

A qualidade dos serviços de saúde

Os serviços das empresas de saúde procuradas pelo GLOBO carecem de eficiência e rapidez. Embora haja cortesia por parte da maioria dos funcionários, a falta de organização gera desinformação e causa morosidade nos serviços prestados. Só o item limpeza chegou a obter a nota máxima (5) na maioria das empresas.

	LIMPEZA	ATENDIMENTO	ORGANIZAÇÃO	RAPIDEZ	EFICIÊNCIA	TOTAL
Adress	5	4	3	4	3	19
Unimed	5	4	3	3	3	18
Golden Cross	5	2	2	1	2	12
Amil	4	2	2	1	2	11

Cotações: Notas de zero a cinco

Empresas de medicina têm ineficiência crônica

Foto de Peter

LEISE TAVEIRA

Esperar nas diversas filas para receber autorização de exames, pagar mensalidade, receber reembolsos, e ainda correr o risco de ter que voltar no dia seguinte porque o



computador não localizou o seu nome. Esta é a situação da maioria dos clientes das empresas de medicina de grupo que tiveram seus serviços testados pelo GLOBO nesta semana. Sempre limpas e asseadas, mas raramente bem organizadas, muitas delas acabam se caracterizando pela morosidade e burocracia.

Alguns clientes reclamam da falta de pessoal no atendimento, chegando mesmo a afirmar que já foram vítimas de um atendimento pouco educado por parte dos funcionários. É o caso do auxiliar de escritório Paulo Roberto Elias. Ele não é cliente, mas precisa ir diariamente à Golden Cross para receber reembolsos dos funcionários da empresa em que trabalha. Paulo gasta diariamente duas horas para resolver um problema.

— O atendimento daqui é péssimo. Eles marcam o reembolso para um dia, mas só liberam o dinheiro na semana seguinte. Além disso, o computador nunca localiza o nome da empresa, o que me obriga a ficar horas aqui — disse Paulo.

A situação dos que vão pessoalmente às empresas para pedir autorização para utilizar algum serviço não é diferente. Eles aguardam nas imensas filas durante horas e, às ve-



As filas para os exames e pagamentos são demoradas e irritam clientes

zes, apesar de estarem rigorosamente em dia com as mensalidades, ainda passam pelo vexame de ter seus pedidos indeferidos pela falta de pagamento alegada pela empresa. Os computadores nem sempre funcionam bem e o jeito é voltar para casa e buscar o carnê e comprovar os pagamentos no dia seguinte. O advogado Eliomário Valente ficou irritado com a demora da fila na Amil. Para pedir autorização de exame, esperar uma hora.

— Eu pago para não me aborrecer, mas aqui acontece justamente o contrário. Estou pagando para ver duas funcionárias atendendo e três ocio-

sas, conversando. Talvez as filas dos hospitais públicos sejam menores — desabafou Eliomário.

Recentemente, as empresas que cobravam ágio nas mensalidades em BTN foram obrigadas, por determinação da Justiça, a alterar esta forma de pagamento. Em consequência desta modificação, os clientes que antes podiam pagar no banco, são obrigados a enfrentar mais uma fila. Apesar de cada empresa de saúde contar com diversos escritórios, apenas o escritório central está autorizado a receber os pagamentos. O congestionamento é inevitável, e muitas vezes há apenas uma pessoa para atender a todos.