

Por Antonio Penteado Mendonça



A comunicação é a alma do negócio. Quem não se comunica, se trumbica. Quem não conta que existe, não existe. Etc. Comunicação não é tudo, mas facilita o resto. Desde o lançamento de um produto até a eleição de um político. Faz tempo que é assim. Para os puristas, desde a invenção da impressora; para os pragmáticos, desde a consolidação dos jornais impressos, no século 19.

Mas a ideia por trás do tema vai muito além de matérias, notícias, marketing, publicidade e propaganda. Por isso, nos dias atuais, a comunicação eficiente é mais importante do que nunca, pela velocidade e pelo alcance das redes sociais, instrumentos novos, capazes de incrementar ou destruir produtos, pessoas, empresas, projetos, governos, etc.

“Qual será o fim disto tudo?” - como perguntava minha avó - hoje é absolutamente impossível de se prever. Estamos no começo de uma revolução inédita e profundamente transformadora, em todos os campos e aspectos dos relacionamentos humanos. A única certeza é que as regras e certezas que davam estabilidade às sociedades não servem mais. O problema é que as novas regras ainda não estão sedimentadas. Então, o resultado é o quase caos, que modifica numa velocidade impressionante regras e certezas aceitas ao longo de mais de mil anos.

Pensando nisso, a FENASAÚDE (Federação das Operadoras de Planos de Saúde Privados) e a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) realizaram, no dia 4 de maio, em São Paulo, o Primeiro Encontro de Comunicação da Saúde Suplementar.

Foi um evento inovador, principalmente pela montagem dos painéis, palestras e debates num formato interativo, onde palestrantes, participantes do mercado e jornalistas tiveram a oportunidade de ouvir, discutir, apresentar as conclusões das várias mesas e ter uma visão geral dos grandes problemas de comunicação do segmento.

Curiosamente, os planos de saúde privados estão em terceiro lugar na lista dos sonhos de consumo da sociedade brasileira. Eles só perdem para a casa própria e a educação. Todavia, sua imagem nas conversas em geral não é boa, ainda que estudos mostrem que as notícias sobre o tema, na maioria das vezes, são positivas.

A percepção que se tem é que operadoras, órgãos reguladores, prestadores de serviços, fornecedores, Judiciário e consumidores estão insatisfeitos, o que levaria a uma explosão de ações envolvendo os planos de saúde. Mas isto não é verdade.

De acordo com dados oficiais, em 2016, as operadoras autorizaram mais de 1,5 bilhões de procedimentos, dos quais 800 milhões de internações e, na outra ponta, no Brasil inteiro, não se tem 100 mil processos envolvendo os planos de saúde privados e nenhuma operadora está entre as 50 empresas com mais reclamações.

Diante do quadro, a organização do Primeiro Encontro de Comunicação da Saúde Suplementar faz todo o sentido. Afinal de contas, onde está pegando? Se é que está pegando.

A resposta é complexa, mas pode ser resumida numa verdade indiscutível: quem está com problemas de saúde quer ser atendido da melhor forma à disposição da medicina, enquanto os planos de saúde privados são contratos com regras, coberturas e exclusões que podem levar à mais profunda decepção, na medida que, em função disso, podem não atender às expectativas de quem precisa deles.

O resultado do encontro é que ficou claro que esta discussão está apenas no começo e que outros eventos serão necessários para aprofundar o tema e se chegar a conclusões e diretrizes que apontem os melhores caminhos para uma boa comunicação entre os planos de saúde privados, a imprensa em geral, autoridades, órgãos de defesa do consumidor, prestadores de serviços, fornecedores e, principalmente, os segurados.

Com sua forma inédita no mercado, o Encontro levantou pontos críticos na comunicação do setor, abriu alternativas inexploradas, colocou na mesa novas realidades e comportamentos sociais e, não menos importante, colocou na mesma mesa operadoras e órgãos da imprensa. Entre mortos e feridos, ganharam todos.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 08.05.2017