

Inovação

Sempre que pensamos em inovação é comum lembrar de empresas e pessoas brilhantes como o Google, a Apple e o próprio Steve Jobs. Não há nada mais desestimulante à inovação que tomarmos como parâmetro casos excepcionais e tão distantes da nossa realidade.

Precisamos criar um ambiente que seja estimulante e nos deixe à vontade para inovar. Mas também é preciso perceber que a inovação está nas coisas mais simples e próximas de nós. Inovar na forma de fazer a mesma coisa provoca mais impacto do que uma única ideia brilhante que talvez demore muito para se concretizar.

Estar em um ambiente inovador pressupõe respeito à opinião, gentileza, bom humor, correr riscos sem medo de errar e muita comunicação! Soa bem trabalhar em um lugar assim! Vamos fazer este lugar!

Um novo Nove, e Nove.

Dr. Charles Souleyman Al Odeh
Diretor Presidente do Hospital 9 de Julho



Pesquisa de Clima - Qual é a temperatura?

Como profissionais da área da saúde, sabemos a importância da temperatura como um dos sinalizadores assistenciais de nossos pacientes ou, até mesmo, um indicador de gravidade dos nossos familiares. Vimos, recentemente, com o episódio do vírus H1N1 que temperatura elevada ("febre alta") seria um sintoma importante para nos dirigirmos ao Hospital.

Quando associamos este fator ao processo de Gestão Empresarial obtemos uma ferramenta administrativa chamada *Pesquisa de Clima Organizacional*, que é parte integrante do Sistema da Qualidade, utilizada para medir e apurar o grau de satisfação dos colaboradores diretos da empresa perante determinadas variáveis.

Recentemente, concluímos a pesquisa de Clima referente ao primeiro semestre de 2009. A Satisfação Geral, assim como o índice de Comunicação, apresentou bons resultados,

mas a percepção de Reconhecimento/ Valorização caiu em relação à pesquisa anterior.

Buscando sempre oportunidades de melhoria, gostaria de manifestar, da forma mais ampla possível, a todos aqueles que colaboram com o Hospital 9 de Julho, sejam funcionários, médicos ou parceiros, a nossa gratidão e reconhecimento pelo empenho de todos no resultado obtido de reposicionamento empresarial percebido pelo mercado, bons índices de crescimento, na melhoria da qualidade nos processos de acreditação que estamos conquistando e nas inovações implementadas na gestão.

Somos um time imbatível, composto pelos melhores e mais dedicados colaboradores, que de fato irão contribuir para construção de um novo modelo de prestação de serviços hospitalares. A todos vocês, muito obrigado!

Luiz de Luca - Superintendente Geral do Hospital 9 de Julho

Agilidade no processo de autorização

O Hospital 9 de Julho preza pela aplicação de boas práticas em todos os níveis de sua atuação, tanto na área assistencial como na administrativa. Para isso, é importante contar com a colaboração do corpo clínico não só na eficácia do atendimento prestado ao paciente, mas também na obtenção de autorizações dos convênios.

As autorizações e relatórios enviados aos convênios são de responsabilidade de médicos assistentes e recomenda-se que sejam preenchidos e justificados detalhadamente, especificando-se as informações clínicas de cada paciente. Esse cuidado

otimiza não só o trabalho das centrais de autorizações e da área de internação do Hospital, como também melhora o relacionamento do Hospital com as operadoras de saúde.

Há um novo modelo de relatório em desenvolvimento, que permite observar a evolução do paciente, e estará disponível em breve para auxiliar as equipes assistenciais. Em caso de dúvidas no preenchimento e detalhamento das informações pedimos que a equipe da Auditoria Médica do Hospital seja acionada.

Dr. Camilo Helito Neto - Diretor Clínico do Hospital 9 de Julho

Excelência também no atendimento



Atenta ao número crescente de pacientes cada vez mais exigentes, a equipe de hotelaria adotou a excelência como palavra de ordem para a área. Para imprimir mais sofisticação aos serviços oferecidos pelo Hospital 9 de Julho, foi inaugurado o 2º andar para internação de pacientes vips. A estrutura, que antes abrigava a Superintendência e a área administrativa, trará um espaço novo, mais confortável e sofisticado para os pacientes e seus acompanhantes.

Nesse andar, os pacientes contarão com uma série de serviços diferenciados, unindo a excelência do serviço assistencial

a um novo padrão de hotelaria com infraestrutura focada em conforto e praticidade. “Toda a equipe do andar foi treinada, intensificando o foco em excelência no atendimento para surpreender nossos clientes”, afirma Veridiana Corrêa, gerente de Hotelaria do Hospital.

Entre os serviços disponíveis no andar, estão menu de traveseiros, enxoval diferenciado, parceria com uma nova linha de *amenities*, cardápio personalizado preparado pelo chef de cozinha do Hospital e mordomo e *conciêrge* à disposição para atender às solicitações dos pacientes e acompanhantes.

Nova sede do Centro de Estudos

Foi recém inaugurada a nova sede do Centro de Estudos do Hospital 9 de Julho, na rua Peixoto Gomide nº527, a qual comporta também as instalações do Centro de Treinamento do Hospital. Uma reforma radical deste imóvel permitiu a criação de ambientes funcionais e aconchegantes para treinamentos, aulas, reuniões e pesquisas.

A nova estrutura é composta por dois andares: no debaixo, além de duas salas equipadas com recursos audiovisuais para até 30 pessoas cada uma, montou-se um laboratório para o treinamento de práticas assistenciais. No andar de cima, além das salas administrativas, existe o espaço de convivência com biblioteca e computadores com acesso livre à internet.

Este espaço e o novo auditório do 1º andar da ala A demonstram a importância e o compromisso de oferecer e buscar continuamente o aperfeiçoamento, a capacitação e o aprimoramento científico de todos os profissionais atuantes na instituição. O objetivo é centralizar todas essas atividades no mesmo endereço e manter instalações apropriadas ao aprendizado, integração de pessoas e atualização dos profissionais.



Protocolos assistenciais e a efetividade do tratamento

Os protocolos assistenciais atuam diretamente na resolubilidade das doenças e na eficácia do tratamento para o paciente. Algumas das diretrizes já adotadas são de atendimento a pacientes com Dor Torácica, pacientes com risco para desenvolvimento de Tromboembolismo Venoso (TEV) e Sepsis (infecção na corrente sanguínea). Todos envolvem identificação rápida dos fatores de risco para desenvolvimento de doenças e/ou complicações nos pacientes atendidos.

Participação no 35º CONARH

Um dos principais eventos de RH do Brasil, o 35º CONARH trouxe diversos temas para o debate desses profissionais. O Hospital 9 de Julho esteve presente no evento, junto a outras instituições de saúde, no estande "Acreditação: Questão de Segurança em Saúde", que aponta a Acreditação como um dos principais diferenciais no momento da escolha da rede de atendimento do benefício saúde oferecido pela empresa.

Simpósio em Gestão de Saúde

Para promover o debate sobre a gestão de pacientes de alto custo e a garantia de excelência assistencial, o Centro de Combate ao Câncer promoveu a 1ª edição do Simpósio, reunindo diversos profissionais da área para o debate como: Luiz de Luca, Superintendente Geral do Hospital 9 de Julho, e o Dr. Cid Gusmão, Diretor do CCC e Coordenador do Centro de Oncologia do Hospital 9 de Julho, além de representantes de consultorias e auditorias em benefícios, auto-gestão e qualidade.

GruPAC de Cardiologia

Composto por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e demais profissionais da área de saúde, o GruPAC de Cardiologia existe há quase 2 anos com o objetivo de discutir assuntos relacionados às práticas da especialidade e ao desenvolvimento de um núcleo de excelência em Cardiologia no Hospital 9 de Julho.

O grupo se reúne mensalmente para, dentre outros, revisar e/ou implementar protocolos assistenciais nessa especialidade. Suas ações visam unificar e otimizar o tratamento oferecido aos pacientes, além de vigiar e mapear alguns dos possíveis eventos adversos no ambiente hospitalar, tais como a ocorrência de trombose venosa profunda e de embolia pulmonar.

Esta equipe foi, por exemplo, a responsável pela criação e adoção do protocolo de dor torácica no Hospital 9 de Julho,

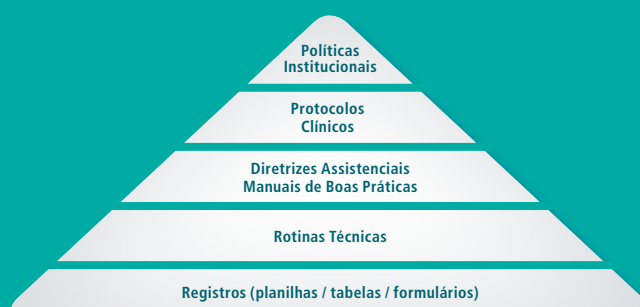
o qual avalia rapidamente se a dor no peito referida por um paciente que chega ao hospital é de origem cardíaca ou não. Caso positivo, esse doente já recebe de imediato o tratamento adequado no menor intervalo de tempo, minimizando assim possíveis sequelas e beneficiando diretamente as suas chances de sobrevivência. O protocolo foi formatado com base na literatura e adequado para a realidade de atendimento no Hospital 9 de Julho. O GruPAC de Cardiologia também é o responsável pelo treinamento dos diversos profissionais envolvidos no atendimento a esse tipo de situação clínica de urgência.

Todos os colaboradores do Hospital podem fazer parte deste e de outros GruPACs, basta se inscrever diretamente no Centro de Estudos.

Estrutura documental Hospital 9 de Julho

Atualmente, o Hospital 9 de Julho possui um software de Gestão de Documentos (Sistema Loyal) que contempla arquivamento, disponibilização e disseminação de todos os documentos organizacionais. Recentemente, ficou evidente a necessidade de revisão do padrão atual e consolidação de uma Estrutura Documental formal, definindo-se as funções e aplicações de cada um desses registros.

Abaixo, segue a representação gráfica da Estrutura Documental que será adotada em toda a instituição. As definições e aplicações de cada documento, bem como o fluxo para elaboração, revisão, aprovação e publicação serão comunicados em um informativo específico. Aguarde!



Dúvidas e sugestões: qualidade@h9j.com.br ou pelos ramais 9786 e 9161.

Novo equipamento para a equipe de urologia

O Hospital 9 de Julho adquiriu o Holmium Yag Laser (Dornier HL-20 Medilas-H), laser mais seguro e eficiente para a realização de cirurgias, como operação de cálculo no trato urinário e cauterizações renais e na bexiga.

Por se tratarem de cirurgias minimamente invasivas, o uso desse equipamento permite que o paciente fique menos tempo internado e tenha uma recuperação mais rápida. As equipes do Centro Cirúrgico e das áreas de interesse estão sendo treinadas para utilizar o aparelho.

EXPEDIENTE

O Jornal NOVE EM DIA é uma publicação mensal do Hospital 9 de Julho. Rua Peixoto Gomide, 625 - Cerqueira César - 01409-902 - São Paulo - SP
11 3147-9999 - www.h9j.com.br | comunicacao@h9j.com.br

Conselho Editorial

Superintendência Geral: Luiz de Luca
Superintendência Comercial e Marketing: Roberto Rovigatti
Superintendência Recursos Humanos: Dete Furlan
Gerência de Marketing: Flávia Pascoal Cintra

Projeto Editorial e Gráfico: 808 Comunicação e Design
Jornalista Responsável: Paulo Figueiredo, Mtb. 1875/80 (A4 Comunicação)
Redação e Revisão: Natália Yoshie e Ana Paula Sartori (A4 Comunicação)

Colaboraram nesta edição: Dr. Camilo Helito Neto; Veridiana Corrêa (Hotelaria); Luciano Gehrke (Engenharia); Amanda Di Nardo Fruehling (Marketing); Ana Paula Mikulenas (Epidemiologia); Denise Sousa (Centro de Estudos); Mariana Vendemiatti (Qualidade); Dr. Artur Brito; Dr. Marcelo Paiva; Fernando Cossetti (Recursos Humanos); Dra. Célia M. G. Ferreira

Tiragem: 2 mil Jornais | 1,5 mil Cadernos RH
Impressão: LJM Gráfica e Editora LTDA