

# AHPACEG EM PAUTA

*Informativo da Associação dos Hospitais Privados  
de Alta Complexidade do Estado de Goiás*

## Pacientes devem tomar cuidado com o “golpe do telefone”

Parentes de pacientes internados em hospitais goianos têm sido vítimas do “golpe do telefone”, aplicado por estelionatários que fazem cobranças fraudulentas em nome das unidades de saúde. Associados da Ahpaceg já denunciaram o golpe à polícia e a Associação reforça a orientação à população para que fique atenta a esse crime.



### **Diretoria**

A nova diretoria da Ahpaceg renovou o seu compromisso com a defesa dos associados e da qualidade dos serviços de saúde. **Pág. 3**

### **Codese**

Comitê prepara propostas para o desenvolvimento sustentável de Goiânia, nos próximos 17 anos, em áreas como a saúde. **Pág. 4**

### **Associado**

Hospital Evangélico Goiano conquistou a Acreditação ONA 1, um reconhecimento a seu trabalho em prol da segurança do paciente. **Pág. 7**

# Qualidade e segurança estão em nossa essência



*Não figurar na lista de instituições que atendem a critérios de qualidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não reflete a realidade de nossos hospitais*



A qualidade e a segurança do atendimento prestado à população fazem parte da essência da Ahpaceg e do trabalho dos hospitais associados. Não há qualquer exagero na afirmação que tudo o que fazemos é voltado para a garantia e a melhoria contínua da qualidade e da segurança de nossos serviços.

Responsáveis por cerca de 80% de todo o atendimento de alta complexidade prestado pela rede hospitalar goiana,

os hospitais associados da Ahpaceg têm como metas primordiais a busca deste padrão de qualidade, o que nos levou a apresentar, em 2014, a primeira Classificação Hospitalar Ahpaceg feita por auditores independentes e altamente capacitados em metodologias de avaliação e certificação internacional.

Seguindo parâmetros técnicos internacionais, os auditores avaliaram critérios como a complexidade, resolutividade, qualidade e segurança em todos os setores dos hospitais: da recepção ao centro cirúrgico, da cozinha à lavanderia. Temos também entre nossos associados, hospitais acreditados e em fase de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma das entidades acreditadoras mais respeitadas mundialmente.

A maioria dos associados da Ahpaceg conta com Núcleos de Segurança do Paciente cadastrados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Esse núcleo é apenas um dos instrumentos que usamos para monitorar a qualidade e melhorar a segurança nos atendimentos.

Por isso, o fato de nossos associados não figurarem na lista, divulgada em março, de instituições que atendem a critérios de qualidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não reflete

a realidade de nossos hospitais. Tal listagem, elaborada exclusivamente a partir de avaliações da agência, traduz apenas uma parte da realidade do setor hospitalar e não pode ignorar todo o trabalho desenvolvido ao longo de décadas pelos hospitais goianos para garantir a resolutividade, a segurança e a qualidade dos serviços oferecidos à população.

**Dr. Haikal Yaspers Helou**  
Presidente



## EXPEDIENTE

### Diretoria 2015/2016

**Haikal Yaspers Helou**  
Presidente  
**Gustavo Suzin Clemente**  
1º Vice-Presidente  
**Gustavo Gabriel Rassi**  
2º Vice-Presidente  
**Robério Ferro**  
Tesoureiro  
**Luiz Mauro de Paula e Souza**  
1º Secretário  
**Aguinaldo Pedro Marques**  
2º Secretário  
**Valney Luiz da Rocha**  
Diretor de Contratos e Convênios  
**Francisco Arruda**  
Diretor de Qualidade e Insumos  
**Lorena Telles Pinheiro**  
Diretora Executiva

### Hospitais Associados

Hospital Amparo  
Hospital Anis Rassi  
Hospital da Criança  
Hospital de Acidentados  
Hospital Evangélico Goiano  
Hospital Infantil de Campinas  
Hospital e Maternidade Jardim América  
Hospital Monte Sinai  
Hospital Nasr Faiad  
Hospital Samaritano de Goiânia  
Hospital Santa Genoveva  
Hospital Santa Helena  
Hospital Santa Mônica  
Hospital São Francisco de Assis  
Hospital São Nicolau  
Instituto de Neurologia de Goiânia  
Instituto Ortopédico de Goiânia

### Ahpaceg em Pauta

Publicação oficial da Associação dos Hospitais Privados de Alta Complexidade do Estado de Goiás (Ahpaceg)  
Ano 2 Nº 6 Janeiro / Março 2016

www.ahpaceg.com.br  
Rua Teresina, 380, salas 2103/2104, Ed. Evidence Office, Setor Alto de Glória, Goiânia/GO  
Fone: (62) 3088 5800  
Contato: imprensa@ahpaceg.com.br

Jornalista Responsável: Rosane Rodrigues da Cunha MTb 764/JP-GO

Fotos: Ahpaceg, Freepik e divulgação

Impressão: Flex Gráfica

# Ahpaceg volta a alertar a sociedade sobre “o golpe da cobrança”



*O golpe, aplicado em Goiânia e em cidades do interior do Estado, tem como alvo parentes de pacientes internados em hospitais privados, mas também já foi registrado em unidades públicas*



Em abril de 2016, a Ahpaceg voltou a fazer um alerta público à população para que fique bem atenta ao golpe que tem sido aplicado em Goiânia e em cidades vizinhas. Pessoas que se identificam como médicos ou funcionários de hospitais associados entram em contato com parentes de pacientes internados e exigem o depósito de uma quantia em dinheiro para o pagamento de exames ou a compra de medicamentos, alegando que o hospital não oferece esses serviços dos quais, segundo os golpistas, o paciente necessita com urgência.

Geralmente, as ligações são feitas de telefones celulares para números obtidos de forma obscura pelos criminosos. No início de abril, parentes de pacientes internados em grandes hospitais goianos, associados da Ahpaceg, foram alvo desta abordagem pelos estelionatários. Em 2015, a Ahpaceg já tinha alertado a sociedade sobre esse golpe, também já registrado na rede pública e denunciado à polícia por hospitais vítimas dos estelionatários.

Diante da ocorrência de novos casos, a Associação voltou a orientar os responsáveis



pelos pacientes internados a ficarem bem atentos. Caso recebam algum telefonema ou sejam abordadas com pedidos de dinheiro em nome dos médicos ou do hospital, as pessoas devem entrar imediatamente em contato com a direção da unidade e jamais efetuar qualquer pagamento. Os hospitais também reforçaram as orientações aos pacientes internados e novamente denunciaram o golpe à polícia.

## Fique de olho!

Responsáveis por pacientes internados devem ficar bem atentos a essas orientações:

- ✓ Hospitais não fazem cobranças por telefone
- ✓ Nunca forneça seus dados pessoais a pessoas que ligam em nome dos hospitais
- ✓ Jamais faça qualquer pagamento solicitado, via telefone, em

nome dos hospitais

- ✓ Se receber alguma ligação suspeita ou cobrança em nome do hospital, entre imediatamente em contato com a diretoria da unidade
- ✓ Se perceber que foi vítima de um golpe, comunique a unidade de saúde e procure a polícia

## Estado vai criar força-tarefa para investigar o crime



Atendendo a uma reivindicação do presidente da Ahpaceg, Haikal Helou, o secretário Estadual de Segurança Pública e vice-governador de Goiás, José Eliton, anunciou a criação de uma força-tarefa da polícia civil goiana para combater o “golpe do telefone”. As investigações, também atendendo a uma solicitação da Ahpaceg, serão concentradas em uma delegacia, provavelmente, na Delegacia Estadual de Investigações Criminais (Deic).

O reforço da investigação foi anunciado no dia 25 de abril, durante reunião entre o presidente da Ahpaceg e o secretário. O deputado federal João Campos e o delegado-geral da Polícia Civil de Goiás, Álvaro Cássio, também participaram do encontro.

# Ahpaceg apresenta o Codese ao Conselho Regional de Medicina



*O presidente e conselheiros do Conselho Regional de Medicina do Estado de Goiás (Cremego) puderam conhecer o trabalho do Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico de Goiânia (Codese)”*



O trabalho que vem sendo desenvolvido desde meados de 2015 pelo Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico de Goiânia (Codese) foi apresentado a conselheiros e diretores do Conselho Regional de Medicina do Estado de Goiás (Creme-



Aldair Novato (centro): atenção ao trabalho do Codese

go) pela Ahpaceg. A apresentação aconteceu em duas etapas. No dia 8 de abril, o presidente Haikal Helou e o presidente do Codese, Renato de Sousa Correia, reuniram-se com o presidente do Cremego, Aldair Novato Silva, para falar sobre o conselho de desenvolvimento.

Aldair Novato gostou da proposta, que, no dia 19 de abril, foi apresentada ao corpo de conselheiros do Cremego pelos representantes do Codese. Coordenadora da Câmara Técnica da Saúde e uma das fundadoras do Codese, a Ahpaceg convidou o Cremego para participar do conselho criado para planejar, formular e cobrar a execução de políticas de desenvolvimento econômico e social da capital.

Junto com outras dez câmaras temáti-

cas, a Câmara Técnica da Saúde vai apresentar propostas que visam preparar Goiânia para seu centenário, em 2033, objetivando que a capital se torne uma das 10 melhores cidades no Brasil para se viver, de acordo com o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Essas propostas serão encaminhadas a todos os candidatos à prefeitura nas eleições deste ano.

A expectativa é que eles assumam o compromisso de colocar em prática o planejamento elaborado pelas entidades que integram o conselho. Os conselheiros do Cremego gostaram da proposta do Codese, que é formado por instituições representativas de vários segmentos da sociedade, como a indústria, comércio, saúde e educação.

## Associação conquista reajuste de remuneração pela Unimed Goiânia

Desde outubro de 2015, os hospitais da Ahpaceg já estão recebendo mais pelo atendimento ambulatorial prestado a usuários da Unimed Goiânia em seus prontos-socorros. A forma de pagamento, antes feita por hora, também mudou. O reajuste e essa mudança foram definidos em negociação entre a cooperativa e a Associação, que substituiu a taxa do box/hora por uma taxa única.

Assim, os hospitais que antes recebiam R\$ 7,04 por hora de atendimento passaram a receber uma taxa no valor de R\$ 80,00 para a cobertura de até seis horas de assistência no pronto-socorro, quando houver necessidade de que o paciente per-

maneça em observação com o uso de materiais e medicamentos.

A negociação foi considerada positiva pela Associação, que viu na mudança do modelo de remuneração uma forma de reconhecimento da importância da resolutividade e da complexidade dos atendimentos feitos pelos hospitais associados. “A negociação foi boa e vai melhorar o atendimento nos prontos-socorros, beneficiando os médicos e, principalmente, os usuários da Unimed Goiânia”, disse Haikal Helou, presidente da Ahpaceg.

Houve também reajustes nas taxas de hemodinâmica pagas pela Unimed Goiânia. A Ahpaceg entende que a boa remuneração dos serviços prestados pelos hospitais é primordial para garantir condições adequadas de trabalho ao corpo clínico e a qualidade e a segurança do atendimento aos pacientes. Por isso, a Associação mantém um canal permanente de negociação com os compradores de serviços de saúde.



# Nova diretoria da Ahpaceg é eleita e empossada

“

*Novos diretores seguem o compromisso de trabalhar pela boa representatividade dos associados e pela busca da melhoria constante da qualidade dos serviços prestados pelos hospitais*

”

Com o compromisso de seguir trabalhando pela melhoria contínua da qualidade e da segurança dos serviços prestados pelos hospitais associados, a Ahpaceg elegeu e empossou sua nova diretoria. Por unanimidade, Haikal Helou foi reeleito presidente. Gustavo Suzin Clemente e Gustavo Gabriel Rassi são os vice-presidentes. A Associação terá nova eleição em setembro de 2016.

Durante a votação para escolha da atual diretoria, o médico Hugo Walter Frota, do Hospital São Francisco de Assis, uma das instituições idealizadoras da criação da Ahpaceg em 2003, ressaltou a importância da união e do trabalho coeso da diretoria e dos associados. “Estamos muito bem representados”, disse, ressaltando que essa representatividade proporciona maior segurança aos hospitais.

Ao longo dos últimos 13 anos, a Ahpaceg tem cumprido uma agenda de muito trabalho, que inclui a defesa da melhoria da remuneração dos serviços prestados pelos associados, a profissionalização da gestão dos hospitais e o crescimento sustentável do setor hospitalar goiano.

Nos últimos anos, a Ahpaceg também ampliou seu quadro de associados, fortalecendo a representatividade dos hospitais do interior goiano; estreitou o relacionamento com os compradores de serviços e viu seu trabalho ganhar maior visibilidade, tendo se tornado uma fonte constante de informações para a imprensa sobre temas da área da saúde. Os serviços prestados aos associados, como a central de compras, também vêm sendo aperfeiçoados a cada dia, proporcionando maior economia aos hospitais.

## Confira a composição da diretoria

- **Presidente** - Haikal Yaspers Helou
- **1º Vice-Presidente** - Gustavo Suzin Clemente
- **2º Vice-Presidente** - Gustavo Gabriel Rassi
- **1º Secretário** - Luiz Mauro de Paula Souza

- **2º Secretário** - Aguinaldo Pedro Marques
- **Tesoureiro** - Robério Ferro
- **Diretor de Contratos e Convênios** - Valney Luiz da Rocha
- **Diretor de Qualidade e Insumos** - Francisco Arruda
- **Diretora Executiva** - Lorena Telles Pinheiro

- **Faturamento robusto de Sus, particulares e convênios incluindo IPASGO**
- **Redução do desperdício de materiais e medicamentos**
- **Redução no volume de glosas**



## TRANSFORME O SEU HOSPITAL COM O SOFTWARE DE GESTÃO HOSPITALAR DA TOTVS.

A TOTVS existe para deixar sua instituição ainda mais competitiva. Para isso você precisa de soluções simples e inovadoras em tecnologia. A TOTVS desenvolveu o software de gestão hospitalar para facilitar o seu dia a dia, e junto com você criar um negócio mais ágil, conectado e produtivo. Deixe a TOTVS pensar por você.

COMPETITIVE-SE COM TOTVS. Pensando juntos, fazemos melhor.

(62) 3097.9900  
(62) 8306.8666

[www.totvs.com](http://www.totvs.com)



# Cinema e Big Fone fortalecem o trabalho em equipe no HCAR



Os projetos implantados pelo Setor de Qualidade do Hospital do Coração Anis Rassi visam disseminar informações sobre qualidade e segurança dos pacientes e fortalecer a integração entre os colaboradores



O Setor de Qualidade do Hospital do Coração Anis Rassi (HCAR) está usando a magia do cinema e dos documentários para levar informações, disseminar o conhecimento e estimular o debate entre seus colaboradores sobre temas relacionados à qualidade e à segurança do paciente. Com exibições de filmes no auditório do hospital, o projeto Cine Qualidade HCAR já debateu os temas Segurança do Paciente, Erro de Administração de Medicamento e Valores Institucionais.

As sessões são mensais e abertas a todos



HCAR: aprendizado com diversão e foco na segurança

os colaboradores. Os filmes são selecionados de acordo com o tema do mês e, durante as exibições, não faltam balas, guaraná nem a tradicional pipoca. Após a apresentação do filme ou documentário, é realizada uma mesa-redonda com convidados especiais para a discussão dos temas abordados. Em março, o projeto chegou a sua terceira edição e já é um sucesso entre a equipe.

Outra estratégia usada pelo Setor de Qualidade do hospital para aproximar os colaboradores das ações rotineiras desempenhadas pela equipe foi baseada no popular programa televisivo Big Brother Brasil (BBB) e batizada de “Operação Big Fone HCAR”. A operação funciona da seguinte forma: o Setor de Quali-

dade liga para todos os setores do hospital e o profissional que atende à ligação ouve a mensagem: “Atenção, preste muita atenção! Você está na operação Big Fone da Qualidade! Você aceita participar, respondendo uma questão?”.

Caso não saiba a resposta, o colaborador tem a oportunidade de estudar sobre o tema e retornar a ligação ao Setor de Qualidade para receber o brinde. “Nossa intenção é despertar o olhar dos colaboradores para algumas questões, como a consciência de que qualidade é coisa séria e diz respeito à segurança do paciente e se estamos realmente comprometidos com a qualidade em nossa instituição”, explica Cristina Bernardes, gerente de Qualidade do HCAR.

(Com informações: Marketing/HCAR).




**HOSPITAL DE NEUROLOGIA  
SANTA MÔNICA**

*Atendimento com qualidade e segurança:  
nossa marca e nosso compromisso*

*Onde estar bem, faz bem!*

**(62) 3282 8000**  
contato@hsmonica.com.br

**www.hsmonica.com.br**

Diretor Técnico: Dr. Haikal Yaspers Helou CRM/GO 7767

**SOLUÇÕES COMPLETAS PARA APOIAR E IMPLANTAR  
PROCESSOS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE.**

Empresa Transparente, especializada em auditorias e consultorias na área da saúde.  
Sede em Goiânia e com atuação em mais de 6 estados; Consultores e auditores capacitados na Metodologia de Avaliação da ONA - Organização Nacional da Acreditação, reconhecida internacionalmente em 2013; Profissionais com proficiência na metodologia da acreditação nacional e com experiência e capacitação em metodologia de certificação internacional, o que agrega uma visão ainda mais ampla no mercado de certificado na área da saúde.

ALEPH É A PRIMEIRA EMPRESA NO BRASIL EM CONSULTORIA PARA CERTIFICAÇÃO ONA EM UNIDADE MÓVEL DE SAÚDE.

Acreditação Hospitalar | Implantação e classificação Manual AHPACEG | Qualidade em Serviços de Saúde | Auditoria em Serviços de Saúde | Cursos

SOLICITE UMA VISITA E MELHORE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA SUA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE.

WWW.ALEPHCONSULTORIA.COM | ADM@ALEPHCONSULTORIA.COM  
(62) 9209.7708

  
**ALEPH CONSULTORIA**

# Hospital Evangélico Goiano conquista Selo de Acreditação Hospitalar ONA



*Associado da Ahpaceg e um dos principais hospitais do interior do Estado, o Hospital Evangélico Goiano (HEG) conquistou o Selo de Acreditação ONA, um grande reconhecimento ao trabalho da unidade em prol da segurança do paciente*



Quando se fala em qualidade no atendimento hospitalar, a saúde e segurança do paciente são essenciais. Um hospital que busca o reconhecimento deve priorizar a humanização no atendimento, um sistema de gestão eficiente, a excelência e o controle dos processos internos. E o Hospital Evangélico Goiano procura atender, cada vez melhor, a todos os que passam diariamente pela instituição.

Este objetivo levou o HEG, fundado em 1927 e classificado com o Selo Platina Ahpaceg, a alcançar o reconhecimento do público e de importantes organizações. Um destes reconhecimentos veio por meio da qualificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) conquistada recentemente, após uma rigorosa avaliação do hospital por avaliadores da instituição acreditadora. O HEG alcançou o Nível I da ONA, que, de acordo com a própria instituição, consiste na existência de processos que procuram garantir a segurança do paciente.

Para Ernei de Oliveira Pina, diretor executivo do Hospital Evangélico Goiano, as diretrizes da ONA constituem um referencial seguro para a segurança do paciente. “A nossa visão e a razão pela qual buscamos a ONA é que esta organização é a garantia de boas práticas que visam à segurança do paciente”, comentou.

Recebendo este importante certifica-



*Ernei de Oliveira Pina: boas práticas e a segurança do paciente*

do ONA, o Hospital Evangélico utilizará os resultados para se adequar ainda mais aos referenciais internacionais de excelência do atendimento à saúde. A qualificação será útil para a reorganização das práticas da instituição e para continuar diminuindo os riscos aos pacientes, profissionais e colaboradores.

A Ahpaceg parabeniza o HEG por essa grande conquista, que traduz o sério compromisso do hospital com a segurança e a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

## Saiba mais sobre a acreditação

Os processos de Acreditação Hospitalar nos hospitais brasileiros vêm ganhando popularidade na medida em que qualificam as instituições utilizando regras e padrões a serem seguidos por todos os envolvidos na cadeia assistencial. A acreditação é um sistema de avaliação de qualidade caracterizada por uma ação voluntária por parte da instituição de saúde.

As principais instituições acreditadoras nacionais e internacionais atuantes no Brasil são a ONA - Organização Nacional de Acreditação (Brasil), Joint Commission International - JCI (EUA) e Accreditation Canadá International - ACI (Canadá). A metodologia nacional ONA foi criada em 1999 por entidades públicas e possui três níveis: nível 1 (Segurança), nível 2 (Gestão Integrada) e nível 3 (Excelência).

A ampliação da segurança dos usuários na escolha e utilização dos serviços, a busca por maior eficiência e efetividade no atendimento e o foco no desempenho da organização estão entre as vantagens em ser uma instituição acreditada.

*(Com informações: Ascom HEG/ Felipe Homs e Aleph Consultoria)*



A segurança que nossos pacientes já conhecem, agora é reconhecida também pela ONA.

**Hospital Evangélico Goiano  
Acreditado ONA 1**



Hospital Evangélico Goiano

Praça James Fanstone, nº 60, Centro – Anápolis (GO)

ANS - Nº 382876



**VENDAS**

PLANOS DE SAÚDE  
E SEGUROS  
(62) 3216-8700

# CORRETORA DE SEGUROS UNIMED

A Corretora Unimed  
trabalha com todos  
os tipos de seguros  
e com as melhores  
seguradoras do mercado.

Conheça todas as modalidades e descubra o seguro ideal para você,  
sua família e sua empresa.

## SEGUROS INDIVIDUAIS

- Automóveis
- Residencial
- Vida
- Acidentes Pessoais
- SERIT – Seguro de Renda  
por Incapacidade Temporária
- RC Profissional
- Previdência Privada
- Outros

## SEGUROS PARA EMPRESA

- Automóvel
- Frota
- Condomínios
- Seguro de Pessoas
- Empresarial
- Responsabilidade Civil
- Risco de Engenharia
- Garantia de Obrigações Contratuais
- Outros

### Unimed Corretora

Av. T-9, nº 276, Setor Marista.  
Fone: (62) 3216-8700

Deixe a segurança do que  
você preza com quem  
você conhece. Corretora  
Unimed 23 anos.

## CORRETORA DE SEGUROS

**Unimed**   
Goiânia