

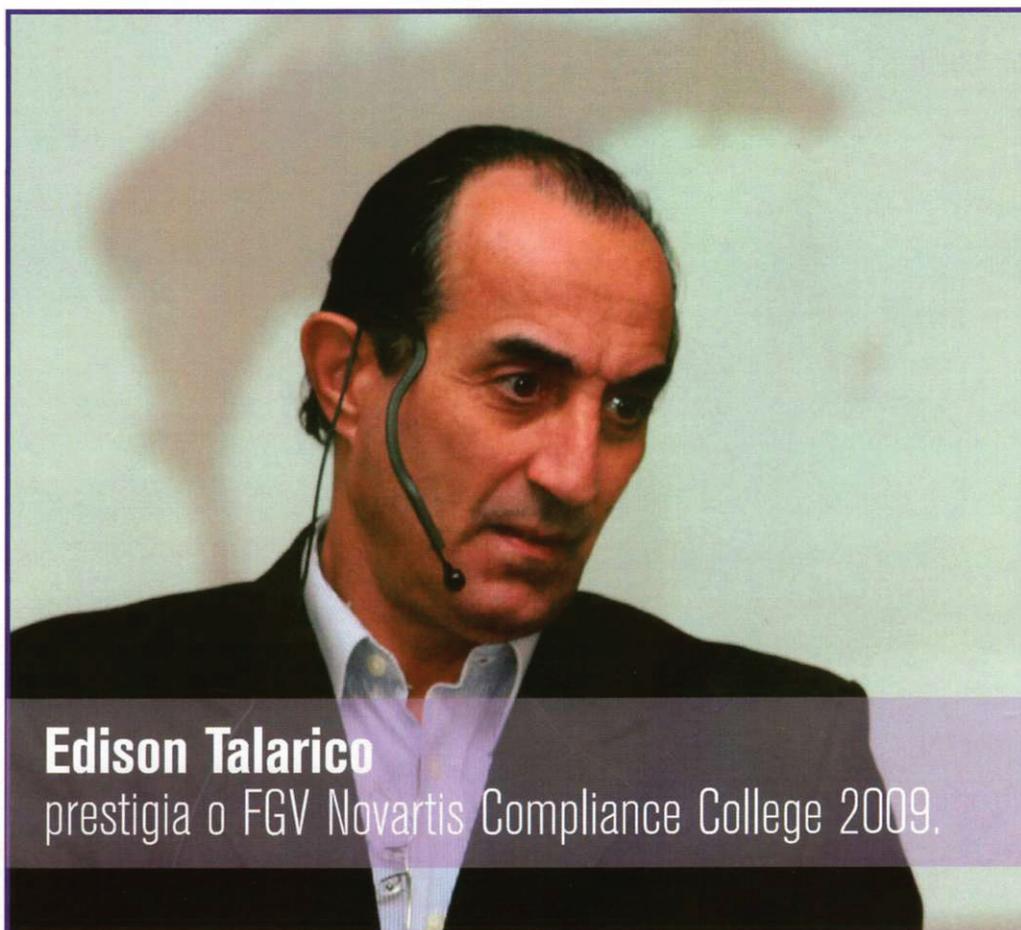
ComplianceCollege

JORNAL INFORMATIVO São Paulo, sábado, 20 de junho de 2009

FGV Novartis Compliance College reúne 200 médicos em São Paulo

O laboratório Novartis inova ao promover o debate sobre o tema “Adesão do paciente ao tratamento”, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, para médicos de todo o Brasil.

Desenvolvido sob medida para a Novartis, o programa FGV Novartis Compliance College, recebeu cerca de 200 médicos de todo o Brasil nos dias 20 e 21 de junho, na Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo. Com o objetivo de aprimorar a relação médico-paciente, especialistas da FGV debateram, durante dois dias, oportunidades e possíveis melhorias nos processos internos dos consultórios/hospitais. O uso de novas tecnologias para aumentar a confiança do paciente e sua probabilidade de adesão ao tratamento, além de formas para garantir o desenvolvimento sustentável organizacional, foram alguns dos assuntos abordados. Segundo Inês Pereira, coordenadora acadêmica do programa, as palestras selecionadas para os temas Gestão, Valor e Relacionamento vão ao encontro das necessidades do médico, já que os resultados não dependem apenas de aspectos clínicos. “Gestão para oferecer mais Valor, alimentando o Relacionamento, promovendo aderência”, explica. Durante os dois dias, os participantes foram divididos em seis salas, nas quais três duplas de professores da FGV – Cláudio Queiroz e Antonio Jesus



Edison Talarico
prestigia o FGV Novartis Compliance College 2009.

Cosenza (Relacionamento); Adrian Cerneve e Ricardo Rochman (Gestão); e João Brandão e Sérgio Túlio Prado Jr. (Valor), ministraram aulas sobre os temas propostos.

Dr. Hermes Xavier, cardio-

logista e professor titular de Cardiologia da Faculdade de Ciências Médicas de Santos do Centro Universitário Lusitana (UNILUS), foi o responsável pela abertura e encerramento do evento. “Essa é uma oportunidade de compartilharmos

algumas angústias, e aproveitarmos o que uma escola de gestão pode ensinar para melhorar a adesão do paciente aos tratamentos”, disse. O programa, segundo o palestrante,

Continua na pág. 02



“Foi uma das melhores experiências que tive dentro do assunto adesão”, acredita a Dra. Maria Elcira Di Napoli, Cardiologista, de Porto Alegre-RS. Segundo a médica, a abordagem de relacionamento foi ministrada de maneira brilhante e interativa por pessoas fantásticas e preparadíssimas para tal. “Posso te afirmar com certeza de que existe uma visão de consultório antes e depois do curso”, acredita.

pretende resgatar a essência do médico, melhorando, assim, a percepção do paciente. “Qual será a percepção que nossos pacientes têm de nós?”, indagou.

O professor da FGV e consultor, Edison Talarico, passou uma visão ampla sobre o tema, traçando um panorama sobre a evolução da carreira do médico ao longo dos tempos. “De generalistas, passaram a

assistencialistas, e se tornaram especialistas”, explicou. Além disso, Talarico afirmou que tentaria alterar a visão dos médicos ao longo de sua exposição. Em seguida, conduziu uma reflexão sobre o cenário das consultas médicas nos próximos dez anos, que inclui a automação dos consultórios e hospitais, reorganização dos laboratórios, além do uso de ferramentas como back office, mobilidade, conectividade

(twitter, blogs, worldpress), e trio elétrico (pessoas, processos e performance). “O melhor médico é o google”, brincou. “Dentro deste contexto, o perfil do paciente passa a ser cada vez mais exigente, e o preço perde força para os serviços”, conclui. Sendo assim, de acordo com o palestrante, é necessário promover mudanças quanto à remuneração (novos modelos); rentabilidade (novos formatos, inovação e excelên-

cia); e gestão (novos conceitos, processos e logística). O professor Adrian Cerneve, um dos responsáveis pelo tema gestão, abriu a discussão sobre como os processos internos da clínica/hospital, afetam os pacientes. “Uma boa consulta para o médico representa uma boa consulta para o paciente?”, questionou. A partir daí, com a ajuda dos profissionais presentes, elegeu os fatores que determinam que um aten-



dimento foi bem-sucedido. No lado do paciente, constatou-se que o sinônimo de uma boa consulta é obter respostas, alívio, administração da ansiedade, satisfação, resolução e identificação. Por outro lado, os médicos buscam atender os objetivos (próprio e do paciente); criar vínculo, empatia, carisma e identificação, além de obter a resolução do problema. Durante a aula, os participantes foram convidados, ainda, a debater os motivos para a escolha de um médico. A localização da clínica, a acessibilidade e a ordem alfabética do guia do convênio encabeçaram a lista. "O plano de saúde influencia muito o todo, já que mudança de convênio significa troca de médico", constatou-se.

Opinião sobre os médicos participantes

"A oportunidade me proporcionou algumas horas de convivência com professores dotados de uma metodologia única, que abrangeu o entendimento mais aprofundado das várias etapas no roteiro de atendimento e acompanhamento dos meus pacientes", destaca Dr. José Aldair Morsch, Cardiologista, de Erechim-RS. O médico ressalta, ainda, o aspecto de ter tido a possibilidade de perceber as inúmeras opções de caminhos para manter ou até mesmo "espantar" a clientela. "Posso dizer que foi um dos melhores investimentos que pude fazer na minha carreira profissional. Só tenho elogios e agradecimentos por essa oportunidade", enaltece.

"Aproveitei bastante as dicas e estou tentando implementá-las em meu cotidiano. O ambiente de saúde é muito diferente do ambiente business", constata.

Para Dr. Allyson Nakamoto, médico cardiologista dos hospitais Oswaldo Cruz, Albert Einstein e Beneficência Portuguesa de São Paulo -SP, o Complian-



As aulas sobre o trinômio Gestão-Valor-Relacionamento apresentadas na FGV através de Compliance foram de grande importância para nós, médicos, "infurnados" nos consultórios diariamente, afirma Dr. Lourival de Campos, cardiologista, que atua no Ipiranga Centro Médico e também como orientador de cardiologia da residência médica do Hospital Ipiranga, em São Paulo -SP.

ce College agregou valor ao conhecimento, não somente médico, como também, administrativo, abordando nessa primeira etapa detalhes sobre a importância de determinados aspectos que rodeiam uma consulta médica. Além disso, segundo o profissional, o curso demonstrou que os resultados do tratamento também são influenciados pelos detalhes que englobam o profissional médico - desde a marcação da consulta até a prescrição da medicação e solicitação de exames. "Os profissionais escolhidos para ministrar as aulas foram muito elucidativos apesar de não entenderem de fato a nossa realidade. Acredito que

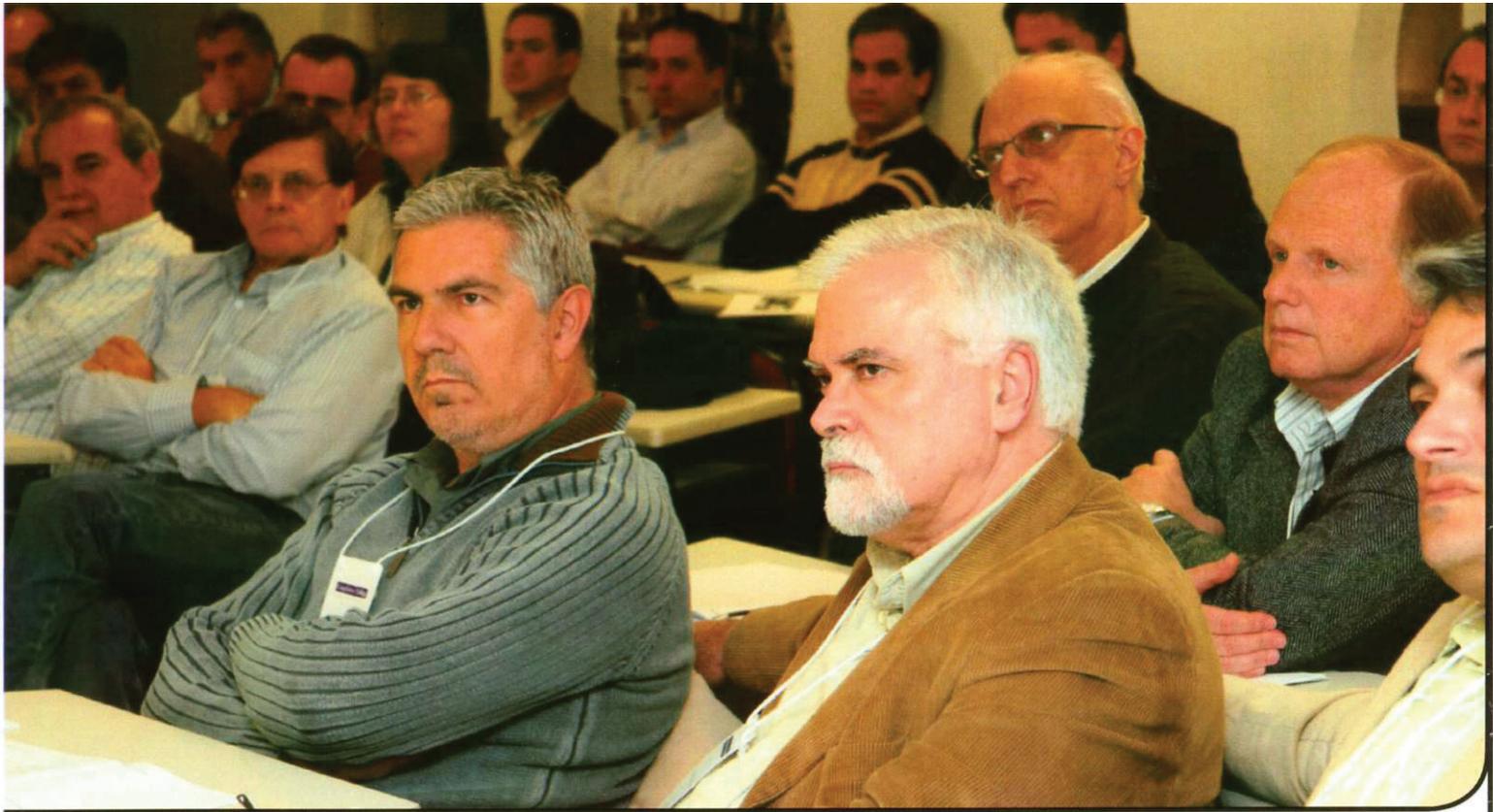
o desafio maior para eventos dessa natureza seja a moldura dos objetivos a serem alcançados distinguindo de outras maneiras de administração e marketing, suas aplicações na área médica", completa.

"Foi uma das melhores experiências que tive dentro do assunto adesão", acredita a Dra. Maria Elcira Di Napoli, Cardiologista, de Porto Alegre-RS. Segundo a médica, a abordagem de relacionamento foi ministrada de maneira brilhante e interativa por pessoas fantásticas e preparadíssimas para tal. "Posso te afirmar com certeza de que existe uma visão de consultório antes e

depois do curso", acredita. De acordo com a doutora, hoje, sua atividade e ganho praticamente provém do consultório, onde passa o dia inteiro, cinco dias na semana. Sendo assim, passou a questionar sobre situações do dia-a-dia da prática do seu trabalho após o curso, e começou a implantar e aplicar técnicas ensinadas. "Abriu minha visão, mudou muitos conceitos e posturas, foi de grande proveito e sou extremamente grata à Novartis", avalia.

O evento, segundo a cardiologista Eliane Aboud, de São Paulo-SP, mostrou à classe médica que existe vida além da Medicina. "Sabe aquela coisa de você viver entre livros de Medicina, Congresso Médico, Consultório, revistas Médicas e não perceber que precisa ter um conhecimento menos restrito e mais amplo? Pois é, me surpreendi, não só em relação à adesão, mas também a tudo que está a nossa volta e que parece que não enxergamos", exemplificou. A médica lembrou, ainda, que um dos palestrantes expôs inclusive seu próprio relato de paciente, mostrando a expectativa de





“Parabéns para a Novartis que percebeu que o resultado no tratamento das doenças depende de toda uma estrutura complexa que envolve, além de tudo, o sucesso da classe médica na relação com o paciente”, afirma Dr. Heron Rached, Diretor Clínico da Cardial - Cardiologia e Alergologia, na capital paulista.

um paciente em torno de uma consulta, desde o momento do agendamento (back work), passando pela espera, até a consulta em si. “Na maioria das vezes estamos lá para atendê-los e não imaginamos que a ansiedade daquela consulta o fez talvez até perder o sono”, confessa. Por outro lado, a especialista também considerou válidas as discussões sobre as insatisfações com as políticas dos Convênios Médicos, que segundo ela remuneraram muito pouco, obrigando-os a atenderem um grande número de pacientes ao dia. “O que mais me tocou, entretanto, foram as sugestões de como traba-

lhar nosso Marketing pessoal, como profissional, e quanto isto melhora a nossa imagem”, relatou.

Na opinião de Dr. Aldo Prikladnitzki, chefe do serviço de alta complexidade em cardiologia do Hospital Bruno Born, vice-presidente da Unimed Vales do Taquari e de Rio Pardo - RS, o evento surpreendeu positivamente não só pelo conteúdo, como pela apresentação das palestras e pelo preparo dos ministrantes. “Os temas focados neste módulo, (gestão, valor e relacionamento), tem tido impacto na minha rotina diária, tanto no consultório como nas

minhas atividades administrativas, nas quais tenho procurado transmitir as informações para os colaboradores que me cercam. Além disso, o curso, segundo o Dr. Prikladnitzki, contribuiu para que ele aprendesse a valorizar mais o ser humano com quem tem contato no dia-a-dia. “A Novartis foi muito feliz em permitir nosso desenvolvimento nestes temas tão importantes na nossa vida diária”, disse.

As aulas sobre o trinômio Gestão-Valor-Relacionamento apresentadas na FGV através de Compliance foram de grande importância para nós, mé-

dicos, “infurnados” nos consultórios diariamente, afirma Dr. Lourival de Campos, cardiologista, que atua no Ipiranga Centro Médico e também como orientador de cardiologia da residência médica do Hospital Ipiranga, em São Paulo -SP.

“Parabéns para Novartis que percebeu que o resultado no tratamento das doenças depende de toda uma estrutura complexa que envolve, além de tudo, o sucesso da classe médica na relação com o paciente”, afirma Dr. Heron Rached, Diretor Clínico da Cardial - Cardiologia e Alergologia, na capital paulista.

Compliance College

Informação a Serviço da Vida

 **NOVARTIS**



**Criação/Diagramação. Felipe Cosme Fotos.
Equipe de fotógrafos Revelaweb
Reportagens/Textos. Silvia Dalla Vecchia**

The Tabloid

Um serviço

revelaweb.com.br

www.thetabloid.com.br

Contato 11-5053-9931