

# ***AVALIAÇÃO DO CORPO CLÍNICO: IMPORTÂNCIA E DESAFIOS***

***Bianca Grassi de Miranda, MD***

*25 de abril de 2023*

**24-27 ABR**

TALUÁ RESORT & CONVENTION ATIBAIA



**32<sup>o</sup>**  
**CONGRESSO  
FEHOSP**

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

## *Conflitos de interesse*

*Não há potenciais conflitos de interesse relacionados a esta apresentação.*



32º  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

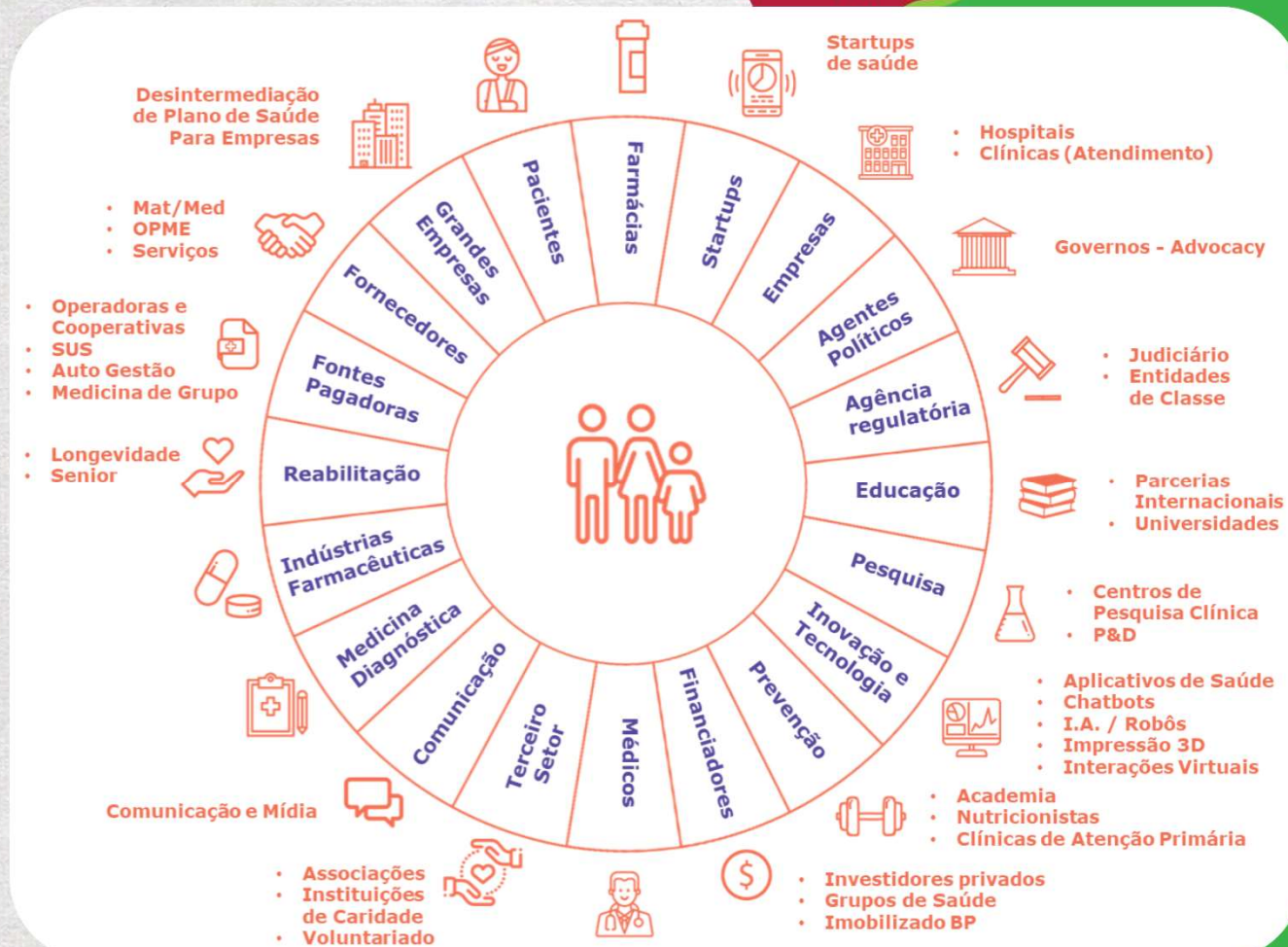


# Saúde | Ecosystema complexo

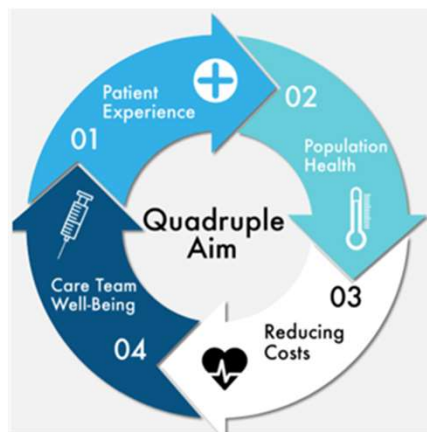
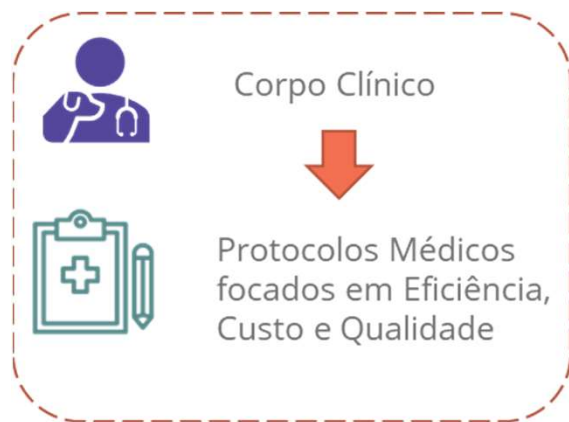
## O ecossistema

da saúde no Brasil é composto por diferentes players privados e públicos, que se dividem no papel de gerar valor, influenciar, avaliar e representar os interesses diversos.

Diferentes formas de se relacionar com médicos, nas diversas possibilidades de interações.



# Gestão assistencial, coordenação do cuidado & atuação médica





# Governança clínica

A **GOVERNANÇA CLÍNICA** é um sistema através do qual as organizações de saúde são responsáveis por assegurar continuamente a **QUALIDADE** de seus serviços e salvaguardar **ALTOS PADRÕES DE ATENDIMENTO** criando um ambiente em que a **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO** clínico floresça.

Adaptado de NHS,1999



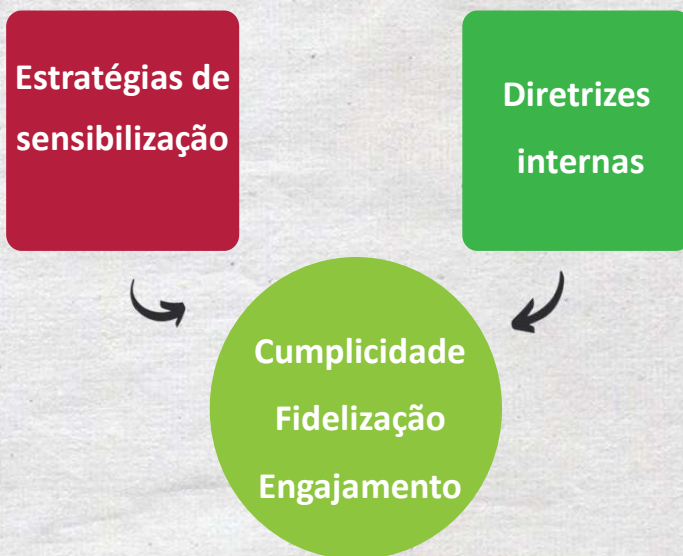
- ✓ *Gerenciamento de risco clínico*
- ✓ *Melhoria contínua*
- ✓ *Cuidado centrado na pessoa*
- ✓ *Eficácia clínica*

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



## Governança clínica



A aplicação de estratégias de sensibilização dos profissionais do Corpo Clínico, assim como a assimilação das recomendações e diretrizes, tendem a resultar na geração de um ambiente de cumplicidade, fidelização e engajamento.

- ✓ Liderança
- ✓ Oportunidades de carreira
- ✓ Interesses comuns



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



# BP hoje



## Mais 5 mil médicos

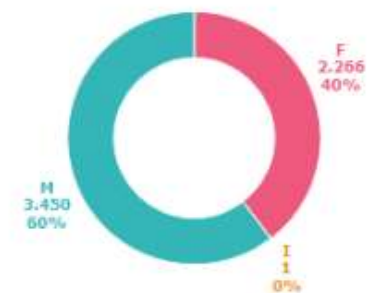
### Pirâmide Etária

Idade

- 90
- 85
- 80
- 75
- 70
- 65
- 60
- 55
- 50
- 45
- 40
- 35
- 30
- 25



### Médicos por Gênero



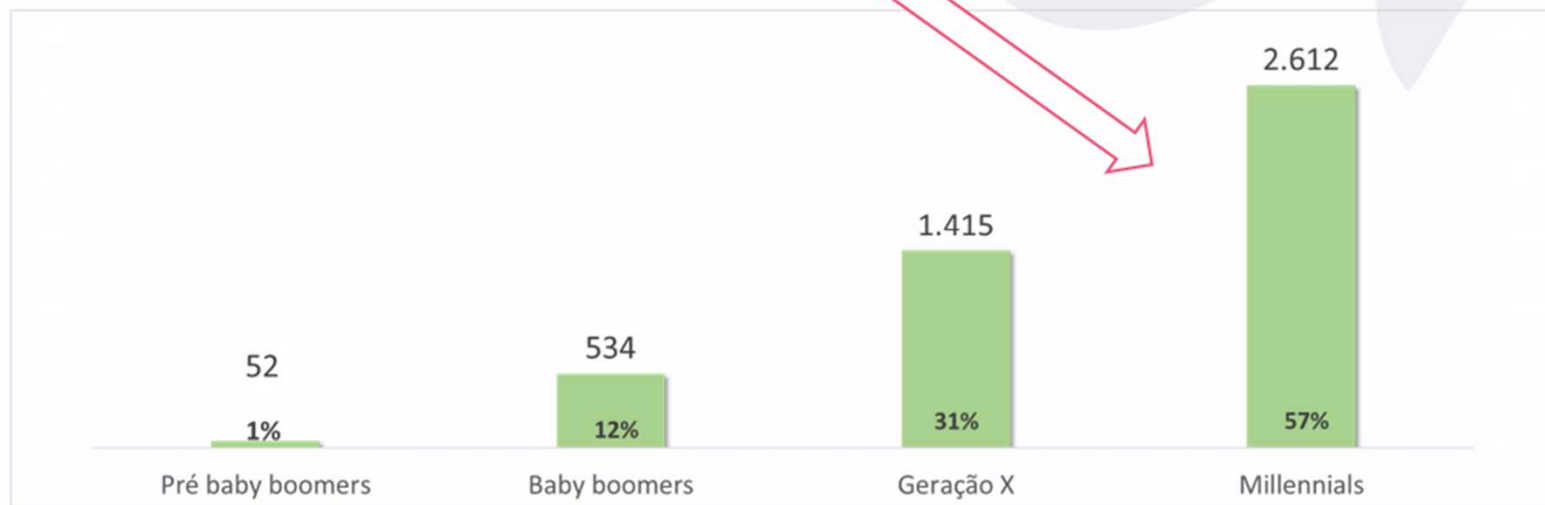
BABY BOOMERS  
(1946- 1964)  
(Me Generation)

Geração x  
(1965-1980)  
(Baby buster generation/  
MTV generation)

MILLENNIALS  
(1981-1999)  
(Generation y/echo boomers/  
net generation/generation Why)

GERAÇÃO Z  
(1995-2010)  
(Geração ecológica)

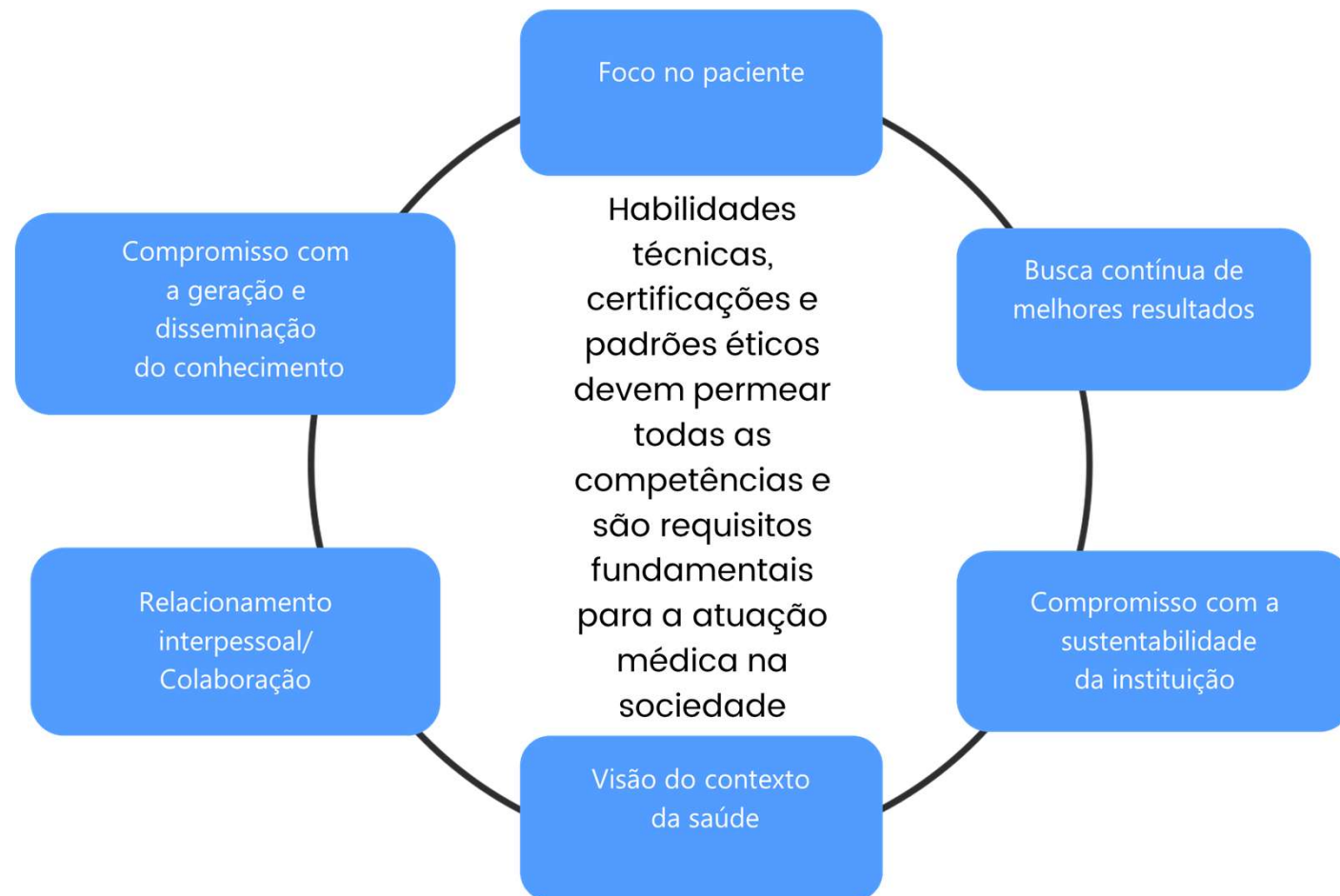
GERAÇÃO  
ALFA



\*Dez 2020



O que esperar de profissionais que atuam em instituições de saúde de excelência.



# Competências Médicas para Serviços de Saúde do Século 21

- ✓ Treinamento e Liderança
- ✓ Teoria e análise de sistemas
- ✓ Treinamento interdisciplinar/equipes multidisciplinares
- ✓ Compreender e respeitar as habilidades de outros profissionais
- ✓ Gestão da saúde da população e cuidados paliativos/cuidados de fim de vida
- ✓ Gestão de recursos/economia médica
- ✓ Política e regulamentação de saúde
- ✓ Ser menos “capitão de navio” e mais membro/líder de equipe
- ✓ Empatia/atendimento ao cliente
- ✓ Gerenciamento de tempo
- ✓ Conflito de gestão
- ✓ Dar feedback de desempenho
- ✓ Compreensão da diversidade cultural e econômica
- ✓ Inteligência emocional

John R. Combes, MD  
Elisa Arespachoga  
Journal of Graduate Medical Education, September 2012



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

O estabelecimento de uma **cultura positiva** que promova e aprimore os níveis de **engajamento médico** deve ser um objetivo-chave da liderança médica, uma vez que :

- Os níveis de engajamento médico, **mensurados de forma objetiva e transparente**, estão fortemente associados ao **desempenho organizacional**, incluindo a qualidade do atendimento;
- Qualquer aspiração de alcançar uma cultura organizacional conhecida como 'cl clinicamente conduzida' não pode ser alcançada sem **altos níveis de envolvimento médico**.

Fonte: Medical engagement and improving quality of care  
Royal College of Physicians  
2015, OCT



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

*“Quando gestores hospitalares/clínicas desejam melhorar o desempenho de seus médicos, muitos pensam imediatamente em mudar os sistemas de remuneração.*

*Nada pode estar mais longe da verdade do que isto, mexer no pagamento de médicos não é nem remotamente a maneira mais eficaz de aumentar seu desempenho.”*



Measuring physician performance

These pearls of wisdom can help

Russel Holman, MD

Chief Medical Officer (CMO) for LifePoint Health

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Médico líder



## The Skills Physician Leaders Need at Different Stages of Their Career

Greater leadership responsibilities demand a shift in skills.



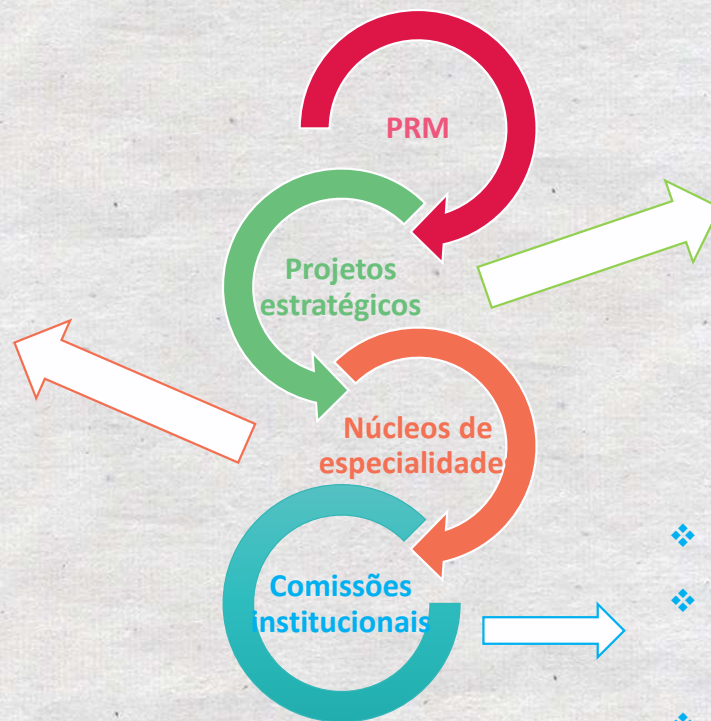
SOURCE FMG LEADING

HBR, 2017. Most Doctors Have Little or No Management Training, and That's a Problem.



# Da segmentação para ampliação dos conceitos de gestão do corpo clínico

- ❖ Oncologia
- ❖ Cardiologia
- ❖ Neurologia
- ❖ Obesidade e cirurgia bariátrica
- ❖ Cirurgia de coluna
- ❖ Nefrologia



- ❖ Linhas de cuidado
- ❖ Procedimentos gerenciados
- ❖ Modelo assistencial – Medicina hospitalar

- ❖ Comissão médica
- ❖ Comissão centro cirúrgico
- ❖ Comissão de credenciamento
- ❖ Comitês de educação

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Avaliação de performance do corpo clínico programa de relacionamento médico

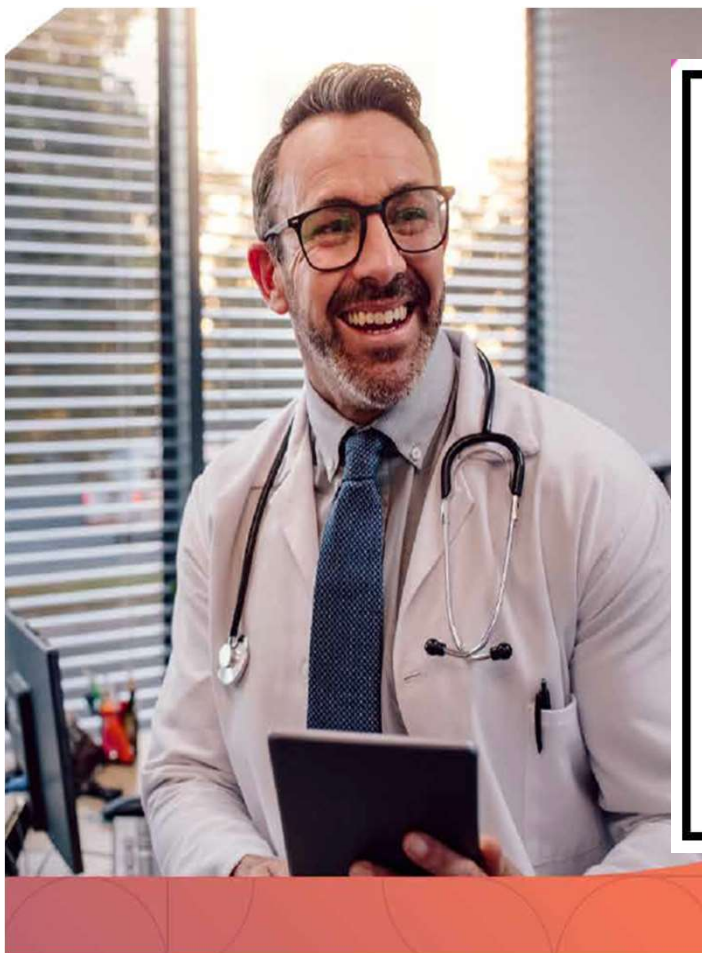


32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



### Avaliação do corpo clínico

Visa avaliar, o comprometimento e o alinhamento com a missão, visão e valores da instituição.

Portanto, a relação entre o corpo clínico e a instituição deve ser de parceria, onde ambos os lados se beneficiem.



### Os resultados das avaliações

Devem ser apurados, avaliados e compartilhados com todos para que conheçam sua performance

Dessa maneira, a instituição entende que esse gerenciamento contribuiu para o seu desenvolvimento.

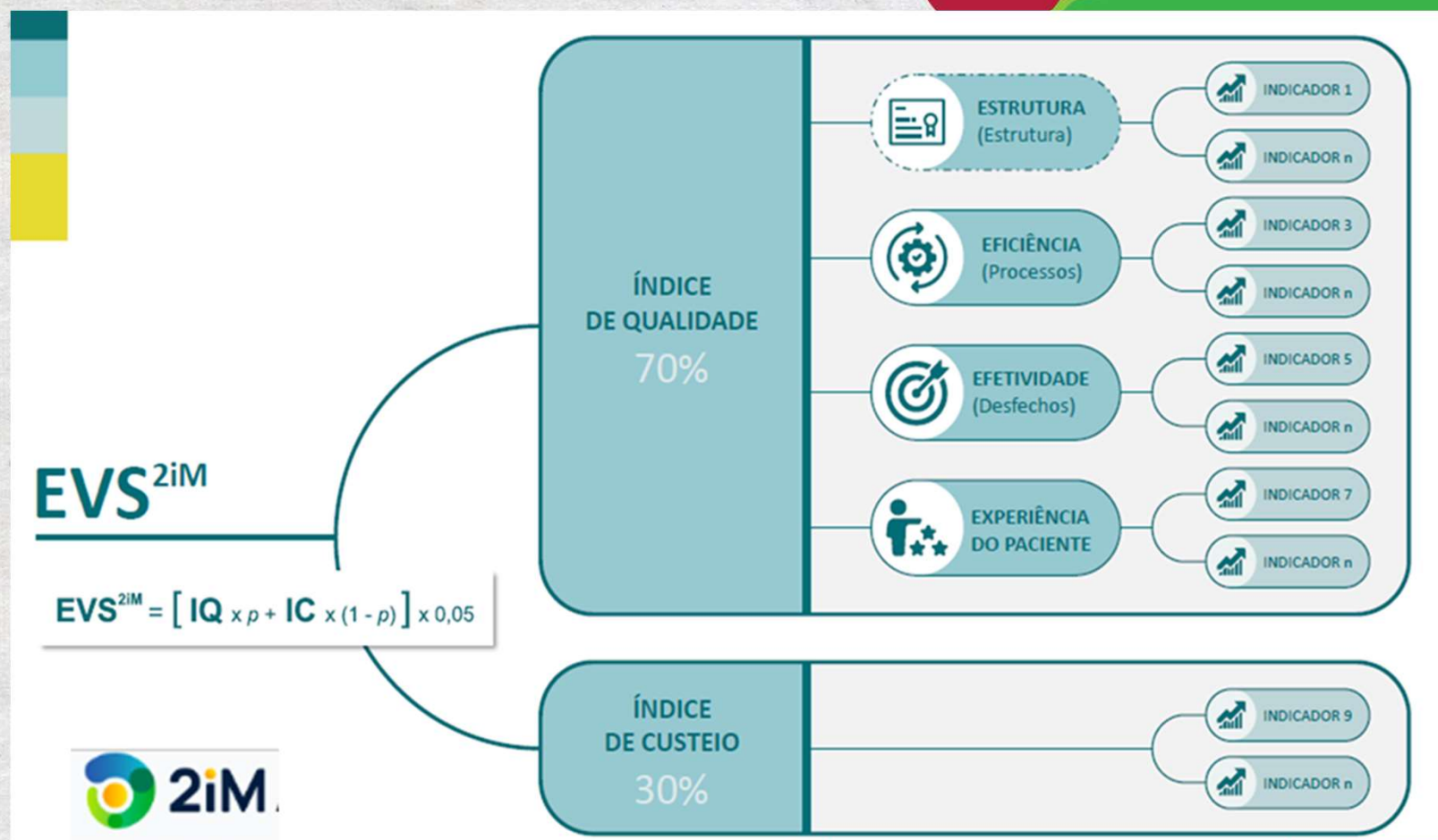


# Escore de valor em saúde (EVS)



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

*Esta é uma equação multicritério, ponderada, cujo IQ vale 70% e o IC 30% - nota final de 0 a 5*



# Performance do corpo clínico em modelagens



Ambulatorial

Anestesiologia

Cirúrgico

Clínico

Hospitalistas /  
TRR

Intensivista

Emergencista

Radiologia

SADT



# Clínicos

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

18 Taxa de Alta com horário determinado até 11hs

20 Taxa de Adesão ao Protocolo de Prevenção de Tev

8000 Taxa de Desempenho em tempo de permanência (Ajustado pelo APRDRG)

## 3 Efetividade

8002 Taxa de Mortalidade (Ajustado pelo APRDRG)

8005 Taxa de Reinternação em até 30 dias (Ajustado pelo APRDRG)

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

5015 Escala de faturamento

# Cirúrgicos

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

18 Taxa de Alta com horário determinado até 11hs

20 Taxa de Adesão ao Protocolo de Prevenção de Tev

5004 Taxa de adesão à profilaxia antimicrobiana em cirurgias

8000 Taxa de Desempenho em tempo de permanência (Ajustado pelo APRDRG)

## 3 Efetividade

6 Taxa de Infecção em Cirurgia Limpa

7 Taxa de Mortalidade Cirúrgica em até 7 dias

8005 Taxa de Reinternação em até 30 dias (Ajustado pelo APRDRG)

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

5015 Escala de faturamento

# Radiologia

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

29 Taxa de Produtividade por período

30 Média de tempo de liberação de Laudo

## 3 Efetividade

16 Taxa de Revisão de Laudos

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

# Anestesiologia

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

5003 Taxa de cirurgia com TCLE anestesista conforme

## 3 Efetividade

5012 Taxa de controle de dor em RPA

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

# Intensivista

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

5005 Taxa de conformidade ao protocolo de prevenção de TEV

5006 Taxa de conformidade ao protocolo de SEPSE

## 3 Efetividade

11 Reinternação em UTI em até 24 horas

12 Taxa de Infecção adquirida na UTI

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

# Pronto Socorro

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

5006 Taxa de conformidade ao protocolo de SEPSE

5008 Taxa de conformidade ao protocolo de prevenção de Dor Torácica

5009 Taxa de conformidade ao protocolo de AVC

## 3 Efetividade

13 Readmissão Em PA Em Até 24 Horas

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %



# MDT

## 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

## 2 Eficiência

30 Média de tempo de liberação de Laudo

## 3 Efetividade

16 Taxa de Revisão de Laudos

## 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

## 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

## TRR/ Hospitalistas

### 1 Estrutura

3 Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)

146 Tempo de Casa

5000 Atividades científicas pela BP (publicações + congressos)

### 2 Eficiência

26 Taxa De Adesão Ao Protocolo De Sepsis

27 Taxa De Adesão Ao Protocolo De Dor Torácica

28 Taxa De Adesão Ao Protocolo De AVC

5011 Taxa de adesão ao preenchimento do template hospitalista

### 3 Efetividade

5010 Taxa de resposta em tempo adequado a código amarelo e azul

### 4 Experiência do Paciente

31 NPS geral da Instituição

### 5 Custeio

330 Margem Direta de Contribuição %

# Avaliação

Período Dez de 2021



Bem vindo,

Você está no programa Analytics - HBP, na modelagem EVS - Cirúrgico.



Escore de valor em Saúde **EVS**

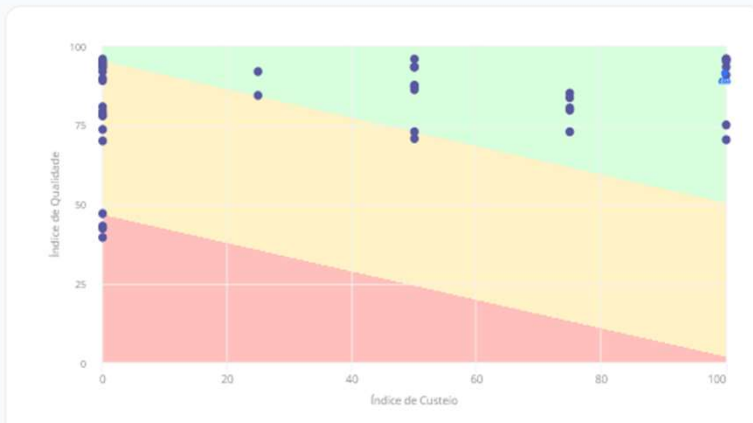
Representa um escore de 0 a 5 obtido durante o processo de avaliação no período.

**4,69**

★★★★★

Saiba mais

## DISTRIBUIÇÃO DOS AVALIADOS (ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA) SEGUNDO EVS



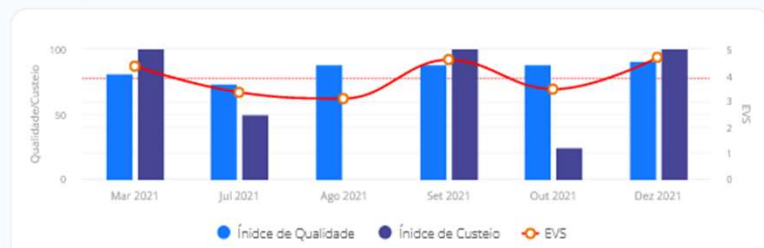
Escore de Valor em Saúde **ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA**

Este resultado é a média do EVS de todos os avaliados que estão na mesma categoria que você.

**3,42**

★★★★☆

## Evolução EVS



Melhorar o Engajamento e Fidelidade do Corpo Clínico

## Performance dos Indicadores

Estrutura	PESO	VALOR	DESEMPENHO	
Formação Acadêmica (Composto com Residência / Especialização, Mestrado, Doutorado / Titular / Livre Docência)	10	20 Num	60%	<a href="#">Detalhes</a>
Tempo de Casa	5	2 Anos	0%	<a href="#">Detalhes</a>

Eficiência	PESO	VALOR	DESEMPENHO	
Taxa de Desempenho em tempo de permanência (Ajustado pelo APRDRG)	11	100 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>
Taxa de Alta com horário determinado até 11hs	19	100 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>

Efetividade	PESO	VALOR	DESEMPENHO	
Taxa de Reinternação em até 30 dias (Ajustado pelo APRDRG)	15	100 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>
Taxa de Infecção em Cirurgia Limpa	15	0 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>
Taxa de Mortalidade Cirúrgica em até 7 dias	10	0 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>

Experiência do Paciente	PESO	VALOR	DESEMPENHO	
Reclamação acolhida após análise da Ouvidoria	5	0 Qtd	100%	<a href="#">Detalhes</a>
NPS geral da Instituição	10	79 Ind	100%	<a href="#">Detalhes</a>

Custeio	PESO	VALOR	DESEMPENHO	
Margem Direta de Contribuição %	100	34,83 %	100%	<a href="#">Detalhes</a>

# Melhorar o Engajamento e Fidelidade do Corpo Clínico

# Segmentação | Programa de Relacionamento Médico - PRM

32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP



- ✓ Fomentar a Meritocracia, Reciprocidade e Parceria na relação médico/hospital
- ✓ Gerar oportunidades engajamento médico (Ex.: Conselhos, Fóruns, Programas/produtos com Centro de Excelências, entre outros)
- ✓ Priorizar a Qualidade e Segurança do Paciente – indicadores de qualidade, adesão a protocolo. Maior envolvimento dos profissionais no modelo de excelência.
- ✓ Fomentar Pesquisa e participação em Ensino dos médicos

Fortalecer o Engajamento e Fidelidade do Corpo  
Clínico

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# PRM

**Reconhecer o médico em uma visão institucional**, que contemple os 4 pilares da segmentação: Eficiência, Eficácia, Qualidade e Relacionamento.

Ser modelo de atração, integração à estrutura multiprofissional, desenvolvimento e fidelização do corpo clínico, **para a excelência do atendimento a seus pacientes**.

Promover **reciprocidade** com o corpo clínico

Desenvolver ações que possibilitem atingir nível de alta qualidade e **gerando sinergia entre todas as áreas que têm relação próxima com os médicos**, a fim de apoiá-los e padronizar a comunicação destinada a esse grupo.

**Promover o crescimento da carteira de médicos classificados no programa**, fidelizando e conquistando médicos e pacientes além de gerar preferência das operadoras no corpo clínico nas unidades de negócio.

Promover transparência na gestão do corpo clínico



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

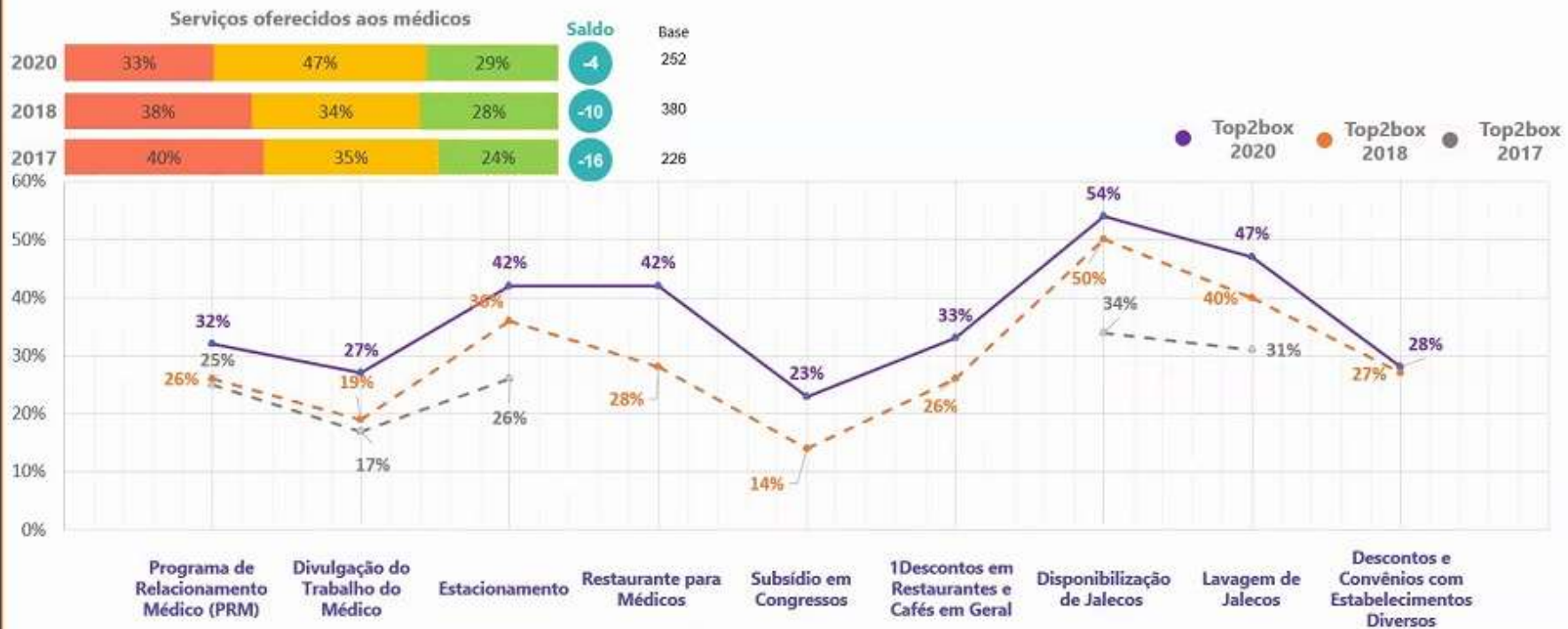
**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Pesquisa de satisfação - Médicos

## INDICADORES GERAIS – SERVIÇOS OFERECIDOS AOS MÉDICOS

Já nos serviços oferecidos para os médicos, a percepção é de melhora generalizada, com destaque para o crescimento de 18 p.p. nas avaliações do restaurante. Vale ressaltar a redução no número de insatisfeitos com os serviços e sua consequente melhora no saldo.



# PRM | Algumas ações



Reuniões



Eventos PRM



Café da Manhã com Secretárias



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



Um  
**Propósito**  
Valorizar a vida

Porque vida é  
tudo para nós...

...que  
**acreditamo  
s em  
evoluir  
sempre**



# Obrigada!

- bianca.miranda@bp.org.br



bianca-grassi-miranda



## SAÚDE FILANTRÓPICA:

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS