

FenaSaúde defende que comunicação eficiente e esclarecedora ao beneficiário é fundamental para o melhor aproveitamento dos recursos na Saúde

Práticas sustentáveis, diálogos e disseminação de informações contribuem de forma fundamental para a engrenagem de qualquer processo. A FenaSaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar), entidade que representa as maiores operadoras de planos de saúde no Brasil, tem focado intensamente na utilização desses recursos para motivar os consumidores sobre a importância do combate a desperdícios na saúde suplementar no país. E a questão passa pela conscientização de que muitas decisões tomadas em consultórios médicos devem ter participação do cliente sobre o tratamento para o bem-estar dele.

Por isso, a FenaSaúde acredita que esclarecer o consumidor é uma forma de ele se sentir em condições de participar da escolha do tratamento, tendo sempre como garantia resultados satisfatórios para a sua saúde. Solange Beatriz Palheiro Mendes, presidente da FenaSaúde, enfatiza que o beneficiário do plano de saúde também deve participar da tomada de decisão quando se trata do cuidado de sua saúde:

- Embora o profissional médico possua todo o conhecimento para conduzir da melhor forma possível o tratamento, o paciente pode e deve participar dessa tomada de decisão. Não se trata de ficar questionando o médico. É conversar com o profissional para saber se não há outras possibilidades (diante do tratamento apresentado), como fisioterapia em vez de uma cirurgia, por exemplo. Os pacientes devem buscar o máximo de informações sobre os procedimentos a que estão sendo submetidos. E as operadoras possuem canais disponíveis para auxiliar seus beneficiários a tirarem dúvidas sobre as coberturas, segunda-opinião e o que for necessário.

A FenaSaúde tem como diretrizes estratégicas a manutenção da sustentabilidade do setor e o aperfeiçoamento das práticas para reduzir desperdícios e também levar conhecimento ao beneficiário para fazê-lo tomar a decisão desejada e propiciar aos planos de saúde o aperfeiçoamento no atendimento. Segundo a executiva, para atingir o objetivo, a federação trabalha a comunicação com os consumidores por meio de debates públicos, divulgação de artigos, além de fóruns e do seu próprio site fenasaude.org.br. Ela destaca, ainda, a relevância dos meios de comunicação que disseminam informações, despertando interesse das pessoas e popularizando o conhecimento sobre o tema.

É preciso, segundo a entidade, alertar que a realização de procedimentos desnecessários pode causar danos físicos e psicológicos aos pacientes. Uma intervenção cirúrgica, às vezes sem necessidade, pode ser tipificada como ato criminoso por violar a integridade física do paciente.

A realidade dos desperdícios

Em outubro, durante o 3º Fórum de Saúde Suplementar, promovido pela entidade, a FenaSaúde lançou o “Guia de boas práticas para evitar desperdícios em saúde”, disponível no endereço <http://fenasaude.org.br/fenasaude/publicacoes/guias-cartilhas/>. Além de orientações que visam à melhoria da sustentabilidade do segmento, são destacadas práticas que aumentam os custos desnecessariamente: postergar a alta do paciente para aumentar a permanência hospitalar e garantir a ocupação do leito; indicar tratamentos mais caros quando outros mais baratos entregam o mesmo resultado assistencial; solicitar exames desnecessários, como os de tomografia e ressonância magnética, em que o Brasil aparece nas estatísticas como um dos que mais utilizam no mundo (na saúde suplementar); utilizar mais Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) que o necessário no ato cirúrgico.

De acordo com o relatório “O Financiamento da Cobertura Universal”, da Organização Mundial da Saúde (OMS), entre 20% e 40% de todos os gastos em saúde são desperdiçados por ineficiência. Desta forma, para se ter uma assistência médica privada ao alcance do maior número de beneficiários, é preciso equilíbrio nos gastos. Nos dois últimos anos, o setor perdeu 2,5 milhões de

beneficiários.

Perguntar e ouvir outras avaliações

A atuação de uma junta médica ou odontológica para definir que tipo de tratamento deve ser aplicado ao paciente é outro caminho que contribui para garantir o bem-estar do paciente, além de conter desperdícios e garantir mais sustentabilidade ao segmento. Com a avaliação de outros profissionais para diagnosticar se a cirurgia é o melhor tratamento para a solução do problema do cliente, com base em exames já realizados, pode-se chegar a alternativas de terapêutica com segurança, além de evitar riscos desnecessários ao paciente.

Foi o que ocorreu com a personal trainer Pérsida Freire Justo, casada e mãe de três filhos. Ela sempre praticou atividades físicas desde criança. Até que um dia sofreu uma lesão que resultou em algumas hérnias no seu corpo. As dores ficaram intensas com o passar o tempo, ao ponto de impedir que se exercitasse como fazia. Pérsida procurou um profissional, que então indicou uma cirurgia. Diante do seu quadro, a SulAmérica Saúde orientou que a beneficiária buscasse outras avaliações.

- Um dos médicos achou que talvez fosse necessária a cirurgia e outros neurologistas que também me avaliaram acharam que ela não era necessária. Então, chegaram à conclusão que não era preciso fazer a cirurgia. Fiz tratamento por quatro meses. Na quarta sessão de fisioterapia, eu já não tinha mais dores e voltei a levar a minha vida normal e a me exercitar - conta Pérsida.

Na Sompo Saúde, a segunda opinião e junta médica são opções que muitos pacientes recorrem para validar a indicação de um tratamento ou se certificar quanto ao melhor procedimento a ser adotado. Foi o caso de uma beneficiária de 60 anos que sofreu um acidente em agosto de 2016, quando estava num ônibus, caiu sentada. Foi solicitado procedimento cirúrgico. A seguradora indicou uma segunda opinião médica que orientou tratamento conservador com uso de colete ortopédico e acompanhamento. A beneficiária seguiu a proposta do médico indicado pela seguradora e houve consolidação sem deformidade, não sendo necessária abordagem cirúrgica e apenas tratamento conservador e, posteriormente, fisioterapia, acupuntura e RPG. Hoje, beneficiária já retomou suas atividades normais.

Cuidado de boa qualidade e desfechos clínicos

Especialista em Medicina da Família e Comunidade, o clínico Rodrigo Olmos, diz que existe muito desperdício tanto no sistema de saúde suplementar como no público e que o problema se deve a várias questões, desde uma desorganização do acesso aos serviços de saúde, forma de pagamento dos prestadores, remuneração dos profissionais, busca por atividades preventivas sem evidências científicas, muitas vezes incorporadas sem as devidas avaliações de custo-efetividade e outras.

- Equacionar este quadro envolve ações em várias frentes. Mas acredito ser possível minimizar muitos destes efeitos. Uma coisa que pode ser realizada de forma mais rápida seria a mudança na forma de remuneração dos prestadores, com algo que estimule o cuidado de boa qualidade e desfechos clínicos e não apenas o estímulo a número de consultas, número de exames, satisfação do cliente sem crítica, e a mudança na forma de acesso aos serviços, estimulando a contratação de médicos com boa formação geral, como sendo a referência para um grupo de segurados. A utilização dos princípios da atenção primária no cuidado de pessoas (acesso de primeiro contato, integralidade, longitudinalidade, coordenação dos cuidados) está associada a melhores resultados, menor utilização de serviços de saúde de alta complexidade, melhor custo-efetividade e melhor satisfação do usuário - explica.

Matéria publicada originalmente no jornal [O Globo](#).

Fonte: CNseg, em 15.12.2017.