


# SANTA CASA NOTÍCIAS

VEÍCULO OFICIAL DO GRUPO SANTA CASA

ANO 20 . Nº 235 . BELO HORIZONTE . MARÇO . 2011



**Você sabia que o ato de lavar as mãos pode salvar vidas?**

A higienização correta das mãos é muito importante no controle da infecção hospitalar. Confira quais são os procedimentos adequados para mantê-las sempre limpas e proteger a sua saúde.

[Leia mais nas páginas 6 e 7](#)

Santa Casa Saúde e América renovam parceria **pág. 3**

Instituição investe em gestão da governança e da informação **págs. 6 e 7**

Colaboradores terão desconto no clube OI ART **pág. 9**

## Expediente

### Conselho da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Belo Horizonte

#### Provedor

Saulo Levindo Coelho

#### 1º Secretário

Lindolfo Coelho Paoliello

#### 2º Secretário

Roberto Otto A. de Lima

Agostinho Patrus Filho, Antônio Carlos dos Santos, Carlos Batista Alves de Souza, Dirceu Efigênio Reis, Jésus Trindade Barreto Júnior, João Batista Couto, José Fernando Aparecido de Oliveira, José Ângelo Lima Duarte, Luiz Felipe de Lima Vieira, Maria Regina Calsolari, Newton de Paiva Ferreira Filho, Olguinha Géo Leite Soares, Oswaldo Fortini Levindo Coelho, Reynaldo Arthur Ramos Ferreira, Santiago Ballesteros Filho, Wladimir Eustáquio Costa

#### Conselho Fiscal

Amílcar Viana Martins, Carlos Ediber Richard Carvalhais, Christiano Renault, Delson de Miranda Tolentino, João Afonso Baeta da Costa Machado, Saulo Converso Lara,

#### Secretária da Irmandade

Abadia Nunes do Nascimento

#### Diretor Clínico

Hermann Alexandre Vivacqua Von Tiesenhausen

#### Vice-Diretor Clínico

Francisco Eustáquio Valadares

### Comitê Executivo Operacional

#### Superintendente-geral

Porfírio Marcos Rocha Andrade

#### Superintendente de Assistência à Saúde

Guilherme Gonçalves Riccio

#### Superintendente de Planejamento, Finanças e Recursos Humanos

Gonçalo de Abreu Barbosa

### Santa Casa Notícias

Informativo mensal do Grupo Santa Casa de Belo Horizonte. Registrado no Cartório de Pessoas Jurídicas de Belo Horizonte sob o número 911, Livro B, em 10.08.1991 Av. Francisco Sales, 1.111 Santa Efigênia CEP 30150-221

Telefones: (31) 3238-8182 / (31) 3238-8280

E-mail: sctnoticias@santacasabh.org.br

Editor: Manoel Hygino dos Santos (MG 00582 JP)

Ass. de Comunicação Institucional: Nádia Reis

Jornalistas: Renata Jantsch (10.890/MG), Simone Santos (MG 03194JP)

Estagiários: Isabela Souza, Francisco Camargo

Diagramação: G30 MKT & COM

Impressão: Sempre Ed. | Tiragem: 3.000 exemplares

As matérias e fotografias deste jornal não podem ser republicadas por outros veículos de comunicação sem prévia anuência da sua Editoria.

Colaboração: FSB Comunicações

## Palavra do Provedor

Estamos completando o primeiro trimestre de 2011. O tempo é ágil e incessante. Daí, a necessidade de trabalharmos com afinco e sincera disposição de espírito para que as metas deste ano sejam atingidas. E elas não são poucas. Temos um ousado, mas realizável programa a cumprir até dezembro, servindo de base para 2012, que constitui a consumação de uma ampla e aprofundada transformação da Santa Casa, em termos materiais, de organização e de métodos de trabalho.

Para os que são da Casa, não precisaria dizer que o cronograma do Projeto 1.000 Leitos SUS se encontra em ritmo acelerado, contando com a sensibilidade e compreensão de quantos utilizam as depen-



dências do Hospital Central. São transtornos temporários, impostos pelas obras, mas imprescindíveis ao grande hospital que está surgindo, para servir a imenso número de pacientes aqui assistidos pelo SUS.

No entanto, atividades e atenções abrangem todo o Grupo Santa Casa, e esta edição do jornal espelha o que foi feito, está sendo feito e se fará. Neste ínterim, nada foi esquecido ou relegado.

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, por seu turno, fixou normas para prescrição de antimicrobianos com o objetivo de promover uso racional desse importante grupo de medicamentos, por sua elevada frequência de utilização e alto custo.

Chamo a atenção para o seguinte: um importante programa, que pode ser extensivo aos costumes domésticos. Trata-se da adoção de medidas para a correta higienização das mãos, que é tida como a ação isolada mais valiosa para controle de infecções em serviços de saúde. Constitui algo essencial a ser introduzido no nosso dia-a-dia. Vidas serão preservadas e salvas por nossas mãos, sem querer fazer trocadilho com questão tão séria. A leitura das orientações exige sua atenção.

Mas, evidentemente, tudo requer a colaboração de nossos servidores, instrumento básico e razão de ser de nossa eficiência. Para isso, mantemos a política de aprimorar o corpo de colaboradores. Com esse propósito, o treinamento "Atendimento ao Cliente - Uma Visão

de Qualidade, Humanizada e Acolhedora", entra em reta final, com os excelentes resultados até agora colhidos.

É bom registrar que já nos encontramos elaborando o programa da festa de aniversário da Instituição. São 112 anos que merecem ser comemorados com ênfase, sobretudo quando a Santa Casa vive momento tão especial. Finalmente, lembro que a Santa Casa e o América renovaram o contrato de patrocínio na prestação de serviços assistenciais, como, aliás, o Atlético fez recentemente. É grato mencionar o fato, porque os dois grandes clubes se encontram em situação privilegiada no campeonato mineiro de futebol deste ano.

Saulo Levindo Coelho  
Provedor

## Doações de fevereiro

A Santa Casa recebeu no último mês R\$ 63.587,10. Destes, foram R\$ 63.137,10 em espécie e R\$ 450,00 de apenados. As saídas totalizaram R\$ 20.778,57, sendo R\$ 8.006,98 em equipamentos de informática e R\$ 12.771,59 em manutenção.

## Espaço Leitor

Queremos agradecer a toda equipe do Hospital São Lucas, não importando o cargo, função, turno etc.! Vou citar aqui três pessoas que marcaram presença em nossa casa, cuidando e muito bem dos nossos pais, assim como todos da equipe hospitalar, como citei acima: Adriane Moura Rocha, Flávia Francisca da Silva e Lidiane Marcelina Silva. E, sem deixar de citar também as(os) enfermeiras(os), também funcionárias(os), Daniel, Eliana, Juliana, M<sup>a</sup> dos Anjos e sua mãe Patrícia, Priscila e Silvana (me perdoem

se esqueci de alguém), que muito gentilmente cobriram as colegas de trabalho em algumas ocasiões. Deus, em sua soberania, escolheu a dedo quem esteve presente nos cuidados com o nosso pai (Marcos de Menezes), durante as oito internações a que ele foi submetido no ano de 2010. Um abraço carinhoso a todos!

**D. Zizi (esposa) e os filhos, Marquinhos, Lúcia, Beth, Regina, Heloísa, Renato, Lucy, Valéria e Adriana.**

## Santa Casa Saúde e América renovam parceria



Jogadores do América Futebol Clube são ovacionados pela torcida

Para dar continuidade à parceria de sucesso com um dos tradicionais times de Minas Gerais, o Santa Casa Saúde renovou contrato com o América Futebol Clube. Desde agosto de 2008, a operadora é responsável pela assistência médica completa dos atletas do time principal e também dos atletas das categorias de base, além de estender o benefício aos colaboradores do Clube.

O Santa Casa Saúde continuará sendo o plano oficial do América até dezembro deste ano, estampando a sua marca nos uniformes do corpo médico da equipe profissional, placas do centro de treinamento e de campo, além de placas nos jogos de campeonato mineiro, que forem de mando do Clube, entre outros materiais promocionais.

A operadora é grande incentivadora de práticas esportivas, pela associação à promoção da saúde e do bem-estar. Por esta razão, o provedor da Santa Casa e presidente do Santa Casa Saúde, Saulo Levindo Coelho, afirma que a renovação do contrato com o

América segue essa estratégia de associar a imagem do Santa Casa Saúde ao esporte. “O plano tem como uma de suas diretrizes incentivar a adoção de hábitos saudáveis para a promoção da saúde. A parceria com o América atende a essa premissa e garante aos atletas acesso à ampla cobertura de atendimento da nossa rede credenciada. Juntos, compartilhamos a missão de promover a saúde alinhando a promoção do esporte em ações capazes de melhorar efetivamente a qualidade de vida”, declara o provedor Saulo Levindo Coelho.

Para o presidente Setorial de Marketing e de Patrimônio do América Futebol Clube, Olímpio Nunes, “a renovação do contrato com o Santa Casa Saúde tem um grande significado para o América. Por um lado, pelos excelentes serviços prestados por esta competente e respeitada entidade, que é uma referência no segmento da saúde, nos dando a tran-



quilidade fundamental para quem trabalha com um grupo de atletas de futebol. Por outro lado, é a consolidação da parceria de duas das mais queridas e tradicionais instituições do Estado, reconhecidas pelo trabalho sério e comprometido com os mais nobres valores dos mineiros. Juntos, América e Santa Casa Saúde continuarão trabalhando, cada vez com mais entusiasmo, pela valorização do esporte e da saúde no nosso Estado”.

**“A renovação do contrato com o Santa Casa Saúde tem um grande significado para o América”**

O capitão do América, Gabriel Santos, destacou que a parceria oferece mais segurança ao trabalho dos atletas. “Sempre que chegamos, no começo do ano, fazemos todos os exames e temos o respaldo do Santa Casa Saúde. É muito importante, para nós, termos a tranquilidade de trabalhar com a segurança de um convênio desses. Sabemos que qualquer acidente, qualquer problema em campo, teremos um atendimento

especial. Conheci o convênio quando cheguei aqui, no começo do ano passado, e estou muito satisfeito”.

### América Futebol Clube

O Clube foi fundado em 30 de abril de 1912, mas o time de futebol já havia sido criado um ano antes na mesma data. O América, recordista brasileiro de títulos estaduais consecutivos, é decacampeão mineiro, além de ser o terceiro maior vencedor de títulos da história do Campeonato Mineiro e ter a terceira maior torcida entre os clubes de Minas Gerais.

Entre as conquistas mais importantes do América destacam-se também o Campeonato Brasileiro Série B de 1997, a Copa Sul-Minas em 2000 e o Campeonato Brasileiro Série C de 2009. Atualmente, o Clube tem se destacado no Campeonato Mineiro, com chances de conquistar o título, e se prepara para os jogos da série A do Campeonato Brasileiro.

## Call Center oferece mais agilidade aos clientes do Santa Casa Saúde



Serviço de *Call Center* garante rápido atendimento aos clientes do Santa Casa Saúde

Clientes do Santa Casa Saúde têm, à disposição, completa Central de Atendimento, que presta serviço 24 horas por dia, nos sete dias da semana, pelo 0800-286 8900 (para as chamadas originadas de telefone fixo) ou (31) 3449-3000 (chamadas originadas de celular). O *Call Center* possibilita mais comodidade e agilidade para beneficiários e prestadores, realizando diversos serviços, como informações sobre rede credenciada, emissão de 2ª via de boleto, negociações, além de autorizar

cirurgias e exames, entre outros. Tudo isso com apenas uma ligação.

Para garantir a resolutividade e otimização do atendimento, o *Call Center* centraliza o recebimento das ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes responsáveis pelo assunto, possibilitando maior satisfação aos usuários. Segundo a supervisora de Atendimento do Santa Casa Saúde, Adriana Pereira de Sousa, a Central de Atendimento recebe, em média, mais de 40

mil ligações de beneficiários e prestadores.

Para assegurar a qualidade do serviço, os atendentes são orientados, diariamente, sobre qualquer mudança em relação ao plano. “Em quase um ano de parceria com a Estilo, empresa especializada que nos apoia neste trabalho, foram elaborados três treinamentos para assuntos específicos e está programado, para este ano, uma reciclagem geral com todos os atendentes”, destaca a supervisora de Atendimento.

Além disso, são realizadas diversas campanhas motivacionais focadas na equipe de atendentes, com o intuito de reduzir o tempo de atendimento – que atingiu a média de três minutos e 50 segundos, em janeiro deste ano –, preservando a qualidade. “Conseguimos atender 80% das ligações nos primeiros 40 segundos, sendo que 20 segundos são da gravação telefônica. Isso é praticamente atendimento imediato”, informa Adriana Sousa.

Confira os serviços realizados pelo *Call Center* do Santa Casa Saúde, pelo 0800-2860-8900 ou (31) 3449-3000:

### Informações

- 2ª via de boleto
- 2ª via de contrato
- Agendamento de consulta
- Alteração de contratante
- Aquisição de catálogo do plano
- Autorizações
- Cancelamento de contrato

- Carências
- Dúvidas sobre planos
- Informe de pagamento do IRRF
- Não recebimento da carteirinha
- Negociação (formas de pagamento)
- Reajuste
- Rede credenciada

- Serviços adicionais (odontologia e remoção)
- Transcrição de pedidos
- Valores de boletos
- Valores para troca de planos

### Solicitações

- 2ª via de carteirinha
- 2ª via de contrato
- Autorizações de cirurgia/SADT
- Cobrança indevida (valores de coparticipação)
- Emissão de carta de aproveitamento de carência
- Inclusão provisória de recém-nascido

## Santa Casa Serviço Funerário forma novas turmas de tanatopraxia



José Eustáquio Pereira Barbosa entre as alunas Flávia Tigre e Lizandra Silveira Monteiro

Os alunos inscritos no curso de Tanatopraxia Avançada, ministrado pelo Santa Casa Serviço Funerário, já estão tendo aulas em ambiente novo. A reforma das salas, recém entregue, proporcionou mais clareza ao ambiente e maior facilidade nas tarefas de higienização. Segundo o gerente Jefferson Florêncio, o sucesso do curso é absoluto e o espaço merecia mesmo receber um cuidado especial. “Em fevereiro, a procura foi grande e tivemos que ofertar maior número de vagas”, contou.

O curso de Tanatopraxia Avançada tem aulas teóricas e práticas no próprio Santa Casa Serviço Funerário, com estágio garantido de cinco dias no local. “Nossos alunos nos procuram com a perspectiva de trabalhar fora de Belo Horizonte. O interior de Minas tem carência deste tipo de profissional”, declarou Jefferson Florêncio. Segundo ele, muitas famílias exigem o preparo do corpo para que ele possa ser velado com tranquilidade e por mais tempo. “Todos querem se despedir do ente querido. E isso só pode ser feito se houver um preparo prévio e profissional”, explicou Jefferson.

### O que é

Tanatopraxia vem do grego *tanathos* (morte) e *praxia* (fazer) e é a prática de preservar o corpo *pós-mortem*. Para a

conservação, são injetados líquidos específicos. O objetivo da técnica é restaurar ou recompor o corpo para dar uma aparência natural à pessoa. No Curso ministrado pelo Santa Casa Serviço Funerário, os alunos aprendem as técnicas mais modernas de conservação de corpos e reconstituição da face.

Para a aluna Lizandra Silveira Monteiro, o curso está acrescentando conhecimentos à sua formação, que é de técnico ambiental. “Eu fiquei sabendo do curso por meio de uma amiga. Vim para me informar e gostei da programação. Sinto que estou agregando conhecimentos, pois como técnica ambiental, sei dos cuidados que devemos ter com o meio ambiente e com o que despejamos nos rios ou jogamos em nosso solo. Aqui também há esse cuidado”, disse. A aluna se declarou também muito feliz com a ética e o profissionalismo encontrado no curso. “A gente tem que ter respeito com o corpo, como se fosse parente nosso. No mínimo, confio que o curso me faça uma pessoa melhor e mais humana”, finalizou.

Já a aluna Flávia Tigre, técnica de Enfermagem, observa que o curso tem se mostrado como mais uma ferramenta de trabalho. “Resolvi fazer o

curso porque gosto da área e porque é interessante saber o que acontece com todos nós depois que falecemos. Todos deveriam ter essa visão. Estou gostando muito também da união do profissional com os estagiários. Minha expectativa é a melhor possível, pretendo estar inserida no mercado em breve e fazer o trabalho com consciência”, acrescentou.

O embalsamador José Eustáquio Pereira Barbosa, há cinco anos no Grupo Santa Casa, é um dos instrutores do curso. O profissional entrou no Serviço Funerário como ornamentador e, em 2005, se especializou em tanatopraxia, conseguindo o contrato de trabalho. “Desde a infância tive curiosidade sobre os mortos. Acho que, como perdi meu pai ainda menino, isso mexeu muito comigo. Eu não pude visitá-lo no hospital, porque tinha apenas 10 anos de idade. Então, sempre quis trabalhar na área da saúde. Um dia, vi no site da Santa Casa que a Instituição oferecia um curso de tanatopraxia e, como nunca tinha

ouvido falar na técnica, me interessei. Achei muito curioso e bonito, pois com o meu trabalho ajudo a amenizar o sofrimento das famílias que perdem entes queridos. Hoje, faço o curso superior de enfermagem, usufruo do Pra-Graduar, que é um ótimo incentivo do Grupo Santa Casa e agrego meus conhecimentos da faculdade ao curso que ministro aqui. Sempre fui muito bem reconhecido pelo que faço”, contou o embalsamador.

### O curso

O Curso de Tanatopraxia é oferecido há seis anos no Santa Casa Serviço Funerário. Com o passar dos anos e avanço das técnicas de conservação de corpos, o Curso também evoluiu e, atualmente, propõe melhores práticas. Uma delas é a de recuperação facial com maquiagem, para que a pessoa, mesmo que com deformações na face, possa ser vista naturalmente pela família. Interessados em fazer o curso devem entrar em contato com Nereide ou Nete pelo telefone (31) 3213-4001.



Aulas práticas ajudam o aluno a encarar a realidade do trabalho

## Lavar as mãos pode evitar

A higienização correta das mãos é considerada a ação isolada mais importante no controle de infecções em serviços de saúde. Por essa razão, o Grupo Santa Casa vem, constantemente, adotando medidas para a conscientização dos seus profissionais para esse cuidado.

Segundo o coordenador da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Grupo Santa Casa, dr. Jorge Saliba, “as mãos dos profissionais da assistência à saúde constituem o veículo mais comum para transmissão de microorganismos de um paciente para outro, de um local do corpo para outro no mesmo paciente, e de um ambiente contaminado para os pacientes”.

No século XIX, o médico húngaro Ignaz Philipp Semmelweis produziu a

primeira evidência científica de que a higienização das mãos poderia evitar a transmissão da febre puerperal, doença que ocorria nas maternidades da época, matando milhares de mães e crianças. Apesar disso, a prática não foi respeitada pelos profissionais da época.

Estudos mostram que a utilização de produtos anti-sépticos (álcool, em especial) pode reduzir ainda mais os riscos de transmissão, pela diminuição da população microbiana.

### Como lavar as mãos

As mãos das pessoas podem apresentar microrganismos isolados que são rapidamente removidos pela lavagem das mãos. Mas há outros mais persistentes e de mais difícil remoção. Por isso, a fricção para limpeza deve ser vigorosa.

O ato de lavar as mãos é também um fator cultural. Há civilizações em que as pessoas simplesmente ignoram o bom hábito. A boa higiene aconselha a prática antes de alimentar-se, após usar o banheiro, depois de assoar o nariz, quando houver a sensação de estar com as mãos sujas ou que tocaram umidade.

Os cuidados continuam após a lavagem das mãos: evitar o uso de toalhas de tecido. Os métodos ideais são secagem com ar quente ou toalhas de papel. Mas é importante que o suporte do papel seja frequentemente limpo.



Graziela Silveira Teixeira e Ana Carolina Pimentel atendem ao chamado para lavar as mãos

## Grupo Santa Casa investe em gestão

O Grupo Santa Casa implanta, em março, um novo sistema de gestão de governança e informação, que irá elevar o nível tecnológico das unidades com serviços mais eficientes e seguros, otimizando resultados e garantindo maior dinamismo no dia-a-dia. Essa inovação vai garantir, ainda, maior organização e alinhamento das informações, praticidade, eficácia nos processos, dentre outras vantagens.

Os serviços prestados permitirão as

padronizações do *hardware* (material físico do computador) e *software* (conjunto de programas, processos e regras para o funcionamento da informação) de todos os computadores do Grupo Santa Casa. A implantação total deverá levar três anos. O investimento inicial é de aproximadamente R\$ 3 milhões.

A empresa AeC, que prestará o serviço, vai garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo,

quando necessária, a substituição de partes e peças com defeitos de fabricação. Ou seja, todo incidente relacionado com as máquinas será tratado diretamente pela empresa. Para agilizar o atendimento, caso haja falhas na máquina, haverá intervenção pelo próprio site da empresa durante horário comercial e será estipulado um prazo de 16 horas úteis após abertura da chamada para solucionar os devidos ajustes. Profissionais de suporte estarão à disposição do Gru-

po Santa Casa para prestar assistência especializada.

Segundo o gerente de Projetos para Implantação de Sistemas, Felipe Sampaio Oliveira, os novos computadores terão *Word*, *Excel*, *PowerPoint*, *Outlook* em versão atualizada, um novo sistema de antivírus da *Microsoft* será instalado e o sistema de mensageria, *Zimbra*, vai ser trocado pelo *Microsoft Exchange*. “Com essas mudanças, haverá otimização da es-

# doenças e salvar vidas

## Normatização da Higienização das Mãos chega ao CTI

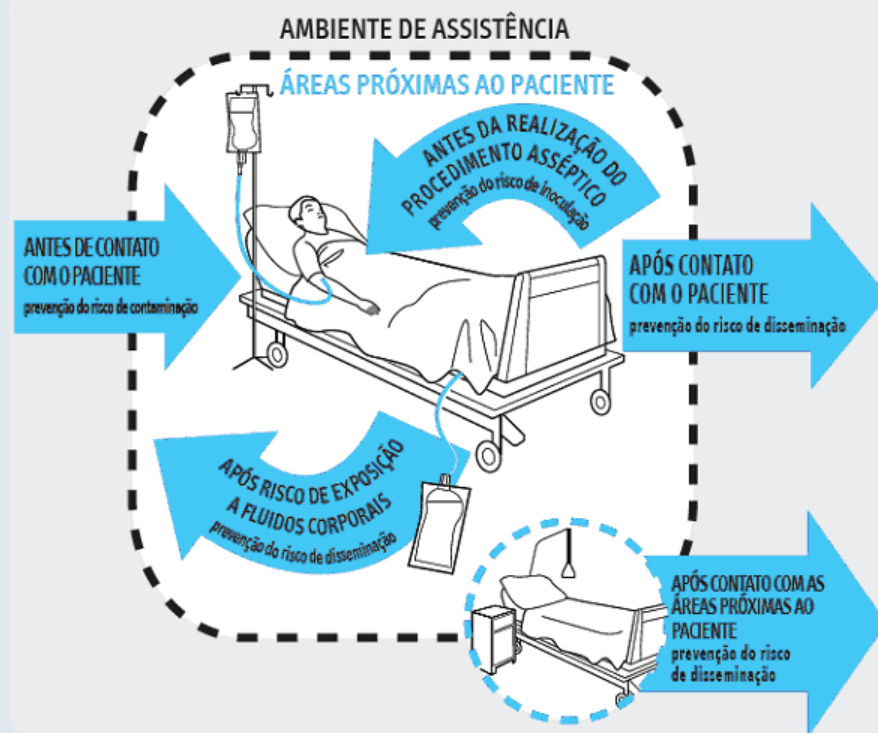
O Centro de Tratamento Intensivo (CTI) do segundo andar da Santa Casa recebeu, no mês de fevereiro, as primeiras ações do projeto Normatização da Higienização das Mãos. Os demais CTIs entram no projeto a partir deste mês. O objetivo da normatização é chamar a atenção dos profissionais que atuam nas unidades sobre a importância da lavagem correta e rotineira das mãos.

Segundo a fisioterapeuta Ana Carolina Pimentel, líder do projeto, três vezes por dia uma campanha é acionada por um profissional pré-escalado. Neste momento, todos que estiverem no CTI devem fazer uma completa e rigorosa lavagem das mãos. Ela explica que a campanha é apenas mais uma estratégia para chamar a atenção de todos sobre a importância da prática, uma vez que os profissionais já têm consciência sobre a necessidade

de lavar as mãos antes e depois de cada atendimento.

A gerente de Terapia Intensiva, Ana Thereza Barbosa Dias, acrescenta que a ideia foi trazida pela fisioterapeuta Rosana Cardoso, membro da Comissão de Normatização da Higienização das Mãos, criada para estudar ações que incentivem e conscientizem os profissionais sobre a importância desta rotina. “Foi feito um levantamento pela Comissão, que mostrou quais profissionais lavam mais frequentemente as mãos e quais não têm este hábito. O estudo serviu de base para mostrar onde havia deficiência. Daqui a três meses, faremos novos levantamentos para verificar se o projeto está atingindo seu objetivo, que é o de reduzir ao máximo o índice de infecção hospitalar”, explica Ana Thereza.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e a Organização Mundial de Saúde (OMS) recomendam que a higienização das mãos seja realizada, principalmente, nos cinco momentos ilustrados abaixo:



## da governança e da informação

estrutura, manutenção e fornecimento de equipamentos”, disse.

A parceria busca obter maior controle sobre os chamados, incidentes e requisições de serviço de todas as máquinas do Grupo Santa Casa para que haja diminuição na carga de trabalho sobre os profissionais internos da TI que desempenham tarefas especializadas. Dessa forma, haverá avanço no tratamento de manutenção e foco nas tarefas

que são realmente pertinentes e que agregam valor à Instituição.

A ação representa uma nova realidade para os colaboradores e implica em desafios importantes para promover o alinhamento da informação, sensibilização e adesão ao projeto, reduzindo ruídos e gerando satisfação e ganhos em produtividade.

O Centro Metropolitano de Especialidades

Médicas Dr. Dario de Faria Tavares (CEM) será a primeira unidade a ter o sistema implementado, com a troca de todos os computadores por equipamentos mais modernos e maior resolução. Em seguida, o Hospital Central e as áreas administrativas serão contemplados.

### AeC

Fundada em 1992, a AeC é uma empresa nacional, com modelo de

atuação que compreende a gestão integrada de processos e negócios, oferecendo ao mercado soluções completas por meio das melhores práticas e relação custo x benefício. A AeC trabalha com Soluções em Serviços de TI, *Contact Center*, Licenciamento e Desenvolvimento de *Software*, Capacitação e Certificação, Consultoria e Gerenciamento de Projetos, e Soluções para Gestão Hospitalar.

# Artigo

## Normas para prescrição de antimicrobianos

CCIH\*

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) apresentou, por ofício, ao Corpo Clínico do Grupo Santa Casa, as normas para a prescrição de antimicrobianos. O objetivo é promover o uso racional deste importante grupo de medicamentos, tanto pelos seus efeitos colaterais, especialmente a seleção de microorganismos multidrogarresistentes (MDR), quanto por sua alta frequência de utilização e alto custo.

De acordo com a norma, são considerados aspectos importantes:

1 - Prescrever os antimicrobianos pelo menor período de tempo possível. Significa utilizar por sete dias para a maioria das infecções, incluindo pneumonias comunitárias e hospitalares, infecções do trato urinário, trato gastrointestinal e de pele/tecidos moles, conforme estudos científicos recentes.

2 - Preferir administração via oral. Muitos antimicrobianos têm biodisponibilidade por via oral (VO) semelhante à da via endovenosa (EV), com menor custo e maior facilidade posológica, possibilitando também a terapêutica sequencial. Exemplos: ciprofloxacina, levofloxacina, metronidazol, azitromicina, e ampicilina + sulbactam (EV) para amoxicilina + clavulanato (VO).

3 - Sempre que possível, trocar imediatamente a medicação por via ve-

nosa para via oral. Naqueles pacientes sem possibilidade de receber medicação por via oral ou por sonda nasogástrica/entérica, a solicitação de antimicrobiano via endovenosa (EV) deverá conter esta informação, para que o antimicrobiano seja liberado.

4 - Ajustar a dose do antimicrobiano de acordo com a idade, peso corporal, função renal e hepática, procurando reduzir a ocorrência de efeitos colaterais e o custo do tratamento.

5 - Amostras biológicas para cultura microbiológica: coletar antes de iniciar o antimicrobiano e acompanhar diariamente os resultados laboratoriais a fim de ajustar precocemente o esquema terapêutico em uso.

6 - Não enviar ponta de cateter para cultura, exceto quando houver suspeita de infecção relacionada (neste caso, devem ser coletadas também hemoculturas e a secreção do local de implante do cateter).

7 - Não coletar "swabs" (zaragatoas) de feridas, pois a maioria dos microorganismos isolados neste material é predominantemente de germes colonizadores, e não agentes etiológicos. Preconizamos a coleta de amostra biológica de sítio profundo, preferentemente a biópsia.

\* Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Grupo Santa Casa

## Projeto Crescer oferecerá treinamento permanente

Desde agosto de 2010, o Projeto Crescer vem promovendo o treinamento "Atendimento ao Cliente - Uma Visão de Qualidade, Humanizada e Acolhedora" e está entrando em sua reta final com excelentes resultados. A partir de agora o treinamento deve ter caráter permanente. Segundo o gerente de Recursos Humanos, Eduardo José Marinhas Swerts, a ação busca atingir maior número de pessoas. "A ideia é treinar, de imediato, todas as pessoas que estiverem ingressando no Grupo Santa Casa, de forma a proporcionar ao novato uma visão global do Grupo Santa Casa. Mas a ênfase continua sendo a qualidade do atendimento", explicou Swerts.

A Gerência de RH está, também, desenvolvendo, em conjunto com o pessoal da Educação Permanente, um treinamento introdutório específico para a área assistencial. O objetivo é, além de apresentar a Santa Casa aos novatos, capacitá-los para as atividades que exercerão no Grupo Santa Casa, de forma a nivelar a qualidade do atendimento. Este treinamento deverá ter a duração de uma semana.

"Serão dois treinamentos por mês. Um ampliado para o pessoal assistencial, com orientações vindas também da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH). Os dois encontros terão datas fixas. Desta forma, assim que o profissional for contratado, já sai do RH com a data em que fará o treinamento", acrescenta a analista de Recursos Humanos, Elizabeth Pereira Mendes.

### Lideranças

O curso "Desenvolvimento de Líderes", criado para gerentes, coordenadores, supervisores e multiplicadores de informação dentro da Instituição, também está entrando em sua última fase. Com o objetivo de capacitar e sensibilizar os colaboradores líderes de processos ou projetos do Grupo Santa Casa.

O curso é uma das ações do Projeto Crescer, que envolve diversas iniciativas voltadas para o desenvolvimento e a educação permanente e continuada dos profissionais da Instituição.



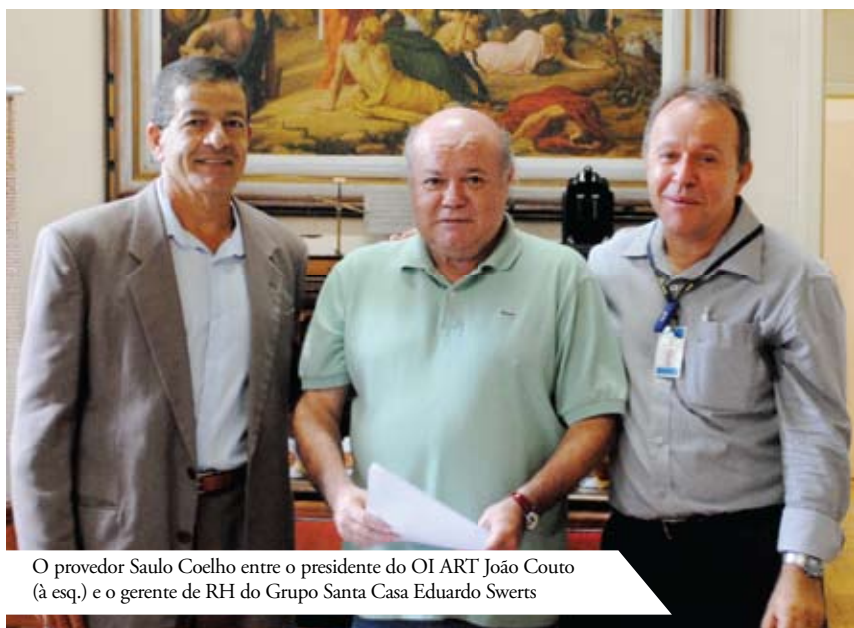
Turmas já formadas no curso de "Atendimento ao cliente: Uma visão de qualidade, humanizada e acolhedora": 106

Total de pessoas treinadas: 3.250

Turmas participantes do Treinamento de Desenvolvimento de Lideranças: 11

Total de pessoas treinadas: 297

## Colaboradores do Grupo Santa Casa terão desconto no clube OI ART



O provedor Saulo Coelho entre o presidente do OI ART João Couto (à esq.) e o gerente de RH do Grupo Santa Casa Eduardo Swerts

Visando proporcionar lazer de qualidade para o colaborador e sua família, o Grupo Santa Casa assinou convênio com o clube OI ART, associação recreativa com completa infraestrutura

para a prática de esportes. Com localização privilegiada – rua Professor Galba Veloso, 327, no bairro de Santa Tereza – a unidade possui quadras de futsal e peteca, ginásio poliesportivo,

piscinas adulta e infantil, sala de musculação, churrasqueiras, restaurante e salão social. O acordo prevê excelentes descontos nas mensalidades para todos os colaboradores, estando fixadas em R\$38,00 por família. A assinatura do acordo de parceria ocorreu no último dia 2, na Sala de Reuniões da Provedoria. Participaram da solenidade de assinatura do acordo o provedor da Santa Casa, Saulo Levindo Coelho, e o presidente da OI ART, João Couto, e o gerente de RH do Grupo Santa Casa, Eduardo José Marinhos Swerts.

Os interessados em frequentar o OI ART devem procurar a Gerência de Recursos Humanos, setor de Pessoal e Benefícios, para preencher um formulário de adesão e autorização para o desconto em folha de pagamento, levar uma foto 3x4 do colaborador e de cada familiar, além de cópias da certidão de casa-

mento e nascimento dos dependentes. Quando preenchida no Setor de Pessoal e Benefícios, o período de carência para frequentar o clube será de uma semana, tempo necessário para que seja confeccionada a carteira de sócio. Se o interessado quiser ir diretamente ao clube para preencher a ficha de adesão, o acesso às instalações será imediato.

Caso o funcionário resolva cancelar o convênio, não haverá multa. A data para cancelamento é até o dia 10 de cada mês para não haver desconto na folha de pagamento do mês seguinte.

Outras informações podem ser obtidas no Setor de Pessoal e Benefícios, nos ramais: 8259 e 8643. Para conhecer melhor o que o clube tem a oferecer, acesse o site: [www.oiard.com.br](http://www.oiard.com.br). O telefone do OI ART é o (31)3229-9498.



O clube oferece piscinas, quadras e completa infraestrutura de lazer



## Hemodinâmica é destaque em técnica recente



Médicos experientes realizam o procedimento no CDT do Hospital Central

O Serviço de Hemodinâmica do Hospital Central realizou com sucesso mais um procedimento de Oclusão Percutânea do Canal Arterial Patente, procedimento para fechar um canal que liga o pulmão ao sistema circulatório sem cirurgia, visando melhorar o fluxo do sangue no corpo. A paciente Yasmin Viana, de apenas dois anos de idade, tinha esse canal um pouco dilatado, diferente dos casos habituais. Seus pais, Mário Antônio Viana e Nadir Gomes Viana, se mostraram muito satisfeitos com os serviços e com o atendimento prestado pela Santa Casa à sua filha. O procedimento foi realizado pelo chefe de Serviço de Hemodinâmica da Santa Casa, dr. Augusto Lima Filho e pelo cardiologista dr. Edmundo Clarindo.

O canal arterial é uma estrutura que liga a circulação pulmonar à circulação sistêmica, fundamental na fase intra-uterina. Quando a criança nasce, esse canal se fecha em algumas horas. Há casos, no entanto, em que ele fica aberto, o que representa um problema. O procedimento

realizado na Hemodinâmica fecha esse canal por meio de uma prótese, sem intervenção cirúrgica.

**“Hoje, com a evolução tecnológica na medicina, esse canal é fechado sem a cirurgia”**

“Antes, esses pacientes iam para cirurgia. O cirurgião tinha de abrir o tórax e ligar as estruturas para fechar o canal. Hoje, com a evolução tecnológica na medicina, esse canal é fechado sem a cirurgia. Através de uma veia e uma artéria, levamos alguns cateteres e por eles, nós conduzimos uma prótese e a liberamos dentro do canal com uma ponta voltada para a aorta e outra para a artéria pulmonar. Assim, nós fechamos o canal”, explica dr. Augusto.

### Tecnologia

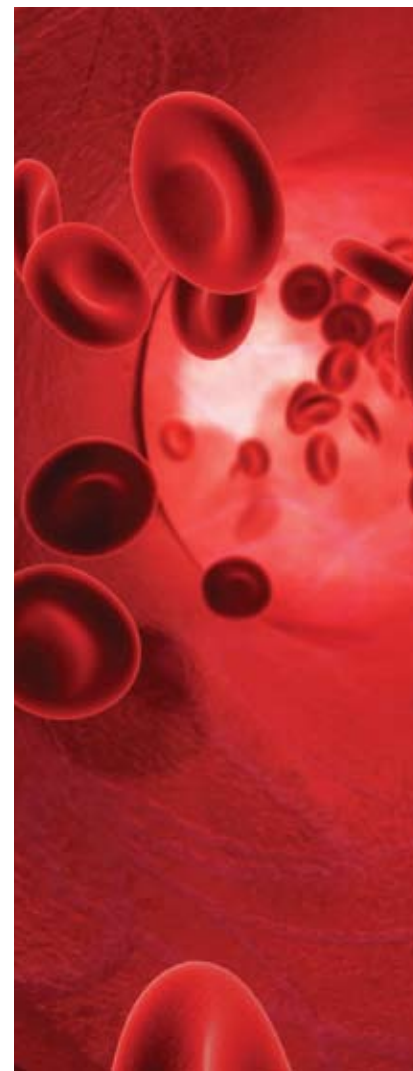
Vinda de Ponte Nova (MG), a família conta que a patologia foi descoberta

quando Yasmin tinha um ano e oito meses e foi o pediatra da cidade quem indicou a equipe médica da Santa Casa para o procedimento. Os pais da criança, que nasceu na Maternidade Hilda Brandão, se mostraram muito agradecidos e contentes com a equipe da Instituição. “Eu queria destacar o apoio, a competência e a dedicação da equipe médica da Santa Casa. Todos realizaram um trabalho excepcional, fazendo o possível para nos ajudar e nos deixar mais tranquilos”, afirmou Mário Antônio Viana. Após o procedimento, a paciente foi para o CTI-Infantil e recebeu alta no dia seguinte.

Devido aos avanços tecnológicos, praticamente nenhum caso semelhante ao de Yasmin é cirúrgico e ocorre rapidamente, em torno de 30 a 40 minutos. É um procedimento considerado novo, realizado na Santa Casa há cerca de quatro anos. “O caso dessa criança foi relativamente tranquilo. Acho interessante, pois é um processo bonito, moderno e recente, com uma tecnologia bastante avançada que

utiliza uma prótese muito delicada”, afirma dr. Augusto.

De acordo com a mãe, Nadir Gomes Viana, a família se fortalece depois de tudo ter ocorrido tão bem no Hospital, que a acolheu pela segunda vez. “Emocionalmente mudou as nossas vidas. Ela nasceu e fez o procedimento aqui. Se for um destino, uma graça de Deus, ela será médica para trabalhar aqui. A vida dela está escrita aqui, alguma coisa boa está guardada para ela na Santa Casa”, acredita.



## Eventos

### 4º Curso - Casos de Arritmias

25 de março – Belo Horizonte/MG

**Informações:** (31) 3339-8340 ou [cdep@hospitalmadreteresa.org.br](mailto:cdep@hospitalmadreteresa.org.br)

### 3º Congresso de Ciências Farmacêuticas de Ouro Preto

28 de março a 1º de abril – Ouro Preto/MG

**Local:** Centro de Artes e Convenções da Ufop

**Realização:** Universidade Federal de Ouro Preto

**Informações:** [www.concifop.ufop.br](http://www.concifop.ufop.br)

### 38º Congresso da Sociedade Brasileira de Cirurgia Cardiovascular

31 de março a 2 de abril – Porto Alegre/RS

**Local:** Centro de Eventos da PUC-RS

**Realização:** Sociedade Brasileira de Cirurgia Cardiovascular

**Informações:** [www.sbccv.org.br](http://www.sbccv.org.br) ou [www.abev.com.br](http://www.abev.com.br)

### Gestão do Prontuário do Paciente

9 a 16 de abril – São Paulo/SP

**Local:** Senac (av. Tiradentes, 822)

**Realização:** Senac São Paulo

**Informações:** [www.sp.senac.br/tiradentes](http://www.sp.senac.br/tiradentes)

## Médico da Santa Casa é eleito presidente da SBOT-MG

O dr. Francisco Carlos Salles Nogueira, do Corpo Clínico da Santa Casa, foi empossado no dia 3 de março, na sede da Associação Médica de Minas Gerais, como presidente da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia, Regional Minas Gerais. O ortopedista é um dos profissionais que participou da cirurgia

de separação das ex-xifópagas Mariana Aparecida e Vitória de Fátima. As meninas nasceram em 17 de julho de 2005, no Hospital Odilon Behrens, em Belo Horizonte, e foram imediatamente transferidas para a Santa Casa, onde passaram pela complicada e exitosa cirurgia de separação.

## Espaço-Saúde

### Coral tem novas vozes

Terminada a fase de inscrições para o Coral da Santa Casa, agora é a vez do teste de voz. A maestrina Vanessa Pena já está agendando os testes para inclusão dos novos componentes e tem expectativa de consolidar ainda mais as atividades: a qualidade das vozes é muito boa e os ensaios já começaram, sendo realizados duas vezes por semana, na Capela do Hospital Central. “Esperamos aprimorar nossa qualidade para gravarmos um CD em breve”, comemora a maestrina. “Espe-

ramos, também, contar com o apoio das lideranças dos cantores, para que eles possam se dedicar às duas horas semanais de ensaios e trabalhar mais motivados, relaxados e alegres”, completou Vanessa. Para os primeiros meses deste ano, o Coral já tem programadas quatro apresentações.

Para se inscrever para os testes de voz, os interessados devem fazer contato com Andreza Vilaça, na Assessoria de Comunicação, pelo ramal 8791.



## Setores se unem para o sucesso do Projeto 1.000 Leitos SUS



Colaboradores da Farmácia Central separam os medicamentos de acordo com a prescrição para cada paciente

Setores assistenciais e administrativos do Grupo Santa Casa se empenham para que o Hospital Central atinja a meta de entregar 1.085 leitos ao Sistema Único de Saúde (SUS), até 2012. O Projeto 1.000 Leitos SUS tem mobilizado todos os colaboradores da Instituição com o intuito de garantir o seu sucesso.

O gerente do Projeto 1.000 Leitos SUS/Novo São Lucas, Wérleis Rodrigues da Silva, ressalta a importância do envolvimento de todos os setores da Instituição no planejamento e execução das atividades em torno das reformas. “A nossa meta é a entrega de leitos em funcionamento, o que engloba a compra de suprimentos, equipamentos, enxovais, admissão de profissionais, limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética (SND), entre outros. Portanto, é necessária logística, envolvimento e integração de todas as gerências”, afirmou.

Todos os detalhes das reformas previstas no Projeto 1.000 Leitos foram mapeados em mais de 150 tarefas, para assegurar a qualidade e padronização das novas instalações. Como as mudanças na estrutura física englobam diversas áreas, como a de hotelaria, por exemplo, a Gerência de Governança tem participado ativamente de todo o processo. Entre as ações desenvolvidas pelo setor, estão a padronização e levantamento do quantitativo de dispensadores

para higiene pessoal, lixeiras e todo o mobiliário que compõe o leito, como camas, colchões, mesas de cabeceira, escada e o enxoval.

A gerente de Governança, Camila Resende, afirma que a sua expectativa é “oferecer estrutura física e mobiliário de qualidade, além do atendimento diferenciado da equipe de Governança para promover o encantamento do cliente. Para isso, estamos numa fase de reestruturação do setor”.

### Mudanças nos fluxos

Para assegurar a qualidade dos seus serviços, a Gerência de Farmácia vem se adequando às constantes mudanças decorridas das transferências de leitos, durante as reformas. O setor está envolvido na abertura de novas unidades, no planejamento, implantação e acompanhamento dos fluxos de atendimento, controle da medicação e do material médico. “Trabalhamos com dois focos: manter a qualidade dos nossos serviços e evitar custos elevados”, enfatizou o gerente de Farmácia, Sandro Aurélio Silva Brasileiro.

A Gerência de Farmácia atua de acordo com as especificidades dos leitos. No caso de unidades complexas, como o CTI, ela participa do planejamento e desenvolvimento da implantação de uma farmácia satélite para atender a abertura dos novos leitos. Já os leitos de internação são atendidos via Farmácia Central.

Pensando na nova dimensão que a Instituição terá após a conclusão do Projeto 1.000 Leitos SUS, a Gerência implantou, no final de 2010, os Serviços de Farmacovigilância e Tecnovigilância. “Eles foram criados para aprimorar ainda mais a questão da qualidade nos processos da Farmácia, acompanhando todas as dificuldades que possam vir a ocorrer na Instituição, relacionados com a medicação e material médico, possibilitando uma intervenção mais ágil”, explicou Sandro Aurélio.

## 1.000 projetos

### Projeto 1.000 Leitos SUS

### Tecnologia da Informação

Com foco no aprimoramento tecnológico, visando à integração de todos os setores, maior rotatividade dos leitos, diminuição da média de permanência e aumento do faturamento, o Grupo Santa Casa dá continuidade à implantação do sistema de gerenciamento hospitalar Salux-SX, para que esteja em pleno funcionamento até o segundo semestre de 2012.

O gerente de Projetos para Implantação de Sistemas, Felipe Sampaio Oliveira, afirma que uma das ferramentas que o *software* viabiliza é a Ficha de Alta. “Todo paciente, para sair do hospital, deverá apresentar a ficha de alta, impressa no próprio andar em que ele esteve internado. Isto é muito importante porque otimiza o processo e aumenta a rotatividade de leitos, ou seja, o Hospital tem a possibilidade de aumentar o número de internações, reduzindo o tempo de espera da população por assistência médica. Para se ter uma ideia da importância dessa ferramenta, no mês de fevereiro, a Santa Casa bateu recorde de internação, devido à maior agilidade viabilizada pelo sistema”, declarou.

Entre outros benefícios do Salux-SX, está a possibilidade de emitir a Ficha de Identificação do paciente. “Hoje, o nosso cliente já sai da Unidade de Internação com a sua ficha contendo os seus dados completos, permitindo mais humanização no atendimento e segurança em todos os procedimentos a serem realizados com o paciente”, afirmou Felipe Sampaio.

O gerente informa ainda, que está sendo implantado um projeto piloto no Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) sobre gestão de planejamento estratégico, baseado no *Balance Scorecard* (metodologia de medição e gestão de desempenho). “Após avaliação dos resultados desta implantação, pretendemos estender o projeto para a Casa toda. No caso da assistência, ele permitirá o acompanhamento de indicadores, gestão do planejamento estratégico, entre outros”, concluiu.