

Por Ronie Reyes

Nos vários cursos que ministro por todo país, aprendi que há certos mantras entoados por profissionais da saúde, independentemente do tipo de empresa, cargo ou setor que desempenham. São espécies de crenças transmitidas oralmente que, apesar de carecerem de fontes comprovadas, interferem não só na opinião da cadeia, mas na sua postura e tomada de decisão, diante dos imensos desafios do mercado da saúde. Peço licença para compartilhar alguns destes paradigmas em conjunto com minhas reflexões:

“Os médicos fazem o que querem” – Me chamou a atenção que em um curso sobre gestão de OPME, a diretora de um hospital localizado em uma pequena cidade do interior do país argumentasse que era impossível adotar uma administração profissional na sua instituição, por conta do poder imposto pela equipe médica, principalmente quanto à escolha das órteses e próteses:

-Mas se os médicos não atuam como seus parceiros, por que você ainda os mantém com credenciado?

-Porque quando nós os confrontamos, eles ameaçam tirar os pacientes do hospital!

-Desculpe, mas quantos hospitais existem na sua cidade?

-Bem... apenas o nosso!

A classe médica não é uma das mais fáceis para se lidar, com certeza. Mas, enquanto não for possível ter ambulatorios, apartamentos ou salas cirúrgicas de média e alta complexidade nos consultórios, os doutores continuaram a ter uma relação de interdependência com hospitais e operadoras de saúde. É preciso avaliar muito bem o cenário para confirmar se as restrições para flexibilizar a assistência realmente estão na equipe médica ou na ausência de estratégia e pulso para estabelecer regras claras de boa convivência com os parceiros.

“Todos os fornecedores são corruptos” – Alguns corajosos fornecedores participam dos meus eventos buscando se aproximar de práticas que facilitem seu entrosamento com os hospitais e, com o decorrer do curso e o afrouxamento das medidas, logo passam a ser vítimas de comentários maliciosos e acusações por parte de profissionais de hospitais. Merecidas ou não, ocorrem da seguinte forma:

-É lógico que o médico escolhe tal empresa. Ela já tem seu “esquema” com o fulano.

Nos intervalos do curso, alguns daqueles corajosos me procuram de canto e comentam baixinho:

-Isso que eles falam em muitas situações é verdade. Mas você sabe que muitos colegas meus, fornecedores, dariam tudo para que pudessem vender seus materiais em uma concorrência justa, sem ter que justificar saídas estranhas do seu fluxo de caixa? Conheço uns que já até tentaram, mas foram rechaçados por médicos e até por hospitais, que tem um claro interesse em utilizar materiais mais caros para aumentar sua receita junto a convênios.

Ao final dos eventos, alguns daqueles profissionais críticos do começo jogam as seguintes indiretas aos fornecedores:

-Poxa...O curso foi muito bom. Você não quer patrocinar o treinamento para o restante da equipe?

“Operadoras de saúde só querer saber de glosas” – Infelizmente, os abusos cometidos no

passado (por todos) encrudesceram as relações entre hospitais e operadoras de saúde, sobrepondo, muitas vezes, o aspecto financeiro sobre a assistência ao paciente como fator determinante nas decisões. Produto disso é o volume de glosas que se fabrica a cada fechamento de mês, assim como as demoras nas autorizações, negativas de coberturas, etc.etc.

Porém, é preciso separar o joio do trigo. Apesar da postura fechada de muitas operadoras, é inegável que a produtividade e a eficiência operacional são alguns dos maiores gargalos nos hospitais. Os anos preservados da concorrência, a ideia de que instituições de saúde não deveriam ter lucro, as gestões não profissionais, o foco exclusivo na assistência e a demanda em constante alta criaram a ilusão de que as exigências empresariais do século XXI não seriam capazes de ultrapassar as Recepções.

Eficiência operacional e produtividade deixaram há muito tempo de serem opções , a começar por seu reflexo na garantia do recebimento das contas em dia.

Fossem os hospitais tão seguros da qualidade de suas contas, certamente seus setores de Auditoria seriam bem menores do que são hoje. É o chamado preço do não cumprimento.

“O mercado da saúde é sujo” – Aqui vale perguntar o que é o mercado da saúde. Será uma entidade, um senhor sentado em um trono delegando regras sobre o comportamento de seus agentes? Ou serão as paredes dos hospitais, as contas, as autorizações, as macas, os OPME's ou os diplomas de Medicina?

Nada disso. O mercado da saúde são as pessoas que o formam, em suas virtudes e defeitos.

Assim, antes de mantermos a tendência de repassarmos aos outros a origem dos problemas que enfrentamos, vale refletirmos o que estamos fazendo para saná-los. Que tipo de parceiros escolhemos? Que práticas consideramos aceitáveis? Até que ponto nos preocupamos somente com nosso universo, sem dar conta de que a interação de todos os agentes é o que pode criar flores em um ambiente de terra tão judiada?

Fonte: [Saúde Business](#), em 01.10.2017.