Por Anderson Farias (*)



A saúde suplementar brasileira vive um ponto de inflexão. Depois de anos discutindo digitalização, eficiência e custos crescentes, chegamos ao momento em que a tecnologia deixa de ser uma promessa e passa a ser o próprio terreno onde o setor precisa aprender a caminhar. Mas, para além do vocabulário da moda que domina as conferências e relatórios, a pergunta essencial continua a mesma: como colocar o paciente no centro de um sistema que historicamente foi construído ao redor da burocracia?

O conceito de Saúde 5.0 surge justamente como resposta a esse impasse. Ele representa mais do que a simples evolução da Saúde 4.0, marcada pela adoção maciça da telemedicina e de sistemas digitais. A quinta fase amplia o olhar e transforma a tecnologia em um meio para que o paciente assuma, de fato, o papel de protagonista. Vai além de apenas de tratar doenças para compreender a saúde como uma jornada contínua, integrada e conectada. É um modelo que une prevenção, experiência, autonomia e valor.

No cotidiano da saúde suplementar, isso significa abandonar processos que ainda dependem de e-mails perdidos, prontuários desconectados e autorizações manuais, e migrar para um ecossistema capaz de dialogar em tempo real. A interoperabilidade de dados, por exemplo, deixa de ser um desejo para se tornar a base de qualquer operação moderna. Hospitais, clínicas, laboratórios e operadoras precisam trocar informações sem atritos para que a jornada funcione do início ao fim. Quando essa engrenagem falha, quem paga o preço é o beneficiário, que enfrenta a morosidade, a duplicidade de exames e a fragmentação do cuidado.

A importância da transformação digital não está apenas na automação, mas na capacidade de interpretar e agir sobre dados. A saúde gera informações em abundância, mas só faz sentido quando elas se transformam em decisões mais rápidas, diagnósticos mais precisos e estratégias mais sustentáveis. A inteligência artificial já desempenha um papel central nessa mudança ao acelerar autorizações, prever cancelamentos, apoiar o diagnóstico e detectar fraudes com mais eficiência do que qualquer processo exclusivamente humano. O uso de big data, por sua vez, inaugura uma nova era em que a gestão deixa de ser reativa e passa a antecipar riscos, comportamentos e demandas futuras.

E há, ainda, o impacto direto sobre a experiência do beneficiário. Um sistema capaz de integrar consultas, exames, prescrições digitais, telemedicina, wearables e monitoramento remoto não apenas reduz custos como também entrega ao paciente o que ele mais espera: tempo, clareza e autonomia. Ele passa a ser atendido onde estiver, decide por qual canal prefere se comunicar, acompanha suas informações de saúde e participa ativamente do tratamento. Essa mudança não é estética; é estrutural. Ela transforma o que antes era uma relação distante e verticalizada em um modelo colaborativo, em que todos os agentes do setor trabalham conectados.

Mas a Saúde 5.0 também exige cuidado. Se depender apenas da tecnologia, ela nasce incompleta.

O avanço das soluções digitais precisa ser acompanhado de uma governança robusta que respeite a privacidade dos dados, fortaleça a LGPD, evite assimetrias de informação e garanta que a automação não aprofunde desigualdades. A adoção de tecnologias como IoMT, realidade aumentada, nanotecnologia ou algoritmos preditivos só faz sentido se o beneficiário estiver no controle do próprio percurso, com segurança e transparência.

O setor passa por um momento em que as discussões sobre sustentabilidade financeira se entrelaçam com as discussões sobre transformação digital. Não existe mais futuro possível para a saúde suplementar que não seja apoiado por dados integrados, sistemas inteligentes e modelos preventivos. As tecnologias já estão prontas; o que falta é alinhamento entre todos os atores do ecossistema para que a jornada do paciente seja contínua e livre de ruídos.

A Saúde 5.0 não é sobre máquinas substituindo pessoas, mas sobre tecnologia fortalecendo a relação entre elas. O desafio é mais estratégico do que técnico. Demanda entender que eficiência e humanização não são movimentos contrários, e que investir em inovação é, inevitavelmente, investir em cuidado.

Se quisermos um setor sustentável, precisamos permitir que o paciente ocupe o lugar que sempre deveria ter sido dele. E isso só será possível quando a tecnologia for usada para integrar, simplificar e conectar, e não para criar novas barreiras. O futuro da saúde suplementar exige deixar de enxergar pessoas como números e tratá-las como protagonistas. Esse é o verdadeiro significado da Saúde 5.0.

(*) **Anderson Farias** é CEO da TopSaúde HUB, parte do ecossistema da Interplayers e líder em soluções tecnológicas para a gestão da saúde suplementar, oferecendo um ERP inovador que centraliza e otimiza processos para operadoras, administradoras e autogestões de todos os portes.

Fonte: NB Press, em 30.01.2026