

De acordo com o Ranking de Competitividade Global divulgado pelo Fórum Econômico Mundial, o Brasil ocupa a 80ª posição entre 137 países pesquisados, embora o desempenho venha melhorando timidamente com o passar do tempo. Em educação e saúde, por exemplo, o país passou da 99ª posição para a 96ª.

Esse resultado poderia ser melhor se alguns problemas crônicos do setor de saúde fossem resolvidos. Para Raimundo Sousa, sócio da Mazars consultoria empresarial, um dos pontos-chaves está na necessidade de maior eficiência em gestão. “Uma necessidade é a construção de uma aliança entre todos os envolvidos, incluindo cada um dos usuários, na utilização racional dos recursos e na redução de desperdícios visíveis e invisíveis, que representam aproximadamente 30% do total desembolsado. Só para se ter uma ideia, 70% dos atendimentos em prontos socorros/PAs são considerados desnecessários, e não haveria tamanha demanda se melhorássemos o acesso dos usuários aos atendimentos eletivos”.

Outro problema do sistema de saúde do Brasil é a inflação médica brasileira, que é a mais alta do mundo. Como referência, em 2017 este índice setorial superou a inflação oficial em mais de 10 pontos percentuais.

Para Sousa, há incontáveis oportunidades para promover melhorias no setor de saúde brasileiro. “Hospitais e clínicas especializadas, através de seus administradores, sejam médicos, sejam de áreas de apoio, têm como desafio gerenciar os seus negócios com a visão focada na “experiência do usuário/cliente” e produzir resultados positivos para o negócio. Os avanços dos meios de comunicação têm proporcionado um verdadeiro “empoderamento do usuário/paciente/cliente”, trazendo como consequência demandas para um atendimento qualificado, humanizado, de forma integrada e com alta resolutividade”.

Outra experiência que traz melhorias para o setor é a fidelização. “A cadeia de fornecedores do sistema continua investindo em inovação e lançamento de novos produtos, como forma de competição entre seus pares, sem dar a atenção especial a programas de fidelização. A experiência tem mostrado melhorias significativas de eficiência e redução de custos em programas estruturados de fidelização”, explica.

Por fim, é preciso melhorar a gestão da saúde suplementar. “Estruturar um sistema de regulação inteligente, implementar um modelo de segunda opinião que assegure boas práticas e “pertinência” aos procedimentos, além de partilhar custos com os usuários (coparticipação), são ações absolutamente necessárias para que eles se mantenham competitivos”, destaca Sousa.

Fonte: [Portal Hospitais Brasil](#), em 18.04.2018.