

HEALTHCARE IT

PHILIPS

Ano 2 - Nº 4 - 2013

Distribuição Gratuita - Venda Proibida

SEGURANÇA
QUALIDADE
CONTROLE

OTIMIZANDO RESULTADOS



Entrevista
Dr. Luiz Arnoldo Haertel

Soluções integradas Philips
na Unimed Jaraguá do Sul



INTELIGÊNCIA PARA COMUNICAR
PRATICIDADE PARA LER



Editorial

Os serviços de saúde apresentam, cada vez mais, mudanças de paradigmas. A cada dia aumenta a necessidade de otimização dos processos que resultem em melhor atendimento, mais segurança e em menor custo. Os profissionais da área da saúde estão constatando que o cuidado com base em processos bem definidos, dados fidedignos e indicadores que descrevam a situação atual de um determinado fenômeno são condições que podem ajudar de forma integral na tomada de decisão.

Na matéria de capa da quarta edição da revista Healthcare IT, o foco principal está intrinsicamente relacionado à utilização das ferramentas do sistema Philips Tasy no suporte à decisão clínica e, conseqüentemente, no atendimento das necessidades dos profissionais de saúde de forma segura, no tempo certo e com qualidade.

Seguindo essa mesma direção, a entrevista com o Dr. Luiz Arnoldo Haertel, Chief Medical Officer da Philips Clinical Informatics, demonstra as tendências em informática clínica e como as ferramentas do sistema Philips Tasy transformam o dia a dia dos profissionais e dos pacientes.

Leia também o artigo sobre as definições e papéis das soluções RIS & PACS da Philips. Karyne Lentz destaca como as instituições podem ter o arquivo completo de informações dos pacientes, possibilitando o acompanhamento do histórico clínico e radiológico de cada cliente.

Nesta edição, as melhores práticas também são destaque. Ainda, os novos clientes que optaram por sistemas HIS, RIS e PACS apontam os motivos que os levaram a escolher as soluções da Philips na seção Em Foco. Da mesma forma, veja as inovações do sistema MultiMED RIS que visam a uma maior compreensão e visualização do laudo: o laudo ilustrado.

Boa leitura.

Expediente

A REVISTA HEALTHCARE IT é uma publicação da Philips destinada ao mercado da saúde. Sua distribuição é gratuita. O conteúdo dos artigos é de responsabilidade de seus respectivos autores e não corresponde, necessariamente, à opinião da empresa.

Gerente de Marketing: Ana Lana Guerini
Textos: Giselle Gabriel Olimpio
Colaboraram nesta edição: Bruno Maia, Karyne Lentz e Leandro Oricchio
Depoimentos: Alexsander S. Cordeiro, Bruna M. Pontes, Carlos A. Müller, Daiana M. Schuster, Fernanda P. Maciel, Karyne Lentz, Marcelo M. Signorelli, Rodrigo T. Moreira e Vvaldir Baltar
Capa e diagramação: Free Multiagência
Impressão: Tipotil Indústria Gráfica
Tiragem: 4000

Em foco

- Philips Tasy atinge a marca dos 500 clientes em menos de duas décadas
- Confiança e credibilidade por meio da atuação do pós-vendas
- Equipamentos e sistemas da Philips na Unimed Jaraguá do Sul
- Unimed Salto-Itu agrega valor ao negócio com o sistema Philips Tasy
- Sistemas e equipamentos da Philips na Unimed Tubarão

Melhores Práticas na prática

- Revisão de processos e mudança de cultura sob a perspectiva de um novo sistema de gestão
- Soluções integradas da Philips na Fundação Hospitalar de Curitiba
- Práticas seguras e rastreabilidade de dados no Hospital Ernesto Dornelles

Capa: Futuro da saúde sob o norte da qualidade e da segurança

- Hospital Santa Catarina
- Hospital Santa Marta
- Hospital Dona Helena
- Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Inovação

- Gestão da Qualidade Assistencial
- Laudo ilustrado com ferramentas do Philips MultiMED RIS

Entrevista | Dr. Luiz Arnoldo Haertel

- Informática clínica e o suporte à decisão

Artigo | Karyne Lentz

- Definições e papéis das soluções RIS & PACS da Philips

06



16



24



34



38



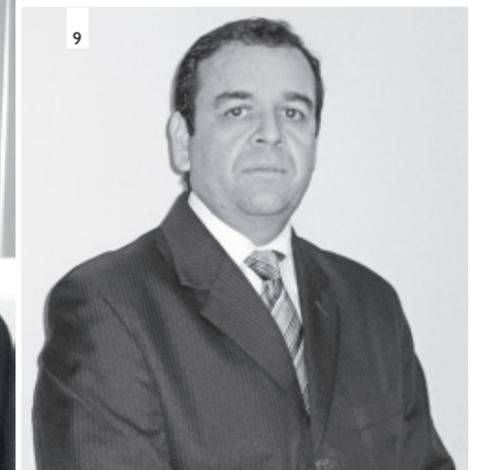
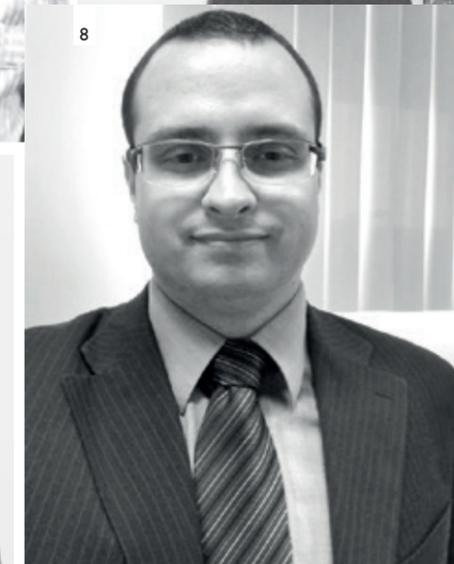
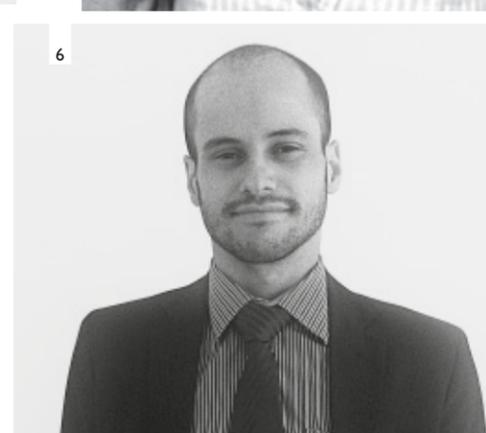
41



Você também pode ler a Revista Healthcare IT no seu iPad. Acesse o aplicativo pelo QR Code ou no site healthcareit.com.br e tenha acesso a conteúdos exclusivos.



Colaboraram nesta edição



1 Bruna Mayara Pontes

Coordenadora de projetos há três anos e meio na GHR, distribuidor autorizado da Philips. Nesta edição, a coordenadora destacou os ganhos com o investimento em tecnologia no projeto de implantação do sistema Philips Tasy no Hospital Santa Marta.

2 Daiana Marques Schuster

Consultora da Philips Clinical Informatics desde 2009. É dela o depoimento sobre a parceria entre a Philips e o Hospital Dona Helena, contribuindo para o refinamento dos módulos assistenciais do Tasy.

3 Marcelo Martin Signorelli

Coordenador de TI da Philips Clinical Informatics desde junho de 2010. Nesta edição, assina o depoimento sobre a exclusão de filme e a otimização do fluxo de trabalho por meio da integração entre MDC PACS e Tasy na Fundação Hospitalar de Curitiba.

4 Fernanda Pires Maciel

4 Gestora de negócios da Philips Clinical Informatics. Há dois anos na Philips, a gestora relata, nesta edição, os motivos que levaram a Unimed Jaraguá do Sul a optar por um pacote completo de soluções da Philips.

5 Karyne Lentz

Gerente de contas da Philips Clinical Informatics há dois anos e meio. Karyne assina o depoimento sobre a Unimed Tubarão e sobre os benefícios em investir nas soluções integradas da Philips.

6 Alexander Silva Cordeiro

Coordenador de projetos há três anos na Digifull, distribuidor autorizado da Philips. Nesta edição, Alexander relata o compromisso do Hospital Ernesto Dornelles em oferecer o melhor atendimento ao seu cliente.

7 Rodrigo Teixeira Moreira

Coordenador de projetos há dois anos na Evolução Sistemas, distribuidor autorizado da Philips. É dele o depoimento sobre

o processo de implantação do sistema Philips Tasy e as expectativas da Unimed Salto-Itu.

8 Carlos Alberto Muller

Consultor da Philips Clinical Informatics desde 2008. Nesta edição, Carlos aborda o projeto de certificação digital no Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

9 Waldir Baltar

Diretor executivo da HQS Consulting, distribuidor autorizado da Philips. Nesta edição, o diretor fala sobre a contribuição da atuação das gerências da Sociedade Matonense durante a implantação do sistema Philips Tasy.

Agenda

JPR – Jornada Paulista de Radiologia

Data: De 2 a 5 de maio
Local: Transamérica Expo Center
São Paulo - SP

Feira Hospitalar

Data: De 21 a 24 de maio
Local: Expo Center Norte
São Paulo – SP

XXX SUESP – Simpósio das Unimeds do Estado de SP

Data: De 3 a 7 de julho
Local: Sofitel Jequitimar Guarujá
Guarujá – SP

23º Congresso Nacional das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos

Data: De 6 a 8 de agosto
Local: Royal TulipLuxuryHotels
Brasília – DF

Philips Tasy atinge a marca dos 500 clientes em menos de duas décadas

Empresa comemora o crescimento com o aumento do número de clientes. Já são mais de 500 organizações de saúde que utilizam o sistema de gestão em saúde Philips Tasy.



Desde a sua criação, em 1997, o sistema de gestão em saúde Tasy vem expandindo a sua participação no mercado de forma exponencial. Adquirida pela Philips em 2010 (a partir da aquisição da Wheb Sistemas), a solução contribuiu significativamente para que prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos de saúde tenham maior integração e simplificação de processos, melhores resultados financeiros e mais qualidade e segurança assistencial.

Depois de dezesseis anos atuando no mercado nacional, o sistema Philips Tasy atingiu a marca de 500 clientes, abrangendo todas as regiões do Brasil. A comemoração dos 500 clientes reflete o compromisso da Philips em ofertar soluções inteligentes que melhorem o desempenho de todos os clientes.

Segundo Solange Plebani, gerente geral da Philips Clinical Informatics, “é um orgulho fazer parte desta história e poder contar os números de um crescimento ímpar que alia excelência em serviços, satisfação dos clientes e bem-estar do time Philips. Trabalhamos há dezesseis anos para salvar vidas e melhorar a qualidade das instituições de saúde em nosso País.” Solange resalta que o Philips Tasy é uma ferramenta poderosa, pois coloca as instituições de saúde em outro patamar, possibilitando o posicionamento de forma diferenciada no mercado.

Segundo Laís Zonta, gerente de vendas, “crescemos mais de 27% em faturamento em 2012, conquistando quase 100 clientes novos, e projetamos um crescimento ainda maior para 2013”.

Esses números são consequência do compromisso que a empresa tem em oferecer serviços de qualidade e que correspondam às reais expectativas dos seus clientes. Por conta desse comprometimento, em poucos anos, o sistema Philips Tasy tomou proporções talvez não imaginadas e continua marcando presença em inúmeras instituições de saúde em todo o território brasileiro.



PORTFÓLIO DE CI PHILIPS

SOLUÇÕES DE TI PARA A SAÚDE QUE SIMPLIFICAM OS FLUXOS DE TRABALHO,
MELHORAM OS RESULTADOS FINANCEIROS E AJUDAM A MELHORAR E SALVAR VIDAS

SOLUÇÕES QUE A PHILIPS CLINICAL INFORMATICS OFERECE

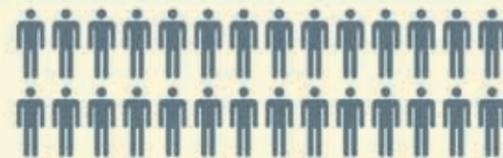
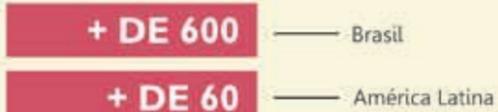
Sistema de Gestão para Prestadores	Sistema de Gestão para Operadoras	Sistema de Gestão em Radiologia	PACS para Radiologia	PACS para Cardiologia
TASY	TASY	MultiMED	MDC iSite	Xcelera



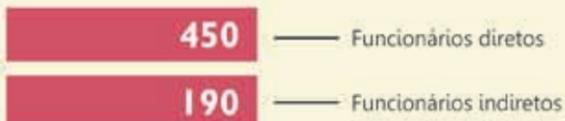
ONDE A PHILIPS CLINICAL INFORMATICS ESTÁ PRESENTE



NÚMERO DE CLIENTES



+ de 640 profissionais dedicados ao negócio de CI



6 distribuidores no Brasil





Foto: Banco de imagens

Confiança e credibilidade por meio da atuação do pós-vendas

Com uma abordagem consultiva, o pós-vendas busca garantir a satisfação do cliente e construir relacionamentos duradouros

Os clientes, cada vez mais, estão preocupados em utilizar os produtos e os serviços adquiridos de forma integral e com segurança. Garantir um bom relacionamento com o cliente e mantê-lo satisfeito após a aquisição do produto ou serviço são algumas das atribuições da equipe de pós-vendas. O contato entre o pós-vendas e o cliente é o momento para fortalecer a confiança entre as instituições e estreitar a relação comercial, verificar quais são as expectativas e demonstrar o quanto cada cliente tem valor e poderá contar com o apoio dos profissionais e da estrutura da empresa quando necessário. Assim, manter um bom relacionamento com o cliente é um fundamento básico no mundo dos negócios.

Na Philips, a função do pós-vendas é garantir a satisfação do cliente, ajudando-o a conhecer as

novidades dos sistemas, além de coordenar ações ligadas a cada eventual dificuldade. Muitas necessidades são apresentadas na busca pela melhor utilização das ferramentas disponíveis no sistema e melhor rendimento, por isso o processo de acompanhamento deve ser contínuo. Nesse sentido, a Philips entende que o trabalho realizado em prol do cliente contribui, também, com o crescimento do negócio.

Segundo Fernando Mortara, gerente de pós-vendas da Philips no Brasil, “o objetivo maior do pós-vendas é manter o cliente satisfeito através da confiança, da credibilidade e da segurança percebida na organização, construindo relacionamentos duradouros que contribuam para o aumento do desempenho e promovam resultados sustentáveis”.

Mudanças no pós-vendas

Em 2013, a principal mudança do setor é a inclusão das linhas de produto MultiMED RIS e PACS da Philips no processo de atendimento e acompanhamento de clientes realizado pelo setor de pós-vendas. As visitas planejadas continuarão acolhendo os clientes do sistema Philips Tasy, e a atuação será estendida para toda a Philips Clinical Informatics.

Na busca pela excelência em serviços e com os objetivos de garantir o pleno atendimento e a fidelização crescente dos clientes, a estrutura da equipe de pós-vendas da Philips também foi alterada. A nova estrutura conta com o gerenciamento de Fernando Mortara, que tem sua base no escritório da empresa em São Paulo, e os gestores de contas André Boing, Bethânia Amorim, Débora Silva e Fernanda Gonçalves. Os canais de distribuição seguem

o mesmo processo e a mesma metodologia de atendimento estabelecidos pela Philips.

Ao profissional de pós-vendas atribui-se o levantamento, com o cliente, da satisfação dos usuários, a apresentação das novidades dos produtos da Philips Clinical Informatics, a identificação de oportunidades, o levantamento de sugestões, críticas e elogios sobre os sistemas utilizados em cada instituição visitada, a análise e o tratamento das questões em andamento em cada instituição, entre outras atividades.

A relação entre o cliente e a Philips segue a reconhecida política de parceria e bom relacionamento, que visa melhorar sempre os serviços prestados e preservar a satisfação de cada um dos clientes.



Foto: Banco de imagens

A área de pós-vendas da Philips tem sido essencial para avaliar, em conjunto com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC), a maneira como estamos utilizando o sistema e como podemos melhorá-lo. Através da identificação de oportunidades conseguimos elencar novos projetos para o HAOC e realizar de forma efetiva o link entre as áreas de pós-vendas e desenvolvimento. Ao iniciar um novo projeto dessa maneira, a sinergia entre os recursos é visível, por isso o apoio da área de pós-vendas tornou-se um fator-chave de sucesso para a continuidade da parceria entre o HAOC e a Philips. Denis da Costa Rodrigues - Gerente de Tecnologia da Informação do Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Equipamentos e sistemas da Philips na Unimed Jaraguá do Sul

Durabilidade e eficiência dos equipamentos da Philips integrados aos sistemas Tasy e PACS MDC oferecem controle dos processos da instituição



Foto: Divulgação

Dr. German M. N. Jimenez
Presidente

A modernização das práticas de gestão auxilia a vida dos profissionais em seu dia a dia. E hoje, mais do que em qualquer outra época, a tecnologia é o caminho para a gestão eficiente e para a boa direção dos negócios na área da saúde.

Ao falar sobre a escolha das soluções da Philips na Unimed Jaraguá do Sul, o gerente geral, Davidson Gustavo Reif,

destaca que o objetivo principal da instituição é ofertar um serviço diferenciado e competitivo aos seus clientes, gerando a satisfação dos clientes internos e externos. “Entendemos que a escolha de um produto que nos entregue solução de hardware e software tende a ser melhor na relação custo/benefício”, ressalta Davidson.

A Unimed Jaraguá do Sul está iniciando um projeto novo na cidade de Jaraguá do Sul (SC): a construção de um serviço próprio. A primeira fase do projeto contempla um pronto atendimento adulto e infantil, um laboratório de análises clínicas e um centro de imagem. Está prevista para a segunda e a terceira fase a construção de salas cirúrgicas e setores de internamento e UTI.

Segundo o Dr. German M. N. Jimenez, presidente da Unimed Jaraguá do Sul, “este empreendimento é muito importante para a Unimed e para a comunidade local, e por isso queremos contar com os melhores equipamentos e sistemas de gestão do mercado. A Philips vem ao encontro dos nossos anseios. O Centro de Imagem da Unimed Jaraguá do Sul está sendo montado inteiramente com equipamentos Philips. Confiamos na marca, na eficiência de seus equipamentos, na durabilidade e na tecnologia embarcada. Da mesma maneira, encontramos no Tasy uma ferramenta de gestão segura, confiável, com muitos anos no mercado e eficácia comprovada. Estamos muito felizes com essa parceria e teremos,

junto com a Philips, uma das melhores instituições na área da saúde em nossa região, associando bom atendimento, equipamentos de alta tecnologia e gestão integrada.”

Após a inauguração, o hospital da Unimed Jaraguá contará com um laboratório de análises clínicas, um CDI e um pronto

atendimento. Na busca pelo crescimento e pelo desenvolvimento, a instituição investiu nas soluções integradas da Philips, adquirindo também o sistema de PACS MDC e equipamentos como os de Ressonância Magnética, o tomógrafo Multislice e aparelhos de Ecografia e Raio X digital. Para ter o controle geral e completo das informações geradas, todos os processos do hospital serão realizados no sistema Philips Tasy.

“O Centro de Imagem da Unimed Jaraguá do Sul está sendo montado inteiramente com equipamentos da Philips”

A Unimed decidiu compor a melhor opção em atendimento para os seus beneficiários, agregando alta tecnologia e qualidade ao seu primeiro recurso próprio. Por esse motivo optou por soluções da Philips.

Fernanda Pires Maciel, Gestora de Negócios da Philips Clinical Informatics



Foto: Divulgação

Unimed Salto-Itu agrega valor ao negócio com o sistema Philips Tasy

Expectativa de um negócio que atenda às melhores práticas de mercado e alie atualização tecnológica à qualidade de atendimento e de diagnóstico

A Unimed Salto-Itu, fundada em 1988, faz parte de um dos maiores sistemas cooperativos de trabalho médico: a Unimed. Com mais de 106 mil médicos cooperados, a Unimed está presente em 75,97% do território nacional. Como parte deste cenário, a Unimed Salto-Itu foi uma das pioneiras no investimento de grandes recursos próprios. Em 1995, inaugurou o Hospital Unimed Salto, que conta atualmente com cinquenta leitos, pronto atendimento, amplo centro cirúrgico, UTI, maternidade e berçário, posto de quimioterapia, centro de diagnóstico e laboratório.

Conforme a instituição crescia, algumas dificuldades e problemas surgiram em relação ao uso de um sistema de gestão descontinuado no mercado. Havia falta de integração sistêmica entre as áreas assistenciais e de back office do hospital, resultando em custos elevados de operação e deficiência na cobrança dos serviços prestados. Além disso, não era possível suprir as necessidades do negócio em função da dificuldade na implementação das melhores práticas assistenciais de mercado por não haver um sistema informatizado adequado.

Diversos fatores levaram a Unimed Salto-Itu buscar um novo software de gestão em saúde: atualização tecnológica, um sistema que estivesse em constante atualização e atendesse às melhores práticas de mercado e, acima de tudo, agregasse valor ao negócio como um todo.

Em janeiro de 2013, ocorreu o lançamento oficial do sistema Philips Tasy na instituição. Neste momento, o novo software foi apresentado aos cooperados e colaboradores. A expectativa é de que o sistema proporcione importantes melhorias na administração do hospital. Para Adriano Santos, gerente de TI, “uma governança de TI que agregue valor ao negócio tem como um de seus principais alicerces a escolha de parceiros de excelência na prestação de serviços. É por isso que agora o sistema Philips Tasy também faz parte da história da Unimed Salto-Itu.”

Outro detalhe importante, neste processo de escolha, foram os diferenciais vistos no Tasy. O diretor presidente Arnaldo Passafini Neto destaca a relevância de decidir por um sistema com certificação SBIS/CFM, associado à qualidade de software e de atendimento.

“A implantação do Tasy irá gerar uma economia de 20 a 30% e aprimorará o controle sobre medicamentos, diminuindo desperdícios, além de melhorar a gestão dos convênios e o atendimento aos pacientes”, ressalta Passafini. Os resultados dessa iniciativa devem chegar também aos clientes da Unimed, graças à rapidez e à segurança no atendimento. “Toda a equipe do hospital apoia e aprova a escolha desse novo parceiro”, finaliza Alexandre Silva, gerente administrativo hospitalar.



Foto: Divulgação

A Unimed Salto-Itu é um importante cliente da Evolução Sistemas, por sua abrangência em atendimento e utilização de módulos, por ter uma unidade remota e também por ser o nosso primeiro cliente Tasy na região. Este projeto será um sucesso, pois todos estão comprometidos com o processo como um todo. Rodrigo Teixeira Moreira, Coordenador de Projetos da Evolução Sistemas (Distribuidor Autorizado da Philips)



A Unimed Tubarão fez um investimento interessante para prover um centro de imagem diferenciado, associando alta tecnologia, ferramentas de apoio operacional e gerencial e equipamentos de imagem para gerar um atendimento distinto aos clientes da região Sul de Santa Catarina. Com uma solução integrada de RIS, PACS e equipamentos da Philips, a Unimed Tubarão terá um diferencial mercadológico relevante; juntos, RIS e PACS irão proporcionar produtividade com consistência, redução na intervenção humana e automação no fluxo de trabalho, efetivar o ambiente sem papel e filme, e evitar a perda de dados e a integridade da informação. Karyne Lentz, Gerente de Contas da Philips Clinical Informatics

Sistemas e equipamentos da Philips na Unimed Tubarão

Clientes da Unimed Tubarão passam a contar com gerenciamento integrado de informações

Texto: JB Guedes

A Unimed Tubarão está dando um importante passo para oferecer atendimento de diagnóstico de alta tecnologia com a inauguração do seu Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI), prevista para o final de março de 2013. O CDI vai preencher uma necessidade dos clientes da Unimed de toda a região, oferecendo, além da tecnologia, a valorização da vida.

O CDI ocupará uma edificação de 350 m², com pesados investimentos para a aquisição de equipamentos de imagem de última geração. O objetivo é oferecer conforto e comodidade aos clientes, que contarão com equipamentos de ponta e com serviços de diagnóstico de radiologia e mamografia digital, ultrassonografia e tomografia computadorizada da Philips. Numa segunda etapa, o CDI contará com a ressonância magnética.



Soluções **Integradas**



Foto: Divulgação

Cláudio Búriço - Diretor Técnico

Segundo o diretor técnico do Centro de Diagnóstico por Imagem Unimed, Evandro Mezadri e o médico radiologista Cláudio Búriço de Carvalho Filho, a Unimed passa, com a inauguração do CDI, a concentrar em um só local, e com a sua administração, exames de diagnósticos que primam pela qualidade de sua marca, gerando confiabilidade e facilitando, dinamizando e melhorando o acesso dos clientes a estes tipos de exames. "Hoje todas as grandes Unimed têm buscado este caminho, sabedoras de que um tratamento eficaz exige um diagnóstico preciso", ressalta Cláudio Búriço.

Uma marca Top of Mind por mais de dez anos como sendo a mais lembrada pelos consumidores em todo o Brasil quando o assunto é plano de saúde, a Unimed não poderia deixar também de primar no seu CDI por uma marca igualmente importante no setor de equipamentos médicos. Por isso mesmo foi buscar na Philips a sua parceria para equipar o Centro de Diagnóstico por Imagem Unimed.

Se a Unimed está sempre agregando valor à sua marca e buscando uma gestão que ofereça o melhor aos seus clientes, um dos principais atributos da Philips é aliar processos de trabalhos rápidos a um design inteligente, garantindo ainda mais o sentimento de confiança e satisfação.

Integração

A fim de trazer agilidade, segurança e tecnologia à rotina do CDI, a Unimed Tubarão optou por utilizar os sistemas RIS e PACS da Philips, trazendo benefícios indiscutíveis. Com a integração entre os dois softwares, todo o processo da clínica será informatizado, desde o agendamento de exames até a análise de imagens pelo radiologista.

Segundo o gerente geral da Unimed, Evandro Mezadri, o gerenciamento não somente das informações, mas também de todas as imagens, dará ao radiologista maior segurança na análise das mesmas, pois com a utilização do PACS ele poderá analisar diretamente em monitores diagnóstico, eliminando a impressão de filmes radiológicos e obtendo mais precisão no resultado.



Foto: Divulgação

Evandro Mezadri - Gerente Geral

"A escolha pela Philips se deu pela unificação de fornecedor, tanto de aparelhos de exames quanto de software, 100% integrados. Realizamos pesquisas com outras clínicas, que demonstraram total satisfação com os produtos e o fornecedor". Evandro Mezadri.

Revisão de processos e mudança de cultura sob a perspectiva de um novo sistema de gestão

Sistema Philips Tasy otimiza o fluxo de trabalho na Sociedade Matonense

A Philips investe continuamente na renovação das soluções que oferece ao mercado e busca estar à frente das necessidades dos seus clientes, a fim de proporcionar excelência de atendimento às pessoas.

No Hospital Carlos Fernando Malzoni, de Matão (SP), o ponto de partida para investir em um sistema de gestão hospitalar foram os inúmeros problemas em todas as áreas da instituição em relação à falta de informação ou até informações divergentes com números que não tinham consistência e processos que não estavam claramente definidos. Tal fato implicava a necessidade de um sistema integrado que pudesse fornecer ferramentas confiáveis para auxiliar na tomada de decisão.

Por ser o único hospital da cidade, a instituição atende a pacientes particulares, de convênios e, principalmente, do SUS. Mais de 60% dos atendimentos são exclusivos para pacientes do SUS. Para a administradora Denise Paolinetti da Camara Minelli, as regras bem definidas, quando inseridas no sistema, criam uniformidade e evitam erros, havendo maior eficiência no faturamento para as operadoras em geral. Vale destacar que a instituição atualiza a Secretaria de Saúde com dados de indicadores de saúde da população obtidos no sistema Philips Tasy, e esses números convertem-se em campanhas de prevenção. Sob essa perspectiva, a tecnologia da Philips ajuda também a melhorar a vida das pessoas.

Segundo o presidente da Sociedade Matonense José Reynaldo Trevizaneli, o hospital, que completa 100 anos em maio de 2013, cresceu em capacidade, área

física, complexidade dos procedimentos realizados e especialidades, podendo prover a população de Matão com uma melhor assistência à saúde. A instituição é referência na região para diversos procedimentos, como Hemodiálise, UTI Neonatal, Ortopedia, Gestante de Alto risco, e recentemente inaugurou a Unidade de Hemodinâmica. Além disso, já existe a possibilidade de que os pacientes oncológicos e de Neurocirurgia sejam atendidos em Matão. “Temos a preocupação de que o hospital de 100 anos incorpore a tecnologia, a qualidade e a humanização no atendimento de nossa população”, ressalta o presidente.

No que tange ao sistema Philips Tasy, a consultora de tecnologia da informação do hospital Sônia Leite da Silva ressalta que, “com a implantação do sistema,

sentiu-se a necessidade de revisão de vários processos, de adequação de áreas físicas e de remanejamento de pessoas, otimizando os recursos disponíveis no hospital”. A cultura da instituição sofreu mudanças e fez com que toda a equipe passasse a enxergar o hospital como uma empresa e “não como uma instituição de caridade, como grande parte das filantrópicas ainda são tratadas”, destaca Denise Paolinetti.

Ainda segundo Trevizaneli, praticamente todos os números do hospital estão on-line atualmente, servindo de suporte na tomada de decisão. “Os profissionais estão mais comprometidos com as informações que são alimentadas no sistema, pois a integração do sistema permite que isso seja visível e auditável”.

“O faturamento aumentou em 50% desde a implantação do sistema”

As equipes souberam administrar a ansiedade e a expectativa gerada pela troca do sistema da informação. Tivemos em Matão uma atuação assertiva das gerências, na qual as decisões contribuíram de forma decisiva para que os objetivos pudessem ser alcançados.

Waldir Baltar, Diretor Executivo da HQS Consulting (Distribuidor autorizado da Philips)

Segurança clínica e assistencial

O hospital investiu em toda a modernização da farmácia hospitalar, contemplando códigos de barras em todos os medicamentos e materiais que são dispensados a pacientes, permitindo mais controle e rastreabilidade, além da identificação do medicamento de forma mais segura. Os médicos estão aderindo ao uso do prontuário eletrônico em vários setores do hospital, já o utilizam nas UTIs (Adulto, Neonatal e Pediátrica) em 100% dos pacientes e em algumas unidades de internação, melhorando a qualidade da assistência e a segurança do paciente.

Resultados positivos

Se antes as maiores dificuldades estavam relacionadas aos problemas com os dados e informações, hoje, com o sistema Philips Tasy, é possível gerenciar todas as informações, gerar estatísticas e relatórios gerenciais, além de agilizar o atendimento ao usuário. Do ponto de vista do gerente de tecnologia da informação e telecomunicações

Anderson Alves de Souza, “o uso de um sistema integrado trouxe mais confiança nos dados passados para a diretoria, o sistema foi imprescindível para o alinhamento de diversos processos no hospital, para a criação de novos processos e para a extinção de outros, além de incentivar a ter uma infraestrutura mais adequada à nova realidade do hospital e aos novos desafios que viriam para que fosse possível alcançar o objetivo da instituição”.

Ao falar sobre resultados, a diretoria avalia que o faturamento aumentou em 50% desde a implantação do sistema, em relação a todas as operadoras, não somente do SUS. Pois, com a implantação das regras do negócio no sistema, as tabelas de preços, as autorizações, entre outros, há um ganho de maior rapidez e eficiência do faturamento. “Faturamos melhor e mais rápido; somos mais eficientes”, complementa José Trevizaneli. O hospital conta, atualmente, com os processos bem alinhados e adequados às necessidades da instituição.

Benefícios do sistema Philips Tasy para a área comercial

- Evolução tecnológica, inclusão digital e registros em tempo real
- Maior organização dos serviços com o agendamento eletrônico das cirurgias eletivas
- Viabilização para a central de guias e internação na busca do processo de autorização com as operadoras de saúde
- Parametrização correta das guias TISS e envio do arquivo eletrônico em formato XML às operadoras de saúde
- Integração entre os colaboradores das recepções através da Entrada Única de Pacientes (EUP)
- Fidelidade das informações prestadas com as regras e as parametrizações do cadastro comercial
- Garantia e segurança dos valores faturados
- Rapidez no processo de faturamento das OPMEs
- Agilidade no fechamento das contas e otimização do retorno financeiro

Maria de Lourdes Cecchetto Alves – Gerente Comercial e Marcy de Cassia Jovenasso Trovo – Gerente Financeira

Soluções integradas da Philips na Fundação Hospitalar de Curitiba



Hospital aposta na eliminação de filmes e em processos revisados e totalmente integrados com os sistemas Philips Tasy e MDC PACS

Foto: Divulgação



Marcelo Pasolini - Superintendente

A Fundação Hospitalar de Curitiba é uma entidade privada sem fins lucrativos, mantenedora do Hospital Hélio Anjos Ortiz (HHAO), que desde 1984 vem prestando serviços para toda a região de Curitiba (SC), onde é conhecido como “Hospital Regional”, pois atende pacientes de diversos municípios da região.

Com uma área construída de 15.292 m², o hospital conta, atualmente, com um quadro funcional distribuído em clínicas de internamento, centro cirúrgico, centro obstétrico, UTI adulto (8 leitos), UTI Neopediátrica (10 leitos), CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, setor administrativo, entre outros. A instituição ainda dispõe de serviços complementares terceirizados.

Antes da implantação do software Philips Tasy, o HHAO possuía outros sistemas independentes, sem nenhuma integração. Não existia a necessidade de alimentação para todos os processos do hospital; conseqüentemente, as informações deixavam de ser totalmente confiáveis ou eram de difícil acesso.

Na busca por um sistema confiável e que atendesse ao hospital como um todo, o gerente administrativo Antonio Marcos Farias Bellotto afirma que o reconhecimento do Tasy por outras instituições, a segurança nas ações e a possibilidade de ampliação por meio de vários módulos foram fatores importantes na decisão final que culminou na escolha do sistema

Philips Tasy. “Buscávamos um software que fosse utilizado nacionalmente, que fosse 100% integrado e que possuísse interface para exportação ao sistema do SUS. Encontramos o Tasy, que é desenvolvido em Blumenau (SC) e possui certificação na sociedade brasileira de informática em saúde (SBIS)”, comenta o gerente de TI Everton de Liz Ronsani.

Segundo Bellotto, é consenso no HHAO que através da implantação do sistema Philips Tasy, em 2008, foram revisados todos os processos, pois a interdependência entre os setores ficou totalmente visível, mostrando com clareza que a principal função de todos os segmentos é dar o melhor atendimento possível ao cliente.

O Tasy permitiu um maior controle interno sobre todos os processos do hospital, mapeando e controlando todo o fluxo de informações. Esse controle traz para a administração a realidade dos custos hospitalares e diminui o tempo da alta médica até a efetiva cobrança da conta. O gerente administrativo ressalta que, atualmente, há “total integração, desde a entrada do paciente até a sua alta”. Para ele, “há mais confiabilidade no controle de estoques e segurança na dispensação de medicamentos através da rastreabilidade, garantindo que o paciente receba a medicação na dose e nos horários certos. Todos os processos encerram na contabilidade, completando um ciclo de atendimento”.

Outro ponto destacado por Everton é que “o sistema disponibiliza a função ordem de serviço, que contribui para controles internos de chamados e serviços prestados. Além disso, com o auxílio da tecnologia, é possível gerar relatórios personalizados, sem depender do fornecedor do software”.

Destaca o Superintendente Marcelo Pasolini

A decisão para a implantação do sistema Tasy foi tomada após uma busca criteriosa no mercado. Havia necessidade de um sistema que atendesse às expectativas do hospital na integração das informações, oferecendo segurança e confiabilidade para a tomada de decisão gerencial que convergisse para uma maior interação entre os diversos setores do hospital. “A utilização do Tasy gerou uma mudança de cultura e trouxe inúmeros benefícios para o objetivo final da nossa instituição, que é o de prestar um atendimento de qualidade aos nossos clientes”, relata o superintendente.

Soluções integradas

Para suprir a necessidade de organizar e armazenar as imagens na instituição e melhorar o fluxo das imagens em todo

o hospital, o HHAO encontrou na Philips, mais uma vez, uma solução completa, funcional e integrada: o MDC PACS. De acordo com o gerente administrativo, Antonio Bellotto, havia a necessidade de controle e integração dos exames para evitar o retrabalho. Problemas com o custo da imagem impressa (Dry), extravio de películas e imagens de exames anteriores do paciente justificaram a busca por uma solução que oferecesse ao médico e ao paciente mais agilidade e segurança.

Bellotto destaca que o grande diferencial relacionado à escolha do MDC PACS foi a possibilidade de integração com o sistema Philips Tasy sem ônus para a instituição. Dessa forma, a expectativa com a utilização das soluções integradas da Philips é a redução dos custos aliada à agilidade nos processos.

Além da economia com a exclusão de filme, é importante salientar que o grande ganho com a implantação do sistema MDC PACS integrado ao Tasy foi a otimização do fluxo de trabalho do hospital. Todos estão envolvidos, desde o técnico que realiza o exame de diagnóstico, passando pelo médico radiologista e os clínicos de todo o hospital, até a TI, que conseguiu maior controle e segurança no gerenciamento, no armazenamento e na distribuição das imagens no hospital.

Marcelo Martin Segnorelli, Coordenador de TI da Philips Clinical Informatics



Foto: Divulgação



Práticas seguras e rastreabilidade de dados no Hospital Ernesto Dornelles

Philips Tasy promove a integração e a otimização do fluxo das informações e respalda o HED na tomada de decisão

Especificamente para um hospital, cuja complexidade compreende praticamente todos os setores, é crescente o propósito de aumentar a competitividade em relação ao mercado e atuar com base em um planejamento estratégico.

A implantação do planejamento estratégico proporcionou ao Hospital Ernesto Dornelles (HED) aperfeiçoar modelos de gestão, trabalhando em cooperação com uma equipe multidisciplinar que promove o alinhamento e a consolidação das estratégias estabelecidas.

De acordo com o Coordenador de TI – SIH Geraldo Aguiar, a facilidade no manuseio do sistema, a segurança de informações, as fáceis atualizações de versão e um banco de dados confiável foram os agentes decisórios que levaram o HED a optar pela aquisição do sistema Philips Tasy. Para Aguiar, a integração, a otimização do fluxo das informações e a segurança e agilidade na geração dessas informações fornecem uma visão global e integrada do funcionamento da instituição. “O Tasy trouxe ao HED uma cultura diferenciada em relação à gestão das informações, pois a rastreabilidade dos dados potencializa o fluxo de informações, integrando processos e pessoas, fortalecendo o trabalho em equipe e a tomada de decisão”, ressalta Aguiar.

Outro destaque é a melhoria dos processos; afinal, com as rotinas totalmente integradas, a possibilidade de erro diminuiu consideravelmente, além de eliminar o retrabalho.

Mudança de cultura com uso do PEP

Na opinião de Cyro Alfredo Leães, coordenador de emergência e CTI, através do Tasy o acompanhamento de evoluções e o acesso ao prontuário eletrônico ampliaram a comunicação entre os médicos, facilitando e agilizando as avaliações e os diagnósticos. Ainda, o contato com áreas de apoio (imagens e laboratório) e a clareza das informações refletem em um melhor atendimento ao paciente.

Para garantir o máximo de acertos na assistência médica e seguir as práticas mais seguras, a organização de informações é imprescindível. Nesse sentido, “o prontuário eletrônico é o grande agenciador de dados”, relata Cyro. É evidente que a utilização do sistema Philips Tasy reflete diretamente na mudança cultural de toda a equipe de enfermagem, que trabalha orientada por um sistema integrado e de forma mais organizada.

Sobre o HED

O Hospital Ernesto Dornelles, de Porto Alegre (RS), completou cinquenta anos em junho de 2012, e chegou a esta data em meio a expansões e conquistas. Recentemente, obteve a certificação internacional de Centro de Excelência em Cirurgia Bariátrica, conferido pela Sociedade Brasileira de Cirurgia Bariátrica e Metabólica (SBCBM COE). Além disso, está prevista para o ano de 2013 a inauguração da nova emergência, que triplicará a capacidade de atendimento do espaço atual, passando para até 300 pacientes diários e tornando-se a maior emergência do Sul do País.

HED em números

- 2.000 médicos credenciados no corpo clínico, que atendem a 33 especialidades
- Emergência adulto 24h
- Maternidade com 3 salas de parto/cesárea, 8 leitos de UCI (Unidade de Cuidados Intensivos) e 10 leitos de UTI Neonatal e infantil
- Unidade de Tratamento Intensivo adulto com 22 leitos
- Moderno Centro Cirúrgico com 12 salas cirúrgicas, 3 salas para procedimentos ambulatoriais e 36 leitos de Recuperação Pós-Anestésica (ambulatorial e internação)
- 26.051 atendimentos realizados no P.A. no ano de 2012
- 1º hospital do Brasil a ter Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

O Hospital Ernesto Dornelles não mensurou esforços para alcançar o objetivo de viabilizar um melhor atendimento a seus clientes. Correlacionou todos os processos da instituição com a praticidade que o Tasy tinha a oferecer, elevando assim a sua excelência no atendimento. Novas implementações são realizadas constantemente no HED diante das informações fornecidas pelo Tasy.

**Alexsander Silva Cordeiro, Coordenador de Projetos na Digifull
(Distribuidor Autorizado da Philips)**



**Soluções específicas
para negócios da saúde.**



**Soluções integradas para
a saúde dos negócios.**

As Soluções Integradas Philips

são uma forma inovadora, integrada, customizada e flexível de combinar nossos produtos e serviços em diferentes modelos de negócio, baseando-se nas necessidades de nossos clientes e utilizando toda a sinergia e conectividade dos produtos Philips.



Soluções personalizadas para cada tipo de negócio

- Clínicas de Diagnóstico por imagem - Gestão da Produtividade
Solução desenvolvida especialmente para integração e melhora do fluxo de pacientes na realização de exames, gestão do negócio e eliminação de perdas e repetições nos procedimentos mais completos, bem como, ferramentas de apoio diagnóstico para auxílio e eficiência para os laudos.
- Hospitais Gerais - Connect Hospital Geral
Solução de conectividade total de hospitais gerais. Reúne todas as áreas do hospital controladas por um software de gestão, fazendo com que os procedimentos internos sejam mais eficazes e que o tempo dos funcionários seja muito melhor aproveitado. É uma solução aderente para clientes de todos os portes e ainda pode ser feita por fases de implantação, o que dá ao cliente o tempo suficiente para crescer sustentavelmente.
- Hospitais especializados em Cardiologia - Connect Hospital Cardio
Solução focada em hospitais especializados em cardiologia ou naqueles que queiram se diferenciar nesta área. Todos os produtos do ciclo de cardiologia Philips estão contemplados nesta solução de forma a propor ao paciente final toda a estrutura de diagnóstico, terapia e controle num mesmo local e na velocidade que esta especialidade necessita.

As soluções integradas Philips ainda podem ser combinadas entre si e gerar novos modelos para cada tipo de necessidade, contemplando componentes adicionais como, por exemplo:

- Projetos de Iluminação (eficiência energética)
- Planejamento de Site
- Consultoria
- Programa de Educação Clínica Continuada
- Software e Hardware
- Equipamentos médicos
- Treinamento em Clinical Informatics

Benefícios

- Melhoria do fluxo de trabalho
- Incremento nos resultados financeiros
- Diminuição do TCO (Total Cost of Ownership), custos operacionais e de transação
- Base instalada sempre atualizada, diminuindo o risco de obsolescência tecnológica
- Facilidade na gestão de ativos
- Menor complexidade para gerenciar a relação com parceiros e fornecedores
- Melhoria no relacionamento com os clientes (médicos e pacientes)
- Aumento da precisão clínica
- Maior integração de soluções, processos e informações
- Soluções financeiras diferenciadas para cada tipo de negócio
- Confiabilidade das soluções Philips

Modelos de Negócio

MediQuip: TurnKey Services

Para Hospitais e Clínicas que buscam soluções completas de tecnologia, projetos integrados, sejam eles novos ou de recuperação.

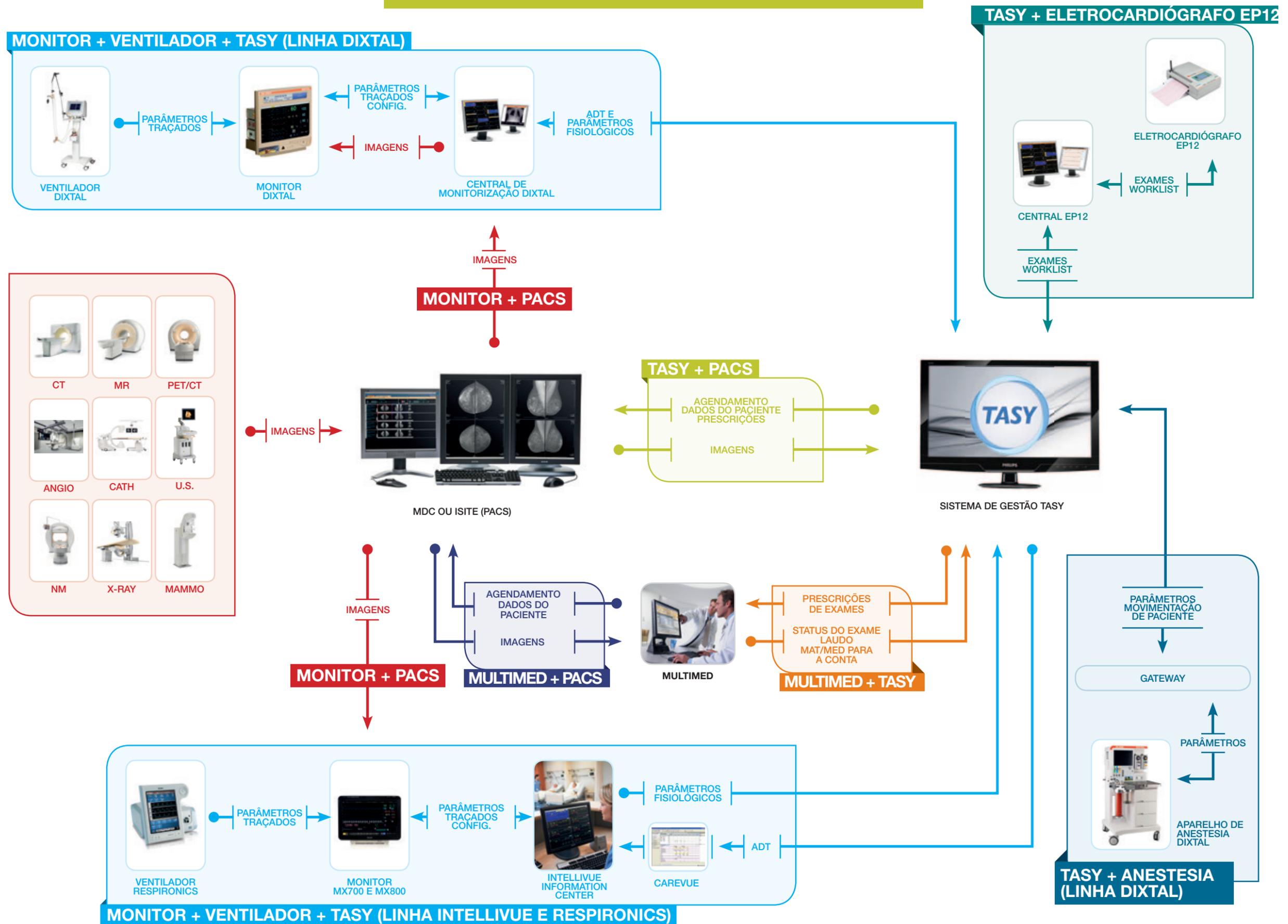
MediServ: Managed Services

Para clientes que buscam parcerias estratégicas de longo prazo, a fim de manter sempre uma tecnologia avançada, base instalada protegida e possibilidade de novos negócios, durante um período de 5 a 18 anos, com um modelo de negócio diferenciado e pagamentos mensais.

Medigo: Pay-per-use Services

Para Hospitais e Clínicas que demandam flexibilidade e divisão de riscos. Tecnologia médica baseada em pagamentos por uso.

CONNECT HOSPITAL



* CONSULTE A PHILIPS PARA VERIFICAR OS MODELOS HOMOLOGADOS.



Foto: Banco de imagens

Futuro da saúde sob o norte da qualidade e da segurança

Apostar em qualidade assistencial orienta as ações das instituições que buscam a melhoria contínua dos processos

As instituições de saúde são ambientes em constante transformação e com grande dinamismo. Diariamente, são percebidos movimentos de renovação das práticas assistenciais, descobertas científicas, inovações tecnológicas, maior compreensão e criticidade dos clientes quanto aos seus direitos e alternativas de tratamento e maior vigilância dos órgãos fiscalizadores e das operadoras de planos de saúde.

Investir em segurança e qualidade assistencial é garantir a aplicação das melhores práticas nas instituições de saúde e respaldar os profissionais através de ferramentas que subsidiam a tomada de decisão. "Nem todos têm o conhecimento absoluto em todo momento", destaca Dr. Luiz Arnaldo Haertel, Chief Medical Officer da Philips Clinical Informatics.

É fato que o investimento em qualidade assistencial reverte-se em segurança para os pacientes e para a equipe envolvida com

o cuidado, mas também se traduz em melhores resultados financeiros. A integração das áreas, a melhora no gerenciamento da informação e o controle dos processos em cada uma das áreas de uma organização de saúde permitem uma gestão mais acertada, que utiliza como base indicadores reais tanto no aspecto financeiro quanto no da qualidade da informação.

Para explorar este potencial, que transforma a vida das pessoas e das instituições, as ferramentas clínico-assistenciais do sistema Philips Tasy contribuem significativamente para dar um novo norte à saúde, por meio do monitoramento de indicadores, do acesso à informação em tempo real, da disponibilização de escalas e índices, de protocolos, alertas, entre outros. A solução Tasy ampara a decisão clínica e reforça a preocupação da Philips em ajudar a salvar vidas por meio de inovações significativas.

Hospital Santa Catarina

Processos internos bem geridos e métodos de controle sobre as práticas assistenciais

Quando o assunto é renovação da saúde, o Hospital Santa Catarina de Blumenau (SC) investe em qualidade técnica, gestão e humanização no atendimento médico-hospitalar e busca respeitar as metas internacionais de segurança, seguindo os desafios globais que incentivam as boas práticas assistenciais em todo o mundo. Para o diretor superintendente do HSC Bruno Herbert Gottwald, "investir em processos de qualidade para maior controle e qualidade da assistência significa reconhecer os processos internos do hospital, suas interfaces, seus riscos e indicadores de desempenho, bem como estabelecer um método de controle sobre as práticas utilizadas". Com isso, os benefícios mais marcantes são o aumento da credibilidade diante da comunidade, a diferenciação pela valorização do mercado, a satisfação de clientes e colaboradores, a melhoria contínua no gerenciamento dos processos internos, a otimização de recursos e a redução de custos e perdas.

Melhorias evidenciadas com a utilização do sistema Philips Tasy no HSC	
Gerenciamento da Unidade de Internação pelo Enfermeiro	Utilização da tela de Gestão da Unidade de Internação, contendo resumidamente as principais informações do paciente.
Gestão de Leitos	Agiliza a entrada de novos pacientes nos leitos, melhorando a comunicação entre as equipes de higienização, e ainda permite informar a previsão de alta.
Controle de Dispositivos	Permite um controle mais fidedigno dos eventos relacionados à obstrução e infiltração, pois o sistema exige que o usuário informe o motivo da retirada do dispositivo do paciente.
Gerenciamento do Cuidado	Sugere, de acordo com os sinais e sintomas selecionados, o diagnóstico e/ou intervenções de enfermagem (pasta SAE – Sistematização da Assistência de Enfermagem).
Gestão da Prescrição Eletrônica	Todas as prescrições são compiladas em uma única tela (ADEP – Administração Eletrônica da Prescrição), visando uma melhor gestão das prescrições. Os diversos filtros para análise em tempo real permitem a facilidade de visualização de todas as prescrições de diferentes autores.
Comunicação Interna para Recepções de Internação, SCIRAS – Serviço de Controle de Infecções Relacionadas à Saúde e à Enfermagem	O sistema gera uma comunicação interna avisando a equipe assistencial, SCIRAS e recepções há quantos dias o paciente recebeu alta e por qual motivo esteve internado em precaução de contato por bactéria multirresistente.

Gottwald ressalta que as maiores contribuições obtidas com o uso do sistema Philips Tasy para a segurança clínica e assistencial envolvem, principalmente, dois atributos: a interdisciplinaridade e o suporte à decisão. “Na função PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente), estes e outros atributos são fomentados. A interdisciplinaridade é percebida em praticamente todas as pastas do PEP; afinal, a equipe interdisciplinar que atende o paciente pode acessar os registros do atendimento atual, de atendimentos anteriores e do histórico de saúde informados pelos diferentes profissionais e assim tomar decisões mais subsidiadas e interligadas em prol do tratamento com excelência”, destaca o diretor superintendente. A possibilidade que o sistema oferece de controlar os acessos dos usuários ao prontuário também é um grande diferencial, pois deixa mais seguro o processo de preservação do conteúdo do prontuário.

Seguindo a linha da qualidade, os colaboradores são orientados a registrar um evento quando alguma circunstância ou situação tem a capacidade de causar um dano ao paciente, à instituição ou ao meio ambiente. Bernadete Ranoff, enfermeira assistente de qualidade, explica que “a ferramenta de Gestão de Eventos contribui para a classificação, a análise e a tomada de decisão. É possível, da própria tela, encaminhar um convite aos envolvidos por meio de comunicação interna ou e-mail para análise de causa raiz, se for o caso. E, ainda, após a classificação dos eventos, todos os colaboradores podem acompanhar o status destes por meio da tela gestão de indicadores.”



Foto: Divulgação

Bruno Herbert Gottwald - Diretor Superintendente

“A interdisciplinaridade é percebida em praticamente todas as pastas do PEP.”
Bruno Herbert Gottwald



Sobre o Hospital Santa Catarina

Fundado em 1920, o Hospital Santa Catarina de Blumenau (HSC Blumenau) construiu a sua história com base no pioneirismo e no comprometimento. Atualmente, o hospital conta com uma área construída com mais de 17 mil m². São 146 leitos de internação, entre eles, 16 leitos de pronto atendimento, 21 leitos de clínica de saúde mental, 19 leitos de recuperação pós-anestésica e 6 salas cirúrgicas. Ao todo, há em torno de 850 colaboradores.

Para assinalar uma trajetória marcada pelo investimento em gestão da qualidade, o HSC recebeu, em fevereiro de 2012, a certificação ISO 9001:2008. Resultado da dedicação de muitos anos, a certificação respalda as práticas de segurança para o paciente em uma organização tão complexa como a hospitalar.

TASY - Suporte à decisão clínica
Visualização de imagens e laudos de exames laboratoriais e não laboratoriais para o auxílio no estabelecimento do diagnóstico
Uso de escalas para categorização do paciente e priorização do atendimento
Uso de barreiras para evitar automaticamente decisões com consequências graves ao paciente (alertas para pacientes com histórico de alergia)
Melhor gestão das prescrições em uma única tela: ADEP – Administração Eletrônica da Prescrição
Prescrição e controle do uso de antibióticos
Prescrição de quimioterápicos (tela com cor diferenciada)
Gestão de estoque da farmácia

Hospital Santa Marta

Ferramentas administrativas e assistenciais do sistema Philips Tasy garantem integração entre os setores e profissionais do HSM

A missão essencial das instituições hospitalares é promover saúde. Por isso, todo hospital deve se preocupar com a melhoria permanente da qualidade de sua gestão e assistência, buscando uma integração harmônica de todas as áreas.

O incremento de eficiência nos processos de gestão é necessário para assegurar uma assistência melhor e mais humanizada à saúde daqueles que procuram os hospitais.

O Hospital Santa Marta (HSM), de Taguatinga (DF), ao longo dos seus quase 27 anos de existência, vem aprimorando cada vez mais a gestão do negócio. Antes da implantação do sistema Philips Tasy, o hospital utilizava soluções incompletas e dependentes de um grande número de integrações, o que gerou enorme insatisfação para o corpo gerencial da instituição. Para reverter este cenário, no ano de 2011, o HSM tomou a decisão de utilizar a ferramenta Tasy.

“A capacidade e efetividade de uma organização de saúde em um mercado cada vez mais robusto, exigente e competitivo

são garantidas por meio de um requisito básico: investimento em tecnologia da informação”, destaca Wesley Aragão, gerente de TI do HSM. “Este tipo de investimento tem como cerne a aquisição de um sistema integrado de gestão que proporciona a tomada de decisão, o gerenciamento de processos e a sustentabilidade organizacional”, ressalta a Dra. Andrea Diniz, gerente de qualidade e marketing do HSM.

O Hospital Santa Marta conta hoje com a implantação de várias ferramentas administrativas e assistenciais do sistema Philips Tasy, promovendo mais integração entre os setores e profissionais e garantindo também maior integração das informações do paciente. Uma vez integrado e sendo utilizado em todo o complexo hospitalar, os benefícios da utilização deste sistema não se limitam apenas à área administrativa. A área assistencial ganha enorme contribuição com a adoção do prontuário eletrônico do paciente e com sua integração com todos os outros setores de assistência, como Laboratório, Radiologia, entre outros.

A gestão do hospital ganha muito em eficiência e qualidade se aliar os avanços da tecnologia ao seu dia a dia. Entendendo muito bem isso, o Hospital Santa Marta dedicou-se com grande empenho no projeto de implantação do Tasy. O grande diferencial para o sucesso desta implantação foi a participação atuante e constante de toda a diretoria, pois o Tasy exige uma administração profissional com recursos humanos capazes de atuar a partir de um planejamento, que tem como meta garantir a organização, a visão sistêmica, a qualidade na prestação dos serviços e custos economicamente adequados.

Bruna Mayara Pontes, Coordenadora de Projetos da GHR (Distribuidor autorizado da Philips)

Agilidade, segurança e melhoria na tomada de decisão

A utilização do Prontuário Eletrônico proporcionou ao hospital agilidade no atendimento ao paciente, maior segurança nas informações, menor quantidade de erros, agilidade na obtenção de informações do paciente e compartilhamento de informações entre vários profissionais ao mesmo tempo. A agilidade e a segurança da informação proporcionam ao gestor facilidade na tomada de decisão.

Para a gerente de Risco, Enfermeira Vivianne Karolline outro destaque é que, uma vez que todos os módulos do Tasy estejam



Luci Emídio - Diretora Executiva do Hospital Santa Marta

implantados, o HSM terá uma efetiva gestão de risco, que o permitirá monitorar “on time” todos os eventos assistenciais, seja a adesão e resolutividade dos protocolos clínicos, incluindo a mensuração da incidência de sequelas associadas, seja a ocorrência de não conformidades ou, ainda, de eventos adversos e/ou sentinela. Com isso, a definição de ações preventivas e corretivas poderá ser otimizada, produzindo cada vez mais segurança para o paciente, o que impactará diretamente nos indicadores de qualidade da assistência.

De acordo com a diretora executiva Luci Emídio, “nos dias de hoje, em que o mercado de saúde continua crescendo e alavancando

negócios, é vital ter uma gestão e um processo decisório baseados em informações precisas, em relatórios confiáveis e em um sistema com funções como o prontuário eletrônico, que traz segurança para todos os agentes do processo, sejam os pacientes, os médicos, toda a equipe assistencial e todos os gestores da instituição”. Luci salienta que no ano de 2012 o hospital adquiriu um parque completo de equipamentos Philips e vislumbra a possibilidade de uma integração futura (Equipamentos – PACS – Tasy) completa da Philips.

“O fato de todo o sistema Tasy, em seus múltiplos módulos, ser totalmente customizado nos permite alinhar as boas práticas de gestão e integrá-las à nossa realidade. Isso é um grande diferencial. O Tasy nos oferece tudo isso e muito mais. Estamos muito satisfeitos!”, destaca a diretora executiva.

Qualidade x Resultados Financeiros

A implantação do Tasy no Hospital Santa Marta trouxe ganhos significativos. Além da melhoria na gestão administrativa, o hospital ganhou muito com a flexibilidade que o Tasy proporciona em termos de regras que garantem a cobrança eficiente de contas aos convênios, evitando grandes valores de glosa. “O fato é que o Tasy promove o bom relacionamento entre a operadora de plano de saúde e o hospital na medida em que proporciona um faturamento com contas saudáveis que garantem que aquele é um resultado real”, destaca Luci Emídio.

O Hospital Santa Marta está trabalhando para que 2013 seja o ano da acreditação. A busca por este selo proporciona uma série de mudanças na gestão administrativa e envolve todos os setores hospitalares. Qualidade dos serviços, segurança do paciente e excelência em gestão são os focos da acreditação. Dessa forma, a utilização correta e efetiva do Tasy proporciona suporte ao processo de acreditação, uma vez que integra os processos e a gestão do hospital, disponibilizando ferramentas que aumentam a qualidade e a segurança de todo o processo de atendimento ao paciente.

“É importante frisar que os recursos da ferramenta somados a uma busca pela excelência em gestão proporcionaram ao Hospital Santa Marta um aumento significativo em seu faturamento, atingindo 100% de aumento entre janeiro de 2011 e janeiro de 2013”, finaliza Luci Emídio.



Sobre o Hospital Dona Helena

A estrutura do Hospital Dona Helena conta com instalações para internações clínicas e cirúrgicas e com atendimento ambulatorial para as áreas de ortopedia, traumatologia, ginecologia, obstetrícia, mastologia, oncologia e neurologia. Seu setor de emergência e urgência atende 24 horas. Conta também com centro de terapia intensiva adulta e neonatal. No total, são 152 leitos e 844 colaboradores.

Hospital Dona Helena

Investimentos em qualidade e segurança minimizam os riscos aos pacientes e aos profissionais

Para melhorar a qualidade assistencial e a segurança dos pacientes não basta investir em inovações tecnológicas; é necessário haver um processo bem definido. É importante que o produto ou serviço possa se adequar, a todo momento, conforme as mudanças se mostrem necessárias. Segundo Wagner Valente, gerente de tecnologia da informação do Hospital Dona Helena, é importante focar na segurança do paciente, mas também salvaguardar toda a equipe de profissionais envolvidos com o cuidado, definindo rotinas e protocolos. Dessa forma, o uso de tecnologias da informação (sistemas, equipamentos e outros recursos) proporciona disponibilidade e compartilhamento de cuidados a todo o grupo assistencial, de forma a garantir uma visão global de assistência. Assim, há grandes chances de minimizar os riscos aos pacientes e aos profissionais. Para Wagner, “os processos são contínuos; não há uma solução pronta”.

Investir em qualidade

Valente destaca que, para gerenciar de forma segura a complexidade de um hospital, é preciso:

- Utilizar bem os recursos a fim de evitar o desperdício e os riscos na assistência
- Ter o controle sobre os processos por meio de indicadores de desempenho
- Ter a participação dos envolvidos na gestão da qualidade, promovendo o alinhamento da equipe.

“Um dos grandes ganhos do processo informatizado envolvendo qualidade e segurança assistencial está relacionado ao histórico de saúde do paciente. É por meio desse mecanismo que o profissional médico é alertado, tanto no acesso ao prontuário quanto no momento de prescrição, em relação a eventuais alergias, situações de hábitos do paciente e históricos cirúrgicos”, relata Rosane Thieme, coordenadora de negócios de TI

A proposta desenhada pelo hospital é fidelizar o paciente através da satisfação, e para isso o investimento em qualidade e segurança é fundamental. Assim, os maiores beneficiados são os próprios pacientes.

Atualmente, o Hospital Dona Helena busca esmerar os processos para a obtenção do certificado de acreditação da Joint Commission International. Valente ressalta que, apesar de a utilização do prontuário eletrônico não ser obrigatória para a conquista dos certificados de acreditação, o uso do registro eletrônico qualifica a instituição quanto à legibilidade e estruturação de registros no processo de auditoria, através da rastreabilidade de todas as informações e acessos. O sistema Philips Tasy dá respaldo para algumas exigências das acreditações e está alinhado com as principais metas internacionais: identificação correta dos pacientes, melhoria da comunicação entre as equipes assistenciais e rastreabilidade de medicamentos.

Foto: Divulgação



Wagner Valente - Gerente de Tecnologia da Informação

Segurança clínica e assistencial

No seu atual formato, o serviço de saúde vai muito além do atendimento. O que está por trás de cada registro impacta profundamente na segurança do paciente e na tomada de decisão de cada profissional envolvido. À medida que o cenário muda, as necessidades também mudam, e a utilização de um sistema de gestão eficiente é fundamental.

Para o consultor médico Dr. Paolo Farris, o prontuário eletrônico do sistema Philips Tasy traz segurança para a equipe de cuidados em vários aspectos: na rápida identificação de cada especialista envolvido nos cuidados, na identificação da prescrição por profissional e na facilidade para utilização de protocolos definidos pela instituição, associando cada tipo de atendimento a um protocolo a ser seguido, gerando, conseqüentemente, uma uniformidade nos processos e nas cobranças. Outro exemplo de grande relevância do sistema é a prescrição eletrônica, que, além de diminuir os erros na prescrição e administração de medicamentos, integra a farmácia clínica à equipe médica, evitando erros de dosagem e aprazamento.

Kelin Hummes, gerente de enfermagem, destaca que por meio dos filtros da prescrição eletrônica existem vários momentos, antes da administração do medicamento, que possíveis falhas são evitadas. Os alertas, as doses, a conferência e a baixa dos medicamentos, a justificativa de uso de antibiótico e a diferenciação da escrita para medicamentos com nomenclatura similar podem ser considerados barreiras de prescrição. “Tudo é tão rastreado e quem ganha é o paciente, em qualidade e segurança”, enfatiza Kelin.

A sistematização do cuidado facilita muito o dia a dia dos profissionais, pois os dados estão à disposição em tempo real. “Hoje, enquanto o paciente está relatando a queixa, o médico já está visualizando todas as informações, as evoluções e o histórico de registros deste paciente diretamente no sistema Philips Tasy, tornando a tomada de decisão mais acertada e rápida”, relata Kelin. Ela ainda destaca que através do Tasy a segurança no uso de medicamentos aumentou consideravelmente.

Portanto, o sistema auxilia na rápida e correta identificação de pacientes com risco, orientando a aplicação precoce de protocolos para cada caso e auxiliando no tratamento e na prevenção de eventos adversos. Farris explica que o sistema facilita muito a tomada de decisão e que a integração é o ponto-chave para a visão completa do processo de atendimento, encurtando o tempo de internação e evitando reinternações.

O Hospital Dona Helena é, sem dúvidas, um dos grandes parceiros para o aprimoramento dos módulos assistenciais do Tasy.

A constante preocupação em identificar pontos a serem melhorados em sua rotina e buscar, dentro do sistema, uma solução garantem ganhos não só para a instituição, mas também para os outros clientes, que podem partilhar destas melhorias. A equipe de TI, em especial, está sempre em busca de melhorias.

Daiana Marques Schuster, Consultora da Philips Clinical Informatics

Foto: Divulgação

Um dos projetos em andamento no HAOC é a implantação da certificação digital. O objetivo é registrar a informação nos meios eletrônicos, reduzindo o volume de impressão e de armazenamento dos arquivos. Além disso, cada arquivo é de autoria de quem o assina digitalmente, e a informação gravada não poderá sofrer alterações futuras. Iniciamos a certificação no PEP, e agora estamos implementando a certificação em outras funções também, visando aprimorar o resultado final.

Carlos Alberto Muller, Consultor da Philips Clinical Informatics



Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Gestão da qualidade sustentável fundamentada em processos bem definidos e informações consistentes

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC) foi fundado em 1897 e conta com mais de 96 mil m² de área construída. Sua atuação tem foco nas áreas de Doenças Digestivas, Oncológicas, Osteomusculares, Circulatórias e Envelhecimento Saudável. Desde 2009, o Hospital conta com a certificação da Joint Commission International (JCI), a mais importante na área da saúde. Isso atesta que a sua atuação está alinhada aos padrões de excelência e às práticas de referência do segmento hospitalar mundial. A instituição conta também com a certificação internacional da Surgical Review Corporation (SRC), concedida em 2009 ao seu Centro de Excelência em Cirurgia Bariátrica e Metabólica, e com a certificação alemã da Telemedicine for the Mobile

Society (Temos), oferecida a instituições que prestam serviços médicos de qualidade e confiança a expatriados e a quem transita pelo País.

Quando o assunto é qualidade assistencial, o HAOC tem a padronização e os processos bem definidos como fatores-chave a serem perseguidos. Além disso, a coordenadora de práticas assistenciais Luciana Mendes Berlofi explica que é necessário que a instituição esteja aberta para as inovações do mercado a fim de proporcionar um ambiente de cuidado que articule processos seguros e bem definidos, novas tecnologias e profissionais qualificados e capacitados.

Dessa forma, o investimento em um sistema de gestão como ferramenta facilitadora para o processo assistencial e administrativo proporciona mais segurança não só aos processos, mas também aos próprios profissionais. “Os benefícios vão desde a melhor qualidade no atendimento, provida, por exemplo, por projetos como o lançamento à beira do leito, até o gerenciamento dos recursos financeiros, provido pela atualização dos dados on-line”, relata Denis da Costa Rodrigues, gerente de TI.

Ainda de acordo com Denis, o sistema Philips Tasy provê integração completa entre os processos clínicos e assistenciais. Sendo assim, é possível mitigar riscos ao paciente por meio de alertas aos médicos e às equipes assistenciais. Esses alertas, durante a operação do sistema, são possíveis somente por causa da integração entre os processos de áreas como Farmácia, Enfermagem e Médico. O recurso da “comunicação interna” permite acesso direto ao colaborador, facilitando a comunicação institucional desde a atualização de rotina até uma orientação individual. A customização dos relatórios e a possibilidade da criação e monitoração de diversos indicadores também contribuíram imensamente para a gestão dos diversos serviços.

O resultado é que o Tasy facilitou a monitoração dos indicadores e, principalmente, o acesso às informações. Luciana Berlofi evidencia que “ter informações consistentes sobre os processos assistenciais permite que a gestão da qualidade seja mais sustentável e que as tomadas de decisões tornem-se mais seguras. A partir do momento em que o usuário se sente seguro com o sistema e que o utiliza como ferramenta facilitadora, é permitido à equipe assistencial dedicar mais tempo ao cuidado direto ao paciente, o que por si só já promove melhorias assistenciais relevantes.”

Tasy como ferramenta para obtenção e manutenção dos certificados

Para a coordenadora de práticas assistenciais, a estrutura do sistema Tasy, com a padronização de determinados campos e telas, auxilia na organização do prontuário e no consequente cumprimento dos padrões e elementos de mensuração exigidos nos processos de certificação.

O acesso às informações se torna mais rápido e a auditoria dos processos é facilitada. A possibilidade de customizar o sistema, como por exemplo, a SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem) e o “texto padrão”, facilita ao usuário final cumprir e compreender as rotinas e processos.

O resultado é que o sistema Philips Tasy permite que padrões sejam aplicados mais facilmente graças à sua aderência aos processos institucionais e à integração que o mesmo promove entre as áreas do hospital. Rodrigues complementa que foi implantada uma série de alertas e travas relacionados à prescrição de medicamentos. O novo processo permitiu o aumento da qualidade e da segurança no serviço prestado para o paciente.

Números do HAOC

- 239 leitos
- 1.800 colaboradores
- 16.255 internações/mês
- 55.320 atendimentos no P.A./mês
- 198.098 exames realizados/mês
- 24.616 cirurgias realizadas/mês



Foto: Divulgação

Luciana Mendes Berlofi - Coordenadora de Práticas Assistenciais

Gestão da Qualidade Assistencial

Função do sistema Philips Tasy consolida informações em um só local e promove melhor gerenciamento e suporte à decisão clínica

O que se pode fazer, no dia a dia das instituições de saúde, para melhorar a qualidade e a segurança assistencial? Essa é uma pergunta que envolve praticamente todos os setores de um hospital. Além das condutas mais adequadas em relação aos procedimentos, é imprescindível haver um controle de todas as informações. Avaliar os riscos em cada situação e, principalmente, verificar se alguma providência foi tomada no sentido de mitigar tais riscos.

A função GQA – Gestão da Qualidade Assistencial – do sistema Philips Tasy auxilia os profissionais da saúde no gerenciamento eficaz de todo o processo assistencial, além de servir como ferramenta de pesquisa e de indicadores de qualidade. A função ainda oferece suporte à decisão clínica.

Foto: Banco de imagens



Como funciona a GQA

O acesso às informações que foram alimentadas no sistema para cada paciente ou as informações que foram geradas no prontuário eletrônico são todas consolidadas em uma única função. Na GQA, é possível compilar os dados que estão em várias pastas do sistema para um único local a fim de promover o melhor gerenciamento clínico no hospital. Por exemplo, através da GQA é possível acompanhar os pacientes com alto ou baixo risco para desenvolver tromboembolismo venoso (TEV). Uma vez que os dados estão inseridos na escala específica do prontuário do paciente, é possível avaliar através da GQA se alguma conduta foi tomada em relação a estes dados do paciente. Anteriormente havia a prescrição, mas não o controle das ações sobre esta solicitação.

Os vários filtros da função permitem a busca de dados relacionados aos riscos de TEV, ao diagnóstico, à prescrição, à auditoria, à cirurgia e aos sinais vitais, além de permitirem a busca por palavra-chave, por idade e por profissional que realizou o atendimento em um determinado tempo selecionável e ainda possibilitam verificar se houve a prescrição de algum medicamento a partir de um resultado de escala ou índice previamente realizado. Todas as informações em um só local.

A tendência da função GQA é que ela seja ainda mais ampliada, pois os seus benefícios estão intrinsicamente ligados à melhoria contínua e ao alcance de um melhor gerenciamento do processo assistencial, servindo como suporte à decisão clínica e ao atendimento seguro e com qualidade a partir da utilização dos dados existentes no sistema para evidenciar os vários riscos que o paciente possa ter, bem como para atuar clinicamente para que estes riscos não se tornem realidade.

Principais filtros da função GQA	
Risco de TEV (tromboembolismo venoso)	Avaliar o risco e as medidas utilizadas para os pacientes com baixo ou alto risco para desenvolver TEV e permitir acompanhar qual medida, medicamentosa ou não, foi tomada.
Data	Gerenciar o risco de TEV em um determinado período.
Medicamento	Estimar quantos pacientes tiveram um determinado medicamento prescrito dentro de um período.
Auditoria	Auditar o prontuário: números de exames realizados, número de anamnese diária, anamnese com quantidade mínima de caracteres, resumo de alta e evolução.
Cirurgia	Averiguar a utilização de medicamento profilático nas cirurgias. Verificar se o período adequado está sendo cumprido (48 horas pós-procedimento), quais são os pacientes que receberam este tipo de medicamento, quais são os pacientes que ultrapassaram o período esperado.
Dispositivo	Informar os pacientes que tiveram a instalação de PICC (cateter) dentro de um período relatado por meio dos registros no ADEP®.
Previsão de Alta	Verificar se a previsão de alta ocorreu dentro do esperado e quais pacientes ainda se encontram internados, possibilitando, dessa forma, um suporte para o gerenciamento dos leitos em tempo real.



Laudo ilustrado com ferramentas do Philips MultiMED RIS

Inovações no sistema de RIS da Philips objetivam maior compreensão e melhora na visualização do laudo

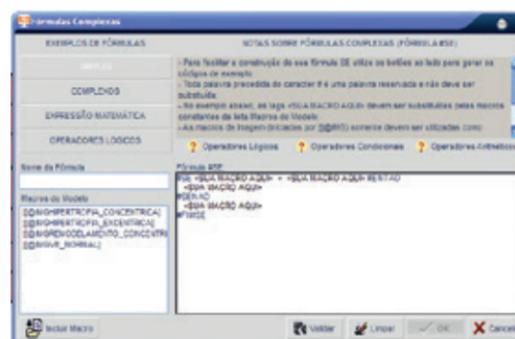
Texto: Leandro Oricchio e Bruno Maia

A busca constante por atualização e modernidade se traduz em melhorias no dia a dia das instituições que utilizam os recursos do sistema Philips MultiMED RIS. Os processos especificamente desenvolvidos para a realidade dos centros de diagnóstico por imagem e/ou radiologia são diferenciais singulares nas ferramentas da Philips que oferecem apoio ao diagnóstico e segurança e tranquilidade ao paciente e ao médico.

Para aperfeiçoar o ciclo do atendimento e atender às necessidades de clínicas e centros de diagnóstico por imagem, foram criadas novas funcionalidades para a ilustração de laudos de cardiologia. Dessa forma, foram inseridas na ferramenta as funcionalidades de fórmulas condicionais, macros gráficas e gráficos de contratilidade para exames de ecocardiografia, facilitando as tarefas clínicas.

Fórmulas Condicionais

As fórmulas condicionais foram desenvolvidas com o intuito de auxiliar o processo de automatização de laudos. Por meio de uma interface com a opção de inserção de modelos de fórmulas pré-definidos e de uma sintaxe simples, podem ser utilizados operadores lógicos e matemáticos além de macros do sistema, macros próprias do cliente ou fórmulas para automatização, tendo como resultado valores, macros de texto ou macros gráficas.



Inclusão de Macro Fórmula

Macros Gráficas

Agora, além de macros de texto, também é possível utilizar macros de imagem nos modelos de laudo como resultado das fórmulas condicionais. Esta funcionalidade apresenta excelente benefício para o profissional, permitindo a ilustração automatizada do laudo.

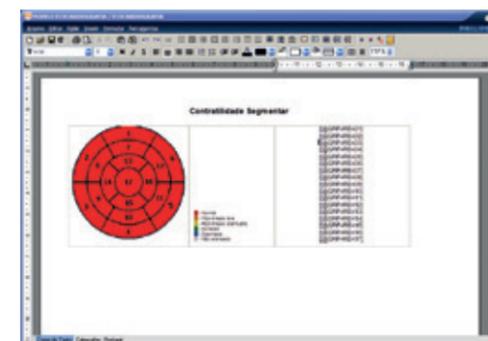


Cadastro Macro Gráfica

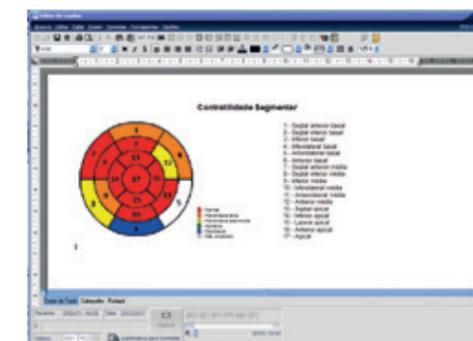
Gráfico de Contratilidade

Outra alteração importante relacionada à melhor compreensão do laudo é a apresentação do gráfico de contratilidade para exames de ecocardiografia, utilizado para diagnósticos de algumas cardiopatias. Esta apresentação é realizada de maneira gráfica, com cada área do gráfico sendo preenchida com uma cor, de acordo com os valores informados como resultado da avaliação de cada segmento. Quando confrontado principalmente com as impressões visuais, o laudo incorpora transparência e agilidade.

Assim, na digitação do laudo, logo após a seleção de um modelo de documento com gráfico de contratilidade, o formulário do gráfico de contratilidade é exibido para seleção dos valores dos campos de conclusão da análise. Durante a inserção dos dados já é possível visualizar o gráfico gerado, e este é inserido no laudo no momento da confirmação. Tudo isso é feito com o objetivo de ilustrar graficamente o resultado da análise, dando mais segurança na tomada de decisão e facilidade de identificação das informações presentes no laudo.



Modelo de Contratilidade Segmentar



Laudo de Contratilidade

Tudo o que compõe o diagnóstico por imagem reflete complexidade e responsabilidade. Assim, o sistema Philips MultiMED RIS avança em tecnologia a fim de sustentar a melhor decisão clínica em um tempo reduzido.



Foto: Digital Plus Fotografia

Informática clínica e o suporte à decisão

Ferramentas dos sistemas da Philips subsidiam as melhores práticas em saúde

Dr. Luiz Arnoldo Haertel

O grande desafio atual das instituições de saúde é promover melhorias que envolvam o processo integral de atendimento. Assim, é importante haver ações de aperfeiçoamento da qualidade na assistência que promovam segurança e fundamentem desenhos institucionais articulados, nos quais a estrutura, os processos e as pessoas encontrem-se ligados diretamente ao desenvolvimento contínuo.

Assim, muitas iniciativas brotam de forma espontânea, pois são alicerçadas por uma cultura de valores que envolve a organização como um todo, promovendo o melhor gerenciamento da segurança do paciente e trazendo os melhores resultados para as instituições.

Para abordar este assunto tão amplo e substancial, a entrevista com o Dr. Luiz Arnoldo Haertel, Chief Medical Officer (CMO) na Philips Clinical Informatics e médico Cardiologista do Hospital Santa Catarina de Blumenau (SC) e da clínica

Cardioprime, na mesma cidade, fala sobre as tendências em informática clínica e o que pode ser feito para melhorar o dia a dia das instituições de saúde em termos de qualidade e segurança ao paciente.

Graduado em Medicina pela Universidade Federal de Santa Catarina, com residência médica em Cardiologia pelo Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP, em São Paulo, o Dr. Luiz Haertel foi responsável pelo desenvolvimento dos módulos clínico-assistenciais do sistema de gestão em saúde Philips Tasy.

Em suas atividades, ele ainda executa diversas ações nacionais e internacionais como palestrante e consultor sobre os temas Prontuário Eletrônico do Paciente e Tecnologia da Informação aplicada à saúde. O CMO também é membro integrante do Philips Healthcare Medical Leadership Team.

1. Quais são as principais tendências em saúde, no Brasil e no mundo, para melhorar a qualidade e a segurança assistencial?

Dr. Haertel: Podemos considerar estas tendências em dois segmentos: processos e tecnologia. Há atualmente uma necessidade tácita de que doenças, tratamentos e cirurgias devam obedecer aos padrões definidos pelas melhores práticas assistenciais, estas lastreadas na medicina baseada em evidências. Para que se tenham bons resultados, deve haver protocolos clínicos assistenciais bem definidos nas instituições. Podemos realçar como exemplos: a prevenção de trombose venosa profunda, infecções relacionadas à assistência à saúde, quedas e a conduta adequada perante situações como o infarto agudo do miocárdio, acidente vascular cerebral, entre tantas outras. Para avaliar estas atuações, diversos indicadores estão sendo universalmente utilizados. A participação da tecnologia neste processo é fundamental, pois ela permite que haja uma maior eficiência e um controle real. As principais ferramentas são o uso do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), como a grande matriz de todas as informações relativas ao paciente e ao seu tratamento, os sistemas de suporte à decisão clínica (SDC), os módulos de gestão de qualidade assistencial, os processos informatizados que garantam as “5 certezas” da enfermagem, o uso de código de barras, integrações, mobilidade etc.

2. No panorama público e privado, quais são os maiores desafios para as instituições que desejam investir em soluções inovadoras de TI para saúde?

Dr. Haertel: São diversos os desafios. O primeiro deles é conseguir a adoção plena de ferramentas fundamentais como o PEP. Esta adoção é a base de tudo, pois a informação

estruturada é a melhor forma para obter dados estatísticos confiáveis que poderão nortear a conduta dos tomadores de decisão. O segundo desafio seria atingir a maturidade institucional na qual toda a equipe assistencial esteja acostumada a agir guiada por protocolos. Com estas premissas atendidas, os investimentos em tecnologia, como código de barras, dispositivos móveis, entre outros, trarão os retornos desejados. Fazendo a segunda parte antes da primeira, pode-se incorrer em desperdícios por não haver a utilização plena destes recursos. Outro ponto de relevância é o da integração de soluções. A integração do PEP com equipamentos como monitores, ventiladores, aparelhos de anestesia e sistemas de imagens (PACS,) além de reduzir o retrabalho e aumentar a rapidez e a eficiência, melhora definitivamente a qualidade e a segurança do processo assistencial.

3. Qual a sua concepção sobre o suporte das ferramentas clínicas de TI relacionadas ao volume de informações que envolvem o atendimento nas instituições de saúde?

Dr. Haertel: Há muito se diz que a assistência à saúde é ingerenciável no mundo do papel. Esse é um dos principais apelos para a adoção do PEP. Entretanto, no mundo digital, também existe um grande volume de informações. Para que o seu manejo seja adequado, aplicações informatizadas devem estar à disposição do usuário para poder simplificar a análise. Esta é a grande vantagem da informática: compilar informações e trazê-las de forma simplificada e resumida, economizando o tempo dos profissionais, ajudando na tomada de decisão e melhorando, por conseguinte, a eficiência do tratamento.

4. O que há de mais representativo nas soluções de Clinical Informatics da Philips no que tange ao suporte à decisão clínica e à melhoria da qualidade e da segurança assistencial?

Dr. Haertel: Podemos citar a REP (Prescrição Eletrônica do Paciente) e a REP-PT (Plano Terapêutico), com todas as suas consistências, ADEP® (Administração Eletrônica da Prescrição), APAP® (Análise dos Parâmetros Assistenciais do Paciente), PHARM (Processo Hermético de Administração de Medicamentos), VIPE® (Visualização Integrada das Prescrições Eletrônicas), VINI (Visualização Integrada dos Itens prescritos), Controle de dispositivos, o grande número de Escalas e Índices, a GQA (Gestão de Qualidade Assistencial), entre outras. As integrações com PACS e equipamentos como monitores e ventiladores também merecem um relevante destaque.

5. Como estas soluções, além da garantia de serviços com qualidade, fazem com que este investimento seja revertido em melhores resultados financeiros para as organizações de saúde?

Dr. Haertel: Um melhor resultado clínico sempre se reverte em um melhor resultado financeiro, seja pela diminuição do retrabalho, seja pelo aumento da eficiência da equipe assistencial, como na redução do tempo de internações, na menor taxa de ocorrências de complicações como infecção, trombose, relacionadas à cirurgia etc. O modelo de reembolso das despesas hospitalares tem progressivamente mudado para o P4P (Pay for Performance). Assim, quanto melhor for o seu desempenho no tratamento das doenças, melhor a sua remuneração e, conseqüentemente, o seu resultado.

6. O HIMSS é um grande balizador das tendências de informática em saúde em todo o mundo. Quais os principais projetos e tendências verificados neste ano no HIMSS?

Dr. Haertel: Não se discute mais a necessidade ou utilidade do PEP. Isso é passado. O que se discute

é como conseguir a sua adoção mais rapidamente. Nos EUA o reembolso das despesas hospitalares pelo governo está completamente relacionado a esta adoção, havendo diversos incentivos para tal. Isso gerou uma grande corrida nesse sentido, e os números nacionais de adoção aumentaram de maneira expressiva nos últimos três anos. A integração entre os mais diversos produtos que fazem parte da cadeia de assistência à saúde, a troca de informações com entidades governamentais reguladoras, mobilidade e ferramentas de suporte à decisão clínica foram os principais destaques.

7. O que as instituições parceiras podem esperar, nos próximos anos, no que se refere ao desenvolvimento de ferramentas clínico-assistenciais?

Dr. Haertel: O aprimoramento dos processos assistenciais e o seu controle é um *continuum* tanto nas instituições como nas ferramentas clínicas informatizadas, ou seja, o PEP e todas as outras relacionadas à qualidade assistencial previamente citadas. As práticas da medicina e enfermagem são, em suas mais diversas especialidades, muito amplas, mas paulatinamente estão sendo cobertas por estas ferramentas. O que se pode esperar em um futuro próximo é a cobertura da maioria destes processos, permitindo que os mais diversos profissionais de saúde e gestão possam ter todas as respostas para suas perguntas facilmente acessíveis. Queremos proporcionar aos profissionais de saúde que os mesmos possam tirar suas conclusões quanto à qualidade e eficiência de seus processos assistenciais a cada dia e não apenas através de relatórios comparando um mês com o outro, um ano com o outro. Assim estaremos aptos a proativamente modificar o curso do tratamento de cada doença, de cada paciente, evitando suas complicações. Trazer um conhecimento clínico cada vez maior para cada fase dos processos assistenciais de todas as ferramentas também é nossa missão, fazendo com que os processos mais complexos possam ser atendidos da maneira mais simples possível.

Definições e papéis das soluções RIS & PACS da Philips

Juntas, as soluções da Philips geram maior integridade de dados entre os sistemas, facilidade de suporte aos usuários e profissionais de TI e garantia da evolução em ambos os sistemas

As mudanças organizacionais vêm ocorrendo em todos os setores. Não obstante a área da saúde, nos deparamos com a necessidade de termos mais eficiência operacional, ganhos de produtividade, otimização de recursos, redução no tempo de realização de tarefas e ferramentas de apoio gerencial e clínico nas atividades da área médica. Sendo assim, as ferramentas que fazem uso da tecnologia da informação tornaram-se um forte aliado para permitir que as operações administrativas, financeiras e clínicas possam facilitar o dia a dia da gerência, dos usuários e, inclusive, dos pacientes e médicos solicitantes, tanto com melhores práticas de negócios, como de atendimento.

No âmbito dos sistemas organizacionais surgiram os sistemas RIS (Radiology Information System), que vão muito mais além das soluções tradicionais de E.R.P. (Enterprise Resource Planning), e as soluções de PACS (Picture Archiving and Communication System), para gerenciar o fluxo de imagens digitais.

As soluções de RIS são específicas para a gestão de centros de imagem e/ou Radiologia. Compreendem todas as etapas do fluxo de exames na instituição, desde o seu agendamento, recepção, atendimento, laudo até a entrega, além das atividades administrativas que precisam ser realizadas pela equipe interna, como faturamento, controle de materiais utilizados, honorário médico, fechamento de conta médica, emissão de nota fiscal, controle de caixa, entre outras funções.

Conseqüentemente, as soluções de RIS atingem um alto grau de entendimento também das etapas clínicas, bem como atendem à legislação específica do setor de saúde. Mediante este grau de especificidade no entendimento do fluxo no centro de imagem, o RIS consegue proporcionar melhor qualidade no atendimento do paciente, agilizar a execução dos exames e permitir ferramentas de controle e indicadores de desempenho dos serviços, rastreabilidade, integridade da informação e unificação de processos.

Com o uso de um sistema estruturado e com rotinas integradas que possuem regras de negócios em todos os processos, consegue-se, também, a redução nos percentuais de glosas. Assim, é possível evitar encaminhamentos de informações errôneas ao convênio.



Karyne Lentz

“Conseguimos perceber no dia a dia um fluxo de atividades mais integrado, simples e ágil através das ferramentas de apoio à gestão do RIS”

O sistema RIS potencializa a recepção pela simplificação no agendamento de múltiplos exames, permite digitalizar documentos para compartilhamento de dados, fornece instrumento de laudo mais dinâmico ao radiologista, com mecanismos tanto de digitação quanto de narração do áudio do diagnóstico, entre muitas outras facilidades.

Dessa forma, conseguimos perceber no dia a dia um fluxo de atividades mais integrado, simples e ágil por meio das ferramentas de apoio à gestão do RIS. Já o PACS é uma solução destinada principalmente para os usuários clínicos, o qual contempla, sobretudo, instrumento de apoio médico para interpretação dos exames. Dessa forma, os exames de diagnóstico por imagem circulam digitalmente na instituição, reduzindo de forma significativa a necessidade de impressão de filmes físicos.

Além dos ganhos econômicos proporcionados diretamente pelo PACS, por meio da redução na quantidade de filmes radiológicos, sobretudo para os casos de pacientes internados e de pronto atendimento, o PACS contribui para o acesso imediato das informações dos exames. Sendo assim, segundos após a realização de um procedimento de imagem, o exame pode ser compartilhado em qualquer local da instituição, como por exemplo, centro cirúrgico, internação, radiologia, ambulatorios, entre outros.

Além de proporcionar a visualização do exame digitalmente, o PACS permite que os usuários manipulem a imagem com ferramentas de apoio ao diagnóstico, e dessa forma se ganha muito na qualidade final da condução clínica, assim como na agilidade na liberação do paciente, o que, conseqüentemente, proporciona maior produtividade.

Por ser um sistema de orientação e conduta médica que poderá influenciar diretamente em um diagnóstico e terapêutica, a escolha do PACS realmente requer atenção. É necessário que seja uma ferramenta confiável, que reflita exatamente a imagem adquirida pelo equipamento de imagem e que tenha recursos e aplicações clínicas que possam efetivamente ajudar na tomada de decisão do radiologista e da equipe de

apoio. Exames como Tomografia Computadorizada e Ressonância Magnética, que são tidos como de alta complexidade, exigem do PACS agilidade na transmissão, inteligência no processamento de múltiplas imagens e recursos avançados para compreender a rotina desses exames.

Outra vantagem significativa que o PACS permite é a disponibilização do acesso via uma VPN (Virtual Private Network ou Rede Privada Virtual) para os radiologistas acessarem as imagens à distância. Com esta funcionalidade, a telerradiologia ganha espaço e torna-se um recurso adicional para os médicos em regime de plantão ou em situações em que haja necessidade de uma segunda opinião clínica.

As principais fases do PACS na instituição contemplam o arquivamento do exame, a recuperação de exames anteriores, a interpretação do exame e a distribuição dos mesmos para os médicos solicitantes. Soluções que são adquiridas muitas vezes de forma gratuita na internet, apenas contemplam a etapa de visualização do exame com recursos muito limitados, além de não terem equipes de suporte e manutenção que, conseqüentemente, isentam o serviço quanto à responsabilidade junto ao sistema. Sendo assim, as soluções de PACS são sistemas muito mais amplos, que vão além da visualização da imagem digital. Com a integração de soluções RIS & PACS, é possível que as instituições tenham todo o arquivo de informações dos pacientes, ou seja, laudos, documentos digitalizados e imagens dos exames, permitindo um acompanhamento completo do histórico clínico e radiológico deles.

A Philips disponibiliza ao mercado sua própria solução RIS & PACS, gerando maior integridade de dados entre os sistemas, facilidade de suporte aos usuários e profissionais de TI e garantia da evolução em ambos os sistemas. As soluções podem ser comercializadas juntas ou separadas, atendendo especificamente à necessidade de cada negócio, ao perfil da instituição, à capacidade de investimento e à sistemática de atuação.



A integração que impulsiona a produtividade

MultiMED RIS e PACS Philips são as soluções para tornar os processos de centros de diagnóstico por imagens 100% digitais, aumentando a capacidade de atendimento, a produtividade e a eficiência na operação e apoiando as decisões gerenciais que irão nortear o crescimento do negócio. Com a associação das soluções RIS e PACS, obtém-se um cenário com redução de filmes e papéis, permitindo um fluxo dinâmico e automatizado na clínica.

Um processo com muito mais segurança e precisão no armazenamento de imagens, na integração e controle de exames e no acompanhamento dos resultados da empresa.

Visite nossos estandes nas Feiras JPR e Hospitalar.

PHILIPS



Você pode ler a Revista Healthcare IT do seu iPad.
Acesse o aplicativo pelo QR Code ou pelo site
www.healthcareit.com.br

Philips Clinical Informatics
Rua Tomaz de Souza, 145 - Bairro da Velha
CEP 89041-030 - Blumenau - SC

