

# Clientes do Hapvida ficam sem atendimento

Milton Alves Júnior

miltonalvesjunior@jornaldodiase.com.br

Na noite do último sábado, 01, cerca de 20 pacientes do plano de saúde particular Hapvida ficaram sem atendimento por volta das 21h em decorrência de uma queda do sistema de computação. Apesar de constar a presença de médicos em plantão, nenhum atendimento foi realizado por cumprimento de uma determinação da própria empresa. Sem emitir prontuários de

entrada, saída e boletins médicos, segundo alguns pacientes, muitos profissionais deixaram o local e afirmaram apenas retornar quando o problema fosse devidamente resolvido. Ao todo, foram mais de duas horas e meia de suspensão do serviço. Há quem diga que o fato seja recorrente.

Em companhia da mãe que alegava sentir fortes dores nas costas, Ricardo Torres disse ter esperado aproximadamente uma hora para ser atendido no setor de urgência. Indigna-

do com um possível descaso provocado pela empresa, ele comparou o sistema particular ao Sistema Único de Saúde (SUS). "A gente reserva um pouco do nosso salário por prevenção a nossa própria saúde e quando mais precisa de um atendimento de qualidade, o que recebemos é uma resposta dizendo que o sistema está fora do ar e não pode atender ninguém", lamentou.

Assistida pelo plano há dois anos, Maria de Lourdes garantiu que essa foi a terceira vez em que teve co-

nhecimento do problema. Alegando estar preocupada com a situação de instabilidade funcional proporcionada pela Hapvida, a cliente disse que pretende cancelar o contrato e buscar outra empresa particular que realiza serviço hospitalar. "Não tem desculpa tão boa que eu possa entender o motivo do não atendimento. É uma verdadeira falta de atenção e respeito com as pessoas que depositaram a confiança na missão da empresa", disse.

Questionada sobre a frequ-

ência de queixas contra o plano, ela concluiu: "Essa foi a minha primeira e última vez que passo por um problema como esse. Já ouvi relatos de vizinhos, mas achava que isso nunca poderia acontecer comigo. Não pretendo denunciar o caso ao Ministério Público ou entrar com uma ação, apenas não quero passar por outra 'dor de cabeça' dessa".

**Normalidade** - No final da tarde de ontem a diretora do Hapvida, Ana Cristine, informou através da assessoria de comunicação da

empresa que apesar do sistema ter ficado lento na noite de sábado, nenhum paciente deixou de ser atendido. Ciente das reclamações feitas por alguns clientes, Cristine garantiu que a Hapvida preza pela qualidade dos serviços, como também pela satisfação de todos, e que vai exigir soluções imediatas para que os pacientes não mais tenham seu respectivo atendimento demorado por uma falha interna.

ESTADO DE SERGIPE  
SERVIDOR DE COMUNICAÇÃO  
DE JORNALIS

