



Pedro Ramos: Modo de fiscalizar planos de saúde precisa ser revisto

Em algum momento alguém já parou para pensar sobre as atividades cotidianas de uma operadora do seu plano de saúde? Se sim, muito provavelmente pensou em atividades como organização da rede de atendimento clínico, laboratorial e hospitalar, avaliação do perfil epidemiológico da população assistida e constante aperfeiçoamento interno em busca de melhorias para o acompanhamento da saúde dos beneficiários.

Entretanto, essa rotina na verdade está tomada por atividades jurídicas e regulatórias como, por exemplo, a adaptação de processos administrativos às mudanças habituais das regras e normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar e concentrada também nas defesas de multas, muitas vezes improcedentes, com valores extremamente elevados e desproporcionais.

O ambiente regulatório dos planos de saúde está propenso à proliferação de multas e inconformidades, uma vez que é regido por um conjunto de regras extenso, confuso, rígido e que sofre alterações constantes. Além disso, são exigidas diversas informações periódicas pela ANS, e qualquer falha gera um processo administrativo sancionador e, por fim, multas.

Segundo dados levantados junto à agência, o valor médio das multas das operadoras de planos de saúde gira em torno de R\$ 91,5 mil. Isso equivale a 384 mensalidades — de acordo com a média de mercado —, a 1.255 consultas médicas ou ainda a 2.716 exames. Tudo isso somente para privilegiar o pagamento de uma única multa. Por vezes, o valor da autuação chega a ser superior à geração de resultado econômico pelo setor, tornando o seu pagamento impraticável.

Segundo estimativa da Abramge, a cobrança em 2016 pode superar a barreira de R\$ 1 bilhão, o que é preocupante para esse setor econômico. Para os desavisados isso pode significar que o serviço ao consumidor de planos de saúde vai mal. No entanto, os números expõem cenário contrário.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), órgão ligado ao Ministério da Justiça que reúne queixas dos Procons de todo o País — aponta que, mesmo com a crise financeira que assola nossa economia, o setor de planos de saúde conseguiu manter seu padrão de qualidade, melhorando uma posição nesse ranking, saindo de 17º para 18º lugar dentre os mais reclamados. Importante ressaltar que o setor jamais esteve dentre os dez mais reclamados.

Como explicar, então, esse paradoxo entre a melhoria do atendimento e aumento na arrecadação da ANS com multas? As regras e normas que regem o setor de saúde suplementar sofrem alterações constantes e não é difícil encontrar casos de uma mesma resolução normativa ter sido alterada mais de uma vez no decorrer de um único ano.

Dessa maneira, um erro interpretativo destas normas ou a não adequação dos sistemas operacionais para atender a essas mudanças resulta mais uma vez processos administrativos sancionadores e, novamente, multas. É preciso repensar com urgência toda esta (des)organização. Para começar a preparar este processo, é premente a revisão das regras que definem o valor das multas aplicadas, equilibrando as penalidades com a realidade financeira do setor, bem como a priorização da atenção à saúde a despeito



de autuações excessivamente punitivas.

Operadoras de planos de saúde devem se concentrar em investir prioritariamente na atenção e recuperação da saúde de seus beneficiários. Os procedimentos internos desenvolvidos para atender a uma regulação complexa, com constantes mutações, precisam ser racionalizados.

O setor também precisa voltar a investir naquilo que realmente gera valor aos beneficiários, tornando primordial medidas que permitam às operadoras reverterem o passivo de autuações na ampliação de investimentos e melhoria do atendimento, sempre com foco na atenção à saúde da população.

Ainda que a ANS tenha o compromisso institucional de fiscalizar o mercado utilizando o instrumental necessário, é chegada a hora de recalibrar essa visão, afinal os recursos das operadoras saem do bolso do cidadão. É justo o cliente de plano de saúde pagar por uma multa que não será revertida em benefício próprio?

No caso das telecomunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vislumbrou uma solução que atende as empresas e os consumidores transformando multas em investimentos voltadas aos clientes que pagam pelos serviços. Quem sabe esse pode ser um caminho a se trilhar.

Date Created

11/06/2017