

A qualidade do atendimento médico – esta é a questão

MARCIO MEIRELLES
DIRETOR DE DEFESA PROFISSIONAL DA SBACV-RJ

A "voz rouca das ruas" está a reclamar, por todos os meios, da qualidade do atendimento médico prestado à população no sistema de convênios. Ainda assim, muitas lideranças médicas, indiferentes a esses reclamos, limitam-se a lutar por aumento de honorários para os médicos credenciados.

A revista "Isto É" (de 03/08/05) comenta, em reportagem, as frustrações dos pacientes, enumera as críticas costumeiras aos planos de saúde e dá a palavra a médicos e pacientes. Os leitores são informados dos problemas da formação médica, de quanto pouco nos pagam, de que mal conseguimos custear as despesas do consultório, de que a raiz do problema estaria na baixa remuneração (ou o médico fecha o consultório ou aumenta o número de pacientes). Ouvidas todas essas justificativas, a reportagem, nos envia, ao final, uma dura advertência: "É bom mesmo que os profissionais de saúde se empenhem em olhar mais para o paciente e menos para o relógio, lembrando-se que diante deles está um ser humano fragilizado".

É esse ser humano fragilizado que nos fala, também, no belo poema veiculado pela internet – "Onde andarás o meu doutor", que reproduzimos nesta edição. E diz:

*Chegando à recepção do consultório,
fui atendida com uma pergunta:*

"Qual o seu plano?"

O meu plano?

Ah! O meu plano é viver mais e feliz!

*É dar sorrisos, aquecer os que
sentem frio*

*E preencher esse vazio que
sinto agora!*

Mas não é só. Nosso colega Sérgio Abramoff, em sua coluna no *Jornal do Brasil* (em 09/07/05), nos lembra da "grande dificuldade de se estabelecer, nas bases atuais, um verdadeiro vínculo com a pessoa a ser assistida" e de que, tanto no Brasil quanto nos Estados Unidos, a média do tempo de consulta está em torno de 15 minutos.

Diante de tantas críticas à qualidade do atendimento seria de esperar que o assunto estivesse a merecer, da parte das lideranças médicas, uma série de reuniões, simpósios e *workshops*. Muitas dessas lideranças, entretanto, não têm, para isso, encontrado tempo, espaço ou motivação. Em lugar de debruçar-se sobre propostas para mudança do sistema, privilegiam as negociações com as operadoras de saúde por reajustes de honorários. Com isso, convalidam e perpetuam as práticas do sistema e impedem a mobilização dos médicos para a defesa do que é realmente

prioritário: o exercício ético da medicina num sistema suplementar livre, justo e democrático.

Vemos, neste exato momento, a que conduz essa desgastada estratégia. Testemunhamos a agressividade extrema com que os planos de saúde defendem seus interesses quando realmente ameaçados. Recorrem ao Cade, à Secretaria de Direito Econômico, ao Judiciário, procurando, de toda forma, amordaçar Conselhos e Sociedades médicas. Nossos, assim chamados, "parceiros", mostram, nessa hora, suas afiadas garras. Décadas de penosas negociações acabam por resultar em honorários a cada ano mais defasados. A título de exemplo: pela consulta que, com base nos valores de 1998, deveria estar em R\$ 58,00, nos prometem pagar, hoje, R\$ 38,00, ou seja, uma desvalorização de 52% em sete anos. Este é o tamanho da rapina.

A tese de que "se nos pagarem melhor, iremos atender melhor", além de questionável – por seu viés puramente mercantilista – é, dentro do atual sistema, inteiramente inviável. Enquanto os planos puderem contar com médicos escolhidos ao seu talante, aleatoriamente, não se disporão, jamais, a diminuir seus lucros para aumentar honorários. Doutra parte, não há como esperar que a população, já econo-

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO MÉDICO – ESTA É A QUESTÃO

micamente exaurida, possa aumentar suas contribuições aos planos para um hipotético repasse aos médicos. Portanto, se não houver mudanças no sistema, a população irá continuar mal assistida, e os médicos, apesar de explorados e oprimidos, considerados sempre como os vilões da situação.

A solução para o problema não está nem na desesperança, nem na acomodação, mas em se lutar por um sistema suplementar de concorrência ampla, leal e irrestrita entre os médicos, uma concorrência fundada na qualidade do atendimento prestado e na livre escolha do médico pelo paciente.

Curiosamente, esta mudança aparentemente utópica do sistema vem sendo preconizada por diferentes setores da sociedade. Há, inclusive, projetos nesse sentido em tramitação no Congresso Nacional. É o caso, por exemplo, do Projeto de Lei nº. 156/2003, do deputado Inocêncio Oliveira (PMDB-PE), relatado (e aprovado) na Comissão de Segu-

ridade Social e Família pelo deputado Dr. Benedito Dias (PP-AP) – (ver, por obséquio, texto na seção Defesa Profissional). Iniciativas como essa não parecem, todavia, ter obtido o necessário respaldo da maioria das entidades e lideranças médicas.

O belo poema da "paciente desconhecida" e os repetidos reclamos da população devem nos conscientizar de que precisamos mudar o foco das nossas reivindicações. Passar a centrá-las na qualidade do atendimento que prestamos, nos valores humanísticos da nossa profissão – ética, justiça, liberdade, solidariedade, dignidade, etc. E de exigirmos que os aspectos comerciais da saúde suplementar respeitem claramente aqueles valores como condição de nossa participação no sistema. Só dessa forma iremos reconquistar o apreço e o reconhecimento da população que em nós confia.

Organizemo-nos e pressionemos nossas lideranças para que se

disponham a lutar pela reformulação da prática médica no sistema de convênios de modo que, libertos dos atuais condicionamentos, possamos melhor atender aos nossos pacientes. Lutemos, juntos e organizados, pela liberdade de escolha e pelo livre e democrático exercício de nossa profissão.

Ah! Meu querido e adoentado Doutor!

Sinto saudades...

Dos seus ouvidos para me escutar...

Das suas mãos para me examinar...

Do seu olhar compreensivo e amigo...

Do seu pensar...

*Do seu sorriso que aliviava a
minha dor...*

*Que me dava forças para lutar
contra a doença...*

*E que estimulava a minha saúde e a
minha crença...*

O dia da libertação – "le jour de gloire" – só depende de nós.