



Capacitação profissional nos hospitais



Ferramenta para uma gestão moderna, o programa de educação continuada é um caminho seguro para o aumento da qualidade dos serviços. Nesta edição, cases de hospitais, avaliação de consultores e especialistas em recursos humanos. *Páginas 6 a 10.*

Expediente

Correio
HOSPITALAR

Órgão Oficial da
Associação de Hospitais do
Estado do Rio de Janeiro

Sede: Rua dos Andradas, 96 - 13º
Andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20051-002
Tel.: (21) 2203-1343 (PABX)
Fax: (21) 2263-3398
E-mail: aherj@aherj.com.br

Diretoria Executiva

Período: 2015 a 2018

Dr. Mansur José Mansur -
Presidente

Dr. Marcus Camargo Quintella -
Vice-Presidente Executivo

Dr. Hebert Sidney Neves - Vice-
Presidente Administrativo

Dr. Leonardo G. Barberes - Sec. Geral
Dr. Nelson Cid Loureiro - Diretor
Tesoureiro

Dr. Edmar Matos Lopes Da Silva -
Diretor de Patrimônio

Dr. Graccho B. Alvim Neto - Diretor
de Atividades Culturais

Conselho Fiscal

Dr. Helcy Faria Prata - Titular

Dr. José Elias Mansur - Titular

Dr. Ricardo Elias Restum - Titular

Dr. José Máximo - Suplente

Dr. Luiz Fernando Frintchuk -
Suplente

Pastor Isaías de Souza Maciel -
Suplente

Conselho Editorial

Marcus Quintella, Gracco Alvim,
Leonardo Barberes, Roberto Vellasco,
João Beck e João Maurício Carneiro.

Produção Editorial e Gráfica

Libertta Comunicação

Editor: João Maurício Carneiro
Rodrigues (reg. Mtb18.552)

Diagramação e arte: Higo Lopes
Colaboração: Ascom AHERJ

Tiragem: 2.500 exemplares

Distribuição: gratuita e dirigida



ASSOCIAÇÃO DE HOSPITAIS DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Seja mais um hospital ou clínica associado da AHERJ

Assessoria Jurídica

Áreas civil, trabalhista, administrativa, previdenciária, tributária e comercial.

Assessoria de Comunicação e Marketing

Informações aos associados através de diversas mídias e ações.

Correio Hospitalar

Veículo de comunicação impresso de periodicidade bimestral.

Classificação Hospitalar

Critérios técnicos, baseados nas legislações vigentes, para atender especialmente às exigências das operadoras de planos de saúde.

Negociação em Compras de Produtos e Serviços

Convênios e parcerias com empresas e entidades especializadas, como é o caso da Associação de Negócios em Saúde (ANES), e a Bionexo.

Atividades Culturais e Sociais

O Centro de Estudos e de Desenvolvimento Profissional em Saúde (CEDEPS). Promove cursos e eventos de inúmeras parcerias.

Banco de Empregos:

Cadastra e seleciona através candidatos nas áreas de Saúde e Administrativa.

Descontos e condições especiais:

Convênios com universidades, faculdades e outras instituições de ensino, propiciando descontos de até 50%.

Departamentos Especializados: Hemodiálise e Oftalmologia.



Perspectivas para o setor hospitalar em 2017

Entidade representativa do setor hospitalar brasileiro há cinco décadas, a Federação Brasileira de Hospitais (FBH), se dedica em apoiar e defender cerca de 5 mil hospitais privados do país. Comprometida com a qualidade da saúde e bem-estar do setor, a FBH luta por muitas bandeiras ao longo dos anos. Uma das mais importantes é a redução da tributação na saúde, considerada a mais alta da economia, superando inclusive as instituições do sistema financeiro. Este fato gera grande indignação no setor e vem sendo discutido, pela FBH, junto ao poder público.

Concluimos uma pesquisa em dezembro de 2016, com atualização de dados sobre o assunto e mais uma vez ficou constatado que o Brasil possui uma das maiores cargas tributário do mundo. Vivemos um grande desequilíbrio neste sentido.

Estamos permanentemente pleiteando a possibilidade de uma desoneração, tal como outros setores já beneficiados e propomos a desoneração de impostos incidentes da receita como a bitributação PIS/COFINS.

A FBH continuará na luta e fará valer a união com as demais entidades nacionais para trabalhar, junto ao governo, no intuito de encontrar saídas para mudança desta realidade que penaliza as empresas e reduz a possibilidade de ampliar empregos, prejudicando o atendimento aos cidadãos brasileiros.

Outra prioridade da Federação Brasileira de Hospitais, em 2017, será a questão da judicialização. Esta é uma situação que requer bastante atenção por parte dos hospitais e estabelecimentos de saúde, pois vem acarretando muitos prejuízos ao setor. A justiça obriga a realização do atendimento através de liminares e o recebimento



pelos serviços prestados é incompatível, uma vez que a tabela de recursos do governo não condiz com a realidade dos custos de mercado.

Na maioria das vezes a judicialização ocorre porque os planos se negam a autorizar determinados tipos de tratamentos e medicamentos de alto custo e os juízes se posicionam de maneira monocrática naquela ocasião emergencial. É preciso que os hospitais reavaliem sua estrutura e, se possível criem um departamento jurídico.

Muito importante também é a realização de palestras para que os médicos estejam informados e atualizados no que se refere a sua conduta, no âmbito legal, dentro de suas funções e é também fundamental que os médicos dominem seu código de ética para que assim enten-

dam melhor o poder de fé pública que possuem.

Além desses grandes desafios, vamos continuar lutando pelo reajuste dos preços na contratualização para os atendimentos do Sistema Único de Saúde (SUS) como também os atendimentos realizados para os usuários dos planos de saúde. Para tal, estamos acompanhando todas as demandas oriundas da Agência Nacional de Saúde (ANS).

A gestão hospitalar é um dos gargalos da saúde no Brasil e será uma das grandes prioridades de comprometimento da FBH para o setor nos próximos 10 anos, além de promover a busca pela qualidade, ética e excelência no âmbito hospitalar.

Luiz Aramicy Pinto - Presidente da FBH.

AHERJ e ABCDT promovem seminário sobre direito médico

A AHERJ e a Associação Brasileira dos Centros de Diálise e Transplante (ABCDT) realizaram o Seminário sobre Direito Médico e Judicialização da Saúde, no dia 22 de fevereiro, com o apoio da Federação Brasileira de Hospitais (FBH) e da Sociedade de Nefrologia do Estado do Rio de Janeiro (SONERJ). O evento aconteceu no auditório da AHERJ.

O Diretor de Convênios da AHERJ, Dr. Roberto Vellasco, fez a abertura destacando o compromisso da Associação em promover o conhecimento e a troca de experiências no âmbito hospitalar. Em seguida, o Secretário Geral da ABCDT, Carlos Pinho, ressaltou que a realização do Seminário foi uma proposta da ABCDT para o aprimoramento técnico e, ao mesmo tempo, buscar subsídios e alternativas diante da crise que o setor de hemodiálise vem enfrentando.

O dirigente também lembrou que o evento era uma proposta do presidente da ABCDT Luís Carlos Pereira, que faleceu no dia 13 de fevereiro deste ano. Em sua homenagem, o Padre Marcelo Nascimento, da Igreja Matriz de Santa Rita, fez uma oração ecumênica, lembrando o compromisso de todos para garantir uma assistência médica mais justa e igualitária a todos.

Após a bênção do Padre Marcelo Nascimento, o Secretário Geral da ABCDT, Carlos Pinho, convidou o Juiz Vitor Moreira Lima para a sua conferência e a Professora Patrícia Furtado (Conselheira do Centro de Estudos da AHERJ) para moderar o evento. Entre outros convidados, estiveram presentes o presidente da Associação dos Doentes Renais e Transplantados do Estado do Rio de Janeiro (ADRETERJ) Gilson Nascimento e o presidente da Fresenius Medical Care, Edson Pereira.



Juiz Vitor Moreira Lima.



Professora Patrícia Furtado, o diretor da AHERJ, Roberto Vellasco e o Secretário Geral da ABCDT, Carlos Pinho.

ANS promove reuniões de Grupos Técnicos em fevereiro



A diretora da ANS, Martha Oliveira, na abertura do GT de Remuneração.

Nos dias 14 e 15 de fevereiro, três Grupos Técnicos (GTs) coordenados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) se reuniram no Rio de Janeiro para dar encaminhamento às discussões que estão em curso. No dia 14/02 foram debatidos os temas remuneração de prestadores (pela manhã) e coparticipação e franquia (à tarde). No dia seguinte, foi a vez da Lei 13.003 - que trata das regras para os contratos entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. Em todos eles a AHERJ esteve representada por membros da Diretoria.

No GT de remuneração foram discutidos temas como *Design Thinking* (metodologia de construção conjunta de modelos inovadores); panorama dos modelos de remuneração no mundo - levantamento de experiências internacionais, contribuição do *Diagnoses Related Groups* (DRG) como ferramenta de indução da qualidade na prestação e remuneração dos serviços.

Agenda de cursos e eventos



ASSOCIAÇÃO DE HOSPITAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Abril

Conferência | Saúde, Direito e Ética Médica

Data: 07/04/2017 – Horário: 09h às 12h

Local: Auditório do Hospital Graffé Guinle - Rua Mariz e Barros, 775 - Maracanã

Coordenação: Dr. Fernando Ferry

Inscrições gratuitas - Vagas Limitadas

I Fórum sobre Tributação Hospitalar

Data: 19/04/2017 - Horário: 09h às 12h30

Local: Auditório da AHERJ

Coordenação: Janssen Murayama

Inscrições Gratuitas - Vagas Limitadas

Fórum | Prevenção de Incêndio em Hospitais e Serviços de Saúde

Data: 27/04/2017 – Horário: 09h às 13h

Local: Auditório do Hospital Graffé Guinle - Rua Mariz e Barros, 775 - Maracanã

Coordenação: Prof.º Marcos Antonio Chacon

Inscrições Gratuitas - Vagas Limitadas

Mai

Simpósio | A reatividade Sorológica e os Tribunais

Data: 25/05/2017 - Horário: 08h às 13h

Local: Auditório da AHERJ

Coordenação: Dr. André Moreira Baiseredo

Inscrições Gratuitas - Vagas Limitadas



Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar

15 a 17 de
junho de 2017
Brasília - DF



www.sbrafh.org.br/congresso2017

11 5083 4297

**Tema: Ensino de Qualidade,
Pesquisa de Impacto e Assistência Segura:
Pilares para Prática Clínica Farmacêutica**

Em 2017, Brasília recebe a 11ª edição do maior Congresso de Farmácia Hospitalar da América Latina.

Participe desse grande encontro de profissionais e aproveite a oportunidade de atualização e troca de experiências.

5 cursos e mais de 40 palestras,
encontros e mesas-redondas

Temas atuais e relevantes

Importantes nomes da Farmácia Hospitalar

Prêmio Sbrafh de Trabalhos Científicos

VII Concurso para Obtenção do Título de Especialista Profissional em Farmácia Hospitalar

II Concurso para Obtenção do Título de Especialista Profissional em Farmácia Clínica

Apoio:



Capacitação profissional na Saúde

Hospitais privados investem em treinamento para alcançar qualidade dos serviços

O investimento na capacitação dos funcionários é uma das estratégias mais eficazes para atingir a qualidade de serviços, alcançar um crescimento sustentável e aumentar o posicionamento no mercado. No segmento da saúde, os hospitais privados começam a utilizar cada vez mais essa ferramenta, embora os especialistas apontem inúmeros desafios a serem enfrentados. “A heterogeneidade que permeia o setor é um dos principais desafios, pois existem pessoas de todos os níveis de formação profissional e cultural”, avalia o presidente do Sindicato de Hospitais, Clínicas e Casas de Saúde do Rio de Janeiro (Sindhrio), Fernando Boigues.

O diretor de Atividades Sociais e Culturais da AHERJ, Graccho Alvim Neto observa que os hospitais privados precisam de maiores investimentos em treinamento de pessoal, capacitação dos profissionais e planos de educação continuada, com o objetivo de torná-los atualizados e modernos. Acrescenta também que o plano de educação continuada deve estar orientado para as necessidades dos clientes, nas deficiências de conhecimento da instituição e na atualização de protocolos e diretrizes em saúde.

Resistências na área hospitalar

Os equipamentos, as técnicas e os medicamentos estão em constante mudança na área da saúde, impulsionados principalmente pela tecnologia. Acompanhar a velocidade dessas mudanças, e adequar-se a elas é bastante difícil, na opinião do presidente do Sindhrio. “Acredito na evolução do setor, e da mudança de cultura. Ela é lenta, mas está acontecendo. O que é interessante notar é que quanto maior o nível de formação, mais resistência pode-se encontrar a mudanças”.

Fernando Boigues explica que há médicos, por exemplo, que resistem



Treinamento RH no Corporativo RJ

em fazer o check-list cirúrgico, um procedimento estabelecido mundialmente e que salva vidas, porque diminui erros. No entanto, salienta que a própria formação do médico impede que os profissionais compreendam essas mudanças de maneira mais natural, e incorporem novas atividades à sua rotina.

Graccho Alvim sustenta que as principais dificuldades na implantação dos programas de treinamento são a disponibilidade dos profissionais, alta rotatividade dos funcionários, falta de motivação e incentivos, além da análise dos interesses individuais. “Os critérios devem ser estabelecidos de acordo com o interesse dos profissionais, das necessidades dos setores e para a melhoria da assistência, tanto nas áreas médicas como administrativas”.

O presidente do Sindhrio recomenda que é fundamental que cada hospital conheça muito bem as atividades desenvolvidas no dia a dia, as equipes responsáveis e os resultados. “A palavra resultado é a chave. Você está desempenhando mal? Só saberá se medir. Medir os resultados é fundamental para saber onde melhorar, e então proporcionar treinamentos”, conclui.



Fernando Boigues.



Graccho

A opinião das consultoras de RH

Peculiaridades do setor hospitalar

É fundamental a criação de um programa de treinamento para dirimir as frustrações pessoais dos profissionais diretamente responsáveis na execução de ações, assim como para reconhecer a impossibilidade de sua generalização. A estruturação dos treinamentos deve levar em conta o perfil comportamental do profissional, que compreende a especificidade para lidar com as condições, situações e pessoas num ambiente hospitalar, como explicam as consultoras Marcia Velasco e Roberta Borreli.

Para implantar um programa de treinamento e capacitação, as instituições hospitalares precisam considerar que a qualidade do seu capital humano está direta e intrinsecamente relacionada ao conhecimento dos processos de trabalho, da utilização das tecnologias de cuidar/assistir, explica a consultora Patrícia Furtado. “A primeira dificuldade pesa sobre a perspectiva da alta gerência sobre a importância de tratar a capacitação e treinamento continuado de seus colaboradores como um dos principais objetivos estratégicos nas instituições de saúde”.

Treinamentos especializados

A consultora acrescenta que outros desafios residem na conciliação de programas de treinamento ao horário de prestação de serviços dos colaboradores, investimentos para treinamentos especializados ministrados por organizações externas, organização de programas de cargos e salários vinculados ao nível de especialização e capacitação dos colaboradores. “É necessário comunicar aos colaboradores que a qualidade da assistência hospitalar encontra sentido numa equipe bem qualificada e que a instituição, subsidiando os meios, espera que seus colaboradores estejam aptos a entregar o que se espera”.

Patrícia Furtado observa que nos hospitais a enfermagem é responsável



Marcia Velasco.



Roberta Borreli.



Patricia Barros.



Emanuelle Nasser.

por grande parte da percepção que o cliente tem sobre a assistência hospitalar, motivo pelo qual devem ser alvo de programas de treinamento e capacitação extensivos e constantes. No entanto, a consultora adverte que existe um desinteresse individual pela capacitação. “Na enfermagem é uma realidade associada às jornadas de trabalho de muitas horas e, frequentemente, em mais de um vínculo empregatício, o que torna o colaborador refratário aos investimentos em qualificação oferecidos”.

Na opinião da consultora Emanuelle Nasser o Brasil vive hoje um modelo de transição da gestão hospi-



Rosilea Amatto.

tar, pois os hospitais estão passando do modelo familiar para a profissionalização da gestão ou desenvolvendo a governança corporativa. “Isso implica em reestruturação organizacional e na implementação de setor de Recursos Humanos que auxilia imensamente os gestores na implantação de programas de treinamento e capacitação”.

Custos e resultados

A consultora acrescenta que a primeira grande dificuldade que os gestores encontram em implantar o programa de treinamento está em definir uma etapa anterior, a de planejamento estratégico da organização. “Sempre existem ótimas ideias de treinamento, mas a tomada de decisão sobre o tema deve ser priorizada levando em consideração três pontos: estratégia (curta, média, longo prazo), tempo e investimento financeiro”, constata.

Marcia Velasco e Robertta Borrelli explicam que o que favorece a melhor relação custo benefício, principalmente para as unidades de pequeno porte, é avaliar o potencial daqueles que serão treinados.

A experiência dos hospitais Rede D’or

Na avaliação do diretor de Recursos Humanos da Rede D’Or São Luiz, Jaime Schlittler, o gestor precisa conhecer bem os processos e ter o hábito de realizar feedback constante com a equipe. Além disso, precisa acompanhar os indicadores e ter consciência das oportunidades de melhorias dentro do setor. “A liderança precisa garantir que os processos e procedimentos estejam sempre atualizados, conhecer a estratégia do negócio e metas e objetivos da sua área e unidade”, defende.

Jaime Schlittler revela que a Rede D’Or possui em cada um dos seus hospitais uma área de Educação Continuada composta por profissionais especializados. O objetivo é garantir o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, atuando de forma correta através de análise dos registros

“Capacitar pessoas que apresentam potencial para serem desenvolvidas garante melhor tomada de decisão e retorno do investimento”.

Patrícia Furtado acrescenta que tudo começa pela comunicação sincera dos gestores sobre os objetivos da instituição e dos programas de qualificação que serão oferecidos aos seus colaboradores, estabelecendo metas de resultados. “Os programas devem ser viabilizados na lógica de que investimentos sempre serão necessários e que o custo de não treinar e não qualificar a mão-de-obra é sempre maior que aquele relacionado às consequências de treinar”.

A consultora de recursos humanos Rosiléa Amatto explica que é preciso ter a consciência de que as ações de desenvolvimento extrapolam a sala de aula, como estudo de casos, *job rotation*; *benchmarking*; melhores práticas, além da participação em cursos e seminários. Para as instituições de pequeno porte, com baixo orçamento, recomenda que os progra-

mas devem promover treinamentos internos com recursos próprios de seu RH ou mesmo de seu efetivo interno (multiplicadores)”.

Treinamento sistematizado

Emanuelle Nasser acrescenta que o modo que sua empresa encontrou para realizar treinamentos foi implantar um plano sistematizado de 10 a 15 minutos em horários diversificados para abranger o máximo de profissionais. Os treinamentos são realizados no local do trabalho, otimizando o horário do profissional que está atuando e comprometendo-o com a atividade educacional.

A consultora sugere parcerias de treinamento e desenvolvimento com instituições de ensino superior que proporcionem descontos aos colaboradores nos cursos de graduação, pós-graduação e idiomas e cursos de curta duração. “Usar plataformas de ensino que já possuam materiais atualizados e disponíveis reduz o tempo de preparação da aula e o custo de profissional dedicado no local”.

de notificações, no cumprimento do plano anual de treinamento, na implantação de novos protocolos, processos e procedimentos e, de forma preventiva, para evitar que ocorram falhas durante a prática assistencial.

O maior desafio apontado pelo diretor da Rede D’Or está em mobilizar pessoas, de forma a não comprometer a operação e a rotina diária. As soluções encontradas foram customizar os temas conforme necessidade das áreas, otimizar o tempo de treinamento, identificar os horários de menor fluxo de atividades, oferecendo inclusive treinamentos em horário noturno para atender ao público que trabalha neste período, além de solicitar o engajamento dos gestores e diretores, patrocinando as ações de treinamento.

O RH fornece um portfólio de treinamentos específicos para a liderança, através da Academia de Gestores, que aborda temas relacionados ao ciclo de vida do colaborador, além de trabalhar o modelo de gestão, que visa desenvolver a qualidade técnica, qualidade percebida e indicadores financeiros.



Simulado de Catástrofe

Instituto D'or

A Rede D'Or São Luiz é uma das principais mantenedoras do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR), uma instituição independente e sem

Hospital Badim



Hospital Badim

A equipe de educação permanente fornece quinzenalmente treinamentos para funcionários assistenciais recém-admitidos no Hospital Badim, como explica o diretor executivo Marcelo Dibo. São treinamentos que duram cerca de três a quatro dias, denominados “Integração”. Envolve abordagens teórico-práticas para apresentação da rotina da unidade, bem como, uniformização do conhecimento básico da equipe, considerando os diferentes tipos de formação profissional

Hospital dos Olhos

A administradora do Hospital de Olhos Niterói, Faiga Marques, lembra que a missão da instituição é “promover qualidade de vida através de um atendimento humanizado com excelência em oftalmologia”. Por isso, classifica como fundamental o investimento na capacitação e treinamento

de fins lucrativos. O diretor de Recursos Humanos revela que em 2016 o grupo investiu no Centro de Ensino e Treinamento IDOR, idealizado para capacitar profissionais de saúde para um melhor atendimento e

que os colaboradores podem ter experimentado. “Essa abordagem é necessária porque os déficits do sistema educacional do país na atualidade vêm se refletindo em erros nos ambientes de trabalho a medida que a qualidade dos profissionais formados decai”.

Abordagem educativa

Também são realizados treinamentos em serviço, visando aquisição progressiva de competências pelos profissionais, que ocorrem durante a atuação profissional do colaborador. “Além disso, utilizamos também estratégias lúdicas como *gamification* e aulas expositivas-participativas, campanhas educativas, seminários e cenários e estações de habilidades para abordagens em simulação realística”, explica.

Na avaliação do diretor do Hospital Badim, a maior dificuldade é a

dos colaboradores de maneira permanente.

O modelo é desenvolvido há mais de 10 anos pela instituição e está alinhado com o seu planejamento estratégico. “Uma das perspectivas do planejamento estratégico é o aprendizado e desenvolvimento. Portanto, nossa área de Re-

segurança aos pacientes, associando conhecimentos teóricos, práticos e aspectos comportamentais, através do conceito de simulação realística.

mobilização dos gestores, uma vez que a efetividade dos treinamentos depende da supervisão realizada pelos gestores após as atividades educativas. “Para motivar os funcionários é preciso colocá-los como protagonistas das atividades educativas, realizando-as de maneira dinâmica com conteúdo adequado à realidade”.

Dicas para hospitais de menor porte

Como proposta para as unidades de pequeno porte, Marcelo Dibo sugere a realização de treinamentos em serviço. “Trata-se de uma abordagem muito eficaz que depende, basicamente, da disponibilidade de pessoas envolvidas e capacitadas prática e teoricamente nas melhores referências assistenciais”, destacando que o investimento em pessoas e em educação é aquele que tem o retorno mais garantido possível.

curso Humanos tem como seu objetivo o fortalecimento da gestão dentro de nosso hospital, através de ações, como programas de treinamento”, complementando que o hospital é acreditado há mais de um ano pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e não se pode pensar em acreditação sem o desenvolvimento de pessoas.

Universidade Corporativa - um projeto do Grupo Memorial

A Universidade Corporativa Memorial é um projeto de educação continuada criada em 2011 pelo presidente do Grupo Memorial, em função da necessidade de formar gestores, técnicos e demais funcionários para as 52 unidades do grupo. Diretora do projeto educacional,

Denise Figueiras revela que os cursos de gestão são destinados a duas áreas do segmento médico-hospitalar: gestão de hospitais e centros médicos e gestão de operadoras de planos de saúde, com o foco na gestão administrativo-financeira, gestão médica e comercial.

Oficinas de capacitação

Além disso, a Universidade Corporativa Memorial desenvolve as oficinas de Capacitação Memorial – OFICMs, que são cursos segmentados obrigatórios para todos os funcionários. Já foram realizadas sete

oficinas: capacitação em saúde complementar com foco no atendimento ao cliente; noções básicas em saúde complementar à luz do CDC; qualidade no atendimento, comunicação, ética e humanização; tecnologia da informação-segurança em TI; faturamento ambulatorial e hospitalar; feridas curativos, além de enfermagem.

Denise Figueiras explica que a oficina sobre qualidade no atendimento teve como alvo os profissionais desde a portaria, faxina, recep-

ção, SAC, telefonia e demais pessoas que trabalham circulando pelas unidades e que tenham contato com os clientes e pacientes. “Isso foi uma ótima estratégia porque a qualidade melhorou muito. Entendemos que todo funcionário que usa o uniforme tem que ser conhecedor da empresa e da unidade em que trabalha”, explica.

Foco nos programas objetivos

Com base na experiência acumulada no projeto da Universidade

Corporativa, Denise Figueiras recomenda que os gestores dos hospitais privados devem ter o diagnóstico preciso de sua unidade e focar em programas objetivos conforme suas necessidades. “Os programas podem ser obtidos, geralmente, junto às associações a que ele pertence, junto a outras unidades de seu conhecimento, como também na própria Universidade Corporativa Memória”, explica.

O que é um programa de treinamento eficaz?

Denise Figueiras

“É aquele que promove a qualidade nas ações dos funcionários pela compreensão da importância do cargo que ocupa e de suas atribuições. Leva cada profissional a trabalhar pela missão da empresa.”

Fernando Boigues

“Precisa levar em conta a transdisciplinaridade. Todos precisam falar a mesma língua e compreender a missão e visão da instituição de maneira clara, para assim poderem compartilhar valores iguais. Temos de nos esforçar para o olhar integral, porque trabalhar em equipe na saúde é premissa”.

Graccho Alvim

“Para implementar programas de baixo custo, devemos fomentar a atualização das chefias para que possam

transmitir conhecimentos aos demais, que serão utilizados na prática diária”.

Marcia Velasco e Roberta Borelli

“É importante ter um instrumento de avaliação de desempenho baseado em competências para que se possa mensurar e avaliar os resultados”.

Patrícia Furtado

“Deve ser capaz de produzir efeitos positivos sensíveis à medida da operacionalização da assistência, o que acarretará a redução de eventos adversos e no valor reconhecido pelos Clientes internos e externos”.

Rosiléa Amatto

“É uma ferramenta de desenvolvimento organizacional que auxilia o alcance das metas. Por meio dela é possível identificar as competências que a organização considera estratégicas para o seu negócio e realizar uma avaliação se estão presentes no desempenho dos funcionários”.

Emanuelle Nasser

“A escolha de multiplicadores do conhecimento no treinamento é uma prática muito eficaz na disseminação e manutenção do saber gerado na Instituição, podendo economizar tempo e recursos financeiros”.



Denise Figueiras - Universidade Corporativa

Regime de tributação diferenciado para prestadores de serviços médicos



Guaracy Bastos

Para fomentar a prestação dos serviços médicos, uma vez que se trata de atividade de extrema importância social, foi concedido o benefício a estes prestadores de apurarem a base de cálculo de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre Lucro Líquido (CSLL) de forma reduzida.

Conforme disciplina a Lei nº 9.249/95, os prestadores de serviços médicos poderão calcular a base de cálculo do IRPJ e da CSLL mediante a aplicação do percentual de 8% sobre a receita bruta auferida mensalmente, ao invés do percentual geral de 32% aplicável às demais empresas optantes do regime de tributação com base no lucro presumido.

Inclusive, a Receita Federal, através da edição da Instrução Normativa nº 1.556/15, delimitou como serviços médicos a prestação de serviços hospitalares e de auxílio diagnóstico e terapia, fisioterapia e

terapia ocupacional, fonoaudiologia, patologia clínica, imagenologia, radiologia, anatomia patológica e citopatologia, medicina nuclear e análises e patologias clínicas, exames por métodos gráficos, procedimentos endoscópicos, radioterapia, quimioterapia, diálise e oxigenoterapia hiperbárica.

Ademais, em dezembro de 2016, a Receita Federal proferiu uma solução de consulta no sentido de que a prestação de serviços médicos, de enfermeiros e de serviços complementares em residências, coletivas ou particulares (home care), não se equipara aos serviços hospitalares para fins de tributação com percentual de 8% na apuração da base de cálculo da CSLL no regime do lucro presumido.

Ocorre que, conforme já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), a intenção do legislador, ao conceder o benefício fiscal, não foi considerar a característica ou a estrutura do contribuinte em si (critério subjetivo), mas a natureza do próprio serviço prestado (assistência à saúde). O único obstáculo traçado pelo STJ é que a tributação favorecida não é aplicável para contribuintes que prestem, tão somente, simples consultas médicas.

Logo, é cabível o entendimento de que o rol indicado pela Receita Federal não é taxativo, ou seja, é possível o contribuinte prestador de serviço médico, não incluído como beneficiário pela Instrução Normativa, pleitear junto ao Poder Judiciária a tributação reduzida.

Contudo, cabe destacar que, conforme determinado na Lei nº

“É possível o contribuinte prestador de serviço médico pleitear junto ao poder judiciário a tributação reduzida”.

9.249/95, é imprescindível que a prestadora destes serviços médicos seja organizada sob a forma de sociedade empresária e atenda às normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Logo, não basta ser uma sociedade simples.

Portanto, é certo que os prestadores de serviços voltados diretamente à promoção da saúde têm o direito de apurar a base de cálculo do IRPJ e da CSLL com base na alíquota de 8%, no regime de tributação do lucro presumido. Entretanto, a grande questão enfrentada pelos contribuintes é quanto ao enquadramento de sua atividade como serviços médicos, fato este que pode ser questionado na via judiciária.

Guaracy Bastos

Advogado titular da MB Advogados
guaracybastos@guaracybastos.com.br

Como hospitais, clínicas e profissionais podem evitar condenações judiciais?

Especialista no assunto aposta na relação médico x paciente

Segundo o Superior Tribunal de Justiça, nos últimos dez anos o país teve um aumento de 1.600% no número de processos judiciais envolvendo médicos e pacientes. Porém, o aumento exacerbado dessas causas nem sempre tem como base um motivo justo. Por isso, a relação com pacientes e familiares é o fator mais importante na atuação jurídico-preventiva do risco jurídico, que é aquele risco de sofrer ações ou condenações judiciais.

Para o advogado especialista em ética médica Sílvio Guidi, as políticas de relação com o paciente são o mecanismo mais eficiente para a melhor gestão desse risco. “Não se trata somente de dar atenção ao paciente, mas tê-lo como centro de toda a atuação”, afirma Guidi.

Consultor Jurídico da Organização Nacional de Saúde (ONA), o especialista pontua também outros fatores determinantes para diminuição do risco jurídico:

- Criar uma ouvidoria capaz de antecipar evitar ou antecipar grandes conflitos judiciais;

- Comissões de óbito e de revisão



de prontuários efetivamente operantes – o que significa capacidade de diagnosticar possíveis erros na atenção que podem se transformar numa futura ação judicial;

- Criar procedimentos de colheita de consentimento – não se contentando com mera assinatura de documentos;

- Regras específicas para identificação de pacientes considerados como de alto risco jurídico, como nos casos de óbito inesperado,

fuga de paciente, alta a pedido e alta administrativa.

O advogado defende que os prestadores de serviços de saúde não devem mais se preocupar com processos judiciais de forma isolada. Esse pensamento é contraproducente, afirma o especialista. A preocupação atual diz respeito à gestão do risco jurídico. Importa menos o resultado de uma ação judicial e muito mais o desenvolvimento de ferramentas para evitar outras ações e, por consequência, condenações.

Visite o novo site da AHERJ

Notícias, comunicados,
legislação e agenda de eventos.

www.aherj.com.br



Hospital Geral Dr. Beda

Campos dos Goytacases - Norte Fluminense

Preparado para realizar procedimentos de alta complexidade, o Hospital Geral Dr. Beda faz parte do Grupo IMNE, que atua desde 1975 na cidade de Campos dos Goytacases, no Norte Fluminense. O hospital conta com centros especializados de cardiologia (CardioBeda), oncologia (OncoBeda), diagnóstico por imagem (Bedalmagem), Centro Médico com diversas especialidades, laboratório de análises clínicas (BedaLab), agência transfusional (HemoBeda), além da Maternidade Lilia Neves.

O Hospital Dr. Beda é pioneiro na região em cirurgias de escoliose e artrodrese lombar, que utiliza monitorização adequada (potencial evocado) para também garantir a integridade dos nervos intraespinhais.

Estrutura física

Instalado em um prédio de 4 andares, o hospital dispõe de 140 leitos. O centro cirúrgico é composto por 6 salas operatórias equipadas para realização de cirurgias de alta complexidade. A unidade 1 dispõe de 2 UTIs com 22 leitos. A Emergência 24 horas está localizada em área de fácil acesso aos pacientes externos e é interligada às unidades fechadas. Possui equipe especializada de plantão 24 horas para atendimento domiciliar de emergência e serviço de resgate.

A diretora administrativa, Martha Henriques, revela que em 2016 o grupo realizou investimentos na modernização das instalações para atender melhor seus pacientes: inauguração de 25 leitos exclusivos para clínica cirúrgica, aquisição do mais moderno equipamento de hemodinâmica e troca e modernização de monitores novos para as UTIs com tecnologia de ponta.

No final de 2016 o Grupo IMNE inaugurou mais uma unidade – a Excelência Diagnóstico por Imagem, com ressonância magnética, ultrassonografia, mamografia digital e densitometria. Segundo Martha Henriques, a clínica possui o sistema de transmissão, processamento e arquivamento de imagens médicas, utilizado pelos maiores centros de diagnóstico do país.

O Grupo IMNE promoverá duas inaugurações no primeiro semestre de 2017: em março acontece extensão da UTI Neonatal Nicola Albano, com mais 60 leitos para atender toda a região. No mês seguinte estará funcionando a reestruturação do Serviço de Medicina Nuclear, com a aquisição de um novo equipamento abril.

Maternidade Lilia Neves

Localizada no Hospital Geral Dr. Beda, a Maternidade Lilia Neves acompanha desde a gestação até o nascimento



e desenvolvimento do bebê. Com 2 alas de apartamentos e posto de enfermagem, a Lilia Neves oferece 16 suítes e 4 quartos duplos, além de centro cirúrgico e emergência 24h nas intercorrências obstétricas e ginecológicas. Em 2016, foi inaugurado o Cine Baby Lilia Neves onde pais e familiares podem assistir o parto com conforto e comemorando a chegada do mais novo membro da família.

UTI Neonatal Nicola Albano

Martha Henriques explica que a unidade é pioneira na excelência do serviço de neonatologia em todo o Norte Fluminense. A UTI Neonatal Nicola Albano conta com 60 leitos na Unidade de Campos dos Goytacazes e 25 na Unidade de Macaé. “O espaço da UTI Neonatal Nicola Albano foi projetado para receber pais, familiares e bebês recém-nascidos com todo profissionalismo necessário para este momento”, explica.

Accreditação Hospitalar Vale a pena?

Um número cada vez maior de hospitais tem se submetido a processos de avaliação externa, em busca de algum tipo de certificação que valide seu modelo de gestão. No Brasil, o modelo mais utilizado é o da Accreditação.

Muitas perguntas pairam na cabeça dos gestores. O processo de Accreditação realmente melhora a qualidade da gestão hospitalar? Qual o grande ganho da instituição que se submete a um processo de Accreditação? Vale a pena?

Para responder a estas perguntas e sermos ajudados neste processo de tomada de decisão quanto a Accreditação, se faz importante conhecermos o que significa esta certificação de qualidade, quais os requisitos para obtê-la e quais os ganhos que ela proporciona a organização de saúde acreditada.

Conforme a Organização Nacional de Accreditação (ONA) define-se "Accreditação como um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. O processo tem um caráter eminentemente educativo, voltado para melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização." Todo o processo é baseado em três princípios fundamentais:

- É voluntário, feito por escolha da organização de saúde.
- É periódico, os certificados possuem validade e necessitam ser revalidados.
- É reservado, as informações coletadas no processo de avaliação não são divulgadas.

A ONA trabalha com três níveis de certificação: o nível 1 ou Acreditado, consiste na existência de processos que procuram garantir a segurança do paciente, através de políticas institucionais envolvendo a estrutura física, pessoas, materiais, equipamentos, fluxos e processos de trabalho; o nível 2

ou Acreditado Pleno, trabalha a gestão integrada e o acompanhamento das barreiras de segurança definidas, os processos desenhados e os protocolos implantados; o nível 3 ou Acreditado com Excelência, ocorre quando a instituição já incorporou o acompanhamento e a análise crítica dos processos e resultados assistenciais e os ciclos de melhoria contínua acontecem de forma sistemática e são base para o processo de tomada de decisão.

A maioria das instituições de saúde teme começar o processo de certificação, pois acreditam que tantas normas e regras podem acabar engessando sua operação e dificultando o dia a dia de trabalho de médicos e colaboradores.

É muito importante, que a decisão de participar de um processo de Accreditação seja fundamentada na busca pela excelência e na melhoria contínua. O caminho para a implantação bem sucedida de um programa de certificação se dá através da estruturação de um processo educativo permanente e abrangente, que contemple toda equipe, corpo clínico e colaboradores, a partir de uma Direção comprometida e que alcance todos os níveis da organização.

Não se trata de um processo fácil, pois implica numa quebra de paradigmas e numa mudança de cultura, mas à medida que as vitórias vão sendo alcançadas e os resultados traduzidos através de processos mais ágeis e mais seguros, a equipe vai percebendo o ganho com a melhoria contínua e vai se engajando a cada dia.

Nós, do Hospital de Olhos Niterói, também tínhamos nossos receios quando há um ano, decidimos implementar o processo de Accreditação. O trabalho foi desenvolvido através da criação de um Comitê da Qualidade, que junto com os demais gestores e



Faiga Marques

o apoio da Direção, foi construindo a estratégia necessária para alcançar o objetivo pretendido: a obtenção do Nível 2 – Acreditado Pleno. No início, como tudo o que é novo, encontramos algumas dificuldades e resistências, mas à medida que fomos avançando e que as equipes percebiam a melhoria dos processos de trabalho, a segurança do nosso paciente, todos, sem exceção começaram a participar com motivação.

Concluindo, ao final de um ano intenso de trabalho e a obtenção do nível 2 – Acreditado Pleno, as vantagens obtidas com a certificação foram:

- Segurança para os pacientes e profissionais
- Qualidade da assistência oferecida aos nossos pacientes
- Maior satisfação e motivação da equipe
- Aumento da confiança e segurança da gestão
- Gestão integrada e focada em processos e resultados
- Cultura da melhoria contínua implantada

Faiga Marques

Administradora do
Hospital de Olhos Niterói
MBA Gestão em Saúde FGV
Analista de Accreditação em Saúde FGV

Choque de gestão para ampliar investimentos na saúde

Carlos Eduardo de Mattos - Secretário Municipal de Saúde



“O compromisso do prefeito Marcelo Crivella é cuidar das pessoas e a Saúde é sua prioridade. É a marca do governo Crivella. Por isso, precisamos melhorar a gestão para ampliar os investimentos, mesmo com as limitações orçamentárias”, explica o novo secretário de saúde do município do Rio ao analisar, nessa entrevista exclusiva ao Correio Hospitalar, a situação que encontrou desde que tomou posse em janeiro e os desafios para melhorar os serviços à população.

O médico, de 52 anos, foi presidente da Comissão de Saúde da Câmara de Vereadores do Rio de Janeiro durante boa parte do governo do prefeito Eduardo Paes. Além disso, o secretário coordenou, por três anos, a emergência do Hospital Miguel Couto, na Gávea.

Logo depois de tomar posse, Carlos Eduardo de Mattos revela que a principal dificuldade que encontrou foi honrar os compromissos e empenhos não cumpridos pela gestão anterior, o que representa uma dívida na ordem de R\$ 229 milhões. “Além disso, encontramos médicos com contratos temporários irregulares, atrasos de pagamentos a organizações sociais, como a que administra o Hospital Municipal Pedro II. Problemas gra-

ves que permitiram que prefeito abrisse antes o orçamento da Saúde”.

Choque de gestão

“Estamos fazendo um choque de gestão, uma avaliação minuciosa de todos os serviços e definindo prioridades, como por exemplo, a redução do tempo de espera na fila por especialistas, exames e cirurgias. Já concluímos três etapas do nosso mutirão de cirurgias, que operou 248 pessoas que aguardavam nas filas internas dos hospitais da rede, sem gerar custos. Organizamos as escalas. Também estamos nas ruas com uma campanha contra o mosquito *Aedes aegypti* e as Arboviroses. Outro ponto que identificamos é o déficit de pessoal. Convocamos 518 profissionais de enfermagem e técnicos, além do chamamento de médicos e do concurso que está em andamento”.

Valorizar o servidor

“A prioridade, de fato, é a redução das filas e o tempo de espera das pessoas pelos serviços que necessitam. Precisamos equipar a rede com unidades de referência, clínicas de especialistas, e valorizar o servidor, tirando do papel o tão sonhado Plano de Cargos e Salários. Sabemos que não será possível neste primeiro ano de gestão, mas é um plano que não vamos deixar de lado”.

Relacionamento com hospitais privados

“A relação será construída com base em duas possibilidades: a contratualização para a oferta de serviços de acordo com a tabela SUS (que fixa os valores a serem pagos por cada procedimento) e a oferta de serviços por empresas que terão abatimento de suas dívidas com o ISS. Nós acreditamos que toda parceria é bem-vinda, desde que atenda aos interesses da população. O que não podemos aceitar é uma fila com 140 mil pessoas aguardando por um procedimento (consulta ou exame) no SisReg e sem contar com o serviço. Nossa gestão tem como meta garantir, além do acesso à rede, o acompanhamento pelos profissionais da rede”.

“Estamos fazendo um choque de gestão, uma avaliação minuciosa de todos os serviços e definindo prioridades”.

O MUNDO ENSINA AS CRIANÇAS.
DEVERÍAMOS APRENDER COM ELAS TAMBÉM.

nave

ANS - nº 309222

Quer viver mais? viva mais. Simples, assim.

LIGUE PRA SUA SAÚDE: 21 2102 9797 | 21 2102 9787
WWW.ASSIM.COM.BR

SAÚDE
ASSIM

VIVA MAIS