidor explica os principais pontos que podem gerar dúvidas, como procedimentos cobertos e garantidos por lei para cada tipo de plano e os prazos de carência, entre outros pontos.

Esses guias estão disponibilizados no hotsite ‘Plano de Saúde – O que saber’. Relançado recentemente com nova identidade visual e mais amigável, o hotsite esclarece dúvidas de consumidores sobre a utilização de planos de saúde e sobre o sistema de Saúde Suplementar,

com novas seções que facilitam a navegação do visitante. Nessa plataforma online, constam desde os Fundamentos dos Planos e Seguros de Saúde, passando por orientação às gestantes; Reajustes de Planos e Seguros Privados de Saúde; e Atenção Primária à Saúde.

“Ampliar o diálogo com os consumidores tem sido o esforço da FenaSaúde e das operadoras associadas. Os beneficiários devem estar no centro da atenção e do debate sobre Saúde Suplementar. Desta forma, a transparência no acesso à informação é fundamental para estreitar os laços entre os consumidores e o setor, entendendo cada vez mais suas demandas e necessidades. Afinal, todos somos consumidores e desejamos a melhor utilização dos serviços que adquirimos”, enfatiza João Alceu de Amoroso Lima, presidente da FenaSaúde.

A finalidade do ‘Plano de Saúde - O que Saber’ é exclusivamente a disseminação de informações sobre o setor, divulgação de dados, eventos e outros conteúdos educativos para o consumidor do serviço. Acesse o novo hotsite e confira: [planodesaudeoquesaber.com.br](http://planodesaudeoquesaber.com.br)

**Fonte:** CNseg, em 15.03.2019.

---