

## DEFESA DO CONSUMIDOR

## Transparência e ética em debate pelo setor de saúde

Especialistas afirmam que 'compliance' vai ser a cada dia mais uma exigência do consumidor do segmento

POR LUCIANA CASEMIRO

13/06/2017 13:17 / ATUALIZADO 13/06/2017 15:05



Remédio para pressão não passou em análise - **Arquivo**

RIO - Em tempos de incerteza política e de uma crise de confiança, a palavra *compliance* está cada dia sendo mais usada pelas empresas. O termo em

inglês - derivado do verbo comply, que significar agir de acordo com uma regra ou instrução - é a senha para a empresa comunicar ao consumidor que age com ética e transparência, respeitando todas as normas vigentes. Nesta terça-feira, a Câmara de Comércio França-Brasil (CCI Franç Brasil) está sediando um seminário com o tema "Compliance em Saúde". Na avaliação de especialistas no tema, a tendência é que os consumidores do setor sejam cada dia mais exigentes com as operadoras e os prestadores de serviço quanto a seus programas de integridade.

- Parte dos custos que pressionam os valores dos planos de saúde estão relacionado a comportamentos antéticos como pagamento de propinas para uso de determinados medicamentos, procedimentos realizados desnecessariamente, máfias de órtese e prótese. Ao usar um serviço de saúde o consumidor deve procurar saber se ele tem um compliance efetivo. Além disso, é imprescindível que exista um canal de comunicação aberto que sirva para o usuário alertar casos de desvio de conduta - diz Bernardo Lemos, sócio-diretor da consultoria KPMG Brasil.

Na avaliação de Lemos, para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao consumidor as operadoras de planos de saúde deveriam mudar a forma de remuneração dos prestadores de serviços - leia-se hospitais, clínicas e médicos.

- O pagamento deveria acontecer a partir de uma avaliação da qualidade do serviço, não por procedimentos realizados - ressalta.

O especialista diz ainda que, de acordo com pesquisa realizada no segundo semestre do ano passado, com 250 empresas brasileiras, 46% das companhias da área de saúde afirmaram ter uma estrutura de compliance, no mercado geral esse percentual é de 41%. Além disso, 18% das empresas do setor, avaliaram como de alta performance o seu desempenho neste segmento.

Gilberto Ururahy, diretor médico da Med-Rio Check-up, acredita que o público vai exigir cada vez mais das empresas uma conduta ética. E ter compliance, diz Ururahy, é importante não só para o público externo, mas para garantir a sustentabilidade do negócio.

- Trabalhar com saúde requer qualidade, confiabilidade. Mas hoje observamos que as empresas e os planos de saúde ao contratar um serviço não verificam in loco o que estão contratando, como o serviço a prestado, a qualidade dos equipamentos, da manutenção, como é feito o tratamento dos dados sensíveis dos seus clientes. Hoje o compliance é prioridade máxima para as empresas que lidam com saúde - ressalta o médico, lembrando que a Med-Rio Check-Up foi pioneira no setor ao elaborar um código de ética que trata de procedimentos internos e de respeito a cliente.

Ururahy ressalta ainda que dentro de um programa que dê relevância as condutas éticas para o setor, será preciso se repensar a forma de assistência:

- Prevenção de qualidade é o caminho para sair desse ciclo vicioso.