

Veículo	Data	Página	Seção
Portal Länk	19/11/2016	-	Notícias

**Sustentabilidade e Saúde**

Fale conosco

Quem somos

Integridade faz bem ao paciente e aos negócios, diz Don Sinko, diretor da Cleveland Clinic

Sediada em Ohio, região noroeste dos Estados Unidos, a Cleveland Clinic é o segundo maior grupo de prática médica do mundo – perde apenas para a Mayo Clinis, também dos EUA –, com receita de U\$ 7,2 bilhões ao ano, 50 mil funcionários e 6 milhões de atendimentos realizados anualmente. Fundada em 1921, Cleveland Clinic detém um título inédito entre as organizações de sua categoria: há seis anos, é considerada o hospital mais ético do mundo pelo Ethisphere Institute, instituição voltada para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de padrões éticos na área corporativa.

Para a Cleveland Clinic, a ética tem uma importância tal que merece até um departamento independente da organização. “A integridade é um valor basal, e beneficia tanto o paciente quanto os negócios”, afirma Don Sinko, *Chief Integrity Officer* da instituição. Sinko visitou o Brasil na semana passada, para participar do 4º Congresso Nacional de Hospitais Privados, e concedeu entrevista exclusiva ao Portal länk.

O sr. abriu sua apresentação afirmando que ética e integridade significam mais do que simplesmente *compliance* para a Cleveland Clinic. O que isso significa?

A maior parte das organizações tem um departamento de *compliance*, que funciona como um apêndice do jurídico ou outras áreas. Na Cleveland Clinic, quando criamos o escritório de integridade, nós pegamos o departamento de *compliance* e auditoria interna e os pusemos sob o guarda-chuva de Integridade, mantendo-o independente da organização. A área de Integridade responde diretamente ao *board* de diretores, não se reporta diretamente a nenhum outro departamento, de modo que, caso haja qualquer ocorrência relacionada à integridade, *compliance* ou ética, nós temos a possibilidade de investigar e de procurar as respostas na própria organização, sem medo de que alguém nos mande não ir adiante. Somos independentes. Do ponto de vista de um empregado, de um fornecedor, de uma fonte pagadora, isso faz uma grande diferença, pois percebem que a Integridade é uma área independente e, quando vêm até nós, não há o temor de terem de se submeter à aprovação de alguém, ou de precisar acobertar alguém etc.

A Cleveland Clinic foi considerada uma das empresas mais éticas do mundo pela sexta vez consecutiva pelo Ethisphere Institute. Quais são seus maiores diferenciais em comparação a outras organizações de saúde?

Quando o Ethisphere avalia as companhias, considera os departamentos de *compliance* e, no nosso caso, o Departamento de Integridade. Eles realmente apreciaram o modo como configuramos esse departamento, independente, separado das outras áreas da clínica. Mas outros pontos de atenção são benefícios comunitários que a organização provê e práticas em relação ao meio-ambiente e ao futuro do planeta. Creio que estamos muito bem ranqueados nos três. Pois fomos o primeiro e, se não me engano, o único hospital a integrar do Pacto Global. Quanto ao meio ambiente, todos os nossos novos prédios têm a certificação LEED; para a comunidade há ações de caridade, atendimento gratuito para quem não pode pagar e outras atividades, somos bem ativos nesse aspecto.

A ética faz bem aos negócios?

Sim. Há fornecedores que desejam fazer negócios conosco e desejam divulgar ao mercado que têm a Cleveland Clinic em sua carteira de clientes, por causa de nossa reputação. Então, conseqüentemente, nós nos beneficiamos, pois temos mais vendedores querendo trabalhar conosco e assim, conseguimos obter melhores preços – os fornecedores estão mais inclinados a negociar, já que desejam ser nossos parceiros, diversas empresas chegam até nós com ótimos preços. Creio que este é o ponto: quando se consegue preços melhores, se consegue reduzir custos, o que fica interessante para o paciente e economiza recursos. É um círculo virtuoso.

Esse compromisso se estende aos parceiros e à cadeia de suprimentos?

Certamente. Buscamos parceiros que sejam também éticos. É como no Brasil – trabalhamos com alguns hospitais daqui, e um deles, o Albert Einstein, que tem uma excelente reputação. E isso se aplica aos fornecedores; buscamos aqueles com histórico ético e nos esquivamos dos que não têm, pois pensamos: “se fizeram isso em outros lugares, o que não farão conosco?” Consideramos os aspectos de ética, *compliance* e integridade ao avaliar qualquer potencial fornecedor ou parceiro. Nosso time *de supply chain* tem pessoal especialmente dedicado a isso.

Quão importante é o engajamento do corpo clínico e profissionais diretamente envolvidos com o paciente para o sucesso dessa abordagem?

É um fator crítico. É a base de tudo. Os quadros executivos podem falar o que quiserem, mas se aqueles que constituem a base não estiverem efetivamente praticando esses valores, haverá problemas, pois ali é onde realmente se faz o trabalho, onde as transações ocorrem. É crítico que os funcionários encampem os princípios éticos que chamamos de “faça a coisa certa”, pois queremos que ajam assim. Alguns atos podem até ser legais, mas não são necessariamente éticos. Então queremos fazer algo pois aquilo é *certo*, e não somente porque está de acordo com a lei.

Qual o maior desafio de estabelecer uma cultura de ética e integridade em uma instituição de saúde?

Creio que o maior desafio seja a natureza descentralizada do negócio, com o fato de que haja tantos funcionários trabalhando em tantos locais diferentes. Se uma única pessoa faz uma coisa errada, isso impacta para os outros 49.999 funcionários. Então este é o desafio, ter um processo em que constantemente se monitore, se audite e se estabeleça padrões para o comportamento e se tenha certeza de que tais padrões são obedecidos. Caso haja algum problema, é preciso encontra-lo cedo o suficiente para que não aumente ainda mais. Nessa organização descentralizada, precisamos transmitir nossas mensagens “em cascata”, pois não há como falar diretamente com 50 mil pessoas. Eles fazem o treinamento, ok; mas será que absorveram o conteúdo, que entenderam direito?

O sr. acredita que o corpo clínico está mais aberto a discutir sobre ética e refletir sobre o assunto na Cleveland Clinic?

Sim. E em parte isso tem a ver com o nosso modelo de pagamento. Todos os profissionais dessa categoria recebem salário. Portanto, isso elimina o risco tentarem obter dinheiro por outras vias ou de sugerirem procedimentos desnecessários, pois não terão qualquer benefício com isso; a remuneração dos médicos não varia caso façam mais cirurgias, por exemplo. Assim, transmitimos a mensagem de que só desejamos fazer procedimentos em caso de real necessidade. Além disso, contribuimos para precificar corretamente nossos serviços perante o governo – nem a mais, nem a menos. E este é um valor intrínseco à nossa organização, algo que em apostamos há tempos, e não algo que decidimos iniciar um mês atrás.