

# Diálogo Saudável



Santa  
Helena  
Saúde

Publicação da  
Santa Helena Saúde  
Ano XI - Número 61  
maio/junho de 2015

ANS - Nº 35.509-7



## Segurança do paciente



Novo Pronto-Socorro Infantil tem ambiente mais acolhedor para os pequenos pacientes



Núcleo da Dor será inaugurado em julho e trabalhará com equipe multiprofissional



Santa  
Helena  
Saúde

#### Coordenação geral

Fernando Fornias  
Diretor-presidente  
Ronaldo Kalaf  
Diretor vice-presidente

#### Edição e coordenação

Adenilde Bringel (Mtb 16.649)

#### Reportagem

Adenilde Bringel e  
Elessandra Asevedo

#### Fotos

Ilton Barbosa e  
Mega Publicidade (ingimage.com)

#### Editoração Eletrônica

Milena Bianchessi

#### Capa

Ilton Barbosa

#### Projeto gráfico e Produção editorial

Companhia de Imprensa  
Divisão Publicações  
(4432-4000)

Departamento Comercial  
Santa Helena  
Av. Senador Vergueiro, 339  
Jardim do Mar  
São Bernardo do Campo  
Telefone: 4348-1111

[www.santahelenasaude.com.br](http://www.santahelenasaude.com.br)

# Novidades para crianças e adultos

A busca pela excelência no atendimento faz com que a Santa Helena traga constantemente novidades para seus beneficiários, criando novos espaços ou melhorando os já existentes. Entre as mais recentes novidades estão o novo Pronto-Socorro Infantil (PSI) e o Núcleo da Dor, ambos criados para oferecer um atendimento ainda mais diferenciado para nossos beneficiários.

Recentemente inaugurado no segundo pavimento do prédio do Hospital e Maternidade Santa Helena, o Pronto-Socorro Infantil está com sua capacidade de atendimento triplicada e oferece um ambiente mais confortável e aconchegante para os pequenos pacientes e seus familiares. Sabemos como é importante oferecer às crianças um local de atendimento que não agrave seus temores, por isso, o PSI foi projetado para oferecer uma sensação de tranquilidade e segurança.

Já o Núcleo da Dor tem como objetivo diminuir o desconforto causado por doenças ortopédicas ou por enfermidades que levam à dor crônica, o que atrapalha o dia a dia de milhares de pacientes. Os beneficiários serão atendidos por uma equipe de profissionais treinada e qualificada para ajudar a diminuir as dores e, com isso, melhorar sua qualidade de vida.

As duas novidades são destaque nesta edição da revista Diálogo Saudável, que também traz informações sobre um dos mais importantes temas ligados à saúde na atualidade: a segurança do paciente. Atenta e preocupada com esta questão, a Santa Helena realizou o 1º Simpósio da Qualidade com participação de diferentes profissionais da empresa e, também, com vários convidados.

Temos insistido em afirmar que nossa maior preocupação é gerir da melhor maneira possível a saúde de nossos quase 300 mil beneficiários, oferecendo o que há de melhor e mais moderno em diagnóstico, tratamento e atendimento. Para isso, seguiremos sem medir esforços, pois, além de saudáveis, desejamos que os beneficiários sejam sempre muito felizes.

**Fernando Fornias**  
Diretor-presidente  
Santa Helena Saúde

## Espaço Aberto



Ivanilde Rosamília: muitos elogios

## Expectativas correspondidas

A professora aposentada Ivanilde Rosamília, de 75 anos, é beneficiária da Santa Helena há dois anos, mas confessa que a mudança de plano de saúde, na época, não foi uma escolha fácil. Entretanto, suas expectativas foram correspondidas e superadas, especialmente após passar por uma cirurgia, em março de 2015. Depois de sofrer uma fratura na perna esquerda, a professora teve de ser internada no Hospital Santa Helena (HSH), em Santo André. Desde então, o atendimento recebido e a infraestrutura do hospital são motivos de muitos elogios por parte da beneficiária.

As preocupações iniciais deram espaço a uma excelente recepção de toda a equipe e ao apoio, por parte da Santa Helena, quando Ivanilde Rosamília mais precisava. Enquanto esteve internada, a professora recebeu muita atenção de médicos, enfermeiros, auxiliares e atendentes do HSH. "Os profissionais que me atenderam, especialmente o ortopedista Rodrigo Meira, demonstraram segurança e credibilidade, sempre educados e dispostos a me ajudar e orientar quando fosse necessário", assegura.

Segundo a professora, as dependências da enfermaria do Hospital Santa Helena são muito bem equipadas e têm mobiliário de qualidade, e o ambiente é organizado e confortável. "Além de todos os procedimentos decorrentes da cirurgia terem sido devidamente autorizados, após a alta continuei a receber um bom atendimento nas sessões de fisioterapia e nas consultas médicas para as avaliações do período de pós-operatório", complementa.

# Quatro décadas de história

## Real Mecânica atende sistemistas em todo o País

Só é possível permanecer no mercado por quase 40 anos quando o trabalho é pautado pela competência, transparência e responsabilidade. E são justamente esses os valores que norteiam o trabalho da Real Mecânica, empresa que atua no ramo de estamparia, usinagem, conjuntos soldados e ferramentaria, e fornece peças para o setor automotivo desde 1976. Com maquinários que permitam a fabricação de um extenso portfólio de peças, a empresa atende sistemistas de todo o Brasil e, a partir deste ano, passou a fabricar também peças para a chamada linha branca, que inclui eletrodomésticos como refrigeradores e freezers.

A Real Mecânica nasceu por uma oportunidade observada pelo fundador, José Ricardo Magnani, que já havia trabalhado no ramo automobilístico. Inicialmente localizada no bairro do Ipiranga, em São Paulo, a empresa trabalhava com usinagem para ferramentaria. Em 1992 mudou para um espaço próprio em Ribeirão Pires e, durante os anos seguintes,

já com administração dos filhos, foi iniciada a troca de todo o maquinário fabril. Com isso, a empresa começou os serviços de usinagem seriada, em 1999, ferramentaria em 2003, e estamparia em 2004. Atualmente, a Real Mecânica possui equipamentos de ponta, como robôs de solda, tornos CNC, prensas de até 400 toneladas e laboratório para ensaios de solda, e fabrica produtos e peças estampadas conforme desenhos e projetos desenvolvidos em conjunto com os clientes.

A fábrica possui aproximadamente 14 clientes ativos e atende empresas de todo o País. "Além da boa localização, que permite uma logística favorável, contamos com as certificações ISO 9000/9001 e ISO TS 16949, e somos homologados VDA pela MAN", explica José Antonio Mielli, gerente comercial da Real Mecânica. Os 110 funcionários também são considerados um bem pela empresa, por isso, desde setembro de 2007 a Santa Helena Saúde é a operadora responsável por 180 vidas. "A parceria começou devido à forte cobertura no Grande ABC e também pelo custo-benefício", afirma o gerente da empresa.

O gerente comercial José Antonio Mielli



## ÍNDICE

3



### EMPRESA ESTÁ HÁ 40 ANOS NO MERCADO

Real Mecânica atua no segmento de estamparia, usinagem, conjuntos soldados e ferramentaria

4



### SEGURANÇA DO PACIENTE EM SIMPÓSIO

Santa Helena realiza encontro para abordar condutas de qualidade no atendimento

6



### NOVO PRONTO-SOCORRO INFANTIL

Com capacidade triplicada, PSI tem ambiente agradável e mais serviços

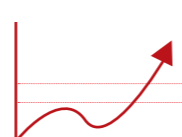
7



### NÚCLEO DA DOR É NOVIDADE

Novo espaço será destinado a pacientes com dor e indicação de cirurgias ortopédicas

8



### PESQUISA INDICA SATISFAÇÃO

Convênio médico é aprovado por membros do Sindicato dos Rodoviários do ABC

# Segurança em primeiro lugar

## Santa Helena promove evento de qualidade para profissionais da região

A **PREOCUPAÇÃO COM** a segurança dos pacientes em unidades de saúde tem sido discutida em todo o mundo e envolve a consciência profissional e o comprometimento de todos que atuam na área. Para compartilhar conhecimentos, despertar a consciência e o comprometimento profissional para uma melhor segurança na assistência à saúde, a Santa Helena reuniu profissionais especializados no tema durante o 1º Simpósio da Qualidade – Segurança do Paciente, realizado em maio com participação de enfermeiros, médicos e gestores de diferentes hospitais do Grande ABC.

A Santa Helena atua há 35 anos na região e é responsável pela assistência à saúde de aproximadamente 300 mil beneficiários e 3,5 mil empresas. Somente em 2014 foram realizadas 727 mil consultas nas unidades de pronto atendimento e 1,1 milhão nos ambulatórios. Para atender a demanda, a empresa mantém 800 médicos, que fazem parte de uma grande equipe multidisciplinar que trabalha para levar



a melhor assistência e segurança aos pacientes por meio de medidas e programas desenvolvidos internamente. “Contamos com um time que constantemente busca conhecimento e inovações. Além disso, faz parte da cultura do Grupo a busca pelas creditações, que norteiam e nos oferecem uma visão estratégica”, explica o diretor vice-presidente da Santa Helena Saúde, Ronaldo Kalaf, reforçando que a expectativa é que todas as unidades tenham o prontuário eletrônico e aumentem o uso de tecnologias que monitoram os pacientes a distância.

Para receber o selo de acreditação, o hospital tem de atender aos padrões definidos pela Organização

Nacional de Acreditação (ONA) no que diz respeito à estrutura, ao processo e resultado, tendo como fator principal a garantia da segurança do paciente e a redução de danos evitáveis no processo de assistência. O foco na gestão e a segurança do paciente oferecidos pelas creditações vão ao encontro das necessidades do cenário global de assistência à saúde, que se depara diariamente com a incorporação de novas tecnologias, aumento da expectativa de vida, das doenças crônicas e dos custos, ineficiência administrativa e dificuldades de financiamento.

“O aumento da demanda, os altos custos, a qualidade desigual e os incentivos desalinhados são evidências de que, no futuro, os atuais sistemas de saúde ao redor do mundo ficarão insustentáveis se não ocorrerem mudanças nos próximos 15 anos. Para o melhor resultado e a menor quantidade de erros, é preciso ter qualidade em saúde”, alerta o médico Rubens José Covello, superintendente executivo da acreditadora Instituto Qualisa de Gestão (IQG), que ajudou a desenvolver o conceito de acreditação no País. Como exemplo, o executivo mostrou que, em 2008, os Estados Unidos gastaram US\$ 19 bilhões com erros causados dentro dos hospitais.

No processo de acreditação, a equi-

pe multiprofissional tem papel fundamental para sustentar o serviço. Hoje, o paciente necessita de profissionais de diferentes áreas assistenciais, como fisioterapeutas, farmacêuticos e psicólogos, e também daqueles responsáveis pela manutenção da infraestrutura, como equipe de limpeza e manutenção. Segundo a enfermeira Luiza Helena Ferrero, presidente da Associação Brasileira de Gerenciamento em Enfermagem (Sobragen), a equipe tem de ser agregadora, democrática, cooperadora e homogênea em torno da segurança do paciente, colocando-se no lugar de quem está sendo atendido. “O envolvimento de todos os profissionais traz resultados positivos à profissão, à instituição e ao paciente. Quando a instituição caminha com este princípio, a acreditação é apenas uma consequência”, enfatiza.

### SINERGIA DA EQUIPE

A busca pela segurança do paciente envolve o trabalho e a implantação de um núcleo de segurança que não soluciona apenas um problema, mas avalia como um todo e pensa em tudo o que pode acontecer durante o processo. Segundo a professora doutora Liliane Bauer Feldman, enfermeira especialista em administração hospitalar, a Organização Mundial da Saúde (OMS) divulgou que, por ano, são notificadas 20 mil prescrições erradas e 15 mil quedas acidentais de recém-nascidos em hospitais. “Além disso, mais de 50% das infecções adquiridas dentro do hospital poderiam ser prevenidas. Para isso, basta identificar os potenciais riscos, que dependem dos fatores humanos, comportamentais e técnicos”, argumenta. A segurança do paciente nem sempre envolve a aplicação de recursos financeiros ou mudanças nas estruturas físicas. A incorporação de atos simples, como o hábito da lavagem das mãos, quando colocados em prática, podem mudar todo um processo. “Por isso, é muito importante o treinamento e o autodesenvolvimento dos funcionários”, complementa a enfermeira Martha Rejane Augusto, gerente de Enfermagem do Hospital Unimed Santa Helena.



## Casos de sucesso

A administração correta de medicamentos está ligada à segurança do paciente e, no Hospital Santa Helena (HSH), o trabalho de rastreabilidade na cadeia medicamentosa possibilita acompanhar todo o caminho percorrido pelos medicamentos, desde o recebimento e saída da farmácia até a aplicação/fornecimento para o paciente. Por meio de um sistema desenvolvido internamente pelo departamento de Tecnologia da Informação, todos os medicamentos recebidos ganham uma etiqueta com código de barras que contém informações de lote, validade, fornecedor e funcionários que tiveram contato. Ao sair da farmácia, constam também as informações do paciente, local de internação e horário da administração.

“Antes de administrar o remédio, um equipamento coletor lê os códigos de barras presentes na embalagem, no crachá do funcionário e na pulseira do paciente para confirmar os dados e identificar quem manuseou o produto”, explica Camila Lasso Medeiros, gerente de Enfermagem do HSH. O resultado positivo deste trabalho foi apresentado na Conferência Internacional de Qualidade da ISQua (International Society for Quality in Health Care), evento internacional que ocorre anualmente e reúne especialistas de todo o mundo para discutir melhorias e inovações na área da qualidade em saúde.

Outro sistema desenvolvido pela Santa Helena também é utilizado para a efetividade da identificação na linha de cuidado do recém-nascido. Assim que o bebê nasce, ainda na sala de parto, é identificado com duas pulseiras – braço direito e perna esquerda. Com o coletor é realizado o vínculo da criança com a mãe, por meio da leitura do código de barras presente nas pulseiras de ambos e no crachá dos profissionais envolvidos. O sistema continua após o parto e rastreia todo o trânsito do recém-nascido durante a internação.

Além de o transporte entre o quarto e o berçário ser realizado com a presença da enfermagem e de um segurança, antes da entrega do bebê para a mãe é realizada a leitura pelo coletor do código de barras das pulseiras de ambos, para ter certeza de que não há trocas, assim como do crachá do funcionário que efetivou a entrega. “No momento da alta da mãe e do bebê também fazemos a identificação utilizando o coletor. Tudo para garantir a segurança dos pacientes”, explica Solange Fransceschini, gerente do Bloco de Enfermagem do HSH e da Maternidade Santa Helena.



O médico Rubens José Covello, do IQG: mudanças



O vice-presidente Ronaldo Kalaf destaca inovações

# Pronto-Socorro Infantil amplia a capacidade

## Reforma também envolve aumento da equipe de atendimento e da estrutura

**LOCALIZADO NO SEGUNDO** pavimento do Hospital e Maternidade Santa Helena, na avenida Armando Ítalo Setti, 331, um novo Pronto-Socorro Infantil (PSI) foi inaugurado em maio com a capacidade de atendimento triplicada. O PSI ocupa 210m<sup>2</sup> de área construída e possui 17 leitos – sendo um para isolamento –, área de medicação e inalação com 16 poltronas, dois amplos banheiros com chuveiros, fraldário e sala para coleta de exames, sutura e troca de curativos, entre outros procedimentos. A estrutura

foi construída atendendo as normas da Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), inclusive observando detalhes de áreas de Terapia Intensiva e Semi-intensiva. A decoração foi cuidadosamente planejada para deixar o ambiente mais aconchegante para as crianças, com temas infantis que se espalham pelas paredes das salas de espera e dos consultórios.

A sala de emergência infantil tem dois leitos e permite atendimento, inclusive, de fraturas e queimaduras, além de internações rápidas. A recepção é ampla e estrategicamente localizada logo na chegada do Pronto-Socorro, que também foi decorado com novo mobiliário, como camas,



berços e poltronas, equipamentos para o monitoramento dos pequenos pacientes e posto de enfermagem informatizado que permite prescrição, solicitação de exames e acesso ao prontuário eletrônico do paciente (PEP). Segundo o diretor administrativo e de operações da Santa Helena, Nelson Silva, o objetivo é oferecer mais agilidade, qualidade e conforto no atendimento das crianças. “O PSI tem aspecto de ambiente de casa para transmitir alegria e deixar as crianças menos apreensivas por estarem em um ambiente hospitalar”, afirma.

O quadro de médicos pediatras em tempo integral e a equipe de enfermagem também foram redimensionados

para a nova estrutura e demanda. O médico pediatra e gastropediatra Valmir Martins, coordenador da Pediatria da Santa Helena, acrescenta que os cuidados começaram com o projeto arquitetônico, que vai ao encontro das necessidades do atendimento pediátrico. “As mudanças otimizam e deixam o atendimento mais rápido, gerando conforto. Além de beneficiar os pacientes e os acompanhantes, a equipe médica fica melhor instalada, facilitando o trabalho”, argumenta. A reforma aconteceu nos meses de março e abril para que tudo estivesse adequado para a época mais fria do ano, período no qual o atendimento fica 40% maior.



O diretor Nelson Silva destaca agilidade e conforto



O médico Valmir Martins coordena a Pediatria

## Núcleo para controle da dor

Para ajudar o paciente com dor, a Santa Helena Saúde está fazendo um trabalho pioneiro que inclui diferentes especialidades e visa aumentar a qualidade de vida do paciente com dor ou com indicação de cirurgias ortopédicas. O Núcleo da Dor, que será inaugurado em julho, terá equipe multiprofissional com foco na reabilitação e/ou preparo do beneficiário para a intervenção médica e possui seis consultórios. A equipe é formada por três fisioterapeutas, três psicólogos, osteopata, nutricionista, acupunturista, assistente social e dois fisiatras.

O atendimento será feito em área criada especialmente para o grupo, com espaço adaptado e equipado para as necessidades do serviço. Neste setor, sob responsabilidade técnica do médico fisiatra Luiz Antônio Mello de Castro, o paciente passará por consultas conforme a avaliação e prescrição fisiatrica, podendo ser atendido por mais de um profissional da equipe. “O paciente será assistido de forma global, não apenas com foco na dor física. O programa busca a melhor osteomuscular e a terapêutica pode durar até nove meses”, explica o médico Fernando Barbosa, coordenador do Núcleo da Dor.

Inicialmente serão atendidos pacientes ortopédicos portadores



O médico Fernando Barbosa coordena o serviço

de doenças crônicas, como artrite e artrose, com relatos de dor que comprometam o bem-estar ou com indicação cirúrgica. Nos casos com indicação cirúrgica ortopédica será realizado o preparo para o procedimento e alívio da dor, que inclui fortalecimento muscular e apoio psicológico. “A intenção é que, em breve, ocorra uma ampliação do serviço para uma assistência geral aos demais portadores de dor crônica”, adianta o médico. O Núcleo da Dor está localizado no terceiro andar do Centro Médico de Especialidades de São Bernardo do Campo (CM 29), que fica na rua Luiz Ferreira da Silva, 183/165, Bairro Anchieta.

## Santa Helena apresenta projetos em congresso internacional

O trabalho ‘Estratificação de risco: experiência em operadora de saúde na busca de um modelo ideal’ tem como objetivo aproveitar a experiência da Santa Helena Saúde no desenvolvimento de um modelo próprio de estratificação de risco populacional, que possibilite à equipe gestora a obtenção de informações de seus beneficiários de risco. O projeto visa incluir os quase 300 mil beneficiários em modelos de atendimento diferenciado por meio das informações geradas pela inteligência do sistema.

Já o estudo ‘Perfil do paciente com múltiplas

internações e reinternações hospitalares: experiência em operadora de saúde’ descreve o perfil epidemiológico dos pacientes com maiores taxas de internação e reinternação hospitalar na Santa Helena Saúde para avaliar a qualidade do período pós-alta. Para a análise foi aplicado um questionário com os pacientes, via telefone, com objetivo de entender e avaliar as dificuldades encontradas após a alta hospitalar, como informações do retorno, agendamento com médico, compreensão das orientações recebidas e adesão às recomendações.

Devido à importância dos dois estudos, a Santa Helena foi convidada para apresentar os trabalhos, em forma de pôster, no Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde (QualiHosp), promovido pelo Centro de Estudos em Planejamento e Gestão de Saúde da Fundação Getúlio Vargas (FGV). O evento se destina a pesquisadores e profissionais que atuam na área da saúde com interesse em qualidade e gestão de serviços e sistemas, e foi realizado nos dias 28 e 29 de abril.

Para o médico geriatra Rafael Canineu, coordena-

dor da Central Telefônica, Estratificação de Riscos e Relatórios Gerenciais da Santa Helena, participar do encontro foi uma grande oportunidade de mostrar os programas inovadores que estão sendo desenvolvidos internamente. “Estamos mostrando nossa experiência no cuidado diferenciado e as possibilidades de trazer resultados muito positivos. Além de dividir nossa informação, que pode beneficiar outros gestores e pacientes, todos os pôsteres foram avaliados por representantes do evento, que fizeram críticas positivas e deram sugestões para aplicabilidade”, enfatiza.

O médico geriatra Rafael Canineu coordena a Central Telefônica, Estratificação de Riscos e Relatórios Gerenciais



# Pesquisa indica satisfação dos rodoviários com a Santa Helena

Levantamento registrou 75% de respostas positivas dos mais de 500 beneficiários entrevistados

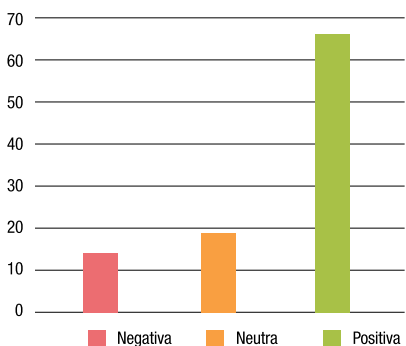
EM OUTUBRO DE 2012, os associados ao Sindicato dos Trabalhadores nas Empresas de Transportes Rodoviários e Anexos do ABCDMRPRGS passaram a ser atendidos pela Santa Helena Saúde, com um contrato que envolve aproximadamente 18 mil vidas. Prestes a completar três anos de parceria, a entidade de classe encomendou uma pesquisa de satisfação que envolveu mais de 500 beneficiários e, desses, 70% informaram que os serviços

oferecidos pela Santa Helena superaram as expectativas, 75% recomendariam o plano e 64% disseram que houve melhorias em relação ao plano anterior.

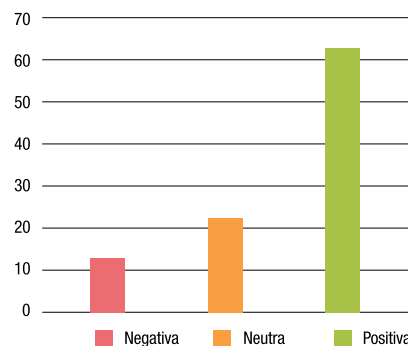
A pesquisa ficou sob responsabilidade da empresa TecnoMétrica Estatística, de Campinas, e foi realizada entre os dias 6 e 7 de maio com rodoviários e familiares maiores de 18 anos, usuários do convênio. A escolha dos participantes foi realizada por sorteio aleatório e foram feitas 10 perguntas por telefone, com todas as ligações gravadas. No geral, 75% das respostas obtidas foram positivas (*veja gráficos*). “Desta forma, o sindicato reafirma o compromisso com a categoria, deixando claro que a vontade da maioria continuará sendo respeitada”, enfatiza o presidente da entidade de classe, Francisco Mendes da Silva, conhecido por *Chicão*.

## RESULTADOS

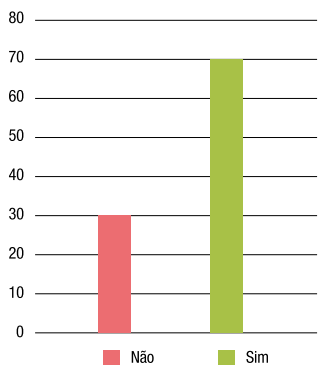
Qual o seu grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela rede do seu plano?



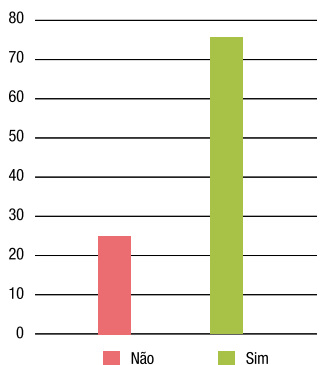
Ainda na escala de 1 a 5, qual a sua avaliação geral do seu plano de saúde?



Os serviços oferecidos pelo seu plano superam suas expectativas?



O (a) Sr (a) recomendaria esse plano de saúde a um parente ou amigo?



Para finalizar a pesquisa, o seu contrato completará 03 anos e, na sua avaliação, houve melhora em relação ao plano anterior?

