



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

## INDICAÇÃO N° DE 2022

SF/22884.37739-23

Sugere ao Senhor Ministro de Estado da Saúde a edição de resolução da Agência Nacional de Saúde Suplementar, para obrigar as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a viabilizar o atendimento por telefone ao idoso.

Sugerimos ao Poder Executivo Federal, por intermédio do Senhor Ministro de Estado da Saúde, com fundamento no art. 224, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal, a edição de resolução da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com o intuito de obrigar as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a viabilizar o atendimento por telefone ao idoso.

### JUSTIFICAÇÃO

Por força do disposto no art. 1º da Lei nº 9.961 de 28 de janeiro de 2000, foi instituída Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde, com atuação em todo o território nacional, como órgão de regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantam a assistência suplementar à saúde.

Portanto, entendemos que o Ministro de Estado da Saúde é a pessoa apta para a edição de tal resolução.

Atualmente, a orientação dada pelas operadoras de planos de saúde é para procurar no site da referida operadora. Qualquer solicitação ou reclamação ou, até mesmo, para obter a segunda via do boleto bancário, a regra é sempre a mesma: buscar no site da operadora. Essa nova diretriz pode prejudicar o acesso ao idoso que, às vezes não tem computador nem celular, ou, inclusive, tem dificuldade de interagir com os avanços da tecnologia.



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

Cumpre-nos recordar o advento da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), com o propósito de regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos.

Já o art. 2º do Estatuto garante ao idoso gozar de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Com fundamento no art. 3º da referida norma protetiva do idoso, impõe-se à família, à comunidade, à sociedade e ao Poder Público garantir-lhe, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. Ademais, o § 1º, inciso I, desse artigo assegura o atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.

Portanto, de acordo com o disposto no art. 3º, § 1º, inciso I, da Lei nº 10.741, de 2003, esse benefício é garantido ao idoso.

Parece-nos, ainda, desrespeitoso esse tratamento propiciado ao idoso pelas operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde para buscar no site da empresa em questão.

Por todo o exposto, é indiscutível o mérito da proteção ao idoso conferido por esta indicação.

Assim, com esta indicação, pretendemos que o Ministro de Estado da Saúde adote providência legislativa no sentido de obrigar as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a viabilizar o atendimento por telefone ao idoso.

Sala das Sessões,

**Senador LASIER MARTINS**  
(PODEMOS-RS)