



**ENCONTRO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**

**4º EGRAD – ENCONTRO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO**

**11º ENIC – ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**

**11º SEMEX – SEMINÁRIO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA**

**PROBLEMAS RELACIONADOS COM A NEGAÇÃO OU LIMITAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES DE PLANOS DE SAÚDE NA CIDADE DE DOURADOS MS.**

**Pesquisadora: Mishellen Conde de Souza (Bolsista PIBIC/UEMS)**

**Orientador: Wander Matos de Aguiar (UEMS/Dourados)**

**Email: [mishellenkonde@hotmail.com](mailto:mishellenkonde@hotmail.com); [wmaguiar.adv@hotmail.com](mailto:wmaguiar.adv@hotmail.com)**

**RESUMO**

A saúde é um direito de todos e dever do estado, mediante garantias políticas, sociais e econômicas que visem reduzir o risco de doenças, no entanto a deficiência na prestação de saúde pública fez com que a população brasileira buscasse alternativas para tentar amenizar essa dificuldade encontrada no Sistema Único de Saúde. Dessa maneira faz com que a cada ano várias pessoas busquem a iniciativa privada, certas de que suas necessidades serão atendidas, porém percebem que as dificuldades permanecem mudando apenas de lugar e gênero, pois se no sistema público há extrema demora e lentidão dos serviços aos cidadãos, e na iniciativa privada há resistência por parte das operadoras de procederem à cobertura de determinados tratamentos e até mesmo limitações e negações mesmo que previstos contratualmente. Gerando fato notório que a cada dia aumenta o número de reclamações de consumidores insatisfeitos sobre os Planos de Saúde, principalmente quando se trata de práticas abusivas, como cobranças de mensalidades indevidas, pagamentos extras para realização de determinados procedimentos, quando já contratados, reclamações advindas não apenas de clientes, mas também do setor médico que relata insatisfação contra os planos de saúde, denunciando interferência das empresas em sua autonomia profissional. Diante disso, encontramos no Código de Defesa do Consumidor um importante instrumento de proteção e combate a tais abusos.

**PALAVRA – CHAVE:** Consumidor, dificuldade, reclamações.