





OSS por todo o Brasil

Instituições no Rio de Janeiro
sob o comando das OSS

O Especial "OSS por todo o Brasil" desta edição traz dois casos de sucessos na cidade do Rio de Janeiro. Os casos evidenciam como este modelo de gestão vem contribuindo para a Qualidade no atendimento à população.

O primeiro destes exemplos refere-se a administração realizada pelo Instituto de Atenção Básica e Avançada à Saúde (IABAS) na UPA Complexo do Alemão. Este caso evidencia como é possível levar saúde de qualidade e atendimento humanizado em regiões de alto índice de violência. Além disso, o leitor poderá conferir os desafios da Gestão de Pessoas em atrair e reter bons profissionais para este local.

Outro caso muito interessante é o que acontece no **Instituto do Cérebro**, também no Rio de Janeiro, que está sob a gestão da **Pró-Saúde**. Em pouco mais de um ano, a instituição se tornou referência nacional realizando mais de mil cirurgias durante esse período.



Gestão em **áreas de risco**

IABAS leva saúde de qualidade às regiões com alto índice de violência na cidade do Rio de Janeiro

Colocar em prática gestão de excelência em saúde já é um grande desafio, e requer estratégias bem estruturadas para vencer os mais variados obstáculos. Quando se trata de gestão em locais com muitas adversidades, como o alto índice de violência e problemas sociais, este desafio se torna ainda maior.

Mesmo assim, o Instituto de Atenção Básica e Avançada à Saúde - IABAS, instituição qualificada como Organização Social de Saúde (OSS), é um grande exemplo de como é possível levar assistência de qualidade para esses locais. Sua atuação em diversas comunidades da cidade do Rio de Janeiro comprova o sucesso de suas estratégias gerenciais, trazendo bons resultados para a gestão e, conseqüentemente, para a sociedade.

Exemplo disso é a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Complexo do Alemão, unidade administrada pelo instituto. Em consonância

com as estratégias da Secretaria Municipal de Saúde, há uma grande preocupação em manter um ambiente humanizado, que preze pelo bem-estar dos usuários. As paredes são decoradas com fotos de pessoas da própria comunidade, com o objetivo de aproximar ainda mais o paciente da unidade. As áreas dedicadas ao atendimento infantil também ganham decoração especial, com pinturas coloridas nas

paredes.

Segundo pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Administração Pública e Apoio Universitário do Rio de Janeiro (IBAP-RJ) de 2.000 pessoas entrevistadas, cerca de 85,3% consideram a sala de espera confortável.

Mas a humanização do serviço vai além do ambiente. Como pilar principal de sua gestão, o IABAS preza pela excelência no atendimento. Essa

preocupação com a assistência de qualidade pode ser comprovada na pesquisa feita pelo IBAP-RJ. Mais de 90% dos pacientes consideram os médicos da UPA Complexo do Alemão, educados e atenciosos e o resultado se repete em relação a equipe de enfermagem.

O estudo demonstra ainda que 86,3% das pessoas recomendariam a UPA para alguém que necessitasse de atendimento, o que atesta ainda mais a satisfação do paciente diante da atenção que recebeu.

Ainda de acordo com a pesquisa realizada, é possível conferir a agilidade dos atendimentos. Mais de 90% afirmaram que foi fácil ser atendido na UPA Complexo do Alemão e 86% das pessoas ouvidas garantiram que o problema foi resolvido no mesmo dia.

Segurança

A unidade, que atende mais de 350 indivíduos por dia, passou a fazer parte da rotina da comunidade, que a abraçou por reconhecê-la como um importante benefício. Isto faz com que os profissionais se sintam acolhidos e seguros.

A segurança da UPA também conta com o apoio da Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), instalada no complexo. Segundo Edy Filho, Diretor-médico das UPAs administradas pelo IABAS, a unidade busca estar sempre conectada à comunidade e ao poder público para intensificar a segurança tanto da infraestrutura do local, como de seus pacientes e colaboradores.

Quem compartilha desta mesma opinião é o pediatra Carlos Roberto da Silva. "Nunca tive problema em trabalhar na UPA do Alemão. Apesar de estar localizada em um local com histórico de violência, o IABAS sempre nos passou segurança. Além disso, conheço muitas pessoas da comunidade e isso acaba tornando o atendimento mais próximo do paciente."

Para Cristina Boaretto, Superintendente-médica do IABAS, o modelo de administração por

OSS permite total eficiência na gestão, garantindo qualidade no atendimento ao usuário. "Com a parceria Secretaria de Saúde-OSS é possível ter mais agilidade na condução dos processos, seja na contratação de mão de obra ou no abastecimento de matéria-prima. Por estarmos em uma cidade com diversas complexidades, áreas de conflito social e grave desigualdade econômica, essa parceria permite levar à população mais carente um serviço de saúde de qualidade", declara Cristina.

Gestão de Pessoas

Os profissionais de saúde são o mais importante pilar da estrutura gerencial e os principais responsáveis pelo sucesso que vem sendo obtido.

Para garantir a atração e fixação de profissionais e, consequentemente, o atendimento contínuo e de qualidade à população, o serviço de Gestão de Pessoas do IABAS conta com uma série de estra-

tégias e ferramentas que o auxiliam nesta tarefa.

Uma valiosa ferramenta utilizada é a priorização das ações de Treinamento e Desenvolvimento em função dos objetivos estratégicos da organização, das necessidades individuais e da equipe.

Com o Programa de Avaliação de Resultados é possível acompanhar o desempenho das equipes envolvidas, levantar dados necessários para a promoção horizontal dos colaboradores, identificar a necessidade de melhorias, estabelecer novas conquistas e metas com base nos objetivos institucionais e analisar a eficácia das ferramentas utilizadas.

A comunicação entre os colaboradores e o IABAS também é um instrumento muito utilizado para cumprir a missão do Instituto, que é a excelência na assistência, prevenção e promoção à saúde, com equipes qualificadas

e humanizadas, respeitando a ética e o compromisso social.

“Contamos com um canal exclusivo de Gestão de Pessoas, para que o colaborador seja ouvido a qualquer momento, onde possa tirar suas dúvidas, fazer sugestões ou críticas. Fazemos visitas constantes às unidades com intuito de esclarecermos eventuais questionamentos. Acharmos fundamental que o setor esteja próximo aos colaboradores que atuam nas unidades de saúde”, explica Gabriela Costa, Diretora de Gestão de Pessoas do IABAS.

Em setembro de 2009, o IABAS contava com 135 colaboradores. Atualmente, o quadro funcional é composto por mais de 4000 profissionais.

“Acreditamos que as pessoas constituem o nosso maior patrimônio, sendo elas o principal instrumento de realização da nossa missão e visão organizacional. Por isso, desde o início buscamos estabelecer políticas inovadoras a fim de promover cada vez mais a valorização e o reconhecimento de nossos profissionais”, conclui Gabriela.

Transparência

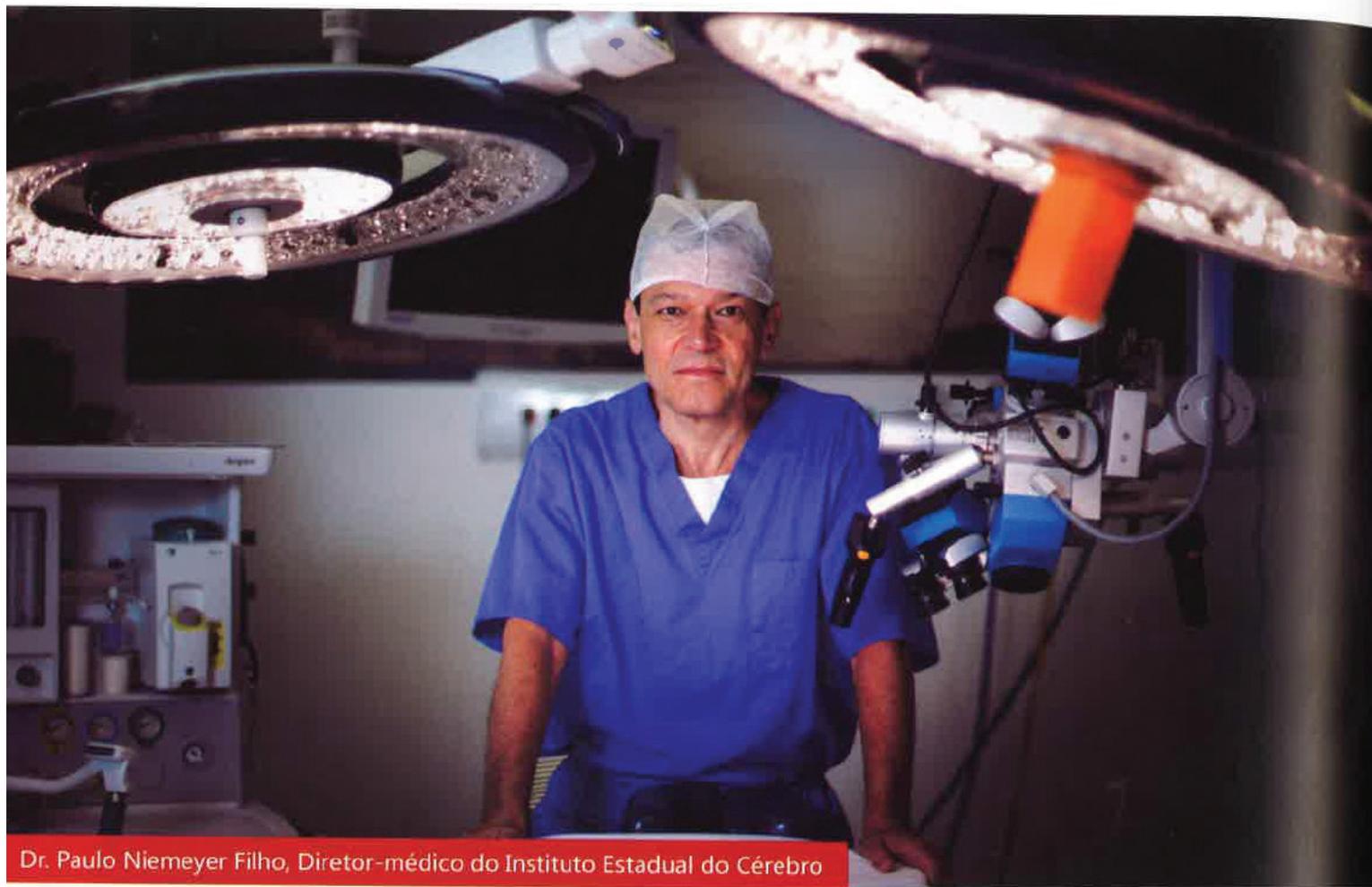
O IABAS tem na tecnologia o braço direito de tudo que é realizado em sua administração. É possível conferir indicadores pela internet, através de um tablet ou smartphone a qualquer momento. Isso permite obter elementos que podem auxiliar na rápida tomada de decisão para que a qualidade seja mantida e melhorada.

“Primamos por adotar os melhores mecanismos de controle e, assim, termos ciência de tudo que acontece nas unidades que assumimos a responsabilidade de gerir em parceria com o sistema público”, afirma Luciano Artioli, Vice-presidente.

Segundo Marcelo Regly, Diretor-financeiro, o IABAS possui um sistema de prestação de contas desenvolvido pelo próprio instituto, o que garante a transparência dos serviços prestados. “Depois de passarmos as informações para a prefeitura, somos auditados. Um novo repasse só acontece se as metas contratuais forem atingidas e os dados financeiros forem aprovados. Até hoje, só tivemos bons resultados. Graças a essa boa prestação de contas e transparência que tanto prezamos, mantemos um excelente relacionamento com a Prefeitura”. ■

Desde 2009, quando iniciou a gestão de unidades da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, o IABAS tem atuado na atenção primária, com equipes distribuídas em 64 Unidades Básicas, e atendimento de urgência e emergência em cinco Unidades de Pronto Atendimento – UPA 24h.

Em 2010, já consolidado como um importante apoio à rede pública de Saúde, o IABAS foi pioneiro na gestão do Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso, PADI, que por meio da desospitalização e acompanhamento domiciliar multidisciplinar de pacientes, vem proporcionando um atendimento de qualidade, além de ganhos importantes em gestão e otimização na utilização dos recursos financeiros.



Dr. Paulo Niemeyer Filho, Diretor-médico do Instituto Estadual do Cérebro

Referência **nacional**

Pró-Saúde administra Instituto Estadual do Cérebro, centro de excelência no Rio de Janeiro

Primeiro centro do país voltado exclusivamente ao tratamento neurocirúrgico de doenças do sistema nervoso central como tumores, doenças vasculares e doença de Parkinson na rede pública no país, o Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer, localizado no Rio de Janeiro, tornou-se referência em pouco mais de um ano de atuação. Administrado no modelo Organização Social de Saúde (OSS) pela Pró-Saúde, o instituto realizou em seus primeiros 365 dias de atuação, 1.000 procedimentos cirúrgicos.

Segundo Ana Neves, Subsecretária de Uni-

dades Próprias da Secretaria de Estado de Saúde RJ, o atendimento de qualidade é reflexo direto do planejamento prévio e das metas estipuladas no contrato estado-organização social. "São metas quantitativas e qualitativas. Por trás de cada aten-

dimento prestado existe uma equipe de saúde que estuda a necessidade da região. Neste estudo são analisadas as demandas que chegavam aos hospitais e que não eram atendidas adequadamente a fim de suprir as necessidades", afirma.

Ana ainda conta que todo repasse depende diretamente da conquista dos objetivos firmados em contrato e que, por isso, qualquer meta não alcançada precisa ser justificada de maneira sólida. “Todas as metas são baseadas em referências internacionais de qualidade, ou seja, o que nós temos aqui corresponde a parâmetros que são iguais aos colocados nos melhores hospitais do mundo referentes ao mesmo tipo de assistência neurocirúrgica prestada no instituto”, diz.

Para José Donizetti, Diretor-executivo da unidade, mesmo se tratando de um hospital público sob gestão de uma organização sem fins lucrativos, é preciso ter o tripé de gestão sustentável como um norte na administração. “Apesar de não buscarmos lucros, queremos resultados, por isso a importância da res-

EXCELÊNCIA

A unidade não possui atendimentos emergenciais e todo o serviço é integralmente referenciado pela Central Estadual de Regulação. Após primeiro diagnóstico de necessidade de neurocirurgia, o paciente é encaminhado por meio da Central para realização de consulta para avaliação de exames e risco cirúrgico.

Para o agendamento, cada município da área atendida, de acordo com a sua população, tem sua cota de consultas em um sistema online.

Com uma equipe de 180 médicos, o Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer conta com quatro centros cirúrgicos - todos eles com capacidade de realizar cirurgias neuronavegacionais, operação menos invasiva feita por computador, e um centro equipado com ressonância magnética -, nove consultórios, 40 leitos de UTI adulto e quatro leitos de UTI pediátrica, além de dois leitos para pacientes com epilepsia.

Logo no primeiro ano de funcionamento, já foram realizadas 1.000 cirurgias e 7.674 atendimentos ambulatoriais, além de 1.243 exames de ressonâncias magnéticas e 7.946 tomografias computadorizadas no IECPN.

“As pessoas são o nosso principal capital. Por isso buscamos sempre reter os talentos, por meio de treinamentos para que os profissionais cresçam dentro da sua área técnica.”

José Donizetti,

Diretor-executivo do Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer



ponsabilidade social, com o meio ambiente e equilíbrio financeiro são fundamentais para o sucesso de qualquer negócio”, diz.

Considerado por Donizetti como um fator fundamental na manutenção da qualidade, o setor de recursos humanos na instituição é tratado como uma das prioridades da gestão. “O que nós fazemos é prestação de serviços e são as pessoas que fazem isso, elas são o nosso principal capital. Nossa preocupação é reter os talentos, por meio de treinamentos para que eles cresçam dentro da sua área técnica”, diz.

Tecnologia

Sempre investindo em tecnologia como instrumento para o melhor atendimento ao público, o instituto ganhou, quatro meses após a sua inauguração, um moderno espaço com sala cirúrgica e aparelho de ressonância magnética.

Toda a tecnologia presente na instituição

permite a realização de exames de ressonância durante cirurgias, com o paciente ainda na mesa de operação. Apenas neste ambiente, o investimento foi de R\$ 16,7 milhões.

A sala é utilizada nos 60% de atendimento do instituto, que são as cirurgias de tumores cerebrais, além de procedimentos de epilepsia e na área neurocirúrgica. Um dos métodos adotados no local para garantir a utilização plena do aparelho é

o uso dele para outros pacientes da unidade, quando não existe a necessidade durante cirurgias.

Outros três centros cirúrgicos estão disponíveis na instituição, todos com capacidade para a realização de cirurgias neuronavegacionais. A estrutura também conta com nove consultórios, 40 leitos de UTI adulto e quatro leitos de UTI pediátrica, além de dois leitos para pacientes com epilepsia. ■

“Todas as metas são baseadas em referências internacionais de qualidade, ou seja, o que nós temos aqui corresponde a metas que são as mesmas colocadas nos melhores hospitais do mundo referentes ao mesmo tipo de assistência neurocirúrgica prestada no instituto.”

Ana Lúcia Eiras das Neves,

Subsecretária de Unidades Próprias
da Secretaria de Estado de Saúde RJ

