INFORMATIVO
EINSTEIN

BOLETIM BIMESTRAL 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.

65
JAN | FEV
2020

NOSSA MENSAGEM

PHYSICIAN COMPACT: NOSSA INTERDEPENDÊNCIA, NOSSA FORÇA

O Einstein tem um admirável aparato de infraestrutura, equipamentos e tecnologias avançadas. Outros também têm ou podem ter. Isso é importante, mas não é o que faz a diferença. O Einstein é o que é em razão das pessoas, principalmente do nosso corpo clínico, com sua formação, qualificação e dedicação ao paciente. Foi assim desde sempre, independentemente dos contextos de cada época. O de hoje é marcado por intensas e rápidas transformações nos mais diversos campos – relacionamento com os diversos *players*, plataformas digitais, novos modelos de remuneração e muitos outros.

É um cenário desafiador, sem dúvida. E a nossa capacidade de fazer disso não um problema e sim um grande ativo para o sucesso do nosso Hospital está em uma relação de verdadeira interdependência entre o Einstein e os médicos do nosso corpo clínico.

A fim de dinamizar essa relação, temos seguido vários caminhos para ouvir os médicos, entender suas necessidades e expectativas, engajá-los nas decisões. Desenvolvemos modelos inovadores, como os GMAs, um *case* de sucesso publicado em veículos de grande reputação, como *Harvard Business Review* e *Advisory Board*. Criamos a Gerência de Relacionamento com o Corpo Clínico, temos diversos conselhos e comitês integrados por médicos, cafés da manhã, publicações como este Informativo, etc.

Mas, como todos sabem, somos uma organização inquieta, sempre articulando o próximo movimento em busca de novos avanços. É o que estamos fazendo agora com o *Physician Compact*, tema de reportagem desta edição. Com esse programa, estamos dando um passo para uma relação 2.0 com os nossos médicos, injetando mais nutrientes para fertilizar a saudável interdependência entre Hospital e corpo clínico. Afinal, o Einstein é o que é por conta da atividade aqui praticada, e o médico é o grande responsável por isso.

Sidney Klajner
Presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

RELACIONAMENTO
Qual o propósito de ser um médico que atua no Einstein?
PÁGINA 2

Vale a pena ser médico do Einstein?
PÁGINA 4

FATOS & FEITOS
Emoção em evento de reconhecimento a médicos
PÁGINAS 5

GMA
GMA Endovascular: 7 anos participando das decisões
PÁGINA 6

Construindo caminhos em conjunto na Urologia
PÁGINA 7

PRÁTICA MÉDICA
Como você lida com os Termos de Consentimento?
PÁGINAS 8

QUAL O PROPÓSITO DE SER UM MÉDICO QUE ATUA NO EINSTEIN?

Programa Physician Compact une Instituição e corpo clínico na busca dessa resposta e na construção dos caminhos para colocar em prática esse propósito.

Como promover as mudanças indispensáveis para enfrentar os desafios impostos pelo ritmo alucinante de transformações que vêm redefinindo o mundo da saúde? "Para o Einstein, só existe um jeito: envolvendo o corpo clínico para construir conjuntamente o nosso futuro", afirma o Dr. Miguel Cendoroglo, diretor médico e superintendente do Hospital. É esse o objetivo do *Physician Compact*, um programa que se apoia em um intenso exercício de empatia e de ouvir os médicos para estabelecer um novo pacto entre eles e a Instituição. Antes disso, porém, é preciso responder a uma questão essencial, que é a base para todos os outros passos: qual é o propósito do médico que atua no Einstein?

"São os próprios médicos que vão dizer isso a partir de um processo colaborativo que resultará na construção coletiva desse propósito e na definição dos direitos e deveres que fundamentam a relação entre os profissionais e a Instituição, ou seja, quais são os papéis de cada uma das partes", diz o Dr. Felipe Piza, coordenador do projeto.

O documento com esses conteúdos deverá ser divulgado no Dia do Médico. Mas esse será apenas o ponto de partida. "A partir daí, continuaremos trabalhando juntos na construção de soluções. Para promover mudanças, precisamos da participação dos médicos, e isso tem de ser feito de uma forma sustentada, persistente e progressiva", destaca o Dr. Miguel.

Baseado em uma escuta ativa das percepções e desejos dos médicos e em análises compartilhadas sobre a conjuntura da área da saúde, esse processo já está em andamento, com uma série de iniciativas para engajar o corpo clínico, valorizando seu protagonismo (*leia Atividades do Physician Compact*).

"O engajamento dos médicos é fundamental para alavancar as transformações da Instituição e encontrar as melhores respostas para lidar com as intensas mudanças no setor de saúde."

Dra. Juliana Soares
Gerente da área de Relacionamento com o Corpo Clínico

INSPIRAÇÃO

O *Physician Compact* começou a nascer em meados do ano passado, a partir de uma inspiradora conversa em que o presidente Dr. Sidney Klajner buscou ouvir do Dr. Donald Berwick, presidente emérito do *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), sua opinião sobre que caminhos poderiam ser trilhados para envolver cada vez mais os médicos no diagnóstico dos problemas e na busca de soluções para que o Einstein siga liderando as grandes mudanças que levarão a um sistema de saúde mais eficiente e inclusivo.

Com apoio do IHI, foi desenhado o *Physician Compact*, baseado no processo de coprodução. Foi isso que fez, por exemplo, o Virginia Mason, um pequeno hospital de Seattle, que envolveu o corpo clínico para superar as dificuldades e fincou posição entre os melhores hospitais norte-americanos.

Segundo o Dr. Haggeas Fernandes, gerente da Prática Médica, a literatura traz esse e outros *cases* de sucesso com o *Physician Compact*. "Eram instituições que, por algum motivo, registravam um distanciamento entre elas e os médicos, gerando insatisfação dos profissionais e colocando em risco o valor que se quer entregar para o paciente. É justamente para agregar valor à nossa prática assistencial que estamos comprometidos em revisar e revitalizar a nossa relação com o corpo clínico", diz o Dr. Haggeas. "Queremos instaurar um ciclo virtuoso capaz de fazer com que os médicos sintam que o Einstein é a sua casa, o espaço onde podem exercer uma medicina da mais alta qualidade, trabalhar felizes e se realizar profissionalmente", resume o Dr. Miguel.

De acordo com o Dr. Miguel, num momento em que a atividade de saúde é influenciada pelo retorno econômico, com um viés mercadológico que, entre outros fatores, contribui para que os médicos se sintam uma entidade à parte do hospital, o Einstein segue na contramão. "Mas essa é a mão certa", enfatiza ele. "Queremos que o Einstein seja a *alma mater* dos médicos. No dia que atingirmos esse nível de integração, tudo vai se encaixar perfeitamente. A gente alcança a alta confiabilidade, a sustentabilidade financeira, a satisfação e fidelização dos pacientes e as operadoras vão correr para cá porque é um hospital que entrega o maior valor em saúde."

BEM-VINDO AO *PHYSICIAN COMPACT*!

Pelo grande número de profissionais do corpo clínico, é impossível envolver todos os médicos nos eventos formais do *Physician Compact*. Mas todos podem participar desse processo. Envie suas dúvidas, comentários e sugestões para **physiciancompact@einstein.br**.

"Esse movimento responde às expectativas do corpo clínico, que demanda mais proximidade com a Instituição e novos meios para levar às instâncias decisórias suas perspectivas e demandas, para além dos canais de participação já existentes, como os GMAs e os conselhos médicos."

Dr. Pedro Borges
Diretor clínico

ATIVIDADES DO *PHYSICIAN COMPACT*

- **Sessões de diagnóstico** junto a pacientes, equipes multiprofissionais e representantes de operadoras foram realizadas no final de 2019, gerando *insights* para enriquecer o diálogo com os médicos.
- **Cafés, *calls* e visitas aos consultórios** vêm movimentando as conversas com os médicos.
- Em 5 de fevereiro aconteceu o **primeiro *workshop* com médicos**, reunindo um grupo de cardiologistas, urologistas e ginecologistas-obstetras. Eles trocaram ideias sobre o propósito de ser médico do Einstein e deram início à coconstrução de responsabilidades dos médicos e do Hospital no novo pacto.
- **Pesquisa e comentários dos participantes** apontaram alto nível de satisfação com o evento. NPS foi de 90%.
- **Vários outros *workshops*** com médicos serão realizados até outubro.

RELACIONAMENTO

Resultados do piloto da pesquisa Worthix mostram que sim. Mas que também há pontos a melhorar.

VALE A PENA SER MÉDICO DO EINSTEIN?

COM FUNCIONA A PESQUISA

Além de permitir que os médicos expressem de -10 a + 10 o quanto vale ou não a pena fazer parte do corpo clínico do Einstein, a Worthix mensura de 0 a 10 aspectos relacionados à qualidade, relacionamento com a Instituição, identificação com a marca Einstein, a percepção sobre a avaliação dos outros médicos a respeito do Hospital e avaliação da remuneração obtida por meio de negociações entre Einstein e as operadoras. Nos itens relacionados à qualidade e ao relacionamento, a pesquisa reserva ainda campos para respostas abertas, que são analisadas com auxílio de ferramentas de inteligência artificial.

Os médicos ganharam um novo canal para expressar sua opinião sobre o Einstein, dizer quais são os aspectos positivos da Instituição e indicar pontos de insatisfação: a pesquisa Worthix, que substituiu a antiga pesquisa anual de satisfação do corpo clínico.

Mais curta, objetiva e efetiva, a Worthix tem apenas oito perguntas (contra 50 da anterior) e será enviada semestralmente por *e-mail* e SMS para cerca de 8 mil médicos ativos e segmentados do cadastro do Einstein. "É mais um canal de comunicação para aproximar o Hospital e os médicos, que podem registrar anonimamente suas avaliações sobre pontos relevantes dessa relação", afirma Wellington Oliveira, coordenador de CRM e Inteligência de Mercado.

O menor número de questões deverá estimular a participação, e o menor intervalo entre as pesquisas permitirá à Instituição acompanhar melhor esse 'termômetro' de satisfação de seu corpo clínico, colhendo subsídios para aprimorar produtos, serviços e o próprio relacionamento com os médicos.

AS 'PISTAS' DO PILOTO

A nova pesquisa foi pilotada em agosto do ano passado junto a 1.400 respondentes, e seus resultados já foram usados para orientar as ações do *Physician Compact* (*leia na pág. 2*). Os dados colhidos já deram boas 'pistas': mostraram que os médicos têm forte identificação com a marca Einstein e valorizam seu elevado nível de qualidade, entre outros pontos positivos, mas acham que há aspectos importantes a melhorar. Eles se ressentem, por exemplo, de um maior reconhecimento por parte da Instituição e querem ser mais ouvidos por ela. A própria Worthix e o programa *Physician Compact* são movimentos do Einstein nessa direção. "A eficácia da nova pesquisa, capaz de oferecer diagnósticos rápidos e múltiplos *insights* para as ações, nos estimulou a aplicá-la semestralmente", informa Wellington.

Depois do piloto, a primeira pesquisa Worthix oficial foi realizada entre os meses de dezembro e janeiro, contabilizando 2.003 respondentes. Os resultados estão em fase de análise. A próxima pesquisa será promovida no segundo semestre.

EMOÇÃO EM EVENTO DE RECONHECIMENTO A MÉDICOS

Diretoria homenageia profissionais que atuaram no cuidado de um caso grave envolvendo um colaborador do Einstein

Em dezembro, um café da manhã brindou uma história de final feliz e homenageou quem tornou isso possível: os médicos que atenderam um colaborador com um quadro grave de saúde. Em janeiro de 2019, por meio do Programa Cuidar, o rapaz foi transferido do hospital onde se encontrava para a UTI do Einstein. "A situação era bastante crítica", conta o Dr. Fábio Pitta, responsável pela internação do paciente, que foi diagnosticado com aneurisma do esqueleto fibroso do coração. Cinco dias depois, com o quadro estabilizado, ele foi submetido à cirurgia, realizada pelo Dr. Fábio Gaiotto.

O funcionário contou com suporte do ECMO, fez diálise e recebeu uma série de outros cuidados, pois apresentava tetraparesia do doente crítico. Foram mais de cinco meses internação. "Hoje ele está ótimo. Voltou a andar de bicicleta e logo retornará ao trabalho", diz o Dr. Pitta.

O café da manhã oferecido pela diretoria reuniu as várias equipes envolvidas – UTI, cardiologia, cirurgia gástrica, torácica, vascular, nefrologia, reabilitação – e terminou com uma surpresa que emocionou a todos: a presença do paciente acompanhado da esposa (que estava grávida na época do tratamento do marido) e dos dois filhos.

"É uma honra ser médico de um colega de trabalho e participar do Programa Cuidar. Na minha opinião, esse programa é a melhor forma de ilustrar o motivo pelo qual escolhemos trabalhar no Einstein e, com certeza, esse caso sintetiza a missão e os valores da nossa Instituição – *Mitzvá*, *Refuá*, *Chinuch* e *Tsedaká*", afirma o Dr. Pitta.

A opinião é compartilhada pelo Dr. Fábio Gaiotto. "Participar desse programa é gratificante. Como diz o seu nome é cuidar de quem cuida. São pessoas que trabalham conosco, frequentam o centro cirúrgico, me ajudam a desenvolver a cirurgia com segurança e qualidade, tomam conta do

paciente no pós-operatório... Eu amo o Einstein, que tem uma qualidade muito especial: o nível de seus recursos humanos, que é inigualável. Poder atender essas pessoas, operar alguém do quadro de colaboradores, é uma honra. Contem sempre comigo", afirma o Dr. Gaiotto, observando que o ato de reconhecimento da Instituição "integra os profissionais e motiva todos para os novos desafios".

Segundo a Dra. Raquel Conceição, gerente médica da Medicina Diagnóstica e Ambulatorial, o caso do colaborador é emblemático. "O Cuidar atende todos os funcionários do Einstein, incluindo médicos e familiares. É importante reconhecer quem participa, assim como é importante que mais médicos conheçam o programa e nos ajudem a melhorar as condições de saúde de nossos funcionários e a desenvolver novos modelos de atendimento para outras empresas clientes", diz ela. "Em nome do time de saúde do programa, quero agradecer de coração a todos os médicos que diariamente nos apoiam", finaliza a Dra. Raquel.

GMA ENDOVASCULAR:
7 ANOS PARTICIPANDO DAS DECISÕES

Cerca de 40 temas foram debatidos desde a sua criação, com iniciativas importantes para a especialidade e para a Instituição.

"Fazer parte de um GMA é poder expressar a sua opinião e participar das decisões institucionais". A afirmação é do Dr. Felipe Nasser, que em abril encerra seu segundo mandato como coordenador do GMA Endovascular, um dos primeiros criados no Einstein. Tendo o Dr. Miguel Cendoroglo como facilitador, ele começou a ser estruturado em 2013 e em 2014, usando o método sociocrático*, foi o primeiro a eleger seu coordenador, o Dr. Sérgio Kuzniac. Nessa época, o Dr. Nasser já integrava o Grupo.

Ao longo desses anos, o GMA Endovascular contabiliza iniciativas importantes, entre elas a normatização de uso da sala híbrida e a criação de termos de consentimento e de protocolos para tratamento da doença carotídea e de aneurisma da aorta. "Fizemos protocolos muito interessantes. Melhoramos nossos resultados e temos dados objetivos de nossos índices de complicação – informações que constam, inclusive, do termo de consentimento", observa o Dr. Nasser.

É comum que médicos de outras especialidades e profissionais de outras áreas sejam convidados para as reuniões. Um exemplo foi o trabalho conjunto com o Comercial que permitiu estabelecer uma padronização das endopróteses e a negociação com os fornecedores, resultando em redução dos custos. "Temos tudo o que precisamos, com custos mais competitivos", diz o Dr. Nasser.

Dependendo do tema, também ocorrem reuniões com a participação de vários GMAs. É o caso dos GMAs Endovascular, de Pneumologia e de Cirurgia Torácica, que se uniram para elaborar o *pathway* de embolia pulmonar, que está em fase de finalização.

A elaboração da prescrição padrão para tratamento endovascular de aneurisma da aorta abdominal, disponibilizada no *Cerner*, as diretrizes de avaliação de risco cardíaco pré-operatório endovascular e a criação de um *e-learning* sobre oclusão arterial direcionado aos médicos do Pronto Atendimento, agregando conhecimentos que contribuem para identificar esses casos mais rapidamente, são outras realizações destacadas pelo Dr. Nasser, que elogia a estrutura de apoio oferecida pelo Einstein aos GMAs. "Contamos com o suporte de profissionais muito dedicados, cujas atividades são fundamentais para o desenvolvimento dos trabalhos", diz ele.

"O que o GMA mostra para os médicos que querem participar das decisões institucionais é que eles têm essa possibilidade", destaca o Dr. Nasser. "Participar do GMA traz um sentimento de estar dentro da Instituição", resume ele.

GMA ENDOVASCULAR

38 TEMAS
DISCUTIDOS DESDE A CRIAÇÃO

CERCA DE **30** PARTICIPANTES
EM CADA REUNIÃO MENSAL

**O método sociocrático é uma técnica decisória baseada na livre manifestação de ideias e opiniões de cada um dos participantes, com rodadas de discussões até se obter uma decisão por consenso.*

CONSTRUINDO CAMINHOS EM CONJUNTO NA UROLOGIA

Da elaboração de pacotes à incorporação de novas tecnologias, GMA coleciona conquistas

Introdução de novos tratamentos, aquisição de equipamentos, elaboração de protocolos, formatação de pacotes, ações de comunicação com o público externo... É extensa a lista de realizações do GMA de Urologia ao longo dos seus quase seis anos de existência. "Desde abril de 2014, pelo menos uma vez por mês nosso GMA se reúne para debater e deliberar sobre temas importantes não só para o dia a dia da nossa prática profissional como também para mantê-la em contínua evolução", afirma o Dr. Wladimir Alfer, coordenador do GMA, que fica até março no posto, quando ocorrerá a eleição do seu substituto. Ele sucedeu ao Dr. Gustavo Lemos, primeiro coordenador (08/2014 a 05/2016). O Dr. Paulo Zimmer foi o facilitador do grupo nos seus primeiros meses de atividade, tendo o Dr. Renato Carrera como gerente de todos os GMAs. Hoje a coordenação dos GMAs está com a Dra. Juliana Soares.

Já foram tratados pelo GMA 46 temas, que se desdobraram em múltiplos frutos, como a criação de protocolos e de pacotes gerenciados que ampliam o acesso de pacientes. Um dos primeiros pacotes foi para a ureteroscopia para tratamento de cálculo ureteral. "Trabalhamos para chegar a uma norma comum e a uma lista dos melhores materiais e fornecedores, visando garantir as condições de excelência para a melhor prática a um custo acessível", diz o Dr. Wladimir, destacando que o Einstein conta hoje com um dos pacotes mais competitivos do mercado. "Fizemos isso com vários outros procedimentos", completa.

No campo das novas tecnologias, o GMA atuou ativamente para introduzir o HIFU (*High Intensity Focused Ultrassound*) como recurso alternativo para o tratamento de câncer de próstata localizado e definir diretrizes de uso. Sem necessidade de internação e menor probabilidade de complicações, o procedimento foi realizado pela primeira vez no Einstein no final de 2019. Outra novidade nessa linha foi a adoção e preparação das equipes para o uso do HoLEP (*Holmium Laser*) para enucleação prostática, técnica de tratamento do prostatismo que agrega vantagens em relação ao método de ressecção transuretral da próstata.

Atuando em parceria com a Direção e diversas áreas do Einstein, o GMA imprimiu sua marca em outras frentes, como a produção do guia de doenças e sintomas da urologia (disponível na internet), feito em parceria com o Marketing, e a criação de um protocolo com a fisioterapia destinado ao tratamento da incontinência urinária relacionada à prostatectomia. O Grupo também auxiliou na definição de critérios de uso do banco de dados da urologia para pesquisas científicas, cujo primeiro *paper* deverá ser publicado em breve. "O GMA é uma interface fundamental entre a Instituição e o corpo clínico, pois reflete de forma eficiente o que os médicos querem e precisam", finaliza o Dr. Wladimir.

PRÁTICA MÉDICA

COMO VOCÊ LIDA COM OS TERMOS DE CONSENTIMENTO?

Ainda visto por alguns profissionais como mera formalidade, esse documento tem papel fundamental para todos os envolvidos.

Além do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TLCE) geral, o Einstein já conta com centenas de termos específicos para procedimentos de maior risco e outras dezenas devem ser criadas até o final do ano. Motivos para essa alavancagem não faltam – da segurança jurídica do médico e da Instituição à comunicação clara e transparente com o paciente. Com boas razões, a elaboração, o preenchimento e arquivamento desses documentos estão entre as boas práticas preconizadas por entidades como a *Joint Commission Internacional* (JCI).

"O termo formaliza um acordo entre médico e paciente, evidenciando que este concorda em ser submetido a determinado procedimento apesar dos riscos que ele envolve", afirma o Dr. Mauro Dirlando, coordenador de Prática Médica. "Por isso é imprescindível que todos esses riscos estejam bem descritos, inclusive com indicadores que permitam ao paciente avaliar se quer ou não estar sujeito a eles", completa Fernanda Paulino, gerente de Qualidade e Segurança.

Isso ajuda a explicar porque o Einstein está empenhado em criar novos termos específicos para determinados procedimentos. Muitos deles já trazem as porcentagens de risco na Instituição que, no geral, são muito menores na comparação com outros hospitais do Brasil e até do exterior.

"O TCLE não pode ser visto como algo burocrático ou apenas como instrumento de segurança jurídica do médico. Eu uso o momento da assinatura como mais uma oportunidade para estreitar o relacionamento com meu paciente e esclarecer dúvidas que possam surgir. O TCLE precisa ser encarado como mais um momento para educação do paciente", afirma o neurocirurgião Arthur Poetscher.

CUIDADOS

Presidente da Comissão de Prontuários, o Dr. Maurício Alchorne destaca os cuidados necessários para que o termo tenha validade jurídica. "Ele precisa estar rigorosamente preenchido, contendo informações que documentem qual a condição médica que motivou a intervenção, o procedimento a ser executado e quais as alternativas terapêuticas, possíveis complicações, riscos mais frequentes e também os menos frequentes para maximizar a segurança jurídica. Além disso, é indispensável que esteja assinado pelo médico e paciente, com data e hora registrada", detalha o Dr. Maurício.

Em sua última auditoria, a JCI apontou avanços do Einstein na produção e qualidade dos seus TCLEs e também oportunidades de melhoria, principalmente em relação a alguns desvios no preenchimento do documento. Em resposta, o Einstein colocou em marcha uma campanha, com envio de *e-mail* para incentivar o preenchimento completo. Em fevereiro, a verificação desse documento passou a ser feita no *check-in* do Centro Cirúrgico: inconformidades como abreviaturas, imprecisões e/ou ausência de informações impedem o início dos procedimentos.

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 • **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 Alto de Pinheiros:** Av. São Gualter, 766 • **Clínica Einstein Ibirapuera:** Av. República do Líbano, 501 • **Clínica Einstein Parque da Cidade:** Av. Nações Unidas, 14.401