

# Benefícios para todos

Melhorar o atendimento de saúde a partir da perspectiva do paciente. Essa é a ideia central do Planetree, conceito nascido nos Estados Unidos em 1978, baseado numa abordagem holística, com foco nas dimensões humanas, ambientais, educacionais e sociais. Esse modelo de atendimento é pioneiro na personalização, humanização e desmistificação das experiências de saúde para pacientes e familiares.

Hoje, em todo o mundo, existem apenas 29 hospitais certificados pela Planetree, uma organização sem fins lucrativos. Um deles é o Hospital Israelita Albert Einstein que, desde 2011, possui a designação “Hospital Centrado no Paciente”. É a primeira instituição em toda a América Latina a receber a certificação, alcançando 100% de conformidade nas recomendações de boas práticas de humanização.

A especialista em Hotelaria Hospitalar, Ana Augusta Blumer Salotti, é uma forte defensora do Planetree, tanto que esse modelo de gestão foi a tese de conclusão do seu MBA. “Nesse programa, os valores essenciais de humanização e cuidado no foco do paciente são resgatados, resultando no aumento do índice de satisfação dos clientes internos e externos”, afirma. Ela acrescenta que como o aumento do índice de satisfação incide na maior retenção de talentos e diminuição do *turnover*, além da fidelização dos pacientes, a adoção do Planetree traz reflexos positivos para a saúde financeira da instituição.

**Segundo a direção do Einstein, os benefícios do Planetree vão além do paciente e seus familiares, atingindo toda a equipe assistencial e de apoio**



A adoção do modelo Planetree no Einstein teve início em novembro de 2008, quando foi assinado contrato entre a organização e o hospital visando à implementação do programa num prazo de três anos. Um dos principais desafios foi treinar 92% de todos os colaboradores da instituição num curso presencial de oito horas; no total, mais de oito mil colaboradores foram treinados. De acordo com a direção do Einstein, os benefícios do programa vão além do paciente e seus familiares, atingindo toda a equipe assistencial e de apoio. De um lado, o paciente e seus familiares recebem atendimento acolhedor e diferenciado, são ouvidos e atendidos com relação às suas necessidades, dentro dos dez componentes, para que sua estada seja a melhor possível. De outro, para os colaboradores o ambiente de trabalho fica mais atrativo, respeitoso, eles se sentem mais valorizados num universo colaborativo de cura, além de serem estimulados a agir de maneira mais proativa para atender as solicitações dos pacientes e familiares.