

Por Geraldo Almeida Lima (\*)

O mercado da assistência privada à saúde conta atualmente com 259 operadoras com beneficiários que comercializam planos exclusivamente odontológicos na modalidade de odontologia de grupo. E este número de operadoras vem caindo ano a ano. No período de 2000 a março de 2017, houve uma redução de 39,60% no número de operadoras exclusivamente odontológicas, queda esta motivada principalmente pelo alto custo regulatório, imposto por uma legislação desenhada e modelada para o segmento médico, mas que nos afeta de maneira.

Por esta razão, o Sinog, como representante das operadoras na modalidade de odontologia de grupo, tem se esforçado para levar justificativas à ANS demonstrando a necessidade de um tratamento diferenciado com o segmento, por tratar-se de operadoras que viabilizam o acesso à promoção da saúde bucal e prevenção de doenças, bem como os tratamentos odontológicos curativos para a população coberta.

Uma destas resoluções normativas da ANS, a [395/2016](#), tornou obrigatória a necessidade de todas as operadoras, inclusive odontológicas, possuírem atendimento telefônico para os casos de urgência e emergência, feito por atendentes devidamente treinados, nas 24 horas nos sete dias da semana.

De imediato reconhecemos o ônus bastante oneroso para nossas operadoras para o cumprimento da normativa, considerando a baixa frequência de procedimentos dessa natureza, além do acréscimo de custos advindos da obrigação em contrapartida com o baixo ticket médio do segmento.

Após uma intensa negociação com o órgão regulador, houve o entendimento por parte da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, que o mercado das operadoras exclusivamente odontológicas possui peculiaridades, sendo composto, em sua maioria, por operadoras de pequeno e médio porte, com recursos financeiros mais escassos. Soma-se a isso o fato de que as operadoras exclusivamente odontológicas possuem um percentual muito reduzido de demandas registradas na ANS, 1,6% do total.

Diante do que foi apresentado, no último dia 8 de agosto, nós do Sinog e a ANS assinamos o [Termo de Compromisso nº 23/2017](#), publicado no Diário Oficial da União de 15/08/2017 que autoriza as operadoras exclusivamente odontológicas filiadas ao SINOG com até 500.000 (quinhentos mil) beneficiários a disponibilizar atendimento telefônico eletrônico (URA) nas 24 horas nos sete dias da semana para os casos de Urgência e Emergência, sendo que tal atendimento poderá ser realizado de forma exclusivamente eletrônica quando prestado fora do horário comercial e aos finais de semana e feriados. No horário comercial continua necessário o atendimento telefônico por atendentes devidamente treinados.

Entendemos que as pequenas e médias empresas precisariam de um investimento extremamente elevado para dar conta da obrigação imposta pela [RN 395/2016](#). Por esta razão levamos à ANS nossas considerações sobre esta obrigatoriedade não ser necessária a estas operadoras, já que inviabilizaria o negócio para muitas delas e prejudicaria o acesso à promoção da saúde bucal e prevenção de doenças de uma parcela significativa da população, nas várias regiões do país.

Como representante das operadoras de planos odontológicos na modalidade de odontologia de grupo zelaremos pelo cumprimento deste Termo de Compromisso por todas as atuais operadoras filiadas e por aquelas que venham a fazer parte do quadro associativo do Sinog. Entretanto, as operadoras não filiadas continuam obrigadas a disponibilizar atendentes treinados para atendimento telefônico nas 24 horas nos sete dias da semana para os casos de Urgência e Emergência que, em caso de descumprimento, estarão sujeitas a multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil

reais).

(\*) **Geraldo Almeida Lima** é presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo – Sinog.

**Fonte:** [Sinog](#), em 04.09.2017.