

47

SETEMBRO • OUTUBRO
2015

INFORMATIVO EINSTEIN

Mala Direta Postal
Básica

9912351676/2014 - DR SPM

HOSPITAL ALBERT EINSTEIN

.....CORREIOS.....

FECHAMENTO AUTORIZADO.
PODE SER ABERTO PELA ECT.

BOLETIM BIMESTRAL PARA O CORPO CLÍNICO DO HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN

SUMÁRIO

Evento

Um dia especial
PÁGINA 2

Prática Médica

GMAs: um modelo
vencedor
PÁGINA 4

Experiência do paciente

Em busca da melhor
experiência
PÁGINA 6

Relacionamento

Pontos para a
meritocracia
PÁGINA 8



NOSSA MENSAGEM

UM DIA DE MUITAS CELEBRAÇÕES

Dentre os muitos eventos que realizamos, o do Dia do Médico certamente está entre aqueles particularmente importantes e prazerosos. Importante porque é um espaço de compartilhamento de conquistas e de projetos futuros. Prazeroso porque traz uma especial oportunidade de estarmos juntos, num ambiente de confraternização. E eu adicionaria mais um elemento que, creio, é compartilhado por todos: orgulho da nossa Instituição.

Ao longo dos nossos 60 anos, temos seguido uma trajetória de mais e mais realizações, fiéis aos nossos valores e propósitos, fazendo do Einstein um sistema de saúde em constante expansão, em todas as perspectivas que se queira analisar. A nossa Faculdade de Medicina, os avanços em Experiência do Paciente, o sucesso dos GMAs, parcerias relevantes como a do IHI, o projeto Parto Adequado... Seria impossível listar tudo neste espaço.

O mais relevante é o que está por trás dessas realizações: a rede que temos tecido entre todas as partes que fazem pulsar esse sistema. E, dentre os muitos elos dessa rede, quero destacar aquele que conecta médicos e profissionais multidisciplinares em prol da qualidade e da segurança na assistência aos nossos pacientes. Cada vez mais é o trabalho em equipe, com a soma de conhecimentos e competências, que faz a diferença no cuidado ao paciente. Outro elo importante é aquele que une Corpo Clínico e Instituição por meio de canais de interação e participação que ampliam os caminhos de uma gestão participativa, de construção conjunta do nosso futuro.

Esses são alguns importantes elementos que nos dão a certeza de que, se temos novos desafios e projetos importantes pela frente, temos os melhores trunfos para chegar ao próximo Dia do Médico com novas e expressivas conquistas a celebrar.

Claudio Lottenberg

Presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

EVENTO

UM DIA ESPECIAL

Confraternização, reconhecimentos, compartilhamento de informações: a dinâmica agenda do Dia do Médico

Como ocorre tradicionalmente, o evento do Dia do Médico, realizado em 20 de outubro, trouxe uma programação que fez dele um espaço de confraternização e celebração e, ao mesmo tempo, de colocar em cena temas relevantes para a Instituição e o Corpo Clínico, como os desafios do universo da saúde e os caminhos que inspiram o Einstein em seus passos rumo ao futuro.

Projetos e iniciativas em curso foram abordados à luz das seis Diretrizes Estratégicas da Instituição (*veja quadro*), destacando-se dois eixos essenciais: a implantação do princípio do Triple Aim (melhorar a experiência do cuidado, diminuir o custo per capita e melhorar a saúde global) e as ações de desenvolvimento e suporte aos Grupos Médicos Assistenciais (GMAs). Vice-presidente da Diretoria Eleita, o Dr. Sidney Klajner destacou como o entrelaçamento dessas duas frentes (Triple Aim e GMAs) impulsiona o Einstein no propósito de se posicionar como uma instituição baseada em valor.

Incitando a plateia a lançar um olhar sobre o futuro, o Dr. Claudio Lottenberg, presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein, abordou temas como a criação da Faculdade de Medicina, a importância da adesão dos médicos ao novo sistema Cerner Millennium e a relevância cada vez maior do trabalho colaborativo entre especialidades e equipes multiprofissionais.

Houve ainda apresentações específicas sobre mudanças nas Regras Gerais (entre elas a que permite aos médicos pedir ajuda da Instituição, por meio das Diretorias Clínica e de Prática Médica, em situações de dificuldade, como a desospitalização de pacientes crônicos), o novo Manual de Conduta Ética, o Cerner Millennium e a Faculdade Israelita de Ciências da Saúde Albert Einstein, além da entrega do Prêmio Eric Roger Wroclawski e homenagem aos profissionais de destaque de 2015.



AS 6 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DO EINSTEIN

- Ser referência global do modelo de remuneração baseado em valor
- Ser referência ao novo consumidor de cuidados em saúde
- Ser referência como um Sistema de Saúde Integrado
- Ser referência global em Educação em Saúde
- Ser referência global em Genômica e Terapia Celular
- Desenvolver Big Data na Organização da Cultura

NOVA DIRETORIA CLÍNICA

O evento do Dia do Médico também abriu espaço para o anúncio da nova Diretoria Clínica. Após quatro anos de gestão marcada por importantes realizações e forte aproximação com o Corpo Clínico, o diretor Dr. Víctor Nudelman e o vice Dr. Jaime Gil foram sucedidos, respectivamente, pelos doutores Hilton Waksman e Eduardo Pesaro.

Formados pela Universidade de São Paulo, os novos gestores são médicos de duas gerações com perfis e histórias que se complementam. “Sou cirurgião vascular, com residência no Hospital das Clínicas, e frequente o Einstein desde que era aluno do 3º ou 4º ano. Ou seja, frequente esse hospital há uns 35 anos”, conta o Dr. Hilton. Ao longo desse período, atuou em várias comissões, como as de Prontoário Médico, Hematologia, Óbito e Cadastro Médico. Foram 19 anos só na Comissão de Ética, onde ocupava o posto de presidente até sua eleição para a Diretoria Clínica. No Pronto Atendimento, trabalhou durante 15 anos.

Cardiologista com residência e doutorado no Incor, o Dr. Eduardo dedica-se exclusivamente ao Einstein desde 2004, onde atua na Unidade Coronária do Centro de Terapia Intensiva. É também pesquisador do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa, onde desenvolve pesquisa Fapesp na área de cardiologia clínica, e está engajado no desenvolvimento de protocolos de cardiologia. “Acho interessante alguns aspectos de nossas histórias, como a vivência do Hilton no PA e eu com 11 anos de CTI. Isso faz com que a gente entenda melhor a alta complexidade do Hospital”, avalia o Dr. Eduardo. “E temos a mesma paixão pelo Einstein”, completa o Dr. Hilton.

Elogiando a atuação dos antecessores, eles planejam continuar e aperfeiçoar o trabalho que vinha sendo feito. Conheça os principais focos da nova gestão:

DINAMIZAÇÃO DOS FÓRUNS DE ESPECIALIDADES

Experiência bem-sucedida conduzida pelas últimas gestões da Diretoria Clínica, os Fóruns de Especialidades serão reforçados. Explorando o caráter interdisciplinar valorizado pelo Einstein, um dos objetivos é promover a aproximação de especialidades e abordar temas de interesse comum. Também será incentivada a maior interação entre Fóruns e GMAs. “Os fóruns têm um papel de difundir informações e promover debates sobre o que está sendo realizado pelos GMAs”, diz o Dr. Eduardo. “E também podem funcionar como radares para levar demandas para os GMAs”, acrescenta o Dr. Hilton.



Da esq. para a dir.: Dr. Miguel Cendoroglo Neto, Dr. Jaime Zaladek, Dr. Claudio Lottenberg, Dr. Victor Nudelman, Dr. Hilton Waksman, Dr. Antonio Eduardo Pereira Pesaro, Dr. Oscar Pavão e Dr. Sidney Klajner.

PROMOÇÃO DE EVENTOS ESPECIAIS

Extrapolando o universo da medicina, a ideia é voltar a promover encontros que permitam aos médicos aprofundar conhecimentos e debater temas de interesse geral, como gestão de carreira e economia financeira, entre outros.

INTERFACE COM A IMPLANTAÇÃO E APLICAÇÃO DE PROTOCOLOS

Além de atuar na difusão dos protocolos médicos adotados pelo Einstein, a Diretoria Clínica funcionará como agente mediador a fim de conciliar a efetivação desses procedimentos com a autonomia dos médicos. A ideia é investir no diálogo e na troca de informações, inclusive colhendo opiniões que possam contribuir para o aperfeiçoamento dos protocolos.

FOMENTAR A PESQUISA

Incentivar os médicos do Corpo Clínico aberto a desenvolver pesquisas com os dados obtidos dentro da Instituição. “Estamos apostando num ciclo virtuoso, que aprimora o espírito crítico e gera mais conhecimento”, afirma o Dr. Eduardo. “Além de motivacional, nosso papel será explicitar como todos podem ganhar com a expansão da pesquisa dentro do Einstein”, emenda o Dr. Hilton.

GESTÃO DE TEMPO

Criar mecanismos para racionalizar as agendas de encontros e reuniões, a fim de otimizar o tempo dos médicos envolvidos em comitês, fóruns e GMAs.

GMAS: UM MODELO VENCEDOR

Cresce o número de GMAs e os frutos que eles vêm gerando

O Einstein já conta com 22 Grupos Médicos Assistenciais (GMAs). Doze deles já têm coordenadores eleitos pelos seus próprios membros, uma expressão do grau de maturidade e autonomia alcançado por esses coletivos multidisciplinares que estão transformando não só a prática médica dentro do Hospital como a própria relação da Instituição com o Corpo Clínico. Até o final do ano, mais alguns GMAs podem ser lançados.

Funcionando como usinas de novas ferramentas gerenciais, protocolos, projetos de melhoria e otimização de custos, esses Grupos também estão criando uma nova cultura de engajamento. “Está claro para todos que o GMA é um modelo vencedor. Ele oferece aos médicos mais voz ativa na Instituição. Mais do que reivindicar aquilo que desejam do Hospital, eles participam do desenho daquilo que está sendo solicitado”, comenta o Dr. Renato Carrera, gerente médico dos GMAs.

O GMA Coluna, por exemplo, sob coordenação do Dr. Arthur Poetscher, padronizou o atendimento para primeira opinião para os males de coluna, sempre em conjunto com o Programa Locomotor. Foi uma demanda que partiu dos próprios médicos. O Programa de Segunda Opinião havia sido desenvolvido e aplicado como uma demanda da Instituição.

Já o GMA Trauma construiu coletivamente um protocolo para o atendimento de casos de trauma de alta gravidade, que pode ser acionado mesmo antes de o paciente chegar ao Einstein. “Uma vez que ficamos sabendo da existência desse paciente, desencadeamos uma série de procedimentos envolvendo múltiplas áreas. Preparar sua recepção, avisar a UTI, a Radiologia, o Banco de Sangue, o Centro Cirúrgico, acionar equipes... O que está em jogo é a mobilização de uma complexa rede profissional para que, na hora que esse paciente entre na Instituição,



tudo siga uma eficiente sequência lógica, levando em conta a multiplicidade de abordagens que cada caso pode demandar”, explica o Dr. Milton Steinman, cirurgião e coordenador do GMA Trauma.

Na prática, ocorre uma orquestração de tarefas que têm como propósito identificar e tratar, ainda na primeira hora, lesões que possam levar a pessoa a óbito e, na sequência, lesões que possam implicar a perda de membros ou deixar sequelas. A meta é garantir a segurança desse paciente desde sua chegada ao Einstein até que ele retome suas atividades rotineiras, observando sua integridade física e psicológica. Adotada nos centros de excelência norte-americanos, estruturas do gênero aumentam a sobrevivência dos pacientes e diminuem a incidência de sequelas permanentes.

No GMA de Urologia, coordenado pelo Dr. Gustavo Lemos, uma das importantes realizações foi a criação de um protocolo de Uretero Litrotripsia Endoscópica, que possibilitou uma padronização de materiais, aumentando a previsibilidade de custos do procedimento. A solução foi transformada em produto oferecido às operadoras de planos de saúde.



A interação entre profissionais e o olhar cruzado entre especialidades propiciados pelos GMAs também estão gerando inovações como a concebida pelo GMA Cardio-Onco, coordenado pela Dra. Tatiana Galvão. Lá nasceu um serviço (e um protocolo) de acompanhamento dos pacientes oncológicos para monitorar e tratar possíveis complicações cardíacas associadas aos tratamentos quimioterápicos.

Perseguir a excelência é definitivamente uma marca comum aos GMAs. No GMA Endovascular, isso se traduziu em ações como a criação das Diretrizes para o Tratamento da Doença Carotídea, associada a um sistema de acompanhamento dos casos, e do Registro de Tratamento de Aneurisma da Aorta, com informações de todas as etapas terapêuticas – dos exames e intervenções até registro de alta e dados do acompanhamento ambulatorial. “Queremos ser reconhecidos como um centro de excelência em tratamentos endovasculares. Temos a melhor estrutura tecnológica, como a sala híbrida; um corpo de médicos qualificados; e agora estamos formando uma sólida base de dados que já está nos possibilitando gerenciar essas informações para pesquisas científicas, análises de custos e de desfecho”, diz o Dr. Sérgio Kuzniec, cirurgião vascular coordenador do GMA. “Conhecer a fundo a nossa prática é



“Os GMAs oferecem aos médicos mais voz ativa na Instituição.”

Dr. Renato Carrera,
gerente médico dos GMAs

fundamental não só para aperfeiçoar continuamente o que fazemos, mas para que possamos avaliar, comprovar e divulgar nossos diferenciais”, completa.

Esses são alguns exemplos dos resultados que têm sido obtidos graças ao trabalho dos GMAs e dos profissionais neles engajados, um contingente de cerca de 750 pessoas atualmente. Mas as sementes têm florescido em todos os Grupos. Trilhando o caminho da gestão compartilhada, essa nova forma de atuar vem contribuindo para promover transformações importantes, que trazem ganhos para a Instituição, os médicos e, acima de tudo, para os pacientes, mantendo o Einstein em um ciclo vigoroso de melhoria contínua.

EM BUSCA DA MELHOR EXPERIÊNCIA

Com diversas frentes, Einstein avança nas ações voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador



- Qualidade e Segurança
- Comunicação e Relacionamento
- Educação do Paciente
- Continuidade no Cuidado
- Desfecho Clínico
- Consistência
- Agilidade
- Atenção aos Detalhes

Inovações na pesquisa de satisfação, treinamentos, reforço das boas práticas existentes e iniciativas para explorar oportunidades de melhoria, aprimoramento das relações entre áreas, médicos e equipes e destes com os pacientes, e muita parceria do Escritório de Experiência do Paciente com os diferentes setores da Instituição, visando unificar ações e estratégias e promover transformações. É assim que o Einstein vem trilhando o caminho para melhorar a Experiência do Paciente e também a de outro público sem o qual a primeira não é possível: os colaboradores.

“Garantir a melhor experiência do paciente é a nossa meta, é para isto que existimos. Mas não podemos melhorar essa experiência se os nossos colaboradores não se sentirem cuidados e valorizados e se não acreditarem nos valores da Instituição. Essas dimensões andam juntas”, afirma o Dr. Marcelo Alvarenga, gerente médico do Escritório de Experiência do Paciente.

Com base em dados que os próprios pacientes oferecem ao Einstein por meio de pesquisas de satisfação, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e conselhos de pacientes, foram definidos os **direcionadores da Experiência do Paciente**.

Tendo-os como referência, práticas e programas já existentes foram mapeados e agrupados, pontos que merecem reforço foram identificados e alvos que merecem intervenções mais sistemáticas já estão sendo trabalhados.

Se, por um lado, já existem políticas e práticas sólidas em direcionadores como Qualidade e Segurança, em outros, como Comunicação e Relacionamento, ainda precisamos avançar. “Unindo esforços e expertises dos profissionais do Escritório, Gerenciamento e Vigilância do Risco (GVR), RH e Ensino/Centro de Simulação Realística, dentre outros, estamos empenhados em fazer do Einstein um centro de excelência em Comunicação. Na verdade, buscamos a excelência em todos os direcionadores, porque é isso que nos levará à excelência em Experiência do Paciente”, diz o Dr. Marcelo.

CONHEÇA ALGUNS PROJETOS E INICIATIVAS

Além da manutenção e reforço de iniciativas já existentes, há novas ações em andamento, entre elas:

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Treinamentos

- Estão sendo reforçados e desenvolvidos programas de capacitação voltados à preparação de lideranças, médicos, equipes multiprofissionais e equipes de apoio para lidar com desafios relacionados a empatia, comunicação e relacionamento.
- Reforçando o trabalho do SAC e da área de Database/CRM junto aos gestores, o Escritório estruturou um curso voltado às lideranças (formais e informais), que trabalha a sensibilização para a importância dos direcionadores da Experiência do Paciente e da Cultura de Oportunidade, traduzida pela utilização dos *feedbacks* (queixas e sugestões) dos pacientes para a identificação das oportunidades de melhoria e construção dos planos de ação. O objetivo do curso é discutir e praticar, por meio da simulação de casos, ferramentas internacionalmente validadas que ajudam a melhorar a comunicação verbal e não verbal e o relacionamento dessas lideranças com pacientes, objetivando resgatar a sua confiança com relação à Instituição em situações de expectativas não atendidas. O curso está na 6ª turma e contemplará aproximadamente 600 pessoas, em um 1º ciclo.
- Nos mesmos moldes do curso voltado às lideranças, ainda em 2015 será pilotado o

Curso para os Médicos (inicialmente para os contratados) inspirado no programa da Cleveland Clinic para o desenvolvimento da comunicação e empatia com os pacientes. Esse curso visa sensibilizar os médicos para aquilo que os pacientes esperam receber deles e trabalhar técnicas de comunicação verbal e não verbal, demonstração de empatia e condução da entrevista clínica de maneira mais estruturada (conciliando maior interação médico-paciente, escuta ativa, participação do paciente nas decisões do tratamento e garantia da compreensão do plano terapêutico e educacional pelo paciente e familiar).

Sensibilização e intervenções comportamentais

- Do manobrista ao médico e equipe assistencial, todos são responsáveis pela experiência do paciente. Fazer com que cada um assuma esse papel exige uma mudança cultural. Por isso, nos vários fóruns, o tema tem sido abordado, enfatizando-se o conceito, ou seja, que cada profissional é um ponto de contato do paciente com a Instituição.
- Inspirado no vídeo da Cleveland Clinic, o Einstein está desenvolvendo seu próprio vídeo sobre o papel transformador de práticas e a importância do trabalho de cada colaborador para garantir a melhor experiência do paciente. Ele funcionará também como apoio pedagógico na formação dos seus quadros.

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

Comunicação com o colaborador

- No 1º semestre, foi realizada a Pesquisa de Colaboração entre Áreas com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas áreas que estão ligadas ao processo de assistência ao paciente. A medida permitiu identificar oportunidades para melhorar processos e rotinas e gerar planos para aprimorar a interação entre equipes, o que é fundamental para um bom clima de trabalho, que, por sua vez, impacta na experiência do paciente.
- Realização, ao longo do ano, dos Encontros com os Diretores, nos quais as lideranças se reúnem com os profissionais seniores (médicos, enfermagem, equipe multiprofissional e equipes de apoio) que atuam na assistência à beira leito para discutirem questões relacionadas à melhoria da experiência dos colaboradores.
- Realizada em setembro, a 65ª edição do evento, que enfoca assuntos relevantes para as lideranças, teve como tema a Experiência do Colaborador. Entre outros pontos, debateu-se o que as lideranças têm feito para melhorar a experiência dos colaboradores nas suas áreas e como o Einstein poderia ajudá-las nesse processo.

RELACIONAMENTO

PONTOS PARA A MERITOCRACIA

Novos pesos, indicadores e modelo de cálculo de pontos aprimoram o Programa de Relacionamento Corpo Clínico



Estruturado sob os princípios da meritocracia e da melhoria contínua, o Programa de Relacionamento Corpo Clínico se pauta cada vez mais por parâmetros que vão muito além do comercial. Esse é o caminho para promover princípios, práticas e valores que estão na essência da missão da Instituição e uma forma clara de reconhecer os profissionais que contribuem para cultivá-los em sua rotina de atividades.

É esse propósito que inspirou o recente aperfeiçoamento do modelo de cálculo. Além do aumento do peso do pilar de Qualidade na contagem geral dos pontos, foram instituídos mecanismos para verificar a aderência dos indicadores do pilar Volume da Prática aos preceitos e normas de qualidade.

“O novo modelo estatístico adotado e validado por uma consultoria externa identifica pontos fora da curva e não aderentes aos padrões de excelência e qualidade do Einstein”, afirma Felipe Waltrick Pedro, profissional da equipe de CRM (Customer Relationship Management) e Database.

“Nosso modelo de meritocracia por meio da segmentação do Corpo Clínico é dinâmico e inteligente. Paulatinamente, ele vem mudando ao longo do tempo, passando de uma visão com forte apelo de relação comercial para um escopo mais abrangente, que fortalece outros aspectos muito relevantes para a prática no Einstein”, observa o Dr. Renato Carrera, coordenador de Prática Médica. “Temos procurado dar ênfase maior a ensino e pesquisa, ações de responsabilidade social e qualidade da assistência, pilares que sustentam a Sociedade”, completa ele.

INOVAÇÃO EM FOCO

Outra evolução do Programa envolveu a inclusão de três novos indicadores no pilar Qualidade. Todos eles estão diretamente relacionados ao quesito inovação:

- Número de submissões ao Centro de Inovação e Tecnologia do Einstein;
- Participações de atendimento em telemedicina;
- Novos produtos e projetos de telemedicina.

Até o final do ano, o Programa de Relacionamento Corpo Clínico contará com outra

novidade: históricos personalizados serão disponibilizados no Medical Suite, permitindo que cada médico confira, pilar por pilar, como estão evoluindo seus indicadores. “Antes, o médico só tinha a informação relativa ao ano”, afirma Leonardo Brochado da Silva, gerente de CRM e Database. “Nesta nova versão poderá acompanhar seu padrão de relacionamento com o Einstein ao longo dos anos, identificar se sua pontuação aumentou ou diminuiu e em quais pilares e onde estão as oportunidades para continuar evoluindo”, completa.

OS PILARES

O Programa de Relacionamento Corpo Clínico é composto por 74 indicadores, divididos em quatro pilares. São eles:

- Volume da Prática
- Qualidade
- Ensino e Pesquisa
- Responsabilidade Social



Publicidade e Propaganda

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

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações, envie um e-mail para informativoeinstein@einstein.br ou ligue para (11) 2151-0448.

Nossos endereços: **Morumbi:** Av. Albert Einstein, 627 • **Ibirapuera:** Av. República do Líbano, 501 • **Jardins:** Av. Brasil, 953 • **Alphaville:** Av. Juruá, 706 • **Morato:** Av. Francisco Morato, 4.293 • **Vila Mariana:** R. Coronel Lisboa, 209 • **Paraisópolis:** R. Manoel Antônio Pinto, 210 • **Perdizes-Higienópolis:** R. Apiacás, 85 • **Paulista:** Av. Paulista, 37 • **Cidade Jardim:** Shopping Cidade Jardim • **Ipiranga:** Av. Presidente Tancredo Neves, 180

