

Por Arlindo de Almeida - Presidente da Associação Brasileira de Medicina de Grupo

A saúde suplementar, cujo marco regulatório foi estabelecido pela Lei 9.656, de 1998, consolidou-se como uma opção de serviços assistenciais médico-hospitalares para mais de 50 milhões de beneficiários. Sua importância evidencia-se não só pela quantidade de pessoas assistidas - 25% da população brasileira -, mas também pela quantidade e pela qualidade dos procedimentos realizados.

Ao longo de 2013, o setor realizou mais de 1 bilhão de procedimentos - entre consultas, internações, exames, terapias e atendimentos de emergência -, incluindo tratamentos de alta complexidade e para doenças crônicas, o que situa a saúde suplementar brasileira entre os maiores e mais avançados sistemas de assistência à saúde do mundo. São 1.084 operadoras, cuja atividade envolve 423 mil profissionais de saúde (desses, 170 mil são médicos), e uma infraestrutura de 3.016 hospitais.

O incremento da oferta de exames complexos proporcionado pelos planos de saúde, em particular, evidencia o investimento do setor em modernização para atender às demandas dos beneficiários por uma medicina de ponta e atendimento de qualidade. Diante do volume de serviços e da extensão da população atendida, oferecer atendimento de qualidade é um desafio permanente colocado para as empresas do setor.

Nesse sentido, as reclamações apresentadas à Agencia Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e aos órgãos de defesa do consumidor são um alerta constante para a necessidade de corrigir distorções quando elas surgem, sempre que possível com base no diálogo entre operadoras, consumidores e autoridades.

Não se deve perder de vista, entretanto, que esses problemas representam a exceção e não a regra na saúde suplementar. Em termos objetivos, as 63.622 reclamações feitas à ANS em 2013, por descumprimento de prazos ou negativas de atendimento dos planos de saúde, correspondem a apenas 0,006% dos procedimentos realizados nesse período.

Mais do que simplesmente cumprir a norma, as empresas do setor têm a satisfação dos clientes como motivo de preocupação constante, razão pela qual há um empenho com a melhoria contínua de processos e procedimentos. Por isso, os investimentos crescentes em gestão de capital humano, infraestrutura, tecnologia e programas de promoção da saúde.

As empresas do setor participam direta e indiretamente também do atual esforço de ampliação da infraestrutura médico-hospitalar, o que permitirá equilibrar melhor a relação entre oferta e demandas de leitos, entre outras necessidades decorrentes do crescimento dos planos de saúde.

Além de contribuir com a criação de leitos próprios, as operadoras, ao representarem mais de 90% dos clientes dos hospitais privados, possibilitam a esses a obtenção de recursos para o processo de ampliação do número de leitos.

As operadoras estão investindo em sofisticados sistemas de gestão da informação, que trarão benefícios aos usuários da assistência médica-hospitalar, tais como o mapeamento e identificação de beneficiários por meio de um completo histórico clínico, que permitirá o reconhecimento de riscos no desenvolvimento de determinadas doenças nos pacientes e até mesmo a antecipação de tratamentos, prevenindo complicações e o avanço das enfermidades.

Outras iniciativas de operadoras que visam à qualidade do atendimento são a ampliação das centrais de relacionamento com os beneficiários (mais conhecidos como SACs) e a adoção de inovações tecnológicas, como a implantação de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), a

solicitação de serviços via SMS, o uso de aplicativos em tablets e smartphones e a contratação de serviços de empresas especializadas em agendamento.

Essas e outras ações demonstram o empenho do setor no aperfeiçoamento dos serviços, a modernização dos processos e a expansão das redes e da infraestrutura de atendimento. O foco, em todas essas ações, é a busca da satisfação e do bem-estar dos beneficiários, fator decisivo para assegurar o crescimento sustentável da saúde suplementar.

**Fonte:** [Jornal do Commercio](#), em 21.08.2014.