

# HEALTHCARE IT

ANO 3 • Nº6 • 2014 • DISTRIBUIÇÃO GRATUITA • VENDA PROIBIDA



**Matéria de capa** | Governança de TI na saúde

**Inovação** | Mudanças nos processos de R&D

**Entrevista** | Beatriz Leão

**PHILIPS**



## Dentro ou fora do hospital, a resposta está sempre em **suas mãos.**

Informações do  
prontuário do  
paciente disponíveis  
a qualquer hora e  
em qualquer lugar.



O Tasy para iPad permite o acesso às informações do paciente com maior agilidade onde não há um desktop presente e/ou junto ao ponto de cuidado. Para ter acesso às informações o profissional deve ser usuário habilitado em pelo menos um estabelecimento de saúde que disponibilize o servidor de aplicação para o Tasy. Para mais informações, ligue para (47) 3144-4077.



Acesse a App Store  
pelo QR Code e baixe  
o Tasy.

**PHILIPS**

## Editorial

A tecnologia da informação ultrapassou os muros do processamento de dados e passou de coadjuvante à protagonista no processo de gestão de organizações. Especialmente na área da saúde, a TI tem papel cada vez mais preponderante para suportar todo o arsenal de informações do paciente, informações estas tão necessárias na tomada de decisão clínica.

Na complexidade da gestão de organizações de saúde, o trânsito de informações é cada vez maior e os congestionamentos são inaceitáveis. E, à medida que a complexidade aumenta, também cresce a necessidade

de um profissional de Informática em Saúde que entenda todo o processo, que auxilie o gestor a decidir qual será o melhor investimento em sistemas, tecnologia, equipamentos, entre tantos outros, bem como suporte toda essa infraestrutura e apoie os usuários.

A sexta edição da Healthcare IT é dedicada a ressaltar a importância e o papel da TI na Saúde, sendo tema da matéria de capa, do artigo da CIO do Hospital Sírio-Libanês, Margareth Ortiz de Camargo e da entrevista com a fundadora da SBIS, Dra. Beatriz Leão.

Outro destaque dessa edição é o TCC –

Time da Consciência Clínica. Este grupo que visa compartilhar e desenvolver expertises voltadas ao negócio clínico da Philips Clinical Informatics (PCI) oportuniza a troca de conhecimento e o melhor entendimento das questões clínicas que envolvem o negócio.

Leia também as matérias dos novos clientes, as histórias de resultados relatadas na seção Melhores Práticas na Prática, as inovações dos sistemas e as dicas e truques enviadas pelos funcionários e clientes que podem fazer a diferença no seu dia a dia.

**Boa leitura.**

---

## Índice

EM FOCO 06

INOVAÇÃO 34

NOVOS CLIENTES 14

TIPS&TRICKS 41

MELHORES PRÁTICAS 18

ENTREVISTA 43

MATÉRIA DE CAPA 25

ARTIGO 45

---

## 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:** Danielly F. Gomes e Giselle G. Olimpio • **Colaboraram nesta edição:** Marcos Braz da Silva • Fabrício Corrêa Martins • Camila Machado Missel, Carlos Alberto Trentin, Charles Colzani, Dr. Luiz Arnoldo Haertel, Elton Allan Lescovitz, Fernando Piccini, Ivana Bhering, Jeferson Pinheiro Bernardo, Nivaldo Nubiato, Rodolfo Xavier, Weivel Franchi. • **Capa e diagramação:** Free Multiagência **Impressão:** Tipotil Indústria Gráfica • **Tiragem:** 3.000 exemplares.

## Colaboraram nesta edição



**1** Como Gerente de Contas-Saúde há quase cinco anos na HQS (Distribuidor Autorizado da Philips), **Weivel Franchi** fala sobre a aquisição do sistema Philips Tasy no Check Up Hospital.

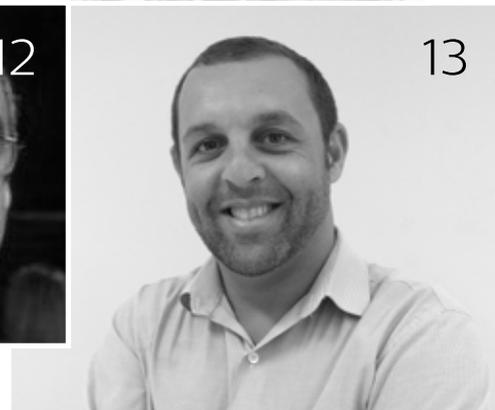
**2** Como Coordenador de Projetos na Evolução Sistemas (Distribuidor Autorizado da Philips) há sete anos, é de **Nivaldo Nubiato** o depoimento sobre a implantação de um sistema sob medida na Unimed São Roque.

**3** **Ivana Bhering** é Gestora de Contas da Prima Associados (Distribuidor Autorizado da Philips) e destaca a excelência da equipe de TI da Oncomed e da aquisição do Tasy pela FSFX.

**4** **Jeferson Pinheiro Bernardo** é Gestor Comercial na Digifull há seis anos (Distribuidor Autorizado da Philips). Ele destaca o alto desempenho da equipe de TI e o sucesso dos projetos no Hospital Ernesto Dornelles.

**5** **Charles Colzani** é Analista de Negócios de PCI. É seu o depoimento no texto de Inovação sobre pacotes de entrega e filas de atendimento.

**6** **Carlos Alberto Trentin** é Programador da Philips Clinical Informatics e fala sobre a diminuição do número de OSs após a implantação do novo processo de pacotes de entrega e fila de atendimento.



**7 Rodolfo Xavier** está há três anos na GHR (Distribuidor Autorizado da Philips). Ele relata a importância do Tasy para a obtenção da acreditação ONA no Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará – Dr. Waldemar Penna.

**8 Dr. Luiz Arnoldo Haertel** é Chief Medical Officer (CMO) na Philips Clinical Informatics e é dele o depoimento sobre o Hospital Encore.

**9 Fernando Piccini** é Analista de Sistemas da Philips Clinical Informatics. Ele fala sobre uma nova funcionalidade implementada no sistema Philips Tasy: regras de atributos para campos obrigatórios.

**10 Camila Machado Missel** é Analista de Negócios e

integrante do TCC na Philips Clinical Informatics. Camila participou do evento SAE nota 10, na Perinatal.

**11 Elton Allan Lescovitz** é Instrutor de Treinamentos na Philips Clinical Informatics. Ele comenta a importância do conhecimento no setor de TI para melhor utilização do sistema.

**12 Marcos Braz da Silva** é Diretor Geral da Prima Associados (Distribuidor Autorizado da Philips) desde 1996, é dele o depoimento sobre os resultados qualitativos na FSFX.

**13 Fabrício Corrêa Martins** é Gestor de Negócios na Philips Clinical Informatics e fala sobre o desafio e o profissionalismo que envolveram a venda do Tasy para a FSFX.



Foto: Divulgação

## Treinamentos Philips

**Os treinamentos oferecidos pela Philips oportunizam aos funcionários, clientes e distribuidores maior conhecimento das soluções de healthcare**

Texto: Danielly F. Gomes e Gisélle G. Olimpio

A área de treinamentos da Philips Clinical Informatics tem como objetivo incentivar e viabilizar as atividades de capacitação e aperfeiçoamento de conhecimento nos Sistemas da Philips, atendendo clientes, canais de distribuição e funcionários, nas modalidades presencial (na sede da Philips), in company (na sede do cliente) e EAD (ensino a distância).

O treinamento, quer seja presencial ou à distância, é uma ferramenta estratégica que as instituições podem utilizar para o desenvolvimento de todos os funcionários usuários do sistema. “É uma oportunidade de manter um time homogêneo, que conheça todas as ferramentas utilizadas e as utilize efetivamente, além de capacitar os novos funcionários e atualizar os colaboradores quanto às inovações feitas no sistema”, destaca Valquiria Kienen Grahl, Gerente de Treinamentos.

Em 2013, a Philips Clinical Informatics ampliou sua área de treinamentos. Esta iniciativa, que visa incentivar e oportunizar as atividades de capacitação, reciclagem, formação e aperfeiçoamento de conhecimento nas soluções de TI da Philips, contou com a contratação de novos instrutores, disponibilização de treinamentos do sistema MultiMED RIS e PACS, além da estruturação do projeto Knowledge Center, que será lançado em 2014.

### **Projeto Knowledge Center**

O Knowledge Center, ou Centro de Conhecimento, é um projeto que tem o objetivo de viabilizar a reestruturação do Departamento de Treinamentos sendo responsável pela criação e manutenção de treinamentos on-line (síncrono e assíncrono). O projeto será baseado em trilhas de aprendizagem e contará com programas de certificação para funcionários, canais de distribuição e clientes.

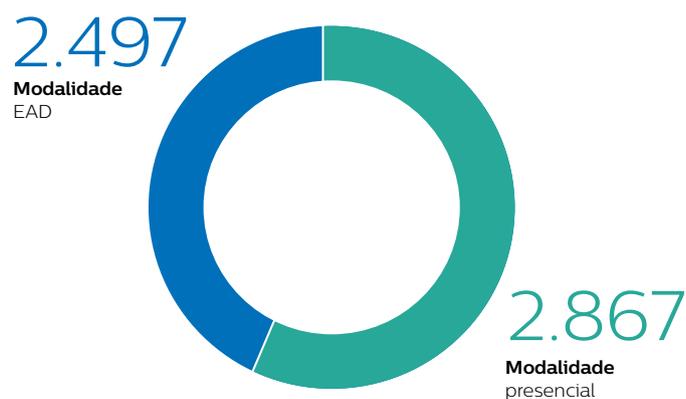
INÍCIO DO PROJETO		NOVEMBRO/2013
<b>Execução</b>	Tempo previsto de 24 meses	
<b>Proposta do Projeto</b>	Trilhas de aprendizagem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trilhas de Papel (Programador, Analista de Sistemas, Consultor, Assistente de Suporte, Comercial etc.)</li> <li>• Trilhas de Produto (Módulos e funções dos sistemas Tasy, MultiMED e PACS)</li> <li>• Trilhas de Negócio (Gestão Clínica e Hospitalar, Gestão de Operadoras de Saúde e Medicina Diagnóstica)</li> </ul>	
<b>Frentes de Trabalho</b>	A proposta é trabalhar em duas frentes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamentos: metodologia, treinamento assíncrono, certificação e rede de conhecimento</li> <li>• Produto: OS Multimídia e manual de sistema</li> </ul>	

### TREINAMENTOS EM NÚMEROS (2013)

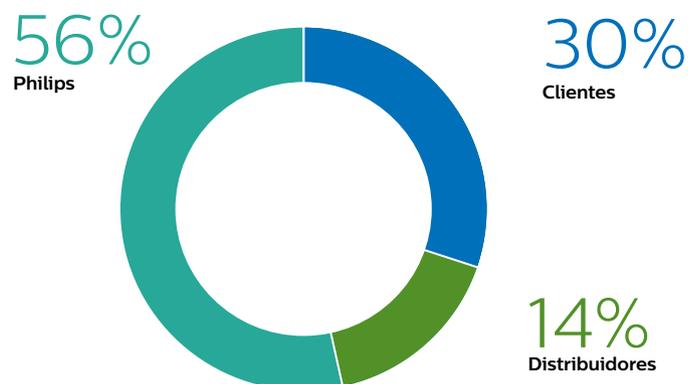
Total de horas de treinamento	5.364
Total de Treinamentos realizados	587
Média de horas/mês	447
Número de inscritos	3.120
Satisfação (média das avaliações numa escala de 1 a 5)	4,6

\* Valores do período de Janeiro à Dezembro de 2013

Horas de treinamento: 5.364 horas



Inscrições 3.120 inscrições



Consulte a programação de treinamentos em [www.philips.com.br/cilatam](http://www.philips.com.br/cilatam) ou ligue para **47 3144-4096**. Aguarde novas modalidades de comercialização de treinamentos em 2014!

# Integração, aperfeiçoamento e aprendizado – CSI 2013

## Entender cenários, entregar soluções

Texto: Danielly F. Gomes

O CSI (Customer Services Integration) é o evento de integração das áreas de serviços da Philips Clinical Informatics: Projetos, Suporte e Treinamentos. O evento, que reuniu mais de trezentas pessoas em Blumenau, aconteceu nos dias 23 e 24 de agosto, no Hotel Himmelblau, e teve como objetivo mostrar a importância do trabalho em equipe, integrar os times, aperfeiçoar métodos e procedimentos e promover o aprendizado por meio da experiência.

Nos dois dias do CSI, os funcionários e distribuidores analisaram os diversos cenários de cada área do negócio de Clinical Informatics, visando entregar as melhores soluções para nossos clientes. Entender cenários e entregar soluções foi o mote do evento. A identidade visual foi baseada em seriados policiais, em especial no CSI (Crime Scene Investigation), e contribuiu para que todos “entrassem no clima”.

Assim como o seriado de TV, o evento CSI 2013 foi permeado por um enredo, apresentado pelos gerentes e pelo diretor de serviços, fazendo a conexão entre cada um dos blocos de palestras e contribuindo para que os participantes “entendessem os cenários”, de modo a “entregarem melhores soluções”. Solange Plebani, General Manager Clinical Informatics and Integrated Solutions, deu início às palestras e abordou estratégias de 2013 para conquistar o cliente falando sobre a necessidade de termos, cada vez mais, implantação de excelência, suporte rápido e preciso, treinamento como pilar da formação interna e do cliente e pós-venda proativo para evitar problemas e maximizar o uso das soluções.

“Temos a melhor oferta para o mercado hoje e estamos trabalhando para que ela seja também a que garante aos clientes a integração total no ambiente

hospitalar”, afirmou Ana Luiza, Diretora de Vendas e Marketing para a América Latina. O teatro “Os Philipones”, apresentado por funcionários da área Comercial, mostrou todas as estratégias usadas para vencer a concorrência, as regiões “dominadas” por PCI e como os produtos estão posicionados no mercado.

Estratégia de Mobilidade foi o tema abordado por Almir Bolduan e Victor Krausser, que mostraram a importância do acesso às informações do paciente onde quer que estejam os profissionais de saúde. O aplicativo do Tasy para iPad foi apresentado e mostra como a Philips está inovando, permitindo que as funcionalidades de seus produtos possam ser acessadas a qualquer momento, de qualquer lugar e por diversos dispositivos, dando suporte às demandas de negócios. Na Philips a integração não acontece



Fotos:  
Digital Plus  
Fotografia



apenas entre softwares. No CSI, os próprios funcionários assumiram responsabilidades, dividiram tarefas e produziram apresentações e verdadeiros shows. O Game Show foi concebido pelas mãos dos departamentos de Suporte, Treinamento e Projetos. De forma bem dinâmica e descontraída, a equipe simulou um game show para abordar temas como consultoria multidisciplinar, apoio aos projetos por meio do PSO (Project Support Office), Gestão Técnica ao Canal de Distribuição, Knowledge Center, projeto Latam e Service Level Agreement.

Os distribuidores Evolução Sistemas e HQS, além da Philips Clinical Informatics, revelaram suas experiências, aplicações e os resultados obtidos nos cases apresentados. A participação de quatro clientes, usuários de diferentes soluções do portfólio de Clinical Informatics, foi fundamental para dar

aos participantes do CSI o ponto de vista do cliente quanto à excelência em serviços. Nesse sentido, representantes do Hospital Dona Helena, Hospital Bruno Born, Hospital e Operadora Unimed Blumenau e Grupo Fleury compartilharam, com todos os presentes, suas experiências de serviços com a Philips.

A palestra de Klever Kolberg, “Superando desafios no deserto e no mundo dos negócios”, foi dinâmica e motivacional. Os relatos do piloto ilustraram e reforçaram a importância do trabalho em equipe e de planejamento e foco em resultados por meio de objetivos claros e definidos. “A vitória é de quem erra menos ou percebe o erro mais rápido e com velocidade reage, fazendo a correção”, relata Klever, que encerrou as atividades do CSI 2013.

## DEPOIMENTOS

**“Nos participantes do evento pude perceber com alegria o encantamento de receberem a informação de uma forma diferente, descontraída e muito objetiva, sempre ansiosos pelo que viria a seguir.” Omar Lorenzini, Diretor de Serviços.**

“Queríamos mostrar que o início de uma caminhada estava sendo lançado naquele momento. Criar um novo tempo, onde o evento fosse o marco de início desta jornada. Tudo isso, mais o apoio e a presença (de fato) de muitas pessoas no evento, fez com que eu acreditasse que foi tudo muito bom.” Daniel de Souza, Gerente de PMO.

Conseguimos contagiar todos os participantes, tendo um resultado surpreendente, com as expectativas superadas e com orgulho estampado nos rostos. Estamos prontos para, juntos com esta energia e garra, sermos uma empresa com excelência em serviços. É da Philips, somos Philips.” Valquiria Kienen Grahl, Gerente de Treinamentos.

“Muito me orgulho de participar desse time e, em especial, de uma empresa que investe nesse tipo de evento, reconhecendo os benefícios de uma verdadeira interação entre as pessoas que nela trabalham.” Roberta Fonseca, Gerente de Serviços RJ.

“Tenho certeza que conseguimos atingir os objetivos e que teremos um desafio muito grande no próximo ano para

superar o nível do evento deste ano. Estou muito satisfeito em participar desse evento e principalmente por ter ajudado a criá-lo, junto com os demais gerentes.” Carlos Liberato Filho, Gerente de Serviços SP.

“A plateia esperava ansiosa cada bloco de apresentações e com certeza os participantes ficaram muito satisfeitos. Eu me orgulho por ter participado deste evento, em que todos estavam muito dedicados e realizados em participar. Desde a organização, os sete CSIs eram apenas um e isso fez toda a diferença.” Simone Luchtenberg, Gerente de Suporte.

“Conseguimos na organização, no planejamento, nos ensaios e na execução colocar em prática os dois pilares do evento: ‘integração’ e ‘entender os cenários e entregar soluções’. Em dois dias tínhamos a expectativa de entregar algo ímpar, integrando o time, passando os recados desejados, agregando conhecimento sem ser algo monótono.” Marlon Lapa, Gerente de Projetos.

## TCC – Time da Consciência Clínica

**Grupo de colaboradores visa compartilhar e desenvolver expertises voltadas ao negócio clínico de PCI**

Texto: Gisélle G. Olimpio

O psicólogo bielorrusso Lev Semenovitch Vygotsky já dizia que o desenvolvimento cognitivo se dá por meio da interação social e que a aprendizagem é uma experiência social; quanto mais ricas as interações, maior e mais sofisticado será o desenvolvimento.

Pensando nisso e com o propósito de compartilhar conhecimento e proteger as soluções da Philips Clinical Informatics (PCI), o Chief Medical Officer de PCI, Dr. Luiz Arnaldo Haertel, fundou o TCC – Time da Consciência Clínica.

Por meio de encontros regulares, o grupo, que é formado por profissionais ligados à área da saúde, terá um canal aberto para trocar conhecimento e intercambiar expertises provenientes da formação e da experiência profissional na área da saúde com o objetivo de aprimorar o desenvolvimento e a valorização individual, além de promover a aprendizagem acerca de assuntos relacionados às soluções de PCI. Os principais objetivos do TCC são:

- Disseminar o conhecimento clínico por meio de encontros regulares, de discussões e atualizações mútuas
- Aconselhar os diversos setores da empresa quanto às oportunidades surgidas, bem como perceber/quantificar seu impacto
- Garantir o suporte técnico necessário na área clínico-assistencial aos diversos setores de PCI
- Aprimorar e preservar os produtos do portfólio PCI por meio de análises e discussões entre os integrantes do grupo (produto e soluções integradas)
- Garantir a devida divulgação das inovações de impacto clínico

Para o Dr. Luiz Arnaldo Haertel, “o TCC é uma iniciativa prática para manter sempre viva a essência clínica de nossas soluções em todos os setores da empresa. É muito difícil para analistas de sistemas, programadores e colaboradores de diversas áreas da empresa entenderem os detalhes e a terminologia dos processos da área assistencial.

Assim, com um grupo maior de pessoas levando essa mensagem diariamente a todos os cantos da PCI, teremos a certeza de que cada vez mais os nossos produtos atenderão de forma precisa às necessidades de nossos usuários e clientes.”

### O TCC



**Luiz A. Haertel**  
Médico  
Chief Medical Officer (CMO)



**Bruna Amorim**  
Enfermeira  
Consultora



**Caciane M. Cardoso**  
Técnica de Enfermagem  
Analista de Suporte



**Camila M. Missel**  
Enfermeira  
Analista de Negócios



**Emanuele H. Liesenberg**  
Farmacêutica  
Consultora



**Fernanda D. Felipe**  
Enfermeira  
Consultora



**Francismara S. Souza**  
Enfermeira  
Assistente de Verificação  
e Validação



**Larissa M. Medina**  
Enfermeira  
Consultora



**Mariane Mayer**  
Enfermeira  
Instrutora de Treinamentos



**Melissa M. S. Kuriki**  
Biomédica  
Field Marketing Manager



**Patrícia L. Silveira**  
Enfermeira  
Analista de Negócios



**Rafaela K. Bachmann**  
Técnica de Radiologia  
Gestora de Pré-Vendas



**Sheila C. Lemos**  
Farmacêutica  
Instrutora de Treinamentos



**Talitha J. Makowski**  
Farmacêutica e Bioquímica  
Analista de Negócios

Fotos:  
Digital Plus  
Fotografia



Foto: Divulgação

## Philips reestrutura Programa de Canais

### Desenvolvimento, especialização técnica e comercial e evolução competitiva

Texto: Danielly F. Gomes

A comercialização e implantação dos sistemas via canal de distribuição é uma estratégia de crescimento utilizada há muitos anos e, hoje, a maior parte da nossa base instalada foi trazida por meio dos Distribuidores. Para potencializar essa estratégia e padronizá-la de acordo com as melhores práticas do mercado, a Philips criou um novo programa de canais.

O novo programa foi apresentado aos Distribuidores no último dia 08/11. Nessa reestruturação foi criada uma nova categoria: o Partner Network ou “parceiro de negócio” ficará responsável pela indicação e qualificação de novas oportunidades de negócios; a comercialização e implantação dos sistemas seguem sendo responsabilidade da Philips e seus Distribuidores. Além do Partner Network, o programa contempla outras 3 categorias de Canal de Distribuição.

Para Ana Luiza Oliveira, Diretora de Vendas e Marketing, “as expectativas serão melhor estabelecidas com o novo Programa e teremos chances de aumentar nossa capilaridade, especialmente para regiões onde hoje temos pouca atuação”.

“Nos próximos meses, a Philips fará a avaliação de cada canal para que, dessa forma, saibamos onde cada distribuidor se enquadra e o que é necessário para a sua evolução competitiva. Com base nisso, as áreas de Vendas, Pós-Vendas e o GTC (Gerente Técnico de Canais) trabalharão alinhados para entregar os requisitos do programa de canais e promover o desenvolvimento”, finalizou Laís Cristina Zonta Medeiros, Gerente de Vendas.

PARTNER NETWORK	OVERCOMER	MASTER	EXPLORER
Prospecção de mercado	Prospecção de mercado	Prospecção de mercado	Prospecção de mercado
Qualificação das contas	Qualificação das contas	Qualificação das contas	Qualificação das contas
Indicação de oportunidades	Processo de venda	Processo de venda	Processo de venda
	Implantação do projeto	Implantação do projeto	Implantação do projeto
		Execução da metodologia de Pós-venda	Execução da metodologia de Pós-venda
			Treinamento in-company
			Recebe prospects da curva A
			Recebe um número maior de prospects



Foto: Divulgação

## SAE nota 10 na Perinatal

### Enfermeiros do Grupo Perinatal destacam importante ferramenta do sistema Philips Tasy

Texto: Giselle G. Olimpio

No contexto inovador e repleto de desafios que é a informatização em saúde, o grupo de Enfermagem da Perinatal, conceituada maternidade do Rio de Janeiro, recebeu a missão de informatizar a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). Esse item do Prontuário Eletrônico do Paciente do sistema Philips Tasy tem como principal objetivo organizar e registrar o trabalho dos processos assistenciais de enfermagem. Isso proporciona ao usuário recursos para o completo registro da avaliação assistencial, gerando um plano de cuidado humanizado e padronizado. Para Viviane Carvalho Silva, Enfermeira do Berçário da Perinatal Barra, “a utilização da SAE no sistema Philips Tasy será um grande marco na Perinatal.”

#### SAE nota 10

Para marcar a grandiosidade da utilização dessa nova ferramenta, a Perinatal promoveu um evento específico para o grupo de Enfermagem. O dia 10 do mês 10 de 2013 marcou o início de uma nova etapa através da qual a equipe de enfermagem poderá mostrar, em números, a qualidade do seu serviço: tudo registrado no sistema Philips Tasy e evidenciado com indicadores de qualidade de serviço. “A SAE vem como uma ferramenta para facilitar a própria assistência de enfermagem, revertendo-se, também, em segurança para o paciente. Por meio desse item é possível visualizar os registros de enfermagem que são feitos no dia a dia”, relata a Enfermeira Neonatologista Tatiana de Oliveira Gomes.

O suporte de um sistema ágil e seguro é um importante aliado da definição de qual diagnóstico será dado em cada situação específica e das intervenções de enfermagem. Cláudia Cristina C. Augusto, Gerente de Enfermagem do Setor de Obstetrícia da Perinatal Barra, relata que os benefícios da SAE estão diretamente ligados à organização dos serviços, à garantia e segurança da informação aplicada e, inclusive, ao material para consulta futura. “O sistema Philips Tasy consegue atender às nossas necessidades e a sua flexibilidade torna a aplicabilidade cada vez melhor, e, nesse cenário, é a vida do paciente que está em jogo”, destaca Cláudia Cristina. Para finalizar, Cláudia ressalta que o papel da TI foi fundamental para o sucesso de todo o processo, pois alicerçou o melhor entendimento e a melhor forma de utilização do sistema Philips Tasy.

“A Philips participou do evento para reforçar o objetivo da utilização do item SAE e como a sua aplicação comprovará a presença do enfermeiro no dia a dia assistencial, demonstrando como, no trabalho da equipe multidisciplinar, é de extrema importância o registro da SAE para a tomada de decisão clínica. A iniciativa mudará o rumo e a história da instituição no que tange aos processos e registros de enfermagem”.

**Camila Machado Missel**

Analista de Negócios da Philips Clinical Informatics

#### Números da Perinatal

Principais especialidades	Obstetrícia / Ginecologia Neonatal
Nº de leitos	130 Obstetrícia/Ginecologia – 100 Neonatal
Nº de colaboradores	1.500
Nº de internações/mês	1.200
Nº de atendimentos no PA/mês	6.000
Nº de cirurgias realizadas/mês	1.000



Foto: Divulgação

## Futuro próspero e sustentável com o Tasy Prestador e Operadora

### Qualidade e segurança nos serviços do Hospital Márcio Cunha e da Usisaúde

Texto: Danielly F. Gomes

Em mais de quarenta anos de atuação, a busca incessante pelo aperfeiçoamento e ampliação dos serviços e pela multiplicação das oportunidades constituem marcas importantes da Fundação São Francisco Xavier (FSFX). Braço social da Usiminas nas áreas de saúde e educação, a instituição filantrópica que administra cinco unidades de negócio, entre elas o Hospital Márcio Cunha e a operadora de planos Usisaúde, agora inicia um salto importante rumo à inovação, com a aquisição do Tasy Prestador e Operadora.

Para Jose Afrânio Cotta Júnior, Gerente de TI, o Tasy está alinhado ao mapa estratégico da FSFX por agregar padronização, melhores práticas de mercado, segurança e unicidade de informação, agilidade e otimização dos processos e inovação tecnológica. “A FSFX utiliza soluções informatizadas não integradas, que geram impacto significativo nas suas atividades. Um software de gestão integrado potencializa a eliminação desses impactos por meio da utilização de melhores práticas de mercado.”

A implantação do Tasy será um desafio a mais para o histórico de uma instituição que tem a marca do crescimento em

“Foi gratificante, desafiador e motivador participar do projeto da comercialização do Tasy na FSFX, especialmente pela qualidade e organização do processo de seleção desenvolvido por eles. É uma honra iniciar essa grande parceria com uma instituição renomada como a FSFX, sejam bem vindos! Posso afirmar que foi um dos processos mais organizados e de grande profissionalismo que participei!”

**Fabrizio Corrêa Martins,**  
Gestor de Negócios da Philips Clinical Informatics

“A FSFX se destaca pela gestão altamente profissionalizada, sempre com foco em resultados qualitativos. O comprometimento dos profissionais envolvidos no processo foi decisivo para a aquisição do Tasy.”

**Marcos Braz da Silva,** Diretor da Prima Associados

“O processo de aquisição do Tasy pela FSFX foi realizado durante os dois últimos anos e contou com análises detalhadas de cada funcionalidade do software para atendimento às necessidades específicas da instituição. Mais de 180 profissionais avaliaram todos os processos existentes na FSFX. Como parte do processo de seleção do software foram realizadas visitas técnicas em clientes para validação dos processos em produção. Este conjunto de ações resultou na aquisição segura do Tasy.”

**Ivana Pelegrin Bhering,** Gestora de Contas da Prima Associados

sua essência. Criada pela Usiminas em Ipatinga (MG), para atender a comunidade que nascia ao redor da usina nos anos de 1960, a FSFX possui hoje mais de 3.500 colaboradores e atua em diversas localidades. O Hospital Márcio Cunha é referência em alta complexidade e prestação de serviços nas áreas de ambulatório, pronto-socorro, internação e serviços de diagnóstico para uma população de 800 mil habitantes de 35 cidades do Leste de Minas. Em 2003, tornou-se a primeira entidade hospitalar do Brasil a obter o certificado de Acreditação com Excelência, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Com a Usisaúde não foi diferente. Criada em 1992 pela FSFX para cuidar da saúde dos empregados da Usiminas, atualmente é responsável pela assistência médico-hospitalar de mais de 142 mil clientes em todo o País, por meio de uma rede com mais de 4 mil credenciados diretos e mais de 200 hospitais em Minas Gerais, São Paulo, Espírito Santo e Rio Grande do Sul. Características que integram a Usisaúde no seleto grupo das operadoras com mais de 100 mil vidas no

País, além de ser a maior operadora do Brasil na modalidade filantropia.

A implantação de um novo sistema de gestão integrada hospitalar e de planos de saúde, com uso de tecnologias modernas, influenciará diretamente na qualidade da prestação de serviços e na segurança aos clientes da FSFX. “O grande desafio começa agora. E, para isso, o engajamento e o comprometimento de todos os envolvidos daqui em diante serão essenciais nessa jornada. Precisamos pensar em um futuro próspero e sustentável para a Fundação nos próximos 10, 20 anos, sem deixar de nos preocuparmos com as necessidades e os desafios do nosso dia a dia. E isso é plenamente possível por sabermos o potencial e a capacidade de todos. O Tasy é uma solução completa que fornece uma visão global e integrada. Implantar um único software trará impactos positivos, como agilidade, segurança, integração dos dados e unicidade das informações”, finaliza o Diretor Executivo da FSFX Luís Márcio Araújo Ramos.

### Fundação São Francisco Xavier

Entidade filantrópica que administra cinco unidades de negócio nas áreas de saúde e educação:

Hospital Márcio Cunha	Usisaúde	Colégio São Francisco Xavier	Centro de Odontologia Integrada	Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional FSFX
-----------------------	----------	------------------------------	---------------------------------	--

#### Hospital Márcio Cunha

Fundado em 1965

527 leitos

4 unidades

50 especialidades

2.283 colaboradores

340 médicos

15.600 cirurgias/ano

33.500 internações/ano  
(3º hospital de Minas em número de internações pelo SUS)

5.700 partos/ano  
(2º hospital geral em realização de partos em MG)

1º do País “Acreditado com Excelência” pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 2003

Certificação ISO 9001 desde 1999

#### Usisaúde

Criada em 1992

215 colaboradores

Atendimento médico-hospitalar e odontológico

142 mil beneficiários em 4 Estados

4.900 credenciados entre médicos e clínicas

Mais de 220 hospitais em MG, SP, ES, RS e outros

Certificação ISO 9001 desde 2005

Maior operadora do Brasil na modalidade filantropia

# Agilidade na entrega de resultados e confiabilidade nas informações

## Aperfeiçoamento de mecanismos e agilidade para o CVD - Diagnóstico por Imagem e seus pacientes

Texto: Danielly F. Gomes

**Sensível aos avanços tecnológicos do diagnóstico por imagem, o CVD dotou-se de alta tecnologia, com modernos equipamentos de ressonância magnética e mamografia digital e com profissionais que detêm conhecimento de ponta em suas respectivas áreas de especialização.**

“O CVD Diagnóstico por Imagem iniciou suas atividades na cidade de Veranópolis em dezembro de 1985 e, com o passar dos anos, foram criadas três filiais. A empresa trabalhava com um sistema desenvolvido internamente, mas que não possuía mais atualizações, então a ideia de migração de sistema veio sendo amadurecida por mais de um ano pelo desejo de aperfeiçoar os

mecanismos e dar mais agilidade para nós e para os pacientes”, relata Cristian Marli Benincá, Administradora do CVD. Para Vinícius Bresolin, Coordenador de TI, o sistema anterior não possuía atualizações, gerando falta de confiabilidade, constante lentidão na base de dados e poucos recursos para edição de laudos. Além disso, muitos processos ficavam de fora do sistema, obrigando o uso de planilhas e documentos paralelos.

O CVD adotou o Philips MultiMED RIS para garantir funcionalidade, confiabilidade nas informações e integração entre todos os processos (assistenciais, médicos e administrativos) e unidades e, também, para se enquadrar nos padrões da ANS no que se refere ao faturamento eletrônico.

“Pretendemos agilizar a entrega

de resultados, disponibilizando-os através de e-mail e do site; ter mais confiabilidade nas informações de pacientes e demais processos; facilitar o dia a dia das recepções, central de laudos, técnicos, médicos e TI. Além dessas expectativas, queremos colaborar com o meio ambiente, reduzindo a quantidade de folhas impressas durante os processos”, relata Bresolin.

“O CVD optou pelo MultiMED por seu destaque nacional, por ser conhecido como um sistema sólido e especialista para o negócio e por ser flexível graças à sua parametrização. Além disso, o sistema demonstrou ser aderente aos processos já adotados pela clínica, ajudando a tornar o atendimento ao cliente mais eficaz e facilitando os trabalhos administrativos”, finaliza Benincá.



Foto: Divulgação



Da esquerda para a direita: Daniel A. da Silva, Erick S. da Silva, Régis Muller e Thiago Jackmonth

Foto: Divulgação

## Expectativa e crescimento no Check Up Hospital

### Sistema Philips Tasy marca nova fase do hospital e sustenta crescimento do negócio

Texto: Gisélle G. Olimpico

Desde a sua fundação, o Check Up Hospital tem se destacado pelo pioneirismo de serviços na área médica na região Norte do Brasil. Com a missão de assegurar aos pacientes um atendimento apoiado em uma medicina humana e altamente tecnológica, o Check Up visa oferecer um padrão de excelência no atendimento dos seus clientes.

Com um crescimento eminente, era essencial refletir sobre a escolha de um sistema de gestão para assegurar a qualidade do negócio. Segundo o Diretor do hospital, Thiago Jackmonth, o sistema utilizado estava sob a responsabilidade de apenas um programador autônomo. Assim, o software não conseguia acompanhar o crescimento do hospital nem as atualizações exigidas pelos órgãos reguladores. Além disso, as informações gerenciais não dispunham de tanta credibilidade, de modo a gerar resistência de usuários quanto ao seu uso. O hospital procurava um software que envolvesse a instituição como um todo, viabilizando processos mais ágeis e seguros. “Com a aquisição do Philips Tasy, temos o objetivo de eliminar retrabalhos, ter maior controle de estoque e farmácia, agilizar processos que eram manuais, aumentar a segurança do paciente, facilitar a rotina dos profissionais de saúde de modo a disporem de mais tempo para se dedicarem à assistência ao paciente, melhorar a qualidade das informações gerenciais, diminuir custos, aumentar a receita e, conseqüentemente, o lucro”, relata o diretor.

#### A escolha

Após alguns meses de negociação com diversas empresas, o Check Up Hospital optou pelo sistema Philips Tasy por ser um produto completo, estar presente em hospitais renomados e pela postura da HQS Consulting (Distribuidor Autorizado da Philips) durante todo o processo. Régis Alberto Muller da Silva, coordenador do projeto, afirma: “confiamos no sucesso do projeto em razão da experiência da consultoria (HQS) e de estarmos sendo auxiliados por uma empresa de renome internacional como a Philips”.

A expectativa da direção é de que, com a aquisição do Tasy, seja possível trazer maior profissionalismo para a gestão do hospital e de que a expansão da estrutura física seja realizada com o auxílio de um software que apresente informações confiáveis. Além disso, já em curto prazo, o Tasy contribuirá de maneira significativa para a instituição obter a Acreditação ONA. “Com o Tasy esperamos ampliar a integração de diversas áreas em um único sistema, minimizando o uso de pequenos programas de apoio administrativo. Além disso, abrimos a perspectiva de maior automação de diagnósticos, prontuários e processos com o uso de novas tecnologias, objetivando aumentar a qualidade da assistência à saúde”, completa Daniel Assunção da Silva, Analista de TI.

“A utilização do Tasy permitirá a diminuição de incidentes e demandas de suporte, oportunizando assim a melhoria de outros processos de TI no hospital. Além disso, por estar presente em vários hospitais com reconhecimento nacional e internacional, estaremos atualizados quanto às melhores práticas do mercado”, reforça Erick Sena da Silva, Analista de TI do Check Up Hospital.

“Desde o início procuramos mostrar uma solução com total integração dos módulos, onde teríamos, por meio do Tasy, uma única fonte de informações proporcionando total confiança na estratificação dos dados para a tomada de decisão do corpo diretivo. Também mostramos o fortalecimento do nome Philips para soluções integradas (Gestão x PEP x Equipamentos) como estratégia de negócios no segmento da saúde”.

**Weivel Franchi** – Gerente de Contas-Saúde da HQS (Distribuidor Autorizado da Philips)



Fotos: Divulgação

## Redefinição de processos no Hospital Unimed São Roque

**Estoque unificado da farmácia e o centro de distribuição são destaques do sistema Philips Tasy no HUSR**

Texto: Gisélle G. Olimpio

O Hospital Unimed São Roque (HUSR) marcou o início da utilização do sistema Philips Tasy através do projeto interno intitulado “Innova HUSR”. A partir da própria nomenclatura do projeto e vislumbrando uma nova forma de trabalho, com todos os setores amplamente integrados e em sintonia, a instituição desejava que a nova ferramenta facilitasse o dia a dia dos usuários.

Na avaliação do presidente, Dr<sup>o</sup> Francisco José Almada Rangel, antes do Tasy as informações eram descentralizadas, dificultando a gestão hospitalar e a tomada de decisões. “Para extrair qualquer tipo de informação era realmente algo muito trabalhoso e não existia integração entre os sistemas (Hospital X Operadora), criando um retrabalho imenso”, relata o presidente da Unimed São Roque.

De acordo com o gerente de TI, Juliano Nicola, com o sistema Philips Tasy foi possível redefinir o processo de todas as áreas, devido à flexibilidade do sistema. “A Evolução Sistemas (Distribuidor Autorizado da Philips) fez uma excelente implantação. Os métodos utilizados e a equipe foram realmente o diferencial”, ressalta Juliano.

### **Estoque unificado**

Um dos destaques da implantação foi o estoque unificado da farmácia do hospital e o centro de distribuição. Tudo é utilizado apenas no sistema Philips Tasy, desde o processo de cotação até a dispensação para o paciente e a contabilização. “O suporte é facilitado, os indicadores de gestão são fidedignos, há rastreabilidade dos produtos e todos os setores envolvidos conseguem visualizar um estoque unificado. Foi um ganho imenso para todos os setores da nossa Cooperativa”, relata o gerente de TI. “Com a troca do sistema conseguimos extinguir a cultura de que primeiro a farmácia dispensa e depois a enfermagem solicita ou o médico prescreve; conseguimos que os médicos primeiramente prescrevam para que então a farmácia efetue a dispensação”, enfatiza Milene Rocha Camargo Pires, farmacêutica responsável.

De fato, muitas mudanças ocorreram a partir da troca de sistemas: há integração de todos os setores do hospital, integridade dos dados e continuidade das informações. Diante dos resultados, Dr<sup>o</sup> Francisco José Almada Rangel relata que “hoje conseguimos verificar o momento em que o paciente retira a sua senha no Totem do Atendimento, o tempo em que

permaneceu em cada setor do hospital, detalhamento cirúrgico (gastos, sala utilizada, início e fim da cirurgia, profissionais envolvidos, etc.), tempo de permanência total no hospital e muitas outras informações relevantes para qualquer instituição”.

### Segurança financeira e do paciente

O HUSR possui 2.224,17 m<sup>2</sup> de área construída e está localizado em São Roque/SP, atendendo usuários das regiões de São Roque, Ibiúna, Vargem Grande, Alumínio Mairinque, Araçariçuama entre outros. A instituição possui mais de 47.000 vidas na operadora de plano de saúde. Com tal característica, é primordial salvaguardar dados e informações e garantir resultados satisfatórios. Dessa forma, na avaliação do presidente, outro ponto em destaque refere-se aos resultados financeiros: “a auditoria e o faturamento das contas se faz de maneira mais eficiente com o sistema Philips Tasy, tendo recursos para fazer as cobranças de maneira efetiva; ganhos no controle de medicamentos (controle de lote e validade de produtos), diminuindo desperdícios.”

Para a Auditora, Fabiane Fuentes, a implantação do Tasy possibilitou cobrar do paciente tudo aquilo que é

passível de cobrança, aumentando o faturamento. “Aumentou, também, entre todos os profissionais envolvidos nos processos da enfermagem e farmácia, a conscientização da importância da execução e atendimento correto das prescrições e solicitações, tanto do ponto de vista legal, quanto econômico.”.

Outro aspecto essencial reportado pelo Dr<sup>o</sup> Francisco José Almada Rangel, no tocante à segurança do paciente, está ligado às informações do prontuário eletrônico do paciente: “sabemos qual o profissional de saúde fez a prescrição”. Com o sistema Philips Tasy o medicamento é dispensado e checado de maneira eficiente e rápida e com rastreabilidade, “sabemos exatamente os detalhes da dispensação e administração dos medicamentos para o paciente”, finaliza o presidente.

O sucesso de implantação do Tasy na Unimed São Roque, foi norteado pelo grande envolvimento e entrega das equipes e pelo compromisso de implantar um sistema sob medida para as necessidades da Unimed.

**Nivaldo Nubiato** – Coordenador de Projetos da Evolução Sistemas (Distribuidor Autorizado da Philips)



**Dr<sup>o</sup> Francisco Jose Almada Rangel**  
Presidente



**Juliano Nicola**  
Gerente de TI



Fotos: Divulgação

Equipe de TI

## Aumento de **faturamento** e **redução de custos**

**Grupo Encore faz balanço dos ganhos obtidos com o sistema Philips Tasy**

Texto: Gisélle G. Olimpio

O Encore e o Hospital Encore (antigo Hospital São Bernardo) são instituições que fazem parte do Grupo Encore no Estado de Goiás. O primeiro, com foco em hemodinâmica, possui matriz e duas filiais e o segundo, adquirido recentemente, é um hospital geral que recebeu vinte milhões em investimentos nos últimos três anos. O Hospital Encore foi totalmente saneado e reconstruído tanto em seus aspectos físicos como assistenciais, de gestão, tecnologia e, principalmente, na cultura e nos valores da organização e de seus colaboradores. Nesse sentido, um sistema robusto como o Tasy foi a ferramenta escolhida para permitir a concretização dos objetivos e metas traçados.

São vários os desafios que o Grupo Encore enfrentou e enfrenta ao longo dos anos e, durante este percurso, a necessidade de padronizar a informação e garantir que cada departamento das instituições possuísse os indicadores necessários para melhoria de seu desempenho tornou-se mais pungente. O Diretor Administrativo Maurício Lopes Prudente

relata que havia todo tipo de divergência com relação a valores e também quanto aos dados assistenciais e de produção.

“A robustez e a segurança do sistema Tasy nos aspectos de gestão e clínicos, a integração dos diferentes departamentos e, finalmente, a possibilidade de controlar os custos por área e, a partir daí, definir orçamentos e metas foram diferenciais significativos na escolha do sistema pelo Grupo Encore”, destaca Maurício.

O Tasy trouxe contribuições efetivas na segurança do paciente, pois os procedimentos, materiais e medicamentos passaram a ter rígido controle de prescrição, dispensação e administração, possibilitando a rastreabilidade, principalmente de OPME (órteses, próteses e materiais especiais). Para o Diretor Administrativo a facilidade de acesso a registros anteriores, históricos, resultados de exames on-line, avisos de incompatibilidade de medicamentos, alertas, entre outros, são importantes ferramentas que o sistema disponibiliza.



Fotos: Divulgação

Equipe de TI

**Aumento de 30% no faturamento**

Ainda, do ponto de vista financeiro, a primeira e grande mudança foi a recuperação de receitas perdidas dentro da própria instituição, na forma de guias “engavetadas” e contas não processadas ou processadas com falha de preenchimento, descrições e cobrança de materiais e medicamentos. Maurício relata que “esses valores chegaram a 30% do faturamento nos primeiros meses e em seguida o sistema já corrige quase que definitivamente essas falhas. Muito há que ser feito e amadurecido ainda tanto pelos usuários quanto pelo Tasy, mas há sinais bastante concretos de que estamos no caminho certo.”

De acordo com Roseli Gonçalves S. Pitaluga, Gerente de TI, os principais benefícios que o sistema trouxe, especificamente para a área de TI, estão ligados à estabilidade da operação do sistema, à confiabilidade nas informações cadastradas, à possibilidade de parametrização e à redução de tempo no cadastro de informações durante o atendimento do paciente. “Nossa relação com a Philips é sustentada pela parceria e por objetivos comuns de fazer com que o Tasy seja uma ferramenta com a qualidade que a nossa gestão deseja”, destaca Roseli.



**Maurício Lopes Prudente**  
Diretor Administrativo

“Ao visitar o Encore pude perceber um vibrante comprometimento com a inovação. É uma instituição que quer oferecer o melhor processo, o mais seguro e o mais completo para o seu cliente, ou seja, as melhores práticas. Não é a toa que estão em franco processo de expansão”.

**Luiz Arnoldo Haertel** – Chief Medical Officer (CMO) de PCI.

**BENEFÍCIOS DO SISTEMA PHILIPS TASY**

<p><b>Olympia Dias de Azeredo Bastos</b> Médica Cardiologista</p>	<p>O resultado mais visível e confortante foi organizacional através da diminuição do índice de retrabalho e desperdício, reduzindo custos em aproximadamente 60%.</p>
<p><b>José de Arimatéia Moreira Junior</b> Gerente de Faturamento</p>	<p>Crescimento do volume faturado em comparação a um certo período de um ano para o outro de 7,53% na matriz; com a ampliação do Hospital Encore o crescimento foi de 56% na filial.</p>
<p><b>Mayler Olombrada Nunes dos Santos</b> Diretor Clínico</p>	<p>O Tasy nos permite obter vários indicadores e com eles torna-se possível mensurar o desempenho de cada setor do hospital como uma unidade estratégica individual, avaliando quais estão sendo rentáveis e quais necessitam de mudanças nos processos internos com finalidade de melhoria nos resultados.</p>
<p><b>Fabíola Gomes Silva Magalhães</b> Gerente de Enfermagem</p>	<p>No serviço de hemodinâmica é indiscutível a importância do Tasy. O sistema possibilita que todos os membros da equipe de enfermagem possam ter informações suficientes e atualizadas para o desempenho de suas atividades.</p>

# Processos informatizados e informação em tempo real no HRBA

## Serviço de Nutrição e Dietética (SND), projeto-piloto do Tasy na área assistencial do HRBA, assegura resultados positivos

Texto: Gisélle G. Olimpio

O Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará – Dr. Waldemar Penna (HRBA), sediado no município de Santarém (PA), é administrado, atualmente, pela parceria entre o Governo do Estado do Pará e a Organização Social de Saúde Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar. A construção deste hospital foi uma estratégia adotada pelo Governo do Estado para a descentralização da alta complexidade, atendendo ao anseio da população paraense.

Uma estratégia bem elaborada no que concerne à gestão de um hospital requer, impreterivelmente, sistemas informatizados. Informações pulverizadas e sem integração geram grandes perdas. Meredith Barcelos, Diretora Administrativa/Financeira do HRBA, relata que um dos principais problemas antes da implantação do sistema Philips Tasy estava relacionado à área de suprimentos; todo o controle era realizado de forma manual por meio de planilhas eletrônicas, causando diversos problemas na consolidação das informações para o gerenciamento e a contabilização.

Meredith comenta que a TI foi de fundamental importância para a mudança de cenário, realizando pesquisas no mercado com o objetivo de trazer uma ferramenta que atendesse às necessidades da instituição. “Hoje, nenhuma organização funciona sem o suporte da TI para gerir informações de forma estruturada e segura para a tomada de decisão. A TI, juntamente com a GHR (Distribuidor Autorizado da Philips), indicou os principais problemas, mapeando as necessidades e definindo um plano de implantação do projeto”, esclarece a diretora.

### Projeto-piloto

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) foi o projeto-piloto na área assistencial. Inicialmente o sistema já conquistou pela facilidade de utilização e pelas informações já contidas na base. O SND foi o primeiro setor do hospital a utilizar o PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente. “Hoje todas as nutricionistas clínicas fazem a triagem, a avaliação, as evoluções e o mapa de dietas pelo Tasy. O sistema gera relatórios que possibilitam o gerenciamento do Protocolo



de Assistência Nutricional, por meio do índice de captação dos pacientes que internam, da classificação destes nos três níveis de assistência, do cumprimento dos prazos e frequências das evoluções e da performance de cada profissional”, destaca o Diretor de Apoio Diego Vione Berenstein.

Como essa informação está disponível em tempo real, é possível monitorar e corrigir (quando necessário) a atuação das nutricionistas clínicas durante todo o período de internação do paciente. “Conseguimos observar a melhoria em resultados de indicadores específicos do serviço, como a ‘meta calórica’, que mensura a melhora da condição nutricional do paciente de acordo com o que foi estabelecido pelo seu médico-assistente”, avalia Berenstein. Ainda nessa linha nutricional, Edilssa

Carla Dias Lopes, Coordenadora do SND, reforça que após a implantação do Tasy houve redução no custo do serviço: “o sistema mostra o valor diário de consumo de gêneros alimentícios e dietas enterais, podendo nos manter dentro do orçamento programado pela instituição, tendo a segurança de consumo, valores, entrada de notas fiscais, validade dos produtos e rastreabilidade de todas as informações, através dos relatórios”.

### Tecnologia

De acordo com Ruan Thyerre Alves Coelho, Gerente de TI, os processos informatizados garantem segurança, armazenamento e fluxo contínuos e trazem resultados na área assistencial, financeira e demais áreas, alcançando a excelência operacional com foco na qualidade e segurança do paciente.

“Hoje teríamos muitas dificuldades para mantermos a Certificação ONA (Acreditação Hospitalar Plena) sem o Tasy. O auxílio das funcionalidades do sistema é, sem dúvida, preponderante para mantermos os indicadores e as metas para a Certificação.”

O projeto do TASY no HRBA conta com o apoio fundamental da Diretoria e dos Gestores em parceria com a equipe da GHR. A implantação do Tasy foi suporte determinante para a conquista da Acreditação Hospitalar Plena concedida pela ONA recentemente, pois garante o controle e a rastreabilidade no fluxo das informações.

**Rodolfo Xavier** – Coordenador de Projetos da GHR (Distribuidor Autorizado da Philips)

## Centro de Oftalmologia garante a saúde visual da população do Piauí

### Uso do Tasy possibilita integração de informações e agrega segurança em todos os processos do Hospital de Olhos Francisco Vilar

Texto: Gisélle G. Olimpio

O Hospital de Olhos Francisco Vilar (HOFV) é reconhecido como um dos principais centros de oftalmologia do Brasil e possui uma estrutura que conta com três unidades de atendimento em Teresina (PI). O HOFV se destaca com um corpo clínico de alto nível, formado por 33 médicos especialistas nas mais diversas áreas que envolvem o cuidado com a visão e mais de 180 colaboradores.

Além da estrutura física, o hospital realizou grande investimento na área de tecnologia com a modernização da infraestrutura de telecomunicação (dados e voz) e com a implantação do sistema de gestão integrada Philips Tasy. “O Tasy possibilita a gestão da organização, com a integração entre os módulos e as suas funcionalidades, segue padrões de qualidade e nos permitirá alcançar nossos objetivos de forma mais célere”, relata a Diretora Administrativa Raquel Martins Cortez Vilar.

Para Raquel Vilar, a informação é o bem mais precioso dentro da organização, e por esse motivo o Tasy veio para agregar

suas rotinas de segurança, principalmente nas atividades críticas do médico (laudos, história clínica, receitas, descrição de cirurgia). No ato da liberação de qualquer destas atividades, as informações ficam acessíveis somente para setores que realmente necessitam daquelas informações. Ainda, o médico tem a certeza de quantas consultas, exames e cirurgias possui e de que receberá por isso, graças à integração do sistema.

O Tasy também proporciona maior segurança ao paciente, pois apresenta vários mecanismos, como as etiquetas cirúrgicas utilizadas no pré-operatório e os alertas assistenciais que oferecem segurança de que medicamentos ou alguma substância que cause algum efeito alérgico não sejam administrados no paciente.

Segundo a Coordenadora de Atendimento Médico Geth Sousa, o Tasy possibilitou a agilidade das atendentes: “hoje em uma única tela consegue-se visualizar todas as informações necessárias para o atendimento de um paciente; basta clicar com o lado direito do mouse e tem-se acesso a várias funções



Fotos: Divulgação

que auxiliam no atendimento. Além disso, o médico passou a fazer atividades de sua competência sem sair do sistema, não mais transferindo essa atividade para a sua recepcionista”. Após um ano de implantação do sistema Tasy, os ganhos obtidos relatados por Geth Sousa são:

- Médicos solicitando os exames no próprio sistema
- Médicos fazendo os atestados no próprio sistema
- Relatórios que auxiliam na gestão dos setores
- Informações interligadas entre os setores
- Padronização das informações
- Implantação de uma nova ferramenta de gestão BSC (Balanced ScoreCard) a partir do uso direto do sistema

De acordo com Raquel Vilar, o Tasy é um sistema que, quando alimentado corretamente, permite à instituição colher uma série de informações, tais como lucratividade, endividamento, ponto de equilíbrio do caixa entre outros. “A manutenção de títulos a pagar é uma função simples, mas que nos permite um acompanhamento bastante detalhado das contas a pagar da instituição.”

Assim, conhecimento aliado à estrutura física e soluções de TI de última geração garantem a saúde visual e a satisfação dos clientes e confirmam o Hospital de Olhos Francisco Vilar como um dos mais completos centros oftalmológicos do País.

O Tasy oferece funcionalidades que trazem independência e flexibilidade para o cliente, como é o caso das ferramentas para criação de relatórios e indicadores. Essas ferramentas dispensam, por exemplo, a necessidade de abrir OS para o Suporte e Desenvolvimento e dão maior autonomia à TI.

Para que a TI possa usufruir de tudo o que o sistema oferece é importante que esteja capacitada e sempre atualizada. Para isso, a Philips disponibiliza o serviço de treinamentos à distância e in company. “Quanto mais conhecimento o setor de TI da instituição tem, mais oportunidades de explorar as ferramentas”, salienta Elton Allan Lescovitz, Instrutor de Treinamentos.

Para Francilio Alencar de Sousa, Gerente de TI do Hospital Francisco Vilar, “com o Tasy, a TI passou a ser mais presente nos setores, pois hoje temos a possibilidade de alterar processos sem ter que solicitar a customização”.

### **Benefícios da função Gerenciador de Relatórios e indicadores:**

- Autonomia do cliente para criar relatórios de acordo com as necessidades da instituição
- Redução de custos
- Gerenciamento e flexibilidade na gestão de informações

**A Philips disponibiliza treinamentos à distância sobre Desenvolvimento de Relatórios e Desenvolvimento de Indicadores. Consulte a programação de treinamentos em [www.philips.com.br/cilatam](http://www.philips.com.br/cilatam) ou ligue para (47) 3144-4096.**



A missão da TI na implantação de um sistema de informação hospitalar vai muito além da participação na estratégia de crescimento da instituição.

**Margareth Ortiz de Camargo** – CIO do Hospital Sírio-Libanês

Acredito que a TI tenha um papel fundamental no aumento da receita da instituição e na otimização dos recursos aplicados.

**Davi Oliveira** – Gerente Corporativo de TI do Hospital Sepaco

A TI auxilia no direcionamento estratégico da empresa mediante sistemas que assistem à gestão por meio da automação de processos complexos.

**João Gregório Penido Filho** – Presidente do Comitê de TI do HMCG

Foto: Lucas Ismael

## Governança de TI na saúde

### Tendência, transformação e grandes desafios envolvem a área de TI no segmento da saúde

A necessidade de haver uma política de governança de TI não é recente. No setor de saúde, considerando as regras de legislação e obrigаторiedades, há maior necessidade de metodologia e controle, isso implica responsabilidade e um grau de profissionalismo elevado. Nesse segmento, as preocupações são ainda maiores, pois envolvem a saúde do próprio negócio e a segurança das pessoas, tanto pacientes quanto dos profissionais envolvidos no processo de atendimento. O aspecto econômico-financeiro e as tendências futuras (repasso adequado, alta demanda, aumento da expectativa de vida) exigem gestão.

O Diretor de R&D da Philips Clinical Informatics, Anderson Alves, ressalta que a gestão adequada envolve a instituição como um todo, desde o controle de recursos humanos, passando por materiais e medicamentos, pela capacidade de atendimento até o gerenciamento financeiro. Essa complexidade, somada a uma questão de falta de mão de obra, cria outra problemática: as instituições enfrentam regulamentação, alta demanda e o risco do alto custo. “O equilíbrio está em risco, por isso a tendência é a medicina preventiva para evitar o alto custo”, ressalta Anderson.

### Com base nessa afirmação, qual é o papel da TI na saúde?

A governança de TI tem o papel de criar controles a fim de que seja possível mostrar transparência e confiabilidade e dimensionar os recursos de TI, os sistemas de gestão adequados para suportar o crescimento e as necessidades de sustentabilidade do negócio.

Cabe à TI assessorar a gestão com as melhores ferramentas de análise para um efetivo controle de custos, sejam eles assistenciais, prestação de serviço e a própria gestão da demanda, a fim de situar os fatores de risco, buscar os caminhos da prevenção e manter, assim, o equilíbrio da instituição.

Não é possível fazer gestão sem a atuação de uma equipe de TI, e o grande desafio para os profissionais dessa área é dimensionar os recursos e os sistemas de gestão adequados. É suportar todos os componentes desse universo e garantir a execução dos sistemas de gestão com desempenho e segurança.



Foto: Lucas Ismael



Foto: Lucas Ismael

João Gregório Penido Filho  
Presidente do comitê de TI do HMCG

## Como **investir** em **infraestrutura**

**O jeito certo de preparar o terreno para receber tecnologia e como o investimento na hora certa muniu o HMCG para um planejamento de TI a longo prazo**

Texto: Gisélle G. Olimpio

Para o crescimento sustentável é muito importante alinhar estratégias e entender o direcionamento da empresa, a fim de tomar a decisão mais acertada com relação ao investimento em TI. “A necessidade de crescimento é o ponto-chave desta questão. Hoje, o gestor está pressionado constantemente por novas receitas, seja por volume de faturamento ou por diminuição de custos. Cria-se, então, o momento oportuno para que a área de TI arquitete condições favoráveis para implementar soluções que visem ao sucesso do negócio”, relata João Gregório Penido Filho, presidente do comitê de TI do Hospital e Maternidade Dr. Christóvão da Gama (HMCG).

### Investimentos e inovações

Movido pelo ideal das soluções integradas e com uma visão habilidosa de consolidação do negócio, o HMCG não prevê mais investimentos com base na vida útil de tecnologias isoladas, e sim na performance do negócio por meio de reações imediatas e sempre sob uma perspectiva operacional integrada.

Para garantir o melhor investimento em infraestrutura, é importante analisar alguns fatores:

- Observar, na solução como um todo, o TCO (Total Cost of Ownership) e colocar em cada SLA (Service Level Agreement) a vida útil do conjunto.
- Prever a continuidade da atualização tecnológica de cada componente, a fim de evitar a obsolescência.
- A energia elétrica deve estar no topo da lista de prioridades em um plano de ação, tanto do ponto de vista da concessionária (por meio de cabines – primária e secundária – inteligentes) como da contingência, por meio de geradores desenhados para suportar cargas futuras. Seja em cabo ou onda, o backbone precisa ser, também, planejado para ter uma capilaridade que vai além dos muros do hospital, para garantir a alta disponibilidade do serviço.

Com base na estratégia de atualização tecnológica, é relevante ajustar o modelo de negócio da instituição com os seus parceiros tecnológicos, alinhando as expectativas de toda a

cadeia produtiva do setor. “É importante trabalhar com ciclos tecnológicos compatíveis com a capacidade de reinvestimento do mercado, ou seja, uma vez que o ciclo se ajusta na linha do tempo, todos estarão com o sentimento de qualidade e inovação preservado”, comenta João Gregório.

Ele ainda destaca que “é possível prever atualizações nas funções mais básicas dos equipamentos que são responsáveis por rodar as aplicações, seja clínica de diagnóstico ou sistema de gestão, o que irá determinar que o linear de cada item seja justamente a capacidade dos mesmos continuarem a aceitar atualizações dos seus sistemas básicos”.

Considerando o papel da TI nas instituições de saúde, o HMCG é um modelo no que concerne ao investimento em infraestrutura. “A TI auxilia no direcionamento estratégico da empresa mediante sistemas que assistem à gestão por meio da automação de processos complexos, mitigando o risco do erro como também trazendo a velocidade para o atendimento ao paciente. Já no desempenho econômico e financeiro observamos uma continuidade na atualização tecnológica permanente para o ambiente como um todo, uma vez que a integração é sistêmica e, portanto, interdependente”, completa o presidente do comitê de TI do HMCG.

### Parceria

A Philips e o Hospital e Maternidade Dr. Christóvão da Gama (HMCG) são parceiros quando o assunto é inovação tecnológica. Por meio de um estudo minucioso, o hospital conseguiu construir um planejamento de fornecimento de serviço em todas as modalidades de imagem, como também em monitorização, ventilação mecânica, iluminação e sistema integrado de gestão (HIS, RIS, LIS e PACS) para os próximos quinze anos. O HMCG utiliza um pacote full da Philips, desde a iluminação, passando pela linha de Patient Care e Imaging System, até os softwares Tasy, MultiMED e IntelliSpace PACS DCX (MDC PACS).

# Oncomed automatiza os processos e garante qualidade das informações

**Apoio e corresponsabilidade da TI para garantir o sucesso dos investimentos**

Texto: Gisélle G. Olimpio

Fundada em 1994, a Oncomed, especializada na prevenção e no tratamento das doenças neoplásicas, sempre buscou soluções que pudessem ajudar na agilidade e na confiabilidade dos seus processos. A empresa trabalhava com sistema próprio, que era mais focado no agendamento de consultas, na prescrição médica e no faturamento. Mas, com o crescimento, a instituição passou a precisar de um sistema integrado que automatizasse os processos.

De acordo com a Administradora Cibele Maria Vitarelli Antunes da Silva, a TI tem um papel fundamental de educar e desenvolver o colaborador na ferramenta para que o projeto de implantação de um sistema seja executado com sucesso. “A TI é responsável por disponibilizar a informação segura para a tomada de decisão na instituição, por assegurar a qualidade da informação e por desenvolver o sistema para aumentar a produtividade na operação sem perder a qualidade. Para isso, o setor coordena vários projetos de automação na empresa visando aumentar a produtividade com qualidade.” Diante disso, a Administradora relata que, para que os processos estejam alinhados ao planejamento estratégico, a TI trabalha junto com os gestores nos projetos, viabilizando a informação ou desenvolvendo, em parceria com a Philips, novas soluções para atingir os resultados esperados.

É importante citar que o sistema Philips Tasy trouxe para a instituição a integração de funções, a possibilidade de automatizar tarefas estabelecidas de acordo com os processos dos setores e a garantia da qualidade da informação gerada. E, desde a implantação do Tasy na Oncomed, em 2006/2007, vários projetos foram desenvolvidos e trouxeram impactos positivos para a instituição, como o novo módulo de gestão da agenda, que integra todos os setores de atendimento da clínica. No entanto, deve-se ressaltar que “o sistema evolui quando a empresa tem a cultura de desenvolvimento. Os profissionais que trabalham dentro dessa cultura vão querer sempre buscar melhorias no processo e trabalhar de forma integrada. Caso contrário, o sistema é implantado e a sua evolução é lenta”, destaca Cibele.

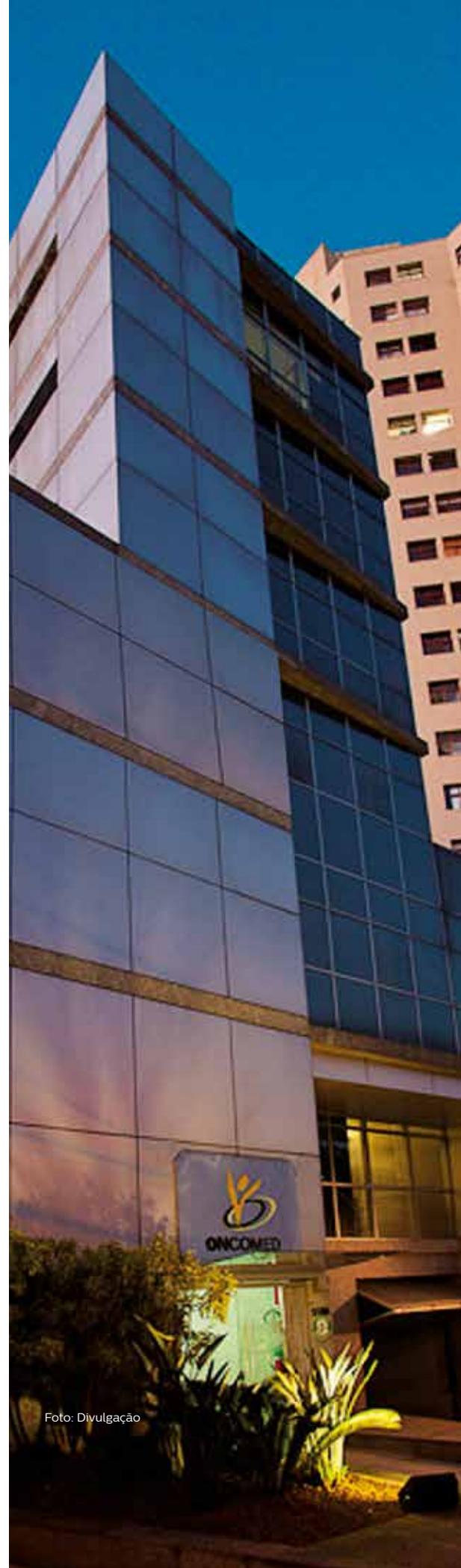


Foto: Divulgação

“Hoje, para a alteração de qualquer processo na instituição, a TI é envolvida e está sempre alinhada ao planejamento estratégico da instituição. É preciso garantir a qualidade e a segurança da informação, informatizando, quando possível, o maior número de tarefas das atividades executadas pelos setores de acordo com os processos estabelecidos”, ressalta Carla Policena Silva, Coordenadora de TI.

### Desafios na governança de TI

Um dos grandes desafios da TI é justificar e viabilizar investimentos em infraestrutura e em sistemas de gestão. Seguindo essa linha, Carla Policena descreve que a preocupação inicial deve ser o entendimento da demanda apresentada e o objetivo da implantação do recurso solicitado. A seguir, é necessário verificar a avaliação do orçamento disponível e os benefícios de curto, médio e longo prazo. Outro ponto relevante é a avaliação dos fornecedores e o estabelecimento de um cronograma, deixando claro quem são os responsáveis pela execução de cada etapa, bem como estabelecendo prazos para o seu cumprimento.

Cabe ressaltar que o acompanhamento constante do projeto é necessário, tanto pela TI como pela operação, e que alterações em processos e demandas de melhorias são consequências naturais da utilização do recurso. A Coordenadora de TI ressalta que “a maturidade acontece com a utilização e só é alcançada quando todos os envolvidos entendem que nenhum investimento, seja em infraestrutura ou sistemas de gestão, se faz sozinho e que depende das pessoas para validá-lo e torná-lo cada vez mais eficiente para a instituição.”

“A TI contribui fortemente para a padronização das melhores práticas nas instituições de saúde. Na Oncomed, a TI se destaca pela inovação e excelência de sua equipe, cuidadosamente selecionada e capacitada continuamente, com grande domínio dos processos de saúde atendidos pela instituição e das ferramentas de apoio à gestão, notadamente o Tasy”.

**Ivana Bhering** – Gestora de Contas da Prima Associados (Distribuidor Autorizado da Philips)



Foto: Divulgação

Equipe de TI



Foto: Eduardo Tavares

# Investimentos em TI refletem no crescimento do Hospital Ernesto Dornelles

**Crescimento e organização por meio das iniciativas da TI**

Texto: Gisélle G. Olimpio

Todo investimento exige planejamento, mas somente arquitetar ideias é pouco diante do universo que envolve as instituições de saúde. É necessário ter uma visão global do negócio com o propósito de tomar a decisão mais acertada, por isso a atuação excepcional de uma equipe de TI para suportar decisões e investimentos é primordial, bem como a utilização de um sistema de gestão que suporte integrar dados com confiabilidade. Para se ter uma ideia do que isso representa, o Coordenador de Sistemas de Informação Hospitalar Geraldo Aguiar comenta que à TI cabe tornar claro os benefícios da tecnologia adotada para todos os níveis organizacionais (operacional, tático ou estratégico) e mostrar resultados positivos. Para este último desafio, o sistema Philips Tasy apresenta uma série de indicadores e favorece a integração, o controle e a otimização dos processos, evitando o retrabalho.

Segundo Luís Fernando Goulart, Gerente de TI, os resultados obtidos por meio do Tasy garantem confiabilidade da informação, em virtude da consistência das regras de negócios. Também há melhoria na capacidade de gestão com o uso de uma ferramenta do sistema Tasy chamada EIS (Enterprise

Information System). Essa ferramenta fornece indicadores de desempenho dos setores da organização por meio de gráficos e relatórios, de modo a subsidiar a tomada de decisão em todos os níveis gerenciais.

Para o Gerente de TI, os benefícios da tecnologia envolvem qualidade e segurança em todo o processo assistencial e promovem melhoria no atendimento ao paciente. Ferramentas de gestão do atendimento, gestão de projetos e indicadores de desempenho de TI são diferenciais por meio dos quais os profissionais de TI suportam seus processos. Da mesma forma, a necessidade de constante atualização impulsiona o crescimento tecnológico da equipe de TI.

## Governança em TI

No HED, a TI contribui de forma ativa para a redução de custos e otimização dos processos de negócio e participa de todas as iniciativas que envolvam o uso dos ativos da informação para atingir os objetivos estratégicos institucionais. Indicadores como receita operacional, resultado por procedimento e profissional são informações valiosas para quem gerencia

o negócio. Assim, todas as iniciativas do planejamento estratégico do Hospital Ernesto Dornelles são acompanhadas pela equipe de TI. Luís Goulart destaca que a arquitetura de TI, os serviços de infraestrutura, os investimentos e as necessidades de aplicações são discutidos e avaliados de acordo com as prioridades estratégicas institucionais.

Para Geraldo Aguiar, é essencial demonstrar a influência positiva dos investimentos em Tecnologia da Informação, afinal eles refletem na produtividade e no crescimento da organização e demonstram a diferença temporal entre os gastos em TI e a melhoria nos seus resultados. Nesse processo, o coordenador destaca que, associado à estratégia da instituição, é necessário identificar e monitorar os custos dos principais ativos de TI atrelados aos processos críticos de negócio, obter apoio da alta direção para iniciativas que envolvem tecnologia e formar parceria entre a TI e a área de negócio para acompanhar a revisão dos processos.

### Sobre o HED

Há mais de 50 anos o Hospital Ernesto Dornelles (HED) acolhe os seus pacientes de forma humanizada, oferecendo excelência no serviço prestado e alta tecnologia. Recentemente, em junho de 2013, a instituição inaugurou uma das mais modernas e capacitadas Emergências do Estado. Com 1.853 metros quadrados, conta com serviço de triagem por nível de urgência, pronto atendimento clínico 24 horas, emergência traumatológica e cirúrgica, 14 leitos de observação, 4 leitos de ressuscitação, os mais avançados equipamentos e corpo clínico altamente qualificado. Além disso, está em andamento o projeto do novo Centro Clínico. No local irão funcionar o centro cirúrgico, o centro obstétrico, lojas de conveniência, clínicas e consultórios e também um salão de eventos e auditórios, bem como um heliponto, além de um espaço para 580 vagas de estacionamento. O Centro Clínico do Hospital está sendo construído nas esquinas das Avenidas Ipiranga e Azenha, em Porto Alegre (RS).

“É muito gratificante e enriquecedor reunir esforços em projetos juntamente com a equipe do departamento de TI do Hospital Ernesto Dornelles, que é composta por profissionais que possuem total domínio do negócio da saúde, além do cuidado e dedicação que dispensam aos seus processos, sempre voltados à qualidade extrema e com foco em resultados na área da saúde. Habilidades essenciais para uma equipe de alto desempenho”.

**Jeferson Bernardo** – Gestor Comercial da Digifull (Distribuidor Autorizado da Philips)



**Geraldo Aguiar**  
Coordenador de Sistemas de  
Informação Hospitalar



**Luís Fernando Goulart**  
Gerente de TI



Foto: Divulgação

## TI auxilia na tomada de decisões no Sepaco

**Precisão das informações e relatórios disponíveis são usados para decisões estratégicas e controle de indicadores**

Texto: Gisélle G. Olimpio

A saúde mobiliza um amplo sistema de informações e cuidados que deve se mover em sincronia, concomitantemente a resultados financeiros positivos. A atual práxis em saúde deve envolver a adoção de modelos operacionais e administrativos que apresentem garantia de integração, confiabilidade e indicadores. Da mesma forma, o workflow diário precisar estar alinhado com as estratégias da instituição a fim de garantir agilidade no processo, acesso a mecanismos para decisões no tempo certo e dinamismo para o atendimento assistencial.

No que diz respeito à utilização do sistema Philips Tasy, a Supervisora de Comunicação e Marketing Alexandra Ebert relata que o Hospital Sepaco está finalizando o seu planejamento estratégico e que as informações geradas pelo sistema serão fundamentais para o controle de indicadores da companhia. “A confiabilidade e a precisão das informações serão essenciais para o andamento e o cumprimento

das metas estabelecidas, uma vez que evitarão também o retrabalho e a duplicidade de dados, proporcionando segurança para a operação de atividades assistenciais e subsídios para a tomada de decisões estratégicas”, destaca a Supervisora.

Para entender a importância do alinhamento estratégico na empresa, Alexandra relata que “ao imprimir um relatório de cruzamento de dados de gestão, por exemplo, e levá-lo para uma reunião estratégica, a decisão sobre os direcionamentos da companhia torna-se mais precisa e assertiva”. Assim, com o sistema Tasy é possível monitorar métricas de forma clara e rápida.

Do ponto de vista da TI, a utilização do Tasy tem como principal resultado a integração entre as áreas de negócio. “Com os dados consolidados em uma única base de dados tornou-se possível a criação de indicadores de desempenho

em busca de melhoria contínua de processos. A informação para salvar uma vida deve estar acessível em ambiente de alta disponibilidade e seguida de um sistema integrado capaz de ser um apoio de decisão aos médicos, enfermeiros e principalmente ao board”, comenta David Oliveira, Gerente Corporativo de TI. David destaca que o Hospital Sepaco possui uma equipe multidisciplinar de TI e área de negócios que se reúne periodicamente para propor novas melhorias de processos. “Um exemplo é o caso de automação no processo de gestão de vagas: ao ser realizada de forma on-line, por 100% dos envolvidos, acelerou o processo de liberação de leitos”, acrescenta David.

Por meio do comitê de TI, os investimentos que causem grandes impactos de produtividade e redução de custos são apresentados e aprovados. “Acredito que a TI tenha um papel fundamental no aumento da receita da instituição e na otimização dos recursos aplicados, já que ela detém o controle de toda a tecnologia que move a empresa”, enfatiza David Oliveira.

### Sobre o Hospital Sepaco

Referência no controle de infecção hospitalar no Brasil, o Sepaco está há 57 anos no mercado de saúde e é voltado para atender alta complexidade. Conta hoje com um corpo clínico de 400 médicos fixos e 1.400 rotativos. É um hospital geral, filantrópico, com equipamentos de alta tecnologia para diagnósticos, pronto atendimento 24 horas, centro de oncologia e centro cirúrgico de primeira categoria. Mensalmente a instituição realiza mais de 9 mil atendimentos no pronto atendimento, cerca de 51 mil exames e 1.100 internações.

**Linus P. Fascina**  
Superintendente Hospitalar

Foto: Divulgação



# Philips inova os processos de R&D para focar mais em **inovação** e **agilizar** a entrega de OSs

**Filas de atendimento, pacote de entrega, PMO e mudanças na liberação de versões são algumas das melhorias que dão mais agilidade no desenvolvimento e maior transparência ao cliente**

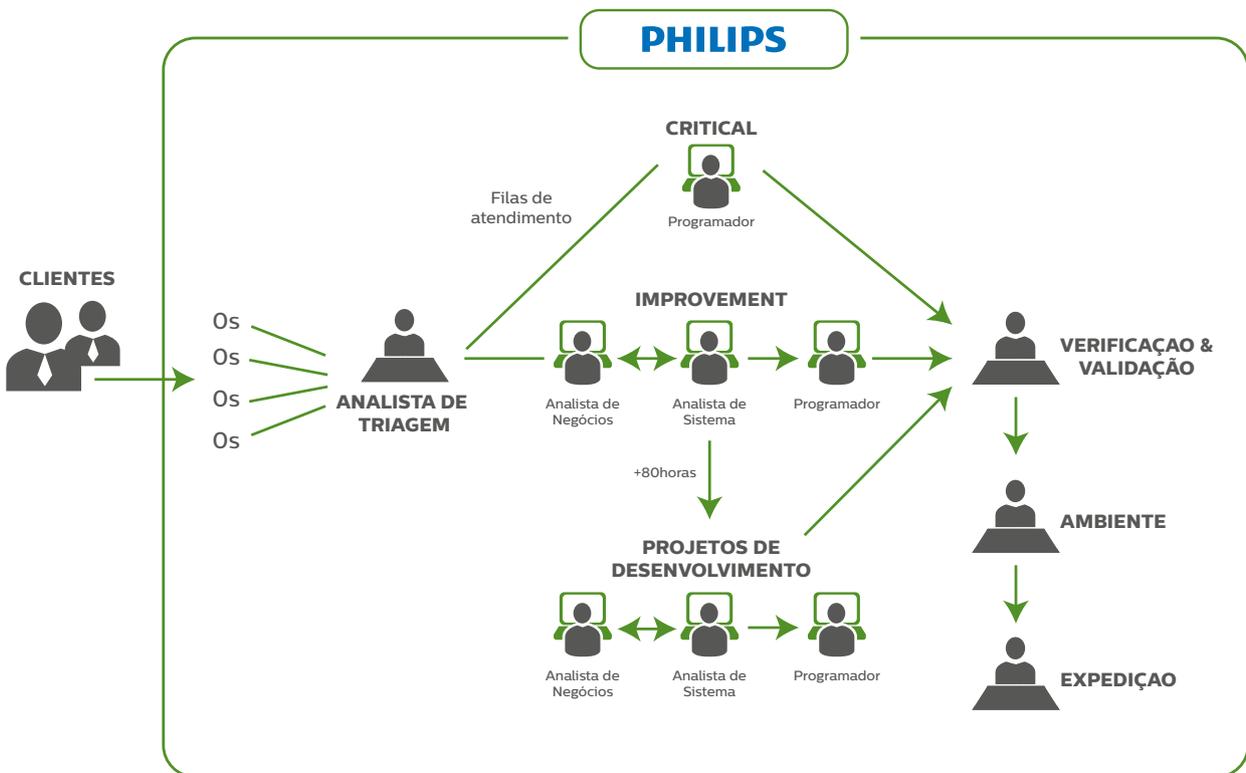
Texto: Danielly F. Gomes e Gisélle G. Olimpio

Atenta às inovações do mercado e, principalmente, às expectativas e demandas dos clientes, a Philips Clinical Informatics aperfeiçoou a estrutura interna de atendimento às ordens de serviço no departamento de R&D. Com essa nova forma de organização a figura do analista de triagem recebe todas as demandas (OSs) e as disponibiliza em uma das filas de atendimento: critical service (fila dedicada à resolução de erros/defeitos) ou improvement (fila dedicada ao desenvolvimento de solicitações).

forma padronizada e com o intuito de garantir maior agilidade para os clientes, há um time específico que trabalha no atendimento das OSs dessa fila. Ainda, é possível controlar indicadores, tais como quantidade de defeitos pendentes, quantos defeitos foram recebidos, quantos foram executados e qual é o saldo de defeitos por dia. A prioridade no atendimento das OSs leva em consideração não apenas a ordem de chegada, mas, principalmente, a criticidade do defeito.

A fila de defeitos ou critical service foi criada especificamente para o atendimento de ordens de serviço de defeito. De

Já na fila de melhoria ou improvement são atendidas todas as OSs do tipo “solicitação” que não ultrapassem 80 horas de



desenvolvimento. Na fila de melhoria é utilizado o conceito de pacote de entrega. A fim de atender às necessidades dos clientes, principalmente relacionadas ao cumprimento das datas de entrega das OSs, cada OS de solicitação é aprazada conforme o pacote de entrega (ou seja, a versão) que será disponibilizado aos clientes. Assim, tanto o time de R&D quanto o cliente têm visibilidade da data em que a OS estará pronta e a disponibilização semanal de um volume de ordens de serviço vinculado à versão, o que torna o andamento das demandas mais transparente e ágil para todos. Cada pacote tem pré-definido um número de horas/OS. Ao fechar um pacote específico o sistema Philips Tasy definirá, automaticamente, que as próximas OSs irão para o próximo pacote.

Os resultados mais significativos obtidos com a utilização da ferramenta “pacote de entrega” são, principalmente:

- Maior assertividade nos prazos estabelecidos
- Maior transparência para o cliente
- Visibilidade gerencial (tanto para o R&D da Philips quanto para o cliente)

De acordo com Fábio Campigotto, Gerente de Sistema de PCI, “a gestão do pacote de entregas e a divisão das filas de atendimento transformou a rotina diária do time de R&D e clarificou, tanto para os clientes quanto para o próprio funcionário, quando e como cada ordem de serviço será realizada”.

### Desenvolvimento de inovações

Há a possibilidade de que uma OS de solicitação, alocada na fila de melhoria, seja revertida em um projeto de desenvolvimento, caso a estimativa seja superior a 80 horas. Nesses casos, os analistas de sistemas e de negócio trabalham juntos para estruturar o projeto e fazer o levantamento do esforço necessário, do escopo e da estimativa de horas demandadas pelo projeto em questão. Todo esse estudo é repassado ao representante da área que interage com o escritório do PMO (Project Management Office). É o representante que transita e leva as informações à reunião semanal de priorização de projetos do escritório do PMO, onde as decisões seguem o conceito da Philips “Innovation that matters to you” e consideram os benefícios para a empresa como um todo e seus clientes, e não apenas para áreas isoladas. Ainda, cada gerência de desenvolvimento

(divididas em Clínico-Assistencial, Serviços ao Paciente, BackOffice e Operadora de Plano de Saúde) disponibiliza 25% do seu pessoal para os projetos de desenvolvimento, de modo que estes propósitos sejam alcançados.

O resultado das mudanças já pôde ser percebido: em 2012, havia cerca de 20 projetos/mês na área de R&D; em 2013 esse número saltou para cerca de 60 projetos/mês. Ainda, o número de horas investidas para o desenvolvimento de projetos de inovação dobrou quando comparados os anos de 2012 e 2013: 1.800 horas em 2012 e 3.500 horas em 2013.

### Liberação das versões

Para finalizar o processo de atendimento das ordens de serviço e antes de efetivamente disponibilizar cada demanda em uma das versões semanais, três times são envolvidos nesse processo:

- O time de V&V (Verificação & Validação) faz todos os testes da versão
- O desenvolvimento (ambiente) fica responsável pela atualização de versão e verificação dos drivers, pela consolidação das informações e pela organização de todos os arquivos
- O departamento de suporte (expedição) faz o envio para o cliente, disponibilizando todos os arquivos na extranet

Carlos Alberto Trentin, Programador da Philips Clinical Informatics, explica que antes da implementação dessa estrutura e desse processo “tínhamos 40 OSs de reclamação após a atualização de versão. A atualização chegava para o cliente, mas com erros. Hoje, com este novo processo, temos em média 4 OSs, garantido mais qualidade no processo de entrega”.

“Hoje a expedição tem uma pessoa responsável por todo este processo: colocar na extranet, documentar, verificar se está correto e se foi enviado ou não para o cliente”, finaliza Simone Luchtenberg, Gerente de Suporte.

“Com a implantação do “pacote de entrega”, o cliente pode acompanhar diariamente a data de entrega e planejar-se internamente com sua equipe.”

**Charles Colzani** – Analista de Negócios de PCI.

## Philips Clinical Informatics padroniza o atendimento de suporte aos clientes

**A abertura de chamados por meio da Gestão de Ordem de Serviço via Web gera maior rapidez e transparência**

Texto: Danielly F. Gomes

Com a finalidade de padronizar o atendimento de Suporte e dar mais agilidade e transparência no atendimento às dúvidas e solicitações dos clientes MultiMED, IntelliSpace PACS DCX (MDC) e PACS iSite, da mesma forma como ocorre com os clientes Tasy, foi criada a ferramenta Gestão de Ordens de Serviço via Web.

Essa ferramenta dispensa a abertura de chamados por e-mail ou telefone, pois possibilita a abertura de ordens de serviço (OS), unificando o canal de comunicação e o relacionamento com o suporte da Philips, agilizando o atendimento e facilitando o acompanhamento pelos clientes das suas demandas.

Para Letícia Maron, Gerente Administrativa da Radiologue, “a agilidade na resolução de nossos problemas é o que faz a

diferença quando se trata da utilização de sistemas. Com a implantação da Ordem de Serviço via Web, nossas demandas são solucionadas de forma mais rápida e eficaz, além de nos proporcionar transparência no acompanhamento do status em que se encontram nossas solicitações. Sendo assim, para a Radiologue, esta ferramenta vem agregar qualidade no processo de utilização do sistema Philips MultiMED.”

Hoje a ferramenta é usada por todos os nossos clientes. Dessa forma, todos têm a possibilidade de abrir ordens de serviço, incluir anexos, além de acompanhar o status de cada um dos chamados.



# Suporte nível 2 e Suporte centralizado MultiMED

## A busca pela melhoria dos processos

Texto: Danielly F. Gomes

**Com a grande demanda de OS que o Suporte nível 1 encaminhava para o Desenvolvimento, foi necessária a criação do Suporte nível 2 para o Tasy.**

Para a concretização deste projeto foi preciso treinamento de módulos e de pesquisa dentro das rotinas em Delphi e SQL do time de Suporte com o time de Desenvolvimento. Dessa forma conseguiu-se capacitar pessoas com amplo conhecimento de todo o sistema.

No início do projeto não era possível mensurar a quantidade de demandas, com isso foi necessário treinar mais pessoas e cessar a parte de envio de OS para o nível 2 para que assim fosse possível atender melhor os clientes dentro desses processos.

Para Simone Luchtenberg, Gerente de Suporte, é nítida a melhoria do processo. Baixa no nível de indicadores de dúvida para o Desenvolvimento. Muitas solicitações técnicas o suporte resolve, não sendo necessário o envio dessa dúvida para o desenvolvimento. E quando é necessário o envio, eles, Suporte e Desenvolvimento, conseguem falar a mesma língua.

O projeto para o Suporte centralizado MultiMED em Blumenau está em desenvolvimento e deve ser lançado no primeiro quarter de 2014. Estrutura sólida e novas contratações serão necessárias para o lançamento deste projeto, conforme ressalta Simone.

Foto: Divulgação



Foto: Divulgação

## Projeto de controle de regras de atributos simplifica customização do sistema Tasy

**Facilidade para realizar cadastros: o próprio cliente registra as regras no sistema Tasy**

Texto: Gisélle G. Olimpio

Flexibilidade e agilidade são objetivos que toda empresa busca no dia a dia. A solução na medida certa está além de uma receita pronta. Principalmente no ramo de software para a saúde, em que as mudanças são constantes, as necessidades de customização ocorrem em ritmo forte. Na Philips, em um fluxo normal de trabalho, o cliente faz a sua solicitação de alteração do sistema via ordem de serviço e depende da equipe de R&D da Philips Clinical Informatics para que a sua solicitação seja desenvolvida.

Pensando nisso, a Philips desenvolveu uma funcionalidade que permite que o próprio cliente crie as suas regras no sistema para atender às suas necessidades, oferecendo benefícios e, principalmente, flexibilidade no produto a todos os seus clientes. Com isso, o cliente ganha em agilidade e autonomia.

### Projeto de controle de regras de atributos

O controle de regras de atributos consiste na possibilidade de customização do sistema Philips Tasy para a consistência de campos obrigatórios e pode ser realizada pelo cliente. Faz-se a combinação dos campos desejados e aplica-se a regra ao campo sem a necessidade de envio de ordem de serviço para a Philips.

### Cadastro das regras

As regras são cadastradas na Administração do Sistema, na pasta Parâmetros. Escolhe-se a tabela desejada e realiza-se o

cadastro no campo que deverá ser definido como obrigatório, conforme combinações previamente definidas. Ainda é possível restringir a regra de acordo com o estabelecimento, o perfil e o setor e determinar a hierarquia desejada. O cadastro da regra é realizado no campo Script. Aqui, a regra será descrita, utilizando a combinação desejada.

Os benefícios dessa funcionalidade atingem tanto a Philips, que receberá menor demanda de ordens de serviço e projetos de desenvolvimento, quanto o cliente, que poderá compor e definir as regras que deseja cadastrar em seu próprio tempo e disponibilidade. Dessa forma, a partir do momento em que a Philips recebe menos demanda de customização, pode direcionar o time de R&D ao desenvolvimento de inovações significativas para todos os clientes, bem como agilizar o atendimento das demais solicitações e de projetos de desenvolvimento.

“A funcionalidade implementada no sistema Tasy irá permitir ao cliente maior autonomia e flexibilidade em relação às regras para controle de campos obrigatórios. Tudo isso sem a necessidade de enviar uma nova solicitação a Philips.”

**Fernando Piccini** – Analista de Sistemas da Philips Clinical Informatics.

**A Philips disponibiliza treinamentos à distância sobre Regras de atributos para campos obrigatórios. Consulte a programação de treinamentos em [www.philips.com.br/cilatam](http://www.philips.com.br/cilatam) ou ligue para (47) 3144-4096.**

# Sistema Philips Tasy garante controle de processos com checklist de etapas realizadas

## Informações em tempo real através do CLEPA - Controle Eletrônico dos Processos Assistenciais

Texto: Gisélle G. Olimpio

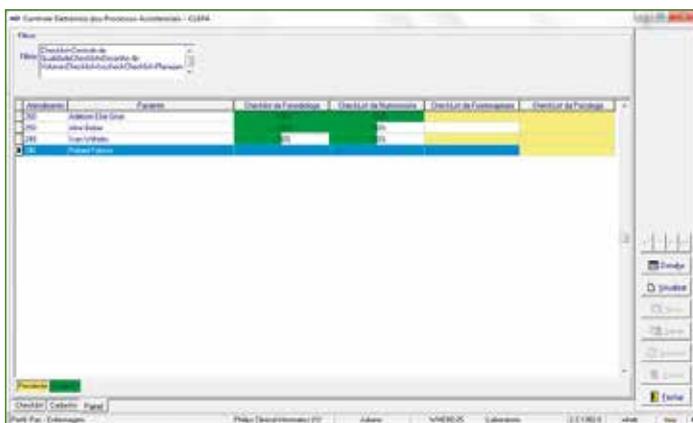
A utilização da informática no meio hospitalar evoluiu muito nas últimas décadas e tornou-se uma ferramenta poderosa para resguardar informações, agilizar e integrar processos e melhorar a vida dos pacientes e de todos os profissionais envolvidos com o cuidado. Contudo, as instituições de saúde são complexas e o número de informações e ações que percorrem os corredores da saúde é muito grande. É imprescindível, portanto, gerenciar os processos e, conseqüentemente, seu registro.

O Controle Eletrônico dos Processos Assistenciais (CLEPA) do sistema Philips Tasy foi moldado para registrar etapas de um determinado processo e gerenciar as informações e ações que compõem cada ciclo. O CLEPA interage, atualmente, com três funções: PEPO (Prontuário Eletrônico Peroperatório), Home Care e Radioterapia. Porém, não se resume somente a estes processos, podendo ser ampliado para qualquer outro procedimento que envolva etapas e checklist.

Cada etapa da função é composta por uma avaliação e os dados dessa avaliação podem ser escolhidos e customizados pelo próprio cliente, utilizando a função Cadastro de Avaliações, basicamente como um checklist realizado pelos profissionais em etapas distintas.

O acesso ao preenchimento de cada uma das fases poderá ser restringido pela liberação da fase anterior, por profissional ou por perfil. Em alguns casos, pode haver a reprovação de uma das etapas anteriores. Dessa forma, fica pendente para o profissional avaliar novamente, através da alteração do percentual do painel, que não ficará mais em 100% ou na porcentagem em que estava até o momento, sendo necessária, portanto, uma reavaliação do paciente. Além disso, a dependência entre fases do checklist é significativa: não é possível executar a terceira etapa se a primeira e a segunda não forem finalizadas, por exemplo.

Através do painel do CLEPA é possível acompanhar cada fase, cada etapa do checklist, e saber se ela foi, efetivamente, realizada. Dessa forma, o foco principal desta função é gerenciar, controlar e registrar as etapas dos processos assistenciais. Um dos exemplos mais relevantes é garantir a execução de todas as etapas do protocolo da “cirurgia segura”. Assim, esta lista de verificações denominada checklist padronizado auxilia as equipes cirúrgicas na diminuição dos eventos e propicia adequada atenção ao paciente do pós-cirúrgico, proporcionando uma rotina de verificações antes de iniciar a anestesia, antes e depois da cirurgia e antes de o paciente deixar a sala de recuperação.



Fotos: Divulgação





Fotos: Divulgação

Fotos: Divulgação

## Melhoria no processo de aquisição de OPME

### Philips Tasy contribui para o controle de OPME nas instituições de saúde

Texto: Gisélle G. Olimpio

As órteses, próteses e materiais especiais (OPME) têm cada vez mais importância econômica nas contas hospitalares. Por isso, é muito importante que os profissionais envolvidos neste tipo de decisão estejam seguros para impor as suas indicações, e também, do ponto de vista administrativo, é necessário ter o controle rigoroso de todo o processo para a real definição do custo/benefício.

Há muitos anos o sistema Philips Tasy já garante maior agilidade e transparência nos processos de compra de OPME. Em parceria com o Hospital Sepaco, a Philips Clinical Informatics desenvolveu, em 2013, melhorias nesse quadro. Para entender a relevância do benefício é importante saber que não é mais necessária a integração com portais de compras terceiros, pois tudo pode ser feito via Tasy.

No sistema, alguns requisitos de procedimentos foram definidos, como enviar CI (comunicação interna) e e-mail, ao transferir OPME para autorização por meio da função “Gestão da Agenda Cirúrgica”. Além disso, também foi criada uma consistência nessa função no momento de transferir OPMEs para autorização, para que não sejam geradas em duplicidade. Ainda, nos parâmetros do faturamento – pasta Autorização – é possível definir qual será o estágio padrão para autorização, a exemplo de “pendente para cotação”.

Já no que diz respeito ao levantamento de orçamento em compras, há opção de gerar cotação de pesquisa na função “Autorização de Materiais Especiais”. Ela serve para criar o

pedido de compra dos itens que estão na autorização. Nesse sentido, além do parâmetro – mencionar cotação de pesquisa dos itens da autorização –, foram designados mecanismos para gerar acesso aos fornecedores no orçamento, copiando os anexos da autorização. O sistema Philips Tasy ainda permite, nessa mesma função, liberar automaticamente a cotação de pesquisa para o portal de compras web. Ou seja, ao gerar o orçamento, ela estará automaticamente liberada para ser acessada pelos fornecedores no portal de compras.

Outro diferencial está no momento em que o fornecedor termina de lançar os dados e confirma todos os itens com os preços: ele não poderá mais alterá-los posteriormente, promovendo segurança para o cliente.

Quanto aos próximos passos, eles estão ligados à confirmação do fornecedor no portal de compras web, que lança automaticamente os itens com os preços na autorização de materiais especiais do sistema Philips Tasy. E a escolha do fornecedor aprovado acontece por meio da simples seleção do “S” na coluna “aprovado”.

Cabe, ainda, esclarecer que a autorização do convênio também faz parte do processo, com os estágios: pendente de autorização, envio de CI e e-mail e mudança para situação “autorizado”. A partir dos itens aprovados é possível gerar ordem de compra e finalizar o ciclo de compra de OPME.

# Dicas e truques sobre os softwares da Philips

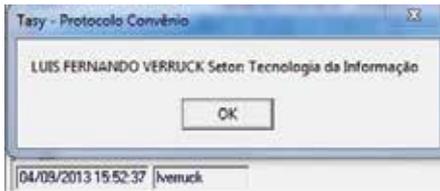
Informações que podem facilitar o dia a dia dos usuários dos sistemas da Philips Clinical Informatics

1

## Verificar qual usuário alterou pela última vez determinado processo

Luis Fernando Verruck

Suporte Técnico de Sistemas – Tecnologia da Informação – Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo



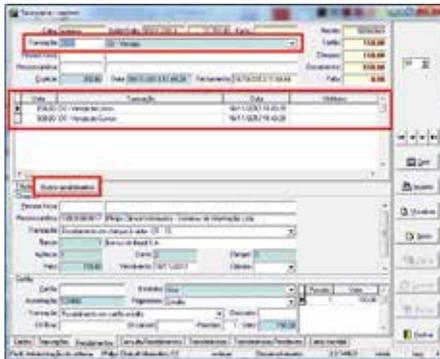
O comando “**Ctrl + Shift + U**” permite verificar qual usuário alterou pela última vez determinado processo/parâmetro. Ele mostra informações como nome, setor, data/hora e usuário. O comando facilita o trabalho para identificar a pessoa e saber mais sobre o que foi realizado.

2

## Recebimento de tipos de documentos diferentes em um único recebimento no caixa

Wernon Vilas Boas

Analista de Negócios – Philips Clinical Informatics



1 - Habilite o parâmetro [37] – **Permite lançar outros recebimentos no recebimento de caixa**, na função Tesouraria. Este parâmetro habilita a pasta **Outros Recebimentos**.

2 - Cadastre uma TF com o nome vendas (ela não deverá alterar o saldo do caixa e não terá regra de contabilização, sendo apenas informativa).

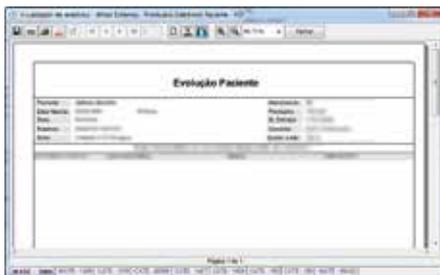
3 - Cadastre as TFs com o nome dos produtos vendidos e faça as regras de contabilização nelas.

3

## Visualização de relatórios

Susan Braun Rosa

Analista de Sistemas – Philips Clinical Informatics

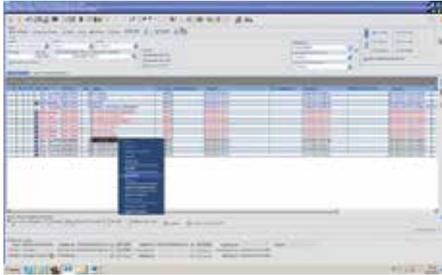


O Tasy em Java permite que todos os relatórios da função sejam visualizados simultaneamente. Assim, se o usuário deseja realizar comparações entre dados, não há necessidade de imprimir os relatórios ou abrir mais de um Tasy. Para usar este recurso é necessário habilitar o parâmetro [175] do Menu do Sistema.

4

**Mensagens de Colaboração na Central de Laudos**

Aline Coutinho França  
Analista de Suporte da Philips Clinical Informatics



Quando se deseja uma segunda opinião médica sobre uma patologia, é possível encaminhar o laudo por meio de um recurso disponível na Central de Laudos do MultiMED. Para isso, basta clicar com o botão direito do mouse na primeira revisão do laudo e clicar em encaminhar o laudo para que o médico emita o seu parecer e ocorra a emissão completa e segura do laudo.

Assim, quando o médico entrar no sistema com o seu login, aparecerá a tela informativa “existem mensagens de colaboração não lidas”. Ao clicar em OK, aparecerá o ícone  e a tela: mensagens de colaboração. Ao clicar na lupa o laudo é automaticamente selecionado na Central de Laudos e o médico poderá efetuar o seu parecer na segunda revisão.

5

**Identificar SQL de uma consulta**

Janaína Pasold, Analista de Suporte, e  
Maicon Campestrini, Analista de Sistemas da Philips Clinical Informatics

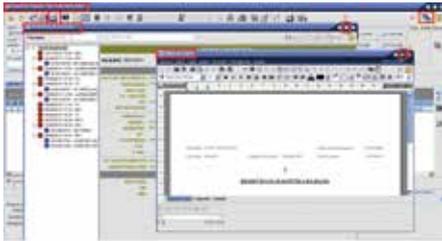
Para identificar a origem dos campos, ao realizar uma consulta no sistema Tasy (Atualizar Consulta – F5) pode-se utilizar o comando Ctrl + Shift + backspace e informar 1. Feito isso, atualize a consulta (F5) e verifique no diretório padrão o SQL gerado com os campos utilizados na consulta.

Este processo auxilia na identificação das tabelas utilizadas em qualquer função do sistema Tasy que utiliza o recurso de visualizar filtros (F11) e atualizar consulta (F5).

6

**Navegar pelas janelas abertas na Central de Laudos**

Olívia Veras Braga Atanes  
Analista de Sistemas da Philips Clinical Informatics (RJ)



É possível, facilmente, navegar por várias janelas abertas na Central de Laudos do MultiMED. Para isso, basta clicar no botão **Exibir Janelas Abertas**. Essa funcionalidade é muito utilizada pelos médicos para conseguir navegar por processos paralelos exibidos por janelas independentes. Exemplo: Durante o processo de digitação e/ou assinatura de um laudo, se o médico precisar acessar o prontuário do paciente para verificar detalhes de um laudo antigo do mesmo paciente, ele não precisa encerrar o processo de digitação/assinatura do laudo, pois é possível acessar o prontuário mantendo o processo anterior em aberto, assim como também é possível manter o segundo processo aberto e abrir um terceiro para acessar um laudo de outro paciente via prontuário, e assim sucessivamente.

7

**Consistência do plano de contas contábeis**

Sidnei R. da Cunha, Analista de Sistemas da Philips Clinical Informatics, e  
Charles Colzani, Analista de Negócios da Philips Clinical Informatics

Para que nossos clientes tenham um plano de contas sem consistências de cadastros e evitar problemas na geração de relatórios contábeis, é possível identificar, na função Empresa/Estabelecimento/Contas/CC, pasta Consistência do plano de contas, as contas que devem ter o cadastro revisado.

Estas contas podem gerar problemas em emissão de Balancetes, Demonstrativos e outros relatórios Contábeis. Na pasta citada, é apresentada a consistência que deve ser ajustada, como, por exemplo, “Conta contábil da classificação superior não encontrada”.

**Você também pode enviar a sua dica sobre as soluções de TI da Philips Tasy, MultiMED, iSite e IntelliSpace PACS DCX.**

Veja quais são as informações necessárias para enviar uma dica:

- Print screen da tela do sistema quando possível
- Um título para identificar sua dica ou truque
- A descrição da dica ou truque
- Qual o benefício ou a solução gerado por ela
- Seu nome completo
- Seu cargo e a razão social da empresa

**Funcionários da Philips e canais de distribuição**  
Encaminhar as dicas e truques para o seu gerente  
**Cientes**

Enviar sugestões para [marketing@wheb.com.br](mailto:marketing@wheb.com.br)

## Capacitação dos profissionais de informática em saúde

Os desafios na gestão e formação de lideranças

Repórter: Danielly F. Gomes



Nesta entrevista a Dra. Beatriz de Faria Leão, Doutora em Medicina com Pós-Doutorado em Informática em Saúde na Universidade Erasmus University em Rotterdam, Holanda, aborda assuntos ligados à gestão de saúde e o grande desafio para a formação de lideranças no setor de informática em Saúde no Brasil.

Dra. Beatriz alia experiência acadêmica, de governo e da área privada. Atualmente ela é Consultora no Ministério da Saúde- DATASUS e Programa Brasileiro de Telessaúde, consultora da Jhpiego – Johns Hopkins University, atuando no projeto do Sistema de Informações para Recursos Humanos em Saúde de Moçambique, desde 2008 e, há pouco mais de um ano, atua como consultora da UNB na área de padrões e interoperabilidade.

“O foco do setor deve ser o investimento em recursos humanos e isso deve ocorrer, especialmente, a partir dos cursos de formação de novos profissionais. É preciso instalar a informática em saúde como área de conhecimento humano, de pesquisa”, afirma Dra. Beatriz que também é fundadora da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde, criada em 1986, e coordena o Grupo 1 – Arquitetura da Comissão Especial de Estudos em Informática em Saúde da ABNT e coordenadora do Grupo de Trabalho em Padrões da IMIA – International Medical Informatics Association.

**Como fundadora da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde, em 1986, como a Sra. avalia a evolução da informática em saúde no Brasil, nesses últimos 25 anos?**

**Beatriz:** A comunidade cresceu e amadureceu. É com grande satisfação que vemos hoje a terceira e quarta geração de profissionais de Informática em Saúde (IS) assumirem as posições de liderança nesta área no País. A SBIS tem sido a protagonista de projetos chave que qualificam a área de informática em saúde no Brasil. Destacamos o Processo de Certificação de Sistemas de RES em conjunto com o Conselho Federal de Medicina e, mais recentemente o proTICS – Programa de Profissionalização em Tecnologia da Informação e Comunicação em Saúde. Os nossos congressos

são referência nacional sobre o que acontece na área e o JHI – Journal of Health Informatics, publicação oficial da SBIS, é também um marco referencial para os profissionais de IS.

**Quais os desafios da implementação da informática na saúde naquela época e quais os desafios atuais? O que mudou? O que permanece como desafio?**

**Beatriz:** Apesar do crescimento, existem ainda inúmeros desafios a serem vencidos. O principal deles é, no meu entender, a questão da capacitação de RH em todos os níveis – desde usuários de sistemas de informação, até os pesquisadores em IS no ambiente acadêmico, passando, entre outros, por gestores de IS, arquitetos de sistemas de informação em saúde e especialistas em padrões de interoperabilidade. Para que isto aconteça é necessário que a área de IS seja formalmente reconhecida como área de conhecimento no País, inserida oficialmente nas agências financiadoras (CAPES e CNPQ) e no MEC e MS como uma das profissões que compõem o elenco de profissões do SUS. Somente assim será possível que os programas de pós-graduação e a pesquisa na área floresçam. Existe uma necessidade reprimida de profissionais que detenham as competências específicas de IS. Estas competências são essenciais para que a TI possa ser utilizada em benefício da saúde. Idealmente, pelo menos cada Secretaria Estadual de Saúde deveria ter um “Diretor de Informática em Saúde” bem como, cada município acima de 250 mil habitantes. Hospitais com mais de 100 leitos, além de operadoras de planos de saúde deveriam também ter um profissional de IS. É necessário que a IS esteja ao nível estratégico da organização para que possa ser uma ferramenta inovadora e transformadora da saúde. No cenário internacional a profissão de “healthcare CIO”, ou seja, o diretor de TI em Saúde é uma das que mais cresce. No Brasil, esta é uma carreira que vem crescendo especialmente na área privada, entretanto é praticamente ausente na área pública. Considerando que o SUS é responsável pelo atendimento de 75% da população brasileira, é essencial que a área de IS possa ser inserida formalmente nas carreiras do sistema público.

Assim poderemos ter os programas de capacitação dentro de arcabouços como o da UNASUS (<http://www.unasus.gov.br>), que hoje é responsável pelo treinamento à distância de milhares de profissionais de saúde.

**Em 2003, a Sra. escreveu o artigo “A Infraestrutura Brasileira para a Construção do Registro Eletrônico de Saúde” para o estudo “O prontuário eletrônico do paciente na assistência, informação e conhecimento médico”. Na ocasião, o Brasil não possuía sua política nacional para a área de informação e informática em saúde (PNIIS), tendo sua versão liberada somente no fim de 2012. O que mudou nesses 10 anos, desde o seu artigo e, principalmente, após a liberação da política nacional?**

**Beatriz:** A PNIIS, liberada em 2012, é um marco para a área de IS no País. Alinhada com as resoluções da OMS WHA58.28, de 2005 e WHA66.24 de 2013 (<http://www.who.int/ehealth/en/>) que urge os países a adotarem políticas nacionais de eHealth e de adoção de padrões de interoperabilidade, a PNIIS apresenta a eSaúde como uma de suas diretrizes e aponta a questão dos padrões, do RES, e da capacitação de RH em IS como parte essencial da PNIIS.

Nos últimos dez anos o avanço tecnológico foi extraordinário, máquinas cada vez mais potentes e menores, o uso de dispositivos móveis, a melhora dos métodos e processos de desenvolvimento de software, dos padrões de interoperabilidade, das terminologias, do surgimento do registro eletrônico em saúde, dos sistemas de apoio à decisão e da Telemedicina. O entendimento que a IS transforma a saúde - a eSaúde - com impactos positivos para o paciente, comunidade e gestores pode ser comprovado pelas publicações internacionais. É necessário que façamos também estas análises de impacto no Brasil. Este é também um dos desafios a enfrentar nos próximos anos.

**Qual o papel das organizações de saúde e dos fornecedores de informática em saúde para fomentar a adoção da informatização na saúde brasileira? E, quais os benefícios dessa adoção?**

**Beatriz:** As organizações de saúde tem um papel fundamental no fomento e adoção de TI em saúde. Hoje as organizações já estão mais maduras, graças ao aprendizado de tentativas nem sempre bem sucedidas, e começam a entender o papel estratégico da TI na área da saúde. Com isto o nível de exigência para com os fornecedores aumenta e isto melhora o mercado como um todo. O mercado brasileiro de sistemas de informação em saúde é ainda pequeno, com poucos “players” e muito fragmentado, especialmente no que que diz respeito aos pequenos sistemas de consultório médico. Existe ainda muito espaço para crescimento. O papel do Governo, como orientador e norteador dos padrões e boas práticas é essencial.

**Como a Sra. avalia o futuro da informática em saúde, do ponto de vista da interoperabilidade?**

**Beatriz:** A aderência aos padrões de interoperabilidade é uma questão de sobrevivência para os fornecedores e compradores de sistemas de informação em saúde. A Portaria 2073 do GM Saúde, de agosto de 2011 é uma importante referência e aponta os principais padrões de interoperabilidade para os sistemas de informação em saúde na área pública e privada. Com a implantação da PNIIS espera-se que em 2014 tenhamos já alguns destes padrões implementados nos sistemas da área pública.

**Quais fatores justificam a escolha de um Sistema de Informação em Saúde?**

**Beatriz:** Esta é uma pergunta que merece um artigo só para respondê-la. O processo de escolha de um SI em Saúde é complexo e passa necessariamente pela identificação clara do que se espera do sistema. Qual é o escopo que deve ser atendido? Comissões interdisciplinares com participação dos usuários finais, dos especialistas em TI em Saúde e dos gestores da organização são fundamentais. A questão ultrapassa em muito a mera análise das funcionalidades do sistema. É necessário avaliar questões mais profundas como, por exemplo, a aderência aos padrões de interoperabilidade, a arquitetura, as certificações, os mecanismos de licenciamento, suporte e manutenção, a qualificação da empresa fornecedora, o parque instalado, apenas para citar alguns. Visitar instalações onde o sistema considerado esteja em operação é sempre interessante. Como na Saúde, “cada caso é um caso”, mas o importante é: não escolher simplesmente pela tela ou pelo preço - gaste o tempo que for necessário para que a equipe interdisciplinar esteja confortável com a escolha.

**Para a Sra. o que muda nas salas de cirurgia com a telemedicina? Os profissionais de saúde estão prontos para o paciente virtual?**

**Beatriz:** A Telessaúde é hoje uma realidade que tem contribuído muito nas mais diversas áreas da Medicina, inclusive na cirurgia. Graças ao uso adequado e inovador da Telemedicina pode-se levar a especialização dos grandes centros, até mesmo em procedimentos cirúrgicos, a locais remotos onde não existe ainda qualificação. A Telemedicina veio para ficar. O uso de dispositivos móveis com monitores acoplados vai permitir cada vez mais acompanhar o paciente em casa, à distância. Estamos apenas no início desta nova era onde pacientes e a equipe de saúde totalmente conectada trabalham juntos oferecendo serviços de melhor qualidade, com maior segurança e eficácia. É fascinante viver e acompanhar tudo isto.



Fotos: Lucas Ismael

## O papel da TI na saúde

**Negócio e tecnologia caminham juntos e garantem a segurança no tratamento dos pacientes**

Texto: Margareth Ortiz de Camargo

A TI deixou de ser apenas uma área estratégica e passou a ser corresponsável no tratamento dos pacientes em estabelecimentos de saúde. Alguém pode imaginar uma área de operação mais crítica que a UTI de um hospital? Nos grandes hospitais, as UTIs e outras áreas trabalham sem papel graças à implantação de um sistema de informação hospitalar. Mas, e se o sistema parar?

A missão da TI na implantação de um sistema de informação hospitalar vai muito além da participação na estratégia de crescimento da instituição. Ela tem coparticipação no tratamento de um paciente. Por isso, ainda que seja uma área técnica, a infraestrutura de TI de um hospital tem como missão a “segurança do paciente”. Garantir que os sistemas de informação hospitalar sejam executados com desempenho e segurança é vital para o funcionamento de um hospital. A conectividade precisa ser minuciosamente planejada e

instalada porque são centenas de cabos organizados que podem influenciar na segurança de um paciente. O uso de Data Centers, internos ou externos, se faz necessário para garantir redundância, a guarda e o acesso aos dados. A rede sem fio assegura a mobilidade das aplicações dentro de um hospital. Numa operação complexa de logística, como a separação dos medicamentos por paciente, a mobilidade das aplicações que trabalham em tempo real na rede sem fio traz a agilidade necessária à dispensação e distribuição dos mesmos em uma instituição de saúde.

A área de TI de uma empresa é aquela que mais utiliza as técnicas de gestão de projetos, sendo esses projetos priorizados pelo comitê estratégico da instituição. A TI faz parte deste comitê, acompanha as discussões e decisões estratégicas e participa efetivamente em quase 100% da implantação desta estratégia. Qualquer ação a ser implantada

em uma instituição requer o apoio da TI, seja somente na infraestrutura ou na automação de algum processo. A TI está em todas as áreas.

Os sistemas de informação hospitalar automatizam todos os processos dos profissionais de saúde nas áreas assistenciais. Além disso, eles contemplam inteligência e apoiam a decisão destes profissionais. Por exemplo, a prescrição feita eletronicamente pelo profissional de saúde é implantada com inteligência da interação medicamentosa, que alerta o profissional de saúde se existe alguma incompatibilidade entre medicamentos prescritos. Um sistema de informação consegue ter e cruzar em seu banco de dados milhares de informações que não caberiam na memória de um ser humano. Os sistemas de informação conseguem, por exemplo, consistir no momento da administração de um medicamento a um paciente se é: o paciente certo, o medicamento certo, o horário certo, a dose certa e o profissional de saúde certo. Imaginem quantas trocas de medicamentos seriam evitadas se pudéssemos expandir estas consistências para todos os hospitais.

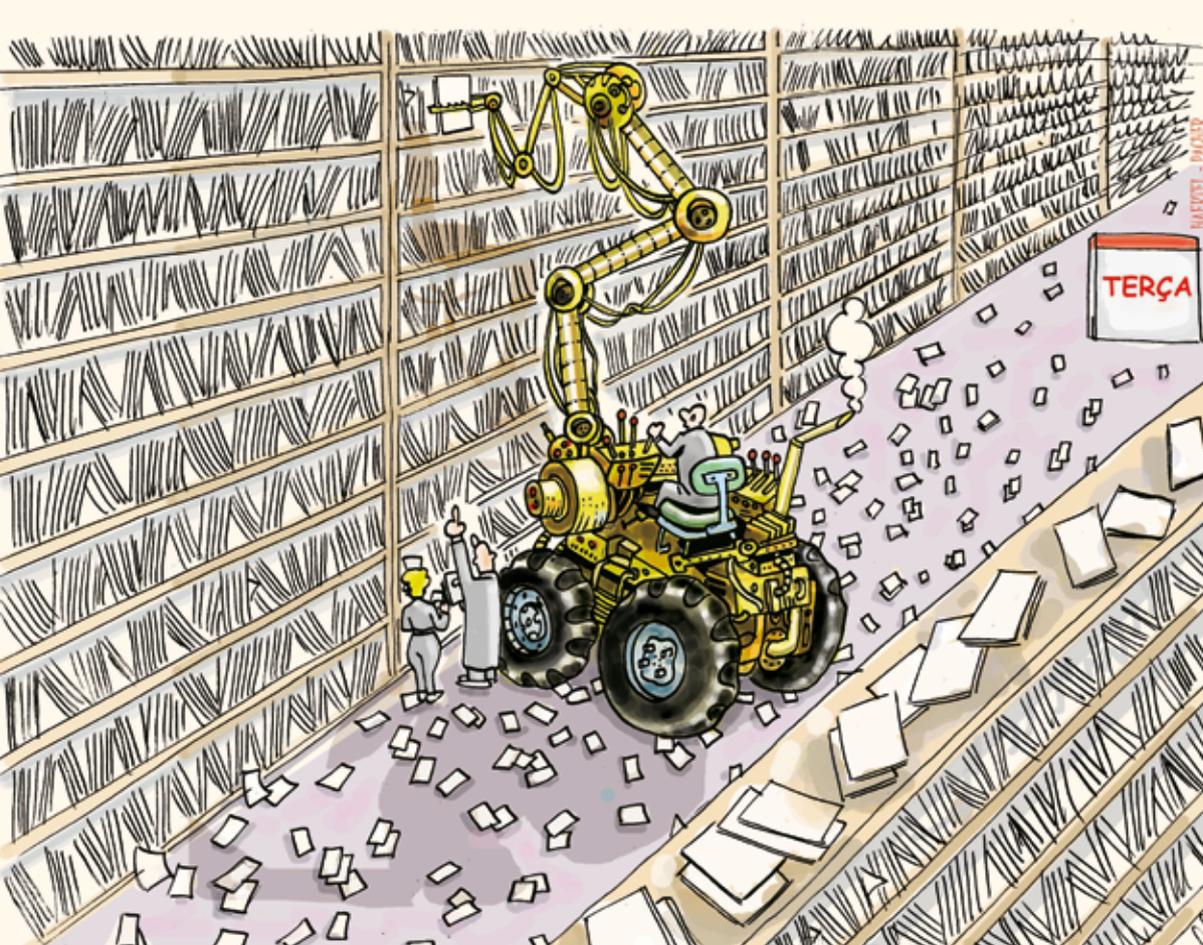
E os sistemas, podem errar? Esse é o nosso maior desafio. Os sistemas de informação são construídos por seres humanos e estão sujeitos a erros. Para assegurar a menor margem de erro possível, a área de TI precisa trabalhar com metodologia, disciplina e assertividade. A cada atualização de versão de um sistema que engloba novas funcionalidades, a TI monta uma verdadeira ação de guerra para testar e homologar o sistema de informação. A metodologia de teste utiliza “Casos de Teste” para todas as funcionalidades. Todos os analistas de negócio interrompem suas outras atividades durante duas semanas e, exaustivamente, testam cada pedaço da aplicação, com maior ênfase ainda nas novas aplicações que se somam ao sistema. Após uma bateria de testes e com os erros corrigidos, um novo ciclo de testes é iniciado e assim sucessivamente, até que se sinta a segurança de que o sistema terá a menor chance possível de errar num cálculo de dose de medicamento ou na apresentação de uma informação essencial.

Dado que os sistemas são construídos por seres humanos, eles não são infalíveis, mas cabe todo o cuidado e atenção, todas as metodologias e organizações possíveis para minimizar os erros e garantir que o paciente tenha o tratamento mais seguro possível.

Atualmente o organograma de uma área de Tecnologia de Informação de um hospital é bem diferente de outras empresas. O negócio e a tecnologia andam juntos: analistas de negócio ganham conhecimento da área hospitalar com a presença de profissionais de saúde, ao mesmo tempo em que ganham conhecimento na área de tecnologia de informação e gestão de desenvolvimento de sistemas. Engenheiros de infraestrutura aprendem o que é o negócio saúde e são conscientes do impacto que pode causar uma falha. Enfim, todos trabalham com um único objetivo: garantir a segurança no tratamento dos pacientes nos hospitais.



**Margareth Ortiz de Camargo (Maggie)** é CIO do Hospital Sírio-Libanês e lidera a Tecnologia da Informação do hospital desde 2006, tendo larga experiência em gestão de projetos e liderança de pessoas. Também atuou no setor público e iniciou na área de informática em saúde no Núcleo de Informática Biomédica da Unicamp.



## A transformação da saúde pela tecnologia de informação

“Além da grande dificuldade de se gerenciar e controlar um arquivo físico (SAME), a demora da chegada da informação clínica ao ponto de cuidado pode ser crítica para a resolução dos problemas do paciente. Mas a informatização de um ambiente em saúde, vai muito além do grande benefício da ausência do papel.

É através de fluxos de trabalho sistematizados, protocolos, interoperabilidade, suporte à decisão clínica, aumento da segurança na assistência, agilidade, mobilidade, controles administrativos e troca de informações entre instituições que a TI é considerada o grande pilar para a transformação do atendimento e gestão em saúde no terceiro milênio.”

**Dr. Luiz Arnoldo Haertel**

Chief Medical Officer (CMO) na Philips Clinical Informatics



Você pode ler a Revista Healthcare IT  
no seu tablet (iOS e Android).  
Acesse o aplicativo pelo QR Code ou  
pelo site [www.healthcareit.com.br](http://www.healthcareit.com.br)

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

