

O Serviço em Prol da Saúde Necessita Ser Eficiente e Confiável

É preciso que os serviços prestados em saúde sejam eficientes e confiáveis, sob pena do próprio sistema de saúde ser visto com reservas

Neste dia em que se comemora o **Dia Mundial da Saúde**, veio-me a lembrança de um episódio recente, muito emblemático com relação ao assunto em tela.

Há poucos dias retornei em consulta para apresentar o resultado de alguns exames prescritos pelo meu médico que, ao recebê-los, de pronto, foi preparando novo pedido para os mesmos exames. Estranhando aquela reação – até mesmo porque não gosto de sofrer picadas a toda hora – perguntei o motivo para que os exames fossem repetidos, uma vez que ele sequer havia aberto o envelope com os resultados. Lamentavelmente, explicou que eu havia escolhido um laboratório que não lhe trazia confiança, que já lhe trouxera resultados distorcidos da realidade e não encontravam guarida nos demais elementos de seu diagnóstico.

Se por um lado fiquei feliz com o zelo do médico assistente, fiquei decepcionado com a

pouca confiabilidade dos serviços prestados pelo laboratório de análise clínicas.

Quando nos aproximamos dos 200 milhões de brasileiros e mais de 85% destes têm domicílio urbano, não é admissível que os serviços em saúde sejam ineficientes e pouco confiáveis, até mesmo pelos médicos que os prescrevem.

Contar com excelência na medicina diagnóstica é tão necessário quanto contar com uma boa equipe multiprofissional.

De nada adiantará o hospital ter excelentes colaboradores na área clínica se o seu serviço de diagnóstico for precário e ineficiente.

A terceirização destes serviços vem se tornando uma prática comum, diante dos altos custos dos laboratórios próprios, se comparados com os custos de larga produção dos laboratórios-empresas, fato este que torna o serviço terceirizado mais rentável, além de permitir que o hospital passe a se dedicar exclusivamente à sua função específica.

Confiança é tudo

Contudo, divulgações recentes feitas pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica apontam

falhas graves na prestação destes serviços.

Efetivamente, vê-se que há falta de controle de qualidade (interno e externo) e a confiabilidade nos dados produzidos é pouca ou nenhuma, diante do grande número de ações judiciais interpostas em face dos resultados obtidos nos exames.

A falta de confiança é um dos fatores mais preponderantes a levar o paciente a procurar ajuda jurídica, diante de um resultado de exame inesperado.

Veja-se que mesmo perante o acerto no resultado, ante a falta de qualidade e da ineficiência do serviço muitas vezes registradas, mesmo aquilo correto passa a ser visto como errado até prova em contrário, fato este que leva a uma demanda judicial.

São inúmeras as ações de natureza indenizatória propostas em face de laboratórios, hospitais, médicos e operadoras de planos de saúde que poderiam ser evitadas com a prestação de

um serviço de melhor qualidade, com a preocupação pelo estudo do resultado positivo (que jamais poderia ser divulgado sem uma contraprova), com a preocupação em informar devidamente o paciente sobre a limitação do exame e, mais imprescindível, com a preocupação com o paciente, evitando-se a troca de dados.

Ressalte-se que a ineficiência de um serviço de saúde e a falta de confiança no mesmo não prejudica somente este setor ou aquela empresa prestadora deste serviço. O fato onera todo o sistema de saúde. O paciente passa a ver com outros olhos todos os serviços que lhe são prestados. Tudo passa a ser motivo de desconfiança...

E isto, prezados, é razão mais que suficiente para que o serviço, antes de prestado, tenha a sua qualidade satisfatoriamente comprovada por quem o contrata.

Afinal, o que está em jogo é muito mais que o resultado de um exame!