

Por Rodrigo Felipe (*)

Estima-se que entre fevereiro e março, período marcado pelo início da pandemia do novo coronavírus, houve um aumento de mais de 100% no número de ações judiciais contra planos de saúde no Brasil, tendo como comparação o mês anterior ao começo da epidemia. Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a quantidade de reclamações registradas pelos consumidores contra planos de saúde apresentou uma elevação de 4% em setembro na comparação com o mês de agosto. Foram contabilizadas 14.597 queixas.

Do montante total de reclamações, 59% estão relacionadas a dificuldades de realização de exames e tratamentos; 26% estão ligadas a outras assistências afetadas pela pandemia; e 15% se referem a denúncias pertinentes a assuntos não assistenciais, como por exemplo, a firmação de contratos, desrespeito a regulamentos, e entre outros.

O contexto da pandemia expôs problemas, que a muitos anos, rondavam as práticas e atividades de empresas voltados ao fornecimento de planos de saúde. Este cenário também acabou evidenciando a grande necessidade de que tais empreendimentos reinventassem os seus métodos de trabalho para oferecer uma assistência mais atenta, cuidadosa e de maior qualidade, e ainda atendimentos mais céleres, dinâmicos e menos burocráticos.

Com o intuito de atingir este nível de eficiência, diversas empresas da área estão investindo fortemente em recursos tecnológicos. A prova disso é expansão das chamadas healthtechs – startups focados no desenvolvimento de soluções inovadoras que facilitem a execução e andamento dos serviços e atendimentos de saúde. Um dos exemplos mais significativos e recentes deste modelo empresarial em Minas Gerais é a nossa nova operadora de planos de saúde, que foi lançada em novembro em Belo Horizonte.

Para oferecer um atendimento mais rápido e que realmente ajude as pessoas, fornecemos tanto o atendimento online quanto o presencial na sede que construímos em Nova Lima. Ainda é possível contratar os planos por meio do site, aplicativo e redes sociais. A intenção é diminuir a burocracia e facilitar a vida dos clientes, sem comprometer o padrão de qualidade dos serviços. Para isso, contamos com uma equipe de profissionais com mais de 20 anos de experiência de mercado.

A gestão organizada, a rapidez na definição de diagnósticos e o acompanhamento mais próximo de pacientes de forma online, compõem as características básicas de nossa healthtech, que tem como meta, beneficiar mais de 80 mil novas vidas no setor da área da saúde até o fim de 2021. Por meio do aplicativo ou redes sociais da empresa, os nossos médicos conseguem conversar com os pacientes, esclarecer dúvidas sobre sintomas de doenças e também podem orientar quanto ao momento certo de procurar pelo atendimento presencial. Essa interação evita a ida desnecessária a hospitais e clínicas médicas durante a pandemia, e permite que as pessoas descubram logo de início, se estão com algum problema de saúde.

A nossa empresa também disponibiliza o acesso fácil a exames menos invasivos e com agilidade na entrega de resultados. Isso só se tornou possível graças ao investimento intenso em tecnologia. O atendimento virtual torna o processo de contratação dos planos mais prático e rápido e ainda possibilita uma assistência médica mais humana e efetiva. Este tipo de postura ganhou muito valor com a chegada da pandemia.

(*) **Rodrigo Felipe** é presidente do Grupo First e idealizador da operadora de planos de saúde You Saúde.

04.12.2020