INFORMATIVO

EINSTEIN

BOLETIM TRIMESTRAL PARA O CORPO CLÍNICO
DO HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN

Mala Direta Postal Básica
9912351676/2014 - DR SPM
HOSPITAL ALBERT EINSTEIN
CORREIOS
FECHAMENTO AUTORIZADO.
PODE SER ABERTO PELA ECT.

60
EDIÇÃO ESPECIAL
OUT. 2018 –
MAR. 2019

NOSSA MENSAGEM

O túnel e a luz

Sem mudanças, os sistemas de saúde continuarão rumando por um túnel escuro que leva ao precipício. Não entregarão saúde, manejo das doenças crônicas, tecnologia adequada, medicina personalizada... A quem como nós se colocou a missão de impactar a saúde da sociedade como um todo cabe ajudar a construir saídas, colocar luz no fim do túnel. Trata-se de forjar caminhos que revertam o destino ao qual nos conduzem os sistemas atuais e que, em vez de mais doenças sendo tratadas, nos levem a um número maior de pessoas saudáveis.

É por isso que adotamos o *Triple Aim* e vamos desenhando soluções para avançar na busca da saúde populacional, redução do desperdício e qualidade atrelada à experiência do paciente.

Um dos grandes vilões responsáveis pelo "túnel escuro" é o atual modelo de remuneração (*fee for service*), que remunera a doença. Para a sustentabilidade do sistema, cada vez mais ele terá de ceder lugar à remuneração por valor. Um exemplo são os pacotes (*bundles*) que temos negociado com as operadoras.

Para formatá-los, usamos informações do prontuário eletrônico (Cerner) trabalhadas na forma de *big data*: recursos utilizados, tempo de permanência, etc. Esses dados permitem modelar pacotes considerando as melhores práticas e também identificar os profissionais com o perfil adequado, com menor variabilidade assistencial e capazes de entregar o resultado acordado.

Mas, antes de tudo, a sustentabilidade do sistema exige a promoção da saúde, ou seja, a atenção primária – frente que temos desbravado com as unidades Clínica Einstein, soluções de saúde corporativa e aplicativos de telemedicina.

Como você vai ver nas matérias desta edição, o Einstein é um organismo em transformação, porque esse é o caminho para alavancar uma transformação ainda maior: a do universo da saúde. É o caminho que leva à luz no fim do túnel.

Boa leitura!

Sidney Klajner
Presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

ESPECIAL: MUDANÇAS ESTRATÉGICAS
Cada vez melhor
PÁGINA 2

NOVAS UNIDADES
Atenção primária: aqui tem
PÁGINA 12

SEGURANÇA DO PACIENTE
Infecção hospitalar: entre os melhores do mundo
PÁGINA 14

FOCO NO PACIENTE
SPA: acelerando o engajamento
PÁGINA 16

BUSCANDO FAZER

CADA VEZ MELHOR

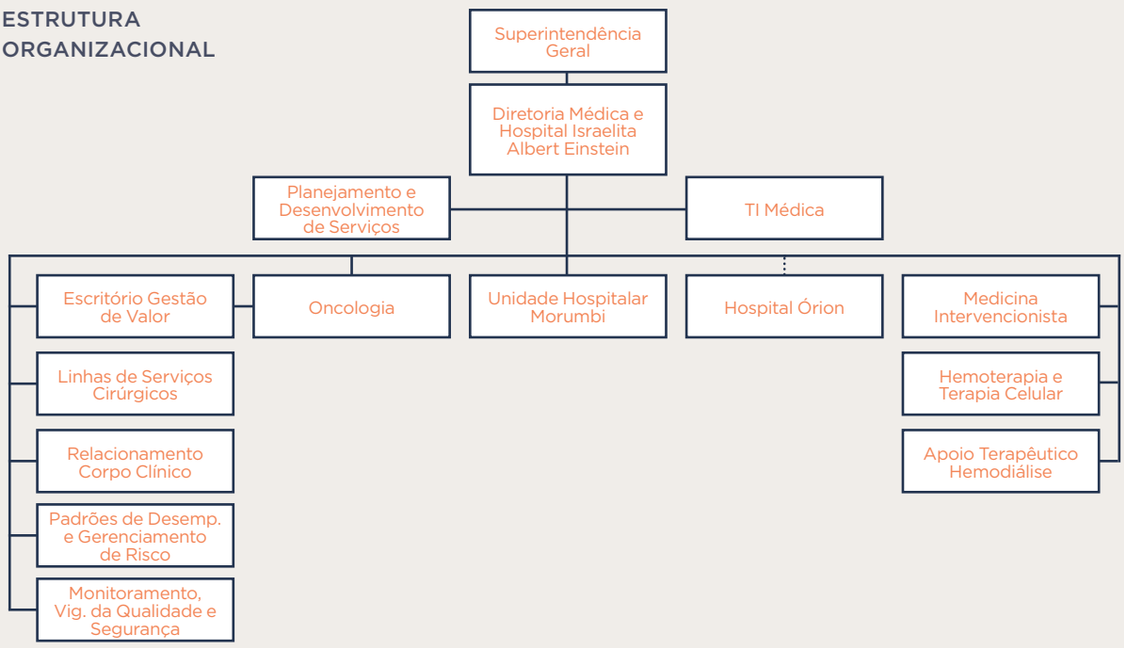
Transformações na estrutura organizacional fazem parte da estratégia do Einstein para responder aos atuais desafios do mundo da saúde.

A estrutura da Diretoria Médica e do Hospital é nova, mas o compromisso com a excelência que tornou o Einstein uma das mais influentes e inspiradoras instituições de saúde da América Latina continua o mesmo. "Por trás das mudanças da estrutura organizacional e dos reflexos que elas geram está o propósito não apenas de nos adequar à nova realidade da saúde, mas de ser uma Instituição engajada na construção do futuro, alicerçada nos pilares do *Triple Aim*: qualidade e experiência do paciente, redução dos desperdícios e saúde populacional", afirma o Dr. Miguel Cendoroglo, diretor Médico e Superintendente do Hospital.

Se muda a estrutura organizacional, permanecem em foco a melhoria contínua das práticas e dos processos assistenciais, o constante aprimoramento das equipes, o fomento dos elementos constitutivos da cultura organizacional, a obsessão pela qualidade e segurança, a medicina baseada em valor e a busca por soluções que combinem sustentabilidade e ampliação do acesso.

Esses são requisitos essenciais para avançar rumo aos desafios que o próprio Einstein se colocou: ser reconhecido como uma organização baseada em dados, comprometida com a experiência do paciente e de alta confiabilidade.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



"Por trás dessas mudanças está o propósito de ser uma instituição engajada na construção do futuro."

Dr. Miguel Cendoroglo
Diretor Médico e Superintendente do Hospital

INTEGRAÇÃO E SINERGIA

O novo desenho organizacional promoveu a integração da prática médica com a prática assistencial em uma unidade composta por cinco grandes gerências (*veja estrutura na pág. 2*). A antiga área de Prática Assistencial, Qualidade e Segurança foi reorganizada. A Prática Assistencial ficou sob responsabilidade de Claudia Laselva, que acumula a direção da Unidade Morumbi e a função de *Chief Nursing Officer* (CNO). A Qualidade e Segurança ganhou dois braços: a Gerência de Monitoramento e Vigilância da Qualidade e Segurança, responsável pelo sistema de qualidade e segurança interno e liderada pela enfermeira Fernanda Paulino Fernandes, e o Escritório de Excelência Einstein, liderado pela enfermeira Claudia Garcia de Barros, voltado a instituições externas públicas ou privadas.

AS ÁREAS DA PRÁTICA MÉDICA E ASSISTENCIAL

- **Escritório de Gestão de Valor (*Value Management Office* – VMO):** liderado pela Dra. Marcia Makdisse, a área está encarregada de formatar os novos modelos de remuneração inspirados no conceito de medicina baseada em valor. Entre eles estão os *bundles*, pacotes que contemplam todo o ciclo de cuidados em determinados procedimentos a partir de valores acordados previamente com as operadoras.

- **Linhas de Serviços Cirúrgicos:** além da assessoria técnica em todas as linhas cirúrgicas, a área liderada pelo Dr. Mário Ferretti está engajada em iniciativas para ampliação do acesso e desenvolvimento de novos produtos assistenciais (*leia na pág. 8*).

- **Relacionamento Corpo Clínico:** Liderada pela Dra. Juliana Soares, a área coordena as diversas interfaces com o Corpo Clínico, entre elas Grupos Médicos Assistenciais (GMAs), Consultórios Médicos, Relacionamento Corpo Clínico e Programa de Segmentação e *Feedback*.

- **Padrões de Desempenho e Gerenciamento de Risco:** sob coordenação do Dr. Haggeas Fernandes, a área tem como missão criar e supervisionar protocolos e monitorar riscos associados à prática médica (*leia na pág. 9*).

- **Monitoramento e Vigilância da Qualidade e Segurança:** organizada em uma estrutura descentralizada e matricial, a área liderada por Fernanda Paulino coordena as iniciativas relacionadas à qualidade e as ações para tornar o Einstein uma organização de alta confiabilidade (*leia na pág. 4*).

RUMO À ALTA CONFIABILIDADE

Com indicadores de segurança do paciente cada vez melhores, Einstein estabelece um ambicioso objetivo já para 2020: zerar os eventos adversos catastróficos.

*É considerada de **alta confiabilidade** a organização que "opera em domínios complexos e de alto risco por longos períodos sem acidentes graves ou falhas catastróficas". Os conceitos associados são: Consciência situacional, Preocupação constante com as falhas, Respeito a quem conhece (ouvindo os especialistas a fim de obter* inputs *sobre o que precisa ser melhorado), Resiliência (aprender com o erro) e Relutância em simplificar.*

Concebida para atuar de forma descentralizada e matricial, a Gerência de Vigilância da Qualidade e Segurança tem como grande norteador de suas atividades uma meta estratégica e audaciosa: transformar o Einstein em uma **organização de alta confiabilidade**. E a forma de chegar a tal patamar é uma só: engajando nessa causa todos os profissionais que atuam na Instituição.

A ideia é galgar os novos degraus estabelecendo objetivos cada vez mais desafiadores. "Até 2020, queremos zerar os eventos adversos catastróficos e reduzir em 50% os eventos graves", informa a gerente da área, Fernanda Paulino, formada em Ciência da Melhoria por meio de *fellowship* no *Institute for Healthcare Improvement* (IHI). Isso exige trabalhar em melhorias em todos os patamares da pirâmide de acidentes, contemplando a gestão proativa e reativa de riscos e eventos adversos.

Há várias iniciativas em andamento, entre elas a capacitação dos profissionais que atuarão como representantes da Qualidade e Segurança em cada área assistencial (Tríades de Segurança). "Já formamos 98 pessoas, entre médicos, enfermeiros e profissionais multidisciplinares", detalha Fernanda. Com duração de 12 semanas, o curso fornece as ferramentas teóricas e práticas para que esses profissionais sejam capazes de analisar cenários e eventos, identificar riscos e tratá-los por meio de ações de melhoria. Atuando em cada área assistencial, esses representantes da Qualidade e Segurança contam com o suporte e a supervisão da Gerência de Vigilância de Qualidade e Segurança.

"Até 2020, queremos zerar os eventos adversos catastróficos e reduzir em 50% os eventos graves."

Fernanda Paulino
Gerente da área de Vigilância da Qualidade e Segurança

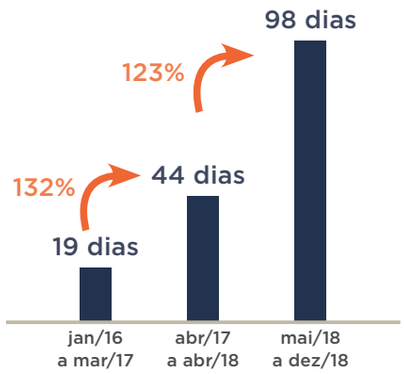
Segundo Fernanda, com essa estrutura descentralizada, as estratégias e ações para promover qualidade e segurança, como os *Safety Huddles* (reuniões de segurança), deverão ser multiplicadas, chegando a um número cada vez maior. "A ideia é termos essas reuniões em toda a Sociedade com seus times locais", diz ela.

CAPACITAÇÃO NAS ALTURAS

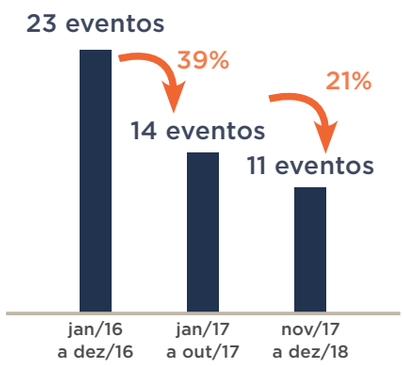
Do pacote de ações para desenvolvimento de habilidades e capacitação em qualidade e segurança, merece destaque a criação do *Healthcare Crew Resource Management* (HCRM), uma ferramenta voltada para a formação de times de alta performance da aviação e adaptada para o mundo da saúde. Criada pelo Einstein em parceria com o piloto e comandante Diego Henrique de Brito, que atua na área de segurança do controle do espaço aéreo de São Paulo e Rio de Janeiro, a ferramenta trabalha os cinco eixos comportamentais considerados fundamentais para a operacionalização do sistema de qualidade e segurança em ambientes complexos e de alto risco: Consciência Situacional, Liderança, Trabalho em Equipe, Comunicação Assertiva e Gestão do Erro.

"Chegou a hora de empregar o HCRM em larga escala", destaca Fernanda. Treinamentos do gênero já estão sendo realizados nas unidades de terapia intensiva e semi-intensiva e, gradativamente, serão estendidos a outras áreas.

DIAS ENTRE EVENTOS CATASTRÓFICOS (MÉDIA MÓVEL ANUAL)



ÍNDICE DE DANO EVITÁVEL AO PACIENTE



O QUE VEM POR AÍ

Confira algumas outras ações em foco:

- Melhorar a comunicação por meio de novos canais, como relatórios de resultados e divulgação de indicadores de qualidade e segurança em tempo real.
- Integração com o Programa Einstein de Excelência Operacional, responsável por projetos *Lean Six Sigma*, para elaboração de nova ferramenta para análise proativa de riscos.
- Fortalecimento das ações de reconhecimento a profissionais envolvidos em iniciativas de qualidade e segurança diferenciadas. Entre outras, está prevista a criação do "Café com o Presidente".
- Integração com a Prática Médica na migração do modelo de protocolos institucionais para guias de cuidados com prática baseada em evidência, medição de custo e desfecho. Redesenhar o fluxo de *feedback* com os médicos, tornando-o dinâmico e voltado a valor e desenvolver estratégia de incentivos conforme desempenho.
- Estreitar relação com os GMAs (Grupo Médico Assistencial) na discussão de estratégias de segurança para alcance da alta confiabilidade.

APRENDENDO, ENSINANDO,

TRANSFORMANDO O SISTEMA

Escritório de Qualidade e Segurança nasce para assessorar e capacitar outras instituições num campo em que o Einstein é referência.

O Einstein leva no currículo uma sólida bagagem na área de Qualidade e Segurança. Formou *fellows* no exterior, capacitou seus profissionais, incorporou conhecimentos, metodologias e ferramentas que permitiram redesenhar e aprimorar continuamente seu sistema de assistência. Também tem levado essa expertise a instituições públicas, desenvolvendo processos para assegurar qualidade e segurança de maneira sustentável e consistente com os recursos ali disponíveis. É possível fazer mais? Sim. E o Einstein traduziu isso com a criação do Escritório de Excelência Einstein em qualidade e segurança, cujas atividades estão voltadas exclusivamente a contribuir com instituições externas – públicas ou privadas.

"É um misto entre consultoria especializada em processos assistenciais de alta confiabilidade com educação. Ensinamos métodos, técnicas e padrões de boas práticas baseadas em evidência e damos o suporte para que os próprios participantes encontrem o caminho mais adequado, de acordo com as necessidades, recursos e características de sua instituição. Trata-se de capacitar pessoas-chave das organizações em Ciência da Melhoria, método desenvolvido pelo *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), nosso parceiro estratégico, e apoiar os participantes para que consigam redesenhar processos e criar soluções nas suas próprias organizações", afirma Claudia Garcia de Barros, diretora do Escritório.

É o mesmo modelo que já vem sendo adotado nos projetos colaborativos em andamento, como o Parto Adequado, o de redução da mortalidade materna e o de redução dos índices de infecções em UTIs de hospitais do SUS, entre outros. "Além dos hospitais públicos, agora estamos abrindo colaborativas também para as instituições privadas", diz Claudia.

Com a criação do Escritório, o Einstein se estrutura para atender ao crescente número de serviços de saúde que buscam a Instituição para assessorá-los na implantação de processos de qualidade e segurança de alto impacto. Mais que isso, a iniciativa se insere no propósito de impulsionar transformações no sistema de saúde como um todo. "Tornou-se inadequada a ideia de que qualidade e segurança são diferenciais competitivos das instituições. Esses são direitos básicos do cidadão", defende Claudia, destacando a importância de mentalidade e postura que podem ajudar a disseminar uma nova cultura de segurança e qualidade no país. "Quem já implantou um sistema precisa estar junto daqueles que estão em processo", acrescenta ela.

MISSÃO

A Missão do Escritório de Qualidade e Segurança é apoiar o desenvolvimento de competências-chave nas organizações para alcançar resultados sustentáveis e criar capacidade para melhorar a saúde os cuidados de saúde.

COMO FUNCIONA

São formados grupos de profissionais de diferentes hospitais ou de um conjunto de hospitais de uma mesma rede que integrarão a colaborativa. "O ideal são grupos acima de 100 profissionais, o que gera maior troca de experiências e soluções, onde todos ensinam e aprendem", diz Claudia. Em conjunto, é definido um programa com metas, indicadores, definição de padrões e seu desdobramento em ações com prazos bem definidos. O programa se desenvolve em ciclos, ao longo de 18 meses, entremeados por quatro encontros presenciais no Escritório, que fica na Unidade Paulista, e quatro visitas da equipe técnica do Escritório às instituições participantes para checar se cada tarefa está sendo desenvolvida de forma adequada. "Vamos ensinando a implantar cada um desses processos no cenário daquela instituição", explica Claudia.

Nessa jornada, o Escritório também inovou na aplicação da metodologia colaborativa do IHI: além dos processos de qualidade e segurança, passou a adotá-la também na implantação de processos visando às certificações *Joint Commission International* (JCI) e *Planetree*.

ENTENDA A CIÊNCIA DA MELHORIA

Desenvolvida pelo IHI, a Ciência da Melhoria enfatiza a inovação, os testes de ciclo rápido no campo e a geração de aprendizado sobre quais mudanças produzem melhoria e em quais contextos. O modelo propõe três perguntas: O que estamos tentando realizar?; Como saberemos que uma mudança é uma melhoria?; Que mudanças resultarão em melhorias? A seguir, emprega os ciclos Planejar-Fazer-Estudar-Agir (PDSA, na sigla em inglês) para os testes de mudança de ciclo rápido.

COLABORATIVAS: RESULTADOS QUE IMPRESSIONAM

- **Saúde em Nossas Mãos: Melhorando a Segurança do Paciente em Larga Escala no Brasil**
  Lançado em 2017 e desenvolvido pelos cinco hospitais de excelência vinculados ao Proadi-SUS, o projeto tem por objetivo reduzir em 50% os índices de infecções nas UTIs de 119 hospitais do SUS em até três anos. Em apenas 10 meses de ação, os índices de infecção já caíram 32%. Nesse período, foram evitadas 1.096 infecções e 347 óbitos.

- **Redução da Mortalidade Materna**
  Financiado pelo programa *Merck for Mothers*, da MSD, o projeto foi implantado inicialmente Hospital Agamenon Magalhães, de Pernambuco, alcançando redução de 60% do número de óbitos de mulheres durante a gravidez ou até 42 dias após o parto – o dobro do objetivo estabelecido (30%). Em seguida, a colaborativa foi estendida para a rede de atenção básica de todo o Estado, contando, inclusive, com o apoio da equipe que foi capacitada no Agamenon. Dando sequência a essa onda de melhoria, o projeto chegará agora a Belém (PA), cidade que tem índices mais desafiadores que os de Pernambuco.

- **Parto Adequado**
  Desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, Einstein e IHI, com apoio do Ministério da Saúde, o projeto, que começou com 26 hospitais privados e 4 públicos, abrange hoje 136 instituições, das quais 25 são públicas. Desde seu lançamento, em 2015, já permitiu evitar cerca de 15.150 cesáreas, além de 60 internações desnecessárias de bebês acima de 2,5 kg em UTI Neonatal.

LINHAS DE SERVIÇOS CIRÚRGICOS

Com a criação dessa nova frente, Einstein quer multiplicar a oferta de serviços que ampliam o acesso de pacientes ao Hospital.

Criada no contexto das mudanças estratégicas promovidas desde o final de 2018, a área de Linhas de Serviços Cirúrgicos tem como grande desafio ampliar o acesso de pacientes cirúrgicos ao Einstein. Os programas de especialidades deixaram de existir, mas não suas atividades, que foram redistribuídas por outras áreas.

Além do antigo escopo dos Programas de Cirurgia e Ortopedia relativo a qualidade, segurança, prática médica e assessoria técnica para outros setores do Hospital, a nova área atua também na formatação de pacotes cirúrgicos de diversas especialidades.

O objetivo é aumentar em 20% o número de procedimentos cirúrgicos em três anos. Para isso, a área replicará o modelo de iniciativas bem-sucedidas, como os Programas Coluna e Bucomaxilofacial e o Meu Doutor Bradesco. "Já temos negociações com empresas em torno de pacotes de Endometriose e Colecistectomia", informa o Dr. Mario Ferretti, líder da área de Linhas de Serviços Cirúrgicos. "As cirurgias associadas aos novos *bundles* serão realizadas pelos médicos do corpo clínico modular", explica ele.

> *"As cirurgias associadas aos novos* bundles *serão realizadas pelos médicos do corpo clínico."*
>
> **Dr. Mario Ferretti**
> *Líder da área de Linhas de Serviços Cirúrgicos*

Antes integrada aos programas de especialidades, a parte clínica migrou para a operação, dentro da Diretoria de Prática Médica e Assistencial. Na Neurologia, abrangendo programas como o de AVC, a responsabilidade passa para a Unidade de Terapia Intensiva, liderada pela Dra. Ana Cláudia Ferraz. A cardiologia clínica, incluindo a execução e controle dos protocolos e desfechos, fica sob supervisão da Unidade Coronariana e Hemodinâmica Cardíaca e coordenada pelo Dr. Marcelo Franken.

UM ALIADO DA MELHOR PRÁTICA MÉDICA

Nova área atua na criação e controle de protocolos e gerenciamento de risco associado à prática médica.

Trilhando caminhos pioneiros na busca por modelos assistenciais mais efetivos e sustentáveis, o Einstein criou a área de Padrões de Desempenho e Gerenciamento de Risco. Sua missão é gerar valor para médicos e pacientes, garantindo que as melhores práticas baseadas em evidências lhes sirvam como um direcionador da qualidade e segurança e um aliado para lidar com os desafios de um cenário assistencial marcado pelos altos custos da medicina, no qual o futuro dos sistemas de saúde depende de fatores como o surgimento de novos modelos de remuneração e gestão rigorosa e inteligente do uso dos recursos.

Sob o comando do Dr. Haggeas Fernandes e composta por outros sete profissionais, a área tem entre as suas principais atribuições a criação e o controle de protocolos médicos multiprofissionais, visando sempre a redução da variabilidade dos processos e dos custos. Trata-se de uma tarefa fundamental para o acompanhamento da prática médica e monitoramento da qualidade dos ciclos de cuidado do paciente já estabelecidos, bem como gerar novos protocolos que podem ser transformados em *bundles*, como os que vêm sendo desenhados pelo Escritório de Gestão de Valor (VMO, na sigla em inglês).

Atualmente, 150 protocolos já estão prontos. Em breve, começarão a ser inseridos no prontuário eletrônico, a fim de servirem como parâmetros para o dia a dia da prática médica. "Essa série de ciclos de cuidado (*care pathways*) estarão à disposição num futuro próximo como uma espécie de *check list*, com um passo a passo de condutas de referência", afirma Dr. Haggeas, lembrando que os médicos têm autonomia para alterá-los quando os tratamentos exigirem individualizações.

Segundo ele, esse movimento de padronização e universalização das boas práticas segue em sintonia com os anseios dos vários agentes interessados em ajudar a construir um sistema de saúde mais eficiente, justo e racional. "Como reposta aos desafios postos pelo cenário assistencial, criamos uma estrutura que, por meio do controle de práticas e processos, além de transparência em relação aos serviços prestados, permite a oferta de atendimento de qualidade, com foco em valor no cenário da saúde", destaca o Dr. Haggeas.

A área de Padrões de Desempenho e Gerenciamento de Risco também trabalha em:

- Estudos e definição de honorários médicos (item importante na formatação de *pathways*);
- Análises de riscos assistenciais que envolvem a prática médica (financeiro, comercial, jurídico e de auditoria);
- Análise de queixas registradas via canais de atendimento ao cliente quando houver envolvimento de práticas médicas;
- Suporte para todas as outras áreas da Prática Médica e Assistencial.

ESPECIAL: MUDANÇAS ESTRATÉGICAS

Centro de Oncologia e Hematologia agora faz parte da estrutura administrativa do Hospital.

MAIS FORTE E INTEGRADO

No processo de transformação da Instituição para adequá-la aos novos cenários da saúde, o Centro de Oncologia e Hematologia Einstein (COHE) foi incorporado à estrutura administrativa do Hospital Israelita Albert Einstein. "A mudança traz ganhos importantes em termos de sinergia, aproximação com outras áreas e interação com as equipes multidisciplinares que atendem os pacientes oncológicos", afirma o Dr. Sérgio Araújo, que assumiu como diretor médico do Centro no final de 2018. Ele já respondia pela Oncologia do Hospital Municipal Vila Santa Catarina e pela coordenação de cirurgia do Programa de Cirurgia do Morumbi.

Segundo o Dr. Sidney Klajner, presidente do Einstein, a mudança favorece a unificação da prática assistencial, com maior alinhamento dos médicos. "Tendo essa integração da Oncologia com o Hospital e áreas como o Comercial e o VMO, conseguiremos avançar rumo aos objetivos da prática baseada em resultados, impulsionando os acordos com as operadoras e a criação de *bundles*. Aliás, os primeiros resultados já começam a aparecer", destaca ele.

MÚLTIPLA PRESENÇA

A nova organização também estreitará as relações entre a Oncologia do Morumbi e do Hospital Municipal Vila Santa Catarina que, com o novo acordo firmado com a Prefeitura, ampliou de maneira expressiva o atendimento: agora, são 200 novos casos de tumores sólidos por mês, contra 80 no período anterior. Com isso, mais médicos foram contratados, fazendo desse hospital público sob gestão do Einstein um eixo de atração de novos profissionais.

A ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA EM NÚMEROS

2.557 CIRURGIAS ONCOLÓGICAS

50 TRANSPLANTES DE MEDULA ÓSSEA

13.144 RADIOTERAPIAS AMBULATORIAIS

7.463 SESSÕES DE QUIMIOTERAPIA

DADOS DE 2018

Outro aspecto importante é que esse crescimento permite reforçar tanto a residência médica em Oncologia, expondo os residentes a um número maior de atendimentos, como as atividades de ensino e pesquisa.

"A maior aproximação entre os serviços de Oncologia das duas instituições deverá fortalecer a pesquisa clínica e contribuir para a formação dos oncologistas clínicos e cirurgiões que serão o futuro da instituição", observa o Dr. Sérgio. "Em resumo, o Vila Santa Catarina abre um campo de oportunidades para jovens médicos. Lá poderão exercer a prática assistencial, dedicar-se ao ensino e à pesquisa e, com o tempo, começar a atender seus pacientes na saúde suplementar dentro da Unidade Morumbi", completa ele.

Outro endereço ao qual o Einstein levará a sua assistência oncológica, desta vez no setor privado, é o Hospital Órion. Com inauguração prevista para meados deste ano, o Órion contará com a Gestão Hospitalar Einstein. O Einstein também prestou consultoria para o desenvolvimento do projeto.

MD ANDERSON

Uma das atividades no foco da Oncologia e Hematologia Einstein é o redesenho da parceria com o *MD Anderson*, um dos mais importantes e completos centros de especialidades oncológicas do mundo.

Além de revisar os *tumor boards* visando torná-los mais efetivos, o objetivo é intensificar as ações de ensino e capacitação profissional, ampliando, por exemplo, o acesso *online* a eventos educacionais da instituição norte-americana e mantendo atividades como os estágios de curta duração para residentes e os *fellowships*.

EXCELÊNCIA CONFIRMADA

Reafirmando o elevado padrão de qualidade e segurança de seus serviços de transplante de medula óssea e terapia celular, o Einstein obteve a reacreditação FACT – *Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy*. Em 2012, o Einstein foi a primeira instituição a obter essa credencial de excelência fora dos Estados Unidos e Europa.

REDE EINSTEIN DE ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA

Importante iniciativa para disseminar as práticas de excelência na nossa assistência oncológica, a Rede Einstein de Oncologia e Hematologia vai fincando raízes em diferentes regiões do país: já conta com cinco instituições participantes, e outras devem se somar a esse grupo ainda este ano.

Entre outros benefícios, o Einstein oferece aos membros da Rede serviços de consultoria, participação em *tumor boards*, pesquisas e eventos científicos promovidos pela Instituição, e a possibilidade de encaminhamento de pacientes que precisem de uma estrutura mais complexa de atendimento.

Já fazem parte da Rede: Centro de Oncologia Vitta (SE), Cettro – Centro de Câncer de Brasília (DF), Clínica Clion (BA), Instituto de Oncologia do Paraná (PR) e Oncológica do Brasil (PA). São instituições que podem exibir em suas fachadas e materiais o logotipo da Rede Einstein de Oncologia e Hematologia, marca que carrega uma importante mensagem para seus pacientes e demais públicos: ali se pratica uma assistência oncológica de qualidade.

NOVAS UNIDADES

ATENÇÃO PRIMÁRIA: AQUI TEM

Einstein se expande como um sistema de saúde integrado, passando a oferecer também serviços de atenção primária e gestão da saúde populacional.

Primeiro veio o hospital – de alta complexidade, com excelência no atendimento de níveis terciário e quaternário. Depois, nasceram as unidades externas, caracterizadas como nível de atendimento secundário, já que, além de medicina diagnóstica e pronto atendimento, congregam consultórios de especialistas. Inaugurada em 2018, no Alto de Pinheiros, a Clínica Einstein é a primeira de uma série de unidades que completam um sistema de saúde integrado: a oferta de serviços de atenção primária e gestão da saúde populacional.

Ainda este ano, serão lançadas mais quatro Clínicas Einstein: Parque da Cidade, República do Líbano, Anália Franco e Santana (Brás Leme). A rede inclui ainda a unidade da Av. Giovanni Gronchi, que atende colaboradores contratados do Einstein e seus dependentes dentro do programa Cuidar.

Sintonizado com os pilares do *Triple Aim*, esse é um movimento estratégico para fazer frente aos desafios do mundo da saúde. "Públicos ou privados, os sistemas de saúde estão sendo revistos, tendo os custos como grande direcionador", afirma o Dr. Eliezer Silva, diretor da Medicina Diagnóstica e Ambulatorial (MDA).

Um estudo da Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp) ajudou a entender o crescimento dos custos no Brasil. Mostrou que o valor dos procedimentos tem aumentado em níveis bastante superiores ao IPCA e que o grande impulsionador da chamada "inflação médica" é a maior frequência de uso. O problema é que esse uso é feito desordenadamente, sem uma coordenação do cuidado que leve em conta os níveis de complexidade de forma crescente: atenção primária, secundária e terciária, tendo a primária como porta de entrada.

"Quando o usuário vai direto para um especialista, pronto-socorro ou hospital, perde-se a capacidade de coordenação e de uso racional do sistema, com desperdício de recursos. Isso não acontece quando se tem um médico de família, que é a referência da coordenação do cuidado e atua com foco na promoção da saúde e na prevenção ou controle de doenças", diz o Dr. Eliezer. Segundo ele, estima-se que 90% dos problemas podem ser resolvidos na atenção primária. "Só isso já derrubaria o custo associado à frequência de uso", destaca.

DE CASA PARA O MERCADO

Por meio da sua rede de clínicas, o Einstein assume esse papel. Começou dentro de casa, com o programa Cuidar e a clínica da Giovanni Gronchi para atender colaboradores e dependentes. "Os resultados dessa abordagem são muito positivos, como se pode observar, entre outros pontos, pela menor procura de serviços especializados e menos exames por consulta. Com isso, o custo do Einstein com o plano de saúde dos colaboradores, que crescia ao ritmo de dois dígitos por ano, declinou de maneira muito expressiva", cita a Dra. Raquel Conceição, gerente médica da MDA.

Agora, é isso que a Instituição proporciona ao mercado, posicionando-se como um parceiro capaz de fazer a gestão da saúde populacional a partir do

serviço de atenção primária e do referenciamento para os níveis secundário e terciário quando necessário, direcionando a navegação do paciente pelo sistema. Isso se traduz em melhor cuidado, uso racional do sistema e custos menores.

É uma equação que interessa a todos. "As empresas querem diminuir os custos com os planos de saúde, as operadoras querem diminuir a sinistralidade (e, portanto, os custos) e nós queremos tudo que permita cuidar melhor da população", diz o Dr. Eliezer.

Com esse novo modelo, o Einstein já responde pela gestão da saúde de milhares de vidas por meio de acordos estabelecidos com operadoras e empresas, inclusive no sistema *in company*. "Para a população em geral, temos um produto no formato de pacote, em que a pessoa paga uma mensalidade e tem direito de usar os serviços da Clínica Einstein", acrescenta a Dra. Raquel.

MAIS ACESSO, MAIS PACIENTES PARA O EINSTEIN

O que acontece quando o paciente atendido na Clínica Einstein precisa de exames mais sofisticados, de um especialista ou de uma cirurgia? As alternativas são várias. O paciente que já tem acesso ao Einstein pode ser direcionado para os serviços de outras áreas da Instituição. Caso não tenha, pode ser referenciado a um hospital da rede da operadora, por exemplo. Mas um modelo que vem despertando grande interesse são os acordos que, além da assistência primária, possibilitam encaminhar para o Einstein pacientes que normalmente não teriam acesso à Instituição.

"São contratos que geram a oportunidade de trazer para o Einstein mais casos de alta complexidade", afirma o Dr. Miguel Cendoroglo, diretor Médico e do Hospital. "Definimos um valor, que é acordado com a empresa ou operadora, estabelecemos e controlamos protocolos e selecionamos os médicos para esse atendimento – profissionais que concordam e têm disponibilidade para trabalhar nesse modelo, com um honorário preestabelecido. Ou seja, são clientes institucionais atendidos pelos médicos institucionais", explica.

Essa é uma nova frente de crescimento do Einstein. "O restante segue como sempre. Vamos seguir trabalhando para a ampliação de acesso por meio de descontos diferenciados e negociações diretas com as operadoras. E os médicos continuarão contando com os mesmos benefícios – retaguarda, consultório, etc.", destaca o Dr. Miguel.

O QUE TEM NA CLÍNICA EINSTEIN?

Do ambiente à equipe de profissionais e ao modelo de atendimento, tudo traduz o jeito Einstein de prestar serviços de atenção primária e gestão da saúde populacional: com eficiência, qualidade e uma abordagem humanizada e acolhedora.

O conceito arquitetônico da Clínica Einstein do Alto de Pinheiros – e que será replicado nas demais – reúne todos os recursos para fazer dessas unidades um lugar de acolhimento e bem-estar.

Além de médico de família e enfermeiro de atenção primária, a equipe inclui educador físico, nutricionista e psicólogo, que trabalham no modelo de atendimento em grupo. São oficinas que abordam temas variados – meditação, alimentação, bem-estar, etc. –, abertas ao público da região. A Clínica também conta com laboratório para exames mais simples, raio X, eletrocardiograma, MAPA e *Holter*. Para completar, há uma estrutura de *walk-in clinic*, para atendimento de emergências de baixa complexidade.

CORPO CLÍNICO: CONSTRUINDO NOVAS PARCERIAS

Os médicos são essenciais para que o sucesso do Einstein nesse movimento que nasce com a criação das clínicas de atenção primária e os acordos que envolvem o cuidado de especialistas para pacientes que não teriam acesso ao Einstein pelas vias convencionais. Por isso, a Instituição tem convidado diversos profissionais a embarcar nesse projeto, médicos do corpo clínico modular.

"Temos dirigido convites a profissionais de diferentes perfis, sempre considerando a boa prática reconhecida no Programa de Relacionamento. Mas o maior interesse parte de médicos mais jovens, que têm disponibilidade de agenda e estão dispostos a atender por honorários preestabelecidos, segundo os protocolos definidos e nos preceitos da medicina baseada em valor", afirma a Dra. Juliana Soares, coordenadora de Relacionamento Médico.

SEGURANÇA DO PACIENTE

INFECÇÃO HOSPITALAR:

ENTRE OS MELHORES DO MUNDO

Ano após ano, os indicadores deixam extremamente claro: o Einstein é uma das instituições de saúde mais seguras nacional e internacionalmente.

Os quadros da página ao lado falam por si. Com movimentos pioneiros, uma rigorosa gestão dos riscos, programas e treinamentos específicos e sólidos mecanismos para prevenir as infecções hospitalares, o Einstein tem assegurado resultados impressionantes, absolutamente sintonizados com ambição de tornar-se uma organização de alta confiabilidade. Em indicadores relevantes – como Taxa de Infecção de Sítio Cirúrgico em Cirurgias Limpas, Densidades de Incidências de Infecções de Corrente Sanguínea Associada ao Cateter Venoso Central e do Trato Urinário Associada à Sonda Vesical em UTI, e Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica em UTI – o desempenho do Einstein é superior ao de hospitais de referência dos Estados Unidos. A liderança do Einstein é ainda maior quando a comparação é feita em bases nacional (indicadores da Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária) ou estadual (CVE-SP – Centro de Vigilância Epidemiológica de São Paulo).

Para além de suas fronteiras, o Einstein tem levado suas práticas de excelência aos hospitais municipais sob sua gestão. Quando se considera o Sistema Einstein, isto é, computando também os dados relativos aos hospitais municipais Vila Santa Catarina e M'Boi Mirim, a Instituição também mantém sua posição de liderança nacional e estadual.

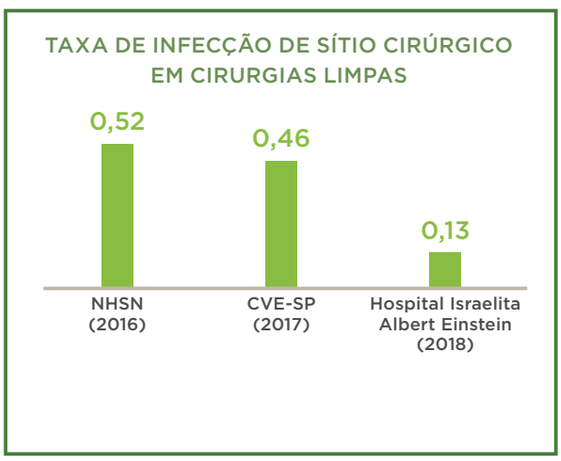
REFERÊNCIA TEM HISTÓRIA

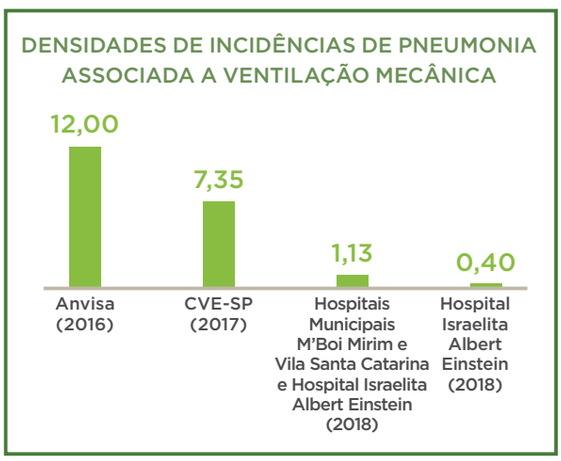
Chegar a resultados tão impressionantes é fruto de uma longa história. O Einstein criou a sua primeira Comissão de Controle de Infecção Hospitalar em 1977. Em 1985, nasceu o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) com uma equipe exclusiva. Tratava-se de uma ação pioneira, pois apenas em 1988, 13 anos depois, a legislação brasileira passaria a exigir isso. "Composto hoje por 10 profissionais, o setor é responsável pela vigilância epidemiológica das infecções relacionadas à assistência à saúde, prevenção de surtos, notificação das doenças compulsórias para os órgãos governamentais, treinamento e reciclagem dos profissionais de saúde e atuação no ensino e pesquisa com produção científica", detalha o Dr. Fernando Gatti, coordenador do SCIH do Einstein.

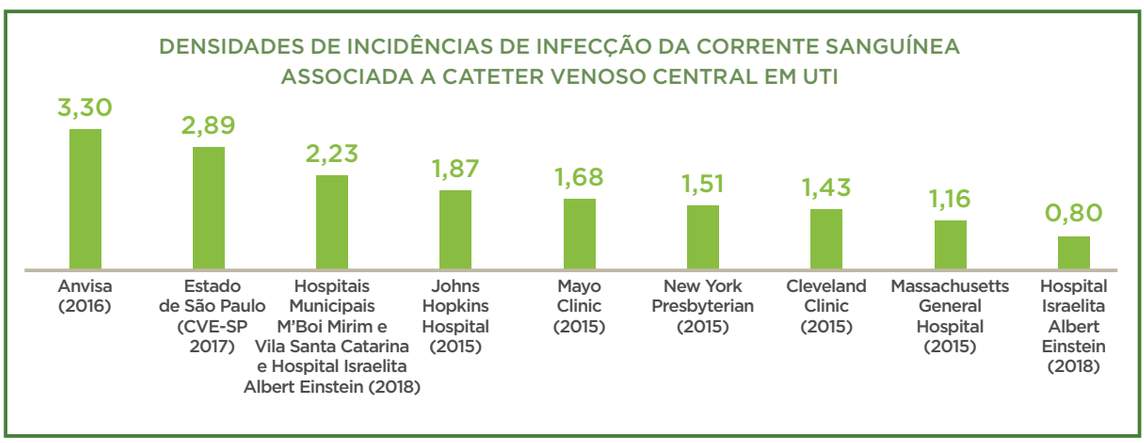
A cultura de tolerância zero ajuda a explicar o sucesso na prevenção de infecções hospitalares. "Temos como filosofia assegurar o cumprimento de 100% das medidas reconhecidamente eficazes de prevenção e controle de infecções", diz o Dr. Gatti. O Programa de Prevenção e Controle de Infecção é atualizado anualmente, incorporando práticas baseadas em evidências científicas referendadas por entidades de referência internacional.

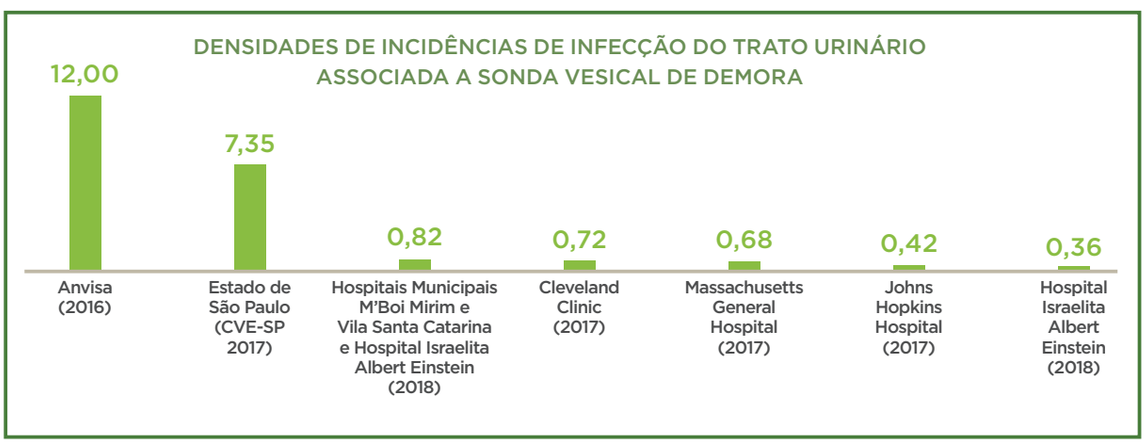
O objetivo é avançar continuamente. "Visando sempre à infecção zero, ano a ano são estabelecidas metas para reduzir em mais 15% as infecções das principais topografias associadas a procedimentos invasivos", explica o Dr. Gatti. Essas taxas são divulgadas mensalmente para a Diretoria do Hospital, subsidiando as avaliações e discussões sobre as estratégias de prevenção e controle dessas infecções.

Ainda em relação às conquistas, o Serviço registrou em 2018 mais um recorde: em sua 17ª edição, o Programa de Higiene das Mãos atingiu a taxa de 77,6% de adesão geral. "A literatura médica cita taxas em torno de 50% nos diversos centros de excelência do mundo", observa o Dr. Gatti. É mais um feito a ser comemorado. E, com a colaboração de todos, uma nova marca a ser superada.









FOCO NO PACIENTE

SPA: acelerando o engajamento

Para avançar nas ações voltadas à experiência do paciente, Einstein começa a envolver os médicos nos treinamentos.

A **Segurança**, a **Paixão em Servir** e a **Atenção aos Detalhes** – os três pilares do SPA, programa acelerador de experiência do paciente – são elementos que o Einstein quer semear cada vez mais. É com esse objetivo que foi preparado um conjunto de ações para detalhar esses pilares e desenvolver competências comportamentais associadas a eles. "Pessoas-chave no processo de cuidado, os médicos estão no foco dessas iniciativas", afirma Claudia Laselva, diretora da Unidade Morumbi.

Entre as ações, está o lançamento de vídeos institucionais sobre o SPA, abordando o significado e os objetivos do programa. "Outra frente envolve a oferta de treinamentos para desenvolver habilidades de comunicação, empatia e outras que são fundamentais para, efetivamente, colocar o paciente no centro das atenções e proporcionar a ele a melhor experiência na Instituição", informa Ana Merzel Kernkraut, coordenadora do Serviço de Psicologia e Experiência do Paciente.

"Trabalhar com segurança, paixão e atenção aos detalhes já é uma marca do nosso corpo clínico. Contudo, a preocupação de envolver os médicos nesse processo é mantê-los alinhados com nossas estratégias e engajados no fortalecimento da cultura SPA", afirma o Dr. Victor Nudelman, vice-presidente, *chairman* do Comitê de Qualidade e Assistência. Inicialmente, os treinamentos envolverão os médicos contratados. "Teremos um modelo de atendimento e vamos capacitar os médicos por meio de cursos que os ajudarão a se desenvolver nos aspectos que mais impactam a experiência do paciente. Logo isso chegará também para o corpo clínico aberto", informa ele. "Assim como precisamos da adesão dos médicos aos protocolos assistenciais para garantir qualidade, segurança e os melhores desfechos, é vital seu engajamento na cultura SPA para que possamos oferecer a melhor experiência aos nossos pacientes", resume o Dr. Nudelman.

COM A PALAVRA, O PACIENTE

O Einstein deu um novo passo para estar ainda mais próximo dos pacientes: em fevereiro, pela primeira vez, dois pacientes (integrantes do Conselho Consultivo de Pacientes) participaram da reunião do Comitê de Qualidade e Assistência (CQA). Entre os temas em pauta, estavam o programa SPA, apresentado por Claudia Laselva; e as ações visando transformar o Einstein em uma organização de alta confiabilidade, assunto abordado por Fernanda Paulino, gerente de Qualidade e Segurança.

"Mostramos o que estamos fazendo, pedimos a opinião dos pacientes em relação a alguns pontos e ouvimos relatos sobre suas experiências em instituições de saúde. Foi muito ilustrativo", observa o Dr. Nudelman. Segundo Ana, o objetivo é ter a participação dos pacientes como membros efetivos nas reuniões do Comitê.

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Marketing
Rua Padre Lebret, nº 333, 1º andar
Jardim Leonor – São Paulo – SP – 05653-160

Nossos endereços: Alphaville: Av. Juruá, 706 • **Belo Horizonte:** Rua Paraíba, 550 • **Chácara Klabin:** Av. Doutor Ricardo Jafet, 1600 • **Cidade Jardim:** Shopping Cidade Jardim • **Faria Lima:** Av. Brig. Faria Lima, 1.188 – 12º andar • **Ibirapuera:** Av. República do Líbano, 501 • **Ipiranga:** Av. Presidente Tancredo Neves, 180 • **Jardins:** Av. Brasil, 953 • **Morato:** Av. Francisco Morato, 4.293 • **Morumbi:** Av. Albert Einstein, 627 • **Paraisópolis:** R. Manoel Antônio Pinto, 210 • **Paulista:** Av. Paulista, 37 • **Perdizes-Higienópolis:** R. Apiacás, 85 • **Rio de Janeiro:** Rua do Passeio, 42 • **Vila Mariana:** R. Coronel Lisboa, 209 • **Clínica Einstein:** Av. São Gualter, 766