

Institucional

HCFMRP-USP tem novo Superintendente

O professor titular da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Marcos Felipe Silva de Sá, é o novo Superintendente do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, instituição que com intervenção da Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (FAEPA) também administra o HEAB.

O Prof. Dr. Marcos Felipe, empossado em janeiro, já havia ocupado o cargo entre 1995 e 2003. Ele é Professor Titular do Depto. de Ginecologia e Obstetria da FMRP-USP. De 2005 a 2009 também foi Diretor da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP. Entre outros cargos é presidente do Conselho Gestor do Hospital Estadual Américo Brasiense.

O Prof. Felipe tem ampla experiência administrativa e foi um dos responsáveis pela inserção do HCFMRP-USP no SUS. Em 2000, enquanto Superintendente da instituição, revolucionou a assistência no âmbito do DRS XIII ao criar um mecanismo de agendamento de pacientes pelos municípios. Assim, os municípios ficaram responsáveis pelas filas de usuários que passavam por simples triagem médica, mediante vagas dis-

ponibilizadas pelo HC/DRS. Este mecanismo extremamente eficiente possibilita a hierarquização,



abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

um dos pilares do SUS.

Também foi um dos pioneiros no país a transformar a Unidade de Emergência do HCFMRP-USP, antes um hospital de porta aberta, caótico, em hospital que recebe apenas pacientes regulados. Para isto, criou um dos primeiros serviços de Regulação Médica do país, junto com alguns gestores, entre eles o Prof. Sandro Scarpelini, Diretor Executivo da FAEPA. O modelo implantado no HCFMRP-USP também serviu de base para a política de urgência/emergência do Ministério da Saúde. A Unidade de Emergência do HC - um exemplo de que um hospital que atende urgências e emergências de complexidade terciária pode ser viável em termos de qualidade assistencial e acolhimento diferenciado - foi vista e visitada por gestores de todo o país, por muitos anos. "Essas iniciativas demonstram um pensamento estratégico e sistêmico, enxergando a assistência de forma global e, principalmente, ousando fazer mudanças difíceis quando necessárias, quebrando paradigmas" analisa o diretor geral do HEAB, José Paulo Pintyá. "Temos certeza que o HEAB vai ser visto pelo novo Superintendente com muito carinho" completa. Em seus pronunciamentos o Prof. Felipe tem inserido o HEAB no Complexo HC (HC, UE, MATER, HERP, HEAB, CSE), prevendo sua representação em um Conselho para discussões da política assistencial a ser implantada em todas essas instituições de forma integrada e complementar, o que favorece uma aplicação otimizada dos recursos públicos. Em visita ao HEAB, no ano

passado, o Prof. Felipe ficou encantado com a estrutura. Uma nova visita ao hospital deve acontecer ainda neste semestre.

HEAB março 2011 em números

- Retornos: 1.806
- Interconsultas: 489
- Casos novos: 1.248
- Atendimentos não médicos: 293
- Exames internos: 6.830
- Exames: 2.343
- Cirurgias: 319
- Saídas Hospitalares: 282



abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Expediente: O "Notícias do HEAB" é uma publicação da Assessoria de Comunicação e Imprensa do Hospital Estadual Américo Brasiense, sob administração do HCFMRP-USP, com intervenção da FAEPA.

Superintendente do HCFMRP-USP:

Prof. Dr. Marcos Felipe Silva de Sá

Presidente do Conselho Deliberativo HCFMRP-USP:

Prof. Dr. Benedito Carlos Maciel

Diretor Executivo FAEPA:

Prof. Dr. Sandro Scarpelini

Diretor Geral:

Dr. José Paulo Pintyá

Diretor Administrativo:

Mário Sérgio Bezerra de Menezes

Jornalista Responsável:

Ronaldo Diegoli - MTB 45.418

(textos, fotos e diagramação)

Contatos: (16) 3393-7870

imprensa@heab.fmrp.usp.br

Colaboração: Patrícia Cainelli - ACL/HCFMRP

Tiragem: 3000 exemplares

Impressão: Gráfica Bolsoni CNPJ: 52.004.769/0001-81



O canal de informação que leva o HEAB até a comunidade

Qualidade no atendimento

Pesquisa: Atendimento do HEAB e AME tem mais de 90% de aprovação

Dados do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do HEAB mostram que, em 3 meses, houve aumento significativo no número de pacientes e acompanhantes satisfeitos com o atendimento. Índices chegam a 98% de aprovação.

Página 05



Alunos de medicina da FMRP/USP já fazem estágio no HEAB

editorial

Novos rumos na assistência

O Diretor Geral do Hospital Estadual Américo Brasiense (HEAB), Dr. José Paulo Pintyá, traça perfil histórico da instituição com os avanços da medicina e da tecnologia, e comenta o novo perfil de atendimento, mais acolhedor, visando atenção integral à saúde e bem-estar

dos pacientes. Aborda os desafios e metas na administração do HEAB, tendo como modelo o HE Ribeirão Preto, também sob administração da FAEPA e HCFMRP/USP, considerado o melhor hospital do Estado, em 2010, na avaliação dos usuários do SUS.

Página 03

abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

HC tem novo superintendente

O professor Marcos Felipe Silva de Sá é o novo superintendente do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto. Ele também integra o Conselho Gestor do Hospital Estadual Américo Brasiense.

Página 08



Obras no HEAB visam melhorias

Em fase de expansão, o hospital passa por obras que visam melhorias para pacientes, funcionários e setores. Um centro de estabilização clínica e uma área de convivência para pacientes e colaboradores estão entre os principais projetos.

Página 02



abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Crescimento e infraestrutura

Em obras, HEAB está em fase de expansão

Novos projetos já são implantados no Hospital Estadual

O Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB) está passando por diversas mudanças estruturais para se adequar às necessidades assistenciais. Seguindo essa tendência, o setor de Engenharia e Manutenção está pondo em prática inúmeros projetos que visam melhorias para pacientes, funcionários e setores, segundo o responsável pelo setor, o engenheiro Cleverson de Marins.

Uma mudança prioritária foi a construção da Sala de Estabilização Clínica ao lado da recepção de internação. A obra já está finalizada e o local conta com 4 leitos, com monitores e todos os equipamentos para atendimento de urgências/emergências. Há também um quarto com sistema de isolamento (antecâmara e pressão negativa), visando

maior segurança para colaboradores e pacientes no atendimento de pessoas com diagnóstico de doenças infecciosas, de transmissão respiratória. Destinada ao atendimento de pacientes que chegam ao HEAB para internação hospitalar, a nova sala proporciona condições adequadas para acolhimento e diagnóstico inicial de gravidade do caso clínico. O local também será utilizado para atendimento de pacientes ou acompanhantes que tenham algum problema de saúde agudo na espera por consultas ou exames.

O coordenador de projetos Cássio Fernandes explica que o local foi adequado a todas as solicitações da legislação sanitária. “Em reunião com a diretoria e com os setores assistenciais envolvidos, foram identificadas todas as necessidades estruturais e a nossa equipe de manutenção concluiu a obra

em 3 meses” explica. O novo setor, que já está em fun-



Sala de estabilização clínica está pronta para uso

cionamento, conta com monitores, respiradores e bombas de infusão.

Um espaço de convívio para colaboradores, pacientes e acompanhantes também está sendo construído no HEAB. Os setores de fisioterapia e terapia ocupacional poderão desenvolver terapias complementares e atividades ao ar livre com pacientes. Já os colaboradores ganham um local ideal para fazer o intervalo do trabalho que a administração terá como elemento agregador e de integração.

Sob a coordenação de Cleverson e Cássio, a obra estará pronta neste semestre e terá lagos com fontes artificiais e peixes, quatro quiosques e equipamentos de reabilitação física para os pacientes. A área verde é o grande diferencial do espaço e poderá ajudar na recuperação dos pacientes. Também haverá um corredor com cobertura para saída de pacientes do AME. Após as consultas médicas, o fluxo vai direcioná-los para o setor de pós-consulta, para marcação de retorno ou agendamento de exames e, assim, terão fácil acesso aos 4 quiosques que estão sendo construídos próximos ao estacionamento, para abrigar usuários e acompanhantes até a chegada do transporte.



Cleverson e Cássio revisam detalhes do projeto da área de convivência

abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Educação e saúde

Estágio de alunos da FMRP-USP no HEAB

Alunos internos do 6º ano da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP/USP) já estão fazendo estágio curricular regular no Hospital Estadual Américo Brasiliense. A parceria é possível porque a FMRP/USP e o Hospital das Clínicas da instituição veem no HEAB um novo campo para que seus alunos e residentes possam complementar o aprendizado. A iniciativa deve ser ampliada, pois a admiração de todos os professores que visitam o HEAB e conhecem as instalações do hospital é unânime. Vislumbram um espaço digno para que seus alunos possam participar e complementar o aprendizado na assistência prestada. Com isso, os doutorandos, que são estudantes de medicina do 6º ano, utilizam o HEAB na complementação dos estudos, unindo teoria e prática. O hospital também passa a ser mais conhecido e divulgado na instituição que o gerencia. De janeiro a abril, 22 alunos passaram pelo projeto.

O programa de estágio que per-

tence ao Departamento de Medicina Social da FMRP-USP, supervisionado pelo Prof. Dr. Afonso Diniz Passos, é voltado à Medicina Comunitária. A cada quinze dias o HEAB recebe novas turmas, formadas por 3 estudantes, que além de acompanharem a rotina assistencial contam com alojamento e alimentação. Segundo a Drª Paula Menezes Luciano, que coordena a equipe médica e o programa de estágio no hospital, as atividades dos internos são desenvolvidas nas enfermarias de clínica médica, no período da manhã, e nos ambulatórios de cardiologia, nefrologia, geriatria, ginecologia e obstetria e cirurgia plástica do AME, na parte da tarde. “Os estudantes sempre são supervisionados por médicos do corpo clínico do HEAB durante todas as atividades desenvolvidas” afirma. A coordenadora fala também sobre novas perspectivas do projeto. “Abrindo as portas do HEAB para a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto poderemos, no futuro, oferecer vagas de residência médica”.



1ª turma de internos do HEAB:
Aline Guirado,
Anderson Benetti,
Drª Paula Luciano
(coordenadora) e Aline
Caetano

Processos seletivos do HEAB têm repercussão nacional

No primeiro trimestre de 2011 o HEAB foi destaque em diversos veículos de comunicação nos níveis regional, estadual e até nacional. A divulgação de processos seletivos que estão contratando mais de 150 profissionais teve grande repercussão em sites, emissoras de TV e jornais que circulam em todo o país. Com isso o Hospital Estadual Américo Brasiliense obteve bons números de inscritos nas seleções que realizou. Houve candidatos para todos os cargos, inclusive para a área médica, com quantidades satisfatórias nas especialidades em que há déficit de profissionais qualificados.

Pesquisa realizada pela ACI do HEAB, constatou que cerca de 250 veículos jornalísticos de todo Brasil colaboraram na divulgação. Além disso, os processos seletivos foram amplamente difundidos por internautas, através das redes sociais como Twitter e Facebook.

O HEAB já ocupa posição de destaque entre os maiores empregadores da região. Acaba de se tornar empresa de grande porte (acima de 500 colaboradores), sem contar profissionais de empresas terceirizadas que trabalham na instituição.

Diretor do Serviço de Seleção e Desenvolvimento da Faepa, João Jabur, orienta candidatos ao cargo de enfermeiro no auditório do HEAB



abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Aperfeiçoamento

Curso de humanização da assistência

Grupos de oficiais administrativos do HEAB estão recebendo treinamento para aprimorar o atendimento, tornando-o mais humanizado e acolhedor. O Curso de Humanização de Assistência envolve aplicação de questionários e dinâmicas, o que de acordo com a palestrante Mirza Gandara (foto perfil), assistente social do Hospital

Estadual Ribeirão Preto, são oportunidades de aprendizado e integração.

A maioria dos pacientes chega ao hospital em um momento difícil e precisam ser acolhidos. Por isso, funcionários



que fazem o primeiro atendimento têm um papel importante, de muita responsabilidade, na recepção dessas pessoas. A primeira turma, com 10 oficiais, participou da capacitação no final de março.



Dinâmica da "teia" destaca a importância da integração e do trabalho em equipe

09 de abril Dia Mundial da Saúde no HEAB mobiliza 900 pessoas

Profissionais do HEAB realizaram uma campanha para conscientizar pacientes e funcionários sobre os hábitos que proporcionam uma vida mais saudável. Foram distribuídos folhetos e adesivos com

dicas e orientações. A ideia é lembrar a comunidade que saúde não é apenas ausência de doença. A ação mobilizou cerca 900 pessoas entre usuários e colaboradores.



abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Editorial

Novos rumos na assistência

O prédio que o Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB) ocupa foi inaugurado no ano de 1958, com o nome de Hospital Nestor Goulart Reis, portanto, é um hospital que já tem mais de 60 anos!

Inicialmente, foi destinado para atendimento e internação de pacientes portadores de tuberculose, doença cujo tratamento naquela época exigia internação e afastamento da sociedade. Isto responde a interrogação que invariavelmente escutamos de pessoas que chegam ao HEAB pela primeira vez: qual o motivo que levou o governo a construir um hospital tão grande e tão bonito distante de um grande centro, em uma cidade de porte menor?

Um hospital é um ente vivo e, como tal, sua história acompanha as trajetórias humana e da medicina, em busca de solução para doenças. A medicina é a ciência das verdadeiras mutáveis. E a velocidade com que as mudanças ocorrem nos dias de hoje é muito alta. O tratamento para tuberculose evoluiu, passou a ser domiciliar, e o Hospital Nestor Goulart passou a ser um hospital geral. Teve, então, ao longo do tempo, diversas missões assistenciais, mas com a falta de manutenção e de investimento, a estrutura física se deteriorou. O espaço assistencial, propriamente dito, tornou-se obsoleto frente às novas demandas que apareciam. Perdeu, em suma, a atualidade necessária para cumprir a sua função de atender a população de forma eficiente e resolutiva.

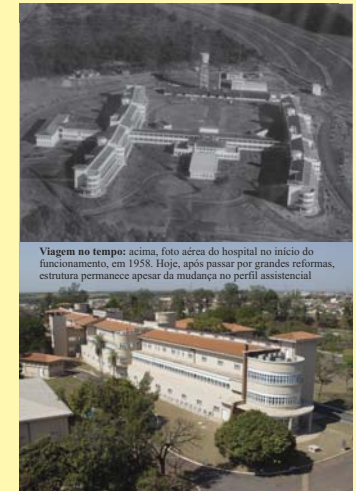
O Dr. Luiz Roberto Barradas,

Secretário de Saúde de Estado, lá pelo ano de 2003, tomou a iniciativa de refazê-lo. Refazê-lo no sentido amplo, modernizando-o do ponto de vista físico e técnico, com equipamentos de ponta, adequando-o à realidade assistencial dos novos tempos.

Nasceu, assim, em julho de 2008, o Hospital Estadual Américo Brasiliense, previsto para ter 128 leitos, com 25 quartos equipados com pressão negativa, 10 leitos de UTI de alta complexidade, centro cirúrgico com 3 salas, entre outros recursos. Associado ao hospital, um Ambulatório Médico de Especialidades (AME) conta com 27 especialidades clínicas e cirúrgicas, centro de diagnóstico estruturado, 04 aparelhos de ultrassom, tomografia computadorizada, espirometria, holter, mapa, teste de esforço, densitometria óssea, mamografia digital, equipamentos de raios X telecomandados, campimetria visual, eletroencefalografia, urodinâmica, etc..

Em agosto de 2010 o HCFMRP-USP e a FAEPA passaram a administrar o HEAB. A nova administração fez um diagnóstico inicial da realidade assistencial e administrativa que implicaria em mudanças profundas, para adequá-la a um padrão de trabalho que tornou o Hospital Estadual de Ribeirão Preto o melhor avaliado pelos usuários do Estado de São Paulo no ano de 2010.

Dentro desta lógica, o HEAB, do ponto de vista administrativo, foi reestruturado em todas as áreas, e a assistência propriamente dita



Viagem no tempo: acima, foto aérea do hospital no início do funcionamento, em 1958. Hoje, após passar por grandes reformas, estrutura permanece apesar da mudança no perfil assistencial

passa por amplas transformações. Este trabalho é longo e complexo, pois implica em mudança de muitos paradigmas.

Pretende-se, com estas medidas, mudar o tradicional foco da assistência baseada no binômio médico/paciente e no procedimento. Pretendemos atender o cidadão que nos procura de forma integral, entendendo as necessidades médicas do ser humano que precisam ser resolvidas com alta qualificação técnica, mas que não estão isoladas do contexto de um ser que também tem necessidades emocionais e sociais. É um ser que vive em um mundo para onde vai voltar e, portanto, pretendemos que o momento em que esteve conosco possa ser lembrado como significativo em sua vida nesta volta, sob diversos aspectos.

Dr. José Paulo Pintyá
Diretor Geral do HEAB

abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Conquista

Farmácia obtém certificação da Vigilância Sanitária Estadual para receituários tipo A e B

Talões com as novas guias estarão disponíveis para os médicos do HEAB a partir de maio

Após muitas tramitações e um grande esforço da nossa Farmácia, em conjunto com a diretoria, o Hospital Estadual Américo Brasiliense venceu mais um desafio. A Vigilância Sanitária Estadual finalmente concedeu, no início de abril, uma licença para que médicos do hospital possam prescrever medicamentos das listas A (entorpecentes) e B (psicotrópicos), além de retinóides de uso sistêmico, em receituários específicos, para pacientes ambulatoriais. Os talões serão liberados para uso no HEAB a partir do mês de maio.

A classificação dos medicamentos é feita de acordo com a portaria 344/98 da ANVISA, que

também indica a guia correta para fazer a prescrição de cada medicamento. De acordo com as farmacêuticas Carolina Bizelli Silveira e Francine Santos Freire essa era uma necessidade antiga do HEAB e,

portanto, uma conquista importante que trará melhores condições de trabalho ao corpo clínico e maior acessibilidade aos medicamentos pelos pacientes que tanto precisam. “O pedido inicial aconteceu no



Farmacêuticas Francine e Carolina (1ª e 2ª da direita p/ esquerda, fila da frente) e equipe de técnicos da farmácia

ano passado e a partir daí surgiram algumas dificuldades que fomos resolvendo passo-a-passo” contam. Para elas o apoio de cada funcionário do setor, da diretoria e de outros setores do HEAB foi fundamental.

Ações do NHE buscam mais qualidade das informações epidemiológicas

O Núcleo Hospitalar de Epidemiologia (NHE) do Hospital Estadual, cujo foco de atuação é monitorar o comportamento de doenças com sérios impactos para a saúde pública, vem desenvolvendo um trabalho intensivo no HEAB. Uma das iniciativas é a divulgação da Lista Nacional de Agravos de Notificação Compulsória Imediata, conforme estabelece a Portaria nº104

do Ministério da Saúde.

Profissionais da saúde precisam notificar a ocorrência de doenças relacionadas no documento em, no máximo, 24 horas, de acordo com o médico epidemiologista Daniel Cardoso de Araújo, que juntamente com a enfermeira Ione Soares Galluci compõe o NHE. “Estamos à disposição dos profissionais para prestar quaisquer informações e auxílio na notificação dos casos” afirma Cardoso. Nos feriados e finais de semana é preciso entrar em contato com o GVE - regional Araraquara.

Hantavirose, Febre Amarela, SARS, Difteria e Dengue, são algumas das afecções que figuram na

lista. Além da divulgação, o NHE faz mapeamento mensal dos SIDS de cada paciente, com auxílio de sistemas. A finalidade é controlar notificações que vêm dos ambulatórios e enfermarias do HEAB, o que garante mais qualidade nas informações para estatísticas de saúde pública. “Há grande concentração dessas doenças em hospitais e a sobrecarga de trabalho para os profissionais da saúde prejudica a transmissão de informações. O trabalho do NHE é prezar pela qualidade dos dados” explica o epidemiologista. A Lista Nacional de Agravos de Notificação Compulsória Imediata está disponível para os funcionários, na intranet do hospital e em quadros informativos.



Membros do Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01

Qualidade no atendimento

Mais de 90% dos usuários do AME aprovam atendimento, segundo pesquisa

Na avaliação dos usuários, o ambulatório do HEAB foi considerado muito bom na maioria dos indicadores do mês de março

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do HEAB mantém uma pesquisa mensal que identifica o nível de satisfação dos nossos usuários em relação aos principais aspectos do atendimento e, no mês de março, ela foi motivo de comemoração: os índices ultrapassaram os 90%.

Entre diversas funções, o SAU atua como uma espécie de “termômetro” que mensura a qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes. Funciona como uma ouvidoria, criando mecanismos para que o usuário possa se manifestar por meio de críticas, sugestões, queixas e elogios. O setor registra uma manifestação e inicia um processo interno, para análise do relato do paciente, juntamente com a direção do HEAB e envolvidos, com o objetivo de identificar falhas e corrigir processos. Ao

final da análise o paciente recebe uma devolutiva.

A assistente social Juliana Martins, coordenadora do SAU, conta que a avaliação do ambulatório está chegando nos mesmos índices que a enfermaria ostenta desde o início da pesquisa, e que representam 98% de aprovação. “No primeiro trimestre de 2011 o AME passou por muitas mudanças e agora estão chegando as melhorias, como aumento no número de médicos, reestruturação na oferta de exames e uma preocupação maior com o acolhimento dos usuários, o que reflete positivamente na satisfação do paciente” conclui. Um dos índices da pesquisa, realizada nos ambulatórios e enfermarias, aponta que 297 usuários entre 313 que responderam ao questionário indicariam o HEAB para outras pessoas como familiares e amigos. Outro indicador revela que 98% dos entrevistados consideram o HEAB igual ou melhor do que esperavam.

Na avaliação do diretor geral do

HEAB, Dr. José Paulo Pintyá, a enfermaria já era excelente e essa melhora na pesquisa de satisfação do AME é mais uma etapa vencida. “Os funcionários estão de parabéns, pois apesar da fase difícil que o AME atravessava,

o índice melhorou muito. Estamos todos muito contentes com esta avaliação. Vamos continuar buscando qualidade em nosso trabalho” comemora.

O SAU também disponibiliza urnas em diversos pontos do HEAB para manifestações espontâneas de usuários. No mês de março de 2011 o setor registrou 44 elogios relacionados ao atendimento do HEAB. Ao todo foram 79 manifestações espontâneas, por escrito. Também foram depositadas nas urnas 10 sugestões e 25 queixas. A assistente social Sabrina Ehara explica que o SAU também observa uma diminuição significativa no percentual de queixas em relação aos meses anteriores. “Em janeiro foram 40 reclamações e o número caiu para 20, em março” afirma. A tendência, segundo Ehara, é que isso melhore nos próximos meses, considerando que apenas 8 queixas foram registradas nas 3 primeiras semanas de abril.

Após passar por consulta com médico vascular no AME o usuário João Patracon, 70, aposentado, se diz satisfeito com o atendimento. “Graças à Deus foi tudo bem na minha consulta e não tenho queixas. Fui muito bem recebido e gostei daqui” afirma. Ele iniciou um tratamento de 3 meses e vai retornar ao hospital algumas vezes. Em sua companhia, a filha Ruth também preencheu a pesquisa de satisfação.



Ruth Patracon preenche formulário do SAU sobre qualidade de atendimento



A oficial administrativa Márcia Fioranelli e as assistentes sociais Sabrina Ehara e Juliana Martins integram o SAU

abril-maio / 2011 - ano 1 - nº 01