

## Serviço de Administração do CSTO

### *Integração é o principal desafio*

O Serviço de Administração do CSTO é composto por seis funcionários e 81 prestadores de serviço. Segundo o chefe do Serviço, Denílson Bastos, o principal desafio não está em supervisionar as atividades, mas em integrar terceirizados e funcionários do INCA. “Precisamos lidar com os conflitos dos prestadores de serviço, sem interferir nas políticas internas das empresas a que eles estão ligados e sem deixar que qualquer insatisfação gerada por esta relação prejudique o rendimento”, explica.

Estes profissionais atuam nas duas áreas que compõem a Administração: Atividades Auxiliares e Estatística e Faturamento. A primeira engloba almoxarifado, recepção, limpeza, segurança, transporte, rouparia, manutenção e xerox. Em 2002, os serviços de algumas áreas foram aperfeiçoados. A melhoria está

registrada nas pesquisas de satisfação dos clientes, realizadas, mensalmente, nas enfermarias do CSTO, com o apoio da Assessoria de Gestão da Qualidade. Constatou-se que, neste ambiente, houve um aumento médio de 40% na satisfação de pacientes e acompanhantes, nos itens recepção, limpeza e segurança, entre maio e dezembro.

Já a área de Estatística e Faturamento controla todos os procedimentos hospitalares, tais como internação e alta, além de fazer a cobrança ao SUS de gastos com pacientes ambulatoriais e internados. Em 2002, os responsáveis por essa área colocaram à disposição dos demais setores o serviço de estatística, anteriormente realizado por cada um deles. Neste ano, o CSTO foi a unidade assistencial pioneira na



O chefe do Serviço ( ) procura integrar terceirizados e funcionários através de participação em premiações e festas.

implantação de um novo sistema de solicitações de compras e contratação de serviços, por meio da Intranet. A Administração foi peça fundamental para o bom andamento do projeto, implementado pela Divisão de Informática do INCA.

Para 2003, os planos são otimizar o uso dos recursos, para reduzir custos da unidade com a compra de materiais e manter o aumento do índice de satisfação dos clientes internos e externos. ■

## Hipertermoquimioterapia: medidas de segurança regulamentadas

Pacientes do INCA com câncer do apêndice, de ovário e do cólon, entre outros, podem ter agora um aumento na sobrevida, sem recidiva (reaparecimento do tumor). A boa notícia – a retomada de hipertermoquimioterapia no Instituto, em janeiro - veio acompanhada da regulamentação interna das regras de segurança para os profissionais envolvidos no procedimento cirúrgico. O INCA é o único hospital público no Brasil a realizar o procedimento sem riscos ocupacionais.

O primeiro procedimento de 2003 foi feito numa paciente com pseudomixoma (tumor do apêndice ou do ovário, cuja disseminação se dá pela membrana que reveste as cavidades abdominal e pélvica). Após a cirurgia citorrredutora, para a retirada tumoral, usou-se o quimioterápico a 43 graus. Devido à resposta inflamatória, é fundamental o acompanhamento do paciente pela equipe da UTI, nas 48 horas posteriores à intervenção.

O médico da Seção de Cirurgia Abdômino-Pélvica, Odilon de Souza Filho, que implantou o procedimento no INCA, diz que a hipertermoquimioterapia é um avanço em relação ao tratamento convencional (cirurgia citorrredutora): “Estudos demonstraram que para pacientes com pseudomixoma, por exemplo, este procedimento pode propiciar uma sobrevida de 10 anos em 80% dos casos, enquanto que com o tratamento convencional, a sobrevida não seria de mais de dois anos”, diz. ■



*Nas empresas mais avançadas em termos de gestão, críticas e sugestões dos clientes são vistas como fortes aliadas na detecção e solução de falhas na rotina institucional. Por acreditar nesta premissa, a Direção do HC I deu sinal verde para a criação de um grupo de estudo para checar a viabilidade de uma ouvidoria na unidade. No final de janeiro, a equipe finalizou o projeto de implantação, que foi apresentado dias depois no Conselho Diretivo do HC I.*

*O papel da ouvidoria no INCA, implantada de forma pioneira no HC III, é transformar as reclamações em aumento de qualidade na assistência ao cidadão, através da busca pelo rápido retorno ao reclamante. O grupo de trabalho, responsável pela ouvidoria no HC I, é formado por Paulo de Biasi (Diretor do Hospital), José Adalberto de Oliveira (Chefe da Divisão Cirúrgica), Fernanda Rena (Divisão de Comunicação Social), Maria Emília Coelho (Chefe do Serviço Social), Luzia de Menezes (Serviço Social), Maria da Conceição dos Santos (Serviço Social), Rosana Slany (Direção do HC I) e Estelson Raposo (consultor externo). ■*