

***Na opinião de especialistas, o uso de recursos tecnológicos em saúde é fundamental para conquistar os avanços necessários ao setor, tanto do ponto de vista da maior eficiência dos serviços prestados quanto no que toca ao uso mais racional dos investimentos***

Entre 2017 e 2021, os gastos com saúde, em todo o mundo, devem aumentar 4,1% ao ano. A estimativa é do estudo “2018 Global Health Care Outlook: The Evolution of Smart Health”. Até 2020, estima-se que as despesas com saúde, também globalmente, cheguem US\$8,7 trilhões.

Esse aumento nos custos, no entanto, não tem significado necessariamente avanços para o setor do ponto de vista de mercado. O canal de notícias “Consumer News and Business Channel (CNBC)” divulgou, em 2016, que cerca 66% das empresas seguradoras relataram perdas em suas vendas de plano de saúde. Ainda de acordo com o veículo, a margem dos pacientes que considerariam trocar de plano – por motivos que não só envolvem procedimentos médicos – varia entre 52% e 77%.

Mas o que os usuários esperam dos agentes e instituições da cadeia produtiva de saúde? A empresa de consultoria empresarial McKinsey & Company também quis saber. E, a partir de levantamento, listou as principais demandas apresentadas pelos usuários: oferecer um bom atendimento ao paciente, cumprir com as expectativas do serviço, tornar a vida mais fácil e oferecer um “grande valor” em termos de serviço.

Na análise de Mahiti Godoy, Vice-Presidente de Expansão e Inteligência em Saúde da Prontmed, a incorporação de inovações tecnológicas tem muito a contribuir para as mudanças necessárias nesse cenário – no qual os gastos seguem em alta, mas a qualidade dos serviços (na percepção dos usuários) não necessariamente acompanha a mesma curva ascendente.

“A inovação em equipamentos, dispositivos médicos e medicamentos causa enorme impacto na saúde, tanto por possibilitar maior assertividade no descobrimento de doenças quanto nos tratamentos para elas. Mas, ao mesmo tempo, esses adventos também impactam no custo, ao passo que podem trazer sustentabilidade para o setor, se bem utilizados”, afirmou durante conversa com Marcos Hume, Diretor de Acesso ao Mercado e Relações Públicas da Medtronic, e Michael Kapps, CEO e Fundador da TNH Health.

No entanto, para que essas inovações passem da condição de “diferencial” na oferta dos serviços e alcancem status de core business – ou seja, passem a fazer parte do modelo negócios, tanto para as operadoras de planos de saúde quanto para as empresas que oferecem o benefício saúde a suas populações –, é preciso que os agentes da cadeia incorporem essa nova realidade na forma como conduzem a gestão em saúde.

“Todos os envolvidos precisam ter essa noção de mudança de comportamento, porque, como agentes, falamos desde a pessoa que contrata os serviços de saúde até os intermediários – do médico ao usuário final”, avalia Marcos Hume. Para ele, essa conscientização também é importante para que possamos apressar o passo rumo à sustentabilidade no setor.

Essa resistência que ainda pauta parte das mentalidades se intensifica quando deixamos a seara de bens tangíveis – como equipamentos, dispositivos e medicamentos – e chegamos ao campo menos palpável dos serviços, onde a aplicação da tecnologia segue importante, mas se dá de maneira igualmente menos concreta. Como vencer essa barreira?

“Uma organização que usa tecnologia não pode ser liderada por ela”, diz Michael Kapps, reafirmando o conceito desses recursos como ferramentas e não finalidade. “Quando se fala de softwares, por exemplo, há o aspecto da facilidade de movimentação, ou seja, não há custos fixos. É muito fácil para testar, ajustar e criar uma ‘mini start up’, um ambiente de experimentação, dentro da organização”.

**Valor agregado**

Entre as contribuições que a incorporação de tecnologias em saúde tem a oferecer ao setor, a capacidade de agregar valor aos serviços prestados aparece entre os primeiros lugares da lista. Mas antes de medir esse valor, Marcos Hume enxerga a importância de um consenso sobre quais aspectos devem entrar nessa balança.

“Todos temos que alinhar a questão sobre o que é valor e sobre como vamos medir esse valor”, afirma. “Porque podemos ter um hospital que tem a hotelaria melhor. Mas será que aquele paciente quer hotelaria? Nós temos que alinhar, na cadeia, o que todo mundo compreende como valor. A partir disso, conseguimos medir e educar”.

Chegar a esse consenso não é tarefa fácil – sobretudo, por conta do grande mercado brasileiro. Mas a saída pode estar na contratualização de valor. “Quando você contrata uma operadora para fazer a assistência médica dos seus funcionários, precisa ter um acordo com essa operadora e dizer: ‘Eu valorizo tal coisa, então, dentro do nosso relacionamento, nós vamos medir como isso tem se comportado, para no final não termos surpresas’”.

Hoje, na área da saúde, já temos exemplos de organizações que se reuniram, em consórcio, para definir padrões de excelência no tratamento de determinadas doenças e, dessa forma, realizar comparações que oferecem – seja para usuários finais seja para empresas que contratam serviços em saúde – as informações necessárias para a melhor tomada de decisões.

[Assista aqui ao vídeo.](#)

**Fonte:** ASAP – Aliança para a Saúde Populacional, em 26.07.2018.