



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

MOÇÃO Nº 032 / 18

Protocolo: _____
Data: _____ Hora: _____
Ofício: _____
Aprovado na <u>13ª</u> SO, realizada em <u>22 MAI 2018</u> adendo _____
Presidente _____
CARLOS TICIANELLI 1º Secretário

Assunto: Moção de Repúdio ao atendimento do Plano de Saúde da Prefeitura no exercício de Ana Costa.

Bertioga, 22 de Maio de 2018.

Nobres Vereadores: Ney Vaz Pinto Lyra no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossas Excelências, ouvido o Douto Plenário, apresentar a seguinte Moção de Repúdio:

O Hospital Ana Costa (HAC), se tornou o maior complexo hospitalar de toda a Baixada Santista, com 10 unidades, atendendo aos servidores Municipais e população da Cidade através do plano de saúde e também a população das cidades de Santos, São Vicente, Praia Grande, Guarujá e Cubatão.

Entretanto, o atendimento aos servidores da Cidade, é alvo de críticas e a situação teria piorado após a venda do hospital e do plano de saúde para um grupo Americano e o repasse da gestão para a Amil.

Em 08 de dezembro de 2017, A Tribuna divulgou matéria onde apurou que, médicos de várias especialidades foram descredenciados, deixando os que ficaram sobrecarregados, além de compra de remédios e materiais de qualidade inferior, corte de honorários médicos e aumentos de receita



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

com atendimento a pacientes de outros convênios, deixando de lado os clientes do plano Ana Costa.

Os usuários do plano na Cidade têm encontrado dificuldade para liberação de procedimentos, como exames e consultas, que em muitos casos o tempo de espera chega a 02 (dois) ou 03 (três) meses. Além de encaminhamento para atendimento em Unidades de outras Cidades, principalmente para Cidade Santos.

No site “reclame aqui”, constam centenas reclamações contra o Plano Ana Costa, sendo ainda relatado em uma delas que, o atendimento que, era das 07:00 às 19:00 horas, mudou para 07:00 às 12:00 horas e o retorno somente das 10:40 às 12:00 horas, o que gerou diversos transtornos, para os trabalhadores que, não conseguem sair em pleno horário de expediente para atendimento em outra Cidade, com horários tão estritos.

Também contatou-se que, a triagem no pronto-socorro teria aumentando a espera dos que procuram o serviço, causando diversos tumultos durante a espera para o atendimento, não é a toa que, o plano de saúde Ana Costa figura como demandado em mais de 800 processos, em andamento no Tribunal de Justiça de São Paulo, constando ainda no site da ANS 56 reclamações somente no mês de abril de 2018.

Diante do exposto, apresento esta Moção de Repúdio ao Plano de Saúde Ana Costa, tendo em vista a queda de qualidade do atendimento prestado, e solicito para que a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) tome as medidas cabíveis para apuração e solução dos problemas que foram expostos, a fim de que o plano de Saúde Ana Costa ofereça um serviço



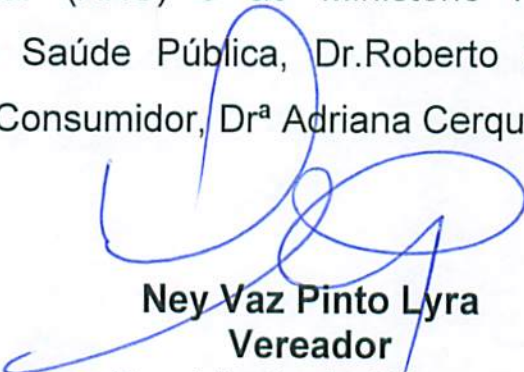
Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

adequado, eficiente e de qualidade, efetivando o Direito Constitucional a saúde, previsto no artigo 6º da Constituição Federal.

Observadas as formalidade legais esta é a Moção de Repúdio que vai devidamente subscrita, cuja cópia deverá ser enviado ao Plano de Saúde Ana Costa, ao Prefeito Municipal, ao Secretário Municipal de Saúde Sr. Jurandyr José Teixeira das Neves, ao Sindicato dos Servidores Públicos de Bertioga, a Unidade de São Paulo da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao Ministério Público de São Paulo, Coordenadoria de Saúde Pública, Dr. Roberto de Campos Andrade e Coordenadoria do Consumidor, Dr^a Adriana Cerqueira de Souza.


Ney Vaz Pinto Lyra
Vereador
Presidente da Câmara

MATHEUS DEL CORSO RODRIGUES
Vereador

Valéria Bento
Vereadora

EDUARD HENRIQUE CAPELLINI
Vereador

MAGNO ROBERTO SILVA SOUZA
2º Secretário

ARNALDO DE OLIVEIRA JUNIOR
Vereador

CARLOS TICIANELLI
1º Secretário

Médicos criticam gestão do Hospital Ana Costa, em Santos

Situação do hospital teria piorado após venda para grupo americano UnitedHealth Group (UHG)

MAURÍCIO MARTINS

08/12/2017 - 15:49 - Atualizado em 09/12/2017 - 09:20

O Hospital Ana Costa (HAC), em Santos, é alvo de críticas de médicos que trabalham no local ou que foram desligados recentemente, além de pacientes. A situação teria piorado após a venda do hospital e do plano de saúde para o grupo americano UnitedHealth Group (UHG), no fim do ano passado. A gestão do HAC foi repassada para a Amil, que também integra o grupo.

A *Tribuna* apurou que médicos de várias especialidades foram descredenciados e os que ficaram estão sobrecarregados. A Amil teria como estratégia deixar o hospital com uma "cara bonita", investindo em reformas de ambientes.

Porém, essa despesa seria coberta com a economia na compra de materiais e remédios de qualidade inferior, corte em honorários médicos e aumento de receita com atendimento a pacientes de outros convênios, deixando de lado clientes do plano Ana Costa.

A Amil também estaria dificultando a liberação de procedimentos, como exames, consultas e cirurgias para quem tem plano Ana Costa. A triagem no pronto-socorro teria aumentado a espera dos que procuram o serviço.

"Aprendi a ser médico no Ana Costa, era uma família. Hoje, não existe mais. Pode ser qualquer coisa, menos um hospital. É o lucro a qualquer custo. Uma grande perda para a Cidade", afirma um dos médicos procurados pela Reportagem.



Ao rebater críticas, diretoria citou investimento de mais de R\$ 11 mi na infraestrutura (Foto: Irandy Ribas/AT)

Outra médica conta que todos os oftalmologistas foram descredenciados, informados por meio de carta, e que os pacientes estão sendo encaminhados a uma clínica terceirizada. "Existem médicos que estavam há 20 anos atendendo o Ana Costa e os pacientes que eles acompanham, com glaucoma e outras doenças para controle, não podem voltar mais porque todo mundo foi descredenciado".

Além da Oftalmologia, a Reportagem apurou mudanças e descredenciamento de médicos nos setores de Infectologia, Gastroenterologia, Ginecologia e Oncologia. "Eles estão largando mão do plano de saúde, querem acabar com consultórios e colocar todos os clientes para atendimento no ambulatório. Deram um número de cirurgias para cada especialidade, passou desse pacote não é para operar mais paciente Ana Costa. Isso vai criar uma fila", explica um terceiro médico.

Segundo o profissional, "eles estão maquiando o hospital, melhoraram o centro cirúrgico, a sala dos médicos. Isso para chamar planos de fora. Só visam o lucro".



Profissionais não se adaptaram, dizem gerente e diretora do hospital (Foto: Irandy Ribas/AT)

Outro lado

Pessoalmente, o gerente médico do HAC, Ronald Maia Filho, e a diretora médica, Isabelle Mayuri Tatsui Tarquínio, rebateram as críticas, informando que o hospital já investiu R\$ 11,5 milhões em obras em 2017. Mostraram o centro cirúrgico e a maternidade reformados.

Os dois disseram que não procedem as reclamações dos médicos e justificaram que alguns não se adaptaram por causa dos novos procedimentos implantados para maior segurança dos pacientes e controle de qualidade. Negaram, ainda, que estão trocando médicos antigos por recém-formados e que, por um critério de gestão, centralizaram os atendimentos oncológico e oftalmológico no Hospital Vitória, em Santos, que também é da Amil.

Ronald e Isabelle negaram que usem medicamentos ou materiais de baixa qualidade. "Pelo contrário, a nossa despesa com material do brou", diz ela.

Clientes relatam piora no atendimento nos últimos meses

O número de pacientes do plano Ana Costa Saúde que reclama do atendimento no hospital aumentou nos últimos meses. A Reportagem recebeu muitas queixas e essa realidade pode ser vista também no perfil da empresa no Facebook: a quantidade de depoimentos negativos cresceu. Entre as principais reclamações estão a demora para atendimento no pronto-socorro e para liberação de exames e o descredenciamento de médicos.

A publicitária Alzira Carvalho paga mais de R\$ 1.100,00 por mês para o plano e ficou indignada com o desligamento da médica gastroenterologista com quem ela se tratava há 10 anos. "Me ligaram dizendo que minha consulta foi transferida para outro médico, porque ela foi descredenciada. Fiquei frustrada, a médica já conhecia o meu problema. Depois que a Amil assumiu, ficou mil vezes pior, até para exames. Ouvi enfermeiras reclamando".

O policial militar Marco Antônio Fajardo é cliente do Ana Costa há 20 anos, paga R\$ 1 mil mensais, e diz que houve queda na qualidade após o início da gestão da Amil. "Muita burocracia para liberação de procedimentos. Minha esposa tem câncer e o atendimento era 100%, já caiu para 70%. Fizeram mudanças sem preocupação de comunicar os conveniados. Minha mulher também perdeu uma ótima ginecologista, que foi descredenciada".

A professora Carla Bassan, cliente há 25 anos, percebeu a piora no atendimento. "Os profissionais estão descontentes, há demora, falta de atenção. Fui no pronto-socorro e cometeram uma série de erros, são poucas pessoas para atender. Piorou drasticamente nos últimos meses".

A diretoria do hospital afirma que pesquisas internas mostram que a satisfação dos clientes aumentou. O gerente médico, Ronald Maia Filho, diz que todos os pacientes são tratados da mesma maneira. "Não fazemos distinção entre pacientes do Ana Costa ou outros planos. A prática é única. Quando você chega ao PS, ninguém pergunta de que plano é, já encaminha para a classificação de risco antes de abrir a ficha".

BRASIL

Serviços Barra GovBr

(HTTP://BRASIL.GOV.BR)

Acesso à Informação (/acesso-a-informacao)

DISQUE ANS 0800 7019656

CENTRAL DE ATENDIMENTO (/central-de-atendimento)

Sala de Imprensa (/sala-de-imprensa)

English (/home-en)

Español (/principal-es)

(/)

Principal (/principal)

Buscar na ANS (/busca-na-ans)

Planos e Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras)

Legislação (/legislacao)

Participação da Sociedade (/participacao-da-sociedade)

Prestadores (/prestadores)

Dados do Setor (/perfil-do-setor)

Gestão em Saúde (/gestao-em-saude)

Central de Atendimento (/central-de-atendimento)

(/18anos)

ANS 18 ANOS (/18anos)

Índice de Reclamações

Dados da operadora: PLANO DE SAÚDE ANA COSTA LTDA.

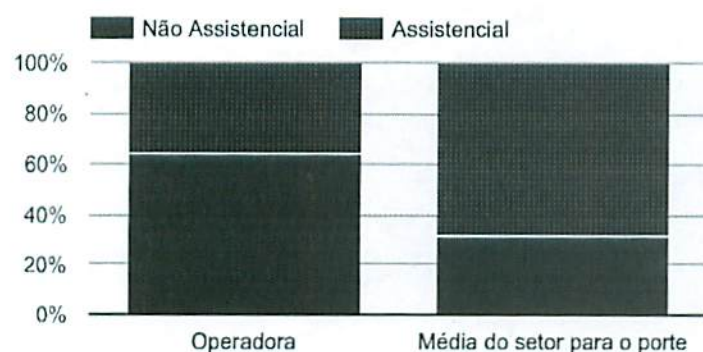
Informações básicas cadastrais

Nome Fantasia	PLANO DE SAÚDE ANA COSTA LTDA.
Registro ANS	36024-4
CNPJ	02.864.364/0001-45
Razão Social	PLANO DE SAÚDE ANA COSTA LTDA.

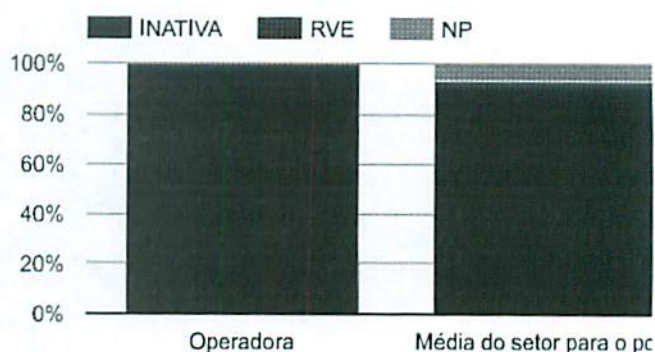
Situação do Registro ANS	Ativa
Total de Consumidores	101.676 - Competência : Abril /2018
Segmentação	Médico Hospitalar

Comparativos dos resultados da operadora x média do mercado para o porte

Classificação das demandas por natureza



Classificação das demandas assistenciais resolvidas



Índice Geral de Reclamações

Percentual de Finalização Assistencial

Índice de Abertura de Processo

Classificação da Operadora

Mês Atual: **56** Mês Anterior: **38**

Evolução do Índice médio de Reclamações (quanto menor melhor)

