

## Qualidade: conceito é alicerce para excelência

### Página 3 »

GRAEL atua para reduzir sofrimento de pacientes com lesões de pele

### Página 6

Interrupção da menstruação é adotada para evitar desconfortos

### Página 7 »

Sistema de código de barras é implantado para identificar instrumentos

### Página 8 »

Centro de Estudos amplia atuação em busca de atmosfera científica

Serviço de Endoscopia passa a realizar novos exames com tecnologia de ponta: PHmetria e manometria **Página 3**



O talento das pessoas é a base para o processo de qualidade

O Plano Diretor da Qualidade (PDQ), apresentado em 26 de novembro a um grupo de cerca de 50 pessoas, entre superintendentes, gerentes, assessores, coordenadores, membros de grupos facilitadores e das equipes médicas, foi lançado para dar diretrizes aos trabalhos de 2003.

Elaborado a partir de dois direcionamentos estratégicos primários do programa de qualidade da instituição – que elegem o talento das pessoas como a base do processo, e o processo de evolução contínua como a metodologia mais eficaz –, o plano foi desenvolvido em seis meses pelo Comitê da Qualidade.

“Além de nortear a todos sobre os caminhos a seguir, o PDQ mos-

tra que a qualidade é um processo que tem de existir com o engajamento de todos os envolvidos. As ações propostas contemplam os processos e o dia-a-dia, medindo o desempenho e a satisfação do cliente. Agora, o trinômio do processo da qualidade – padrões, capacitação e ferramentas – está definido”, resume o diretor-superintendente do Samaritano, dr. José Antonio de Lima.

A definição do conceito “Qualidade” aconteceu durante a apresentação do Plano Diretor. Assim como as definições da missão, da visão e dos valores da instituição, será uma das grandes diretrizes de atuação para todos os que trabalham no hospital.

**Pág. 4**



## » EXPEDIENTE

Este jornal é uma publicação do  
**Hospital Samaritano SP**  
Distribuição Gratuita / Circulação Externa

### **Diretoria do Hospital Samaritano Gestão 2001/2003**

#### **Diretor-Presidente:**

Jairo Eduardo Loureiro

#### **Diretor 1º Vice-Presidente:**

Hiran Amazonas Castello Branco

#### **Diretor Financeiro:**

Roger P. Hitskind

#### **Diretor de Patrimônio:**

Douglas Frederick Ferguson Munro

#### **Diretores:**

Peter James Boyes Ford, Luiz Roberto Martins,  
Farrer Jonathan, Paul Lascelles Pallin, Julio  
Antonio D'Oliveira Sampaio, Thomas L. Goman,  
Timothy Altaffer, Francisco Lembo Neto,  
Alastair Macfarlane, Francisco Mendes

#### **Diretor Clínico:**

Adimilson Gonzaga

#### **Vice-Diretor Clínico:**

Djalma Pereira Mota

#### **Conselho Consultivo 2001/2003**

Erik Svedelius, Ruy Werneck de Souza e Silva,  
Carlos Pereira Parsloe

#### **Diretor Superintendente:**

José Antonio de Lima

#### **Superintendente Comercial e de Marketing**

Eduardo Blay

#### **Coordenadora de Comunicação**

Cristina Ambrogi Leite Collina

#### **Realização:**

CDN – Companhia de Notícias,  
Editor Marcelo Morales,  
Jornalista Responsável Gerson Penha, MTb. 96811,  
Arte Renato Akimasa Yakabe, Reportagem Rubem  
Barros, Fotos Osvaldo Tadeu, André Conti/Fotosite



Rua Conselheiro Brotero, 1.486  
01232 010 Higiênópolis  
São Paulo SP Brasil  
www.samaritano.com.br  
tel. (11) 3821 5562  
fax (11) 3821 5569

## » EDITORIAL

# 2002: ano de avanços 2003: ano de desafios

O ano de 2002 teve como marca avanços nas principais áreas de atuação do Hospital Samaritano, como o leitor pode conferir com mais detalhes no suplemento que acompanha esta edição. Realizamos procedimentos cirúrgicos de alta complexidade, conseguimos reformular a Unidade Cardiológica e o Setor de Hemodiálise, que hoje contam com mais espaço e podem proporcionar mais conforto. Também o Centro de Material e Esterilização e o Centro Cirúrgico foram readequados. O corpo de enfermagem de nosso hospital não parou de se modernizar. Firmamos novas parcerias, participamos ativamente de eventos em nossa área de atuação e renovamos nossa presença na internet, com o lançamento de nosso portal corporativo. Tivemos um desempenho marcante também na área de responsabilidade social e filantropia. É importante ressaltar que todas essas ações foram realizadas em perfeita sintonia com nosso planejamento estratégico. O reconhecimento veio na forma de prêmios que devem ser creditados ao conjunto de colaboradores que faz do Hospital Samaritano uma das mais respeitadas instituições de saúde do país.

Para 2003, o cenário desenhado com realismo nos traz o desafio de adequar a equação de custos operacionais e resultados financeiros, nos impõe uma atuação voltada para uma gestão competente, que tenha por objetivo claramente a resolutividade da assistência, com excelência reconhecida pelos nossos clientes.

Agora é também o momento de desejar a todos um Ano Novo feliz e repleto de realizações, em que sonhos individuais e coletivos possam sair do terreno do desejo e fincar raízes na realidade, ajudando a criar um mundo melhor para todos.

### **A Diretoria**

#### **MISSÃO**

“Excelência na assistência à saúde, com atendimento humanizado e compromisso social.”

#### **VISÃO**

“Ser reconhecido pela sociedade como o hospital que supera as expectativas dos clientes.”

# Atenção máxima contra lesões de pele

Desde 4 de novembro o GRAEL (Grupo Atendimento Especializado em Lesões de Pele) está em ação para introduzir novos parâmetros de prevenção e instituir um cuidadoso acompanhamento nos casos já existentes.

A principal preocupação das enfermeiras do GRAEL são os doentes submetidos a longos períodos de internação. Por ficarem muito tempo acamados, têm maior probabilidade de apresentar úlceras de pressão, conhecidas como escaras (feridas na pele).

Para esses casos, está sendo introduzido um protocolo (conjunto de normas e padrões de atendimento) para prevenir sua ocorrência. "Em breve estaremos trabalhando com indicado-



Equipe do GRAEL: introduzindo novos parâmetros de prevenção

res para mensurar o risco de se desenvolver uma lesão de pele, de acordo com as particularidades de cada paciente", diz Simone Cristina Garcia, assessora do Aprimoramento e Desenvolvimento Profissional.

Nessa avaliação de risco, são analisados seis fatores, que compreendem desde os níveis de atividade e mobilidade do

paciente até seu estado nutricional. Então, é atribuída a pontuação, com três faixas de classificação: risco alto, moderado e leve. Para cada pontuação há um protocolo específico para o tratamento.

Coordenado por uma especialista em dermatologia e outra em estomoterapia, o grupo é composto por 20 enfermeiras avaliadoras que atuam no atendimento dos pacientes portadores de lesão de pele. Elas têm a incumbência de orientar o corpo de enfermagem do hospital e fazer diretamente o atendimento dos casos mais graves.

"A enfermeira da unidade ou o médico identificam os pacientes com lesão e acionam o GRAEL. Há sempre um integrante do grupo de plantão. A enfermeira da unidade é responsável pelo tratamento, a não ser nos casos mais complexos, onde há o acompanhamento mais intenso pelo grupo", explica Simone.

## SECIM realiza novos tipos de exame

A partir de janeiro de 2003, o Serviço de Endoscopia e Cirurgia Mini Invasiva (SECIM) do Hospital Samaritano está realizando dois novos importantes exames: a PHmetria, que mede os índices de acidez do esôfago, e a manometria, que analisa as pressões e ondas peristálticas do mesmo órgão.

Segundo o médico José Flávio Andrada e Silva, responsável pelo setor, esses exames são importantes instrumentos no diagnóstico do refluxo gastroesofágico (regurgitação do

conteúdo do estômago para o esôfago). Além de incômodos, a doença pode causar também problemas nas vias respiratórias, se forem atingidas por substâncias provenientes do refluxo.

Os novos exames vêm se juntar a outros procedimentos já disponíveis, como a ecoendoscopia, exame que une imagem e ultra-sonografia e permite diagnosticar pequenos cálculos e lesões de vias biliares e pâncreas, fazer o estadiamento de lesões cancerosas e diagnóstico de lesões da parede do tubo



digestivo. A ecoendoscopia também pode ser realizada no reto e no cólon.

O SECIM faz 400 atendimentos por mês. As endoscopias digestiva alta (esôfago, estômago e duodeno) e baixa (cólon) são as mais requisitadas. A endoscopia terapêutica mais freqüente é a feita em pacientes com hemorragia digestiva.

» CAPA (continuação)

# As chaves para se ter um

*Capacitação profissional, objetivos pautados por parâmetros internacionais de qualidade e um conjunto de diretrizes para atuação estabelecendo o que, como e quando será feito. Esses são os três pilares do Processo da Qualidade do Hospital Samaritano, complementados neste final de ano com o término do Plano Diretor da Qualidade, a peça que define as diretrizes de atuação.*

Além de definir prioridades, o PDQ contém um produto que deverá ser a ferramenta-guia de implementação, o Manual da Qualidade. Trata-se de um guia com conceitos e termos relativos ao processo, diretrizes para capacitação contínua dos profissionais, descrição de como devem ser os modelos de comunicação, de definição de prioridades estratégicas e de melhorias contínuas.

Para o coordenador do Comitê da Qualidade e Superintendente de Logística do Samaritano, Luís Fernando Almeida, o novo plano terá grande importância no dia-a-dia do hospital:

“A qualidade é importante em qualquer organização. Em um hospital, ela é imprescindível, tanto na solução dos problemas ligados à saúde, como no atendimento humanizado. Essa qualidade sempre foi a marca do nosso corpo clínico e

O Manual da Qualidade é um guia com conceitos e termos relativos ao processo, diretrizes para capacitação contínua dos profissionais, descrição de como devem ser os modelos de comunicação, de definição de prioridades estratégicas e de melhorias contínuas



# ma cultura de qualidade



Ao lado, a professora Tâmara Iwanow Cianciarullo, palestrante. Luis Fernando, abaixo: "A qualidade é importante em qualquer organização. Em um hospital, ela é imprescindível, tanto na solução dos problemas ligados à saúde, como no atendimento humanizado. Essa qualidade sempre foi a marca do nosso corpo clínico e enfermagem. O nosso desafio é estender essa excelência dos médicos e enfermeiras para toda a organização, fazendo-a funcionar de forma integrada, em sintonia"

enfermagem. O nosso desafio é estender essa excelência dos médicos e enfermeiras para toda a organização, fazendo-a funcionar de forma integrada, em sintonia", avalia.

Para que o corpo clínico tenha conhecimento desse processo, os médicos efetivos do Samaritano foram convidados a conhecer o PDQ em reuniões realizadas nos dias seguintes à apresentação do plano. Será dada continuidade na divulgação para todos os colaboradores nos próximos meses.

## Capacitação

Um dos pontos-chave de todo o Programa da Qualidade é o investimento na capacitação das pessoas que atuam no Samaritano. Em função disso, cinco programas de treinamento já foram definidos. Quatro deles devem acontecer já em 2003. Os três primeiros serão destinados a todos os colaborado-



res da instituição. O primeiro tem como objetivo conferir unidade aos conceitos da qualidade; o segundo, a definir o papel de cada um no processo; e o terceiro é um realinhamento dos dois primeiros.

Batizado de "Ferramentas da Qualidade", o quarto programa visa a dar uma noção mais técnica para o acompanhamento e análise de indicadores do processo. O último programa, que só deve acontecer em 2004, terá como finalidade a formação de auditores internos.

O PDQ deverá ser revisado se-

mestralmente, conforme os objetivos de aprimoramento contínuo do programa. Composto por membros de seis áreas – Luís Fernando Almeida (logística), Celso Ortiz (administrativa), Eliseth Ribeiro Leão (enfermagem), Márcia Gil (farmacêutica), Cláudia Leal (recursos humanos), dra. Maria Lúcia Biancalana (médica) e a empresa Health Advanced Consulting – o Comitê da Qualidade será responsável por essas revisões, submetendo-as à direção geral e ao diretor-superintendente.

Como bem lembra o plano no documento que o lança, é importante ressaltar que a atitude das pessoas que fazem parte do processo será fundamental. Vale transcrever um dos ditados que fecham o PDQ: "Aquele que decide parar até que as coisas melhorem, verificará, mais tarde, que quem não parou está tão adiante que jamais poderá ser alcançado".

# Menstruação: símbolo da mulher fértil ou problema?

*Amenorréia induzida: confira opiniões de como combater os desconfortos decorrentes da menstruação*

Em muitas culturas a menstruação simboliza a chegada da mulher à fertilidade e à vida adulta. Para muitas mulheres que vivem o dia-a-dia estressante da metrópole, porém, ela tem representado um estorvo do qual querem se ver livres.

São as mulheres que sofrem com os males da TPM (Tensão Pré-Menstrual) e, durante a menstruação, com cólicas, dores pélvicas e fluxo intenso ou muito prolongado. Muitas têm optado pela amenorréia induzida, ou seja, a depreciação temporária ou definitiva do fim da menstruação. Ao contrário da amenorréia por disfunção, causada por alterações hormonais ou menopausa precoce, a amenorréia induzida depende de uma decisão da mulher.

A indução é feita por meio de métodos contraceptivos como o uso de hormônios ou pela colocação de um implante



Steve Smith/Getty

das mulheres sentem algum tipo de desconforto relacionado à menstruação. Vivendo em um ritmo acelerado, expostas às pressões da vida profissional competitiva, as mulheres têm se tornado vítimas cada vez mais frequentes da TPM.

Geraldo Rodrigues de Lima, médico do Samaritano e professor titular de

ginecologia da Escola Paulista de Medicina, não é contrário ao uso contínuo de anticoncepcionais, mas alerta: "Não existe nenhuma pesquisa na literatura científica internacional isentando esse tipo de técnica de produzir câncer de mama. Sabemos que o uso da pílula provoca um pouco mais de câncer de mama e seu uso prolongado tende a aumentar esse risco", diz.

Para Ogeda, os hormônios usados nesses tratamentos já são bem conhecidos, pois começaram a surgir nos anos 60, época em que os anticoncepcionais se popularizaram. Mas o médico ressalva que nem toda mulher pode fazer tratamento hormonal. Diabéticas que tomam insulina, pessoas com hipertensão grave, problemas cardiovasculares ou doenças ativas do fígado não podem usar os hormônios.

Segundo ele, pelo menos 60%

subdérmico. Como sua prática é recente, ainda existem controvérsias sobre os perigos que podem causar à mulher. "Quem não sofre, não precisa de nenhum tipo de tratamento. Mas há um grupo que precisa. São mulheres que têm o exercício de suas profissões dificultado pela menstruação. A amenorréia é um conforto para essas mulheres", defende o ginecologista e obstetra dr. Edílson Ogeda, médico do Hospital Samaritano.

## Veja os tipos de tratamento disponíveis

O ginecologista dr. Edílson Ogeda explica que existem cinco diferentes tratamentos para que a mulher consiga chegar à amenorréia. A escolha de um deles – ou de nenhum, conforme o caso – dependerá do estilo de vida e das necessidades de cada paciente. Por essa razão, nunca se deve copiar o tratamento de outra pessoa sem primeiramente consultar um médico.

## » COMUNICAÇÃO

# Médicos ganham Canal Direto com Hospital

*Samaritano lança ferramenta para estimular participação do corpo clínico na instituição*

Os membros do corpo clínico do Hospital Samaritano contam desde

novembro com o Canal Direto – ferramenta que vai facilitar sua comunicação com o Hospital. A idéia é criar um canal de comunicação direto, eficaz e transparente entre o Samaritano e seu corpo clínico, capaz de estimular a cultura de participação, disponível para todos os médicos autorizados e efetivos do Hospital.



Os e-mails serão recebidos diretamente pela Diretoria Clínica, representada pelo dr. Adimilson Gonzaga e pelo dr. Francisco Lembo Neto, da Diretoria Médica. Eles serão os responsáveis por encaminhar as solicitações à área competente e por responder ao médico. A identificação do médico só será conhecida pelas Diretorias Clínica e Médica.

[canaldireto@samaritano.com.br](mailto:canaldireto@samaritano.com.br)

## NOTAS

### Doutorado em ritmo de música

A assessora de Pesquisa Científica do Hospital Samaritano, Eliseth Ribeiro Leão, do corpo de enfermagem da instituição, conquistou o título de doutora. No último dia 17 de setembro, ela defendeu tese na Escola de Enfermagem da Universidade de S. Paulo sobre a utilização da música erudita como tratamento complementar em casos de dores crônicas músculo-esqueléticas. É o primeiro estudo apresentado na EEUSP sobre a utilização terapêutica da música na enfermagem.

### Decolagem da telemedicina

Cerca de 400 médicos de várias cidades brasileiras assistiram à conferência inaugural da Sala de Telemedicina do Hospital Samaritano. Realizada no último dia 6 de novembro, a aula foi ministrada pelo médico Orozimbo Alves Costa Filho, especialista em implante coclear, conhecido como ouvido biônico. A transmissão foi aberta para 80 pontos em todo o Brasil, com audiência de importantes centros médicos, como Campinas, Ribeirão Preto, Santos, Curitiba, Natal, Porto Alegre e Vitória, entre outros.

### Projeto AMA contra o câncer

A Semana de Prevenção do Câncer Ginecológico do Projeto AMA foi um sucesso. Cerca de 175 mães de crianças acompanhadas pelo Projeto foram atendidas por mais de 30 enfermeiras e 26 médicos voluntários entre os dias 21 e 25 de outubro. Elas fizeram vários exames (Papanicolau, mamografia, colposcopia e ultra-som), retornando entre os dias 18 e 22 de novembro para saber os resultados e receber orientação médica. Menos de 10% das mães examinadas necessitam de tratamentos clínicos ou cirúrgicos. Esses últimos serão feitos pela Coordenadoria de Filantropia do Hospital Samaritano e pelos médicos que atuaram na campanha.

## » SEGURANÇA

# Medicamentos com códigos de barras

*Sistema reduz possibilidades de erros na etiquetagem e identificação de produtos*

O Hospital Samaritano decidiu investir na codificação e distribuição de materiais e medicamentos para pacientes internados através da leitura de código de barras. O sistema reduz a possibilidade de erros nas etapas de etiquetagem de produto, embalagem, identificação, dispensação, distribuição e administração de medicamentos, com impacto na segurança do paciente e no uso seguro e racional de medicamentos.

Assim que chegam ao Serviço de Farmácia, os medicamentos são retirados das embalagens originais e reembalados e etiquetados com código de barras.

Quando o médico prescreve os medicamentos específicos para o paciente, as informações são transferidas para o sistema de informática e a Farmácia Hospitalar separa os produtos conforme a solicitação e faz a leitura do código de barras produto a produto. Um dispositivo alerta sobre qualquer tipo de engano. Isso permite que sempre seja enviado o medicamento certo para o paciente certo na dose certa e no horário certo.

O sistema permite ainda a racionalização da administração de estoques e a rastreabilidade dos produtos.

# Centro de Estudos entra na "era da efervescência"

*Criado há cinco anos, organismo amplia atuação em 2002*



Telemedicina: conexão com instituições médicas do Brasil e de fora

2002 foi um marco para o Centro de Estudos e Pesquisa do Hospital Samaritano (CEPHS). Depois de cinco anos de funcionamento, período em que as linhas mestras de sua atuação foram traçadas, este foi um ano de expansão no número de atividades patrocinadas pelo CEPHS.

Houve significativo aumento dos cursos e reuniões clínicas e das atividades voltadas à comunidade. De janeiro a outubro deste ano, houve 60% mais reuniões clínicas que em todo o ano passado. Os cursos médicos foram instituídos e seis deles realizados. Na internet, foi introduzido o boletim científico, tornando disponíveis artigos selecionados por um corpo editorial. As atividades voltadas à comunidade foram incrementadas, passando de sete em 2001, entre cursos e cine-debates, para 36 neste ano.

Outro marco foi a inauguração da Sala de Telemedicina,

que amplia as conexões do Samaritano com instituições médicas brasileiras e internacionais. Um dos principais objetivos do centro em 2003 é consolidar o novo espaço, estimulando médicos de diversas especialidades a interagirem com outras instituições.

"Quem vem ao hospital precisa sentir uma atmosfera científica, que os médicos estão estudando, estão em um processo de atualização permanente. Isso traz confiança ao paciente e gera uma relação mais positiva com o médico", afirma o ortopedista Ivan Ferrareto, na presidência do

CEPHS há um ano e meio.

Dr. Ferrareto aponta três finalidades centrais na atuação de um Centro de Estudos de um hospital geral: congregar cientificamente médicos e profissionais de saúde, contribuir para a atualização contínua do médico e atuar junto à comunidade na prevenção de doenças.

Na interação com a comunidade, houve também a introdução de novos cursos, alguns deles destinados a públicos específicos, como os cinco ministrados por otorrinolaringologistas para pais de crianças com deficiência auditiva.

O curso de orientação aos pais na gravidez também foi concorrido. Deverá ser repetido em 2003, assim como os que abordaram osteoporose, dores nas costas e dependência de drogas. No total, serão 20 cursos voltados à comunidade no próximo ano, dois ao mês de fevereiro a novembro.

Outra novidade deve ser a formação de um grupo de orientação sobre os problemas do alcoolismo, coordenado pelo cirurgião Túlio Meniconi, especialista em rins e fígado, e pela psiquiatra June Melles Megre.

## Programação intensa

**Ciúme à francesa** - Dos dez cine-debates realizados no ano, o mais concorrido foi o que abordou o tema "Ciúme", mesmo título do filme dirigido pelo francês Claude Chabrol, em que um homem passa a viver em função de sua obsessiva

desconfiança em relação à fidelidade da esposa.

**Cursos médicos** - Introduzidos em 2002, abordaram os temas medicina fetal, transplante de pâncreas, marcadores tumorais e emergências psiquiátricas.

## Cirurgias de ponta foram a marca do Samaritano



### 2002 consolida objetivos de gestão

Aumento do número e da variedade de procedimentos cirúrgicos de alta complexidade, maior envolvimento de todos em busca da qualidade e revisão do Plano de Renovação do hospital. Essas estão entre as realizações mais expressivas de 2002.

“Consolidamos uma proposta fundamental do nosso modelo de gestão, que é a de mudar o perfil do Samaritano visando aumentar os atendimentos de alta complexidade. Fizemos transplantes de fígado, aumentamos o número de transplantes de medula, fizemos cirurgias cardíacas, algumas em recém-nascidos de baixo peso, e neurocirurgias complexas, inclusive tumorais”, relata o diretor-superintendente, dr. José Antonio de Lima.

O processo de modernização física e tecnológica também

registrou avanços. A Unidade Cardiológica e o Setor de Hemodiálise foram reformulados, ganhando mais espaço.

O Centro de Material e Esterilização foi readequado. O Centro Cirúrgico também teve seis de suas salas renovadas, melhorando condições para médicos e pacientes.

Nos 5º e 6º andares, quartos conjugados foram transformados em privativos, operação que está em curso no 7º andar. No total serão 22 unidades, três para pacientes de iodoterapia.

Um Comitê de Transição, liderado pelo diretor de Patrimônio, Douglas F. F. Munro, revisou o Plano de Renovação do Hospital Samaritano (PRHS), trazendo o conceito logístico de intervenções modulares e flexíveis para as próximas etapas de reestruturação física.



Equipe do Laboratório Cardoso de Almeida, o angiocardiocentro, dr. Labate com o Top Social para o projeto AMA e cirurgia cardíaca (em sentido horário)

### DESTAQUES

#### Prêmios e Certificações

- Laboratório Patologia Cardoso de Almeida recebe ISO 9001/2000.
- Prêmio Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial) 2002, na categoria Publicações, pelo livro “Valores Humanitários do Hospital Samaritano”, lançado em 2001.
- Prêmio International Quality Service
- Prêmio TOP Social do Instituto ADVB (Projeto AMA)

#### Parcerias

- Prêmio Mídia da Paz para jornalistas
- Criação do Grupo de Apoio às Crianças e Adolescentes Vítimas de Maus tratos (Pediatria)
- Curso MBA “Economia e Gestão das Organizações de Saúde - PUC

#### Patrocínios

- VII Congresso Paulista de Urologia
- XV SPT e V SBAIT - Trauma
- Qualihosp – 5º Congresso de Qualidade para Serviços Hospitalares
- XIX Congresso Médico Acadêmico da Fac. de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo

#### Novos convênios atendidos pelo Samaritano a partir de 2002

- Blue Life Personalité
- AMESP
- Emgepron
- Furnas

# Qualidade é alavanca de processos de gestão

*Missão, visão e valores do Hospital foram redefinidos em Encontro*

O destaque no âmbito da administração foi o 2º. Encontro de Planejamento Estratégico, em junho. O encontro reuniu as direções clínica e administrativa, médicos, colaboradores e voluntários. Nele foram redefinidos os conceitos-chave para que todos envolvidos no dia-a-dia do hospital tenham claras as metas: a missão, a visão e os valores.

Duas outras realizações marcaram o ano: a Avaliação Externa Simulada, parte do processo de acreditação do Samaritano, realizada em fevereiro pela Joint Commission Internacional e pela Comissão Brasileira de Acreditação; e o Plano Diretor da Qualidade, elaborado pelo Comitê da Qualidade e apresentado em novembro.

Na avaliação feita por membros da Joint Commission e da CBA, uma comissão checkou vários processos e procedimentos do Samaritano, de acordo com parâ-

metros internacionais e listou pontos de excelência do hospital e oportunidades de melhoria para que a instituição incorpore em sua busca de qualidade.

Outra decisão relativa à gestão do Hospital Samaritano foi a terceirização da área de informática, dando origem ao Health Information Technology (HIT), departamento gerido pela área de informática. As diretrizes de atuação são traçadas pelo Comitê de Informática, de acordo com os objetivos estratégicos do hospital.

Para melhorar os serviços aos clientes, foi introduzido o CRM, programa de relacionamento inicialmente disponível para a área do Client Care. Para o diretor-superintendente, José de Lima, "o Client Care é um facilitador do trabalho de todos os clientes: pacientes, familiares, médicos e colaboradores internos que trabalham junto aos planos de saúde".

## Enfermagem: sinônimo de excelência

Na retaguarda das delicadas intervenções cirúrgicas, o Samaritano conta com um corpo de enfermagem cada vez mais especializado e que mereceu um alto índice de aprovação de médicos e pacientes ao longo do ano. O setor não parou de se modernizar e aperfeiçoar durante 2002. Apenas no decorrer deste ano foram criados quatro novos grupos e serviços: o Grupo de Atendimento Multiprofissional de Emergência (Gama), o Grupo de Atendimento de Lesões de Pele (Grael) (ver reportagem na pág. 3), a Sistematização do Atendimento de Enfermagem (SAE), e a Assessoria de Pesquisa Científica.

## Imagem e comunicação

O Samaritano também realizou um grande investimento em comunicação em 2002. Além de promover uma reestruturação de seus veículos de comunicação interna, a instituição reformulou também sua presença na internet. No segundo semestre, aconteceu o lançamento do Portal Corporativo do Hospital Samaritano, com conteúdo informativo sobre todas as áreas da instituição e mecanismos mais ágeis e modernos de administração, troca de informações e comunicação.

A imagem do hospital também foi mais bem trabalhada. Mais de 200 matérias sobre o Samaritano foram publicadas na imprensa durante o ano. Além disso, vários anúncios foram criados pela agência que atende o hospital e veiculados em órgãos de comunidades com vínculos estreitos com a instituição.



Uma das principais marcas do Samaritano, desde sua fundação, é a ação filantrópica. Hoje, o Projeto AMA (Atendimento Multi Assistencial) é o maior símbolo dessa ação. Criado em 2000, o AMA neste ano realizou 12 mil atendimentos a crianças de comunidades carentes e suas mães, proporcionando, além de cuidados médicos, informações fundamentais para que elas possam adquirir novos padrões de saúde e alimentação. Se traduzidos em valores, esses benefícios seriam de R\$ 1 milhão (entre consultas, alimentação etc.).

No final do ano, o AMA estendeu o atendimento às mães das crianças. Foi realizada a 1ª. Semana de Prevenção do Câncer Ginecológico, em que 175 mulheres fizeram exames diagnósticos. Outra atividade de destaque foi o desfile de alta costura de Ocimar Versolato, realizado em julho no Via Funchal, que rendeu R\$ 22 mil ao projeto.

No âmbito da Coordenadoria de Filantropia, deve ser ressaltada a formação de um novo grupo voluntário, o dos evangélicos, em atuação no hospital.