



A Tecnologia da Informação para Otimização da Comunicação na Área da Saúde: a ANS e o Sistema de Troca de Informação em Saúde Suplementar (TISS)¹

Roberto Gondo MACEDO²

Univ. Metodista de São Paulo – UMESP / Faculdade de Mauá – FAMA, SP

RESUMO:

A velocidade da informação e do conhecimento transita por todos os setores da sociedade. Criar mecanismos de controle e otimização de ações é um representativo desafio para os profissionais da tecnologia, gestão e comunicação. O objetivo do artigo é explanar sobre a importância da Tecnologia da Informação para a funcionalidade comunicacional na área da saúde. Para isso, é abordada a experiência promovida pela Agência Nacional da Saúde (ANS) acerca do sistema para Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS), com o foco em organizar, via tecnologia da informação o registro e intercâmbio de dados entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço da saúde. O artigo descreve o sistema, bem como os objetivos e diretrizes de implantação do mesmo, fundamentando com premissas relacionadas à comunicação e tecnologia da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Convergências tecnológicas; Tecnologia da Informação; Comunicação de dados; Padronização; TISS.

¹ Trabalho apresentado no NP Tecnologia da Informação e Comunicação do VIII Nupecom – Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Doutorando em Comunicação Social pela UMESP, Mestre em Administração pela USCS, Especialista em Direito Educacional e Marketing, Matemático e Analista de Sistemas. Docente Lato Sensu da UMESP e Faculdade de Mauá – FAMA/ SP. Atua como Consultor nas áreas de Comunicação Política, Tecnologia e Marketing. E-mail: rgmnaester@hotmail.com



Introdução

Na análise organizacional pública ou privada, o cerne de discussão com relação à eficiência nos processos e otimização das atividades de gestão está diretamente relacionado à opção e estratégia de uso da tecnologia como estrutura para a integração de módulos e departamentos criando um ambiente integrado e eficaz.

O conhecimento das potencialidades da Tecnologia da Informação permite a estrutura que a implanta não somente a visão técnica, mas também a integração de ferramentas como o Planejamento Estratégico, Sistemas de Informação, Gestão Organizacional, dentre outros. Recursos que vistos de forma analítica e organizada podem contribuir de maneira intrínseca na melhoria de rendimento das organizações.

O setor público difere-se do setor privado no sentido de rapidez nas decisões estratégicas e de uso das potencialidades e ferramentas tecnológicas, pois não é movido pelo mesmo espírito competitivo apresentado e enraizado na livre concorrência. O poder público se mostrou interessado nas ferramentas tecnológicas em meados da década de 90 do século passado, quando apresentou diversos projetos federais que incentivavam a implantação de recursos tecnológicos para a melhoria das rotinas instauradas na gestão pública.

A Tecnologia da Informação tem sido considerada como um dos componentes mais importantes do ambiente organizacional atual, sendo que as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente essa tecnologia nos níveis estratégicos e operacionais (ALBERTIN & MOURA, 2005, p. 36).

Atualmente, gerir de forma eficaz uma organização pública além de eticamente correta é estrategicamente necessária no que tange ao trabalho de fortalecimento da imagem pública de um ator político ou uma agremiação partidária que pretende fortalecer-se para embates eleitorais futuros. Modelos de gestão integrada e funcional são utilizadas como peças publicitárias para a população, independente dos níveis em que pertençam, sendo municipais, estaduais ou federais, implantando a concepção que a tecnologia aliada ao planejamento público pode garantir ótimos resultados na administração.



Segundo Rezende & Abreu (2001, p. 25), pode-se conceituar a Tecnologia da Informação como recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. Esse conceito enquadra-se na visão de gestão da TI e do Conhecimento. Outro conceito para TI pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada ao processo.

A gestão da tecnologia constitui em um processo de decisão destinado à introdução planejada de novas tecnologias e à manutenção em funcionamento de vigentes, compreendendo: prospecção, avaliação, disseminação, absorção, monitoramento e administração do uso das tecnologias, funções que, no caso da tecnologia da informação para o poder público devem ser desempenhadas por uma unidade competente da organização, a fim de que estratégias e objetivos organizacionais tenham plena sintonia e funcionalidade.

A Tecnologia da Informação não se restringe a equipamentos (*Hardware*), programas (*Software*) e comunicação de dados. Existem tecnologias relativas ao planejamento de informática, ao desenvolvimento de sistemas, ao suporte ao software, aos processos de produção e operação, ao suporte de *hardware*. Essa falsa interpretação é o que propicia erros de planejamento e projetos de tecnologia nas organizações, pois não basta apenas a troca de computadores se não são criadas diretrizes de um Plano Diretor de Informação e Tecnologia (PDIT).

TECNOLOGIA E SOCIEDADE EM REDE

Quando se é reportado a concepção do uso da tecnologia, automaticamente surge a preocupação quanto ao grau de interatividade necessária para o fluxo harmonioso de informações e dados. Em pleno século XXI, os impactos tecnológicos ainda são difíceis de serem assimilados como uma evolução comum pela sociedade, dito a velocidade intensa de suas inovações e mudanças.

Na visão de Castells (1999, p. 57), “as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais”.



No cenário característico a velocidade de informação, tem-se o informacionalismo diferente do que eram apresentadas na era industrial, as exigências eram outras, e em muitos casos limitadas. No ambiente atual a necessidade de obter mais resultados em menos tempo pressiona por consequência o poder público na apresentação de solução que favoreçam um crescimento econômico e social.

Nesse ambiente conflitante entre dado e informação, Machado (2000, p. 84) define que “a distinção básica entre a definição de dado e informação está relacionada ao contexto a ao propósito. Dados brutos podem ser até informação, mas não necessariamente. Apesar de representarem significados, não geram conhecimento com propósito orientado. Informações, ao contrário, é relevante para certas ações, pois além de levar a compreensão, é diretamente aplicável a um objetivo. Enquanto os dados são mensagens geradas, processadas e transmitidas por via eletrônica, o termo mensagem é usado para comunicações verbais ou escritas”.

A produtividade, a competitividade e a velocidade das mudanças na era informacional são baseadas na geração de conhecimentos e no processamento de dados, independente do ambiente em que estão envolvidos, sejam públicos ou privados. A geração de conhecimento e a capacidade tecnológica são as ferramentas fundamentais para o fomento da concorrência.

A convergência da evolução social e das tecnologias da informação criou uma nova base material para o desempenho de atividades em toda a estrutura social. Essa base material construída em redes define os processos sociais predominantes, consequentemente dando forma à própria estrutura social. (CASTELLS, 1999, p. 567).

ESTRATÉGIAS DE USO DA TI NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A incorporação de novas tecnologias no cenário organizacional é tradicionalmente relacionada com buscar indicadores de produtividade dos recursos humanos e a otimização de custos operacionais, especialmente na redução ou simplificação da mão-de-obra. Com o fenômeno de integração global dos mercados a o crescimento exponencial da concorrência, esses fatores não são suficientes para explicar a intensificação do uso de novos recursos tecnológicos de comunicação e informação nas organizações públicas e privadas.



À medida que se sedimenta uma informação, qualquer atividade pode ser elaborada com um custo menor, com menos recursos, em tempo reduzido e com melhores resultados. Atualmente, existem mais computadores, periféricos e tecnologias gerando informações úteis, precisas, oportunas, a um custo menor, em menos tempo, usando menos recursos e gerando riquezas. (ABREU & REZENDE, 2001, p. 76).

Cada organização, pública ou privada, possui um público-alvo para o qual atua produzindo bens ou serviços, comumente denominado por cliente. No caso de empresas, este público é o consumidor, enquanto que para a organização pública, o público-alvo, em sua instância final, é o cidadão, sendo que o recurso administrado em ambos os casos é a informação.

Na sociedade da informação, que se manifesta, sobretudo pela conexão e difusão dos meios de comunicação de massa, a satisfação dos usuários torna-se fator decisivo para o sucesso do plano de tratamento de dados implantado. Durante décadas os sistemas de atendimento público, independente dos serviços prestados possuíam características de morosidade e tratamento de informações distintas, o que dificultava o nível de satisfação do público necessitado do serviço.

Com a evolução tecnológica, clientes do mercado privado, conseqüentemente os mesmos envolvidos com o sistema público começam a tornar-se mais seletivos com relação aos serviços prestados, muitos não estão dispostos a aceitar falhas no sistema e demora no atendimento, como também a ausência de eficácia nas operações e prazos de entrega. O comportamento desse indivíduo envolvido no mundo tecnológico e da alta velocidade da informação influencia substancialmente o desenvolvimento da demanda por bens e serviços de alta qualidade.

O uso da TI pelo setor privado busca explorar ao máximo os benefícios dessa tecnologia para obter vantagem competitiva em relação aos concorrentes através da eficácia organizacional, internamente à organização, e da competitividade, no ambiente externo da organização, porém no ambiente público o critério de competitividade não é tão aguçado como na livre concorrência, mesmo com o critério de desenvolvimento da imagem pública em questão.



O objetivo de qualquer gestão pública é de conseguir por intermédio de políticas integradas com os poderes executivo e legislativo sanar em primeiro momento as necessidades de infra-estrutura de uma região e na seqüência criar mecanismos que busquem melhorias nos serviços prestados.

Mesmo não ocorrendo em todas as administrações, nos dias atuais a mídia interage com a população de forma persuasiva e permanente criando critérios que naturalmente acabam expondo as administrações de sucesso das que forma um fracasso na égide administrativa.

A influência da TI no poder público busca além de melhorias no ambiente interno da organização, pelo aumento da eficácia organizacional (agilização de processos, da estrutura, da comunicação e a eliminação da burocracia), o uso estratégico da tecnologia na administração dos recursos de informática que pode (e deve) melhorar o atendimento da população e os serviços prestados ao cidadão.

A governança e a administração de TI, com seus processos de planejamento, organização, direção e controle, tem como objetivo garantir a realização bem-sucedida dos esforços para o uso das informações, desde a sua definição com o alinhamento estratégico influenciado pelo contexto até a mensuração dos seus impactos no desempenho organizacional. A governança e a administração de TI não devem ser realizadas apenas pelos gestores estratégicos da área, mas são uma responsabilidade da qual os gestores de negócio tem participação decisiva no seu sucesso. (ALBERTIN & MOURA, 2005, p.94).

Três passos são de suma importância para a valorização da informação no cenário de planejamento de gestão pública, é necessário conhecer, selecionar e usar as informações. Quando ocorre uma má seleção de dados, a causa pode levar a danos sérios no sistema prejudicando os envolvidos no serviço prestado.

Para organizar as informações, é necessário avaliar e observar com atenção aos questionamentos quanto ao uso da tecnologia moderna de banco de dados e interface com o usuário, de agilidade de acesso, de produtividade, de menor custo de operação e maior retorno, seja financeiro, seja de conhecimento ou situacional.

A aplicação e a utilização da TI na esfera pública demonstra-se cada vez mais operante e situação *sine qua non* para uma gestão integrada com relação à informação e fadada ao



sucesso de administração pública. Não é mais possível visualizar um cidadão compreender a ineficácia de processos e serviços públicos, bem como compreender como plausível haver um disparate entre o ambiente privado do público na era da informação.

Os governantes e os postulantes aos cargos eletivos não devem deixar de assimilar que a organização pública não sobrevive sem o trato integrado de informações devido as exigência da sociedade. Os principais fluxos de informação, as necessidades de integração de bancos de dados dos diversos segmentos e níveis hierárquicos são preocupações que o corpo gestor não deve compreender como distinto, mas sim um conjunto de departamentos dependentes e compartilhando a mesma informação.

Quando uma administração pública não consegue desempenhar adequadamente sua missão e não demonstra benefícios para a população envolvida no processo, os grupos oposicionistas utilizam o feito como argumento de mudança nas eleições posteriores. Se o Estado deixa de executar de forma eficaz seu papel, surgem grupos organizados que proverão à população suas necessidades, passando a exercer um forte domínio sobre a mesma, influenciando-a conforme seus interesses.

A estratégia de TI é um aspecto fundamental para a aproximação do executivo com a população e sua implantação requer o domínio do alinhamento estratégico. Um grande desafio dos planejadores das estratégias de TI é de como administrar toda a demanda gerada pelas áreas antes atuantes de maneira distinta. Alinhamento estratégico é um conceito que vem sendo explorado por empresas da área de tecnologia desde a década de 80, como exemplo a IBM (MURAKAMI, 2003, p. 54).

A gestão da TI na administração pública deve vislumbrar não apenas o contexto interno da organização que visa obter a eficácia organizacional, mas principalmente o ambiente externo, no qual diferencia a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, contribuindo para uma atuação eficaz do poder público na área de atuação de sua competência.

Convergências Tecnológicas

A necessidade humana pela eficácia de seus processos acentuou-se a partir da segunda revolução industrial, caracterizada pela eletricidade e aço. Os grandes centros urbanos foram desenvolvidos e uma nova concepção de desenvolvimento evolutivo se construía.

A partir da década de 70 a tecnologia contribuiu de forma incisiva para a mudança de condicionamento do comportamento humano, fomentando a velocidade da informação e a convergência de canais comunicacionais com o real objetivo de desenvolvimento da sociedade em uma nova era, a do conhecimento.

Durante a década de 1980, alguns políticos tentaram, com grande apoio de financiamentos públicos e ações incentivadoras, substituir professores e instrutores por máquinas. Esperavam democratizar o acesso ao saber sem empregar mestres adicionais. O projeto era generoso; revelou-se irrealizável, porque não sabia ainda como utilizar as máquinas para acelerar o lento trabalho de impregnação do saber que se produz, como o que por osmose, como o resultado de um contato prolongado entre mestres e alunos (GANASCIA, 1997, p. 93 e 94).

O trabalho manual tornou-se automatizado para agilizar aos processos, acoplado a inteligência humana, modificando apenas a configuração da mão-de-obra, mas, devido à necessidade do processamento da informação, a mecanização do intelecto humano, ao menos nos dias atuais, está longe de tornar realidade.

O processo de transformação em curso e verificar que a estrutura de utilização de mão-de-obra que existia no final do século XVIII será, de acordo com as previsões, completamente invertida no final do século XX. O histograma demonstra que após mais de 200 anos de transformações a composição da mão-de-obra retoma um perfil inverso, no qual a informação surge como a responsável por cerca de 65% dos empregos, o que curiosamente era a participação da agricultura no início desse ciclo que engloba a revolução industrial (MEIRELLES, 1994, p.11).

A tabela abaixo retrata os Estágios de Desenvolvimento da Sociedade da Informação em relação ao uso do computador, inicialmente restrito e a posteriori popularizado fazendo parte não apenas de uso no trabalho como também pessoal.

Estágios De Desenvolvimento Da Sociedade Da Informação				
	Primeiro 1950-1970	Segundo 1960- 1980	Terceiro 1970-1990	Quarto 1980-2000
Área Do Uso Do Computador	Científica	Gerencial	Social	Individual
Valores	Prestígio Nacional	Crescimento Econômico	Bem-Estar Social	Auto-Realização
Objeto De Uso	Natureza	Organização	Sociedade	Indivíduo
Base Científica	Ciências Naturais	Ciência Administrativa	Ciências Sociais	Ciência Comportamental
Objeto De Informação	Alcance De Metas Científicas	Busca De Eficiência Empresarial	Solução De Problemas Sociais	Criação Intelectual

FIGURA 01 - Estágios De Desenvolvimento Da Sociedade da Informação



Ao analisar a tabela acima é possível perceber que a era tecnológica abrange também a era da informação, por sua automaticidade e quantidade de informações que circulam dia-a-dia, e nos chegam através de jornais, revistas, cartas, *e-mails*, televisão, rádio, telefones, e afins, ou agregação das mesmas, possibilitado pela codificação digital das informações, isso é convergência tecnológica.

É chamada convergência tecnológica à integração de tecnologias das áreas de telecomunicações e informática que une os serviços de televisão, telefonia e Internet para a captura e difusão de informações. A convergência faz, por exemplo, com que se possa assistir e transmitir filmes por aparelhos celulares, uma tendência já considerada irreversível, cada vez mais presente no cenário mundial. A tecnologia traz novos atores econômicos, novos mercados e investidores (GIL, 2007).

Marcado pela interdependência global, todos os segmentos de uma sociedade é influenciado pelas convergências tecnológicas, seja ele político, social ou econômico, a tecnologia agilizou o processo de transmissão e recepção da informação, havendo naturalmente uma alteração cultural modificando as formas de consumo e conseqüentemente, as empresas para atenderem a atual demanda modificaram sua maneira de produzir, obrigadas a convergir tecnologia com a informação.

As evidências dos avanços tecnológicos para a próxima década indicam pelo menos duas convergências tecnológicas importantes. A primeira é a da informática com as telecomunicações que, através da teleinformática, irá ampliar o valor da informação e concretizar a passagem da sociedade industrial para a sociedade da informação. A segunda é a de tecnologias convergentes para os conceitos digitais, que reunidas irão formar a nova estação de trabalho, indispensável para uma sociedade informatizada (MEIRELLES, 1994, p.11).

Segundo Tajra (2000, p.8) “ é necessária a formação de um novo homem. O perfil do novo profissional não é mais especialista. O importante é saber lidar com diferentes situações, resolver problemas imprevistos, ser flexível e multifuncional e estar sempre aprendendo”.

A evolução da informática, desde seu protótipo até a atual conjuntura, foi percussor das convergências tecnológicas, que permeia os setores audiovisuais, de telecomunicações e informática, tornando-se presente / crescente entre empresas (fusões - financeira e serviços) ainda porque decorre de exigências da nova sociedade estabelecida, por proporcionar soluções e resoluções de problemas de maneira instantânea e eficiente, no qual influencia o uso da comunicação social eletrônica as quais será abordada no próximo tópico.

Na visão de Teixeira (2007) “o impacto que o avanço da tecnologia provoca nas pessoas e como ele se manifesta pode variar de acordo com o grau de necessidade de contato com os equipamentos, ou o interesse e curiosidade pessoal”.

Além disso, tal desenvolvimento facilitou e intensificou a comunicação pessoal e institucional, através de programas de processamento de texto, de formação de bancos de dados, de editoração eletrônica, bem de tecnologias que permitem a transmissão de documentos, envio de mensagens e arquivos, assim como consultas a computadores remotos (via rede mundial de computadores, como a Internet). A difusão das novas tecnologias de informação trouxe também impasse e problemas, relativos principalmente com a privacidade dos indivíduos e a seu direito á informação, pois os cidadãos geralmente não têm acesso a grande quantidade de informação sobre elas coletadas por instituições particulares ou públicas (LIMA, 2007).

Tecnologias Convergentes

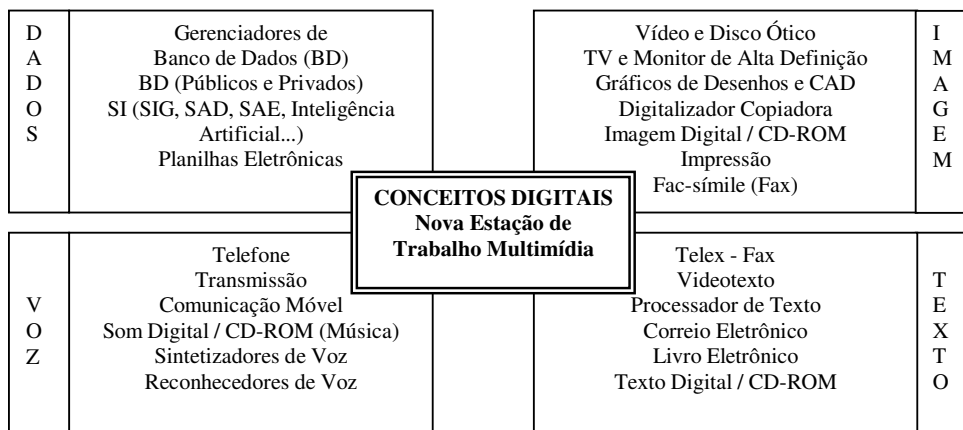


FIGURA 02- Tecnologias Convergentes

Segundo Tajra (2000) a tecnologia vai além dos equipamentos tecnológicos, categorizados em três etapas: as *Tecnologias Físicas* (equipamentos), as *Tecnologias Organizadoras* (interfaces da comunidade) e as *Tecnologias Simbólicas* (relações com o mundo).

Ao interagir com as “coisas do mundo” não pode desconsiderar o emprego de tecnologia nesta interação, por mais simplória que pareça, mesmo que, ao visualizá-la, não se encontre fios, conexões ou mesmo luzes coloridas.



Há inúmeros sistemas de comunicação eletrônicos, interdependentes, associadas e dissociadas, tais como, televisão, filmes, rádio, secretária eletrônica, caixa postal de voz, *Internet* que propicia a comunicação *On-line*, correio eletrônico, dentre outras.

Segundo Castells (1999, p.354) “o surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação caracterizado pelo seu alcance global, interação de todos os meios de comunicação e interatividade potencial está mudando e mudará para sempre nossa cultura”.

Por meio da comunicação global, há uma aproximação não apenas geográfica e econômica entre países e continentes, mas de pessoas, classes e culturas, por essa razão o processamento de informações vinculado à tecnologia não é neutro.

ANS e o Sistema TISS

A Agência Nacional da Saúde (ANS) estabeleceu um padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (TISS) para registro e intercâmbio de dados entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde.

O tema reveste-se de grande importância para o setor, tendo em vista que alguns segmentos do mercado já haviam iniciado estudos com o intuito de estabelecer a padronização da informação trocada entre operadoras e prestadores, já que o preenchimento de grande variedade de formulários utilizada por cada operadora e os demorados mecanismos para obtenção de autorizações de determinados procedimentos exigem intensa dedicação burocrática dos prestadores de serviços.

Além desse ponto, a lentidão dos processos administrativos no atendimento dos beneficiários, assim como as possibilidades de erros e as dificuldades de comparação de dados, são conseqüências notoriamente associadas ao excesso de papéis e à ausência de sistemas de informação unificados e ágeis.

A informação, ferramenta fundamental para o setor de saúde suplementar, norteia avaliações clínicas, epidemiológicas e gerenciais, orienta decisões e planejamentos, embasa as estatísticas da ANS e de outros órgãos governamentais.

A proposta da ANS utiliza padrões já existentes e disponíveis em outros bancos de dados e sistemas de informações, permitindo uma compatibilização com os diversos sistemas de informação em saúde hoje existentes, possibilitando melhorias na utilização das informações coletadas.

Em maio de 2003, a ANS iniciou o trabalho de pesquisa e elaboração da TISS, a partir de convênio com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID. O grupo de trabalho criado na Agência analisou os padrões e informações já trocados no mercado, com o objetivo de propor um modelo unificado de troca de informações em saúde suplementar. Cerca de 50 guias atualmente trocadas entre operadoras e prestadores foram analisadas, além de visitas feitas a prestadores e operadoras no intuito de se conhecer e identificar dificuldades no processo de troca de informação.

Os conceitos e definições foram desenvolvidos para promover a padronização de implantações e recursos.

Demonstrativo de retorno: modelo formal de representação e descrição documental do padrão TISS sobre o pagamento dos eventos assistenciais realizados no beneficiário de plano privado, e enviado da operadora para o prestador;

Estrutura da transação eletrônica: modelo eletrônico formal das transações correspondentes das guias e do demonstrativo de retorno do padrão TISS;

Eventos assistenciais: consultas médicas ou de quaisquer outras especialidades de nível superior; utilização de serviços profissionais e de apoio diagnóstico e/ou terapêutico; solicitação e autorização de internação hospitalar; internação hospitalar e tratamento odontológico;

Guias: modelo formal de representação e descrição documental do padrão TISS sobre os eventos assistenciais realizados no beneficiário de plano privado e enviado do prestador para a operadora;

Informação de saúde identificada individualmente: qualquer informação sobre o beneficiário, incluindo dados demográficos, coletada ou armazenada sobre os eventos assistenciais pela operadora de plano privado ou pelo prestador de serviços de saúde;

Operadoras de plano privado de assistência à saúde: pessoa jurídica constituída sob a modalidade de sociedade civil ou comercial, cooperativa, ou entidade de autogestão, que opere produto, serviço ou contrato de plano privado de assistência a saúde;

Padrão de comunicação: define os métodos para se estabelecer comunicação entre os sistemas de informação das operadoras de plano privado e os sistemas de informação dos prestadores;

Padrão de conteúdo e estrutura: modelo de apresentação dos eventos assistenciais

realizados no beneficiário, que compreendem as guias, o demonstrativo de retorno e a estrutura da mensagem a ser compartilhada de forma eletrônica;

Padrão de representação de conceitos em saúde: conjunto padronizado de terminologias, códigos e descrições utilizados no padrão TISS;

Padrão TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar - define o padrão para a troca de informação sobre o atendimento prestado aos beneficiários, entre operadoras de plano privado e prestadores. O objetivo do padrão TISS é atingir a compatibilidade e interoperabilidade funcional e semântica entre os diversos sistemas independentes para fins de avaliação da assistência à saúde (caráter clínico, epidemiológico ou administrativo) e seus resultados, orientando o planejamento do setor. O padrão TISS se divide em 4 categorias: conteúdo e estrutura, representação de conceitos em saúde, comunicação, e segurança e privacidade;

Plano privado de assistência à saúde: prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço pré ou pós-estabelecido, por prazo indeterminado, com a finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde, pela faculdade de acesso e atendimento por profissionais ou serviços de saúde, livremente escolhidos, integrantes ou não de rede credenciada, contratada ou referenciada, visando à assistência médica, hospitalar e odontológica e a ser paga integral ou parcialmente às expensas da operadora contratada, mediante reembolso ou pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do beneficiário;

Prestadores de serviços de saúde: pessoa física ou jurídica, autorizada por entidade de classe regulamentada a executar ações e/ou serviços de saúde, coletiva ou individual, que prestam serviços às operadoras de plano privado de assistência à saúde;

Solicitação de proposta de modificação (SOP-TISS): modelo de solicitação de modificação do padrão TISS a ser adotado por aquelas entidades, instituições ou pessoas físicas ou jurídicas interessadas no padrão TISS

A ANS e o COPISS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - criou, através da Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES - o Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar - COPISS - que tem por finalidade promover o desenvolvimento e o



aperfeiçoamento do padrão TISS e da troca eletrônica de informações entre as operadoras de planos de saúde, os prestadores de serviços de saúde e a ANS, através de processo participativo e democrático de construção e busca de consenso entre os diversos atores envolvidos na saúde suplementar.

O COPISS será composto por representantes das operadoras de planos de saúde, dos prestadores de serviços e da ANS, além de representante do Departamento de Informação e Informática do SUS - DATASUS - e terá, como uma de suas atribuições, propor modificações e melhorias no padrão TISS.

Para o desenvolvimento de suas atividades, o COPISS poderá contar com a participação de convidados, escolhidos entre entidades, cientistas e técnicos com conhecimentos na área, e poderá ainda constituir Grupos Técnicos para a elaboração de estudos e pareceres temáticos.

Considerações Finais

O processo tecnológico permite a otimização de sistemas e integração de dados facilitando a comunicação nos mais diversos setores da sociedade. Essa integração para ser desenvolvida com sucesso requer planejamento e definições objetivas para sua padronização e implantação.

A sociedade informacional se condiciona a alta velocidade da informação na prática da comunicação organizacional, criando um critério de seleção e inserção nos mais diversos níveis da sociedade mais exigente e competitivo.

O poder público, bem como o privado deve compreender a relevância de otimização de seus processos da informação. Para isso, deve criar estruturas de TI que fundamentem o trabalho dos dados e propicie funcionalidade no que tange a prestação de serviços aos usuários finais, isto é, os consumidores do serviço prestado.

O modelo desenvolvido pela ANS para o controle e fluxo de comunicação entre o poder público e os prestadores de serviço de saúde privados (TISS) demonstra-se atento aos mais diversos meios de comunicação e tecnologia e busca promover uma integração funcional de dados para a otimização dos processos.



Referências

- ALBERTIN, A. L., MOURA, R. M. **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Atlas, 2005.
- CASTELLS, M. **Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- GANASCIA, J. G. **Inteligência Artificial**. São Paulo: Ática, 1997.
- GIL, G. **Fórum “Acesso à Cultura e ao Conhecimento” e “Direitos Autorais”**. Extraído do endereço <http://www.cultura.gov.br/noticias/noticias_do_minc>, acesso em 23/08/07.
- LIMA, P. de A. **A comunicação e a tecnologia**. Extraído do endereço <<http://www.unb.br/fac/ncint/site/parte21.htm>>, acesso em 16/05/2008.
- MEIRELLES, F. de S. **Informática: novas aplicações com microcomputadores**. São Paulo: 2º ed., Makron Books, 1994.
- MURAKAMI, M. **Decisão estratégica de TI: estudo de caso**. Dissertação Mestrado. São Paulo: FEA – USP, 2003.
- REZENDE, D. A., ABREU, A.F. **Tecnologia da Informação: Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2001.
- TAJRA, S. F. **Informática na Educação: Novas Ferramentas para o Professor da Atualidade**. São Paulo: Érica, 2000.
- TEIXEIRA, F. **Brasil tem de investir em comunicação tecnológica**. São Paulo: Maxed, 2006.