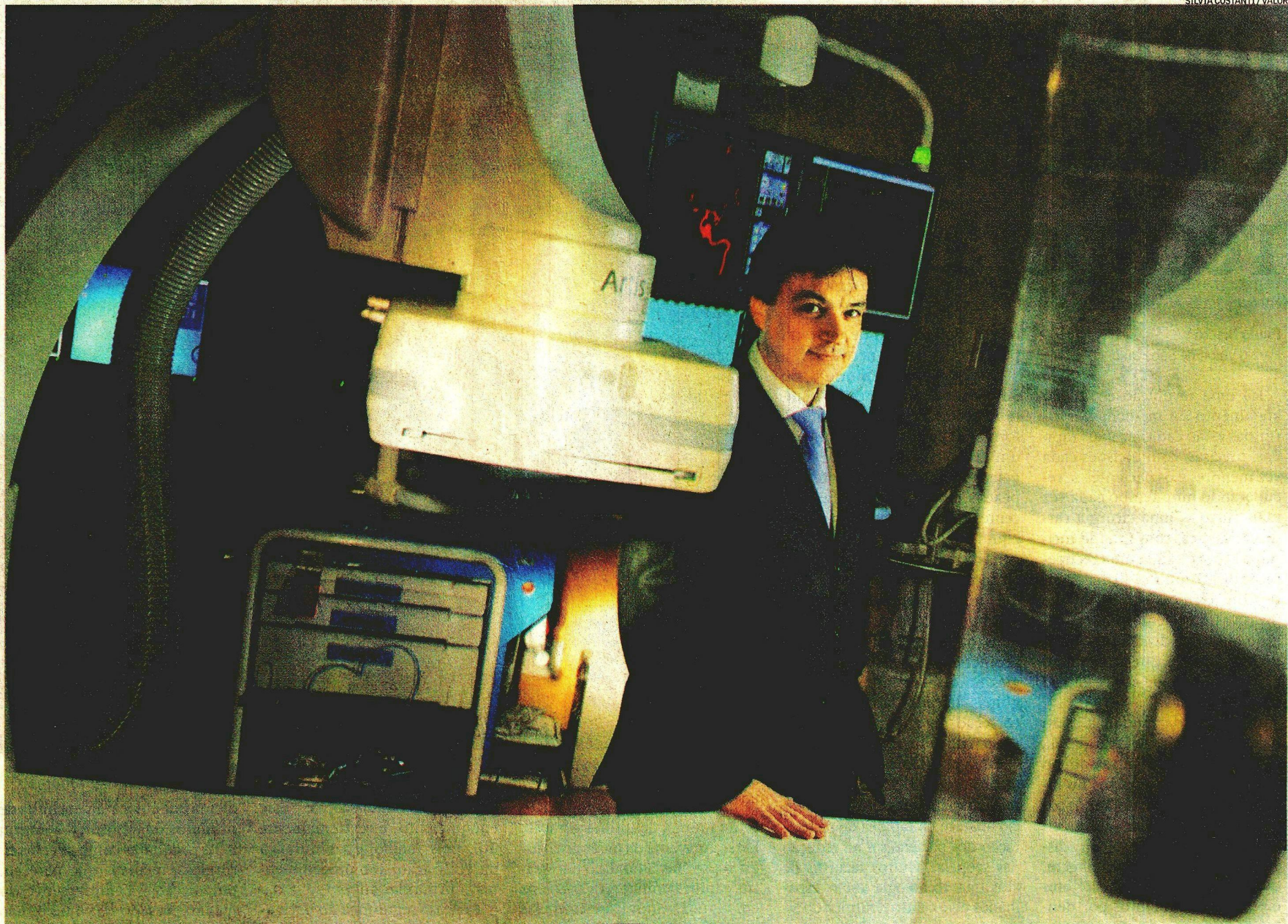




Alfonso Migliore, do 9 de Julho: "Começamos a investir em 2010 porque o mercado já mostrava que teríamos dificuldades e que precisaríamos absorver uma demanda que já está batendo na nossa porta"

Hospitais privados precisam investir de R\$ 4,3 bilhões a R\$ 7,3 bilhões até 2016 para fazer frente ao crescimento da demanda. Por **Gleise de Castro**, para o Valor, de São Paulo

Foco no atendimento

O crescimento da demanda por serviços de saúde, decorrente do aumento do número de usuários de planos médico-hospitalares, teve forte impacto na qualidade do atendimento dos hospitais privados. Nas instituições de ponta, investimentos em equipamentos de tecnologia avançada, técnicas e métodos que acompanham o nível de atualização internacional aliam-se ao esmero no atendimento, como diferencial de mercado. Para a maioria do setor, contudo, o impacto foi negativo, pela falta de preparo para a expansão dos planos de saúde, que cresceram à taxa média anual de 4,1%, desde 2007, e chegaram a 47,9 milhões de pessoas em 2012.

Segundo a Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), o setor precisa investir de R\$ 4,3 bilhões a R\$ 7,3 bilhões, até 2016, em 13 mil novos leitos, para fazer frente ao crescimento da demanda gerada pelos novos usuários da medicina complementar. Esse valor inclui serviços e estrutura de assistência e adminis-

trativa. "A expansão física envolve mais salas cirúrgicas, investimento em informática e aumento de serviços, como nutrição e dietética, por exemplo", explica Francisco Balestrin, presidente do conselho de administração da Anahp. Será preciso, também, investir na qualidade e segurança do atendimento, contratar mais pessoas e qualificá-las. Segundo Balestrin, cada novo leito implica investimento de US\$ 200 mil.

Com a demanda reprimida, a taxa de ocupação nos hospitais chegou a 90%, o que equivale a superlotação, segundo o consultor Eduardo Regonha, da XHL Consultoria. O crescimento da saúde suplementar deve-se ao maior poder aquisitivo da população e à ineficiência do atendimento público, lembra Aramicy Pinto, presidente da Federação Brasileira de Hospitais. "Como não são atendidas pelo serviço público, as pessoas compram um plano. Mas esse atendimento não é eficiente porque a iniciativa privada não estava preparada para o aumento da demanda em progressão geométrica", diz Pinto.

Levantamento feito pela Anahp entre seus associados, um total de 51 hospitais de excelência, mostrou que essas instituições investem a cada ano 1% da receita apenas na qualidade do atendimento, valor que chegou a R\$ 120 milhões em 2012. Para a ampliação de suas estruturas e novos equipamentos, os investimentos atingem 10% da receita anual.

No Hospital 9 de Julho, de São Paulo, entraram em funcionamento, em agosto, sete máquinas de hemodiafiltração, sistema mais eficiente do que a hemodiálise convencional, no Centro de Rim, Diabetes e Cardiologia, um investimento de R\$ 280 mil. A aquisição faz parte de um pacote de investimentos de R\$ 77 milhões, iniciado três anos atrás. "Começamos a investir em 2010 porque o mercado já mostrava que teríamos dificuldades. Percebemos que precisaríamos absorver uma demanda que hoje está batendo na nossa porta", diz o médico Alfonso Migliore Neto, diretor do 9 de Julho.

Especializado em atendimento de alta complexidade, o hospital

inaugurou, em maio, um centro médico de especialidades, edifício de 14 andares para atendimento ambulatorial, elevando o número de consultas de 3,5 mil para 6 mil por mês. Em 2014, vai inaugurar uma torre com 120 apartamentos e seis salas cirúrgicas. A atualização do parque tecnológico, com investimentos de R\$ 10 milhões só neste ano, inclui o sistema robótico Da Vinci, adquirido em 2012, que permite cirurgias minimamente invasivas, um novo tomógrafo, para exames mais rápidos e diagnósticos mais precisos, e novo aparelho de hemodinâmica, para cateterismo de pessoas com até 250 kg.

No Hospital Israelita Albert Einstein, a mais recente inovação é a sala híbrida de cardiologia, que será inaugurada no fim do mês, segundo o médico Claudio Lottenberg, presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein, mantenedora do hospital. Ela permitirá a integração diagnóstica e terapêutica no tratamento de doenças cardíacas e coronarianas. "Nosso parque está atualizado com o que

há de mais recente e elegemos o paciente como o cliente central. Isso parece óbvio, mas não é a praxe num mundo de médicos, fontes pagadoras e fornecedores", diz Lottenberg. O Einstein é o primeiro hospital da América Latina a receber a designação Planetree - Hospital Centrado no Paciente. A organização americana reconhece instituições que priorizam o paciente, em ambientes saudáveis e propícios à cura.

Para a Casa de Saúde São José, o aumento da demanda significou uma oportunidade para atender o mercado crescente e carente de opções de qualidade do Rio de Janeiro, segundo o médico Augusto Neno, diretor técnico do hospital. Com 217 leitos, três centros cirúrgicos e equipamentos de última geração, a CSSJ vem investindo em tecnologia, capacitação profissional e na cultura de segurança do paciente. Entre as inovações mais recentes estão uma sala cirúrgica inteligente e a compra do microscópio neurocirúrgico Penetro, para cirurgia de tumores cerebrais.

Laboratórios de medicina diagnóstica também investem para aprimorar o atendimento. O grupo Fleury aplicou R\$ 4,4 milhões, em 2012, em uma universidade corporativa, para qualificar seu pessoal e monitorar o atendimento. "Acompanhamos dois indicadores: pesquisa de satisfação do cliente e índice de reclamação, monitorando inclusive as redes sociais", diz Jeane TsuTsui, diretora-executiva médica e de atendimento do grupo Fleury. No total, são 6 mil funcionários dedicados ao atendimento e até os médicos passam pelo treinamento.

O Fleury, assim como o Delboni Auriemo, do grupo Dasa, e o Salomão Zoppi Diagnósticos, adotam um sistema de assessoria médica, pelo qual o médico do laboratório entra em contato com o médico do cliente em caso de resultados críticos dos exames. "Se algum colega pedir, podemos atender urgentemente seu paciente", diz a médica Flora Finguerman, responsável pela área de diagnóstico em mama do Delboni Auriemo.