

OPINIÃO

O processo nosso de cada dia

Emerson Navajas,
Diretor e consultor da Stonia Consultoria, professor universitário e palestrante, com atuação na área de Desenvolvimento Institucional.

A rotina diária de uma organização está recheada de processos dos quais alguns são percebidos e outros que são realizados de forma sistêmica, o qual os envolvidos na operação têm uma visão parcial ou quase integral de sua existência. Desta forma, como analisar e solucionar os problemas para atuar em oportunidades de melhoria para um aprimoramento contínuo, a fim de superar as expectativas do paciente, bem como alinhar os processos à estratégia de negócio provendo melhor desempenho através de melhorias de atividades que agregam valor com a eliminação de perdas e retrabalhos, promovendo a alavancagem dos indicadores de desempenho e resultado que medem os processos?

Para esclarecer esta situação e promover estas melhorias utilizamos a modelagem de processos que tem por objetivo apurar como é o processo (ASIS), avaliando fatores habilitadores ou restritivos, com o objetivo de identificar falhas. A modelagem de processos deve promover a compreensão, a comunicação, a avaliação e a administração dos componentes dos processos de negócio para todos os envolvidos na organização. Outro dia escutei a seguinte sátira: "fazer certo da primeira vez é contra a melhoria contínua". Achei muito cômico, mas é o tipo de excelência que todas as organizações desejam. No entanto existem decisões que geram vantagens ou desvantagens em torno desta situação, sendo que a trajetória está relacionada ao processo de mudança, ou seja, ou você muda ou dança. Desta forma, a decisão correta

contribui para o aumento de diferenciais competitivos, enquanto o equívoco afeta a curva de performance impulsionada pela curva de conhecimento que muitas vezes se perde e na maioria das vezes é tácito.

Todo processo decisório deve ser fundamentado em dados para contribuir com decisão certa. Contudo, mais uma frase, "números bem torturados confessam", ou seja, os indicadores de fato refletem a situação do processo? Os dados coletados são de qualidade? O sistema de medição e o método de cálculo estão adequados?

Fato é que na investigação em torno desta situação encontram-se muitos erros. Assim poderemos ter uma gestão baseada em hipóteses. Então, como suavizar o impacto de decisões em processos que não agregam valor na operação de prestação de serviço e que geram uma percepção para o paciente de má qualidade em função da não adequação ao uso? Como fica o balanceamento da capacidade em relação à demanda de prestação de serviço para o paciente? Como administrar a expectativa do paciente em consonância à disponibilidade de alternativas?

Diferente do serviço o produto tem matéria, ou seja, física quântica. Assim, o cliente interage com o resultado que é o produto acabado e não participa do processo que o produziu, não percebendo medidas de contorno. O serviço é intangível e o cliente interage com o processo que gera o resultado em tempo real, assim sua percepção está relacionada ao grau de encantamento que o serviço promove e o atendimento de suas expectativas, ou melhor, se o resultado for maior que sua expectativa, a qualidade é percebida como rica.

Diante deste cenário devemos analisar o que agrega valor e potencializar seus benefícios e o que não agrega deve ser atenuado ou eliminado, mas sempre irá esbarrar em custo, tecnologia ou legislação.



Financiamento para pesquisa

Até o dia 19 de setembro, o Grupo Fleury está recebendo inscrições de propostas de projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico na área de Medicina e Saúde. Será disponibilizado um total de R\$ 5 milhões para financiamentos de propostas – cada uma terá um valor máximo de até R\$ 500 mil, com incentivo da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).

De acordo com o laboratório, o convite é dirigido a pesquisadores interessados, vinculados à universidades ou centros de pesquisa, públicos ou privados, no Brasil ou no exterior. E o objetivo é apoiar projetos que propor-

cionem novos conhecimentos científicos ou inovação, nas áreas de medicina personalizada; integração dos conhecimentos de fisiopatologia e patogênese molecular no desenvolvimento de intervenções diagnósticas e terapêuticas; aplicações em Medicina e Saúde dos métodos de última geração em genômica, proteômica e metabolômica; desenvolvimento de novas soluções em diagnóstico por imagem; estudos epidemiológicos sobre o uso racional de recursos diagnósticos concorrentes ou complementares e integração de plataformas tecnológicas e metodológicas em Medicina e Saúde.

Mais informações pelo e-mail: pesquisa.inovacao@fleury.com.br

Agenda 2011

Curso de Qualificação em Diabetes
Data: 14 a 18 de setembro
Local: Monreale Hotel Classic, em Campinas/SP

Curso Histeroscopia Ambulatorial
Data: 15 a 17 de setembro
Local: Instituto de Ensino e Pesquisa em Medicina Reprodutiva de São Paulo

Curso Coaching na Liderança
Data: 17 de setembro
Local: Balneário Camboriú/ SC

I Evento Oficial sobre Medicina Hospitalar na Argentina
Data: 23 e 24 de setembro
Local: Hospital Universitario Austral, Pilar

Curso Andrologia
Data: 24 de setembro
Local: Instituto de Ensino e Pesquisa em Medicina Reprodutiva de São Paulo

Curso Diagnóstico Genético Pré-Implantacional (PGD)
Data: 1º de outubro
Local: Instituto de Ensino e Pesquisa em Medicina Reprodutiva de São Paulo

III Simpósio Internacional & XI Simpósio de Terapia Intensiva e Cardiologia
Data: 7 de outubro
Local: Hotel Pullman São Paulo - Ibirapuera

I Simpósio de Ginecologia e Uroginecologia da Bahia
Data: 7 de outubro
Local: CEPARH (Centro de Pesquisa e Assistência em Reprodução Humana) - Salvador/Bahia

Curso Aspectos Básicos do Laboratório de Reprodução Assistida
Data: 15 de outubro
Local: Instituto de Ensino e Pesquisa em Medicina Reprodutiva de São Paulo



Ano 3. Nº 17.
Goiânia,
Agosto de 2011

Novas áreas

Conselho de Medicina oficializa três especialidades

O Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou no Diário Oficial da União do dia 1º de agosto a Resolução 1973/2011, criando três novas áreas de atuação médica: medicina do sono, medicina paliativa e medicina tropical.

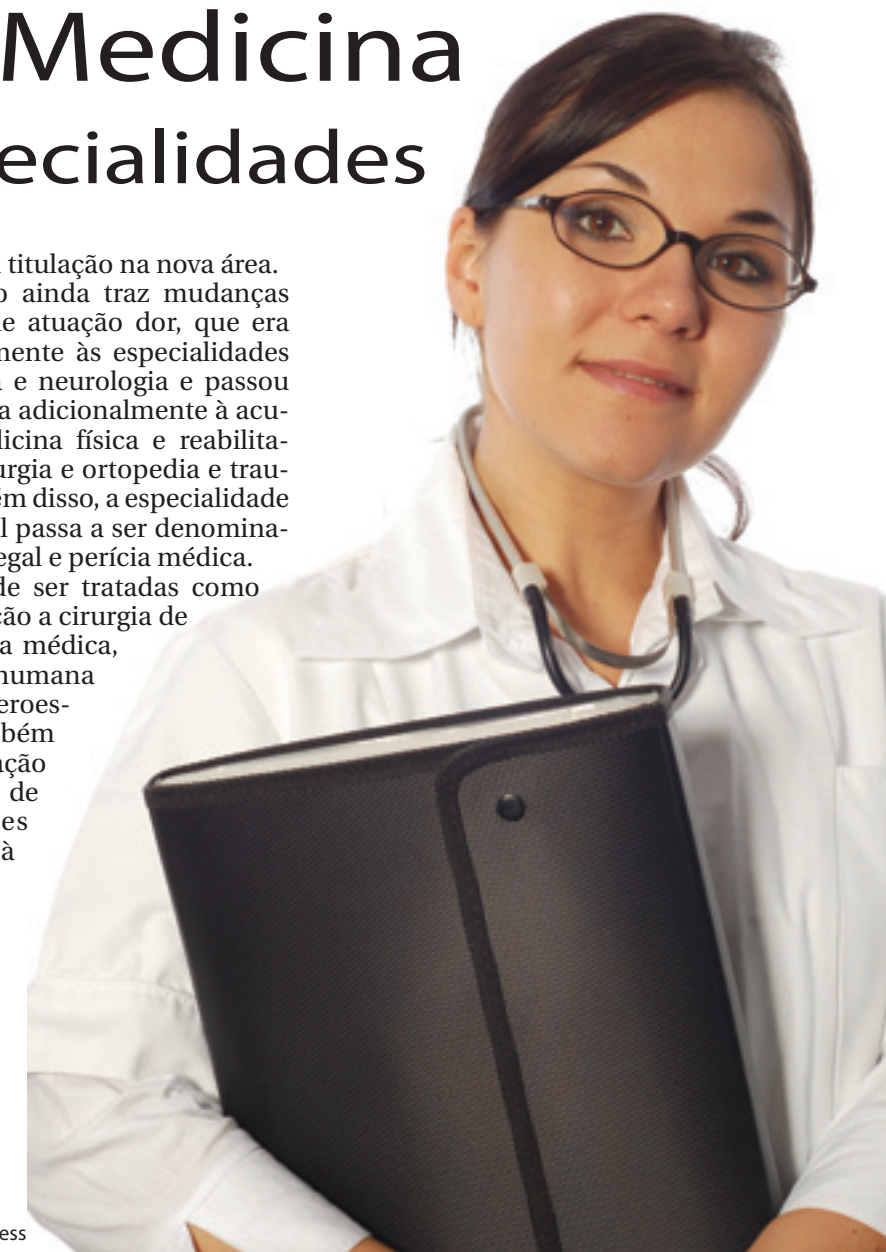
A resolução do CFM associa a área de medicina paliativa às especialidades clínica médica, cancerologia, geriatria e gerontologia, medicina de família e comunidade, pediatria e anestesiologia, trazendo mais visibilidade a uma atuação médica que já existe e é realizada com rigor científico. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), 65% dos portadores de doenças crônicas que ameaçam a vida necessitam de cuidados paliativos. Com a publicação da norma que cria esta área, a comissão nacional de medicina paliativa da Associação Médica Brasileira (AMB) definirá os critérios para o reconhecimento dos primeiros paliativistas titulados do país.

Já a área de atuação medicina tropical, vinculada à especialidade infectologia, é dedicada ao estudo e tratamento de doenças como malária, febre amarela, dengue, esquistossomose e leishmaniose, típicas de regiões tropicais. Agora, a Sociedade Brasileira de Infectologia deverá aplicar as provas a que deverão se submeter os médicos

que buscarem titulação na nova área. A resolução ainda traz mudanças para a área de atuação dor, que era associada somente às especialidades anestesiologia e neurologia e passou a ser associada adicionalmente à acupuntura, medicina física e reabilitação, neurocirurgia e ortopedia e traumatologia. Além disso, a especialidade medicina legal passa a ser denominada medicina legal e perícia médica.

Deixaram de ser tratadas como áreas de atuação a cirurgia de coluna, perícia médica, reprodução humana e medicina aeroespacial. Também houve ampliação no número de especialidades vinculadas à área de atuação hepatologia, que, a partir de agora, ainda manterá ligações com a clínica médica e a infectologia.

Fonte: Saúde Business



RUA T-27 C/ T-49
NO. 910 SETOR BLENY
CEP: 74210-030 - GOIÂNIA-GO

TELEFONE GERAL: (62) 3282-8000
TELECONSULTAS: (62) 32-3-6050
E-MAIL: IOG@IOGNET.COM.BR

IOG

Ortopedia e Traumatologia • Fisioterapia
Fonoterapia • Fonoaudiologia • Psicologia
Neurologia • Neurocirurgia • Oftalmologia
Tumorologia • Dermatologia • Imunologia
Ultrassonografia • Ginecologia • Mastologia
Anestesiologia • Medicina Intensiva
Cirurgia Vasculoprotetora • Cirurgia Geral
Cirurgia Vasculor • Neuro Cirurgia

ATENDIMENTO 24 HORAS

*Alto conforto
faz diferença pra você?*

**HOSPITAL
SANTA MÔNICA**

Estar bem, faz bem.

(62) 3282-8000
www.hospitalmonica.com.br

O Hospital Santa Helena traz o mais moderno aparelho de Ressonância Magnética do mercado.

Ressonância Magnética

Hospital Santa Helena

Rua 95 nº 99, St. Sul, Goiânia-GO
Fones: (62) 3219-9000 / 3219-9204
hh@herra.com.br / www.hh.com.br

**H M HOSPITAL E MATERNIDADE
J A Jardim América**

PRONTO SOCORRO GERAL 24 HORAS

Rua C-148 nº 854 esq. c/ Av. T-63 - Jardim América
Tel.: (62) 3269-7900 / Fax: (62) 3269-7923
www.hospitaljardimamerica.com.br

Hospital da Criança

(62) 3878-1010

Rua 86, nº160 Setor Sul



Descarte de medicamentos

Está em tramitação na Câmara, em caráter conclusivo, o Projeto de Lei 595/11, do deputado Dr. Aluizio (PV-RJ), que institui regras para o descarte de medicamentos. O projeto acrescenta artigo à Lei 5.991/73, que trata do controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos.

Pela proposta, farmácias, drogarias e postos de saúde serão obrigados a receber da população medicamentos, vencidos ou não, para devolver ao laboratório que os produziu. Segundo o texto, os laboratórios ficarão obrigados a receber os medicamentos e para realizar o descarte de maneira segura e sustentável para o meio ambiente. O descumprimento das regras será considerado infração sanitária grave, sujeita a penalidades que vão desde advertência e multa até o cancelamento do alvará de licenciamento de estabelecimento.

O autor da proposta argumenta que o descarte de medicamentos é uma questão de saúde pública e ambiental e vem se tornando um grave problema para a sociedade. "O descarte inapropriado pode causar desde intoxicações exógenas de crianças, decorrentes do uso inadvertido dos medicamentos que seus pais não descartaram, até a contaminação do meio ambiente, com estudos que demonstram, por exemplo, a esterilização de algumas espécies de peixes em razão do descarte impróprio de anticoncepcionais em rios e lagoas", relata o deputado Dr. Aluizio.



Notificação de violência

Foi publicada no Diário Oficial da União, com previsão para entrar em vigor em outubro deste ano, a Lei 12.461, que altera o artigo 19 do Estatuto do Idoso e prevê a notificação compulsória dos atos de violência praticados contra o idoso atendido em estabelecimentos de saúde públicos ou privados.

A lei considera violência contra o idoso qualquer ação ou omissão que cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico, seja ela praticada em local público ou privado.

A denúncia deverá ser feita à autoridade sanitária e comunicada também à autoridade policial, ao Ministério Público e aos conselhos Municipal, Estadual e Nacional do Idoso.

Mudanças

Migração em planos de saúde tem novas regras

Está vigorando desde o dia 4 de agosto a Resolução Normativa nº 254 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe sobre a adaptação e migração de contratos individuais/familiares e coletivos antigos. A resolução pode beneficiar cerca de nove milhões de usuários de planos de saúde que hoje não são regulamentados pela ANS, porque foram firmados antes de janeiro de 1999, quando entrou em vigor a Lei nº 9.656/98, que regula o setor.

Com a nova resolução, a ANS busca incentivar os beneficiários a alterar seus contratos para que tenham a segurança e as garantias trazidas pela regulamentação do setor, tais como regras de reajuste, garantia às coberturas mínimas obrigatórias listadas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e, posteriormente, utilizar a Portabilidade de Carências.

As principais vantagens comuns à adaptação, que se realiza por meio de um aditivo contratual, e à migração, que é a celebração de um novo plano de saúde dentro da mesma operadora, são o acesso ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e às suas atualizações; a vedação de nova contagem dos períodos de carência; a limitação do reajuste anual por variação de custo para os planos individuais ao percentual divulgado e autorizado pela ANS; a adequação das faixas etárias ao estatuto do idoso; e o maior



Fonte: Agência Nacional de Saúde

Direito a ouvido biônico

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou que na lista dos procedimentos cobertos por planos de saúde deve constar o implante de coclear, um equipamento eletrônico denominado "ouvido biônico", em pacientes com surdez total ou parcial.

O aparelho, considerado uma das maiores conquistas da engenharia ligada à medicina, existe há alguns anos e atualmente é usado por mais de 100 mil pessoas no mundo, segundo o Grupo de Implante Coclear do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

O funcionamento do implante coclear difere do Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI). O AASI amplifica o som e o implante coclear fornece impulsos elétricos para estimular as fibras neurais em diferentes regiões.



Atualização de título

Em nota oficial, o Conselho Federal de Medicina (CFM) esclareceu a comunidade médica sobre normas de regulamentação para a certificação de atualização profissional de título de especialista e certificado de área de atuação.

A nota informa que fica prorrogado o prazo para execução da Resolução CFM 1.772/05, que institui o Certificado de Atualização Profissional para os portadores dos títulos de especialista e certificados de áreas de atuação. Também cria a Comissão Nacional de Acreditação, para elaborar normas e regulamentos para este fim, além de coordenar a emissão desses certificados.

hospital Monte Sinai oferece recursos tecnológicos de ponta e amplo leque de especialidades médicas. Atendimento por convênios.

Especialidades:
 Angiologia - Cirurgia Vascular
 Cardiologia - Cirurgia Cardíaca
 Clínica Médica
 Cirurgia Ap. Digestivo
 Coloproctologia
 Cirurgia Geral
 Cirurgia Plástica
 Geriatria
 Ginecologia - Obstetrícia
 Ortopedia - Traumatologia
 Otorrinolaringologia
 Urologia

Serviços:
 Anatomia Patológica
 Colonoscopia
 Colpocitologia
 Ecocardiografia
 Eletrocardiografia
 Endoscopia Digestiva
 Ergometria
 Hemodinâmica (cateterismo cardíaco)
 Holter
 Laboratório de Patologia Clínica
 MAPA Monitoração Ambulatorial da Pressão Arterial
 Radiologia
 Ultrassonografia
 Unidade de Terapia Intensiva

Rua Paissandu nº 220 - Ipiranga (Próximo ao Trevo Padre Pelágio)
 Goiânia - Goiás. Tel.: (62) 3272-1111 - Fax: (62) 3272-1103
 E-mail: hospitalmontesinai@terra.com.br

HOSPITAL SÃO SALVADOR Médicos Reunidos Ltda

ESPECIALIDADES
 Anestesiologia
 Angiologia Cirúrgica Vascular
 Cirurgia Cardíaca
 Clínica Médica
 Exames Complementares
 Gastroenterologia (Vídeo Laparoscopia)
 Hemodinâmica
 Ginecologia e Obstetrícia
 Infectologia
 Neurologia e Neuro-Cirurgia
 Oncologia - Clínica, Cirúrgica e Quimioterapia
 Ortopedia e Traumatologia (Vídeo Artroscopia)
 Pneumologia
 Pronto Atendimento Plantão (24hs)
 Reumatologia
 Urologia
 UTI Adulto

INCINERA. AV. JOSÉ ALVES, NR. 133 SETOR. OESTE CEP 74110-020 - FONE: 3226-6000

INCINERA

Descontos especiais para associados AHPACEG

incineração de resíduos de saúde

www.incinera.com.br
 (62) 3224-0025

Associação dos Hospitais Privados de Alta Complexidade do Estado de Goiás

AHPACEG
 RUA TEREZINA Nº 380
 SALA 2004, ED. EVIDENCE
 OFFICE - ALTO DA GLÓRIA
 GOIÂNIA-GO
 FONE: (62) 3088-5800

CARLOS FREDERICO V.S. TAVARES PRESIDENTE
VALNEY LUIZ DA ROCHA VICE PRESIDENTE

ROBÉRIO A. MOURA FERRO TESOUREIRO
DIENEIRE RIBEIRO ALVES SECRETÁRIA

PUBLICAÇÃO
 Fone: (62) 3541-7676

Jornalista responsável
 Augusta Araújo
 JP00753-GO

Comercialização
 Keila Garcia

Impressão
 Poligráfica

Os artigos e matérias publicados são de inteira responsabilidade dos autores.

HEG HOSPITAL EVANGÉLICO GOIANO S/A
 Fundado em 1927 - Dr. James Fanstone

Fone: (62) 3099-9000

Praça James Fanstone, n 60, Centro - Anápolis - GO. CEP: 75020390

Arts Bibi
 Produtos Personalizados de acordo com sua Festa!

Convites
 Lembrancinhas Personalizadas
 Rótulos Personalizados
 Artes Digitais

Tel. (62) 3578-4440 / (62) 3195-8224 / (62) 3525-2389
 Orkut: Arts Bibi - Convites
 Email: arts.bibi@gmail.com
 Loja virtual: http://www.elo7.com.br/artsbibi