

Com o aval dos pacientes

Da Redação

Carlos Moura 29.05.02

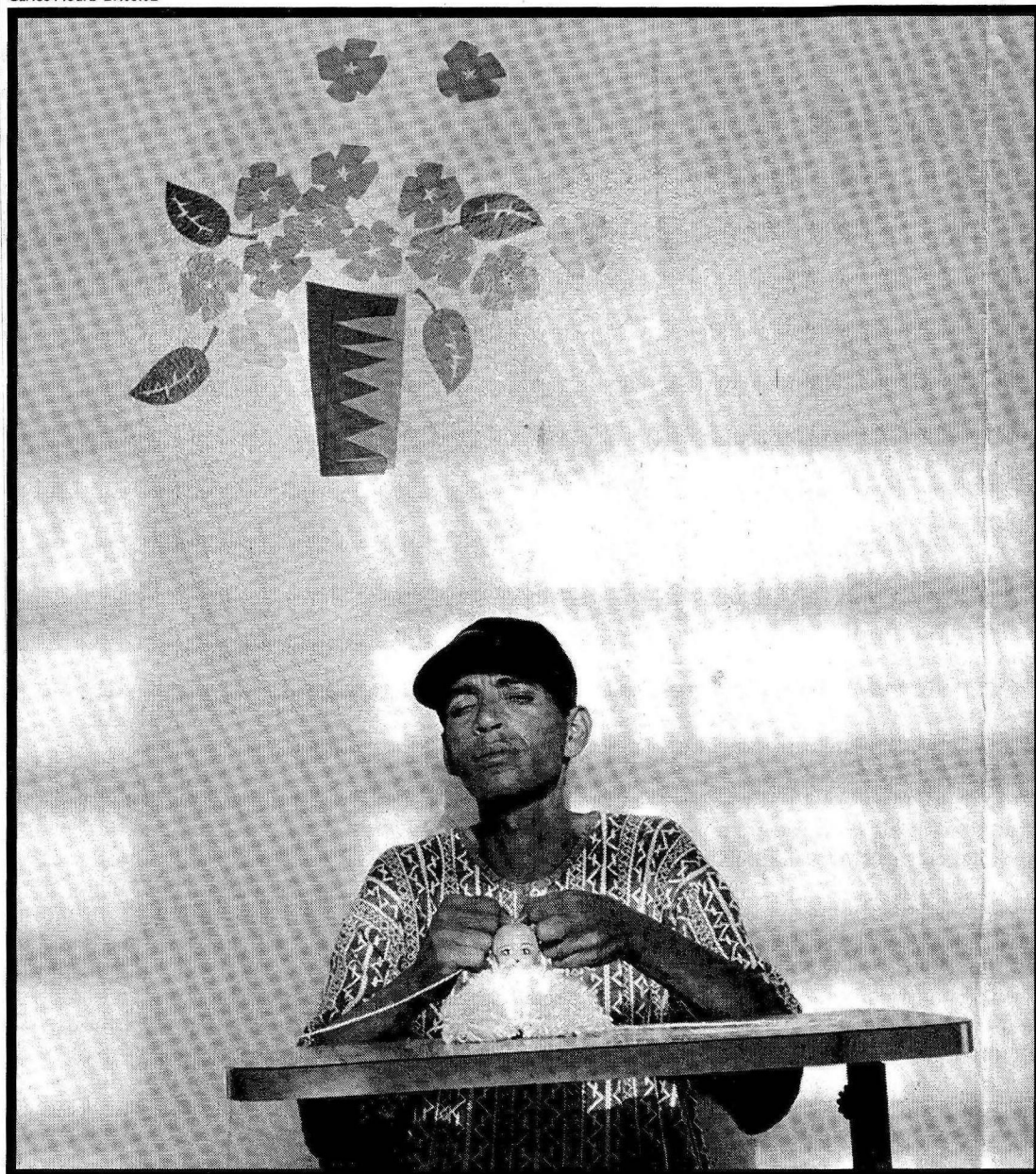
Os recursos continuam escassos. As filas para conseguir atendimento não acabaram. Nem o número de médicos e enfermeiros aumentou o suficiente. Mesmo assim, os moradores do Distrito Federal estão mais satisfeitos com a assistência de saúde aqui oferecida. Principalmente com a atenção dada por médicos, enfermeiros, nutricionistas, assistentes sociais, faxineiros e cozinheiros. É o que mostra uma Pesquisa de Qualidade Hospitalar feita pelo Ministério da Saúde com base em dados e questionários enviados a pacientes em 2001.

Na segunda edição da pesquisa, o DF pulou do 15º lugar para o 1º em número de pontos recebidos. Em uma escala que vai de 0 a 10, passou de 7,7 para 8,72. Décimos que garantiram uma posição a frente de estados como São Paulo e Minas Gerais (*confira o ranking no quadro ao lado*). Dois hospitais contribuíram muito para o bom resultado. A Rede Sarah de Hospitais do Aparelho Locomotor foi o principal alavancador. Por ter alcançado a nota máxima, recebeu o prêmio de Destaque Nacional de 2001.

Da rede SUS, a grande surpresa deste ano no DF ficou por conta do Hospital Regional do Gama (HRG). Ele foi o único de Brasília a receber nota acima de oito. Diferente do Sarah, o HRG nunca foi considerado um hospital com tecnologia de ponta ou atendimento exemplar. Pelo contrário. Até o ano passado, ele era um dos campeões de reclamações na Promotoria de Defesa dos Usuários dos Serviços de Saúde (Pró-Vida).

DESCONTRAÇÃO

O esforço para humanizar o atendimento melhorou a imagem do hospital em apenas 12 meses. Para pacientes com tuberculose, por exemplo, foi criada uma sala reservada para trabalhos manuais. Joilson Pinto França, 33 anos, adorou a novidade. Internado no HRG há um ano, o baiano de Feira de Santana faz tapetes e bonecas de lã. Sem família na cidade, ele conta com o apoio dos funcionários do hospital para enfrentar a doença, que já levou embora um pulmão e atacou os ossos. "A maneira que sou tratado aqui é muito legal, me ajuda demais", confessa o pedreiro, que estudou até a 8ª série do ensino fundamental.



JOILSON, DOENTE DE TUBERCULOSE, NA SALA DE HABILIDADES MANUAIS DO HOSPITAL: TRATAMENTO HUMANIZADO

Uma reclamação ainda frequente dos pacientes do HRG é a demora no atendimento. Apesar da direção ter montado um esquema de marcação de consultas por telefone e dado treinamento extra aos recepcionistas, setores como ambulatório e emergência continuam problemáticos. A aposentada Isabel Pereira de Souza, 70 anos, sofre com as filas. Pelo menos uma vez por mês precisa ir ao hospital com o marido, que sofre de epilepsia. "Venho aqui só para eles me darem um receita para comprar remédios e passo quase a tarde toda esperando", contabiliza Isabel, moradora do núcleo rural Ponte Alta, no Gama.

O aumento na quantidade de recursos e no quadro de funcionários não está entre as causas da melhora no atendimento do Hospital Regional do Gama. A

Secretaria de Saúde continua a repassar verbas suficientes apenas para atender à população local. Ou seja, cerca de 135 mil pessoas. Entretanto, o hospital é utilizado por até 900 mil pessoas, moradores de cidades da Bahia, Minas Gerais e outras do DF e Entorno. Só no primeiro trimestre deste ano, a emergência do HRG recebeu 83 mil pacientes, 18 mil a mais que o Hospital de Base, o maior da cidade em número de leitos.

CURSOS

Com o número de médicos estacionado em 280, a direção do HRG precisou encontrar um solução intermediária para os problemas. Periodicamente, promove cursos de aperfeiçoamento para os 2,5 mil funcionários. No ano passado, instalou um programa de qualidade total em que representantes de cada equipe de funcionários (médicos, enfermeiros, de serviços, etc) se reúnem para compartilhar suas dificuldades. "Queríamos que todos os servidores se sentissem gerentes do hospital", descreve Sérgio Hitoshi Myazaki, diretor do HRG.

A iniciativa deu certo. Os funcionários passaram a trabalhar em equipe. Os bons resultados não demoraram a aparecer. O HRG consolidou a posição de re-

ferência no tratamento de doenças respiratórias, homeopatia, acupuntura e dependência química. Além disso, faz questão de proporcionar bem-estar aos internados. Na Unidade de Terapia Intensiva, por exemplo, os pacientes mais graves são tratados ao som de música ambiente. O HRG também possui um programa de internação domiciliar que fez diminuir o número de internações por longos períodos. Pacientes com hipertensão crônica, problema renal grave ou com câncer em estado terminal recebem a visita periódica de uma equipe do hospital.

O fato da pesquisa do Ministério da Saúde não ter avaliado a infra-estrutura dos hospitais preocupa o promotor responsável pelo Pró-Vida, Diaulas Ribeiro. Para ele, esse é um indicio de que a melhora estatística do DF no ranking não pode ser considerada como um melhora real em toda rede. "A população ainda está muito mal atendida", insiste Diaulas. Para Paulo Kalume, secretário de Saúde do DF, a pontuação alcançada pelo DF e o prêmio dado ao Gama devem ser interpretados como um demonstração de compromisso com o público. E acrescenta: "Espero que o exemplo do Gama seja seguido pelas outras regionais de saúde."

Rede Sarah é destaque

O Prêmio de Qualidade Hospitalar, na categoria Destaque Nacional, foi entregue a uma instituição criada em 1961. A Rede Sarah de Hospitais do Aparelho Locomotor, ficou com a nota máxima. Os pacientes que responderam ao questionário do Ministério da Saúde foram quase unânimes. Apesar de ter unidades em outros quatro estados, a Rede foi avaliada pelos pacientes de Brasília, responsáveis pela maior parte dos questionários respondidos.

Para a diretora executiva da Rede, Lúcia Willadino Braga, o resultado surpreende pelo tipo de tratamento oferecido no hospital. "A maior parte das pessoas não sai daqui curada por conta da gravidade dos problemas. Mas conseguimos reabilitá-los, tornando possível a vida em sociedade", explica a neuropsicóloga. Segundo ela, um dos segredos do sucesso é a seleção rígida dos profissionais. Apenas 2% das pessoas que se candidatam a uma vaga, seja de médico ou cozinheiro, são contratadas.

EXCLUSIVIDADE

A capacidade de ouvir com a atenção é um dos requisitos mais valorizados pela direção do hospital. O profissional precisa trabalhar em regime de dedicação exclusiva. Com esse sistema, só o hospital Sarah de Brasília consulta 95,3 mil pessoas por ano com apenas 82 médicos. A diretoria também investe em recursos humanos. No ano passado, por exemplo, 587 dos 3 mil funcionários participaram de cursos de reciclagem. Os ambientes, além de limpos, impressionam os pacientes pela arquitetura, obras de arte espalhadas pelos corredores, paredes e chão pintados com cores mais alegres que o branco, como o verde da sala de espera.

Outra vantagem do Sarah em relação aos demais hospitais é a liberdade administrativa. Apesar de pública, a Rede não faz parte do Sistema Único de Saúde. Por meio de um contrato de gestão com o Ministério da Saúde, têm o direito de usar as verbas recebidas da maneira que achar melhor. Apesar disso, precisa cumprir metas anuais de, por exemplo, número de atendimentos e internações.

AValiação NO BRASIL

Para realizar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, o Ministério da Saúde enviou 2,3 milhões de cartas para pacientes atendidos em hospitais públicos. Apenas 7% das pessoas responderam e deram notas aos hospitais, que variam de 0 a 10. Com isso, o Ministério da Saúde divulgou um ranking dos cinco melhores e piores estados em qualidade de atendimento. Os destaques estaduais, com mais de oito pontos, também foram premiados. Na região Centro-Oeste, o único hospital do DF com mais de oito pontos foi o Hospital Regional do Gama. As notas exatas não foram divulgadas pelo Ministério.

OS MELHORES

Distrito Federal	8,72
São Paulo	8,44
Minas Gerais	8,37
Rio Grande do Sul	8,35
Paraná	8,23

OS PIORES

Roraima	6,13
Rondônia	6,93
Acre	7,18
Maranhão	7,4
Pará	7,5

HOSPITAIS DO CENTRO-OESTE COM NOTAS ACIMA DE 8

- Hospital Regional do Gama — Brasília/DF
- Maternidade Alberto Pereira da Silva — Anápolis/GO
- Hospital Geral Alberto Rassi — Goiânia/GO
- Santa Casa da Misericórdia de Goiânia — Goiânia/GO
- Associação de Recuperação dos Hansenianos — Campo Grande/MS
- Sociedade de Beneficência Corumbaense — Corumbá/MS
- Sociedade Beneficente de Campo Grande — Campo Grande/MS
- Hospital Universitário Julio Miller — Cuiabá/MT
- Associação Congregação de Santa Catarina — Cárceres/MT
- Sociedade de Proteção a Maternidade e a infância de Cuiabá — Cuiabá/MT