

***Durante o Conahp, o diretor da rede norte americana de hospitais, Anthony Warmuth, mostrou como em dez anos a instituição mudou sua reputação no mercado***

A excelência técnica da rede Cleveland Clinic, nos Estados Unidos, nunca foi questionada. Sua reputação nessa área era notória e sustentada pelo seu atendimento, entretanto, sua empatia com o paciente também era reconhecida pela ausência. O tratamento era considerado frio e robótico. Partindo daí, que a instituição decidiu mudar seu processo de trabalho para mudar essa percepção das pessoas e do mercado implantando um sistema que se tornou referência de sucesso no processo de implantação de um sistema de saúde baseado na entrega de valor para o paciente.

Durante o Conahp (Congresso Nacional de Hospitais Privados), realizado em São Paulo pela Anahp (Associação Nacional de Hospitais Privados), entre os dias 26 e 28 de novembro, o diretor executivo de qualidade e segurança da Cleveland Clinic, Anthony Warmuth, apresentou como esse modelo foi implantado e o que foi levado em consideração na hora da mudança.

“A primeira coisa que mudamos foi entender que todos somos cuidadores, não há funcionários, colaboradores ou empregados, não usamos esses termos para nenhum membro da nossa equipe. Todos cuidamos de pacientes e devemos cuidar da saúde das pessoas, não das doenças”, diz Warmuth.

Para se ter uma ideia do tamanho desse desafio, a Cleveland Clinic tem hoje hospitais espalhados pelos Estados Unidos - 13 deles apenas no Estado de Ohio -, Canadá, Abu Dabi e está prestes a abrir duas novas unidades, uma em Londres, outra em Xangai. Hoje são 65 mil cuidadores que incluem 4.200 médicos e cientistas.

“Hoje, nossos pacientes se sentem cuidados emocionalmente, incluímos na nossa cultura o conceito de que eles são nossa família e que o hospital é a extensão das nossas casas. Essa é a base dos valores da nossa organização para tomar decisões no que diz respeito aos pacientes, mas também como instituição”, explica.

Segundo o diretor, a tendência é que a maior dificuldade seja o início, mas ao contrário do que se pensa, começar de maneira simples e abrangente é a melhor maneira. O foco é o paciente, ou seja, o hospital tem que ser o melhor lugar para o paciente receber seus cuidados, mas ao mesmo tempo, tem que ser o melhor para se trabalhar.

“A experiência clínica do paciente começa a mudar depois de organizarmos a qualidade e a segurança. Esses dois pilares devem estar em todas as reuniões. Isso promove confiança na organização. Temos que criar respeito e inclusão, a diversidade do corpo clínico deve refletir a diversidade de pacientes, valorizar líderes e premiar comportamentos organizacionais que contribuam para uma boa cultura de trabalho”, conta.

No entanto, o primeiro receio que surge entre administradores de hospitais quando se fala nisso é o aumento de custo. Segundo o especialista, o custo adicional traz retorno sólido e nem sempre é necessário se gastar uma soma astronômica de dinheiro. ‘Investir em tratamentos e insumos acaba trazendo economia”, diz.

Uma das primeiras medidas foi bastante simples: ouvir os funcionários sobre o que mais atrapalhava seus trabalhos. Um exemplo demonstrado veio da porta de entrada do hospital. As pessoas que trabalhavam na recepção estavam cansadas de pedir desculpas pelas mesmas reclamações dos pacientes. Durante uma semana, eles foram convidados a colocar no papel quais eram as principais.

O resultado mostrou que havia uma demora na entrega de exames que causava problemas nos dois lados: pacientes e funcionários insatisfeitos. Uma medida simples de resolução também simples. “Fomos até os médicos responsáveis pela demora e resolvemos o problema”, conta. “Para

evitar isso, temos que envolver todas as pessoas no processo, engajar e ter transparência em todo o processo. Partir da pergunta sobre o que atrapalha mais cada uma dessas pessoas é a melhor maneira de resolver os problemas, uma medida simples”.

Segundo Warmuth, há uma conexão bastante estreita entre a experiência do paciente, o engajamento dos funcionários, a cultura de segurança e o desfecho clínico. “Todos esses conceitos devem ser promovidos o tempo todo e ao mesmo tempo. Criar esse modelo não significa trabalhar mais, mas sim da forma correta”, finaliza.

**Fonte:** [Anahp](#), em 27.11.2019