

Takaoka Dentō

伝統

Treinamento e Integração de Pessoas

Fábio Schiavuzzo

Flávio Takaoka

Takaoka Anestesia

São Paulo - 2017

Esse é um programa interno de treinamento, destinado a todas as pessoas que se aplicarem para trabalhar na Takaoka Anestesia. Ele visa a divulgação de conhecimentos sobre a história e o propósito organizacional da Takaoka Anestesia, bem como acerca dos princípios morais que regem a ética na nossa empresa, além de alinhar e uniformizar padrões de condutas e de habilidades não técnicas essenciais para que consigamos entregar aos nossos clientes aquilo que estamos nos propondo a fazer.

Por questões organizacionais, ele é dividido entre médicos e não médicos, e contempla uma parte teórica e uma parte prática que deverão ser cumpridas antes que qualquer atividade oficial relacionada à Takaoka Anestesia seja realizada por um recém-incorporado. Aqueles que se voluntariaram a participar deste treinamento entendem e concordam que a Takaoka Anestesia possui autonomia e liberdade de pensamento para definir quais são os padrões adequados, bem como a maneira de pensar e entender as situações e fatos aqui elencados refletem a realidade e o cenário nos quais a Takaoka Anestesia está inserida, não significando que discordamos ou reprovamos outras maneiras de pensar e agir fora de nosso contexto e ambiente.

Os autores.

Escrito com a colaboração de Sang Woo, Raffael Zamper, Alex Belote, Alexandre Motta e Everaldo Agnelo.

Se você é chamado para ser um varredor de rua, varra ruas como Michelangelo pintou, ou Beethoven compôs música, ou Shakespeare escreveu poesia. Varra as ruas tão bem que todos os anjos do céu e da terra vão parar para dizer: "Aqui vivia um grande varredor de ruas que fazia bem o seu trabalho". Martin Luther King Jr.¹

Definimos a experiência do paciente como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente através do atendimento contínuo. The Beryl Institute.²

¹ Anderson, M; Escher P. The MBA oath: setting a higher standard for business leaders, Penguin Group, 2010.

² <http://www.theberylinstitute.org>.

A Takaoka Anestesia

A história da Takaoka Anestesia está intimamente ligada à atuação profissional do Dr. Flávio Takaoka. Filho do lendário Dr. Kentaro Takaoka, o inventor e desenvolvedor de equipamentos médicos na área de ventilação mecânica e anestesia, Dr. Flávio tem mais de 30 anos de atuação como médico, é reconhecido por seu envolvimento pioneiro em transplante hepático, conhecimento adquirido em experiências acadêmicas e profissionais no Brasil e no exterior.

O Dr. Flávio Takaoka participou ativamente do desenvolvimento do programa de transplante hepático no País, ao integrar a equipe de anestesistas do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina Universidade de São Paulo (FMUSP) em meados da década de 1980.

Entre os anos de 1988 e 1990, esteve no exterior para a realização de treinamentos em anestesia em transplante hepático, ao mesmo tempo em que realizava a pesquisa clínica que seria a base para a obtenção do título de doutor pela FMUSP.

Em 1992, passou a integrar a equipe médica do transplante hepático no Hospital Israelita Albert Einstein, que se tornou a primeira instituição brasileira a realizar esta modalidade de transplante em ambiente não acadêmico.

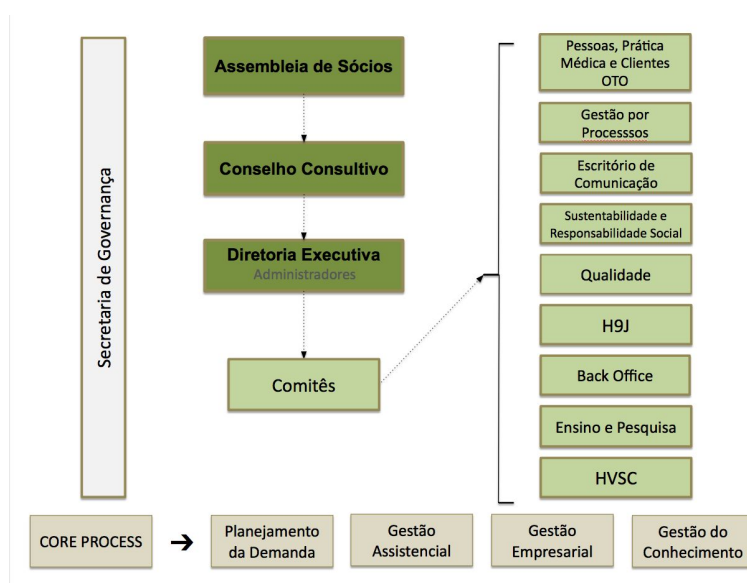
Em 2001, o transplante de órgãos passou a ser um abrangente projeto filantrópico do Hospital Israelita Albert Einstein, que em parceria com o Ministério da Saúde – SUS, tornou-se o maior centro de transplante hepático do sistema público de saúde até hoje. Desde então, a equipe da Takaoka Anestesia participa de todos os procedimentos do Programa de Transplante Hepático do Hospital Israelita Albert Einstein.

O ano de 2002, com a consolidação do programa filantrópico de transplantes de órgãos do Hospital Albert Einstein, ficou marcado pelo início das atividades do grupo organizado de anestesia CATA – Clínica de Anestesia Takaoka e Associados. O Dr. Helton Yamasaki é sócio deste grupo inicial de médicos da CATA, e sempre teve como um dos seus principais valores a demonstração do compromisso intransigente de prover o melhor atendimento a todos os pacientes e cirurgiões. Desde então, o Dr. Helton tem demonstrado, na prática e de forma ética, que o atendimento das expectativas de um paciente ou cirurgião vai muito além da entrega de uma "boa" anestesia.

Em 2010, os anestesistas do grupo CATA uniram-se aos médicos que integravam o GADP, um grupo de médicos iniciado pelo Dr. Everaldo Agnelo que sempre prezou pelo

atendimento personalizado aos pacientes e cirurgiões e que, através de anos de dedicação, conseguiu atrair a atenção de inúmeros clientes que ainda fazem parte do alicerce da Takaoka Anestesia. A sinergia obtida resultou na fusão das duas empresas e na profissionalização das atividades administrativas e não assistenciais, definindo a Visão e os Valores da Takaoka Anestesia, como o grupo passou a ser denominado a partir de 2013, o que determinou aquilo que viria a ser um divisor de águas na história de todos. A Takaoka deixou de ser um grupo de médicos e passou definitivamente a ser uma instituição de saúde com um propósito bem definido, um claro entendimento de seu por quê de existir, e com a percepção de que faz parte de algo maior. Hoje, em 2017, a Takaoka Anestesia conta com mais de 100 profissionais entre médicos e não médicos que atuam tanto na assistência direta e indireta, como na gestão estratégica, gestão da qualidade, gestão por processos, ensino, treinamento e desenvolvimento de pessoas, responsabilidade social e sustentabilidade, comunicação corporativa etc., tudo para que consigamos entregar a melhor experiência aos nossos clientes. Atuamos nos melhores hospitais da cidade de São Paulo, onde atendemos mais de 1.000 clientes-cirurgiões e cuidamos de mais de 3.000 pacientes por mês. Nas últimas páginas deste texto você poderá encontrar quem são as pessoas que compõem a Takaoka Anestesia hoje.

Em todo esse tempo e em todas essas fases fica evidente a preservação de princípios fundamentais que mantêm a Medicina como uma nobre prática: um compromisso diário com o melhor cuidado daqueles que nos procuram e a dedicação contínua para melhorar a sociedade em que atuamos, por meio da honestidade, da integridade, da decência e da solidariedade.



Estrutura de governança da Takaoka Anestesia

Nossa Cultura

Cuidar bem das pessoas e servir bem aqueles que nos solicitarem. Inovar e procurar novas e melhores maneiras de fazer. Entregar a melhor experiência aos nossos clientes -pacientes e cirurgiões-, prestando atenção a cada detalhe e superando suas expectativas em relação à atuação do anestesista. Colaborar com os colegas e respeitá-los. Deixar o mundo melhor do que quando o encontramos.

É assim que acreditamos que conseguiremos reposicionar o médico anesthesiologista no atual contexto da Saúde, deixando para trás estigmas de nossa especialidade. Entendemos cirurgiões, pacientes e hospitais como nossos clientes, e nos esforçamos para atendê-los e superar suas expectativas em relação ao anesthesiologista. É assim que a Takaoka Anestesia acredita que deve ser e você precisa participar dessa maneira de pensar.

Nosso Propósito – porque fazemos

Acreditamos que podemos melhorar o mundo à nossa volta. Queremos que as nossas pessoas façam aquilo que as inspirem e testemunhem o impacto na vida daqueles que cruzarem o nosso caminho. Esta é a forma de sermos justos socialmente e fazermos a diferença na sociedade em que vivemos.

Nossa Missão – o que somos

Somos uma instituição de Saúde, de médicos, que por meio da excelência na gestão e da liderança quer garantir as condições ideais para o exercício da Medicina e da Anesthesiologia, e ao melhor cuidado dos pacientes.

Nossos Valores – como fazemos

Contar com os Melhores Pessoas

Desde o início, a empresa acreditou que com os melhores profissionais estaria preparada para vencer os desafios crescentes apresentados pelos avanços do conhecimento médico e da prática da Medicina. Este valor nos permitiu priorizar o atendimento dos casos de alta complexidade, como as cirurgias de transplantes e cardiovasculares, além de facilitar a adoção de novas técnicas e de novos procedimentos que resultem na melhoria da prática clínica.

Respeitar, desenvolver e colaborar com os colegas de trabalho

Em um ambiente de trabalho cada vez mais complexo e menos hierárquico, o perfil de cooperação e interdependência entre as pessoas, além de necessário, é uma característica fundamental para o desenvolvimento e crescimento da empresa. A fusão bem-sucedida das duas sociedades (GADP com CATA), ocorrida em 2009, nos ensinou, pela prática diária, a incorporar estes valores no seu DNA.

Praticar a excelência com humanismo e responsabilidade social

Vivemos em um contexto social de extrema desigualdade. Empresas e indivíduos bem-sucedidos têm o compromisso ético de oferecer a mesma oportunidade a todas as pessoas que estão sob seus cuidados.

Liderar pelo exemplo e com as melhores práticas de gestão

Como instituição de Saúde, a liderança da empresa tem sido continuamente exercida por médicos, em atividade assistencial, de seu quadro societário. Esta característica permite que a empresa desenvolva a liderança pelo exemplo, que por sua vez facilita a adoção das melhores práticas de gestão e de segurança do paciente.

O que fazemos?

Entregamos a melhor experiência que os nossos pacientes e cirurgiões podem perceber.

Nossa Visão – onde queremos chegar

Em 2022, ser a empresa preferida de cirurgiões, pacientes, hospitais e anestesiológicos na cidade de São Paulo.

A Ideologia do Programa Dentō

A palavra japonesa Dentō significa tradição, hereditariedade³. Queremos, portanto, transmitir e perpetuar os princípios morais, as atitudes, os comportamentos e as práticas que constroem o jeito Takaoka de fazer e que determinam a nossa maneira de ser. Para conseguirmos entregar o que estamos prometendo, iremos discorrer sobre dois importantes conceitos do dia a dia na Takaoka: O Sistema de Atendimento e o Padrão de Atendimento. É por meio deles e da sua integração que desejamos surpreender e superar as expectativas de pacientes e cirurgiões.

Sistemas de Atendimento

Nossas pessoas, nosso ambiente, nossos processos.

Nossas pessoas

Todos os dias a Takaoka interage com dezenas de pacientes e familiares, cirurgiões e secretárias e profissionais de suporte médico, como enfermeiros e fisioterapeutas, entre os principais. É por meio de nossas pessoas que esses contatos acontecem. Cada um deles corresponde a um “momento da verdade”, ou seja, uma oportunidade de entregar a melhor experiência àqueles que nos procuraram, ou então de deixar uma marca negativa e de difícil reversão em nossos clientes.

³ Coulmas, F. Conrad, H. The Demographic Challenge: A Handbook About Japan. Brill Academic Pub. EUA, 2008.

Nossas pessoas são a essência de nossa empresa, são o coração da Takaoka Anestesia. Não é possível cuidar de pessoas se nossas pessoas não forem bem cuidadas e preparadas. Se não forem honestas e íntegras. Se não preservarem princípios morais de integridade, decência, solidariedade e lealdade. Em cima dessas premissas essenciais, para que você consiga corresponder ao jeito Takaoka de ser, é preciso mais do que uma boa anestesia. É preciso entregar a melhor experiência da anestesia tanto para nossos pacientes e cirurgiões, como para seus familiares e para outros, principalmente da Enfermagem. Entendemos, portanto, que todos esses são clientes da Takaoka Anestesia e devemos nos esforçar para melhor atendê-los. Na Takaoka, acreditamos que precisamos dos melhores profissionais e queremos que todos se desenvolvam e se aprimorem continuamente.

Para isso, precisamos desenvolver habilidades não usuais na formação dos médicos, como as habilidades não técnicas detalhadas a seguir:

A. Linguagem

- a. Nós prestamos atenção ao uso do português correto.
- b. Nós usamos tom de voz adequado.
- c. Nós somos claros em nossas explicações.
- d. Nós não usamos palavras de baixo calão.
- e. Nós ouvimos atentamente e prestamos atenção ao que está sendo dito.
- f. Nós tratamos as pessoas pelos respectivos nomes, não usando termos genéricos para nos referirmos a cirurgiões, pacientes, familiares ou colaboradores.

B. Comunicação não verbal

- a. Postura, educação, respeito e simpatia com todas as pessoas.
 - i. Nós não faltamos com a educação com cirurgiões, pacientes, familiares e quaisquer pessoas envolvidas em nosso dia a dia.
 - ii. Nós entendemos cirurgiões e pacientes como nossos clientes principais e adotamos uma postura ativa para servi-los e entregar-lhes a melhor experiência.

- iii. Nós não discutimos, entramos em atrito ou brigamos com cirurgiões, pacientes e familiares.
- iv. Nossa postura deve condizer com a esperada para uma profissão tradicional, conservadora e de respeito, como é a de médico.
- v. Nós somos pró-ativos em colaborar com os cirurgiões, para que consigamos o melhor desfecho aos pacientes e a melhor experiência para todos os nossos clientes, mesmo quando tal colaboração não pareça ser nossa obrigação. Contribuir com algo que não é esperado pelos cirurgiões, pacientes ou familiares é o que nos faz superar suas expectativas de atendimento em relação aos anestesistas.
- vi. Nós acreditamos que, em conjunto com os cirurgiões, fazemos parte de uma equipe que deve conseguir trabalhar como um time de alta performance para obter os melhores resultados a todos envolvidos no processo perioperatório, principalmente pacientes e familiares.
- vii. Nós sempre colaboramos com nossos colegas de trabalho, não importando detalhes de cada circunstância.
- viii. Nós agradecemos os colegas de trabalho, sejam médicos ou profissionais de Enfermagem pela colaboração que nos foi dada.
- ix. Nós elogiamos publicamente os aspectos que julgamos louváveis do comportamento e da atitude de nossas pessoas.

b. Aparência

- i. Não usamos tatuagens e *piercings* aparentes de qualquer forma ou tamanho.
- ii. Não utilizamos bolsas e mochilas enquanto conversamos com pacientes e familiares, principalmente na avaliação pré-anestésica, RPA e visitas pós-cirúrgicas.

c. Roupas, acessórios e cosméticos

- i. Não usamos calças *jeans*, camisetas, polo, tênis, sandálias abertas e chinelos em nossos ambientes de trabalho.

- ii. Os homens devem calça social, camisa e sapato.
- iii. As mulheres devem evitar roupas com decotes grandes e saias muito curtas.
- iv. Não usamos roupas comuns por baixo das roupas privativas dos centro cirúrgicos.

d. Asseio e higiene

i. Para homens:

- a. Cabelo curto e aparado.
- b. Barba feita.
- c. Banho tomado e sem mau cheiro.
- d. Máscara cirúrgica adequadamente colocada durante todo o tempo cirúrgico.

ii. Para mulheres

- 1. Cabelo dentro do gorro.
- 2. Máscara cirúrgica adequadamente colocada durante todo o tempo cirúrgico.
- 3. Evitar acessórios como jóias e bijuterias dentro do centro cirúrgico.

e. Gestos e expressões faciais

- i. Sorrir sempre.
- ii. Não ficar de braços cruzados enquanto conversa com pacientes e familiares.
- iii. Olhar para a pessoa enquanto ela fala com você e demonstrar empatia.
- iv. Evitar gestos manuais excessivos e que possam gerar algum tipo de má interpretação em função de diferenças culturais.

f. Mídias sociais e ambiente web

- i. Nós não expomos pacientes, familiares, hospitais e cirurgiões em mídias sociais, incluindo fotos de etiquetas com dados pessoais.
- ii. Nós mantemos um mínimo de decoro e compostura em nossos perfis e comentários em mídias sociais, a fim de evitar mal entendidos e manter a coerência com nosso propósito e filosofia. Assim, não são permitidos comentários acerca das doenças, condições e cirurgias dos pacientes, além de fotos sensuais de qualquer sorte ou de nudez expondo situações da intimidade dos membros da Takaoka que possam impactar negativamente na imagem da nossa empresa.
- iii. Nós não nos utilizamos das marcas de hospitais para autoexposição em quaisquer mídias sociais, seja por meio de *selfies* ou *check-in*.

Nosso Ambiente

Considera-se nosso ambiente todos e quaisquer lugares onde podemos ativar ou passivamente nos encontrarmos, em situação de trabalho, com quaisquer de nossos clientes. Assim, consideramos:

A. Nossa área de trabalho na sala de cirurgia

- a. Mantemos a nossa mesa de trabalho organizada. Um ambiente organizado transmite mensagens favoráveis acerca de seu profissionalismo e contribui para a sua segurança e a do paciente em situações de urgência.
- b. Utilizamos aparelhos eletrônicos como *smartphones*, *tablets* e *laptops* com bom senso.
- c. Nós não entramos na sala de cirurgia com revistas e jornais, com rara exceção para aqueles de assunto técnico pertinente à prática médica.

d. Nós cuidamos dos equipamentos dos hospitais em que atuamos.

B. Áreas comuns fora do centro cirúrgico dos hospitais e consultórios

e. Respeitamos as normas referentes à apresentação pessoal descritas acima em TODAS as áreas fora do centro cirúrgico.

C. Nos confortos médicos

f. Cuidamos e vigiamos para não extrapolar limites de bom senso de postura nesse ambiente coletivo onde estamos sendo observados.

g. Não deixamos sujeira após consumirmos bebidas e comidas.

h. Não ficamos esparramados nos sofás e cadeiras como se estivéssemos em sua casa.

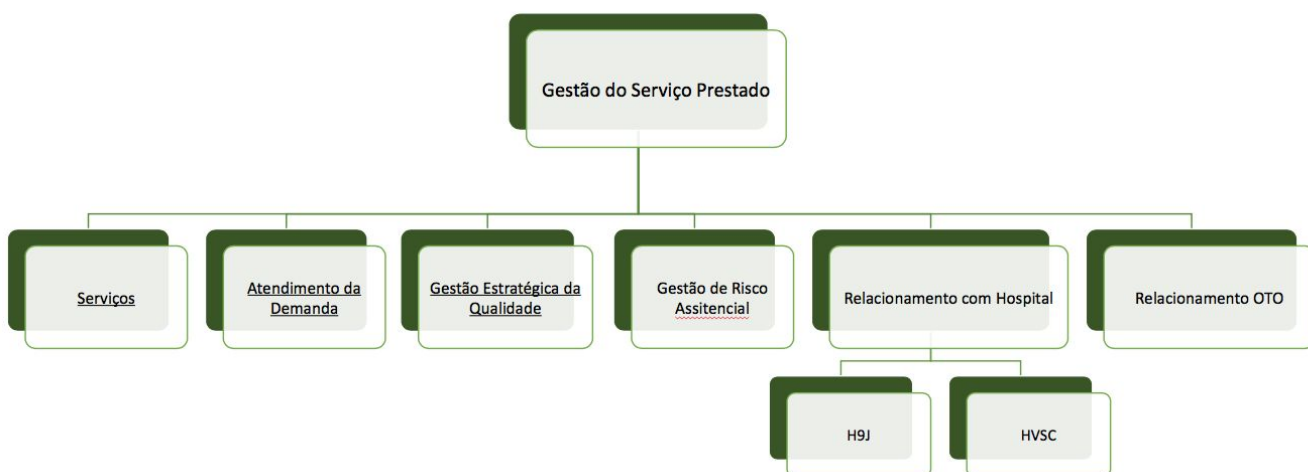
i. Tomamos cuidado com os assuntos conversados nesse ambiente. Não fazemos comentários pejorativos acerca da instituição em que estivermos atuando, dos profissionais dessa instituição, das condições dos pacientes e também das equipes cirúrgicas.

Nossos processos

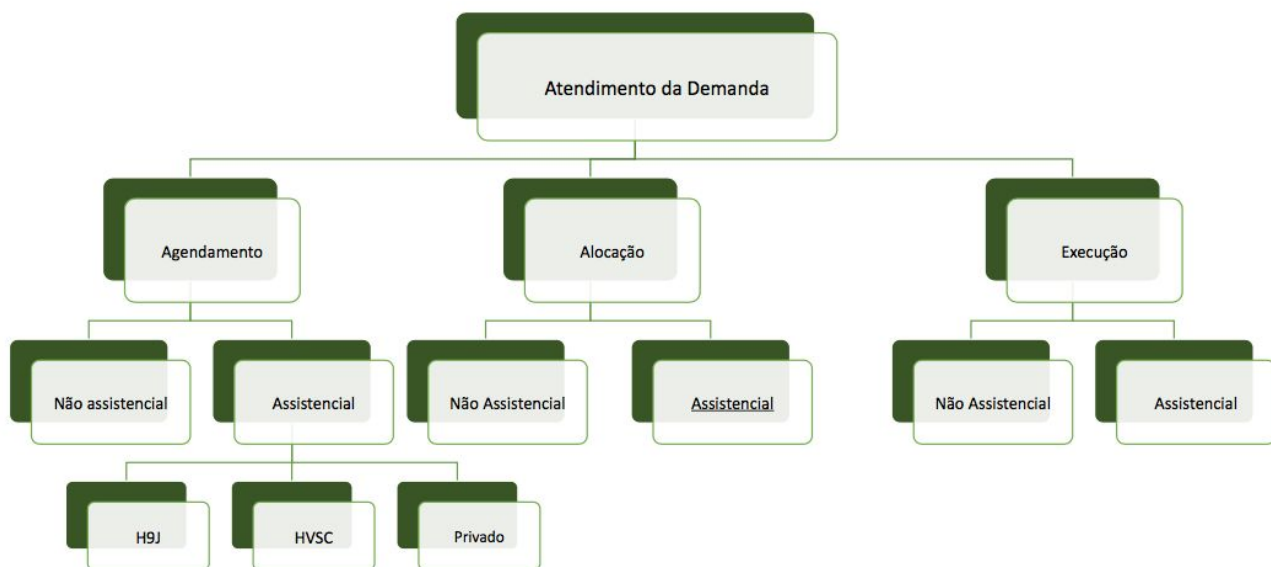
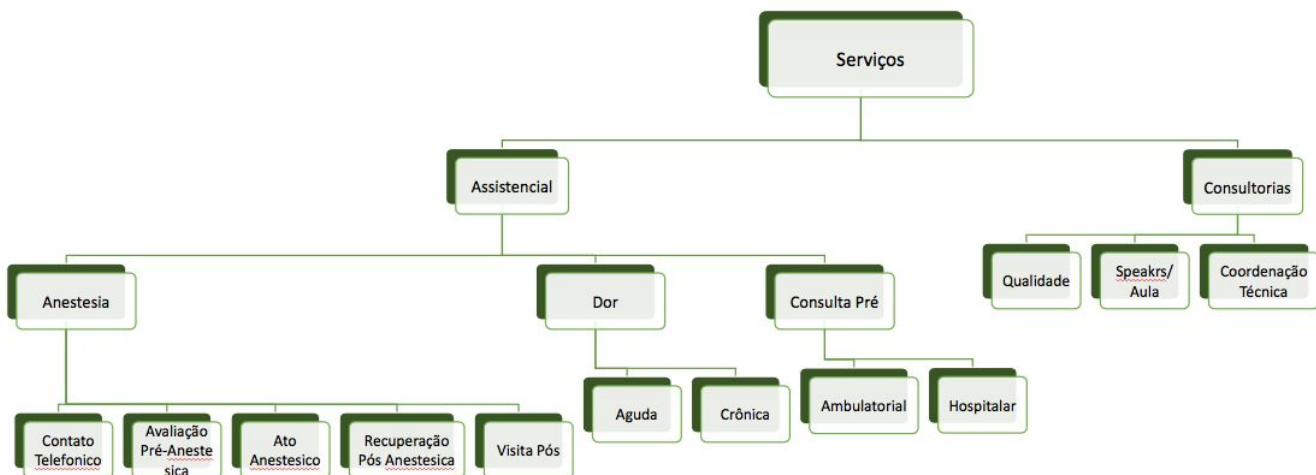
Cadeia de Valor da Takaoka Anestesia



A cadeia de valor representa o conjunto de macroprocessos que contém todas as principais atividades desenvolvidas na operação da Takaoka Anestesia. Ela é bastante extensa e possui mais de 90 processos mapeados, monitorados e acompanhados por meio de indicadores para que consigamos, de maneira séria e legítima, ser melhores a cada dia naquilo que nos propusemos a fazer.



A efetiva prestação do serviço assistencial é o processo que mais envolve nossos médicos anesthesiologists.



Na execução de cada etapa de nossos serviços assistenciais fazemos com o capricho, dedicação e excelência, na certeza de que **cada detalhe conta** para que consigamos entregar a melhor experiência ao cirurgião e ao paciente.

- A. Nós conhecemos as regras que determinam a melhor entrega aos pacientes e aos cirurgiões.**
- a. Nós conhecemos o regimento interno.
 - b. Nós conhecemos os protocolos.
 - c. Nós respeitamos o escalador semanal.
- B. Nós somos rigorosos com o correto preenchimento de prontuário, sistemas e papéis.**
- a. Preenchemos o prontuário do paciente de maneira completa, legível e respeitando as normas da instituição hospitalar em que estivermos atuando.
 - b. Preenchemos de maneira completa o sistema interno de gestão Clinic Web com as informações pertinentes à gestão e também aos questionários clínicos relativos aos pacientes.

Padrão de Atendimento - SCCS

Segurança

É eufemismo dizer o quanto importante é a segurança de nossos pacientes. A nós é confiada uma vida todas as vezes que anestesiemos um paciente. Ser conscientes de nossas responsabilidades e fazer as escolhas que garantam a máxima segurança daqueles que se encontram em total posição de hipossuficiência e fragilidade enquanto sob os nossos cuidados é nossa obrigação e dever. Assim:

1. Nós não saímos da sala.
2. Nós identificamos todas as nossas seringas.
3. Nós fazemos todos os checklists e obedecemos ao *sign in* e ao *time out*.
4. Nós adotamos os protocolos clínicos consagrados na literatura médica.
5. Nós usamos smartphones, *tablets* e *laptops* com parcimônia e mantendo sempre o nível máximo de atenção ao paciente e ao ato cirúrgico.
6. Nós não abandonamos pacientes na RPA.

7. Nós usamos luvas de procedimento sempre que temos contato com os pacientes.
8. Nós sempre checamos todos os equipamentos de anestesia antes de iniciar os procedimentos.
9. Nós nos planejamos antes de começar os procedimentos e chamamos ajuda quando algo sai do planejado.
10. Nós utilizamos ultrassom para obtenção de acesso venoso central e para bloqueios de plexo.
11. Nós utilizamos técnica asséptica para obtenção de acesso venoso central e para bloqueios de neuroeixo e de nervos periféricos.

Cortesia

Lidamos todos os dias com seres humanos. Pessoas das mais diferentes idades e culturas reagem positivamente a uma atitude cortês. Ser amigável e gentil, sorrir e demonstrar legítimo interesse na condição das pessoas são maneiras bastante eficazes de conquistar a simpatia das pessoas e de você tornar-se uma pessoa da qual todos gostam e elogiam. Outro fato interessante é que todos nós gostamos muito, de maneira inconsciente, de sermos chamados pelos nossos nomes. Existem trabalhos científicos das mais renomadas escolas de Psicologia e negócios do mundo falando a esse respeito. Assim:

1. Nós não brigamos ou entramos em situações de indisposição com pacientes e familiares, com cirurgiões, pessoas da Enfermagem e com colegas de trabalho.
2. Nós sorrimos.
3. Nós somos simpáticos.
4. Nós nos esforçamos para aprender e decorar o nome das pessoas.
5. Nós agradecemos e elogiamos aqueles que nos ajudam.

Comunicação eficaz

Comunicação é essencial para uma boa experiência dos clientes e, muitas vezes, a grande diferença entre um momento da verdade de sucesso ou apenas mais uma reclamação, um incêndio ou mais um motivo para que nossos clientes queiram buscar uma nova equipe de anestesia. Para que a comunicação eficaz aconteça, devemos:

1. Sempre conversar com os cirurgiões, pois ao conhecer o planejamento cirúrgico podemos definir a melhor técnica anestésica a ser adotada.
2. Sempre informar o paciente sobre eventuais problemas ou intercorrências no ato anestésico.
3. Sempre consultar um anestesista sênior ou referência de um cirurgião ou paciente acerca de condutas habituais ou de detalhes no atendimento.
4. Sempre estabelecer uma comunicação cordial e eficaz com todos os profissionais envolvidos no cuidado com ao paciente que estamos anestesiando, inclusive para ajustar nossa conduta. Isso inclui, além da equipe cirúrgica, os clínicos que eventualmente possam estar envolvidos.

Seguimento de pacientes e cirurgiões

Não é habitual ou esperado por pacientes e cirurgiões que anestesistas participem ou mesmo se interessem pelo estado ou pelo desfecho dos pacientes após a alta da recuperação anestésica. Sabe-se, entretanto, que muitas das ações e escolhas do anestesista durante o ato cirúrgico repercutem nos momentos posteriores à RPA. Além disso, reconhecemos que a expertise do anestesista pode resultar na melhor evolução no pós-operatório dos pacientes, contribuindo para desfechos mais favoráveis. Em pesquisa recentemente realizada com os cirurgiões da Takaoka, 45% afirmaram que gostariam ou esperavam mais participação e pró-atividade do anestesista no período pós-alta da RPA.

Por isso, na Takaoka nós sempre:

1. Nos preocupamos em ativamente saber e participar do período posterior à RPA.

2. Entramos em contato com a equipe cirúrgica para contribuirmos e termos informações acerca dos momentos posteriores à alta da RPA.
3. Seguimos todos os pacientes com complicações anestésicas até a resolução de seus problemas.
4. Nós ligamos para os pacientes na véspera e no pós-operatório sempre que a situação clínica e social permitirem e principalmente no cliente OTO.

Matriz de Integração

A matriz de integração traz a visualização esquemática da relação entre os sistemas de atendimento e o padrão de atendimento. Cada um dos sistemas é capaz de atuar para garantir a entrega de cada uma das etapas do padrão de atendimento. Alguns sistemas são obviamente mais relacionados com determinados padrões e são chamados de principais. Por exemplo, o sistema cortesia é obviamente muito mais dependente das pessoas que dos processos, entretanto, um processo de alocação mal feito pode repercutir no comportamento de uma pessoa, levando-a a ser menos cortês do que acreditamos ser o ideal. Nesse exemplo, processo é secundário na entrega de cortesia, entretanto, é exatamente onde residem as grandes oportunidades de surpreender nossos clientes, superando suas expectativas.

Para preenchermos essa matriz de integração, devemos responder as seguintes perguntas: Como nossas pessoas garantem a segurança dos nossos clientes? Como nossas pessoas garantem a cortesia no atendimento aos nossos clientes? Como nossas pessoas garantem uma boa comunicação com nossos clientes? E assim por diante para cada um dos sistemas de atendimento e padrões de atendimento. Ao conseguir todas essas respostas, teremos o roteiro completo de um atendimento de qualidade aos clientes da Takaoka Anestesia.

Processos	Um paciente, um anestesista. Planejamento adequado do ato anestésico.	Tempo adequado para cada etapa do atendimento.	Tempo adequado para cada etapa do atendimento.	Lembretes de contato. Disponibilizar informações de contato de pacientes e cirurgiões.
Ambiente	Identificando as seringas. Organizando a mesa de trabalho. Monitores com alarmes ligados		Nível de ruído adequado. Monitores com alarmes ligados.	
Pessoas	Obedecendo <i>sign in e time out</i> . Identificando todas as seringas. Verificando a lateralidade. Testando laringoscópio e aparelho de anestesia. Permanecendo em sala e atento todo o tempo.	Policinando-se para ser simpático. Sorrindo. Chamando os clientes pelo seus nomes. Dizendo bom dia. Ouvindo atentamente.	Ligando para os anestesistas mais seniores. Entrando em contato com a equipe cirúrgica. Comunicando-se de maneira eficaz com todos os profissionais envolvidos no atendimento aos pacientes.	Ligando para os pacientes antes e depois da cirurgia. Ligando para os cirurgiões depois da cirurgia para falar sobre a evolução dos pacientes.
	Segurança	Cortesia	Comunicação	Seguimento

Parte Prática

Na parte prática, aprenderemos de duas maneiras como usar esses conceitos no dia a dia. Usaremos a simulação realística como ferramenta de treinamento e teremos atividades práticas de acompanhamento dos anestesiologistas da Takaoka que são reconhecidos como os melhores em atender bem os pacientes e cirurgiões, especialmente aqueles mais exigentes.

Simulação Realística

Participar de um *workshop* de simulação realística com HCRM e experiência do cliente organizado pela Takaoka Anestesia e pela Interação T&D.

Acompanhamento Clínico

Acompanhar duas anestésias de cada um dos médicos: Helton Yamasaki, Everaldo Agnelo, Rogério Barbosa e Alex Belote.

Bibliografia

1. Anderson, M; Escher P. *The MBA oath: setting a higher standard for business leaders*, Penguin Group, 2010.
2. Disponível em: <http://www.theberlylinstitute.org>. Acesso em setembro/2016.
3. Coulmas, F. Conrad, H. *The Demographic Challenge: A Handbook About Japan*. Brill Academic Pub. EUA, 2008.
4. Kini, T. *Be Our Guest: Perfecting the Art of Customer Service*. Disney Institute. EUA, 2001.