



Reforçar o Compromisso da CUF com os Clientes

Reinforce CUF's Commitment to its Clients

Catarina Rocha Gouveia¹

Fundada em 1948 pelo então denominado Hospital da CUF, a Gazeta Médica foi relançada em 2016, cinco décadas depois da sua suspensão em 1964. O relançamento no início de 2016, por iniciativa da CUF Academic Center e do Conselho Médico da CUF,* foi ditado por um objectivo inequívoco de promoção da “excelência em medicina”, como claramente assumido pelo Professor João Paço no Editorial desse novo primeiro número da Gazeta Médica: *“A Gazeta Médica é uma revista científica (...) cuja missão é promover a excelência em medicina, publicando artigos de rigor científico e metodológico, (...) procurando sempre que a informação seja da maior utilidade na prática clínica. Para realizar esta missão, a revista aceita para publicação artigos de investigação fundamental, epidemiológica, clínica, bem como artigos de revisão, orientações práticas, relatos de casos clínicos, artigos de opinião (perspectivas) e comentários relevantes para a prática clínica, prestação de cuidados de saúde, política de saúde, educação médica, ética e metodologia de pesquisa. Além disso, a revista publica narrativas pessoais que transmitem a arte da medicina.”*¹

Seis anos passados sobre o relançamento da Gazeta Médica, a determinação da CUF de promover a excelência em medicina, alicerçada na melhor prática assistencial, e potenciada pelo ensino e pela investigação clínica é redobrada e está bem patente naquela que é a aspiração da empresa enquanto líder do mercado privado português de prestação de cuidados de saúde. Em concreto, a CUF definiu como **aspiração**: *“Ser referência em Portugal em três dimensões: (I) Na qualidade e no âmbito dos cuidados de saúde prestados; (II) No desenvolvimento pessoal e profissional de todos os que trabalham na CUF; (III) Na criação de valor com sustentabilidade para os accionistas e a comunidade.”*

A CUF está, naturalmente, consciente do grau de exigência e de responsabilidade inerente a esta aspiração e, também por isso, muito motivada em concretizá-la a cada momento. Nesse sentido, foi definida a **Agenda Estratégica 2021-2025**, que constitui a linha orientadora da actuação da empresa nos diferentes domínios, e que começa por reconhecer que a CUF tem uma base sólida de **três activos estratégicos** que importa permanentemente desenvolver:

1. **Talento**, em resultado da competência, profissionalismo e diversidade de todos aqueles que dedicam a sua vida profissional à CUF;
2. **Tecnologia**, entendida de forma ampla para integrar não apenas os equipamentos médicos e todo o HW de sistemas de informação, mas também, e cada vez mais, os SW essenciais ao desenvolvimento da actividade de prestação de cuidados de saúde, com especial foco em soluções de inteligência artificial;
3. **Rede e Marca CUF**, elementos inequivocamente distintivos da CUF no mercado português, reconhecidos pelos diferentes stakeholders.

1. Administradora Executiva da CUF.

* À data, José de Mello Saúde.

Nota: Escrito de acordo com o antigo Acordo Ortográfico.

A referida Agenda 2021-2025 define, adicionalmente, **três eixos estratégicos**, fundamentais para concretizar a aspiração da CUF até 2025:

1. Diferenciação no *continuum* de cuidados;
2. Articulação do crescimento das unidades de saúde com o lançamento de novos negócios e aposta na digitalização;
3. Foco no serviço ao cliente, com consistência e eficiência.

No Encontro de Quadros da CUF realizado em maio último, tivemos oportunidade de reflectir sobre esta agenda estratégica e sobre a forma como a mesma permite “**reforçar o compromisso da CUF com os clientes**”, concretizando, dessa forma, a aspiração de **ser e continuar a ser referência na prestação de cuidados de saúde**. Focámos, em particular, os três eixos de actuação estratégica, sublinhado a importância da **consistência de actuação** em tudo o que fazemos, da aposta no **desenvolvimento de “novos cuidados” potenciados pela digitalização** e da **diferenciação no *continuum* de cuidados** como alavanca fundamental de desenvolvimento sustentável da CUF. Este último eixo é particularmente central a tudo aquilo que se prende com a vertente clínica da nossa organização e, por isso, de particular interesse também no contexto da Gazeta Médica, razão pela qual detalharei algumas das conclusões partilhadas nesse Encontro de Quadros.

É sabido que a CUF é a marca líder na prestação privada de cuidados de saúde, seja do ponto de vista da quota de mercado, seja, também, do ponto de vista do grau de reconhecimento pelos clientes. Já o era antes da pandemia COVID-19 e continua a sê-lo actualmente, como atesta o valor do Índice de notoriedade da marca CUF vs. o dos principais concorrentes. De entre os factores de diferenciação que explicam esta liderança da CUF no mercado, é de salientar: (i) o facto de existirem na CUF especialistas clínicos de renome; (ii) existirem acordos com a maioria das entidades financiadoras; (iii) ter equipamentos clínicos de última geração; (iv) ter instalações modernas; (v) ter aplicações *online* que facilitam o acesso dos clientes aos serviços e aos dados de saúde; (vi) ter boa reputação em geral. No passado recente, o peso destes factores de diferenciação tem-se esbatido na medida em que muitos dos outros prestadores privados de cuidados de saúde têm procurado seguir uma estratégia semelhante à da CUF. Daí que a estratégia de *diferenciação no continuum de cuidados* assuma uma importância fundamental.

A diferenciação no *continuum* de cuidados encerra em si mesmo dois desafios:

DESAFIO 1: aprofundar a qualidade dos cuidados que prestamos em cada uma das vertentes de resposta às necessidades de saúde dos doentes. A estratégia da CUF assenta na necessidade de combater a pressão para uma crescente “comoditização” dos cuidados de saúde, de afirmar a diferença no sector da saúde pela qualidade inequívoca dos cuidados prestados.

Uma resposta efectiva a este primeiro desafio tem três grandes implicações:

- Modelo de organização clínica, requerendo aprofundar dimensões como: a) Sub-especialização, sem perder de vista a necessidade de integração de cuidados, dado que é no justo balanço entre estas duas necessidades por vezes conflitantes que a CUF responde de forma eficaz às necessidades daqueles que serve. Tal exige, como sabemos, um trabalho cada vez mais multidisciplinar entre as diferentes áreas clínicas. Não é por isso de estranhar que o modelo de organização clínica da CUF esteja a evoluir na direcção de privilegiar o desenvolvimento de Unidades Funcionais por Patologia dentro de grandes Centros Clínicos que se têm vindo a estruturar nos três hospitais de maior dimensão, e também nos restantes hospitais da rede CUF; b) Equilíbrio entre diferenciação e conveniência, definindo de forma clara que tipo de cuidados devem ser prestados por tipologia de unidade de saúde dentro da rede CUF; c) Segurança do doente, área onde importa investir em formação e revisão de processos de forma contínua; d) Personalização, dimensão intrinsecamente associada aos valores da CUF;
- Medição de *outcomes* numa perspectiva *value based healthcare*, sendo fundamental centrar a nossa avaliação em *outcomes* que meçam os ganhos efectivos em saúde para os doentes, continuando a ter presente também os indicadores de segurança clínica, dimensão cada vez mais crítica no nosso dia-a-dia;
- Integração da componente assistencial com as componentes de ensino e de investigação clínica. A CUF acredita verdadeiramente nas sinergias que decorrem de uma integração entre a prática clínica e a vertente académica e de investigação clínicas. É por isso que apoia desde há muitos anos os colaboradores que têm procurado potenciar estes três vértices através, por exemplo, da atribuição de bolsas de Doutoramento e de bolsas para projectos de investigação e é também por isso que tem desenvolvido parcerias cada vez mais aprofundadas

com universidades e instituições ligadas à investigação clínica, de Norte a Sul do país.

DESAFIO 2: concretizar a ambição de responder a todas as necessidades de saúde dos clientes. Isto significa alargar a resposta da CUF não apenas na perspectiva geográfica, mas, sobretudo, no espectro de cuidados prestados, cobrindo necessidades de prevenção da doença, cuidados primários, cuidados hospitalares, gestão da doença crónica, reabilitação, cuidados paliativos, cuidados domiciliários, entre outros.

O alargamento da resposta da CUF às necessidades dos clientes iniciou-se há já alguns anos, razão pela qual tem hoje uma oferta consistente de cuidados em áreas como a prevenção e gestão dos estilos de vida, incluindo nutrição e medicina dentária, a gestão da doença crónica, a reabilitação, os cuidados paliativos e os cuidados domiciliários, incluindo a oferta de cuidados de hospitalização domiciliária num projecto pioneiro no mercado da saúde privada.

Este alargamento da resposta de cuidados de saúde da CUF ao longo do *continuum* de cuidados implica, também, potenciar a tradicional resposta “presencial” da CUF com a resposta “digital”, alavancando a tecnologia e respondendo àquelas que são as tendências de evolução do consumo de cuidados de saúde dos próprios clientes. Esta segunda dimensão tem vindo a ganhar uma importância crescente e é também por isso que a CUF está já hoje no mercado com serviços de saúde digital de grande qualidade, de que são exemplo as Teleconsultas programadas, as Teleconsultas do dia e, ainda, o Avaliador de Sintomas MyCUF integrado com o processo clínico e com os diferentes *pathways* clínicos dos doentes dentro da rede CUF.

É neste contexto de enorme dinamismo e foco nas necessidades dos clientes que entendemos a investigação clínica e a publicação científica na CUF e, por isso, a aposta renovada da CUF Academic Center na Gazeta Médica. Esta é, por um lado, o espelho do trabalho desenvolvido pelas equipas clínicas, mas, também, um espaço aberto de partilha de conhecimento científico, contribuindo para o desenvolvimento profissional de todos aqueles que prestam cuidados de saúde na rede CUF e fora desta, e, por isso, para o **reforço do compromisso com os clientes**.

REFERÊNCIAS

1. Paço J. Past, Present and Future: Passado, Presente e Futuro. Gaz Med. 2016;3:5.