

# USO CONSCIENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAS E QUALIDADE DE VIDA

## Introdução

A Assistência à Saúde está relacionada a todos os serviços que visam promover a saúde do indivíduo, protegê-lo de doenças e agravos, prevenir e limitar os danos a ele causados e reabilitá-lo quando sua capacidade física, psíquica ou social for afetada. Portanto, incluem a prevenção e cuidados com a saúde, além do tratamento de doenças, por meio de serviços farmacêuticos, médicos e outras áreas da saúde.

Os Serviços de Saúde são disponibilizados através do SUS (Sistema Único de Saúde) - um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde atendimentos simples, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos - e através de estabelecimentos privados, comumente utilizados pelos usuários de planos de saúde. Conforme dados da ANS (Agência Nacional de Saúde), o Brasil contabilizava 49,4 milhões de usuários de planos de saúde em abril de 2022.



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA

## Uso consciente dos Serviços de Saúde: Dicas

Independente da natureza do estabelecimento prestador do serviço, o uso consciente do mesmo beneficia a todos, refletindo no número de usuários atendidos, tempo de serviço, custos e reflexo na nossa saúde. Seguem algumas dicas:



**1.1.** Realize consultas médicas de caráter preventivo com regularidade. Manter uma frequência nas consultas com o médico, além de tratar doenças preexistentes, também evita o surgimento ou agravamento de outras.

**1.2.** Nas consultas médicas regulares, solicite ao médico os exames de rotina e check-up anualmente. Essa prática é uma forma de favorecer a atenção à saúde de forma integral e de prevenir e diagnosticar, previamente, diversos problemas e condições de saúde.

**1.3.** Consultar o médico somente quando já se está muito doente acaba exigindo tratamentos e exames mais complexos, com custo elevado e, às vezes, de difícil acesso. Assim, consultas preventivas, apesar de gerarem um custo constante, ainda são menores do que o gasto com alguns tratamentos, e de mais fácil acesso.

**1.4.** Tendo dúvidas sobre a especialidade médica mais adequada para tratar os seus sintomas, procure um Clínico Geral. Segundo dados da OMS (Organização Mundial de Saúde), ele pode diagnosticar 80% dos casos e, se necessário, indicar um especialista correto.

**1.5.** Se possível, tenha um médico de confiança e procure-o sempre que precisar, não trocando de especialista a todo o momento. Conhecendo seu histórico, ele pode fazer diagnósticos mais corretos.

**1.6.** Não se automedique. Seguir as recomendações médicas, além de seguro, contribui para resultados mais rápidos e positivos. O uso de medicamentos de forma incorreta pode acarretar algumas complicações como: intoxicação, interação medicamentosa, alívio dos sintomas que mascara o diagnóstico correto da doença, reação alérgica, dependência e resistência ao medicamento.

**1.7.** Leve às unidades de saúde somente dependentes que estejam precisando do atendimento. Ao procurar um pediatra para seu filho, por exemplo, não aproveite a consulta para levar outros que não estão necessitando. Além de elevar os custos do estabelecimento, isto pode contribuir com a demora no atendimento para aqueles que realmente precisam.



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA



## Uso consciente dos Serviços de Saúde: Dicas

**1.8.** Use os serviços de emergência e urgência (hospitais e pronto-socorros) se realmente precisar. Marcando seu atendimento com um especialista você evita ir a um ambiente com diversas pessoas doentes e ainda tem um tratamento mais eficaz.

**1.9.** Não repita exames que ainda sejam válidos. Guarde os exames já realizados e os leve em suas consultas. Isso evita a repetição desnecessária e auxilia o profissional de saúde no acompanhamento do seu histórico.

**1.10.** Informe-se no laboratório ou clínica sobre os procedimentos preliminares necessários (jejum, pré-medicação, abstinência etc.) aos exames médicos a serem realizados. Tais informações evitam a remarcação dos mesmos.

**1.11.** Organize um mini-prontuário médico, mantendo em uma pasta dados e referências à sua saúde e de sua família. Apresente-o sempre que for ao médico. Guarde receitas e resultados de exames realizados, para facilitar a consulta e fornecer ao médico dados essenciais para o diagnóstico e tratamento.

**1.12** Não falte às consultas e exames agendados, se não for possível comparecer, avise com antecedência. Desse modo, é possível fazer um encaixe de outro paciente ou antecipar o atendimento de alguém que tenha chegado mais cedo.

## Uso consciente dos Serviços de Saúde: Dicas para os usuários dos Planos de Saúde

Para entender melhor sobre os planos de saúde é importante saber que os mesmos são classificados de acordo com a forma de contratação e que esta reflete em outras condições do plano de saúde, como as do reajuste anual das mensalidades cobradas aos seus usuários.

Existem planos que podem ser contratados diretamente por pessoas físicas, como os **planos individuais e familiares**, e outros em que a contratação é realizada apenas através de pessoas jurídicas, no qual o contratante deve possuir um CNPJ ativo e regularizado, como os **planos coletivos por adesão e empresariais**.



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA



## Uso consciente dos Serviços de Saúde: Dicas para os usuários dos Planos de Saúde

Nos Planos Individuais/ Familiares o percentual máximo de reajuste do valor é definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão que regula os planos de saúde no Brasil. Nesse caso, a atualização do valor do plano ocorre anualmente e incide sobre um único contrato, contemplando todos os familiares beneficiados, sem distinção de frequência de uso.

Já para os Planos Coletivos, o reajuste é estabelecido a partir da relação comercial entre a empresa contratante e a operadora prestadora do serviço médico-hospitalar. Leva em consideração a sinistralidade, ou seja, a relação entre as despesas com a utilização dos serviços médicos acessados pelo grupo de beneficiários e o valor pago para o plano de saúde.

**Assim, o uso indiscriminado e frequente do plano pelos beneficiários e seus dependentes poderá impactar no percentual de reajuste.**



2.1. Quando um beneficiário de um plano coletivo precisa usar o mesmo, todos os outros participantes também estão pagando. Por isso o uso consciente deste tipo de plano beneficia todo o grupo, podendo até diminuir os reajustes das mensalidades.

2.2. Entre os maiores vilões do uso indiscriminado dos planos, e da perda de tempo dos usuários, estão a repetição desnecessária de exames, a ida sem necessidade a prontos-socorros e a consulta com diversos médicos.

2.3. A consulta médica poderá ser finalizada em um único momento ou não. Quando houver necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados na primeira consulta, o retorno para continuidade do ato médico deverá ser gratuito, com tempo determinado a critério do médico, de modo que englobe o tempo necessário para realização e obtenção do resultado do exame.. Na dúvida, não preencha novas guias. Em caso de irregularidades, informe ao seu plano de saúde.



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA



## Uso consciente dos Serviços de Saúde: Dicas para os usuários dos Planos de Saúde

2.4. Apenas assine guias de atendimento e autorizações de exame devidamente preenchidas. Confira cada uma das guias, antes de assiná-las certifique-se de que o serviço especificado foi o que realmente utilizou. Na dúvida, peça sempre informações das guias que está assinando. Caso contrário você pode autorizar o pagamento de serviços que não utilizou.

2.5. O uso da carteirinha do seu plano de saúde é intransferível. A utilização por terceiros é considerada crime de falsidade ideológica. Em caso de perda ou roubo, informe imediatamente ao seu plano de saúde ou administradora. O uso por terceiros aumenta a utilização e o custo do plano, implicando na suspensão imediata do atendimento do beneficiário.

2.6. Sempre que possível, procure sanar suas dúvidas de forma não presencial (ligação, teleconsulta, vídeo chamadas). Essa prática otimiza o tempo, evita custos desnecessários de locomoção e com o plano de saúde.

*O mais importante de tudo: Cuide-se sempre!*

- Busque ter uma alimentação saudável;
- Beba bastante água;
- Pratique atividades físicas regularmente;
- Tenha momentos de lazer e de atividades culturais do seu interesse;
- Tente abandonar hábitos não saudáveis, como o álcool e o tabagismo;
- Acompanhe e participe das atividades/ ações propostas pela Diretoria de Qualidade de Vida/ PROGEPE.



**PROGEPE**  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA



## FONTE

### **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Planos de Saúde: Conheça seus Direitos contra Abusos e Armadilhas.**

Disponível em: <https://www.idec.org.br/uploads/publicacoes/publicacoes/folheto-plano-saude.pdf>

### **O uso consciente do plano de saúde gera economia para as empresas.**

Disponível em: <https://b.log.goldencross.com.br/o-uso-consciente-do-plano-de-saude-gera-economia-para-as-empresas/>

### **Uso Racional e Consciente do Plano.**

Disponível em: <https://www.elosaude.com.br/uso-razional-e-consciente-do-plano/#:~:text=Atuar%20positivamente%20para%20que%20os,custos%20acess%C3%ADveis%20para%20a%20coletividade.>

### **Promova o bom uso do plano de saúde empresarial.**

Disponível em: <https://www.propay.com.br/blog/bom-uso-plano-empresarial>

### **7 dicas práticas de como utilizar o plano de saúde de forma consciente.**

Disponível em: <https://atlanticoplanosdesaude.com.br/7-dicas-praticas-de-como-utilizar-o-plano-de-saude-de-forma-consciente/>

### **Quais são os tipos de planos de saúde?**

Disponível em: <https://www.qualicorp.com.br/qualicorp-explica/qualicorp/quais-sao-os-tipos-de-planos-de-saude/>

### **Como funciona o plano de saúde familiar? Tire todas as suas dúvidas.**

Disponível em: <https://www.unimedfortaleza.com.br/blog/plano-saude/tudo-sobre-o-plano-de-saude-familiar>

### **Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona.**

Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus-estrutura-principios-e-como-funciona>

### **Tecnologia da Organização dos Serviços de Saúde.**

Disponível em: <https://www.anvisa.gov.br/servicos/saude/organiza/index.htm#:~:text=Servi%C3%A7os%20de%20Sa%C3%BAde%20s%C3%A3o%20estabelecimentos,ps%C3%ADquica%20ou%20social%20for%20afetada.>

### **Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 1.958/2010.**

Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2010/1958>

### **Pratique o uso consciente do seu Plano de Saúde.**

Disponível em: [https://fundacaolibertas.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Cartilha\\_Saude-1.pdf](https://fundacaolibertas.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Cartilha_Saude-1.pdf)

### **Os Riscos da Automedicação.**

Disponível em: <https://www.pfizer.com.br/noticias/ultimas-noticias/os-riscos-da-automedicacao>

### **Direito a retorno em consulta médica: pode cobrar ou não?**

Disponível em: <https://www.vydence.com/pt/direito-a-retorno-em-consulta-medica/#:~:text=Direito%20a%20retorno%20em%20consulta%20m%C3%A9dica%20continuidade&text=A%20norma%20n%C3%A3o%20estabelece%20um,%2C%20concede%20Dse%2030%20dias>

