

Profissionais especializados, tecnologia de ponta e muito conhecimento científico respaldando o trabalho médico. Cuidados de qualidade, recursos suficientes para o atendimento e ferramentas que otimizem as atividades no ambiente hospitalar. De forma geral, estes são alguns dos aspectos mais aguardados pelos pacientes no momento em que, de suas casas ou presencialmente, agendam um procedimento de saúde em uma unidade do setor. Encontrar um centro que dê conta do recado, no entanto, é um desafio recorrente no país.

Isso porque a realidade, infelizmente, não é como se espera. Só para se ter uma ideia, hoje, somente 11 países possuem os melhores hospitais do mundo, suprimindo praticamente todas as necessidades de seus pacientes. Estados Unidos, Canadá, Alemanha, França, Reino Unido, Suíça, Coreia do Sul, Japão, Cingapura, Austrália e Israel são os países que abrigam tais organizações.

As informações são da revista norte-americana Newsweek, que lançou recentemente um estudo exclusivo para avaliar o trabalho de instituições de saúde a nível mundial. Partindo de pesquisas de opinião com profissionais e pacientes, contou com ajuda da Statista Inc., empresa global de pesquisa de mercado e dados ao consumidor. O ranking foi feito com base em detalhes como o atendimento, qualificação, equipamentos, contato humano e outras experiências, além dos recursos investidos e pesquisas científicas.

O Brasil não está na lista, que parece sugerir alguns caminhos a serem adotados por parte das organizações nacionais, caso queiram alcançar o patamar de hospitais já consolidados no exterior. O ideal é que as instituições daqui invistam em três direções: a primeira, com foco em treinamentos e a capacitação de seus profissionais, colocando-os em contato com o que está acontecendo a nível global em termos de saúde. A segunda diz respeito às certificações e creditações internacionais. A Joint Commission International, uma das principais certificadoras de qualidade do mundo, por exemplo, engloba os direitos dos pacientes como critério decisivo em suas avaliações. Aqui no país, unidades do Hospital Samaritano, Hospital Dona Helena e a Rede Mater Dei possuem o selo de acreditação internacional.

Por fim, como os maiores hospitais estrangeiros, vale investir em programas de estudo científico, com pesquisas laboratoriais e parcerias com universidades. No Mayo Clinic, considerado o melhor hospital do mundo pelo ranking, são diversos laboratórios, centros de pesquisa, milhares de publicações e até um blog científico atualizado com frequência. Em seu site, há a afirmação de que “pesquisas são essenciais para melhorar os cuidados do paciente”. Com certeza, é impossível falar de qualidade sem considerar a constante atualização proveniente de estudos clínicos.

Sem dúvidas, o caminho para se alcançar a qualidade no cuidado com a saúde é colocar o paciente em primeiro lugar. Sobretudo em um contexto no qual as pessoas chegam aos consultórios com inúmeros anseios, é preciso que os hospitais e clínicas entendam com quem estão lidando e o que o usuário exige. A grande chave, aqui, é o relacionamento, que mostrará o que seu público espera dos atendentes, médicos e demais profissionais. A partir de então, a busca por atualizações e certificações tende a ser um processo natural.

Governanças locais, nesse sentido, contribuem bastante para a melhoria do atendimento aos pacientes por meio de eventos sobre o tema, conferências hospitalares e a criação de subsecretarias — como a já existente Secretaria de Humanização do Atendimento. Além disso, órgãos como a Secretaria Municipal de Saúde podem atuar na fiscalização dos serviços prestados, conferindo se tudo está nos conformes.

Nos últimos tempos, o boom das health techs também tem sido fundamental para a melhoria da qualidade em saúde. Afinal, agora, os avanços tecnológicos saem um pouco de dentro dos laboratórios médicos, partindo de profissionais comuns que, identificando um gargalo, resolvem investir em ferramentas que otimizem o trabalho dentro dos consultórios. De acordo com a Associação Brasileira de Startups, o país já conta com 392 empresas do tipo, imersas nas necessidades de laboratórios, hospitais e clínicas. Dessa forma, é inegável que, da recepção ao

contato médico, startups voltadas para a saúde estão mudando a maneira como os pacientes interagem com as instituições.

No geral, o sucesso dessas empresas vem do fato de que tudo é feito de forma pensada. No caso do nosso país, temos sistemas de saúde marcados por uma infraestrutura inadequada — algo que pode ser auxiliado por algumas tecnologias de ponta. As salas de espera, por exemplo: se não estão boas o suficiente, que tal, junto de sua reforma, investir em softwares que façam com que seus pacientes passem menos tempo nelas? Os médicos estão sobrecarregados? Talvez aplicar novos modelos de assistência técnica, como a telemedicina, seja a chave para lidar com a situação.

O paciente agradece.

Fonte: [Hospitais Brasil](#), em 01.8.2019.