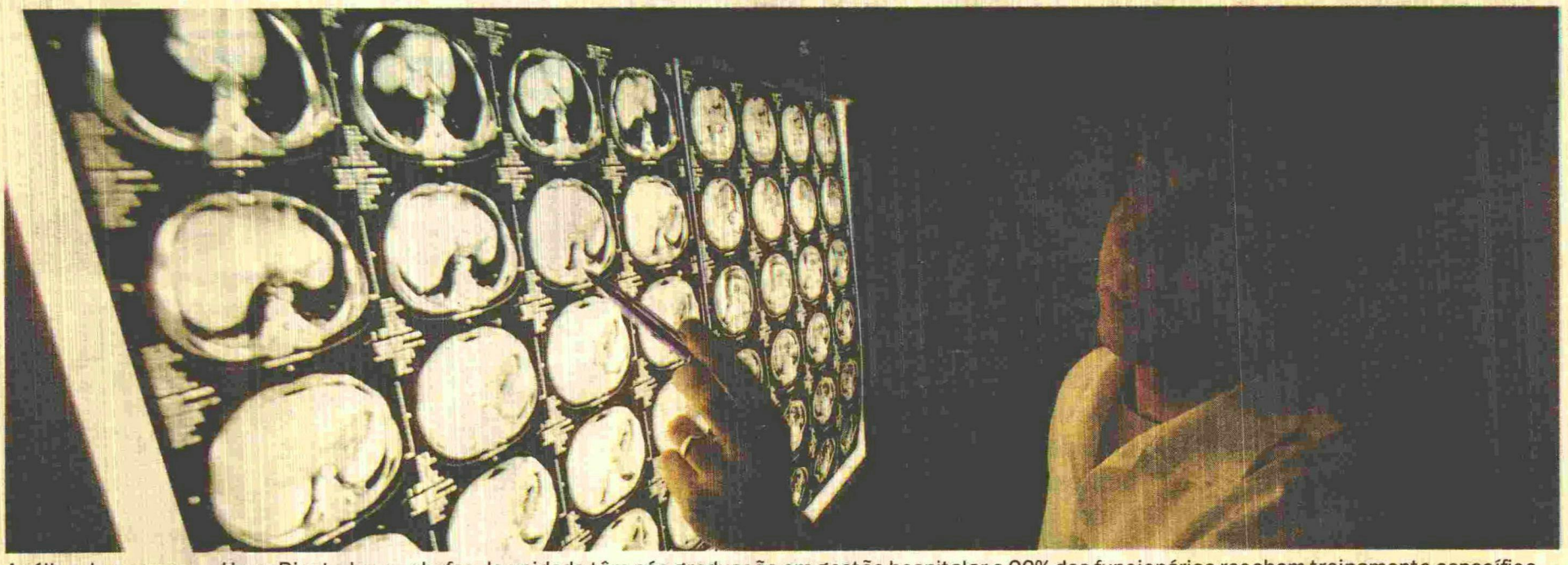
ainda tem ilhas de excelência que são referência em atendimentos de alta complexidade



Análise de exames no HemoRio: todos os chefes de unidade têm pós-graduação em gestão hospitalar e 90% dos funcionários recebem treinamento específico

> "Alguns setores sobrevivem à calamidade ao combinar oferta de recursos e boa gestão
>
> **Jorge Darze**, presidente do Sindicato dos Médicos do Rio

> "Desfazer a má imagem do serviço estatal é uma missão complexa. Existe uma relaçãode que só o privado é bom
>
> **Maximus Adjunto**, professor da Faculdade de Medicina da UFF

HemoRio ■ Instituição responde por 60% dos atendimentos a crianças com leucemia na rede pública estadual

Índice de satisfação é de 99%

Em vez de comemoração, choro desatado. A cena é comum à porta do HemoRio, entre pacientes que acabaram de receber alta. Fragilizados depois do longo sofrimento imposto por uma doença, deixam a alegria da cura ser superada pela tristeza com o fim do tratamento – que se tornou, para muitos, uma amizade.

– Volta e meia isso acontece: quando o paciente tem leucemia e nós curamos, ele sente a alta hospitalar como uma separação, o fim de um casamento. Diz que não quer ir, e precisamos explicar que ele não precisa mais dos nossos cuidados. Falamos: "vai, você tem de curtir a vida, não precisa ter medo – emociona-se Adélia Louzada, hematologista desde 1981 no Hemorio.

A instituição é responsável, hoje, por 60% dos atendimentos na rede pública do Estado a crianças com leucemia. É o principal centro de atendimento do Rio a hemofílicos e anemias primárias. Todos os chefes de unidade da instituição têm pós-graduação em gestão hospitalar, e pelo menos 90% dos funcionários têm treinamentos anuais específicos para a função que desempenham.

Um dos maiores diferenciais do HemoRio, porém, são as associações de pacientes, que ficam dentro do hospital.

– Sempre conversamos com a direção sobre como melhorar o tratamento, e somos consultados a cada nova idéia que surge – diz Cleidineia dos Santos Lima, presidente das Associação dos Falcêmicos e Talassêmicos do Rio de Janeiro.

Entre as iniciativas que nasceram com a parceria, está a descentralização do atendimento. O Estado já conta com 22 centros de profissionais capacitados pelo HemoRio.

A ouvidoria da instituição também é ferramenta útil para aprimorar o atendimento: depois de muitos pedidos, o horário para a doação de sangue foi estendido para os fins de semana e feriados.

– Pesquisas realizadas pela Uerj mostram que, há mais de quatro anos, o nível de satisfação com o HemoRio é de 99% – orgulha-se a diretora Kátia Machado da Motta. – A instituição sempre teve diretores que vieram do corpo técnico, e, por isso, eram muito envolvidos com a questão pública.