

PANORAMA ANAHP

ABRIL - MAIO - JUNHO DE 2011



Programa de Acreditação das Operadoras pretende estimular a qualidade dos serviços prestados



A iniciativa é uma estratégia capaz de diminuir as imperfeições do mercado e estimular a competição qualitativa entre as operadoras.

Em entrevista ao Panorama ANAHP, Maurício Ceschin, Diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) esclarece as dúvidas relacionadas ao Programa de Acreditação das Operadoras. A iniciativa da Agência tem como principal finalidade implementar um processo que permita a avaliação dos serviços disponibilizados, com a utilização de indicadores de qualidade baseados em padrões internacionais. A ANS publicará, ainda no primeiro semestre de 2011, as normas para a acreditação das operadoras. [p.07](#)

▶ IX Workshop de Gestão de Pessoas aborda os desafios para a gestão de talentos nas organizações

Gestão de Talentos é um dos maiores desafios da área de Recursos Humanos e fator essencial para qualquer organização, pois o desempenho dos negócios está nitidamente associado ao talento de seus colaboradores. Diante da importância e perenidade do assunto, 'Modelos de Gestão de Talentos' foi o tema do IX Workshop de Gestão de Pessoas da ANAHP, que ocorreu dia 24 de maio, durante a Feira | Fórum Hospitalar 2011. O evento organizado pelos membros do Projeto Gestão de Pessoas da Associação contou com a participação da indústria, dos hospitais e das operadoras apresentando suas experiências de sucesso para a gestão de talentos nas organizações e no processo de incorporação de novas empresas. Cerca de 150 pessoas estavam presentes. [p.03](#)

▶ ANAHP lança 3ª edição do Observatório ANAHP

No dia 24 de maio, a Associação promoveu o coquetel de lançamento da 3ª edição do Observatório ANAHP.

O evento que aconteceu no stand da ANAHP durante a Feira | Fórum Hospitalar reuniu representantes dos hospitais associados, Membros do Conselho Deliberativo da ANAHP e do Comitê Editorial da publicação, além dos principais representantes do Setor Suplementar de Saúde. [p.05](#)



Editorial



O Setor Suplementar de Saúde tem passado por algumas transformações benéficas nos últimos anos. Exemplo deste cenário, o Programa de Acreditação das Operadoras de Planos Privados de Saúde, que deve entrar em vigor a partir de julho, é um grande ganho para o setor.

Para entendermos melhor o funcionamento deste programa, o Panorama ANAHP traz uma entrevista exclusiva com Maurício Ceschin, Diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que aborda a importância desta iniciativa e os desafios para o futuro.

Nesta edição do Panorama ANAHP, acompanhe também a cobertura completa da participação da Associação durante a Feira | Fórum Hospitalar 2011, entre os dias 24 e 27 de maio. Além do lançamento da 3ª edição do Observatório ANAHP e da realização do IX Workshop de Gestão de Pessoas, a Associação contou com um stand dedicado exclusivamente aos hospitais associados, com o objetivo de proporcionar ambientes para interação e relacionamento.

Ainda nesta edição, acompanhe a continuação da trajetória de sucesso da Associação nestes 10 anos de existência. Na edição

anterior da publicação, Dr. Reynaldo André Brandt, Presidente do Conselho Deliberativo da Sociedade Israelita Brasileira Albert Einstein e primeiro Presidente da ANAHP, abordou a idealização da Associação e os motivos que nortearam a criação da ANAHP. Para esta edição, contaremos com a participação do Dr. José Antônio de Lima, Superintendente Corporativo do Hospital Samaritano (SP) e Ex-presidente da Associação (gestão 2005-2008), que mencionará os desafios de sua gestão, como a necessidade de posicionar a ANAHP perante o Setor Suplementar de Saúde e a Reforma do Estatuto Social, grande marco na história da Associação. Para finalizar, gostaria de parabenizar os hospitais associados mencionados nesta publicação pela conquista das acreditações e pelos investimentos em infraestrutura, sempre em busca da qualidade da assistência.

Desejo a todos uma excelente leitura!

Henrique Moraes Salvador Silva
Presidente do Conselho Deliberativo

Expediente

CONSELHO DELIBERATIVO: PRESIDENTE - Henrique M. Salvador Silva | Hospital Mater Dei - MG. **VICE-PRESIDENTE** - Francisco Balestrin | Hospital Vita Volta Redonda - RJ. **Claudio Seferin** | Hospital Mãe de Deus - RS. **Francisco Eustácio Vieira** | Hospital Santa Joana - PE. **Gonzalo Vecina Neto** | Hospital Sírio Libanês - SP. **José Ricardo de Mello** | Hospital Santa Rosa - MT. **Marco Fábio Sinisgalli** | Hospital N. Sra. de Lourdes - SP. **Miguel Cendoroglo** | Hospital Israelita Albert Einstein - SP. **Pedro Antônio Palocci** | Hospital São Lucas - SP. **CONSELHO FISCAL** - Sérgio Lopez Bento | Hospital Samaritano - SP. **ADMINISTRAÇÃO - Diretoria Executiva** - Daniel Coudry | coudry@anahp.com.br. **Administração** - Daniela Hirai | daniela@anahp.com.br. **Renata Rubio** | renata@anahp.com.br. **Relacionamento Setorial** - Angela Lopes | angela@anahp.com.br. **Projetos e Governança** - Viviane Tamborim | viviane@anahp.com.br. **Eventos e Comunicação** - Caroline Meneghello | carol@anahp.com.br. **Evelyn Tiburzio** | evelyn@anahp.com.br. **FOTOS** - Divulgação ANAHP. **REDAÇÃO** - Evelyn Tiburzio. **PRODUÇÃO GRÁFICA** - Epigram Group - Tel/Fax: (11) 3081-6542 | www.epigram.com.br. **IMPRESSÃO** - Neoband. Esta publicação está disponível para download no site da ANAHP: www.anahp.com.br

IX Workshop de Gestão de Pessoas aborda os desafios para a gestão de talentos nas organizações

Evento que contou com a participação da indústria, dos hospitais e das operadoras apresentando suas experiências de sucesso, reuniu cerca de 150 participantes



Da esquerda para a direita:
Claudia Danienne, Ana Paula
Martim, Pedro Palocci, Christian
Cetera e Marcelo Pina.

“Não há uma fórmula ou uma única estratégia para desenvolver e reter talentos. Devemos fazer de tudo para agregar valor e reconhecer o trabalho deste profissional, proporcionando condições para aprendizagem de novas competências e oportunidades concretas de ascensão profissional”, comenta Martim.

➤ Gestão de Talentos é um dos maiores desafios da área de Recursos Humanos e fator essencial para qualquer organização, pois o desempenho dos negócios está claramente associado ao talento de seus colaboradores. Diante da importância e perenidade do assunto, ‘Modelos de Gestão de Talentos’ foi o tema do IX Workshop de Gestão de Pessoas da ANAHP, que ocorreu dia 24 de maio, durante a Feira | Fórum Hospitalar 2011. O evento organizado pelos membros do Projeto Gestão de Pessoas da Associação contou com a participação da indústria, dos hospitais e das operadoras apresentando suas experiências de sucesso para a gestão de talentos nas organizações e no processo de incorporação de novas empresas. De acordo com Pedro Palocci, Membro do Conselho Deliberativo da ANAHP e Coordenador do Projeto de Gestão de Pessoas, toda empresa que tem como foco a prestação de serviços deve valorizar seu capital humano e estar atento ao setor de Recursos Humanos. “Identificar talentos é o grande desafio dos gestores. Trata-se de um conjunto complexo de processos integrados e deve ser encarado como um negócio estratégico para as empresas, por este motivo, a necessidade de discutirmos o tema, conhecer as melhores



IX Workshop de Gestão de Pessoas

práticas de grandes empresas e trazê-las para o segmento da saúde”, comenta.

Ana Paula Martim, Gerente de Treinamento & Desenvolvimento da Sanofi-Aventis, apresentou o sistema integrado de gestão de talentos da empresa e os processos que norteiam a identificação de um potencial profissional na companhia. “Os talentos podem ser reconhecidos em qualquer nível da organização, mas é essencial destacar a importância do desempenho do colaborador, pois não há potencial sem performance. Analisamos ainda, a combinação de características inatas do profissional com as habilidades adquiridas, além da capacidade de influenciar construtivamente outras pessoas e o compromisso emocional e racional com a empresa e com o trabalho”, relata.

De acordo com Christian Cetera, Diretor de Recursos Humanos da GE Healthcare, os talentos não querem ser identificados de maneira comum. “Os resultados de um profissional estão diretamente relacionados às suas características pessoais. O desafio das organizações é desenvolver talentos e trazer a tona o que aquele profissional tem de especial”, explica.

“Quando falamos em talento, pensamos em desenvolver pessoas que realmente façam a diferença na organização. A empresa deve mostrar-se estável no mercado, buscando ser a melhor em seu negócio. O funcionário, por sua vez, deve buscar o seu autodesenvolvimento, garantindo a sua empregabilidade”, completa Ana Paula Martim.

“Permanecer na mesma empresa por um longo período de tempo não é mais uma característica dos colaboradores, principalmente com a quantidade de ofertas atrativas do mercado atual. Por este motivo é preciso identificar as oportunidades e perspectivas oferecidas a esses profissionais”, explica Cetera.

Para Ana Paula Martim, existem ainda outros pontos importantes que podem ser praticados para o sucesso da gestão de talentos nas organizações, como a identificação de talentos precocemente, o preenchimento de vagas críticas em curto prazo com os talentos internos mapeados, o desenvolvimento de planos de sucessão e oportunidades de desenvolvimento internacional, quando possível.

A gestão de pessoas no processo de incorporação de novas empresas também foi um dos assuntos abordados durante o evento. Para Claudia Danienne, Diretora de Recursos Humanos da Amil, existem muitas peculiaridades ligadas às características de cada organização, e por este motivo, no processo incorporação de novas empresas é preciso respeitar a cultura corporativa da incorporada buscando sinergia. “Após avaliar os processos de cada empresa, a melhor prática identificada deve prevalecer”, afirma.

Segundo Danienne, é necessário respeito e transparência em todas as fases do processo. “No Grupo Amil são realizadas reuniões de integração com o Diretor Executivo da empresa e demais treinamentos estratégicos, além de ações de humanização, engajamento e seminários abordando a visão de futuro, metas e responsabilidades da empresa”, menciona.

Para Marcelo Pina, Diretor Executivo da Rede D’Or, é preciso analisar algumas questões importantes no processo de incorporação de novas organizações, como o alinhamento do modelo de gestão da incorporada aos objetivos da organização e a adesão das lideranças aos valores da incorporadora. “Após a identificação destas etapas, implementamos métricas comuns ao modelo praticado pela incorporadora e partimos para o ciclo de avaliação de desempenho”, completa.

“Não há uma fórmula ou uma única estratégia para desenvolver e reter estes talentos nas organizações. Devemos fazer de tudo para agregar valor e reconhecer o trabalho deste colaborador, proporcionando condições para aprendizagem de novas competências e oportunidades concretas de ascensão profissional. O que não podemos fazer é agir de forma reativa e esperar que este talento busque novas oportunidades no mercado para depois apresentar uma proposta de trabalho mais atrativa”, finaliza Martim. ▲



Comitê Editorial do Observatório ANAHP: Daniel Coudry, Pedro Palocci, Valdesir Galvan, Denise Schout, Francisco Balestrin e Sérgio Bento.

ANAHP lança 3ª edição do Observatório ANAHP durante Feira Hospitalar

Evento reúne mais de 150 pessoas durante coquetel de lançamento da publicação

▶ No dia 24 de maio, a Associação promoveu o coquetel de lançamento da 3ª edição do Observatório ANAHP. O evento que aconteceu no stand da ANAHP durante a Feira | Fórum Hospitalar reuniu representantes dos hospitais associados, Membros do Conselho Deliberativo da ANAHP e do Comitê Editorial da publicação, além dos principais representantes do Setor Suplementar de Saúde.

Na ocasião, Francisco Balestrin, Vice-presidente do Conselho Deliberativo da Associação e Editor do Observatório ANAHP destacou a importância desses indicadores para o setor e a transparência das ações da Associação frente ao mercado. “Nosso objetivo é fornecer dados transparentes e seguros para gestores hospitalares, a fim de incentivar a adoção de melhores práticas, ferramentas de gestão e monitoramento da qualidade assistencial. O Observatório ANAHP é uma das poucas iniciativas para benchmarking na área de indicadores hospitalares, que tem favorecido os movimentos de acreditação no país”, comenta.

De acordo com os dados da publicação, em 2010 o faturamento registrado pelos hospitais que integram a ANAHP foi de R\$ 7,5 bilhões, um crescimento de 16% sobre o período anterior (R\$ 6,5 bilhões).

A receita média por hospital alcançou R\$ 250,2 milhões, uma expansão de 23,7% em relação a 2009, mantendo a tendência de crescimento dos últimos anos. Embora a receita total dos hospitais da ANAHP tenha registrado alta, o Ebtida (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) apresentou queda de dois pontos percentuais. “Essa queda está associada ao aumento de despesas com insumos hospitalares que representam hoje 54% das receitas”, explica Henrique Salvador, Presidente do Conselho Deliberativo da ANAHP.

Os hospitais associados representam hoje 14% do total de despesas assistenciais e 10% do total de internações do Setor de Saúde Suplementar. No quesito distribuição da receita dos hospitais, as operadoras de planos de saúde representam 90,3% do resultado global, seguida pelos atendimentos a pacientes particulares, com 7,3% e os atendimentos a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), com 2,4%.

Nesta edição da publicação, além das análises dos indicadores do Sistema Integrado de Indicadores Hospitalares (SINHA) e Melhores Práticas Assistenciais, o Observatório ANAHP conta com o perfil institucional dos 43 hospitais associados e com pesquisas inéditas, realizadas junto aos hospitais em 2010. Entre os assuntos abordados nas pesquisas, estão: Governança Clínica, Gestão Estratégica em Hospitais, além de um artigo referente ao processo de implantação da Governança Corporativa na Associação. ▲

▶ Stand ANAHP proporciona oportunidades de negócios para hospitais associados

Cerca de duas mil pessoas visitaram o stand da Associação durante os quatro dias de evento

Este ano, a ANAHP teve uma participação mais efetiva durante a Feira | Fórum Hospitalar, entre os dias 24 e 27 de maio, no Expo Center Norte, em São Paulo. Além do IX Workshop de Gestão de Pessoas e do lançamento da 3ª edição do Observatório ANAHP, a Associação contou com um stand de 100m², em localização privilegiada, dedicado exclusivamente aos hospitais associados.

Este espaço diferenciado contou com salas de reunião, lounges, guarda-volumes e internet à disposição para os associados. A intenção da ANAHP foi proporcionar ambientes para interação e relacionamento, como por exemplo, reuniões de negócios, apresentações, lançamentos e coquetéis. Entre as atividades realizadas no stand da Associação, podemos citar o lançamento do Observatório ANAHP, que contou com a participação de 150 pessoas; o coquetel de apresentação do novo projeto de interiores do Hospital Nossa Senhora de Lourdes, com aproximadamente 100 participantes; além das 26 reuniões realizadas durante os quatro dias de evento, que atenderam cerca de 80 pessoas.



Maurício Ceschin, Diretor-presidente da ANS



Programa de Acreditação das Operadoras pretende estimular a qualidade dos serviços prestados

A iniciativa é um dispositivo estratégico capaz de diminuir as imperfeições do mercado e estimular a competição qualitativa entre as operadoras

► A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicará, ainda no primeiro semestre de 2011, as normas para a acreditação das operadoras de planos de saúde. A iniciativa tem como objetivo implementar um processo que permita a avaliação dos serviços disponibilizados pelas operadoras, com a utilização de indicadores de qualidade baseados em padrões internacionais. Em entrevista ao Panorama ANAHP, o Diretor-presidente da ANS, Maurício Ceschin esclarece as dúvidas relacionadas ao Programa de Acreditação das Operadoras, acompanhe.

Quando surgiu a ideia de desenvolver um Programa de Acreditação para as Operadoras de Planos de Saúde? Qual o principal objetivo desta iniciativa?

Já há alguns anos a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE), da ANS, vem estudando esta metodologia. O objetivo era o de aferir a qualidade dos serviços disponibilizados pelas operadoras aos consumidores, juntando este Programa a divulgação anual dos indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras já existente.

O Programa de Acreditação tem por finalidade estimular a adoção das melhores práticas por parte das operadoras, desenvolvendo no mercado condições para o estabelecimento da competição qualitativa entre as operadoras de saúde.

Como funcionará o Programa de Acreditação das Operadoras? Quais serão os critérios utilizados para a avaliação?

O Programa de Acreditação é voluntário, ou seja, dependerá de manifestação de vontade da operadora. Desta forma, a operadora será visitada por um comitê da entidade acreditadora que efetuará a análise e a avaliação de indicadores, emitindo um parecer acerca do grau de conformidade encontrado. A certidão de acreditação será fornecida em níveis, de acordo com o padrão de qualidade encontrado na operadora, salientando a existência de um padrão mínimo para a aprovação.

Esta iniciativa da ANS terá algum impacto para os prestadores de serviços de saúde?

Não haverá impacto direto para os prestadores de serviços. O Programa de Acreditação de Operadoras apenas procura estimular as operadoras a buscarem uma melhor qualidade nos serviços que disponibilizam aos beneficiários. Os prestadores de serviço, como o caso dos hospitais, já possuem seus próprios programas de acreditação.

Os hospitais conveniados também serão avaliados em relação à qualidade dos serviços prestados ou somente as instituições pertencentes à rede serão avaliadas?

O Programa de Acreditação de Operadoras não avaliará diretamente os prestadores de serviços, mas a existência de prestadores de serviços acreditados na

rede pode, sem dúvida, contribuir para uma percepção positiva por parte do consumidor em relação à qualidade da rede ofertada pela operadora de saúde. Não há nada na regulação do mercado que impeça que isto seja feito desde já.

De acordo com informações publicadas pela ANS, o objetivo desta iniciativa é avaliar a qualidade na prestação de serviços e corrigir as imperfeições. Neste caso, porque a adesão ao Programa de Acreditação será voluntária e não obrigatória?

O Programa de Acreditação de Operadoras apresenta-se como um dispositivo estratégico, na medida em que é capaz de diminuir as imperfeições do mercado em questão. O termo “imperfeições de mercado” é aqui empregado relacionado ao estudo de mercados, não sendo, portanto, confundido com “imperfeições” no sentido de falhas nos serviços prestados. O Programa é voluntário porque a operadora que faz a adesão busca um grau de excelência nos serviços que disponibiliza aos consumidores e não apenas o mero cumprimento da legislação de Saúde Suplementar, pois, para tanto, já existem normas de caráter obrigatório, estabelecidas pela ANS, a serem cumpridas pelas operadoras.

Há possibilidade do Programa de Acreditação para as Operadoras vir a ser obrigatório?

Não. Não existe um processo de acreditação obrigatório em qualquer outro país, pois a busca por um padrão de excelência é sempre voluntária, não podendo ser imposta. Da mesma forma que os processos de acreditação, já existentes, para os hospitais e outros prestadores de serviço em saúde não são obrigatórios. Obrigar algum serviço a submeter-se a um processo de acreditação é ferir o próprio conceito do propósito do programa.

Para as operadoras que aderirem ao Programa, quais serão as vantagens?

O Programa permite que as operadoras conheçam melhor seu próprio negócio, possibilitando a identificação e resolução de problemas com mais consistência, segurança e agilidade, pois ele não se restringe à avaliação de indicadores de resultado, mas sim procura mergulhar profundamente nos processos de trabalho. Portanto, uma operadora certificada pelo Programa possuirá um diferencial com relação ao mercado, principalmente em relação aos processos de atendimento de seus beneficiários.

O senhor acredita que haverá interesse das operadoras de serviços de saúde em aderir aos programas de acreditação de forma voluntária?

Sim. Já temos observado um grande interesse por parte das operadoras, especialmente daquelas de maior porte, algumas já estão se preparando para o Programa. Mas

como todo processo de mudança, ele deverá ter seu próprio tempo de maturação e para a ANS, ele parte de uma agenda estratégica para o setor e não apenas uma medida movida por um interesse circunstancial.

Quem será o órgão responsável pela avaliação/acreditação?

Os organismos de certificação, considerados aptos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), e homologados pela ANS, passarão a ser reconhecidos como entidades acreditadoras e serão responsáveis pela condução do Programa de Acreditação nas operadoras.

Para as operadoras que aderirem ao Programa de Acreditação e forem constatadas imperfeições e má qualidade na prestação dos serviços, qual será a estratégia de atuação da ANS? A Agência poderá exigir correções e melhorias no atendimento?

Um processo de acreditação busca identificar um padrão de excelência, ou seja, um padrão superior de qualidade. Quando uma operadora se submete a um programa de acreditação, ela busca possuir um padrão superior nos serviços que oferece. Pode-se usar como exemplo as certificações ISO, onde é reconhecido um grau superior de qualidade quando uma entidade recebe uma certificação deste tipo. Isso não quer dizer que a instituição que não possua uma certificação ISO tenha uma qualidade ruim. O mesmo ocorre com o Programa de Acreditação de Operadoras. A operadora que se submeter ao Programa e não obtiver o certificado, não será punida. Para tanto, já existem normas da ANS a serem cumpridas obrigatoriamente pelas operadoras.

Em sua opinião, qual a importância desta iniciativa da Agência para o Setor Suplementar de Saúde?

O Programa de Acreditação de Operadoras possibilita a avaliação dos serviços disponibilizados pelas operadoras in loco, com a utilização de indicadores de qualidade pré-estabelecidos e baseados em padrões internacionais. Deste modo, diante de uma operadora certificada, os consumidores brasileiros de planos de saúde passarão a ter uma melhor percepção dos diferentes níveis de qualidade existentes entre as operadoras. Quanto mais elevado for o grau de eficiência de uma operadora, menor o desperdício e melhor a aplicação dos recursos disponíveis. A relação custo x qualidade x efetividade tende a melhorar. E isto poderá ser percebido pelo consumidor que poderá, através de uma avaliação comparativa, escolher de forma mais consciente (e menos por impulso) sua operadora de saúde.

Esperamos que o Programa de Acreditação seja mais um componente de incentivo para uma competição pela busca da maior eficiência e qualidade no Setor de Saúde Suplementar. A ANAHP conhece bem este processo, pois a acreditação é um dos pilares que identificam seus associados. ▲

Uma década de história Reforma Estatutária representa o grande marco da segunda fase da ANAHP

Associação aprova novo Estatuto Social e prevê maior representatividade dos associados por meio da Governança Corporativa

► Em 2011, ano em que a ANAHP comemora 10 anos de existência, o Panorama ANAHP aborda, em quatro capítulos, a trajetória de sucesso da Associação. Na primeira edição da publicação, os leitores acompanharam a idealização da ANAHP, constituída a partir do desejo de 23 hospitais privados, que perceberam a necessidade de instituir uma entidade para defender os interesses do setor e disseminar as melhores práticas do sistema privado de assistência à saúde para o mercado.

Após o processo de estruturação da ANAHP, as atividades desenvolvidas pelos associados começam a ganhar visibilidade perante o Setor Suplementar de Saúde. Em 2005, ocorre a segunda eleição para a Diretoria da Associação e, mais um ciclo de grandes realizações e mudanças se faz presente naquele momento. Após quatro anos à frente da entidade, Reynaldo André Brandt deixa a presidência da Associação, e José Antônio de Lima (gestão 2005-2008), Superintendente Corporativo do Hospital Samaritano assume o compromisso de dar continuidade às ações da ANAHP e torná-la, cada vez mais, uma entidade representativa do setor, promovendo a qualidade da assistência médico-hospitalar no Brasil.

Em sua gestão, Lima percebe a necessidade de aumentar a representatividade dos associados na ANAHP. Naquele momento, a Associação possuía um estatuto que previa uma diretoria, ou seja, um presidente e seis vice-

presidentes. “Este modelo de gestão não tinha uma governança representativa e as decisões das ações da instituição estavam muito focadas no presidente. Além disso, os diretores da ANAHP tinham outras atividades em suas instituições, por isso, a atuação da diretoria deveria ser muito mais estratégica do que operacional. Precisávamos ainda, de um colegiado mais representativo das regiões onde a ANAHP atuava”, explica Lima.

A partir desta constatação, a então diretoria dedicou-se a reforma do Estatuto Social. “Convidamos o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e um consultor, e a partir disso, conhecemos instituições que trabalhavam com

“*Eu assumi a direção quando a Associação já era respeitada, tinha crescido muito e precisava se posicionar perante o setor. O antigo modelo de administração não estava adequado, por isso a necessidade da Reforma do Estatuto Social”, explica Lima.*”



Reynaldo André Brandt (esquerda) deixa cargo de Presidência da Associação e José Antônio de Lima (direita) assume o compromisso de dar continuidade às ações da ANAHP.



Diretoria 2005-2008. Maurício Ceschin, José Henrique Germann, Henrique Salvador, José Antônio de Lima, Francisco Eustácio Vieira e Pedro Palocci.

a Governança Corporativa para benchmarking. Montamos um Comitê de Reforma Estatutária e após muito trabalho, aprovamos o novo Estatuto Social da ANAHP. O grande ganho de tudo isso foi a maior participação das regionais”, comenta Lima.

De acordo com Lima, a Reforma Estatutária foi o legado mais importante de sua gestão. “A primeira diretoria, presidida pelo Dr. Reynaldo André Brandt, apresentou a ANAHP para a sociedade e fez os primeiros contatos para que a entidade fosse reconhecida pelos órgãos legais. Eu assumi a direção quando a Associação já era respeitada, tinha crescido muito e precisava se posicionar perante o setor”, afirma.

A partir do novo Estatuto Social, foi criado um Conselho Deliberativo. O novo documento determina que para cada quatro associados de uma mesma região do País seja destinada uma vaga no Conselho Deliberativo da Associação. “É importante destacar que cada regional é responsável pela escolha de seu conselheiro. Este modelo de representatividade foi um grande avanço para a ANAHP”, salienta Lima.

Segundo o ex-presidente da Associação, há dez anos o panorama do setor não era tão diferente do atual. Existia uma preocupação por parte dos prestadores, pois havia distorção na condução do cumprimento de contratos, reajustes, autorização de procedimentos e na

forma de pagamento, motivos estes, que culminaram na idealização da ANAHP. “Hoje, a relação de prestadores com as operadoras não mudou muito e o modelo de remuneração ainda é o mesmo. O que houve foi uma consolidação do número de operadoras, que passaram também a verticalizar as suas operações com hospitais próprios e serviços de diagnósticos. Depois, surgiu um fenômeno interessante e apareceram as redes hospitalares independentes de operadoras. O Setor de Saúde Suplementar é um mercado dinâmico, em transformação, que não chegou a um modelo com regras claras”, explica Lima.

Para Lima, desde o primeiro momento a ANAHP ganhou representatividade no Setor Suplementar de Saúde, pois se trata de uma Associação formada pelas principais instituições de excelência do país, formadoras de opinião e que demonstram força incontestável em qualidade. “Precisamos acabar com os sistemas público e privado, para construir um sistema brasileiro de saúde. Minha expectativa é de que a Associação consiga influenciar um modelo de saúde que aumente a acessibilidade da população brasileira, mantendo uma medicina de alta qualidade”, finaliza Lima.

Na próxima edição, não perca o processo de implantação do novo modelo de gestão da Associação – A Governança Corporativa. ▲

Notas Associados

Hospitais associados conquistam creditações de qualidade e investem em infraestrutura

Hospital Samaritano

► São Paulo

O Hospital Samaritano de São Paulo inicia o ano de 2011 com força total. Em março a instituição foi reacreditada pela terceira vez pela Joint Commission International (JCI) desde sua primeira certificação em 2004. A instituição é a primeira do País a ser reacreditada de acordo com o novo manual da JCI, que passou a vigorar em janeiro de 2011.

Para o Superintendente Corporativo do Hospital Samaritano, José Antônio de Lima, a acreditação transmite aos clientes da instituição qualidade com padrão internacional e credibilidade diante do setor. "A cada avanço na qualidade, a nossa responsabilidade aumenta, pois o que fazemos hoje certamente terá reflexos no futuro, sem nunca deixar de oferecer excelência na assistência à saúde, com atendimento humanizado e compromisso social".

Em abril, o hospital inaugurou ainda o novo complexo, que abrigará centro cirúrgico, leitos de internação e UTI, projetado de acordo com as novas especificações do órgão acreditador.



A obra recebeu investimentos de R\$ 180 milhões em projetos, equipamentos e instalações, sendo R\$ 63 milhões financiados pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). "Este projeto é fruto de investimentos constantes em tecnologia e recursos humanos acumulados ao longo de 117 anos. É o momento apropriado para mais este importante passo, que tem como prerrogativa o atendimento às expectativas da comunidade e às necessidades do mercado", completa Lima.

Hospital Memorial São José

► Pernambuco

O Hospital Memorial São José, do Grupo Fernandes Vieira, localizado em Recife, anuncia investimentos na ordem de R\$ 6 milhões para este ano. A instituição planeja ampliar os serviços de Oncologia e implantar também o procedimento de transplante de medula.

Essas e outras melhorias fazem parte do processo de Acreditação Internacional pela Joint Commission Internacional (JCI) - organização americana não governamental que é a principal agência em certificação de qualidade em saúde do mundo.

Segundo comunicado do hospital, outra ação importante foi a contratação do Instituto Nacional de Desenvolvimento Gerencial (INDG) para elaborar o planejamento estratégico e as diretrizes do complexo para os próximos anos. O INDG já desenvolveu o modelo de gestão de empresas como Ambev, Gerdau e do Governo de Minas Gerais.

Hospital do Coração (HCor)

► São Paulo

O Hospital do Coração (HCor), em São Paulo, inaugurou em março, no Clube Paineiras, a primeira unidade avançada de medicina esportiva fora de seu complexo hospitalar. Os associados e atletas do Clube poderão contar com toda excelência em medicina esportiva disponível no serviço de Sport Check-up do Hospital.

As avaliações acontecerão três vezes por semana, sob a coordenação médica do cardiologista Nabil Ghorayeb. "Após agendamento prévio, a equipe especializada em cardiologia, medicina do esporte e nutrição esportiva do hospital seguirá o protocolo estabelecido pelo Paineiras e pelo Sport Check-up HCor, que compreende consulta clínica especializada, eletrocardiograma, teste ergométrico, ecocardiograma e avaliação nutricional", afirmou Nabil, em comunicado.

Além disso, os associados contarão com agendamento preferencial no Centro de Diagnóstico HCor em caso de exames especiais como teste cardiopulmonar (ergoespiométrico) e avaliação pelo Cybex.

Hospital Santa Joana

► Pernambuco

O Hospital Santa Joana acaba de receber nova certificação, agora na norma ISO 9001:2008, após auditoria da empresa certificadora DQF, que avaliou processos e protocolos de segurança e assistência em vigor no hospital, com foco na qualidade dos serviços e segurança dos pacientes. Foram avaliados os setores da Multi Emergência, Unidade Coronária e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH). O hospital possui o selo de qualidade desde 2001 e foi um dos primeiros hospitais de Pernambuco a ser certificado.

Hospital Sírio-Libanês

► Brasília

Referência em medicina de excelência e tecnologia de última geração, o Hospital Sírio-Libanês vive um processo de expansão. Até junho, Brasília deverá receber a sua primeira unidade fora de São Paulo. Não por acaso, já que a instituição se tornou conhecida em todo o Brasil pelo atendimento de ponta a políticos, deverá começar a funcionar na capital federal um centro de oncologia em um edifício de três andares na Asa Sul. A previsão é de que outra unidade do hospital, dedicada à mulher, uma novidade no atendimento da instituição, será inaugurada um mês depois, em São Paulo. Aguarda-se para dezembro de 2013 a inauguração da primeira unidade do hospital em Campinas.

Até mesmo a sede, na Bela Vista, passa por transformações. Desde 2009, os quatro prédios da instituição tiveram reformas. Está prevista ainda a construção de mais 20 andares no prédio onde hoje estão localizados o Núcleo de Medicina Avançada e o Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa. Além disso, espera-se a inauguração de um bloco para mais 350 pacientes, que deve duplicar o atendimento do hospital.

Casa da Saúde São José

► Rio de Janeiro

Primeira instituição do Estado do Rio a alcançar a acreditação hospitalar, a Casa de Saúde São José agora comemora a conquista do título mais importante da categoria: a Accreditation Canada. O certificado representa o reconhecimento da CSSJ como hospital que garante a melhoria dos serviços prestados ao paciente: atendimento eficaz, seguro e humanizado. O título de excelência é sinônimo de práticas corretas e confiança no atendimento realizado.

Criada pelo Conselho Canadense de Acreditação de Serviços de Saúde (Canadian Council on Health Services Accreditation - CCHSA), a acreditação internacional avalia a excelência em gestão e, principalmente, a assistência segura. No Brasil, o programa é implantado pelo Instituto Qualisa de Gestão

Grupo Santa Luzia

► Brasília

Com o objetivo de fortalecer sua gestão, em conformidade com as melhores práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para empresas familiares, o Grupo Santa Luzia (DF) consolida a total profissionalização de sua diretoria, que por mais de duas décadas teve entre seus executivos membros da família acionista.

Baseado na confiança e reconhecimento de seus talentos, o processo de transição envolveu a escolha interna de executivos para assumir os principais cargos de gestão da empresa. Para Ana Cláudia Peixoto Leal, atual presidente do Conselho de Administração do Grupo Santa Luzia, as mudanças contribuem fortemente para manter a organização em sua posição de vanguarda no mercado. "A instituição está se renovando, mantendo toda a tradição conquistada ao longo de mais de 40 anos de mercado. É uma empresa sólida, madura e de credibilidade, que não para no tempo, preocupada em evoluir o trabalho sempre na direção de excelência", afirma.



(IQG), que adaptou os pré-requisitos para a cultura local. Os hospitais certificados nesse nível devem obrigatoriamente cumprir metas como identificação correta do paciente; cirurgia segura; redução do risco de infecções; segurança na administração de medicamentos de alto risco; prevenção de quedas; e comunicação multiprofissional efetiva.

A IMPORTÂNCIA DOS HOSPITAIS PRIVADOS NA SAÚDE: HOJE E AMANHÃ



1º Congresso Nacional de Hospitais Privados

28 a 30 Setembro de 2011 - Hotel Unique - São Paulo

Venha debater novos conceitos para planejamento e gestão em saúde com os dirigentes dos principais hospitais do Brasil

Programa e inscrições: www.cnhp.com.br

Evento Oficial



Em cooperação com



Patrocinadores Projeto Parcerias ANAHP 2011



Secretaria do Congresso: Hospitalar Feiras e Congressos

Tel: (11) 3897-6158 Fax: (11) 3897-6191 E-mail: congressos@hospitalar.com.br