

Setor de saúde investe em transformação digital

O Estado de S. Paulo

Em que momento voltaremos aos escritórios? E, quando voltarmos, será igual a antes? Essas são perguntas que passam pela mente de inúmeros executivos neste exato momento — e em todo o mundo. E, dentre tantos com este nível de responsabilidade, raros têm a experiência de Denise Santos, CEO da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo –, um dos principais hubs de saúde do País. “Esse convívio natural do ser humano é imprescindível”, ela conta nesta conversa com Fabio Costa, manager no Brasil da Salesforce. A pandemia criou a ausência, o digital abriu as portas para novas possibilidades e, após um ano e meio, novos hábitos foram se consolidando. Mas há, também, cansaço. Ele se mostra em questões de saúde mental, como se mostra na falta de fronteiras entre casa e escritório, Denise vai fundo neste tema, mas não só — a digitalização, e a entrada da inteligência artificial em particular, transformam o exercício da medicina. E dá pistas de como essa mudança pode afetar muitos outros setores.

Denise, é hora de voltar ao escritório?

Denise Santos

– É uma pergunta que a gente tem debatido todos os dias. Na área corporativa, colocamos mais de 800 pessoas em home office no dia D, em 2020. No final do ano, começamos a pensar no retorno dessas pessoas. Fizemos várias pesquisas com os colaboradores, e a maioria diz querer o modelo híbrido. É essa experiência que estamos vivendo agora. Dois dias

em casa e três no escritório. É preciso organizar essa escala, o que certamente cria dificuldades para os gestores, mas com certeza esse convívio natural do ser humano é imprescindível.

Fabio, e você, como está vendo essa questão?

Fabio Costa

– O setor financeiro, tanto aqui no Brasil quanto lá fora, está muito orientado a retomar a antiga forma de trabalhar, sem restrições. A gente vê presidentes de grandes instituições financeiras americanas, por exemplo, cobrando retorno. Querem que os funcionários não só estejam no escritório, mas que também falem com os seus clientes pessoalmente. Algumas funções, como vendas e suporte, provavelmente não vão escapar de trabalhar como antigamente. Já na área de tecnologia, há uma clara percepção de que as mudanças vão permanecer.

Denise, como tem sido o desafio da transformação digital numa empresa de referência na área de saúde, como a BP?

Denise Santos

– Quando a gente fala de inovação, as pessoas geralmente conectam diretamente à tecnologia. Mas a tecnologia tem que ser o meio, não o fim. Certamente há a necessidade de um processo estruturante, com sistemas adequados, mas não é possível fazer a transformação digital sem promover uma cultura também digital. Isso passa pelo envolvimento e engajamento das equipes. E depende também de muito treinamento.

Fabio, a Salesforce precisou continuar funcionando a pleno vapor durante a pandemia, inclusive para atender clientes como a BP. Como foi lidar com esse desafio?

Fabio Costa

– Somos uma empresa 100% tecnológica, usamos com muita eficiência a tecnologia, mas o aspecto humano continua sendo extremamente importante. A tecnologia é plataforma de suporte às interações humanas. Como a Denise disse, transformação digital não é apenas adotar tecnologia, e sim transformar o modelo de negócio. Por mais que a gente tenha as melhores ferramentas, é preciso viver o dia a dia dos processos, conhecer as angústias das pessoas, verificar o que está funcionando e o que não está funcionando. Foi isso que fizemos durante a pandemia, prestando total apoio aos nossos clientes.

Denise, o que a BP aprendeu por conta da pandemia?

Denise Santos

– Foi um processo muito cansativo para todos que atuam na área da saúde, mas também de muito aprendizado. Algo que ficou realçado é a importância de continuar tendo o olhar de médio e longo prazos, mesmo enfrentando uma grande crise. Trabalhar constantemente na revisão do planejamento é muito importante. Ter velocidade para implantar rotinas digitais, como check-in antecipado, drive-thru de exames e implantação da telemedicina, foi um aprendizado incrível. Outro ponto é que muitas especialidades médicas tiveram que aumentar o nível de troca de

informações entre elas, por conta da imprevisibilidade da doença. Ficou claro o quanto esse valor, colaboração, nos leva mais longe.

Fabio, como você vê o setor da saúde, nesse processo de transformação digital, quando comparado a outros setores?

Fabio Costa

– Há outros setores mais à frente, mas a maior aceleração está acontecendo na área de saúde, em especial no Brasil. A transformação digital tem a ver com a capacidade de mudança e de organização. Você só muda hábitos se consegue se reorganizar. Aliás, é interessante observar que isso não tem relação direta com a idade. Médicos jovens até podem ter mais facilidade para usar as ferramentas, mas a organização necessária depende de planejamento, execução e disciplina, atributos que tendem a melhorar com a idade.

Denise, como está o uso de inteligência artificial na BP?

Denise Santos

– A gente tem, por exemplo, um projeto que ajuda todo o corpo clínico a identificar o melhor tipo de tratamento com os dados disponíveis para uma comorbidade específica. Também temos o robô cirúrgico que é o top de linha do mercado hoje. Com a evolução da tecnologia, as cirurgias serão cada vez menos invasivas. Começou com a laparoscopia lá atrás, e hoje temos cirurgias neurológicas, de cabeça e de coluna que são minimamente invasivas.

O futuro já chegou, Fabio? Fabio Costa

– Já chegou, e continua a chegar todos os dias. O que buscamos é que seja um futuro que traga acesso para toda a população, com um direcionamento positivo para a humanidade.

Núcleo de Inteligência - Sedet

Edição 245 - Em 05 de outubro de 2021

Os textos do conteúdo exposto neste informativo não são de autoria do Governo do Estado do Ceará.