

De acordo com o Ranking de Competitividade Global divulgado pelo Fórum Econômico Mundial, o Brasil ocupa a 80^ª 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 99^ª posição para a 96^ª.

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 pronto 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.