

Superintendente de Regulação da FenaSaúde participa do Simpósio Brasileiro de Defesa do Consumidor

Em foco, ao microfone, o superintendente de Regulação da FenaSaúde, Sandro Leal

O cenário de saúde no Brasil envolve os mais variados desafios – e não poupa nenhum dos envolvidos na relação de consumo. Empresas, governos, órgãos de defesa do consumidor e clientes são afetados por questões problemáticas que envolvem custos, ineficiência, burocracia e falta de diálogo.

Não por acaso, o assunto foi tema de discussão realizada no Simpósio Brasileiro de Defesa do Consumidor. Mediado por Sandro Leal Alves, superintendente de Regulação da Fenasaúde, o painel contou com a participação de Alessandro Acayaba de Toledo, presidente da ANAB; Rogério Caiuby, diretor de Estratégia e Projetos do Hospital Sírio-Libanês; Henrique João Dias, superintendente de Marketing, Produtos e Sustentabilidade da Seguros Unimed e Simone Sanches Freire, diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Ao início do debate, o presidente da ANAB destacou o excesso de regulação no mercado de saúde. “Temos centenas de normas impostas pela ANS e, mesmo assim, vemos sempre um consumidor insatisfeito com atendimentos não realizados”, aponta. “A judicialização cresce por isso no setor. Temos que focar muito nas questões que trazem preocupação para o consumidor, como o reajuste que é sempre alto”.

Nesse sentido, ele argumenta que é preciso enfrentar a forma de realização desse ajuste. “É um drama, porque de um lado há operadoras sérias, falando de suas sinistralidades. De outro, uma há uma arrecadação que não está dando conta de cobrir despesas”, diz. “Temos que unir todos os atores nessa situação para discutir sobre ela”.

Transparéncia e reajuste

Dias, por sua vez, afirma que o problema de atrito entre consumidor e empresa tem alguns pilares que poderiam ser usados para obter melhorias. “Quando você traz a tecnologia para a experiência

do consumidor, efeitos de reclamação são minimizados, gerando mais entendimento”. Nesse sentido, ele conta que a Unimed investe em técnicas para melhorar a jornada do cliente – e isso inclui o reajuste. Porém, ele sustenta que é fundamental desenvolver um novo modelo de saúde, pois o que temos hoje “é um choque em branco e não existe uma responsabilidade compartilhada”.

O diretor de Estratégia e Projetos do Hospital Sírio-Libanês concorda com a ideia de que o setor de saúde ainda tem muito a evoluir – seja em transparência, comunicação ou experiência. “No modelo que está, muito tem que melhorar em regulamentação, repasse, meios de pagamento. Mas talvez a questão central seja a mudança na lógica da prestação de serviço. Até agora, o valor do produto está associado ao tamanho de pessoas que o acessam. A lógica tem que ser de como conseguimos promover a saúde dos consumidores antes de eles ficarem doentes, de que forma podemos evitar que ele precise voltar ao médico”, diz.

Ou seja: deve-se considerar uma vitória apenas após o momento em que o cliente volta a ter a saúde que tinha antes de ficar doente e não de quanto tempo ele demorou para ir embora do hospital.

Modelos (de remuneração, de atenção, de reajuste)

Simone, da ANS, ressalta que órgãos reguladores não defendem pessoas ou empresas, mas têm o objetivo de colocar o mercado para funcionar. “O diálogo também precisa ser implementado na saúde, porque o cliente dessas empresas, quando precisam reclamar, estão em situação de vulnerabilidade”, afirma. “O consumidor tem que saber tudo o que está consumindo. E no plano de saúde isso é fundamental, porque ele é um serviço limitado em termos de número de serviços”.

Nesse sentido, ela comenta que, a cada liberação fora do rol de procedimentos compreendidos pela ANS, o resto das pessoas tem que pagar o preço. Nesse ritmo, conforme fica mais caro, as pessoas param de pagar e todos são prejudicados. “Recursos são finitos”, afirma Simone. “É um modelo centrado na doença, as empresas são um meio para o acesso”. Por fim, ela afirma que um dos maiores desafios do órgão regulador é ganhar eficiência na percepção de que alguns modelos estão ultrapassados, algumas normas, e fazer isso com velocidade.

Fonte: Melissa Lulio - A Era do Diálogo/CNseg, em 27.04.2018.