

Personalização do atendimento ao paciente e valorização do médico



DR. PAULO SCHOR

“A área de cirurgia refrativa passa por um período de crise, no sentido que os chineses

dão a essa palavra, ou seja, de oportunidade”, afirma o Dr. Paulo Schor. “Oportunidade para aqueles que nela trabalham de lucrar e crescer pessoalmente, o que afinal é o objetivo central de nossas vidas profissionais”. Utilizando como base alguns gráficos cedidos por Antonio Manuel, sócio da empresa Vistatek, o Dr. Schor apresenta, a seguir, algumas considerações sobre o assunto. Na Fig. 1, vemos um gráfico que simboliza o volume de procedimentos de LASIK realizados e o preço médio cobrado por eles, nos Estados Unidos, no período de 1996 a 2005.

“Esse gráfico pode ser definido como trifásico. Entre 1996 e 1999, percebe-se um crescimento na quantidade de cirurgias efetuadas e um aumento nos preços praticados. De 2000 a 2003, temos uma queda nos preços e no número de

procedimentos. E, a partir de 2003, uma retomada nos valores e na quantidade de procedimentos”, observa o Dr. Schor.

“É preciso ressaltar que não submetemos os dados constantes do gráfico a exigências científicas e estatísticas para comprovar que o decréscimo no volume de cirurgias tem uma interação direta com a queda de preços, assim como também não queremos que a experiência norte-americana seja absorvida no Brasil sem crítica alguma, mas ao menos parece bem clara a falta de relação entre a diminuição de preços e o aumento da demanda naquele mercado, durante o período citado. Para mim, tal fato espelha de forma nítida a situação que percebemos em nosso país, chamando a atenção para a estratégia por nós utilizada no que se refere aos procedimentos médicos, especialmente os refrativos. Primeiramente, nós nos valem de uma demanda aparentemente reprimida, formada por pacientes sem livre escolha, que se submeteram às



FIG. 1

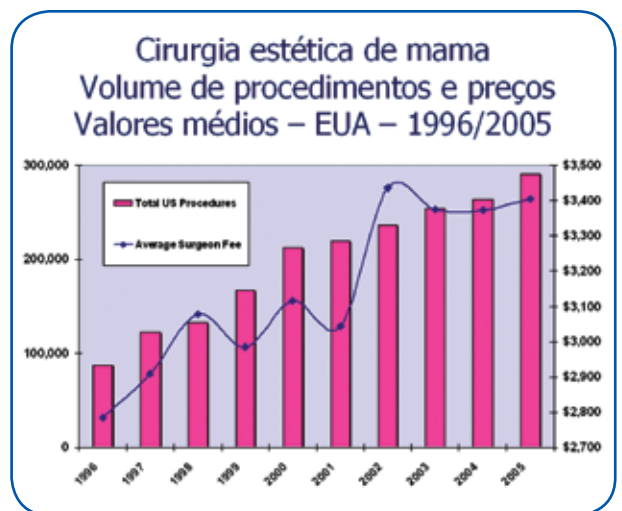


FIG. 2

cirurgias refrativas movidos por um entusiasmo inicial ou pela ausência de custos (“O convênio cobre.”). Tal demanda naturalmente diminuiu, por não se tratar de uma procura real de um produto sonhado, desejado e planejado. À diminuição da demanda nós, oftalmologistas, respondemos com uma redução de preço. Isso, entretanto, não fez com que a mesma aumentasse, mas por outro lado criou a impressão de um des-valor do procedimento. Ao des-valor a sociedade reagiu com des-confiança e, em função disso, vários de nós passamos a ter um des-interesse em relação a essa possível fonte de renda e de crescimento profissional. Migramos para setores mais valorizados, como o de fármacos (glaucoma e retina), e muitos passaram a focalizar seu interesse na Oftalmologia geral, que é uma área em que a gestão de tecnologia não tem um papel tão importante”. O segundo gráfico analisado pelo Dr. Schor (Fig. 2) mostra a quantidade de procedimentos e o preço relativo à realização de cirurgia de prótese de mama, no mesmo país e no mesmo período. Nele se pode perceber, também sem confirmação estatística, uma tendência de aumento de preço e de volume dos procedimentos. E qual seria a causa disso?

“Não me atrevo a entrar em seara alheia”, diz o Dr. Schor, “mas com certeza a cirurgia de prótese de mama não tem sido divulgada como sendo um procedimento rápido, fácil e sem riscos. Aliás, pelo contrário. Temos notícias de mortes e maus resultados relacionados a esse tipo de cirurgia e parece-me que a escolha do profissional correto e do local adequado para a sua elaboração são pontos-chave para o sucesso da intervenção. Há os que argumentam que os cirurgiões plásticos, em função dos conceitos da própria sociedade que os cerca, são procurados para a realização de desejos, de sonhos dos pacientes. E respondem a essa demanda com uma postura consciente e prática. Eles se envolvem e se comprometem em relação ao procedimento. Não no que se refere ao seu fim, mas aos meios utilizados para alcançá-lo”.

Valorização profissional

“Se levarmos em consideração que não há uma relação direta entre o preço baixo e o volume de procedimentos realizados e emprestarmos exemplos de outras áreas médicas afins, parece que o caminho para os que desejam se manter na área de cirurgia refrativa deve mudar”, afirma o Dr. Schor.

Ele ressalta que, atualmente, existem pacientes que podem decidir se querem submeter-se à cirurgia ou usar lentes de contato. O grupo de pessoas que têm a possibilidade de efetuar essa escolha é menos numeroso, em nosso país, do que o daquelas que não

podem desfrutar dessa opção. E mais: aqueles que têm a chance de escolher decidem de acordo com critérios diversos e formam sua opinião com base em impressões. Alguns, por exemplo, acham que produtos mais caros têm mais valor do que os mais baratos.

“Temos um produto a oferecer ao paciente que é extremamente seguro, eficaz e estável”, acrescenta o Dr. Schor. “Por isso mesmo, não podemos vender o medo como pretexto para a procura desse ou daquele serviço. Existem inúmeros profissionais altamente qualificados para realizar esse tipo de procedimento e, sendo assim, não temos uma reserva de mercado. A meu ver, dispomos sim de duas coisas, que não estamos oferecendo adequadamente: o desejo e o comprometimento. Desejo no sentido que o cirurgião plástico dá a esse termo. Ou seja, de um sonho que o paciente acalenta e que um dia pode tornar-se realidade: o de diminuir sua dependência em relação ao uso de óculos. E comprometimento no sentido de nos tornarmos parte da solução e de estarmos mais próximos dos pacientes antes, durante e depois da realização do procedimento. A pessoa que tem a oportunidade de escolher prefere um médico que lhe telefone após a cirurgia do que um que marque o retorno com seu assistente. Esse mesmo paciente já contactou (por ter escolhido) mais de um profissional e deverá se decidir pelo que tiver o perfil mais próximo daquele que ele procura. Alguma vezes, a pessoa busca objetividade e simplicidade. Em outras ocasiões, quer explicações profundas e um tempo maior de consulta, mas o que ela sempre busca é a personalização do atendimento. Busca ser entendida e tratada como um caso único. E, para entender, precisamos escutar. E, para escutar, precisamos de tempo. A personalização do atendimento, que representa um retorno da Medicina às suas origens, demanda tempo, paciência e comprometimento humano. E essa parece ser uma ótima notícia, pois todos nós, médicos, mantivemo-nos nessa área de atuação por ter a vocação para o relacionamento. Isso nós sabemos fazer e destacamo-nos socialmente ao fazê-lo. Cabe retomar a postura médica e aproveitar os benefícios tecnológicos atuais, para que sejamos valorizados e assim possamos praticar preços condizentes em relação às cirurgias. A valorização de nossa atividade por parte dos pacientes passa por nossa valorização pessoal”, conclui o Dr. Schor.

Dr. Paulo Schor – Professor Afiliado Livre-docente e Oftalmologista da EPM/UNIFESP.