



NOSSA MENSAGEM

Fazer melhor a cada dia

Quando analisamos os resultados gerais do nosso hospital, percebemos que cumprimos todas as exigências de segurança relacionadas ao paciente. Muitas vezes vamos além, sendo, inclusive, referência em instituição de saúde no Brasil e em outros países. Também temos conquistado inúmeros reconhecimentos e creditações na área médica, como a *Joint Commission*.

Acredito, porém, que sempre podemos melhorar, buscar novos procedimentos, propor atendimentos diferenciados e inovações que tragam benefícios para nossos pacientes, corpo clínico e funcionários. Esses foram alguns dos motivos que incentivaram o lançamento, em outubro, da campanha “Acima de tudo, o paciente”.

Queremos ampliar o olhar para as necessidades dos nossos pacientes. Queremos ser ainda mais rígidos e eficientes em todas as etapas do nosso trabalho como, por exemplo, no *checklist* cirúrgico – uma atitude que, se for feita rigorosamente como diz o protocolo, evita erros que podem comprometer a saúde e colocar em risco a vida do paciente. Queremos também colocar ainda mais o médico como líder do processo assistencial, e para isso vamos ampliar o envolvimento do nosso corpo clínico com a nossa equipe assistencial.

Essa melhoria contínua deve permear todas as áreas da nossa instituição, não apenas ser meta na assistência à saúde. Devemos ser mais eficientes no Ensino, na Pesquisa e em nossas ações de Responsabilidade Social. Que em 2012 esse conceito seja assimilado e praticado por todos nós durante os 366 dias do ano.

Claudio Luiz Lottenberg
Presidente

Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein



VEJA TAMBÉM NESTA EDIÇÃO

DIRETORIA CLÍNICA

- Victor Nudelman assume a Diretoria

SEGURANÇA DO PACIENTE

- Campanha do Einstein é inspirada em ação americana

ONCOLOGIA

- Novidades do Instituto de Oncologia e Hematologia

CONHECIMENTO

- Desenvolva projetos conosco

RECONHECIMENTO

- Em busca do desempenho AAA

BALANÇO 2011

- Mais perto do médico e do paciente

Victor Nudelman assume Diretoria Clínica

Com a missão de gerenciar e representar o corpo clínico perante a administração do Hospital Israelita Albert Einstein, a Diretoria Clínica conta com novo diretor pelos próximos dois anos. Ao lado do doutor Jaime Gil, vice-diretor Clínico, Victor Nudelman, pediatra do HIAE desde 1983, assumiu o cargo em outubro. Na entrevista abaixo, o médico deixa claro o papel de sua diretoria e o que o corpo clínico pode esperar de sua gestão.

Qual o papel da Diretoria Clínica?

Essa diretoria faz a ponte entre o corpo clínico e a administração do hospital. É a voz do médico perante a liderança do HIAE e, ao mesmo tempo, trabalha como interlocutor desses líderes com os médicos. É função da Diretoria zelar pela conduta ética do corpo clínico e colaborar com o aprimoramento da qualidade e a segurança dos serviços prestados no hospital.

Quais serão os principais pontos de atuação da Diretoria nos próximos dois anos?

Queremos abrir ainda mais os canais de comunicação entre os médicos e a administração do hospital. Antes do início de cada Fórum de Especialidade, teremos uma reunião de 10 minutos com um colaborador do time institucional para os médicos trocarem ideias, conversarem, falarem sobre as novidades e as dificuldades da área. O objetivo é conhecer as necessidades para propor novos programas. Queremos também intensificar o apoio aos profissionais perante qualquer dificuldade no relacionamento com pa-

cientes, colegas ou até mesmo com fontes pagadoras.

Como surgiu a possibilidade de se candidatar à Diretoria Clínica?

O envolvimento com o Corpo Clínico começou durante meu primeiro mandato na Comissão de Ética, há quase seis anos. A ideia de representá-lo é resultado do amadurecimento do trabalho de aproximação entre a diretoria clínica e os médicos, e também da conjugação de objetivos comuns de vários colegas. Na eleição, recebi apoio dos médicos – traduzido por uma votação expressiva na chapa por mim encabeçada, que teve como vice-diretor o Dr. Jaime Zaladek Gil. Para nós é um grande desafio e um novo caminho de atuação que encaramos com entusiasmo e diligência.

Por falar em carreira, como iniciou sua trajetória no Einstein?

Eu me formei em 1980 na USP. Ainda nos primeiros anos da faculdade, optei por trabalhos extracurriculares em diferentes áreas, como cirurgia experimental

em transplante de fígado, obstetrícia e pediatria – área em que senti maior ligação e emoção. Fiz residência médica em Pediatria no Instituto da Criança do HCFMUSP, com subespecialidade em Alergia e Imunologia. Em meados de 1983, comecei a trabalhar no berçário do Einstein, onde fiquei até 18 de outubro de 2011, quando saí para a Diretoria Clínica. Nesse período, acompanho nosso crescimento e o resultado prático de anos de investimento em qualidade, inovações e meritocracia, dentro de uma filosofia da excelência focada no paciente. Tudo isso faz a gente ter orgulho de ser Einstein. Trabalhar nesse hospital é gratificante. Sinto-me participando da história da evolução da medicina no País e tenho muito honra disso.

Os médicos podem esperar outras novidades?

Sim. Faremos uma reforma no Conforto Médico, localizado no sexto andar do Bloco D, com áreas reservadas exclusivamente para o descanso do médico. Para quem trabalha de 12 a 16 horas seguidas e sob estresse, tirar uma soneca é tão importante quanto comer. Cuidaremos também da alimentação com opção de cardápio mais leve. Trabalharemos ainda no estímulo à atividade esportiva em grupos. Queremos retomar as reuniões com o corpo clínico para analisar casos clínicos e anatomia patológica. A ideia é que colegas mais novos possam discutir casos mais difíceis e complexos em um colegiado de médicos mais experientes. Por fim, vamos promover encontros para difundir o conhecimento sobre a cultura das diversas comunidades de nossa população. Atendemos pacientes de diversas partes do mundo e conhecer seus hábitos e tradições é fundamental para que os casos sejam conduzidos com qualidade.



Dr. Jaime Gil e Dr. Victor Nudelman

Busca contínua pela excelência

Novo conceito do Einstein é inspirado em ação americana do Institute for Healthcare Improvement

Melhorar a qualidade dos serviços médicos e reduzir de forma significativa as taxas de eventos adversos nos hospitais dos Estados Unidos era o objetivo do pediatra Donald M. Berwick, presidente do *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*. Em 2004, ele iniciou uma campanha para salvar 100 mil vidas em apenas 18 meses. A meta parecia ousada em um país cuja taxa de mortalidade por erros médicos era grande. Cerca de 44 mil norte-americanos morriam a cada ano devido a falhas na assistência à saúde, segundo dados do *American Academy of Pediatrics*, em 2001.

Três mil instituições de saúde que participaram da ação deveriam seguir seis intervenções: time de resposta rápida (código amarelo), protocolo Gerenciado de IAM, rotina para Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica, rotina para Prevenção de Infecção de Corrente Sanguínea Associada a Cateter Venoso Central, prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico, prevenção de Erro de Medicação através da Reconciliação Medicamentosa. O desafio foi superado: 122 mil vidas salvas naquele período.

EXEMPLO A SER SEGUIDO

A campanha de Donald M. Berwick foi o exemplo que Sidney Klajner, cirurgião do Aparelho Digestivo, vice-presidente e Chairman do Comitê de Qualidade e Assistência da SBIBAE, usou em sua

apresentação sobre segurança do paciente, durante evento do Dia do Médico, realizado no Einstein. Ele mostrou os resultados das ações desenvolvidas pelo IHI e fez um paralelo com as campanhas de qualidade e segurança do Einstein. “São histórias motivadoras que mostram a importância de seguir corretamente os protocolos de segurança. Além disso, são exemplos de como o trabalho em equipe pode superar metas consideradas impossíveis”, afirma.

Para o médico palestrante, essas boas práticas incentivam os profissionais do Einstein a melhorar cada vez mais os resultados. Em 2011, o número de casos de infecções da corrente sanguínea associada a cateter venoso central diminuiu de 6,5 em 2005 para 1,5, a cada mil pacientes atendidos. Já o número de casos de pneumonia associada à ventilação mecânica na UTI Adulto passou de 18,8 em 2004 para 0,5 em 2011.

Após a campanha “Cirurgia Segura”, implementada em 2010, cerca de 92% do corpo clínico passou a aderir a prática do *Time Out*, que confere – em voz alta – determinados itens antes da realização de uma cirurgia. A campanha “Ambiente Limpo é Ambiente Seguro” também trouxe bons resultados para o Einstein: o número de infecções do sítio cirúrgico diminuiu de 0,28 casos em janeiro para 0,11 em setembro. O objetivo era alcançar em torno de 0,20 casos em 2011.



Dr. Sidney Klajner

Nos próximos anos a meta é superar esses números. Até dezembro de 2012, o objetivo do hospital é alcançar 100% de adesão ao *Time Out* e não apresentar casos de infecção de sítio cirúrgico (infecções/cirurgia limpa) até 2014. Deve-se também conquistar mais de 90% de adesão à higienização das mãos em 2012 e 100% em 2013.

O conceito “Acima de tudo, o paciente” também foi um dos assuntos abordados pelo doutor Sidney durante o evento. “Colocar o paciente como protagonista é nosso principal objetivo. E, para conseguir isso, não só o corpo clínico, mas todos os profissionais da instituição devem estar comprometidos e envolvidos da mesma forma”, avisa o médico.



“Nunca saberemos os nomes dos pacientes cujas vidas salvamos. Nossa contribuição será aquilo que deixou de lhes acontecer. E, embora não os conheçamos, sabemos que mães e pais estão agora participando de formaturas e casamentos que teriam perdido; que netos estão tendo a oportunidade de conhecer avós que não estariam mais presentes; e que férias serão curtidas, trabalhos concluídos, livros lidos, sinfonias ouvidas e jardins cuidados por pessoas que, sem nosso trabalho, não teriam tido a oportunidade de fazê-lo.”

Donald M. Berwick,
ao lançar a campanha das 100 mil vidas.

Novidades do Instituto de Oncologia e Hematologia

No último ano, a Oncologia e a Hematologia do Einstein passaram por transformações importantes com a criação de um instituto comum com meta principal no atendimento em clínicas multiprofissionais e interdisciplinares de forma integrada e em tempo real. É a Associação Einstein de Amigos da Oncologia e Hematologia, que tem a missão de viabilizar projetos de prevenção, assistência, ensino e pesquisa completa a estratégia de inovação.



ATENDIMENTO AMPLIADO

A ideia do Instituto de Oncologia e Hematologia ganhou força há cerca de um ano com a integração das equipes de hematologia e oncologia – o trabalho engloba o laboratório de hematologia, biologia molecular, genética, patologia, departamento de imagem, cirurgia, oncologia clínica, rádio-oncologia, banco de sangue e transplante de medula.

“Antes, o setor de oncologia era sinônimo de quimioterapia e radioterapia.

O que temos aqui é algo muito mais amplo e eficiente. Oncologia significa a união de diversas áreas, como prevenção, exames, diagnóstico, tratamento e reabilitação”, diz o médico Nelson Hamerschlag, responsável pelo instituto.

O primeiro passo para essa integração foi envolver os cirurgiões. Formou-se então um conselho com diversos profissionais de oncologia, que hoje já conta com 180 especialistas e tem como presidente o cirurgião dr. Antonio de Vasconcellos Macedo.

CLÍNICA INTEGRADA

No Einstein, é realizada uma abordagem integrada para os pacientes com câncer e doenças do sangue. Esse modelo de tratamento é uma proposta inovadora no Brasil na qual o paciente é colocado cara a cara com os especialistas envolvidos em seu caso – radiologista, enfermeira, cirurgião, oncologista clínico e rádio-oncologista, por exemplo.

Todos os profissionais que estão atuando no caso conversam entre si e fazem uma avaliação em conjunto na presença do paciente. Nesse momento, a pessoa pode tirar suas dúvidas com a equipe multiprofissional e se inteirar dos passos que serão dados. “É o que se chama de clínica integrada. Essa é uma nova maneira de enxergar o tratamento do câncer de forma mais eficiente e humanizada”, define a hematologista Andreza Alice Feitosa Ribeiro, gerente médica da Oncologia do Einstein.

Esse modelo vem sendo usado há algum tempo pelo *M.D. Anderson Cancer Center*, o mais importante centro oncológico dos Estados Unidos, que é também parceiro do Einstein para discussão de casos, implantação da Clínica Integrada e de um novo Centro Oncológico.



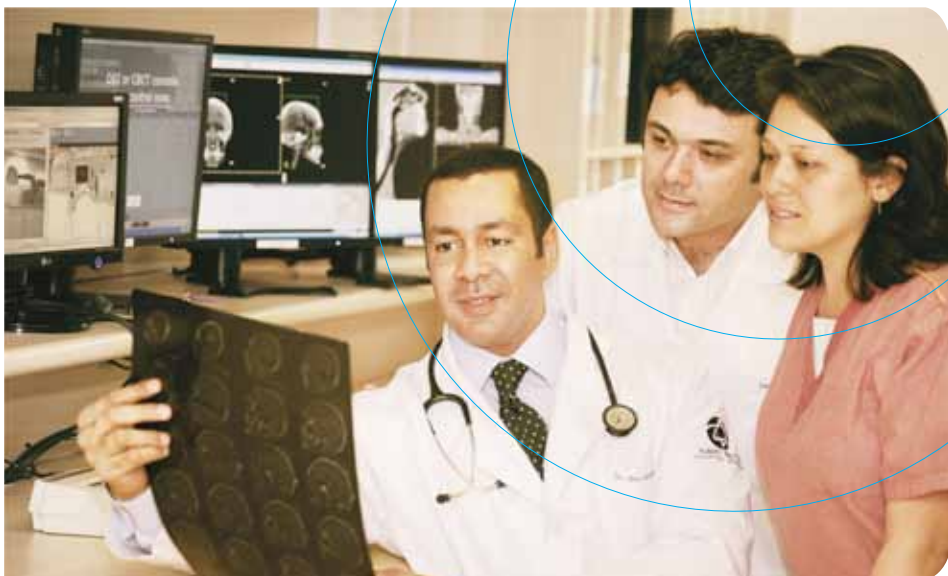
REUNIÕES POR ESPECIALIDADE

Os “Tumor Boards”, reuniões semanais por especialidade, também devem permanecer nas áreas de hematologia, transplante, gastroenterologia, urologia, mama, cabeça e pescoço, tórax e neurologia. “E haverá a contratação de oncologistas jovens e bem preparados para serem hospitalistas, médicos que darão suporte a todo o sistema garantindo sua execução”, explica a dra. Andreza.

AMIGOS DA ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA

No final de novembro, o Hospital Israelita Albert Einstein criou a Associação Einstein de Amigos da Oncologia e Hematologia, cuja missão é viabilizar projetos de prevenção, assistência, ensino e pesquisa que beneficiem toda a comunidade brasileira na área de oncologia e hematologia, além de humanizar o tratamento do câncer em outras instituições e regiões.

A associação terá um conselho formado por associados interessados em colaborar diretamente com os projetos (inclusive ex-pacientes e seus



familiares) e um comitê científico, que reunirá líderes do Einstein e especialistas convidados.

Para 2012, serão selecionados três ou quatro projetos pelo comitê científico. Um dos quesitos é que sejam trabalhos que possam atingir ampla gama de pessoas, da prevenção ao tratamento. Para viabilizar o financiamento desses estudos, haverá um *funding* para projetos específicos da associação e a possibilidade de doações

para cada um dos trabalhos.

Todas essas informações estarão no site do Einstein (www.einstein.br), que promoverá a divulgação da associação, sua missão e os projetos eleitos. O objetivo é que esse seja, ainda, um canal para atrair novos associados e novos projetos. E, para incentivar os estudos em oncologia e hematologia, a cada ano a associação pretende promover um prêmio para reconhecer os melhores projetos nessas áreas.



LOCAL DE ATENDIMENTO

Em 2012, o Instituto de Oncologia e Hematologia irá funcionar no segundo andar do Bloco A1. Novas instalações já estão sendo construídas e ocuparão quatro andares.

Desenvolva projetos conosco

Atualmente 69 médicos do corpo clínico estão à frente de 108 projetos de pesquisa, e 24% desses estudos são desenvolvidos exclusivamente no IIEP



Manter-se sempre atualizado é primordial na área da saúde. Desde 2006, os médicos que obtiverem Título de Especialista e Certificado de Área de Atuação devem participar de um processo de renovação do título a cada cinco anos.

O programa de relacionamento com o corpo clínico é uma forma importante de interação entre o Einstein e os médicos que aqui exercem seu trabalho. Um componente fundamental desse programa é o indicador IIEP, constituído pelas diversas atividades ligadas a ensino e pesquisa realizadas na instituição. Assim, são considerados neste indicador: a manutenção de projetos de pesquisa com publicações e captação de recursos em agências de fomento, a coordenação ou atividade didática nos nossos cursos livres ou de pós-graduação, a participação como parecerista *ad hoc* nos projetos de pesquisa em andamento na Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE) e a participação nas nossas diversas comissões de cunho científico e educacional. Todas essas atividades aumentam a integração do Corpo Clínico com a Instituição.

Também é possível manter-se atualizado “dentro de casa”. O HIAE, por meio do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa (IIEP), oferece ferramentas para isso. É possível se informar sobre estudos nacionais e internacionais e desenvolver pesquisa. Atualmente, de acordo com Cora Hors, coordenadora de projetos e pesquisas do IIEP, 69 médicos são responsáveis por 108 projetos de pesquisa do corpo clínico vigentes na SBIBAE. Desses, 24% são desenvolvidos exclusivamente no IIEP. O restante tem apoio ou gestão do instituto.

Destacam-se os estudos Genéticos da Doença de Parkinson, que tem como patrocinadora a Fundação Safrá, e o estudo do Dr. Antonio Eduardo Pereira Pesaro – “Atividade inflamatória em pacientes diabéticos, com angina estável, submetidos a tratamento com sinvastatina e ezetimiba”, patrocinado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) e publicado recentemente. Ambos, quando concluídos, poderão beneficiar milhares de pacientes.

A Biblioteca Lieselotte Adler oferece um amplo portfólio para a capacitação contínua do corpo clínico do Einstein, com acesso ao portal Capes de periódicos científicos com cerca de 7 mil títulos nas diversas especialidades médicas e da área de saúde, bases de dados internacionais, atualização da plataforma Lattes e sítios de educação médica continuada.

COMO FAZER PESQUISA NO IIEP

Existem diversas maneiras de desenvolver uma pesquisa científica no IIEP. Podem ser registros ou ensaios clínicos patrocinados por entidades públicas ou privadas. O que o IIEP oferece? Infraestrutura laboratorial e capacitação técnica, consultoria estatística (para análise e gerenciamento de dados) e auxílio na prestação de contas para empresas de fomento. Os projetos passam pelo crivo de um comitê de avaliação. “Há médicos que fazem pesquisas próprias – com ou sem parcerias fora do HIAE (geralmente uma universidade). Uma parte dos médicos é, ainda, selecionada pela indústria farmacêutica para conduzir no IIEP estudos mundiais, multicêntricos”, explica Luís Fernando Aranha Camargo, gestor do Centro de Pesquisa Clínica. “Para o HIAE é relevante ter seus médicos envolvidos com pesquisa, pois reforça a intenção de toda a instituição em estar associada ao desenvolvimento do conhecimento e à melhoria dos pacientes”, afirma Luís Fernando.

Projetos de pesquisa experimental também podem ser desenvolvidos no IIEP, onde há um moderno e completo laboratório de biologia celular e molecular (Centro de Pesquisa Experimental – CPE), cujo parque de equipamentos inclui isolamento de subpopulações celulares e sequenciamento de DNA de alto rendimento, uma equipe de pesquisadores contratados, na sua maioria médicos e biólogos que, além dos próprios projetos, está pronta para auxiliar e colaborar no desenvolvimento de projetos de interesse da SBIBAE. Além disso, o IIEP dispõe de um biotério certificado pela AAALAC (Associação Internacional para Avaliação e Acreditação de Laboratórios de Cuidado com Animais). No Centro de Experimentação e Treinamento em Cirurgia (Cetec) são efetuados projetos envolvendo animais de pequeno e médio porte.

Meta: Desempenho AAA

No HIAE o que vale é a meritocracia, uma maneira transparente de avaliar a atuação de seus médicos e garantir, assim, um corpo clínico de excelência

É durante uma conversa reservada, que Camila Sardenberg, gerente médica da área de Qualidade Médica e Economia da Saúde do Hospital Israelita Albert Einstein, e sua equipe, fazem o *feedback* do desempenho de uma parcela do corpo clínico. Nessa conversa, falam sobre os indicadores de desempenho do médico, pontos fortes e aspectos relacionados à sua prática médica que podem melhorar.

A maneira como o médico atua é uma preocupação crescente no HIAE. Quantos pacientes são internados por ele, como é seu relacionamento com os outros profissionais, a maneira como preenche o prontuário, entre outros quesitos, são analisados.

O HIAE tem, atualmente, cerca de cinco mil médicos cadastrados. Vinte por cento destes profissionais são responsáveis por 80% de todas as internações e participam do dia a dia do HIAE. Desenvolver uma forma justa de avaliar esses profissionais é uma tarefa árdua. O objetivo é valorizar – e reter – os bons médicos por mérito. É isso o que se chama de meritocracia, um jeito de reconhecer pela boa atuação.



A partir de indicadores de fidelidade do médico à instituição e de indicadores de prática médica como adesão a protocolos e rotinas, preenchimento correto do prontuário e participação no programa de Educação Médica Continuada (EMC), os médicos são segmentados em quatro grupos: AAA, A, B e C. No topo dessa ‘pirâmide’ estão os médicos conhecidos como *triple A* (AAA): profissionais experientes, extremamente fiéis à instituição, reconhecidos pelos seus pares e pelos pacientes. Em troca, esses médicos têm prioridade na participação das Retaguardas, Indicador Médico, consultórios etc. Além disso, eles recebem benefícios, como descontos nos serviços oferecidos pela instituição. Essas são pessoas com quem o Einstein faz questão de manter um contato próximo.

RELACIONAMENTO DE VALOR

O HIAE iniciou seu processo de avaliação médica por meio de indicadores durante a gestão do Dr. Reynaldo Brandt, presidente da SBIBAE de 1995 a 2001. Ao longo dos anos, à medida que a instituição foi amadurecendo, os indicadores de avaliação foram se ampliando e aqueles referentes à prática médica foram ganhando mais importância. Um passo significativo para delinear uma política transparente de valorização do corpo clínico aconteceu em 2010, quando dois novos indicadores passaram a integrar a avaliação: o indicador relacionado às atividades médicas no Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa (IIEP), como a produção científica desenvolvida dentro do HIAE, e o indicador de relacionamento com a equipe. Como isso foi feito? A equipe multiprofissional avaliou os médicos: como eles se relacionam com a equipe, se são cordiais, se aderem às políticas institucionais e se seguem o modelo assistencial. Vale saber que cerca de 700 médicos foram pontuados nesse período. A conclusão? “Quando o médico é muito bom, ele é bom em tudo. Sabe trabalhar em equipe, é cordial, estuda, se mantém atualizado e adere aos protocolos”, afirma Sardenberg.

Os médicos AAA e A participam de uma reunião formal, quando o *feedback* é feito pela equipe de Qualidade Médica e Economia da Saúde. Independente do *feedback*, todos os médicos do corpo clínico recebem anualmente uma carta com os seus indicadores.

Outra variante, que deve fazer parte da avaliação em breve, é a análise do uso de recursos. Ou seja, como os profissionais se comportam ao utilizar, por exemplo, materiais, exames e diárias hospitalares. O uso adequado dos recursos, sem desperdício, é importante para a perenidade do sistema. Isso tem a ver com um conceito cada vez mais em voga, a sustentabilidade.

O papel da liderança conduzindo e apoiando as ações de meritocracia são fundamentais. “Quando os médicos me questionam sobre o processo, digo que este é um processo técnico, objetivo, no qual não há interferência política ou de amizades. É assim que se exercita a transparência e a meritocracia.” diz Camila Sardenberg.

Mais perto do médico e do paciente

“O ano de 2011 foi marcado pela ampliação do relacionamento tanto com o corpo clínico, como com os nossos pacientes”. A afirmação é do Dr. Miguel Cendoroglo, superintendente do Hospital, e resume bem o foco de atuação do hospital neste ano. Os resultados vêm a seguir.

CORPO CLÍNICO ENGAJADO

O Einstein selecionou os médicos que mais atuam na instituição, em 2011, e abriu espaço para esses especialistas junto à diretoria. Na prática, os profissionais participaram da decisão de investimento para compra de equipamentos, reviram processos médicos e ampliaram o relacionamento entre as equipes. E para manter o corpo clínico bem informado sobre tudo isso foi criado o *Medical Suite On-line*, boletim rápido enviado por e-mail e também disponível no site da instituição.

REPASSE DE EXPERTISE

Este ano, o Einstein reviu o modo como lidava com a tecnologia na área médica. Mais do que investir em inovações e equipamentos, o Hospital passou a incrementar o desenvolvimento técnico de seu corpo clínico. No Einstein, um instrutor acompanha as seis primeiras cirurgias realizadas pelo médico com o sistema Da Vinci. Os resultados são: maior número de cirurgias com o robô do que a concorrência e a marca de ser o primeiro hospital no Brasil a realizar uma cirurgia de coronária com o auxílio do Da Vinci – apenas quatro

centros realizam esse procedimento no mundo. Esta posição de vanguarda se deve a preocupação com a qualidade e com o treinamento dos médicos.

RUMO À DESOSPITALIZAÇÃO

Uma das iniciativas para ampliar a desospitalização ocorreu na maternidade quando foi sugerida às mães uma estada de dois dias no hospital, o que diminui cerca de 2 dias de internação com a criança, e oferecido o mesmo período de *home care*. Outra ação importante de desospitalização foi a reforma de um dos prédios da Unidade Vila Mariana para a disponibilização de 15 leitos para pacientes crônicos de longa permanência – que não têm condição de ir para casa, mas não demandam a alta complexidade de um hospital. “Assim evoluímos em eficiência e abrimos espaço para novas internações. Cada paciente crônico de longa estada equivale a 6 pacientes por mês no hospital”, explica Cendoroglo.

AGILIDADE NO ATENDIMENTO

O Einstein amplia o atendimento em suas unidades satélites, como Perdi-



zes, que já conta com centro cirúrgico para procedimentos mais simples. Também faz parte do Plano Diretor de expansão do Hospital a ampliação do Pronto Atendimento da Unidade Morumbi. As obras devem estar concluídas em 2014 e com isso o espaço será 3 vezes maior que o atual. Além disso, a partir de janeiro de 2012, o Einstein contará com 10 novos leitos para observação. E em março de 2011, foi lançado o *Supertrack*, projeto que envolve a planta física, layout, recursos humanos, treinamento, ajustes do fluxo e abordagem no foco do paciente. Os primeiros resultados foram observados principalmente na redução dos tempos de espera e no número de queixas por demora.

ENTRE EM CONTATO



Entre em contato com a gente. Qualquer dúvida, sugestões ou reclamações envie um e-mail para informativo@einstein.br, ligue para (11) 2151-0463 ou escreva para Informativo Einstein – Av. Albert Einstein, 627 – Departamento de Marketing – CEP 05651-901 – São Paulo – SP.

Nossas Unidades

Morumbi: Av. Albert Einstein, 627/701 • **Ibirapuera:** Av. República do Líbano, 501 • **Jardins:** Av. Brasil, 953 • **Alphaville:** Alameda Purus, 105 • **Morato:** Av. Francisco Morato, 4.293 • **Vila Mariana:** Rua Coronel Lisboa, 209 • **Paraisópolis:** Rua Manoel Antônio Pinto, 210 • **Paulista:** Av. Paulista, 2.421 – 12º andar • **Perdizes:** Rua Apicás, 85

Para mais informações acesse www.einstein.br ou ligue para (11) 2151-1233.



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA
HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL