



# SAÚDE *espauta*

INFORMATIVO DO HOSPITAL METROPOLITANO • SERRA-ES • ANO II • Nº 7 • OUTUBRO/2011



A equipe de recursos humanos do Hospital desenvolveu o projeto "Prazer em Servir", que visa a conscientizar os colaboradores sobre a importância de receber e de acolher bem os pacientes



## Qualidade no atendimento credencia Hospital Metropolitano como um dos melhores do ES

A qualidade no atendimento ao paciente situa o Hospital Metropolitano entre as instituições mais reconhecidas pela população da Grande Vitória. O resultado foi apontado pelo projeto "Marcas de Valor", realizado pelo jornal A Gazeta e pelo Instituto Pesquisa. A instituição desenvolve o projeto "Prazer em Servir" (PES), que visa a conscientizar e a qualificar todas as equipes sobre a importância de acolher o cliente com excelência, oferecendo a ele um atendimento humanizado.

Segundo o diretor administrativo-financeiro do Hospital, Benoni Antonio Santos, o resultado é consequência da dedicação de todos os que trabalham na instituição. "Acreditamos que esta conquista é o reconhecimento de um modelo de gestão profissional, focado na excelência de atendimento ao paciente, e que vem sendo aplicado há cerca de dez anos", destaca o diretor.

O Metropolitano está no ranking das melhores instituições de saúde do Estado

desde 1999. Para que a qualidade nos serviços da instituição continue avançando, o Hospital pretende investir em torno de R\$ 5 milhões até o final de 2011. Para o triênio 2012-2014, estão previstos investimentos da ordem de R\$ 40 milhões.

### Acolhimento

A coordenadora de Recursos Humanos, Lorena Morelato, explica que o projeto "Prazer em Servir" foi desenvolvido para que os colaboradores do Hospital possam oferecer sempre o melhor atendimento ao cliente. "Um Guia de Acolhimento, contendo orientações e passo a passo, foi elaborado e distribuído a todos", explica.

A partir de então, os novos colaboradores contratados pela instituição recebem as mesmas orientações quanto ao "Prazer em Servir" já nos seus primeiros dias de trabalho.

Para o diretor operacional do Hospital, Francisco José Centoducatte, os resultados do

projeto têm reflexos positivos no momento da consulta com o médico. "Quando o paciente é bem recebido, todas as informações preliminares ajudam o especialista na hora do diagnóstico e contribuem para um atendimento rápido e eficiente", aponta o médico.

### Mascote

Em agosto deste ano, o projeto "Prazer em Servir" ganhou um mascote, após um concurso realizado pelo Hospital junto à equipe que passou pelo treinamento. Alceu Dispor foi a sugestão de nome escolhida. A colaboradora Thayane Pereira dos Santos Silva, do setor de faturamento, recebeu como prêmio pela sua boa ideia uma televisão de 32 polegadas com conversor digital.

Após o treinamento, do qual participaram 554 colaboradores, prestadores de serviços e parceiros do Hospital, todos são avaliados periodicamente para verificar se as orientações do projeto foram bem assimiladas e se estão sendo aplicadas no dia-a-dia.

### SERVIÇOS

Visão global e integração de cuidados

PÁGINA 2

### COMUNIDADE

Seminário discute saúde do idoso

PÁGINA 4



A excelente colocação do Hospital Metropolitano na pesquisa Marcas de Valor, realizada pelo jornal A Gazeta, mostra que estamos entre as instituições mais confiáveis e queridas pela população da Grande Vitória. Parte dessa conquista pode ser atribuída ao projeto “Prazer em Servir”, que investe em nossos colaboradores, nosso capital humano, capacitando sempre para atender cada vez melhor. O nome do mascote escolhido pela nossa equipe para simbolizar a atitude e a vontade de atender bem, Alceu Dispor, deixa bem claro o objetivo que nos une – diretoria, colaboradores e parceiros.

Outra novidade é o fato de termos sido agraciados com o título “Destaque empresarial” pelo Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef-ES) que, todos os anos, realiza a premiação “O Equilibrista”, considerado o “Oscar” dos executivos de finanças.

É muito gratificante receber da sociedade capixaba esse retorno, tanto no caso das “Marcas de Valor”, que foi uma pesquisa feita junto à população, quanto em relação ao Destaque Empresarial, que vem de uma das mais prestigiosas instituições do mundo corporativo. Há sempre muito a aperfeiçoar, mas ficamos felizes em saber que estamos no caminho certo para uma melhoria contínua.

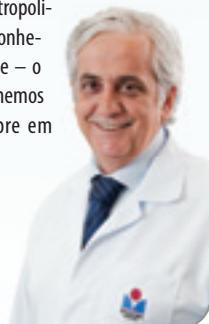
Ainda nesta edição, destacamos o excepcional trabalho realizado em nossa Clínica Médica, gerenciada por uma equipe de quatro infectologistas, tendo à frente a especialista Lia Canêdo, reeleita em agosto para um segundo mandato como diretora clínica do nosso Hospital.

O leitor também poderá conferir uma de nossas inovações, o painel dos indicadores das operadoras de planos de saúde, um serviço inédito no Estado, oferecido somente pelo Hospital Metropolitano.

Aliado à alta tecnologia, ao conhecimento e à inovação, o elemento humano está fortemente presente em nosso relacionamento com a comunidade. Em comemoração ao Dia do Idoso, a equipe de Geriatria preparou um seminário com várias palestras voltadas para a qualidade de vida e para a prevenção de algumas das doenças que mais acometem a população idosa, como diabetes, hipertensão e Doença de Alzheimer. Um artigo sobre o tema “desospitalização” mostra os desafios e as vantagens de reintegrar ao lar os pacientes, em especial os da terceira idade, após longos períodos de internação.

Atendimento humanizado e excelência nos serviços são as marcas pelas quais o Hospital Metropolitano vem sendo reconhecido pela sociedade – o caminho que escolhemos para trilhar, sempre em busca do melhor.

**Remegildo Gava Milanez**  
Diretor-presidente



## Clínica Médica: visão global e integração de cuidados garantem qualidade e segurança no atendimento

A Clínica Médica, também conhecida no Brasil como Medicina Interna, é a especialidade que trata de pacientes adultos. Atua principalmente em ambiente hospitalar e inclui o estudo das doenças não cirúrgicas, não obstétricas e não ginecológicas. A partir dessa área clínica, se diferenciaram todas as outras, como Cardiologia, Hematologia e Nefrologia.

No Hospital Metropolitano, a excelência dos serviços de Clínica Médica é proporcionada por uma equipe de quatro médicos que fizeram residência em clínica médica e, posteriormente, em Infectologia. Esses profissionais estão sempre presentes na instituição, obedecendo a uma escala previamente elaborada.

“Atualmente, as doenças infecciosas são responsáveis por uma parte significativa do atendimento no pronto-socorro, nos

ambulatórios e no setor de internação. Consequentemente, é uma grande vantagem termos uma equipe de clínica médica especializada em infectologia”, afirma Lia Canêdo, diretora clínica do Metropolitano.

De acordo com a diretora, por ser um profissional acostumado a lidar com doenças localizadas em qualquer parte do corpo, o infectologista habitualmente possui uma visão mais global do paciente, e não segmentada, como às vezes ocorre em outras especialidades. A equipe da clínica médica do Hospital Metropolitano é formada pelos médicos Alexandre Rodrigues Silva, Luis Henrique Barbosa Borges, Marcelo Barbosa Leal e Lia Canêdo.

A estrutura da clínica médica consiste de uma sala de consultório, em que são realizados cerca de 200 atendimentos mensais, além de 15 leitos de internação, que recebem, em média, 75 pacientes por mês.

“Graças ao trabalho feito em conjunto com as outras áreas do hospital, conquistamos excelentes resultados”, afirma o mé-

dico Luis Henrique Barbosa Borges. Os pacientes são avaliados durante o atendimento no pronto-socorro ou no ato da internação e, caso seja necessário o cuidado de algum especialista, os casos são encaminhados aos diversos setores clínicos e cirúrgicos.



▲ O trabalho realizado por uma equipe multidisciplinar e coordenado por infectologistas dá mais segurança aos pacientes

ARTIGO

## Desospitalização segura

A desospitalização é uma tendência mundial. Poupar o paciente de procedimentos mais agressivos, reduzir o período de internação e, conseqüentemente, diminuir o risco de infecção hospitalar, além de baixar custos para hospitais e convênios, são vantagens que contribuem, cada vez mais, para a aceitação desse conceito.

A possibilidade de continuar o tratamento de saúde no domicílio permite a retomada da rotina do paciente e de seus familiares, com possível redução da carga de estresse e melhoria das condições de saúde. Por outro lado, quando a hospitalização é prolongada, há alterações nos hábitos de vida do doente, afastando-o do convívio cotidiano com familiares e amigos.

No entanto, o processo de desospitalização requer um planejamento pautado em bases científicas comprovadas, uma vez que é responsabilidade do sistema de saúde as-

segurar os cuidados pós-alta do paciente. Por isso, é essencial avaliar os reais benefícios da desospitalização e do planejamento da alta.

Também é imprescindível que haja uma troca de informações entre os profissionais de saúde, o paciente e seus familiares. Um bom planejamento da alta hospitalar interfere significativamente nas porcentagens de possíveis reinternações posteriores.

O processo que culmina com o momento da alta hospitalar, que precede a desospitalização, na verdade deve ter início quando da internação, ocasião em que se deve expor aos familiares as condições clínicas e físicas do paciente, bem como os planos terapêuticos, possibilidades e prazos para a alta hospitalar. Quando uma família apoia a desospitalização, esse momento torna-se menos tenso para todos da equipe de saúde, bem como para o próprio paciente, que se sente acolhido na volta ao lar.

Cuidar desse ente querido em casa pode ser uma experiência prazerosa ou assustadora para as famílias, pelo fato de, muitas vezes, ser algo novo, que exige adaptações e aprendizado. É fundamental, portanto, o apoio de uma equipe multidisciplinar no momento da alta, a fim de minimizar as dúvidas e as angústias que, porventura, possam surgir nesse momento.



**Kamilla Duarte Siqueira**  
Enfermeira

# Remegildo Gava recebe prêmio “Destaque Empresarial”

O diretor-presidente do Hospital Metropolitano, Remegildo Gava Milanez, recebeu do Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef-ES) o prêmio “Destaque Empresarial 2011”. A homenagem foi realizada no dia 6 de outubro, durante cerimônia na qual o Ibef concedeu o prêmio “O Equilibrista” ao presidente da ArcelorMittal Brasil, Benjamin Mário Baptista Filho. Também foram condecorados o diretor-superintendente do Sebrae/ES, José Eugênio Vieira, e o presidente da Granito Zucchi Ltda, José Jonas Zucchi.

A premiação do Ibef é considerada, no meio empresarial, um dos maiores reconhecimentos a executivos. “É com muita satisfação que recebemos essa distinção de uma organização tão renomada”, afirma o diretor, lembrando os desafios de gerir um hospital privado que tem entre suas metas a adoção de métodos inovadores para a prestação de excelentes serviços aos pacientes.



▲ O diretor-presidente do Metropolitano foi o primeiro médico a receber a homenagem

## Metropolitano oferece serviço inédito para as operadoras de planos de saúde

O Hospital Metropolitano fornece para as operadoras de planos de saúde um painel eletrônico de indicadores dos atendimentos realizados na instituição. O serviço, que é inédito no Estado, mostra os dados operacionais, como taxa de ocupação de leitos, quantitativo e tempo de internação, número de cirurgias feitas e outras informações estratégicas.

De acordo com Wilson Calmon, gerente financeiro, “as empresas de planos de saúde podem verificar como está a utilização do plano ou do seguro de saúde dos seus clientes por meio da ferramenta disponível no site do Hospital ([www.metropolitano.org.br](http://www.metropolitano.org.br))”.

### Acesso

Unimed, São Bernardo Saúde, Bradesco Saúde e Arcelor Mittal Brasil (antiga CST) são exemplos de operadoras que acessam as informações do painel de indicadores, que já está disponível para todas as empresas das áreas credenciadas pelo Hospital Metropolitano.

O serviço é oferecido gratuitamente, e o primeiro passo para ter acesso a essa facilidade é entrar em contato com a Gerência Financeira do Metropolitano. “Todas as orientações necessárias quanto ao cadastro, adesão, acesso e uso serão informadas pelo setor”, explica Alexandre Nobre, coordenador de Tecnologia da Informação.

▲ As operadoras agora têm acesso on-line a indicadores dos atendimentos realizados na instituição

## Transtorno Obsessivo-Compulsivo

O paciente com Transtorno Obsessivo-Compulsivo (TOC) sofre com ideias exageradas de saúde, higiene, organização, simetria, perfeição ou manias que dificilmente são controladas. “A doença, além de provocar interferência nas atividades do dia-a-dia, causa incômodo e angústia aos pacientes e também aos seus familiares”, afirma o psiquiatra Gilson Giuberti Filho.

O distúrbio é um transtorno de ansiedade caracterizado por um comportamento consciente e repetitivo. Segundo o especialista, “o TOC se manifesta a partir de mudanças na conduta (compulsões e repetições), no pensamento (obsessões como dúvidas e preocupações excessivas) e nas emoções (medo, desconforto, aflição, culpa e depressão)”. Os tratamentos mais eficientes no momento incluem o uso de medicamentos antidepressivos e algumas técnicas psicoterapêuticas.

...

## Pedras no rim

Os cálculos renais, ou pedras no rim, são formações sólidas de sais minerais e de outras substâncias. A doença se manifesta por dores lombares, acompanhada de náusea, vômito e queixas urinárias e não escolhe idade ou sexo.

Há quatro tipos de tratamento: medicação para aliviar a dor; lipotripsia extracorpórea, que consiste no uso de ondas eletro-hidráulicas para fragmentar as pedras para serem expelidos pela urina; endoscopia e, em casos raros, cirurgia convencional, quando o paciente não conseguir expelir os cálculos.

O urologista Carlos Alberto Ferreira Chagas explica que a prevenção é muito simples. “A pessoa deve ingerir a quantidade de água suficiente para que a urina seja o mais translúcida possível. É importante também que o paciente leve uma vida saudável, com exercícios físicos e alimentação balanceada”, afirma.

# Uma nova chance para viver

Um acidente vascular cerebral (AVC) marcou a vida da cabeleireira Maria de Fátima Rosa, aos 47 anos de idade. A profissional, que aparentemente não tinha problemas de saúde, foi internada na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Hospital Metropolitano após forte crise de dor de cabeça e desmaio.

No momento em que surgiram os primeiros sintomas, Maria de Fátima estava em casa e foi socorrida pela mãe, que telefonou pedindo ajuda. Juceli de Souza, marido da cabeleireira, saiu apressado da igreja e levou a companheira imediatamente ao Hospital Metropolitano.

Maria de Fátima Rosa destaca que tem dificuldades para se lembrar do episódio. O marido ajudou no socorro e conta que a

cabeleireira ficou 43 dias internada, 33 na UTI e outros dez no quarto. "Ela não bebe e nem fuma. Foi um susto para a família, mas minha esposa não teve sequelas e voltou para casa no dia 7 de junho. Maria de Fátima é paciente do Hospital Metropolitano há oito anos, e a equipe da unidade a atendeu muito bem", afirma Juceli de Souza.

A neurologista Soo Yang Lee explica que o esquecimento pode estar associado ao uso necessário de medicamentos durante o tratamento da paciente e a passagem de Maria pela UTI.

## Prevenção

A especialista destaca que muitos casos de derrame cerebral podem ser prevenidos adotando hábitos saudáveis. "É preciso evitar o tabagismo, o uso exagerado de bebida alcoólica e o estresse. Controlar o colesterol, fazer exames de rotina e praticar exercícios físicos são dicas que podem impedir um AVC", indica a neurologista.

Depois de lutar contra o AVC, a cabeleireira começou a tomar remédios para controlar a pressão arterial e segue a vida tranquilamente e sem demais problemas de saúde.



▲ A cabeleireira Maria de Fátima recebeu o apoio do marido durante sua recuperação

## COMUNIDADE

# Seminário destaca qualidade de vida para o idoso

O envelhecimento é um processo natural, como a infância, a adolescência e a juventude. Porém, cuidados especiais devem ser tomados para que o bem-estar seja mantido durante essa fase da vida.

O Hospital Metropolitano promoveu o 1º seminário "Envelhecimento com qualidade de vida", entre 15 de setembro e 5 de outubro. Com quatro encontros, a jornada de debates foi realizada em função de duas datas importantes para uma maior conscientização da sociedade: o Dia Mundial da Doença de Alzheimer (21 de setembro) e o Dia Internacional do Idoso (1º de outubro). Especialistas e pessoas da comunidade debateram temas como a prevenção de doenças, convivência familiar e problemas de saúde.

As orientações foram dadas pelos integrantes da equipe multidisciplinar do setor de geriatria do Hospital, como fonoaudiólogos, psicólogos, geriatras, assistentes sociais e nutricionistas. Entre os participantes havia estudantes, profissionais da saúde, idosos e familiares interessados em aprender como colaborar para a qualidade de vida na terceira idade.

## Atenção

No primeiro ciclo de palestras, no dia 15 de setembro, a nutricionista Raihani de Sá e o dentista Diogo Rocha Rosetti abordaram aspectos da saúde bucal, alimentação saudável e outros fatores muito comuns nessa faixa etária que podem comprometer a saúde do idoso.

A coordenadora da Unidade, a geriatra Livia Devens, alerta que esse público merece um olhar mais abrangente por parte

dos médicos. "Vamos promover mais seminários como este, para alertar as pessoas sobre os diferenciais na abordagem aos idosos. É uma medida que fortalece o relacionamento do Metropolitano com a sociedade e com os nossos pacientes", avalia a médica.

## Apoio familiar

No dia mundial da Doença de Alzheimer, um novo encontro permitiu o debate de medidas educativas, com o tema "Não há tempo a perder – faces da demência". Em vários momentos das palestras, foi destacada a importância da família durante o tratamento do paciente.

Adaptação da estrutura física da casa, comunicação, diagnóstico e alimentação da pessoa acometida pela doença foram aspectos abordados durante as palestras.



▲ O envelhecimento requer cuidados especiais

## VOCÊ PERGUNTA

### ? Se o doador tem alguma doença, ela pode ser transmitida para a pessoa beneficiada no transplante?

Cláudia Renata, 36, funcionária pública



Sim. Existem doenças contagiosas que são transmissíveis por transplante, como HIV, doença de Chagas e hepatite dos tipos B e C. Pessoas com câncer também não podem doar órgãos, com exceção dos tumores restritos ao sistema nervoso central, ao útero ou casos de carcinoma basocelular. Para que não ocorram problemas durante o processo de seleção de um potencial doador, realizamos uma avaliação rigorosa, considerando as contra-indicações, incluindo aquelas que são observadas para doação de sangue. Não podem ser doadoras as pessoas portadoras de alguma insuficiência orgânica que comprometa o funcionamento dos órgãos e dos tecidos a serem doados, tal como insuficiência renal, hepática, cardíaca, pulmonar, pancreática ou medular. Também não podem doar órgãos os pacientes com doenças degenerativas crônicas, infecção generalizada ou insuficiência de múltiplos órgãos e sistemas.

### ? Os órgãos envelhecem junto com o corpo? É por esse motivo que as pessoas idosas não podem ser doadoras?

Edgar Pereira, 70, aposentado



A doação não depende da idade, mas das condições clínico-laboratoriais do doador após o diagnóstico de morte encefálica. Isso é realizado pelas equipes médicas de transplante. Todos os procedimentos relacionados à doação de órgãos seguem as regras da Associação Brasileira de Transplante de Órgãos (ABTO), que são seguidas à risca pela Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHOTT).