

Por Enrico De Vettori (*)

O ano de 2017 prossegue, enquanto o setor de prestação de serviços de saúde, especialmente no ramo hospitalar, se vê, mais uma vez, atado a antigas discussões. Destacam-se, nesse contexto, algumas questões. Como garantir a sustentabilidade e a qualidade na oferta de atendimento atuando cada vez mais pressionado pela alta dos custos? O que fazer para lidar com o achatamento das receitas diante da grave crise econômica pela qual passa o Brasil? Como fica a tensão imposta pela necessidade de se atender um número geralmente crescente de pessoas que buscam não depender dos serviços públicos? E de que maneira é possível responder ao desafio de acompanhar a frenética evolução tecnológica, que traz impactos significativos sobre os investimentos, por um lado, e sobre as expectativas de resultados e de qualidade de atendimento exigidos pelas pessoas que contratam esses serviços, por outro?

A primeira resposta que sugerimos é: fazer investimentos em uma gestão de excelência. Eis, portanto, o grande segredo de sucesso em um mercado ultracompetitivo, com grande parte de seus serviços sendo regulados e que dispõe de uma margem financeira muito restrita para garantir resultados econômicos positivos a seus investidores e empresários.

Como é notório, grande parcela dos prestadores de serviços hospitalares no Brasil ainda está longe de contar com estruturas maduras de gestão empresarial. Em geral, nossos hospitais estão sujeitos a graves problemas que afetam sua saúde financeira: como a cultura do desperdício; a prática de fraudes e desvios; a ineficiência administrativa de recursos físicos e monetários; a exposição a condições inefficientes de gerenciamento de infecções hospitalares; a má gestão das compras; e a falta de eficiência no gerenciamento de recebíveis e outras contas, entre diversos fatores complicadores.

Diante de um cenário tão pouco adequado como o descrito, o repasse aos preços da alta sistemática e exponencial de custos acaba sendo uma medida inevitável. No entanto, essa espiral de reajustes repassados ao cliente certamente está encontrando um teto.

Adotar princípios e soluções de excelência na gestão hospitalar passa a ser, então, essencial para garantir a própria sustentabilidade do negócio. É necessário que os gestores passem a contar com: tecnologias apropriadas e customizadas ao gerenciamento nesse tipo de mercado; pessoal treinado e bem orientado a adotar as melhores práticas e a transformar a cultura administrativa; sistemas e estruturas de controles para reduzir perdas e desestimular desvios de conduta; além de apoio para a prospecção e implementação de soluções que dinamizem a prestação e a oferta de serviços e atendimentos, de acordo com as necessidades e expectativas do mercado.

Na área de saúde, o Brasil e os brasileiros continuam e continuarão sendo ávidos pela prestação de serviços de excelência, já que nosso sistema público de atendimento universal está distante de ser capaz de dar conta da demanda gigantesca que existe, com a qualidade esperada. Há, portanto, vasto espaço para o crescimento da oferta de serviços privados no setor. Mas toda a excelência de atendimento exigida pelos clientes já existentes e pelos entrantes somente deverá gerar boas oportunidades de negócios àqueles prestadores que investirem em sistemáticas melhorias de gestão de seus próprios negócios.

(*) **Enrico De Vettori** é Sócio-Líder da Deloitte Brasil.

Fonte: Saúde Business, em 05.04.2017.