FEMIPA
FEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS DE MISERICÓRDIA E HOSPITAIS BENEFICENTES DO ESTADO DO PARANÁ

Voz Saúde

HOSPITAIS HUMANITÁRIOS DO PARANÁ

JULHO/AGOSTO DE 2018 | Nº 104

O futuro é agora

Com investimentos em tecnologia de ponta, hospitais adotam softwares, aplicativos e inteligência artificial para melhorar gestão e salvar mais vidas

Página 4

Financiamento

Especialistas defendem ampliar diálogo para adequar formas de remuneração

Página 3

Qualidade

Acreditação pode ajudar a reduzir custos e a alcançar excelência nos serviços

Página 6

Chegamos ao segundo semestre de 2018, e, em breve, teremos eleições. Mesmo com todas as incertezas que rondam o cenário político brasileiro, este é, sem dúvida, um momento muito importante para nossas instituições. Temos a oportunidade de nos fazer presentes para participar da formulação das políticas públicas e para buscar junto aos candidatos o compromisso com a Saúde. Devemos fortalecer cada vez mais esse relacionamento, para que, assim, possamos evidenciar a relevância do nosso segmento para o Brasil.

Flaviano Feu Ventorim,
presidente da Femipa

A CMB já vem fazendo isso em nível nacional. Um exemplo foi o café da manhã de abertura do 28º Congresso Nacional das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos, que contou com a presença de parlamentares e de candidatos para debater as propostas para o novo mandato. Agora, as Federações devem estimular ainda mais a união do setor para enriquecer essa discussão em cada Estado, em busca da nossa sustentabilidade no futuro.

Sabemos que a situação do Paraná, apesar das dificuldades, é relativamente estável, e as instituições vêm conseguindo se manter, muitas delas graças ao programa HospSUS, que tem ajudado a sustentar a situação. Porém, apesar de tão importante, esse programa ainda não virou política de Estado, e a cada eleição vivemos a insegurança de o novo governo acabar com o incentivo. Por isso, vamos aproveitar o momento político e cobrar dos candidatos a garantia de esforços para transformar o HospSUS em Lei.

Esse é somente um dos pleitos do setor no Estado, a Femipa vai buscar o compromisso dos candidatos com a causa a partir de um caderno de propostas que será entregue a eles. É assim que vamos mostrar a nossa força, a nossa representatividade e a importância das nossas instituições para a qualidade da assistência aos paranaenses.idade e no equilíbrio financeiro das entidades.

Boa leitura.

CURTAS

Prêmio Femipa de Jornalismo

Prêmio Femipa de Jornalismo em Gestão da Saúde

Estão abertas as inscrições para o **1º Prêmio Femipa de Jornalismo em Gestão da Saúde**, criado para ampliar a divulgação das boas práticas de gestão dos hospitais filantrópicos do Estado. As matérias jornalísticas devem englobar questões como gestão hospitalar; gestão de pessoas; gestão da assistência e segurança do paciente; inovação; tecnologia; políticas públicas de Saúde; *compliance*; sustentabilidade econômico-financeira; e empreendedorismo. São quatro categorias – Impresso (jornais e revistas), Internet (blogs, sites e portais), Rádio e TV – e cada categoria premiará o 1º lugar com R$ 3.000,00 + certificado + troféu e o 2º e 3º lugares com certificado + troféu. O regulamento está disponível no site da Femipa: **www.femipa.org.br/noticias/1o-premio-femipa-de-jornalismo-em-gestao-da-saude/**

Espaço para conteúdo dos afiliados

A Femipa conta com alguns espaços para que os hospitais afiliados divulguem suas ações, campanhas e conquistas: site, que é atualizado diariamente; página no Facebook; boletim online semanal; e jornal bimestral.
Os assessores de Comunicação e Marketing podem enviar os materiais e conteúdos produzidos para os e-mails **redacao@interactcomunicacao.com.br** e **juliane@interactcomunicacao.com.br**. As instituições que não têm um profissional voltado para essas áreas também podem utilizar o espaço, enviando as principais informações por e-mail para que a assessoria da Femipa possa construir o texto.

e-saúde

No dia 14 de setembro, a Unimed Paraná realiza o **4º Encontro de tecnologia aplicada à gestão em saúde – e-saúde**, no teatro Tuca, da PUCPR, em Curitiba (PR). Com apoio da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Beneficentes do Estado do Paraná (Femipa) e Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Paraná (Sescoop/PR), o evento vai debater a transformação da jornada do paciente. As inscrições são gratuitas e limitadas e vão até o dia 05 de setembro. Confira a programação completa e inscreva-se no site do evento: **www.esaudepr.com.br**.

EXPEDIENTE

Voz Saúde
O Jornal **Voz Saúde** é uma publicação bimestral da Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Beneficentes do Estado do Paraná - FEMIPA

- Produção: **INTERACT Comunicação Empresarial www.interactcomunicacao.com.br**
- Jornalista responsável: **Juliane Ferreira MTb 04881 DRT/PR**
- Redação: **Maureen Bertol**
- Diagramação: **Pedro Luís Vieira**

FEMIPA
FEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS DE MISERICÓRDIA E HOSPITAIS BENEFICENTES DO ESTADO DO PARANÁ

- **Rua Padre Anchieta, 1691 - sala 505 – Champagnat 80730-000 - Curitiba - Paraná**
- Fone: **41 3027-5036**
- **www.femipa.org.br** ▪ **comunicacao@femipa.org.br**
- Presidente: **Flaviano Feu Ventorim**

Quais os caminhos para mudar o cenário da Saúde no Brasil?

A ADEQUAÇÃO NO MODELO DE REMUNERAÇÃO PASSA POR DIÁLOGO MAIS TRANSPARENTE, DEFENDEM ESPECIALISTAS

A crise enfrentada pelo Brasil nos últimos anos teve grande impacto no setor de Saúde. De um lado, a saúde suplementar, que perdeu mais de três milhões de usuários nos últimos três anos, de acordo com informações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). De outro, a saúde pública, que já sofre há anos com o subfinanciamento e que se vê ainda mais sobrecarregada para atender à nova demanda. Assim, gestores vêm buscando soluções para sanar os problemas, inclusive repensando o modelo de remuneração.

De acordo com Reinaldo Schibe, presidente da Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), que participou de evento promovido pela MV, empresa de sistemas de gestão de saúde, as leis que regulamentam a área no Brasil foram feitas há 20 anos, mas a Medicina e a Saúde mudaram ao longo do tempo. Por isso, ele disse que é preciso mudar a forma de pagamento e de relacionamento. Para Schibe, falta, ainda, uma política nacional de Saúde, que envolva também outros ministérios, como o da Educação e o do Planejamento, agência reguladora e demais atores envolvidos.

Alceu Alves, vice-presidente da MV, complementou, dizendo que a agenda de discussões que norteia a Saúde foca sempre em questões operacionais, mas esse não é o caminho. De acordo com Alves, o sistema de remuneração é errático, mas ele disse que sempre que se tenta entrar nessa discussão, "cada um defende o seu lado" e não se consegue evoluir.

"Trabalhamos com custos absurdos, modelos de remuneração absurdos, práticas absurdas. E de alguma forma as operadoras aprenderam a lidar, os hospitais também e cada um sustenta suas operações dentro de um modelo errático. Isso acontece porque continuamos muito reféns de uma agenda operacional, quando deveríamos fazer uma agenda estratégica. Se conseguirmos, ficará mais fácil fazer as grandes alterações que precisam ser feitas na operação. Essa agenda estratégica deve promover a discussão entre prestadores e operadores sobre temas de interesse comum, e talvez assim poderíamos encontrar um caminho", declarou.

Outro grande problema, segundo Alves, é que à medida que o sistema tem mazelas, o custo fica maior do que deveria ser. Consequentemente, o plano de saúde fica mais caro e isso reduz o acesso das pessoas numa cobertura nacional. "A limitação do acesso em função de custos muito altos é um problema importante. Fica claro que temos dois sistemas; um é barato e tem suas dificuldades; o outro é preciso complementar. Assim, pagamos duas vezes e isso aumenta ainda mais o custo", afirmou Alves.

Mas apesar de todos esses desafios, Reinaldo Schibe acredita que o desenho hospitalar vai mudar, valorizando um serviço que traga resultado, tenha praticidade e devolva o paciente mais rápido. Segundo ele, a prática de "todo mundo fazer tudo não pode mais, e isso já está mudando".

Schibe sugeriu, ainda, que o prontuário fique na mão do paciente. Isso acabaria com a necessidade de se ficar repetindo exames, por exemplo, pois "quando o paciente é portador do seu prontuário, ele tem consciência para agilizar o atendimento".

Dentro dessa discussão, Daniela Pagliari, diretora técnica da Rede de Saúde Mater Dei, de Belo Horizonte (MG), opinou que é preciso buscar sustentabilidade do sistema e melhor uso dele, com controle de custo e foco de qualidade. Mas isso só será possível numa mesa única de diálogo.

"Não podemos restringir o acesso do paciente. Temos que gerenciar o cuidado, trazer o parceiro operador e mostrar a condição. Precisamos trabalhar em um marco regulatório de forma conjunta, fazendo com que tenhamos prontuários mais acessíveis, mais abertos, para que aconteça a coordenação e a integração do cuidado e para que possamos oferecer qualidade, segurança assistencial, trabalhando o custo dessa assistência. E é na linha do diálogo que vamos conseguir", completou.

O uso da tecnologia em favor da saúde

SOFTWARES, APLICATIVOS, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INFORMAÇÕES EM NUVEM. INOVAÇÃO PASSA A FAZER PARTE DA ROTINA DOS HOSPITAIS

Constantemente as empresas têm buscado caminhos para evoluir na entrega de produtos e serviços, e a utilização da tecnologia tem despontado como uma grande aliada da Saúde, trazendo inúmeros benefícios para os profissionais da área. Para Jacson Fressatto, CEO da Laura Networks, investir em tecnologia é garantir que as coisas tenham fluidez na gestão da informação e na gestão de processos. "Não tem como gerir estes fatores de melhoria e aprendizado sem tecnologia. Ou seja, se a empresa não faz isso, ela não sabe sobre seu passado, nem como está agora, muito menos se estará pronta para ser resolutiva no futuro próximo", avalia Fressatto.

Rogério Medeiros, sócio-diretor na MR Consultoria em Sistemas Saúde, afirma que a tecnologia é fundamental em todas as áreas, e na Saúde vem tomando a mesma proporção. Ele cita que as cirurgias robóticas, por exemplo, têm entrado cada vez mais em cena; e os resultados de exames são colhidos num determinado espaço e os laudos em outro, muitas vezes até mesmo em países diferentes. Na avaliação dele, na gestão, muitas ferramentas e soluções já existiam, mas, na saúde, a adoção está um pouco atrasada.

Jacson Fressatto, CEO da Laura Networks

"Por exemplo: nós temos os *tags* de carros que facilitam nas estradas em relação à fila de pedágios ou estacionamento em shoppings. Esta solução – RFID - está chegando ao hospital para localização de equipamentos, pacientes, segurança. Apenas para ilustrar, hoje temos solução RFID para fraldas descartáveis, podendo saber se ela está cheia e, neste caso, providenciar a troca da fralda. No passado, o profissional de enfermagem precisava ir várias vezes ao leito para saber se a fralda estava cheia ou não. Agora, basta acompanhar o alarme num painel", destaca.

Para Medeiros, a tecnologia deve ser utilizada sempre que reduzir custos e melhorar a qualidade do serviço. E Fressatto complementa: ela é ainda mais interessante quando algo precisa ser desafiado.

"Quando temos uma cultura ou um processo que repete há anos a mesma

coisa e os mesmos procedimentos, para desafiar isso é necessário algo mais eficiente. A tecnologia calcula melhor e registra melhor. Então, no meu ponto de vista, o melhor momento de usarmos a tecnologia é quando precisamos mudar um hábito, uma cultura ou trazer melhoria nas condições dos clientes destes processos ou culturas operacionais", comenta Fressatto.

Uma das áreas dentro da Saúde onde a tecnologia é ainda mais indicada, na opinião do CEO da Laura Networks, é a gestão hospitalar, que precisa de ferramentas de monitoramento. Fressatto, que também é especialista em segurança corporativa, garante que as pessoas erram menos quando os processos estão devidamente atualizados e validados. "As pessoas vão errar? Isso é um fato! Então a tecnologia vem para suprir essa limitação natural que temos", afirma.

Com relação aos valores dos investimentos, os dois profissionais acreditam que os custos são muito menores hoje do que eram antigamente. Segundo Fressatto, para cada US$ 1 gasto com tecnologia, o retorno no final do plano será de aproximadamente US$ 8. E Medeiros ressalta que um bom caminho é apostar em um plano de negócios.

"O primeiro exercício ao fazer um investimento em tecnologia está em ter um planejamento estratégico para toda a instituição de médio e longo prazos. Assim, a empresa consegue determinar quais soluções serão necessárias. Hoje, por exemplo, todo o prontuário pode e deve ficar em nuvem. Portanto, só neste ponto economizamos com servidores, sistemas de segurança etc", acrescenta Medeiros.

Tecnologia na prática

Hospital Nossa Senhora das Graças foi pioneiro na utilização do robô Laura

Ana Paula Cantelmo Luz, gerente executiva da Irmandade Santa Casa de Londrina (Iscal), garante que o emprego da tecnologia, hoje, é um caminho sem volta, e não é possível fazer saúde sem isso. Por reconhecer a importância dela no dia a dia dos hospitais, a gerente executiva conta que a instituição foi pioneira, em 2015, na adoção do prontuário eletrônico.

"Isso abriu margem para que usássemos outras tecnologias que captavam informações do prontuário eletrônico, coisas que antes exigiam dias de trabalho para levantar. Hoje, a tecnologia nos permite captar informações dentro da base de dados que o prontuário eletrônico possui. A busca pela informação é muito mais rápida e sobra tempo para profissionais usarem isso em favor do paciente", comenta.

Para Walton Tedesco Junior, responsável pela área de Controle de Infecção da Iscal, a tecnologia facilita o dia a dia e acelera o processo de tomada de decisão. Além do prontuário eletrônico, ele destaca que a instituição utiliza coleta de dados por uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI). Outra mudança importante foi a adoção de um programa de *stewardship*, ferramenta criada pelo técnico de informática da Santa Casa.

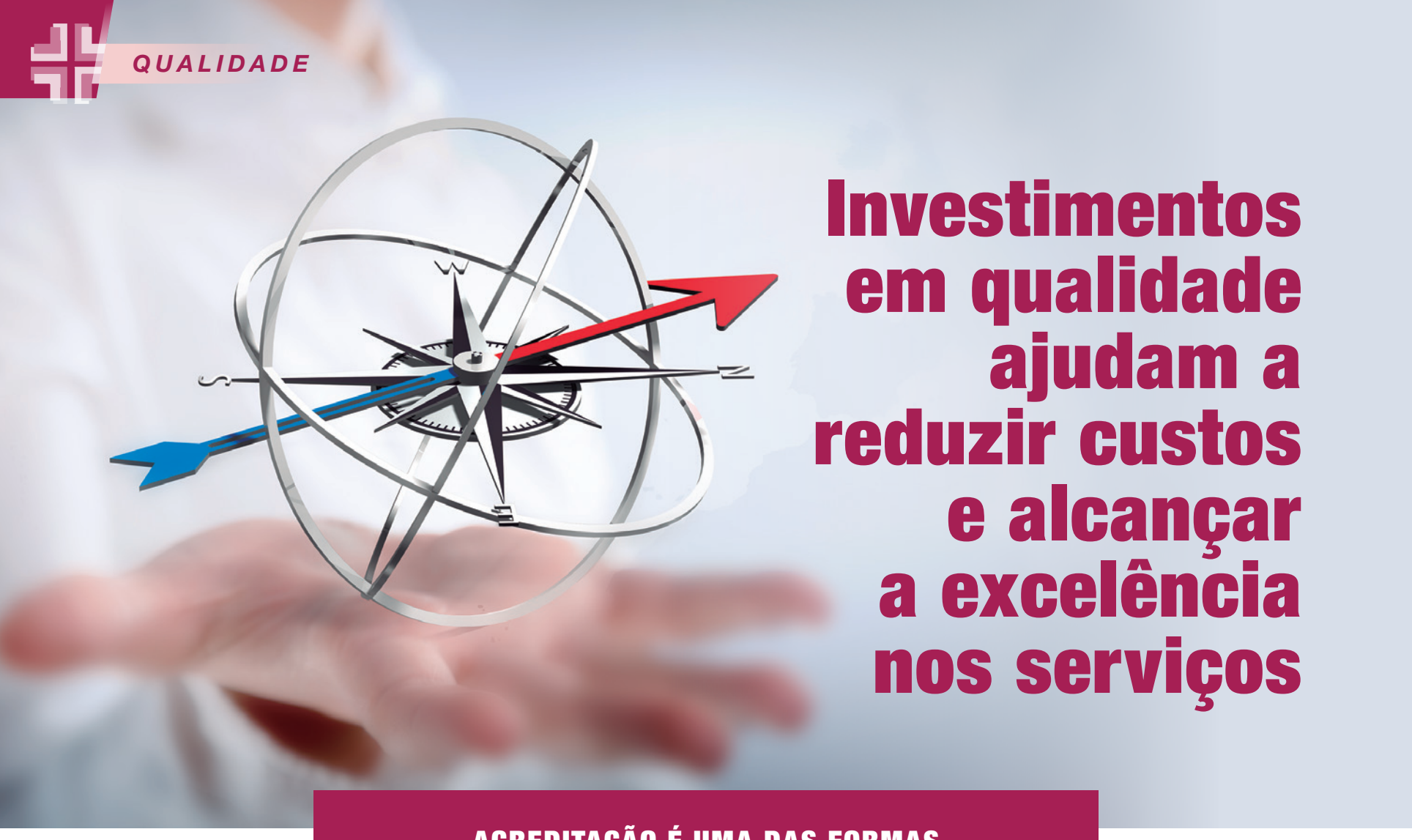
"Com ela, fazemos o controle de resistência e infecção hospitalar para usar o antibiótico certo, na dose certa, pelo tempo correto. Nem a mais, nem a menos. Sabemos que usar o antibiótico adequado diminui o custo hospitalar e mortalidade, e com a ferramenta conseguimos ótimos resultados: diminuir a mortalidade e reduzir os custos com antibiótico em torno de 44%", declara.

Há aproximadamente dois meses a Santa Casa de Londrina também implantou a Laura, um robô virtual com capacidade cognitiva, que usa a Inteligência Artificial para analisar e aprender com os dados dos pacientes, prevendo riscos e gerando alertas para que médicos e enfermeiras atuem de forma mais rápida e direta sobre os pacientes mais críticos. Um dos objetivos da tecnologia é reduzir as mortes por Sepse, ou infecção generalizada, que é a causa hospitalar que mais mata no Brasil. Segundo Jacson Fressatto, desenvolvedor da Laura, com base em dados dos hospitais que já têm a tecnologia, o robô salva, desde o dia 26 de julho de 2016, uma vida por dia. Já são cinco hospitais com o sistema funcionando e outros 10 devem adotar ainda em 2018.

"Criamos um protocolo para avaliar nossa mortalidade e criar medidas e intervenções para diminuir isso. Percebemos que quando o protocolo era feito de forma incompleta, a mortalidade era em torno de 48%. Quando feita de forma correta e em tempo adequado, ficava em torno de 23%. O Robô Laura serviu exatamente para que conseguíssemos tomar as medidas de forma precoce. Na Sepse, cada hora de atraso de início do tratamento adequado aumenta a mortalidade em 7%, e isso foi demonstrado nos dados que avaliamos. Ainda estamos expandindo para todas as enfermarias, e a ideia é que em 13 de setembro, que é o Dia Mundial da Sepse, possamos implantar em toda rede da Iscal", adianta Tedesco Junior.

Outra instituição que tem grande preocupação quanto à tecnologia é o Hospital Nossa Senhora das Graças (HNSG), de Curitiba. Segundo Glaucio E. de Sousa, diretor de Informações e Filantropia da entidade, o hospital adotou tecnologias em equipamentos médico-hospitalares, como monitorização cardíaca integradas ao prontuário eletrônico do paciente; tecnologias que geram facilidades aos pacientes, como aplicativo de celular; tecnologias tradicionais de cunho administrativo, como sistemas, *dashboards, business inteligence*, entre outras; e foi pioneiro na utilização do Robô Laura na prevenção e diagnósticos precoces no combate à Sepse.

"A tecnologia em diversas áreas do conhecimento tem se tornado uma aliada das empresas. Nos últimos anos, é responsável por diversos benefícios, tanto para o hospital, quanto para os pacientes e profissionais da saúde, trazendo redução de custos, aumento da eficiência, melhoria do atendimento e aumento da segurança do paciente. Seja como coadjuvante ou até mesmo como elemento principal, ela tem transformado positivamente a área de Saúde, principalmente com avanços no campo da gestão hospitalar", completa.



Investimentos em qualidade ajudam a reduzir custos e alcançar a excelência nos serviços

ACREDITAÇÃO É UMA DAS FORMAS DE CONTROLAR E AVALIAR PROCESSOS NAS INSTITUIÇÕES HOSPITALARES

A busca pela qualidade nas atividades assistenciais tem sido uma preocupação constante de gestores hospitalares, tudo pensando na excelência dos serviços prestados. Para garantir isso, os hospitais devem trabalhar para alcançar qualidade profissional, uso eficiente de recursos, diminuição de riscos ao usuário, satisfação dos clientes, entre outros fatores. O primeiro passo, segundo os especialistas, é promover a mudança de cultura dentro da organização. Nesse sentido, existem ferramentas que podem ajudar.

Uma das maneiras para avaliar os processos e trabalhar essa mudança de cultura, garantindo segurança e, consequentemente, a qualidade do atendimento, são as acreditações hospitalares. De acordo com Fábio de Araujo Motta, presidente do Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS), os programas de qualidade, em específico da Organização Nacional de Acreditação (ONA), trazem inúmeros benefícios e ajudam, entre outras coisas, a fortalecer o conceito da segurança do paciente, a criar ferramentas que buscam a educação permanente dentro das estruturas hospitalares, a organizar protocolos clínicos e a envolver os profissionais das diversas áreas.

"Na assistência, por exemplo, a acreditação fortalece a cultura de segurança, organiza protocolos e procedimentos operacionais, estabelece linhas de cuidado, deixa mais claro como uma linha de cuidado se organiza e qual o papel na instituição. Outra grande influência é no estímulo ao trabalho multidisciplinar e valorização da equipe. Na administração, organiza processos, estabelece metas, busca a melhor utilização dos recursos. Com o passar do tempo, também ajuda a educar a equipe para ter foco em resultado, o que é muito importante", avalia.

Mas mesmo ciente dos benefícios, a grande preocupação das instituições de Saúde é com relação aos custos dos investimentos, pois a realidade financeira dos hospitais é difícil. Para o presidente do IPASS, os gestores devem pensar não somente no valor financeiro, mas na agregação de valor, pois quando se opta por esse caminho se ganha em efetividade dentro dos processos e isso se converte em economia de recursos.

"É uma equação que não tem como dar errado. Cada vez mais estão surgindo trabalhos científicos que perseguem esse tipo de resultado, e a maioria já está conseguindo demonstrar que investimento nessa estratégia gera valor agregado, incluindo economia financeira importantíssima", destaca.

Excelência

Um dos hospitais afiliados à Femipa que obteve a certificação de qualidade nível 3 – Acreditado com Excelência da ONA foi o Evangélico de Londrina (HE). Para atender todas as exigências, os processos de trabalho do hospital foram aperfeiçoados e padronizados e a estrutura física foi adequada. Houve melhorias no atendimento, na assistência e na capacitação da equipe; implantação de protocolos gerenciados de atendimento médico; atualização do parque tecnológico; adoção da assinatura digital de prontuários; e o de-

senvolvimento do aplicativo PRIME HE voltado ao corpo clínico.

A instituição também fez investimentos na contratação de médicos hospitalistas; nova recepção central; melhorias no Pronto-Socorro; criação da Unidade Cirúrgica Ambulatorial (UCA); Sala de Quimioterapia e enzimoterapia; área de acolhimento para médicos; espaço bem-estar para o descanso dos colaboradores; capela; auditório e Centro de Estudos da Saúde. Aproximadamente R$ 2 milhões foram gastos, com doações da comunidade, do corpo clínico, recursos federais e emendas parlamentares.

As mudanças foram percebidas e valorizadas por clientes e colaboradores. As pesquisas realizadas com pacientes na alta hospitalar mostraram satisfação com os serviços prestados, atingindo 94% em 2017. Já os colaboradores, na pesquisa anual de clima, reconheceram a melhoria de processos e as boas práticas de recursos humanos. As transformações também trouxeram prêmios nacionais, como Referências da Saúde e Laboratório de Inovação e Reconhecimento a Boas Práticas sobre Segurança do Paciente na Saúde Suplementar.

"A conquista de uma certificação dessa magnitude é extremamente gratificante e está associada a uma atuação consistente e qualificada, em um mercado altamente competitivo. Através de processos claros, a equipe do Hospital Evangélico de Londrina coloca em prática valores como a humanização e excelência, que beneficiam nossos pacientes e a comunidade na qual pertencemos", declara Fabio Sinisgalli, superintendente da Associação Evangélica Beneficente de Londrina (AEBEL), mantenedora do Hospital Evangélico de Londrina.

Como funciona o processo de acreditação

O hospital deve fazer o cadastro junto a uma Instituição Acreditadora Credenciada (IAC) e escolher entre avaliação diagnóstica e avaliação para certificação. Na certificação, são três níveis: Nível 1 – Acreditado; Nível 2 - Acreditado pleno; e Nível 3 - Acreditado com excelência. O hospital não pode solicitar o nível desejado, pois todas as instituições são sempre avaliadas de forma igual. Dos seis mil hospitais existentes no país, somente 144 são certificados – apenas 2,5% Acreditado com Excelência.

Uma vez certificado, nos níveis 1 e 2 as instituições têm manutenção a cada oito meses. Já no nível 3, a manutenção é anual. Ao final do ciclo de dois ou três anos, a instituição tem que ser recertificada. Os hospitais também podem solicitar aumento de nível, seguindo as regras e respeitando os prazos estabelecidos pelas normas. Os valores variam de acordo com o tamanho do hospital, número de leitos e funcionários. Todas as informações podem ser encontradas no site da ONA (**www.ona.org.br**) e as instituições podem pedir uma avaliação do custo à instituição acreditadora.

Ferramenta reduz riscos e melhora processos nos hospitais

Para auxiliar os hospitais a enfrentar eventos adversos, a Unimed Federação desenvolveu o programa Segurança em Alta, que visa melhorar o nível de atendimentos e resolutividade aos beneficiários do sistema, reduzir desperdício, identificar oportunidades de melhoria, fortalecer a imagem da marca e atender à acreditação RN 277 – Acreditação de Operadoras.

De acordo com Ana Paula Heier, representante da Unimed Paraná, o programa oferece aos hospitais acompanhamento e monitoramento para avaliação da qualificação, comparativo de indicadores por região do Estado e manutenção da avaliação e dos indicadores de forma contínua. Além disso, dá o suporte para fazer mapeamento de processo e monitorar indicadores, seguindo um plano de ação. Atualmente, 27 hospitais do Paraná são acompanhados mensalmente. Desses, nove são afiliados à Femipa.

Na avaliação dela, o diferencial do programa está no fato de ele ser um instrumento de avaliação da instituição, englobando todas as unidades de assistência e apoio do hospital. "Não se trata de um programa de certificação para acreditação hospitalar, mas a partir da implantação, o hospital está preparado para obter a certificação nível 1. É um movimento em que todas as equipes participam, porque é uma ferramenta para estimular a qualidade, reduzir riscos, aumentar a segurança dos pacientes, dos profissionais e da instituição", explica.

Em paralelo a isso, a Unimed Federação do Estado do Paraná, a Unimed Curitiba, a Femipa e a Fehospar firmaram termo de intercooperação, com o intuito de desenvolver projeto para implantação da metodologia DRG *(Diagnosis Related Groups)*. A ideia é aprofundar a parceria entre os hospitais e as cooperativas Unimeds do Estado, possibilitando o conhecimento do perfil nosológico das instituições hospitalares, bem como a obtenção de parâmetros adequados de avaliação da qualidade assistencial, identificando as oportunidades de melhoria e a priorização de esforços e recursos.

Certificados

No Paraná, são 17 os hospitais com algum nível de acreditação pela ONA. Desses, seis são afiliados à Femipa:

- Hospital de Olhos Hoftalon
  Acreditado com excelência
- Hospital Evangélico de Londrina
  Acreditado com excelência
- Hospital Ministro Costa Cavalcanti
  Acreditado com excelência
- Hospital Nossa Senhora das Graças
  Acreditado com excelência
- Hospital Pequeno Príncipe
  Acreditado pleno
- Santa Casa de Maringá
  Acreditado

Quando teu passado te condena, o que aprendemos com a Copa do Mundo!

A COPA DO MUNDO ACABOU, MAS ELA DEIXOU REFLEXÕES E ENSINAMENTOS PARA MARCAS DE TODOS OS SETORES

Júlio Cocielo é um influenciador digital e tem o 5º canal mais seguido do Youtube no Brasil, com pouco mais de **16,8 milhões de seguidores**, e em um dos jogos da França ele publicou em sua conta no Twitter que 'Mbappè faria um belo arrastão na praia'. O comentário logo ganhou muitos holofotes e seu teor, racista, fez com que ele perdesse patrocínio de grandes marcas. Cocielo se desculpou, disse que se referia à velocidade, mas já era tarde, os internautas já tinham acionado todos os patrocinadores do moço e cobrado justiça. Em poucas horas suas redes foram investigadas e outros comentários, antigos - ácidos e racistas -, foram localizados. O *youtuber* decidiu então apagar tudo e publicar um pedido de desculpas. Fato que a vida segue e ele vai recomeçar com outras marcas, que possivelmente não vão 'dar um Google' e nem verificar o passado de quem contratam para influenciar pessoas, representar suas causas.

Hoje, basicamente, podemos dizer que todas as pessoas são influenciadoras digitais em alguma escala. Se você tem um perfil ativo em rede social, você é sim um influenciador. Sabemos detalhes da vida, dos hábitos, dos relacionamentos das pessoas em uma velocidade que antes era impossível. Qualquer comentário em segundos já atingiu milhares de pessoas e é como gritar em praça pública, depois de feito, por mais que você apague os *prints*, os compartilhamentos já foram feitos.

E os rapazes brasileiros que gravaram um vídeo pedindo que uma moça russa repetisse frases obscenas? Outros casos de constrangimento a mulheres foram parar na rede, viraram assunto internacional. Logo alguns destes homens foram identificados, um deles funcionário de uma famosa cia área que atua no Brasil. De repente, a empresa está em meio a uma crise, criticada e cobrada pela postura de seu funcionário e vem a público informar *que tomou as medidas cabíveis, conforme seu código de ética e conduta*. Ao que consta a medida cabível foi a demissão.

Todos os representantes de uma marca, sejam internos ou externos, precisam ter propósitos e valores bem definidos e ajustados. Será que o patrocinador sabia do passado de Cocielo? Uma pesquisa antes de contratar o influenciador talvez tivesse evitado a crise.

E se no lugar da cia aérea, estivesse a empresa que você trabalha? Demitir é uma solução rápida, mas pode não resolver o problema!

Vamos aos exemplos mais simples, mas não menos ofensivos para imagem de uma marca. Funcionários de um hospital debochando de pessoas com baixa escolaridade, que escrevem como puderam aprender, mas sem reconhecer a dita norma culta (caso aconteceu em 2016, em Campinas). O que o código de ética do seu estabelecimento prevê para esses casos?

Estamos na era da transparência. Nos estudos de macrotendências mundiais, existe um capitulo só sobre transparência, que é *'quando o engajamento entre pessoas e empresas se dá pela identificação de valores, a confiança passa a gerar desejo e pautar a gestão e a comunicação das corporações'*. Na era da transparência, o preço é secundário, relevante mesmo é o valor. As marcas precisam ser verdadeiras, não dá mais para dizer que luta por um mundo mais saudável e não realizar na prática. Seja verdadeiro, assuma suas falhas e construa uma marca confiável!

As pessoas querem entender o local onde trabalham, de onde vem o produto que consomem, saber por que e para quem sua marca existe. Elas querem descobrir seu propósito. **Mas propósito de marca só existe se for o propósito das pessoas que nela trabalham.** Ter um código de ética e não ter propósito até ajuda, mas não basta. Cada dia mais as marcas precisarão de empatia, de atitude e principalmente de humanidade. O poder de melhorar o mundo está nas marcas, elas unem e reúnem pessoas.

Lembre-se que a maioria das pessoas foi criada para ser boa tecnicamente, mas poucos tiveram estímulos para ampliar sua inteligência emocional ou suas habilidades sociais. As empresas precisam começar a olhar para isso.

Marcas são formadas por pessoas. Forme equipes que se autoajudam na missão de construir uma versão melhor delas mesmas, uma versão que vai sempre perguntar antes "isso é respeitoso?", "eu gostaria de ver essa brincadeira se fosse comigo?". Pessoas que respeitam o outro se respeitam e respeitam a marca que representam. Esse é o círculo virtuoso.

Por Elineia Denis Ávila, consultora de Marketing, analista de Tendências, especialista em Tecnologias e Gestão de Marketing, diretora da Sinapse.Lab.