

Nosso empenho para proporcionar a máxima satisfação a nossos clientes pacientes, acompanhantes e visitantes, entre outros, é constante. Temos elaborado planos e metas para alcançar padrões de qualidade cada vez mais elevados no relacionamento com nossos públicos. A Assessoria de Gestão de Qualidade tem sido fundamental nesse processo, inclusive avaliando, em parceria com os diversos setores do INCA, pontos positivos e outros passíveis de melhorias.

Participar de prêmios elaborados pelo Governo Federal e pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro vêm nos ajudando a medir nosso desempenho, já que buscamos a excelência na prestação de serviços. Por meio da auto-avaliação de 2003, obteremos dos examinadores do Programa Qualidade no Serviço Público, que concede o Prêmio Qualidade do Governo Federal, um relatório de avaliação de nossas ações. Mais do que isso: teremos, com esse documento, a oportunidade de aprimorar nossas práticas.

Já evidenciamos alguns benefícios gerados por avaliações passadas: o Programa de Avaliação e Desempenho Algo+, o Treinamento por Cotas, as pesquisas de clima organizacional e de satisfação do cliente em ambulatório e enfermagem, as consultas agendadas e a normalização administrativa, entre outros. Até meados de 2004, teremos detectado outras oportunidades de melhorias, o que acreditamos ser imprescindível no processo de modernização institucional.

Jamil Haddad
Diretor Geral

Compromisso com a qualidade

Em 3 de julho, Amauri de Menezes e Mário Ferreira, da Assessoria de Gestão da Qualidade (AGQ), reuniram-se com a Alta Administração do INCA para capacitá-la no Modelo de Excelência em Gestão Pública, orientado pelo Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP). Trata-se de um Programa do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que instituiu o Prêmio Qualidade do Governo Federal, concedido anualmente a organizações públicas que comprovem alto desempenho e modelos avançados de gestão, com práticas institucionais em consonância com critérios adotados por mais de 60 países. Este ano, em vez de se submeter à avaliação de examinadores do Prêmio, o Instituto fará sua auto-avaliação, de acordo com o estabelecido pela Direção do Programa.

Entre julho e agosto, os dois profissionais da AGQ levantarão informações sobre sete critérios a serem examinados. São eles Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade, Informação, Pessoas, Processos e Resultados. Logo a seguir, no mês de setembro, a Alta Administração do INCA participará de um workshop para aprovar as propostas de melhorias identificadas.

Propostas aceitas, o Comitê de Gestão de Excelência será instalado para coordenar a implementação do plano de melhorias. “Ainda em setembro, esperamos receber os



A Alta Administração do INCA participou da 1ª reunião com a AGQ.

examinadores externos para validar esse processo, e até julho de 2004, termos realizado as melhorias aprovadas, com a colaboração de todos”, explica Amauri de Menezes, assessor de Gestão da Qualidade. Ele completa: “O treinamento por cotas, a consulta agendada e a pesquisa de satisfação do cliente são exemplos de melhorias já implantadas.”

Fazer parte do Programa de Qualidade do Serviço Público proporciona diversas vantagens ao INCA como a cooperação interna entre as suas áreas, a identificação dos pontos fortes e oportunidades de melhoria, a medição do desempenho institucional, e, por fim, a própria evolução do sistema de gestão. “Este Prêmio, criado pelo PQSP, demonstra a preocupação do Governo Federal com a qualidade na área pública. A participação do INCA desde 1998 reflete o seu compromisso com a gestão de excelência”, conclui Mário Ferreira. ■

Mais saúde na Rocinha

Materiais informativos, produzidos pela Diretoria de Prevenção e Vigilância (DPV) do INCA, foram distribuídos no Arraial da Roça, organizado pela Casa de Cultura da Rocinha e promovido pelos ministérios da Saúde, da Cultura e da Educação, em 21 de junho. Foram divulgados dados sobre tabagismo, câncer de mama e alimentação saudável e feitas demonstrações com a boneca Altina, para mostrar o efeito tóxico do fumo no organismo. Cerca de 15 mil pessoas participaram do evento, que contou com a apresentação dos cantores Margareth Menezes, Sandra de Sá, Gilberto Gil (também ministro da Cultura) e Zeca Pagodinho e da banda Afroreggae.

Radiografia dos recursos humanos oncológicos no Brasil

A Diretoria de Ensino e Divulgação Científica (DEDC) iniciou, em março, um levantamento de recursos humanos em oncologia no Brasil. Pioneira no país, essa pesquisa permitirá a descentralização do ensino nesta área. Após a identificação de 263 instituições oncológicas, foi elaborado um questionário que apontará a necessidade de profissionais em cada região brasileira. De acordo com a demanda do Sistema Único de Saúde (SUS), o INCA pretende capacitar profissionais onde a iniciativa for requisitada. A expectativa é de que em setembro os resultados da pesquisa já estejam finalizados e que em 2004 sejam firmadas parcerias para o planejamento das ações.

Monografia

Na matéria *Monografia sobre complicação do câncer de mama* (edição 149), leia-se medula espinhal, e não medula óssea, como publicado no segundo parágrafo.

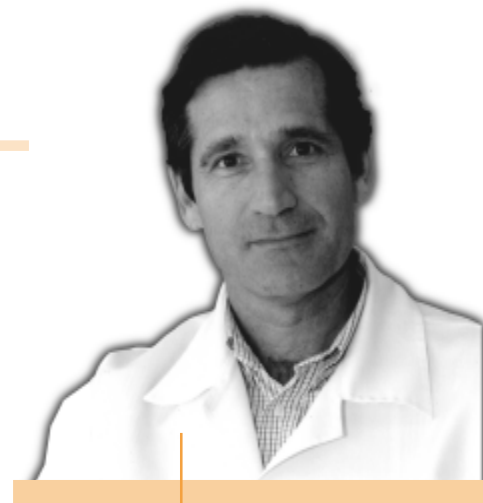
DESTAQUES

Medicina: influência familiar

Após vários anos dedicados ao HC II, com atuação em cargos de chefia - inclusive o de Vice-Diretor -, o cirurgião oncológico Reinaldo Rondineli está de volta à unidade, desta vez na posição de Diretor.

Nascido no interior de Minas Gerais, na cidade de Muzambinho, Rondineli veio, com 11 anos de idade, para o Rio de Janeiro, onde passou a morar com um tio. Por influência de amigos e principalmente de seu tio, que era médico, ele optou pela profissão.

Com a graduação concluída em 1978, pela Escola de Medicina da Faculdade Souza Marques, o médico especializou-se em cirurgia, nos anos seguintes. Em 1986, começou a trabalhar no INCA, mais especificamente, no Serviço de Cirurgia Abdômino-Pélvica, quando este ainda era localizado no HC II. Com a transferência do Serviço para o HC I, em 2002, Rondineli foi remanejado para a unidade, onde esteve até o momento de sua posse como Diretor do HC II, no final do mês de maio.



Rondineli: considerado no INCA como bom ouvinte.

Nesta data, emocionou a platéia presente à cerimônia: “O Hospital sempre contou com a garra, o espírito de luta de todos vocês. É com este espírito de luta que tenho certeza que contarei para retomar nosso caminho.”

Se no INCA é conhecido pela capacidade de ser bom ouvinte, fora do ambiente de trabalho o Diretor do HC II reserva especial atenção à família. Há dois anos, por exemplo, joga tênis com os dois filhos, aos sábados. “Perco todas as partidas, mas tudo bem. O importante é estar com eles”, conta Rondineli. ■

Transfusão é debatida em workshop no HC III

No dia 25 de junho, foi realizado no HC III o workshop de Mastologia, desta vez com o enfoque na prática transfusional em oncologia. O evento foi organizado pelo coordenador da Residência Médica, Sérgio Mello, e coordenado pela Chefe do Setor de Hemoterapia, Cora Jean Frederick.

A idéia de se abordar esse tema surgiu das constantes dúvidas que os residentes apresentam sobre a indicação adequada de uma transfusão. O objetivo da aula foi mostrar como funciona um setor de hemoterapia e seus procedimentos. Foram discutidos temas como os grupos sanguíneos (ABO e fator RH), as indicações transfusionais e possíveis reações transfusionais imediatas, como febre e reações alérgicas. Os médicos também enfatizaram a preocupação com algumas reações tardias, como a contaminação por hepatite B e C e Aids.

O workshop, que é realizado mensalmente, contou com palestras da hemoterapeuta Selma Magalhães de Britto, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), dos hemoterapeutas do HC I, Iara Motta e Álvaro D’Alincourt, e do oncologista do HC III, Luis Guilherme Branco. O próximo encontro acontecerá em 30 de julho, e o tema será o papel da cirurgia plástica no câncer de mama. ■

Área de Estatística e Faturamento do HCI

Sistema de coleta de informações é descentralizado

As diversas atividades realizadas no INCA geram um extenso volume de informações que, interpretadas, transformam-se em conhecimento – um fator primordial para a tomada de decisão institucional. Coletar, organizar e divulgar os dados que são obtidos a partir do trabalho de cada funcionário é responsabilidade da Área de Estatística e Faturamento do HC I.

Com o objetivo de captar a informação no momento em que ela é gerada e pelo agente responsável por sua produção, o sistema de coleta e o processamento dos dados foi descentralizado. Para isto, criou-se a figura das *faturistas-satélite*, colocadas em pontos estratégicos nos diversos setores hospitalares, cujas funções são, entre outras, atualizar o cadastro dos pacientes; solicitar ao órgão competente o CPF de pacientes que não possuam esse documento; processar o faturamento do HC I; colocar em ordem cronológica o prontuário (exames, prescrições médicas etc) digitar a conta corrente do paciente – que inclui gasto de material hospitalar e medicamentos por paciente da unidade - no Sistema Hospitalar Integrado (SHI).

As atribuições das faturistas-satélite não param por aí. Elas também têm de devolver o prontuário do paciente ao

SHI e ao arquivo; processar a devolução de medicamentos no SHI e entregá-los pessoalmente à Farmácia; preparar o mapa de internação e alta; controlar a entrada e consumo de material hospitalar; controlar todo o estoque local do posto de Enfermagem; emitir extrato de consumo por paciente, com a lista de medicamentos utilizados e fazer a pesquisa de satisfação dos pacientes no momento da alta.

A instalação do SHI e, em 2003, do sistema de informática Absolute, versão atualizada do primeiro, tem viabilizado a coleta e processamento das informações, em tempo real, de forma integrada e uniforme. Isto permite que os dados sejam compartilhados por todas as unidades assistenciais e a DIPAT do Instituto. “Através do SHI e da Intranet, um profissional do HC II, por exemplo, pode visualizar os laudos de exames de anatomia patológica e radiologia, entre outros procedimentos realizados nos diversos sistemas de apoio”, diz Andrea Barros, supervisora da Área de Estatística e Faturamento. ■



Andréa (3ª à direita) credita a dinamização da Área ao trabalho das faturistas-satélites.

Patologistas da Clínica Mayo fazem palestra no INCA

No dia 23 de junho, o auditório do 8º andar do prédio-sede do INCA recebeu cerca de 100 patologistas de todo o estado do Rio de Janeiro para um ciclo de palestras, ministradas por médicos da Clínica Mayo, em Rochester, nos Estados Unidos. O evento foi organizado pela Divisão de Patologia (DIPAT) do Instituto, em parceria com as Sociedades Brasileiras de Patologia e de Citopatologia.

Com direito à tradução simultânea, os palestrantes Marie Christine Albry, John Chevile, Carol Reynolds e Antônio Nascimento falaram sobre algumas neoplasias malignas, entre elas o câncer de pulmão, de mama, carcinoma de células renais, e tumores fibrohistiocíticos.

Um dos convidados, o patologista Antônio Nascimento é ex-Chefe do Serviço de Patologia do INCA. Ele deu ênfase às lesões novas que incidem em tecidos moles do corpo. ■



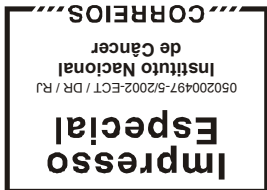
O Chefe da DIPAT, Heitor Paiva (à frente), recebeu os palestrantes da Clínica Mayo.

Abordagens das síndromes de anorexia e caquexia são apresentadas

No dia 17 de junho, Dan Waitzberg, professor da Faculdade de Medicina da USP e diretor do Grupo de Nutrição Humana (GANEP), em parceria com a Direção do CSTO, proferiu uma palestra no Auditório Gama Filho, no HCIII. O tema apresentado foi *Novas abordagens da síndrome da anorexia/caquexia em câncer e AIDS*. O evento contou com a presença 60 profissionais, inclusive dos diretores dessas duas unidades assistenciais do INCA.

Durante a palestra, Waitzberg apontou que a avaliação nutricional é o primeiro passo para se identificar e tratar da desnutrição em paciente oncológico. Estima-se que 50% deles desenvolvem a síndrome da anorexia (perda de apetite) e caquexia (perda de peso excessiva, com consumo muscular e de gordura).

Um dos objetivos da palestra foi mostrar como manter a qualidade de vida de pacientes com a síndrome de caquexia, através de cuidados, incluindo intervenção medicamentosa. ■



Instituto Nacional de Câncer
 Pça Cruz Vermelha 23
 20.230-130 - Rio de Janeiro - RJ
 Home page: www.inca.gov.br



Informativo interno quinzenal do Instituto Nacional de Câncer, produzido pela Divisão de Comunicação Social / INCA, com o apoio da FAF.

Tragem: 5.000 exemplares

Edição: Fernanda Rena

Redação: Danielle Segal

Reportagem: Adriana Boura, Caroline Sardenberg, Mariana Barbosa, Rodrigo Feijó, Thais Jordão e Viviane Queiroga.

Divisão de Comunicação Social (tel.: 2506-6103/6182); Fabiano Willanova (chefe); Jeanine Leal, Angelica Nasser Harouche, Cláudia Gomes, Eduardo Senise, Jacqueline Boechat, Lúcia Dantas, Marcela Ferreira, Marcos Vieira, Mariana Gomes, Paulo Maurício, Paulo Roberto Vasconcelos, Raul Capparelli e Walter Zoss.

Projeto gráfico e Diagramação: Imagemaker

Fotolito e impressão: Daugraf

Fotografia: José Antonio Campos e Carlos Leite.

Grupo de Comunicação Social: Adão Boaventura e Sylvio Cezar Campos (DEA); Fernanda Lage (DED); Cassilda Soares (DRH); Cibele Rodrigues (Diretora de Pesquisa); Rosa Valle (DPV); Ailse Bittencourt (HC I); Luiz Miguel Magalhães (HC II); Fernanda Monteiro (HC III); Pedro Luiz Fernandes (CSTO); Marcia Cavalcante e Amauri Menezes (Assessoria de Gestão da Qualidade); Ana Paula Mattos (INCA voluntário).

151 julho de 2003

Informe INCA

Avanço no tratamento de câncer de pulmão

Dois trabalhos desenvolvidos pelo Grupo de Oncologia Torácica do HC I, com o apoio do Serviço de Radiologia da unidade, foram selecionados para apresentação em pôster no X Congresso Mundial de Câncer de Pulmão, que acontecerá em Vancouver, no Canadá, entre 10 e 14 de agosto.

O estudo foi realizado com 30 pacientes do INCA, com câncer operável e em estágio inicial, entre janeiro de 2000 e agosto de 2002. O diferencial foi o acréscimo da

quimioterapia neoadjuvante em tratamentos feitos até então exclusivamente com cirurgia. No mesmo período, países europeus e os Estados Unidos começaram pesquisas semelhantes. “É motivo de orgulho profissional estarmos entre os primeiros a usar novas fórmulas para aumentar a taxa de cura em pacientes com esse perfil. Foi um trabalho de integração entre a Oncologia Clínica, Seção de Tórax e Radiologia”, diz o oncologista Mauro Zukin, integrante do Grupo de Oncologia Torácica.

Os resultados do tratamento apenas cirúrgico não são plenamente satisfatórios. Dados comparativos em relação à sobrevida nos dois métodos não estão disponíveis, mas algumas estatísticas podem ser comemoradas. Em 77% dos casos estudados nessa pesquisa, a taxa de resposta foi positiva, isto é, com redução do tumor após a quimioterapia. Em 13% dos casos, ele desapareceu. ■



O pátio da Coordenação de Administração Geral foi palco do V Arraiá Pipoca com Pimenta que aconteceu na noite de 4 de julho. Ao som do Super Trio Forró Pé de Serra, funcionários, seus parentes, voluntários e terceirizados do INCA participaram da quadrilha e presenciaram o casamento caipira. Os presentes também visitaram barracas com comidas típicas e brincadeiras como pescaria e argola. O INCAvoluntário fez parte da festa vendendo produtos doados ao Instituto. Houve ainda sorteio de rifas de brindes variados e o tradicional correio do amor. Organizadora da festa julina, a comissão de festas do INCA fez uma boa ação: doou alimentos não-perecíveis arrecadados com os convidados para o Programa Fome Zero e INCAVoluntário. A Direção Geral, a FAF, voluntários e Afinca apoiaram o evento. ■

Colabore como INCA

A Fundação Ary Frauzino recebe doações e patrocínios para apoiar os programas de assistência, ensino, pesquisa e prevenção desenvolvidos pelo INCA. Colabore através do Banco do Brasil S.A. - Agência Fátima nº 3118-6, conta corrente nº 204.783-7, ou pelo telefone 0 - XX - 21 - 2221-6227.