

Panorama da utilização do *Compliance* no setor privado da saúde

Elder Quirino da Silva Batista, Verônica Scriptore Freire e Almeida, Jessika Gallotti
Lopes, Pamella Morgado da Silva

Universidade Santa Cecília (UNISANTA), Santos-SP, Brasil

E-mail: elder.quirino@hotmail.com

Resumo: O objetivo do presente trabalho é demonstrar, por meio do método exploratório e com base em dados Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp), o crescimento dos percentuais de adesão das figuras da saúde privada ao *compliance* entre os anos de 2016 e 2019 e o número identificado em 2021. Os resultados revelam que o interesse no *compliance* tem sido crescente em razão dos potenciais resultados positivos da sua implementação, tanto para a empresa quanto para o público-alvo, incluindo maior transparência, melhor qualidade dos serviços, proteção dos dados pessoais, redução de riscos e respeito aos direitos do consumidor.

Palavras-chave: *Compliance*, Setor Privado, Saúde, Adesão.

Overview of the use of *Compliance* in the private health sector

Abstract: The objective of the present work is to demonstrate, through the exploratory method and based on data from the National Association of Private Hospitals (Anahp), the growth in the percentages of adherence of private health figures to compliance between the years 2016 and 2019 and the number identified in 2021. The results show that interest in compliance has been growing due to the potential positive results of its implementation, both for the company and for the target audience, including greater transparency, better quality of services, protection of personal data, risk reduction and respect for consumer rights.

Keywords: Compliance, Private sector, Health, Adherence.

Introdução

O instituto do *compliance* pode ser definido como estar de acordo ou em conformidade com um conjunto de normas, legais, éticas e morais. Assim, além da norma cogente imposta pelo estado, o *compliance* abrange normas internas tais como: código de ética, código de conduta, filosofia empresarial, regulamentos e diretrizes internas.

O *compliance* foi positivado no direito brasileiro por meio da Lei Federal nº 12.683/2012, que alterou itens da Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei Federal nº 9.613/1998). Posteriormente, a Lei Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013) consagrou o tema no direito pátrio.

Inicialmente entendeu-se pela inaplicabilidade do instituto ao ambiente de hospitais e clínicas, pois era debatida no âmbito das grandes e internacionais empresas. Porém, principalmente pela sujeição das atividades da área da saúde à legislação anticorrupção e a gestão de risco hospitalar, o *compliance* passou a ser adotado com boa frequência nas atividades médicas [1].

O presente trabalho visa expor a adesão e práticas do *compliance* no âmbito privado dos serviços de saúde e sua relevância.

Objetivos

O presente estudo tem como objetivo expor números da adesão de mecanismos de *compliance* no âmbito setor de serviços privados de saúde e sua relevância para o referido setor.

Material e Métodos

O método adotado será o exploratório mediante a pesquisa doutrinária, legislativa e de dados relativos à adesão do *compliance* no âmbito dos serviços privados de saúde.

Resultados

Em decorrência da formação do Comitê Estratégico de *Compliance* pela Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp), a referida instituição passou a se dedicar para difusão e ampliação da prática do *compliance* nos hospitais particulares.

Desde a criação do referido comitê em 2016, até o ano de 2019, a Anahp monitorou o grau de aplicação dos conceitos de *compliance* disseminados pelo órgão. Os resultados [2] demonstraram crescente adesão dos hospitais privados ao instituto, eis que em 2016, quando pesquisadas 29 instituições, 38% estavam comprometidas com os princípios do *compliance*, ao passo que em 2019, com 80 hospitais participantes, a adesão chegou a 100%.

Ainda em comparação entre os anos de 2016 e 2019, outros números relevantes foram os relacionados aos seguintes temas: a comunicação de *compliance* para colaboradores, que evoluiu de 3% para 83%, a presença de auditoria interna também evoluiu de 14% para 85%, a implantação de código de conduta cresceu de 52% para 88%, a existência de canal de denúncias saltou de 31% para 86%, hospitais que possuem setor

próprio de *compliance* cresceram de 62% para 81% e aqueles que possuem profissional ou setor próprio para o tema cresceram de 24% para 55%.

Os mencionados números foram novamente objeto de pesquisa no Observatório de 2021 da Anahp [3], ocasião em que foram verificados os seguintes resultados, desta vez, em relação a 118 membros:

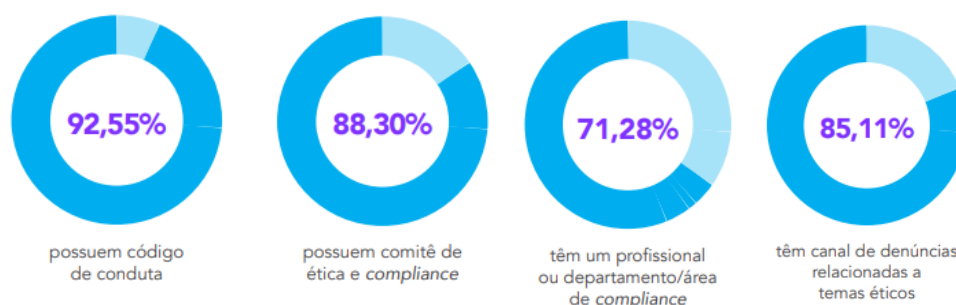


Figura 1: Índices alcançados em 2021 pelos hospitais privados na área de *compliance*

Os números revelam um nítido crescimento na adesão do *compliance* nos órgãos de saúde de atividade privada. Entretanto, a associação não revela números detalhados de eventuais resultados alcançados com a implantação do *compliance*.

Discussão

O *Compliance* tem se revelado uma ferramenta de muita importância no mundo empresarial, visto que com a implementação desse sistema é possível melhorar a gestão, seja pela adequação de condutas às exigências legais, seja pelo seu caráter preventivo de inibição de prejuízos.

A preocupação se tornou mais frequente com a vigência de leis tais como a nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados), acarretando maiores responsabilidades para as instituições, pois o cuidado com possíveis descumprimento de determinações legais podem prejudicar a empresa de uma forma geral, desde a saúde econômica até a reputação perante o seu público [4].

A implantação do *compliance* no âmbito privado traz consigo alguns benefícios do ponto de vista da gestão, tais como: identificação de riscos e prevenção de problemas; governança mais preparada; cultura organizacional; melhor eficiência e qualidade dos serviços e produtos; sustentabilidade; crescimento em conformidade com a lei.

Ainda como resultado da adesão do *compliance*, temos que a governança corporativa é essencial para o desenvolvimento empresarial, dada a criação de diretrizes com observância de um conjunto de processos, leis, regulamentos e parâmetros éticos. Havendo um setor específico de *compliance*, os gestores são os responsáveis por garantir o bom andamento, cuidando para que toda informação reflita de forma real a situação do ambiente, desde a situação financeira até a eficiência nos atendimentos do público e pacientes.

É certo ainda que a implementação do *compliance* gera a redução de desperdícios e custos, eis que a realização de treinamentos e conscientização de políticas que envolvam todos os colaboradores garantirão a possibilidade de cumprimento de metas estipuladas. Desse modo, toda a estrutura hospitalar tem a oportunidade de desenvolver em todas suas áreas, trazendo mais benefícios para seus pacientes.

Nesse sentido, observa-se o quão importante é a formação de uma cultura organizacional que está determinada a seguir os procedimentos disseminados pela área de *compliance*, trazendo inúmeros benefícios para todos os setores atuantes dos hospitais, pois podem perceber e antecipar os problemas e com isso mitigar seus efeitos.

Sob a ótica dos planos de saúde, a introdução do *compliance* dentro das suas organizações é uma tendência crescente, uma vez que as empresas buscam fortalecer sua governança e garantir a conformidade com as normas e regulamentações do setor. O *compliance* ajuda as empresas de planos de saúde a identificar e mitigar riscos, reduzir custos e aumentar a eficiência, além de melhorar a transparência e a integridade dos negócios.

Tal como nos hospitais, essa implementação dentro dos planos de saúde envolve a adoção de políticas e procedimentos internos que estabelecem padrões claros de conduta, bem como a criação de uma cultura de conformidade. Isso inclui a realização de treinamentos e capacitações para os colaboradores, que devem estar cientes das normas e regulamentações aplicáveis e da conduta ética esperada.

Os benefícios para os clientes são diversos, uma vez que as empresas que adotam práticas de conformidade ética tendem a prestar serviços de melhor qualidade e a gerar maior confiança entre os consumidores. Alguns dos principais benefícios do *compliance* para o cliente são: i) maior transparência: A implementação do *compliance* pode aumentar a transparência das operações da empresa de planos de saúde, o que pode ajudar o cliente

a entender melhor o que está sendo oferecido, como funciona o atendimento e quais são seus direitos e obrigações; ii) melhoria da qualidade dos serviços: As empresas de planos de saúde que adotam práticas de *compliance* geralmente buscam aprimorar a qualidade dos serviços que oferecem, o que pode resultar em um atendimento mais eficiente e de melhor qualidade para o cliente; iii) proteção dos dados pessoais: As empresas de planos de saúde que implementam práticas de *compliance* também costumam adotar medidas rigorosas de segurança para proteger os dados pessoais dos clientes, o que pode aumentar a confiança do consumidor na empresa; iv) redução de riscos: A implementação do *compliance* pode ajudar a identificar e mitigar riscos para o cliente, como a possibilidade de cobranças indevidas ou a negativa de cobertura de procedimentos que deveriam ser cobertos pelo plano; v) respeito aos direitos do consumidor: As empresas de planos de saúde que implementam práticas de *compliance* têm o compromisso de respeitar os direitos do consumidor e garantir que os serviços prestados estejam em conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis.

Conclusões

O *compliance* tem se revelado importante em todos os setores empresariais e não é diferente na área da saúde privada, tais como planos de saúde e hospitais privados. Todos esses setores têm uma grande responsabilidade em garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes, bem como a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. Muito embora não sejam divulgados resultados da sua implantação, o crescente número de adesão revela que os resultados alcançados são interpretados como positivos.

Referências

1. Silva, A. P. G.. *Compliance* na área da saúde? Revista de Direito Sanitário, [S.L.], v. 21, p. 1-22, 6 ago. 2021. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2316-9044.rdisan.2021.160256>. Disponível em: <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/101189/1/Compliance-in-the-health-fieldRevista-de-Direito-Sanitario.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2023.
2. Associação Nacional de Hospitais Privados (São Paulo) (ed.). A importância do *compliance* na saúde: após três anos da criação do comitê de *compliance* da Anahp, números indicam que o tema vem crescendo no setor, mostrando maior comprometimento com o fortalecimento da ética e integridade. Panorama, v. 72, p. 30-33, 2019. Trimestral. Disponível em:

- <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/62776/1573486363Revista-Panorama-72-ANAHP.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2023.
3. Associação Nacional De Hospitais Privados (São Paulo) (ed.). Observatório Anahp. 2021. Disponível em: https://cursosconexao.com.br/wp-content/uploads/2021/05/Anahp_Observatorio_2021.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.
 4. Soares M. C.. Medicina S/A (ed.). A importância do *Compliance* na Gestão Hospitalar Privada. 2020. Disponível em: <https://medicinasa.com.br/marcelo-costa-soares/>. Acesso em: 28 ago. 2023.