

Veículo	Data	Página	Seção
Portal Länk	20/11/2016	-	Notícias

**Sustentabilidade e Saúde**

Cursos

Fale conosco

O paciente e os serviços de saúde: é preciso melhorar a utilização

Em um momento no qual o Brasil atravessa uma grave crise econômica, todo o sistema de saúde precisa encontrar uma forma melhor de utilizar os recursos disponíveis, e isso inclui mudança no comportamento dos pacientes. Afinal, o uso abusivo do seguro, a realização de exames em excesso e a utilização indevida da emergência são apenas alguns exemplos de atitudes que comprometem a qualidade do sistema e são rotineiramente enfrentadas por fontes pagadoras, hospitais e organizações.

Pensando nisso, a Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) incluiu um simpósio sobre o tema durante o 4º Congresso Nacional de Hospitais Privados (Conahp), realizado na semana passada em São Paulo, SP. Moderado por José Roberto Guersola, Diretor da Rede D'Or São Luiz e conselheiro da Anahp, o debate teve a participação de Antonio Alves Benjamin Neto, diretor presidente do Hospital Meridional (ES), Monica Rosemberg Braizat, fundadora e diretora do instituto Não Aceito Corrupção e José Cechin diretor executivo da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde).

Os participantes destacaram que os resultados sistema dependem de como ele está desenhado, e não se deve imputar culpa ao paciente, pois não foi ele quem desenhou um modelo organizado de forma a não privilegiar a consulta médica. "Com dificuldade para obter uma consulta, o paciente procurará direto a emergência", afirmou Guersola.

José Cechin destacou que o paciente reage de forma instintiva a uma lógica existente e não é obrigado a saber tudo, mas precisa ser exposto a novas informações e possibilidades, como a co-participação, afirmou José Cechin. “Não é uma questão de limitar o acesso, mas lembrar ao paciente sobre o que já utilizou e ressaltar que existem custos”, ponderou.

Novo modelo

O perfil de utilização dos serviços e os equívocos cometidos pelos usuários também decorrem da formação médica que se tem hoje em dia, excessivamente voltada para exames e pouco concentrada na relação profissional-paciente, com pontuou José Roberto Guersola em entrevista ao Portal Iänk após o debate.

Ele acredita que uma eventual mudança nesse cenário envolve três grandes passos: em primeiro lugar, mudança na formação médica; em segundo, adoção de novas formas de remuneração; em terceiro, ações de esclarecimento dirigidas aos usuários. “O poder público poderia realizar campanhas com esse foco”, afirma. “Ações de conscientização não somente em relação à saúde privada e suplementar, mas ao sistema como um todo”, completa.

O conselheiro da Anahp também considera que um novo modelo de atendimento é fundamental. “Estruturou-se no Brasil um modelo de serviços que impede os hospitais de realizar atendimento ambulatorial”, explica. “Se assim fosse, haveria melhora de qualidade e reduziria o custo, pois o hospital ficaria encarregado de todo o cuidado primário, secundário e terciário, o que evita a repetição de procedimentos e dificulta que o paciente transite de médico em médico”, explica.

Aproximação

Assim como Guersola, Monica Rosemberg, do Instituto Não Aceito Corrupção, também acredita que a mudança no comportamento do usuário, além de um novo modelo de atendimento, exige ações de conscientização.

“Temos de acabar com a concepção de que é preciso ‘aproveitar’ o plano de saúde e utilizá-lo o máximo possível”, declarou ela em entrevista ao Portal Iänk. “É como o seguro do automóvel, utiliza quando precisar. Ninguém irá bater o carro duas vezes por mês para fazer valer o valor do seguro, não? É uma questão a ser trabalhada na educação básica, a população precisa entender em que consiste um sistema de saúde e como se financia”, acredita.

Rosenberg destaca que as organizações hospitalares também devem participar desse processo ao ouvirem o que o paciente tem a dizer, mas precisam encontrar o momento e a formatação mais adequados para isso – os conselhos de pacientes consistem em um alicerce fundamental.

“Não adianta criar uma ‘Escola de Paciente’, isso precisa ocorrer dentro da instituição. Os Conselhos, por exemplo, auxiliam a aproximação com os pacientes e facilitam o entendimento de como funciona a instituição”.

Guersola vê de forma positiva os conselhos, mas faz ressalvas quando sua eficácia nessa questão em particular. “Eles favorecem o entendimento das necessidades dos usuários, mas não necessariamente contribuem para o melhor uso do serviço”, pondera.

No entanto, Rosenberg acredita que não será possível desenhar um novo modelo de saúde – e de comportamento – sem o envolvimento dos usuários. “Ao discutir mudanças na legislação, por exemplo, sempre se ouvem todos os players do setor: hospitais, entidades e organizações de classe. O paciente nunca participa, ou o faz de forma ilustrativa, mas a presença dele deve ocorrer em todos os processos”, ressalta. “Se não envolvermos o paciente na discussão, não adianta reclamar que utiliza errado ou faz exames demais. O paciente não quer fazer exames ou procedimentos em excesso, ele quer ser bem atendido”, enfatizou ela durante o congresso.

