

Citando Ignácio de Loyola Brandão



Na edição de 07 de fevereiro de 2003 do “Caderno 2” do jornal “O Estado de São Paulo”, Ignácio de Loyola Brandão faz um editorial com o título “Para os que gostam de cinema”. A essência do texto é uma análise de como era o relacionamento dele com as locadoras de vídeo nas circunvizinhanças de sua casa no bairro onde mora. Eram instalações tímidas com grande variedade de filmes, de diversas origens, de diferentes categorias, porém com qualidade suficiente para manter o interesse da comunidade.

Chama a atenção também para o tipo de relacionamento dos responsáveis e pelos funcionários das locadoras que tratavam seus clientes pelo nome, oferecendo os produtos conforme o gosto de cada um, alguns até descrevendo a essência dos filmes para que a escolha fosse satisfatória. Identificavam os clientes chamando-os pelos seus nomes e sabiam qual a categoria de filme que o paciente procurava. A chegada das multinacionais também neste setor promoveu um verdadeiro “dumping” no mercado que acabou por inviabilizar as pequenas, porém eficientes, locadoras que na seqüência acabaram fechando.

Matando a concorrência o próximo passo foi a catequese dos “clientes” que ficaram a mercê da multinacional. A partir de então, passaram a ser atendidos por funcionários “enlatados” que se comunicam como robôs, com automatismo irritante e impessoal. A oferta dos produtos deixou de ser uma opção dos cinéfilos e sim uma imposição do sistema que passou a oferecer aquilo que apenas interessa à locadora divulgar e comercializar reduzindo as opções de escolha. Na análise do texto infere-se que “será que o que é bom para os americanos é também bom para nós brasileiros?” Com certeza não. Nem todas as redes de sanduíches e pizzarias americanas deram certo no Brasil. Isto é uma mensagem importante.

Nossa atividade na radiologia sofreu importante queda nos últimos tempos. Diversas foram as causas desta situação: a perda de poder aquisitivo da população, a crise econômica, a permanente ingerência dos planos de saúde e, mais atualmente também a entrada de multinacionais no nosso espaço profissional. Interessadas primordialmente em dominar o mercado de laboratórios clínicos assimilaram a área do diagnóstico por imagem, apesar de representar um investimento mais pesado, porém de pouca importância para eles, pois dinheiro não é problema para americanos. Como o mercado de laboratório é altamente lucrativo com um mínimo de investimento, montaram uma verdadeira rede de super-

mercados de atendimento laboratorial e de imagem espalhadas nos diversos cantos das grandes cidades.

Na manhã do dia 07 de fevereiro, mesmo dia da publicação do editorial de Ignácio de Loyola Brandão, atendi na clínica uma paciente que se submeteu à realização de um exame de ultra-sonografia. Nesta atividade conversa-se muito com os pacientes, para saber os motivos pelos quais está se submetendo ao procedimento, fala-se de amenidades e do dia-a-dia. A relação médico-paciente na ultra-sonografia é um dos fatores de importância capital na obtenção do diagnóstico. No meio da conversa e, totalmente por acaso, perguntei à paciente se já havia realizado exames na clínica ou era uma primeira vez. Daí nasceu um diálogo interessante, por iniciativa da paciente, sem que eu de alguma forma a tivesse induzido. Ela me disse que consultou seu plano de saúde para ser encaminhada a uma clínica exclusiva na área da imagem, pois sua experiência nestas organizações gigantes sempre lhe deixava a impressão de um mau atendimento e acima de tudo realizado por profissionais pouco habilitados.

Isto aconteceu pela manhã e eu li Ignácio de Loyola Brandão na hora do almoço. Achei incrível a coincidência.

E tem médico clínico que, para justificar as razões de não encaminhar seus pacientes à clínica, argumentam que estes preferem ser atendidos em um mesmo local para se submeter aos exames laboratoriais e de imagem. Da minha parte continuo a contra-argumentar com os médicos clínicos: nasci um profissional da imagem, não sou empresário da medicina, e prefiro continuar respeitando meus preceitos.

Reproduzo aqui integralmente os dois últimos parágrafos do texto de Ignácio de Loyola Brandão:

“O comércio é livre, cada um que se estabeleça. Mas seja competente, não basta se livrar da concorrência.”

Será que o atendimento globalizado tem a qualidade que se espera de uma boa e eficiente medicina? Tenho minhas dúvidas!...

Dr. Luiz Karpovas é Diretor do Boletim do CBR, Diretor de Defesa Profissional do CBR e Presidente do CIR