

Módulo 6:

Aspetos económicos e financeiros

Autor(a): Nives Hudej - Integra Institute – Slovenia – www.integra.eu

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida

Curso de Formação THERAPY 2.0: 9 Módulos

1. Introdução

2. Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

3. Características da comunicação através de computador em aconselhamento e terapia

4. Aspectos jurídicos

5. Questões éticas associadas ao uso de ferramentas eletrónicas e ao aconselhamento online

6. Aspectos económicos e financeiros

7. Competências técnicas de um orientador, conselheiro ou terapeuta online

8. Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

9. Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Descrição Geral do Módulo

- A primeira unidade explica o porquê de as intervenções online terem de ser quase sempre pagas e em que casos podem ser abrangidas por seguros de saúde.
- Na segunda unidade, explicar-se-á porque é importante definir uma política de pagamento e o modo como essas regras podem ser transmitidas aos clientes. Serão apresentados alguns fatores a ter em conta na altura de estabelecer um preço para a oferta de serviços online.
- A última unidade mostra os diversos métodos de pagamento por que pode optar, bem com uma descrição dos prós e contras de cada um deles.

Objetivos do módulo

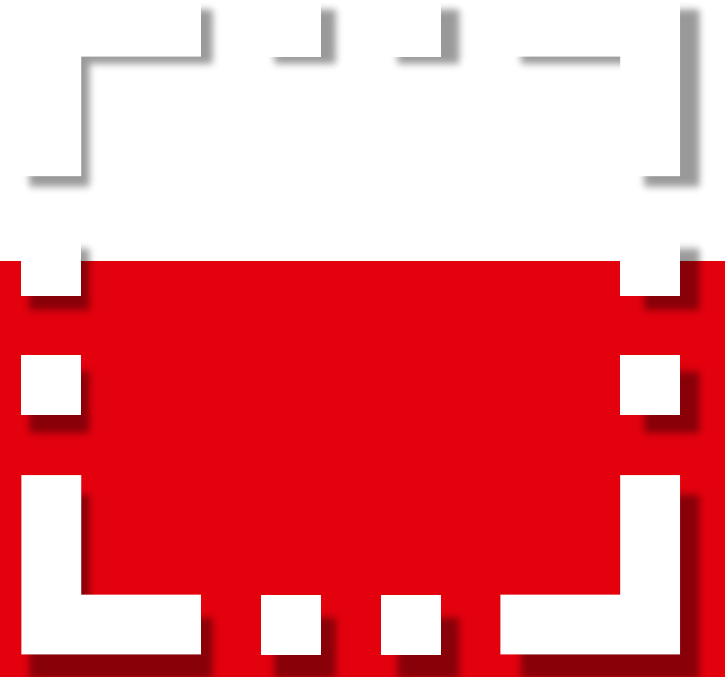
Após a conclusão deste módulo, o leitor deve ser capaz de:

- ✓ Perceber em que casos pode solicitar o pagamento de intervenções online a uma seguradora e em que casos não o pode fazer;
- ✓ Transmitir instruções de pagamento ao cliente;
- ✓ Encorajar os clientes a pagar de imediato;
- ✓ Definir os preços mais adequados;
- ✓ Optar pelos métodos de pagamento mais convenientes para si e para o cliente.



Índice do módulo

- Introdução
- Unidade 6.1: Financiamento das intervenções online
- Unidade 6.2: Política de pagamento
- Unidade 6.3: Opções de pagamento



Introdução

Índice da Unidade

- Algumas questões para si...



Algumas questões para si...

Quais as intervenções online que estão abrangidas por seguros de saúde no seu país?

Que valores pensa cobrar pelos seus serviços online?

Que tipo de política de pagamento necessita?

Quais as opções de pagamento mais convenientes para os seus clientes?

6 Economic and financial aspects

▪ Unidade 1

Financiamento das intervenções online

Índice da Unidade

- Pagamentos das companhias de seguros: as intervenções online são abrangidas?
- Entidades concessionárias ou contratantes escolhidas
- Preçário e oferta gratuita
- Exercício 1: As intervenções online constam da lista de serviços de Saúde Mental abrangidos pelas seguradoras no seu país?

CONTENT



6 Aspectos económicos e financeiros

Pagamentos das companhias de seguros: as intervenções online são abrangidas?

Na maioria dos países europeus, as consultas e a terapia online ainda não estão incluídas na lista dos serviços de saúde básicos cujo custo é, em certa medida, suportado pelas companhias de seguros.

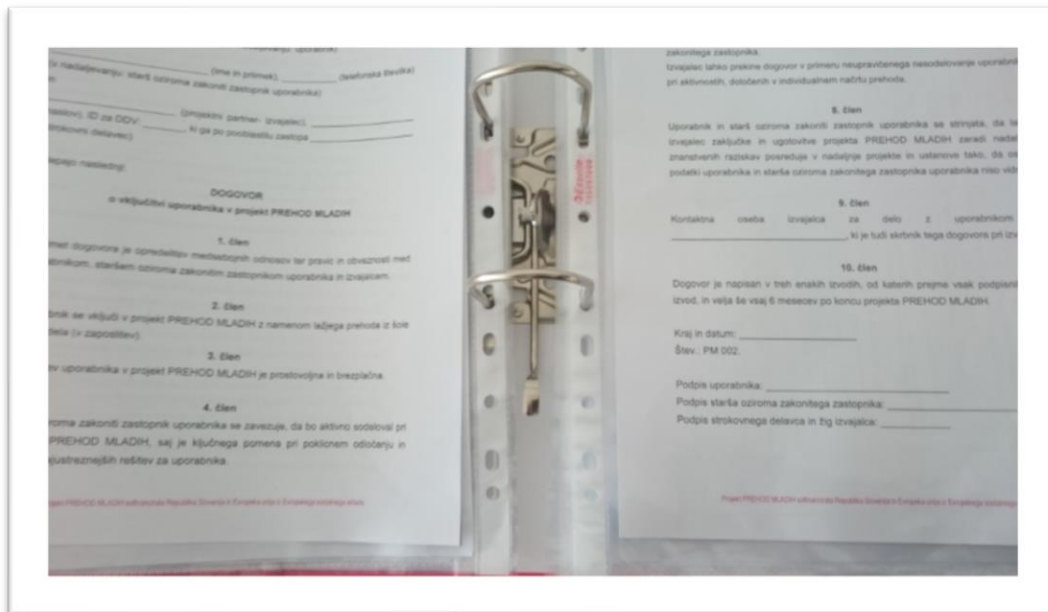
No entanto, alguns países têm regulamentos que abrem exceções e que permitem que o cliente solicite o reembolso dos custos de certos tratamentos que não estão incluídos numa lista, mas que se revelaram necessários para proteger a sua vida ou a vida de um familiar.



Troque impressões com os seus colegas: em que situações conseguiram receber pagamentos das companhias de seguros por serviços online prestados?

6 Aspectos económicos e financeiros

Entidades concessionárias ou contratantes escolhidas



No setor privado, os serviços são quase sempre pagos, exceto nos casos em que o terapeuta trabalha:

- como concessionário, em que presta serviços de saúde enquanto membro de uma rede de saúde pública;
- para a companhia de seguros de saúde, sob um contrato de trabalho em nome individual, em que prestam serviços aos titulares de seguros de saúde.

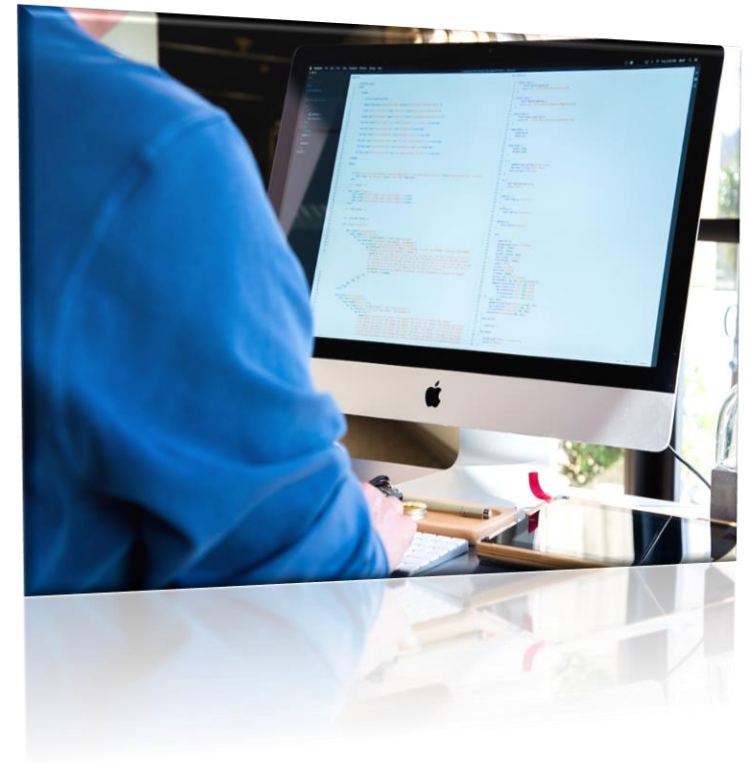
Não se esqueça que cada país tem o seu próprio regulamento específico.

6 Economic and financial aspects

Preçário e oferta gratuita

Sugerimos que disponibilize os seus preçários e listagens juntamente com outra informação relacionada com isenção de pagamento ou custos adicionais, num local onde o cliente os possa consultar em qualquer altura.

Se optou por oferecer este serviço gratuitamente, tem de definir qual o objetivo do mesmo. Se o seu objetivo é usá-lo como ferramenta promocional, disponibilize-o de modo a chamar a atenção (vídeos de curta duração, ferramentas de autoajuda, artigos com conselhos). Se, por outro lado, eles fazem parte da sua estratégia de negócio, necessita de guiar e encaminhar os utilizadores dos planos gratuitos para os planos pagos.



Exercício 1: As intervenções online constam da lista de serviços de Saúde Mental abrangidos pelas companhias de seguros no seu país?

Faça uma revisão da legislação em Saúde ou das apólices de seguros para descobrir se as mesmas incluem as intervenções online na área dos cuidados de Saúde Mental.



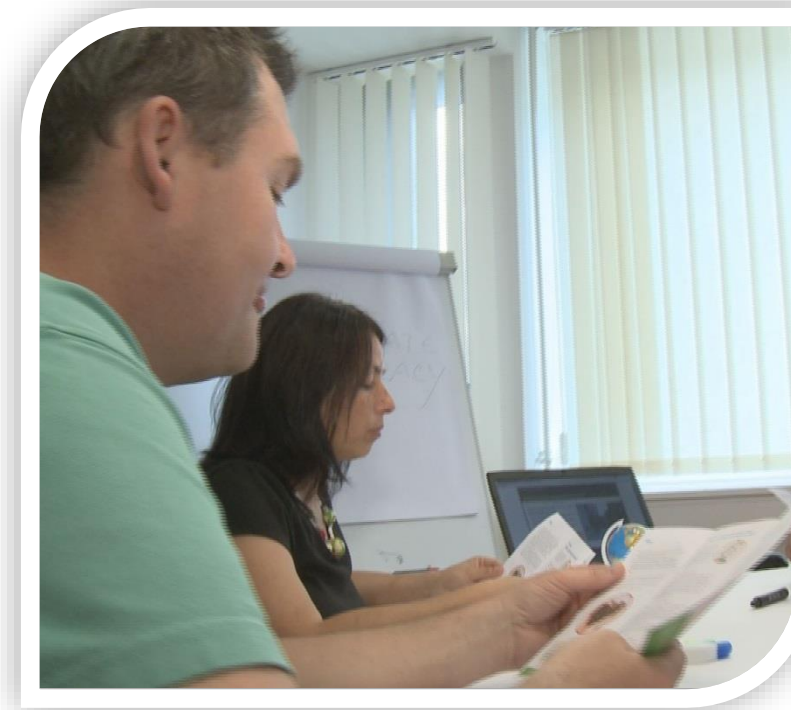
6 Economic and financial aspects

▪ Unidade 2

Gestão do financiamento

Índice da Unidade

- Como transmitir instruções de pagamento
- Política de pagamento
- Como conseguir pagamentos regulares
- Exercício: elabore a sua própria política de pagamento
- Como estabelecer um preço para as intervenções online



6 Aspectos económicos e financeiros

Como transmitir instruções de pagamento?



Os serviços online pressupõem que a maior parte da comunicação se processe por meio dos dispositivos próprios para tal.

As regras para pagamentos devem ser transmitidas de forma clara para evitar mal-entendidos.

Os clientes necessitam de saber o que é esperado deles, e em que alturas.

Política de pagamento

A sua política de pagamento deve incluir respostas às seguintes questões:

- *Quais os métodos de pagamento que está disposto a aceitar?*
- *Vai oferecer uma tabela de preços proporcional aos rendimentos dos seus clientes? Se sim, em que circunstâncias?*
- *Vai oferecer diferentes planos de pagamentos? Se sim, em que circunstâncias?*
- *O que é, para si, um pagamento atrasado? Cinco dias? 30 dias?*
- *Tenciona cobrar juros por pagamentos em atraso?*
- *O que irá fazer se o cliente não pagar?*
- *Como emitirá as faturas? Via e-mail ou através de impressão?*

A sua política de pagamento deve estar disponível no seu website ou ser enviada por e-mail antes da primeira sessão para ser lida e assinada por ambas as partes antes do início do tratamento.



6 Aspectos económicos e financeiros

Como conseguir pagamentos regulares?

Alguns terapeutas cobram uma caução antes da consulta, que pode ser encarada como uma taxa para o cancelamento da sessão à última hora ou pela falta de comparência. As cauções podem servir para dissuadir os clientes de faltarem às sessões.

Alguns clientes poderão não conseguir pagar tudo de uma só vez; nesses casos, o terapeuta pode propor a realização de pagamentos semanais.

Se está a trabalhar com clientes anónimos, recomendamos que solicite pagamentos adiantados.

Uma boa forma de encorajar ao pré-pagamento é incluir um desconto de 10% ou menos.



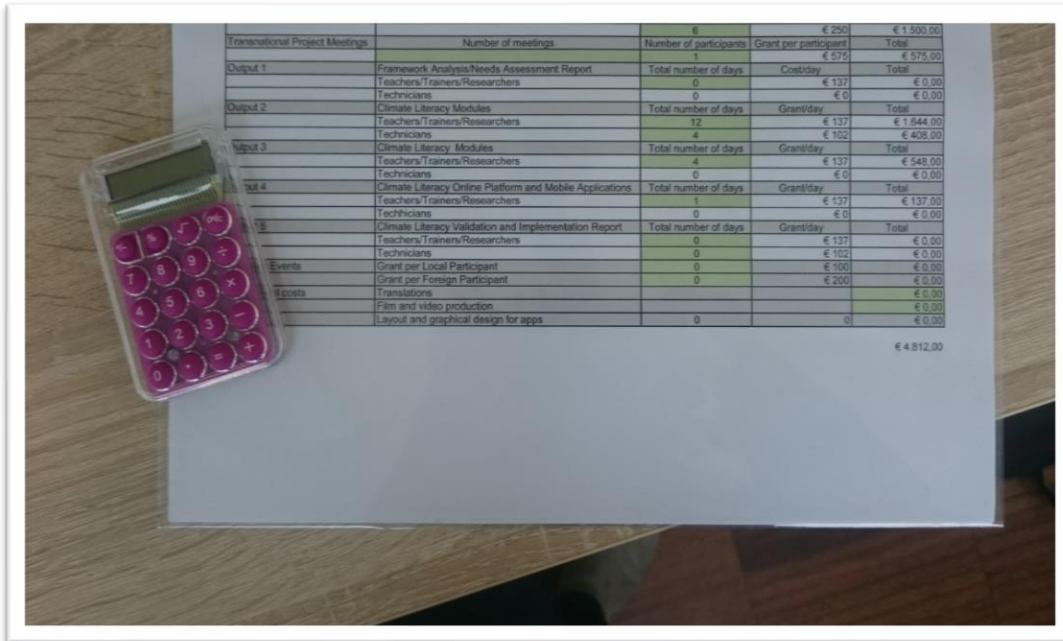
15%



Em grupo, avaliem a utilidade destas dicas.

6 Aspectos económicos e financeiros

Como definir preços para as intervenções online?



Activity	Number of meetings	Number of participants	Grant per participant	Total
Transnational Project Meetings	1	€ 250	€ 1,500.00	€ 1,500.00
Output 1	Framework Analysis/Needs Assessment Report	0	€ 575	€ 575.00
	Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 137	€ 0.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Output 2	Climate Literacy Modules	12	€ 137	€ 1,644.00
	Teachers/Trainers/Researchers	4	€ 102	€ 408.00
	Technicians	4	€ 137	€ 548.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Output 4	Climate Literacy Online Platform and Mobile Applications	1	€ 137	€ 137.00
	Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 0	€ 0.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Events	Climate Literacy Validation and Implementation Report	0	€ 137	€ 0.00
	Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 102	€ 0.00
	Technicians	0	€ 100	€ 0.00
Events	Grant per Local Participant	0	€ 200	€ 0.00
Events	Grant per Foreign Participant	0	€ 0.00	€ 0.00
Events	Translations	0	€ 0.00	€ 0.00
Events	Film and video production	0	€ 0.00	€ 0.00
Events	Layout and graphical design for apps	0	€ 0.00	€ 0.00
				€ 4,812.00

Como terapeuta ou conselheiro, deve estar consciente de que definir um preço para os seus serviços online pode ser diferente daquilo a que está habituado.

As companhias de seguros e associações profissionais podem dar-lhe indicações a esse respeito, mas o preço de cada consulta ou terapia deve abranger todas as despesas que a mesma comporta. Assim, o cálculo deve incluir:

- o custo dos serviços do terapeuta / conselheiro, incluindo contribuições para a segurança social
- as despesas gerais anuais (renda, eletricidade, Internet, manutenção dos dispositivos, contabilidade fiscal, etc);
- um excedente para eventuais investimentos em hardware e software;
- Além do seu salário mensal, o salário dos seus colaboradores.

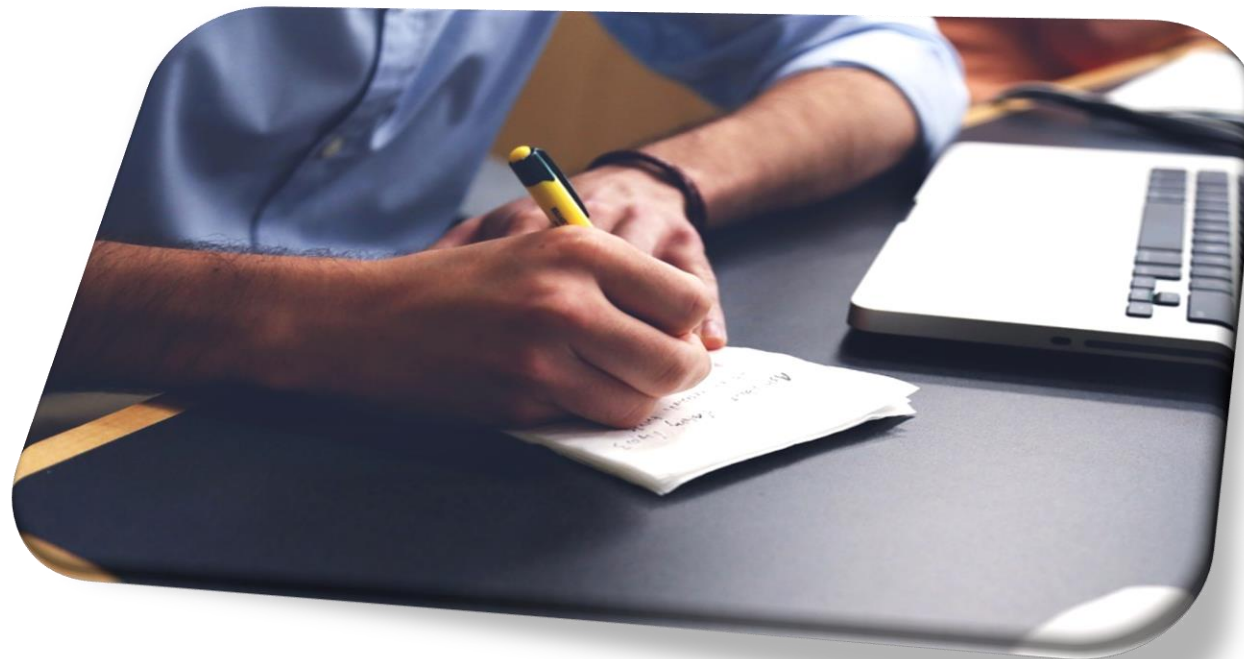
6 Economic and financial aspects

▪ Unidade 3

Opções de pagamento

Índice da Unidade

- **Opções para cobrança de valores**
- **Os diversos métodos de pagamento para serviços online**
- **Online banking**
- **Pagamentos com cartão de crédito**
- **Sistemas de pagamento online**
- **Pagamento através de dispositivos móveis**
- **Pagamento com smart cards**



6 Aspectos económicos e financeiros

Opções para cobrança de valores



Os médicos, terapeutas e conselheiros têm duas opções de cobrança: através de um seguro de saúde nacional ou de modo particular, e com ou sem receita médica.

A cobrança às companhias de seguros de saúde não será discutida aqui, pois já dispõe de procedimentos estabelecidos e comprovados para médicos e terapeutas.

Esta unidade incidirá na contabilidade privada e em práticas de faturação. Este tipo de faturação pode ser realizado através de empresas especializadas, mas os sistemas de pagamento online também são adequados para a faturação de consultas online.

6 Aspectos económicos e financeiros

Os diversos métodos de pagamento para serviços online

Existem várias formas de efetuar pagamentos de serviços online. O ideal será oferecer aos clientes várias opções.

Tenha em conta que todos os tipos de transferências monetárias incluem dados pessoais do cliente, à exceção da Bitcoin.



6 Aspectos económicos e financeiros

Online banking

É o método de pagamento mais comum e também o mais conveniente se o terapeuta conhece o cliente e espera que ele pague a conta. Neste sistema, a fatura é enviada ao cliente e este tem um período de tempo pré-definido para a pagar.



6 Aspectos económicos e financeiros

Pagamento com cartões de crédito

Os cartões de crédito são uma opção de pagamento rápida e eficaz. Existem várias operadoras de serviços de pagamento com cartão de crédito, por isso esta é mais uma opção que pode incluir no seu website. Também é possível realizar pré-pagamentos com cartão de crédito, o que constitui uma vantagem se o terapeuta não conhece o cliente. No entanto, as operadoras de cartões de crédito cobram uma taxa pelos seus serviços. Esta taxa é normalmente uma pequena percentagem do valor pago, que é suportada pelo terapeuta ou conselheiro.



Sistemas de pagamento online

Os pagamentos realizados através de sistemas online são um dos métodos mais seguros para o cliente e, de certa forma, estão também protegidos contra fraudes. Todos têm um custo associado, e permitem que os clientes paguem as intervenções online antes de estas ocorrerem.

Os sistemas de pagamento online são aceites de diferentes formas em vários países. Os mais conhecidos são:

Authorize.net: é o *gateway* de pagamento mais utilizado da Internet. Com mais de 300 000 operadores, o Authorize.net tornou-se no método eleito pelos sites de e-commerce que necessitam de um *gateway* para aceitar pagamentos.

PayPal: Se o conselheiro/terapeuta e o cliente tiverem uma conta PayPal, podem decidir que o cliente enviará dinheiro da sua conta PayPal para a conta PayPal do conselheiro/terapeuta. Este último é depois notificado acerca da transferência e pode realizar a sessão online (no caso de haver um adiantamento do pagamento).

2Checkout é um outro processador de pagamentos que combina uma conta comercial e um *gateway* de pagamento numa só, permitindo que os clientes recebam pagamentos por cartão de crédito e PayPal. Permite a realização de pagamentos para o estrangeiro, compras em várias lojas e dispõe ainda de uma função de faturação periódica.

Sistemas de pagamento online

O **Google Checkout** permite efetuar pagamentos de bens e serviços através de uma conta ligada ao seu perfil do Google. A maior vantagem que o Google Checkout oferece quando comparado com os seus concorrentes é o facto de existirem milhões de utilizadores da Internet que utilizam o Google para outros serviços, fazendo com que o pagamento através do Checkout seja um processo simples.

Nota:

Para obter mais informação sobre aspetos jurídicos, consulte o módulo 4.

Bitcoin

A Bitcoin é uma ‘criptomoeda’ utilizada a nível mundial. Este sistema de pagamento digital é também conhecido por ser a primeira moeda digital descentralizada, uma vez que funciona sem um repositório central ou administrador único. As transações são feitas diretamente entre utilizadores e sem a intervenção de intermediários, sendo verificadas por nós de rede e gravadas num livro público distribuído, chamado *blockchain*. As transações de Bitcoin podem ser feitas anonimamente, o que constitui uma vantagem para alguns clientes.

Pagamentos através de dispositivos móveis

Os serviços Square e Intuit GoPayment permitem aos empresários aceitar pagamentos com cartão de crédito realizados diretamente a partir de dispositivos móveis como o iPhone, iPad e smartphones Android, que funcionam como pontos de venda (PoS). Existem cinco modelos principais de pagamento por dispositivos móveis:

- carteiras móveis,
- pagamentos através de cartões,
- faturação por operadora (Premium SMS ou faturação direta por operadora),
- pagamentos sem contacto NFC (*Near Field Communication*) e

- transferências diretas e quase em tempo real entre as contas do ordenante e do beneficiário (modelo em que as operações são conduzidas pelo banco, transferências inter/intrabancárias, transferências / pagamentos possíveis quer através de bancos, quer através de operadores móveis).

Alguns dos modelos anteriores podem combinar-se:

- faturação direta por operadora/cooperação entre bancos
- conta bancária e cartão, como o Vipps e o MobilePay (os utilizadores podem efetuar débitos da sua conta bancária ou do seu cartão de crédito).

6 Aspectos económicos e financeiros

Smart cards

Podem ser adquiridos em alguns pontos de venda por 10, 20, 50 ou 100 euros.

Os clientes podem reativá-los com um código PIN de 16 dígitos e utilizá-los para pagar serviços através do website dos respetivos prestadores, que possuem contrato com empresas emissoras de *smart cards*

Alguns destes meios de pagamentos podem não estar disponíveis no seu país.



Para obter mais informação sobre métodos de pagamento, discuta este assunto com colegas que prestam serviços online. Se não conhecer ninguém que o faça, dirija-se ao seu gestor de conta bancária ou fale com o seu contabilista.

Teste os seus conhecimentos

1. Questão 1: Em que circunstâncias é que as despesas resultantes de intervenções online podem ser cobertas por seguros de saúde?
2. Questão 2: Quais as vantagens da cobrança de um valor de caução?
3. Questão 3: Qual o método de pagamento que deve ser adotado por um utilizador anónimo?
3. Questão 4: Como estabelecer um preço para as intervenções/terapia online?
4. Questão 5: Quais os métodos de pagamento mais adequados para os terapeutas?

Respostas

1. Sempre que tal estiver previsto na legislação sobre Saúde. Caso contrário, apenas em situações que representem uma ameaça para a vida humana e não seja possível oferecer assistência médica atempadamente.
2. A caução pode ser encarada como uma taxa para cancelamentos de última hora ou faltas de comparência. Podem ainda dissuadir os clientes de faltar às sessões.
3. Caso o terapeuta ou conselheiro esteja a trabalhar com clientes anónimos, recomenda-se a instrução de pré-pagamentos.
4. Depende de vários fatores, tais como: a área onde trabalha (grandes cidades, vilas, aldeias), a procura do tipo de serviços que oferece, a sua especialização e outras competências adicionais (certificação), os anos de experiência que possui, referências sobre si e despesas mensais.
5. Sistemas de pagamento online sem intermediários e taxas adicionais, que também estão, de certa forma, protegidos contra fraudes.

Bibliografija

- Andersson, G., & Cuijpers, P. (2009). Spletne in druge računalniške psihološke oblike depresije za odrasle: metaanaliza. *Kognitivno vedenje terapija*, 38 (4), 196-205.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20183695>
- Barak, Azy, et al. (2008). Celovit pregled in metaanaliza učinkovitosti internetnih psihoterapevtskih posegov. *Journal of Technology in Human Services*, 26.2-4: 109-160.
http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228830802094429#.VI8vaCvF_hs
- Wantland, D.J., Portillo, C. J. Holzemer, W. L., zakol, R. & McGhee, E. M. (2004). Učinkovitost spletnih spletnih strani ne-spletne intervencije: metaanaliza izidov vedenjskih sprememb. *Journal of Medical Internet Research*, 6 (4). <http://www.jmir.org/2004/4/e40/>
- <http://www.apeacefullifecounseling.com/using-health-insurance-to-cover-counseling/>
- <https://www.webpagefx.com/blog/web-design/online-payment-systems>

6 Economic and financial aspects

Chancela

Projeto: Therapy 2.0

Coordenador: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
telefone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

Website: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Número do projeto: 2016-1-DE02-KA202-003245

Programa de financiamento: Erasmus+

Autor(a) do Módulo 6 – Aspetos económicos e financeiros

Nives Hudej – contacto: nives.hudej@eu-integra.eu

© **Imagens:**

- velin Radkov – Fotolia.com
- Base de dados do Integra Institute e CCO Creative commons: imagens disponíveis para usar livremente
- Pixabay CC0 Creative Commons



Este projeto foi autorizado por uma licença internacional Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhaigual 4.0.



Erasmus+

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Parceria Therapy 2.0

Alemanha		media k GmbH (Coordenador) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Alemanha		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Esovénia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croácia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Islândia		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Áustria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grécia		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Fim do módulo



Parabéns!

Concluiu este módulo!