

PHILIPS

HEALTHCARE IT

ANO 3 - Nº 8 2014

Tasy

O que esperar da nova
prescrição eletrônica em HTML5?

em foco ▶

Expansão do Tasy e do MultiMED
na América Latina



Tasy

Nova Prescrição Médica



ERGONOMIA

Encontre tudo o que você precisa,
no lugar que você precisa.



USABILIDADE

Faça tudo com
menos clicks.



DESIGN

Desfrute de uma interface
mais limpa e prática.

Ficou mais fácil trabalhar com suas prescrições.

A Philips inovou o Tasy.

Agora o módulo de **Prescrição Eletrônica**
tem uma nova interface. Mais **objetiva,**
intuitiva e fácil de usar.

Editorial

Caro leitor,

Fazer as mesmas coisas de forma diferente é sempre um grande desafio em qualquer área. Mas quando a mudança envolve uma grande quantidade de informações, pessoas e, principalmente, quando há vidas em jogo o cuidado deve ser ainda maior.

É justamente pensando em toda a complexidade do negócio da saúde, e com vistas a novos conceitos de usabilidade, ergonomia e design que a Philips lança a nova versão da prescrição eletrônica no sistema Tasy.

É notório que esta grande inovação atinge diretamente os usuários clínicos e de TI, por isso convidamos um grande nome que está intrinsecamente ligado à própria história do sistema Tasy, bem como a

todas as versões da prescrição eletrônica para escrever a matéria de capa: o Dr. Luiz Arnoldo Haertel.

E falando em pessoas, tanto o artigo quanto a entrevista da oitava edição da revista Healthcare IT trazem protagonistas internacionais da Philips. No artigo, um pouco sobre o que é o trabalho da Philips Design e como desenvolve experiências positivas para os nossos clientes. Na entrevista, um panorama sobre a era digital, tendências em TI e expectativas do novo busines group HISS (Healthcare Informatics Solutions & Services).

O leitor poderá conhecer também, na seção Em Foco, um pouco sobre a expansão do sistema Tasy na América Latina, como os primeiros desafios foram superados e o sucesso com o primeiro cliente e parceiro no México.

Seguindo as Melhores Práticas e o alcance de melhor performance dos sistemas da Philips, o assunto que vem à tona é o investimento correto em infraestrutura.

Por isso, preparamos um grande especial com foco no assunto: “Por que investir em infraestrutura e novas tecnologias?”. Parceiros como a Oracle e Teiko falam sobre novas estratégias para oferecermos aos nossos clientes inovação tecnológica e a possibilidade de alta performance.

Para finalizar, em Inovação, leia matérias sobre o Protocolo de Manchester no sistema Tasy, o algoritmo para detecção de Sepsis, Oftalmologia e nova metodologia para gerenciamento de projetos de desenvolvimento.

Boa leitura!

Índice

EM FOCO 06

INOVAÇÃO 30

MELHORES PRÁTICAS 12

ENTREVISTA 36

MATÉRIA DE CAPA 24

ARTIGO 39

Expediente

A REVISTA HEALTHCARE IT é uma publicação da Philips destinada ao mercado da saúde e sua distribuição é gratuita. O conteúdo dos artigos é de responsabilidade de seus respectivos autores e não corresponde, necessariamente, à opinião da empresa. **Field Marketing Senior Manager**, Rodrigo Bello. **Textos**: Gisélle G. Olimpio. **Colaboraram nesta edição**: Ana Lana Guerini, Anderson Alves, Caroline Freitas Braga, Clay Schulze, Daniela Fonseca Alves, Daniela Zimmermann, Débora da Silva, Everson Luis Fanta, Juliana Sabrina Prada Cunha, Junieh Byegmann, Ricardo Reich e Solange Plebani. **Capa e Diagramação**: Free Multiagência. **Impressão**: Tipotil Indústria Gráfica. **Tiragem**: 3.000 exemplares

Colaboraram nesta edição



1 Daniela Zimmermann, coordenadora de Projetos da Philips. Participação na matéria da AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente.

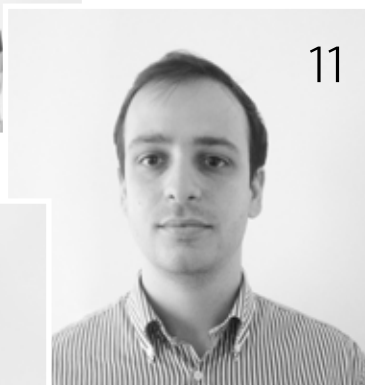
2 Caroline Freitas Braga, pós-Vendas da Digifull (Distribuidor Autorizado da Philips). Participação na matéria do Hospital de Caridade e Beneficência – HCB.

3 Débora da Silva gestora de Contas da Philips. Participação na matéria do Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

4 Daniela Fonseca Alves, coordenadora de Projetos R&D da Philips. Participação na matéria do Hospital Sírio-Libanês.

5 Anderson Alves, diretor de R&D da Philips. Participação na matéria sobre Infraestrutura.

6 Junieh Byegmann, analista de Infraestrutura da Philips. Participação na matéria sobre Infraestrutura.



7 Ana Lana Guerini, gerente de Field Marketing da Philips. Participação na matéria sobre Infraestrutura.

8 Juliana Sabrina Prada Cunha, gerente de Qualidade da Philips. Participação na matéria sobre PRP/NPI.

9 Ricardo Reich gerente do Escritório de Projetos de R&D da Philips. Participação na matéria sobre PRP/NPI.

10 Clay Schulze, gestor de Canais da Philips. Participação na matéria sobre Partner Network.

11 Everson Luis Fanta, gerente de Pré-Venda da Philips. Participação na matéria sobre a expansão do sistema Tasy no México.

12 Solange Plebani, general manager HISS Latam. Participação na matéria sobre a expansão do sistema Tasy no México.

Nova metodologia de ensino da Philips viabiliza o acesso ao aprendizado e torna-se uma **importante ferramenta** para desenvolver expertises

Learning Center é uma área de capacitação moderna e funcional que proporciona a cultura de ensino e aprendizagem

Texto: Gisélle G. Olimpio

Se houve um tempo em que o aprimoramento era repassado via experiências cotidianas ou via observações diárias, essa época com certeza já não existe mais. A gama de informações disponíveis, aliada à voracidade das mudanças em nosso mundo, fazem com que esse tempo de observar e aprender seja insuficiente, que é preciso então pró-atividade para buscar mais e mais conhecimento.

O *turnover* ou rotatividade de profissionais nas empresas de saúde cresce mais a cada dia e, muitas vezes, são fatores externos que justificam esse fenômeno: como a oferta ou demanda de recursos humanos no mercado, a economia, as oportunidades de empregos entre outros.

Esta rotatividade torna-se onerosa para as instituições, afinal a cada saída de funcionário segue-se, normalmente, a admissão de outro funcionário, que passará por um processo de adaptação e aprendizagem. O custo dessa rotatividade de pessoal é alto porque envolve programação de treinamentos, execução de tarefas e consome o tempo de outros profissionais. Muitas vezes, em um considerável espaço de

tempo, a baixa produtividade ocorre simplesmente pela falta de conhecimento.

Por isso, o perfil da maioria das empresas mudou e cria raízes cada vez mais profundas no estímulo à autoaprendizagem. Cabe a quem oferta este tipo de serviço entender a necessidade do mercado, dos clientes e estimular as pessoas a acessarem os seus conteúdos com maior frequência.

Philips – capacitação e conhecimento

A área de Treinamentos da Philips busca incentivar e viabilizar as atividades de capacitação e aperfeiçoamento de conhecimento nos Sistemas Tasy, MultiMED e PACS.

Recentemente, a empresa reestruturou as suas modalidades de treinamentos e lançou o Learning Center. Plataforma moderna, flexível e muito mais funcional, que abrange cursos de módulos, funções, funcionalidades dos Sistemas Philips e de negócio.



Foto: Banco de Imagens



Foto: Banco de Imagens

Learning Center - Modalidades

1 Autoaprendizagem

Nesta modalidade os treinamentos estão disponíveis em um ambiente, sendo possível comprar a qualquer momento e ter o acompanhamento tutorial ou autoinstrucional.

2 Virtual

O curso ofertado nessa modalidade é denominado virtual (ou síncrono), isto é, o instrutor e alunos estão conectados via internet em uma sala virtual ao mesmo tempo. Esse treinamento ocorre em plataforma online específica para esse fim e sua oferta leva em consideração a demanda.

3 Presencial

• na Philips

Os treinamentos presenciais feitos na Philips são destinados exclusivamente à formação e atualização de funcionários diretos e indiretos e ocorrem apenas sob demanda.

• in company (presencial no cliente/distribuidor)

Os treinamentos *in company* são realizados apenas quando houver demanda específica de um cliente ou distribuidor, tratando de forma objetiva suas necessidades. O cliente/distribuidor deverá prover a estrutura e um número mínimo de alunos.

Os treinamentos ofertados são disponibilizados no site da Philips e são um investimento facilitador e inovador para todos os clientes, para os próprios funcionários da Philips e para todos os canais de distribuição.

Consulte a programação de treinamentos em www.philips.com.br/cilatam



Omar Lorenzini
Software Customer Services Director
HISS Latam

Mais um passo foi dado.

O Learning Center representa uma nova etapa para o setor de Treinamentos de HISS – Healthcare Informatics Solutions & Services – e a sua reestruturação objetiva, principalmente, o crescimento humano.

Tanto a Philips quanto os seus clientes necessitam desenvolver e preparar as suas equipes. No mundo veloz em que vivemos, esse desafio requer viabilidade de acesso aos mais diversos temas em qualquer hora e em qualquer lugar.

Esta alta disponibilidade das informações relativas a processos, produtos e papéis necessita de uma infraestrutura adequada, suportada por ferramentas e métodos ajustados para cada necessidade. Este é um ponto que podemos destacar como muito forte no Learning Center. A ferramenta e o conceito adotados na construção do ambiente permitem o acesso a uma ampla biblioteca de treinamentos em uma plataforma versátil, com design moderno e interativo, permitindo o exercício diário da busca pelo conhecimento.

Diante das perspectivas atuais e considerando a expansão das soluções da Philips na América Latina, o Learning Center já nasce pronto para atender a necessidade de conteúdos em outros idiomas. Em um futuro próximo, o conteúdo será portado, conforme a necessidade de cada mercado.

Na sua evolução, o projeto do Learning Center nos permitirá captar conhecimento diretamente nas fontes, nas áreas de negócio onde esse conhecimento é gerado e relevante como, por exemplo, desenvolvimento e consultoria.

De uma maneira geral, com o lançamento do Learning Center, obter conhecimento e aperfeiçoar-se profissionalmente passa a ser uma opção pessoal, pois a informação está disponível a um clique do mouse, organizada em forma de módulos e trilhas de formação.

Expansão do **Tasy** e do **MultiMED** na América Latina é fruto de análise cuidadosa de mercado

Tasy no México concretiza a estratégia de expansão das soluções de HISS* da Philips

Texto: Gisélle G. Olimpio

A Philips na América Latina, vislumbrando as possibilidades de expansão na área da saúde, tem como principal estratégia prover soluções com sistemas de informação integrados; sistemas clínicos e equipamentos médicos totalmente integrados fazem parte dessa importante estratégia.

Em paralelo à esta visão empreendedora, a Philips percebeu a necessidade dos mercados em relação aos sistemas de gestão hospitalar, de prontuário eletrônico, de radiologia e de laboratório. O anseio para construir um fluxo que leve a informação para todos os cantos das instituições de saúde é considerado uma ferramenta decisória e qualifica significativamente fornecedores com potencial para o desenvolvimento de soluções integradas, seguras e ágeis. Inserido neste contexto estratégico, o portfólio da Philips apresenta essas facilidades por meio das soluções Tasy e MultiMED.

Apresentados como diferenciais na área de healthcare da Philips, os sistemas Tasy e MultiMED são facilitadores de integração, tanto de informações quanto de equipamentos e por isso já têm o seu caminho traçado para a internacionalização.

“Buscamos fortalecer a nossa presença como provedor de solução integrada em outro país onde a Philips já tem forte atuação, revela Solange Plebani, general manager HISS Latam, acrescentando que a expansão do Tasy e do MultiMED é parte da execução de uma estratégia global na qual certamente a empresa ampliará cada vez mais seus investimentos em integração.

América Latina

Considerando este cenário propício à expansão, a Philips realizou estudos para selecionar um mercado-chave a fim de estabelecer o seu crescimento nos próximos anos e, nesta análise, a empresa entendeu que o melhor empreendimento para efetivar a expansão seria o México. “Antevemos que este mercado latino-americano apresenta desafios parecidos com os do Brasil e manifesta taxa de crescimento bastante grande para este tipo de produto. Por isso, aproveitamos a presença da Philips no país para agilizar a entrada dos produtos Tasy e MultiMED no mercado local”, relata Solange.

* HISS (Healthcare Informatics Solutions & Services)



Foto: Banco de Imagens

Progresso do Tasy no México

O México é um grande país e apresenta muitos desafios e inúmeras possibilidades no que diz respeito à saúde. Para entender profundamente os clientes e as necessidades locais, uma equipe de *experts* da Philips realizou uma extensa avaliação *in loco*. A partir dessa coleta inicial de dados e posterior análise foi possível desenvolver uma aliança com o primeiro hospital no México a adquirir o sistema Tasy.

Nesta aliança duas fases foram definidas:

- 1- Realizar um *GAP Analysis* de funcionalidades do produto para atender a realidade do México. Nesta primeira fase, percebeu-se a alta aderência do Tasy em relação às necessidades mexicanas, tanto no sistema hospitalar quanto no de prontuário eletrônico;
- 2- Firmar um acordo com o cliente para a implantação e customização do Tasy. Atualmente, o sistema está em implantação e as adequações do Tasy para a realidade mexicana estão em fase de conclusão.

De acordo com Solange Plebani, no México, serão contratadas pessoas locais tanto para a área de Vendas quanto para a de Serviços, a fim de fortalecer o relacionamento com os clientes e oferecer um serviço de excelência.

“O GAP Analysis no México foi de extrema importância para entender o mercado latino-americano e principalmente mostrar que os produtos Philips que temos no Brasil são capacitados e completos a ponto de facilitar a sua globalização. Fazendo com que tenhamos sua expansão de forma mais aderente”.

Everson Luis Fanta – gerente de Pré-Venda da Philips

Hospital San Javier, **primeira instituição mexicana** a implantar o sistema de informática clínica TASY da Philips

O Tasy, desenvolvido pela Philips, já é utilizado de modo bem-sucedido em mais de 600 hospitais no Brasil

Texto: Rachele Neumann

O San Javier é a primeira organização médica do México a utilizar o sistema Tasy, tornando-se referência nacional em inovação hospitalar. Os três hospitais do Grupo Empresarial San Javier, em Guadalajara, Puerto Vallarta e Riviera Nayarit irão utilizar o sistema. Eles prestam serviços integrais de saúde às comunidades nacional e internacional.

O diretor-geral do Hospital San Javier, Dr. José N. León Quintero, informa que o hospital é uma instituição médica com o objetivo de prestar atendimento de alta qualidade, personalizado, humano e integral aos pacientes e familiares. “Principalmente em se tratando de pessoas do ocidente do país e de visitantes internacionais de mais de 10 países. Com a implantação do Tasy, na nossa rede hospitalar, respondemos às necessidades de saúde da região e consolidamos a nossa liderança tecnológica, integrando todos os nossos processos em um único sistema, oferecendo um diferencial único em serviços hospitalares especializados”, garante.

Há mais de 17 anos, o Tasy foi implantado de modo bem-sucedido em mais de 600 instituições médicas no Brasil, incluindo os hospitais mais prestigiados, gerando resultados expressivos como:

- Aumento na colaboração e no acesso a arquivos clínicos com maior rapidez e segurança

- Redução de custos de mais de 60% graças à eliminação da inserção de dados duplicados

- Redução de 40% no tempo de baixa dos materiais em diferentes drogarias, melhorando a rastreabilidade dos produtos e aumentando a segurança do paciente

- Diminuição de 83% nas devoluções entre unidades por meio de receitas eletrônicas

O diretor-geral da Divisão de Cuidados Médicos da filial mexicana da Philips, Mark Stoffels, reforça que o objetivo é melhorar a qualidade de vida de 40 milhões de pessoas no México até o ano 2018. “Por isso, estamos contentes em sermos parceiros estratégicos do Hospital San Javier, para implantar, pela primeira vez no país, um sistema avançado de informática clínica como o Tasy”, argumenta.

Com a implantação do Tasy na rede de Hospitais San Javier, haverá uma integração total de processos nos níveis administrativo e clínico, facilitando o acesso às informações do paciente de modo imediato e também o processo decisório para diagnósticos oportunos e tratamentos adequados, desde coisas simples como exames de rotina até consultas de maior complexidade como transplantes de órgãos com a qualidade e cuidados inerentes ao grupo, tornando-se referência nacional em inovação hospitalar.



Foto: Divulgação

Assinatura do Contrato
Hospital San Javier



Foto: Aline Battisti

Treinamento Partner Network

Philips reúne parceiros de negócios para treinamento de **soluções integradas**

Um novo formato de parceria para levar ao cliente um portfólio completo de soluções

Texto: Clay Schulze

Parcerias estratégicas trazem grandes benefícios, independente do segmento. Além de ser uma ferramenta frequentemente utilizada como forma de expansão, pode ser um canal diferenciado para atingir objetivos intrínsecos ao negócio.

Um formato clássico de parceria de negócios são os canais de distribuição. Até poucos anos, distribuidores eram vistos como um conjunto de organizações interdependentes, envolvidas no processo de tornar os produtos ou serviços disponíveis para consumo ou uso. Ainda hoje os canais de distribuição são considerados por muitos como intermediários que “surgem no processo de troca”. Por isso, grandes organizações como a Philips realizam parcerias de negócios, com um objetivo estratégico claro: fornecer soluções.

Dentro do Programa de Canais de Distribuição da Philips existe uma categoria chamada Partner Network. É formada, em sua maioria, por empresas ligadas à Philips, como os representantes de Monitoração e Cuidados Críticos ou Diagnóstico por Imagem. Por sua vez, o Partner Network vincula possibilidades considerando às soluções de HISS – Healthcare Informatics Solutions & Services.

Com o objetivo de capacitar e diferenciar os parceiros de negócios, foi realizado o primeiro treinamento dos Parceiros de Negócios da Philips – HISS, em Blumenau, Santa Catarina. O evento ocorreu no início do segundo semestre de 2014 e reuniu gestores e o time comercial dos novos parceiros dos estados

de Minas Gerais, São Paulo, Santa Catarina, Bahia e Espírito Santo. Esta foi uma importante oportunidade para apresentar de forma mais aprofundada as soluções de HISS Tasy, Tasy Operadora, MultiMED e PACS.

O diretor-geral da Mult Med, José Ordálio F. Spíndola, também um dos representantes de Monitoração e Cuidados Críticos da Philips, destacou a oportunidade de conhecer as soluções de HISS da Philips e enumerou as novas possibilidades para atender ao mercado da saúde com excelência. “São um universo fascinante”, definiu.

Além dos softwares, os dias de treinamentos também contemplaram as soluções integradas Philips, como a integração dos aparelhos de anestesia, monitores, ventiladores, eletrocardiógrafos entre outros, todos integrados ao sistema Tasy. A Philips oferece soluções para todo o ciclo de atendimento do paciente, desde o registro até o acompanhamento do tratamento, o que reflete positivamente na melhoria da qualidade assistencial e performance financeira das instituições de saúde.

Nesse contexto, os parceiros de negócios da multinacional têm a tarefa de entender o cliente, os seus problemas, seus anseios e são responsáveis por transformar a realidade de cada cliente, mostrando o quanto a Philips está pronta para levar mais saúde às instituições e às pessoas. Essa é uma das premissas da Philips: inovações e conectividade para ajudar o mercado da saúde a se transformar para melhorar a vida das pessoas.

Por que investir em infraestrutura e novas tecnologias?

Todo ano, novas tecnologias são lançadas no mercado e a Philips busca implementar projetos para possibilitar aos clientes um passo à frente

Texto: Gisélle G. Olimpio

O Tasy, como um sistema totalmente integrado, oferece cobertura dos processos desde a recepção até a geração da conta, todas as atividades assistenciais e de *backoffice* guardadas em processos conectados. Mas quando o assunto é performance e processamento de dados é importante observar que o desempenho do sistema precisa acompanhar o ritmo do estabelecimento de saúde, uma vez que está diretamente ligado com a própria performance da instituição. Quanto mais performance, mais agilidade no processo de atendimento aos pacientes.

Cada vez mais em saúde as demandas necessitam de resoluções rápidas, para que todos os pacientes tenham à disposição o cuidado e os profissionais tenham as informações em tempo real, ou seja, o *workflow* de atendimento precisa fluir rapidamente.

Do Delphi para o Java

Em 1998, a Philips apresentou a solução Tasy em Delphi, cuja arquitetura cliente/servidor apresentava as regras de negócios executadas diretamente no servidor. Foi uma inovação em relação à experiência de uso, pois os sistemas anteriores ao Delphi eram com caracteres ou monolíticos.

Segundo o diretor de R&D Anderson Alves, o Tasy teve muito êxito com reconhecimento da solução e da tecnologia nos seus 700 clientes. “O sistema apresentou cada vez mais aderência em nossos clientes, consequentemente, o desempenho das instituições cresceu de forma significativa e os usuários compreenderam o valor da ferramenta. As 13 mil telas do sistema Tasy mostram a abrangência do produto em todas as áreas de negócio e a sua intimidade com a performance do sistema nos clientes”, relata Alves.

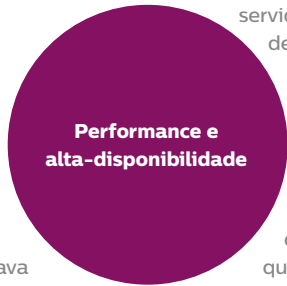
O diretor acrescenta que a importância da infraestrutura para acelerar o desempenho dos clientes Philips, somada às questões de mercado que ficaram ainda mais acirradas, pela profissionalização e consolidação do setor por meio do surgimento das redes de saúde e do crescimento inorgânico, trouxeram novos desafios. Esses desafios foram tratados

pela adoção de uma nova tecnologia: o Java. A iniciativa visa entregar mais performance na mesma solução já consagrada. A tecnologia Java oferece escalabilidade por meio da sua nova arquitetura em camadas, adicionando um servidor de aplicação que permite balancear a carga de solicitações de recursos (CPU, processamento de CPU, memória) entre diversos servidores. Outro braço da nova tecnologia é aumentar a governança de TI por meio da separação de áreas ou unidades em diferentes servidores de aplicação.

Neste projeto, optou-se pela utilização do Weblogic que é um servidor de aplicação com suporte da Oracle e o Glassfish, um servidor de aplicação mantido por uma comunidade de desenvolvedores. Esta nova tecnologia propicia mais escalabilidade e governança à equipe de TI. Também a conectividade em relação aos recursos é maior por meio da mobilidade. O *roadmap* da Philips visa esta mesma estrutura e alguns lançamentos já foram realizados dentro deste escopo: Tasy iOS e HTML5 (Protocolo de Manchester e a Nova Prescrição Eletrônica), que estarão disponíveis para os clientes dessa plataforma.

“A utilização de servidores de aplicação tecnologicamente robustos, como é o caso dos líderes de mercado Oracle Weblogic e Glassfish, conectada a outro mais do que consolidado líder de mercado para repositório de dados e programas que é o Oracle Database, traz ao TASY e ao MultiMED os recursos de Infraestrutura necessários para garantir ao mercado de saúde desempenho, escalabilidade de recursos, contingência, alta-disponibilidade e governança de TI. O Tasy e o MultiMED conectam a sua diferenciada base tecnológica a recursos complementares na camada de Infraestrutura (servidores de aplicação e banco de dados principalmente) que garantem ou que vão garantir uma plataforma de execução para os produtos ainda mais disponível, segura e confiável”, explica o analista de Infraestrutura da Philips, Junieh Byegmann.

Já Anderson Alves lembra que estão colocando em prática o investimento para o futuro promissor. “Os primeiros clientes em Java nos ajudaram a identificar um caminho



para a superação da performance em relação ao Delphi. Nesse sentido, tanto os clientes que migraram quanto os que adquiriram a solução em Java relatam uma experiência positiva de performance utilizando o Tasy em sua instituição”, afirma.

Ainda, segundo a gerente de Field Marketing Ana Lana Guerini, atualmente, 100% das funções do Tasy estão em Java.



Foto: Danielly F. Gomes

O TASY evoluiu muito em funcionalidades, volume de dados e conquistou grandes e exigentes clientes. A cada nova versão disponibilizada, novas funcionalidades e mais recursos computacionais são exigidos da infraestrutura para suportar com performance esta evolução.

É neste ambiente - em que o cliente busca informatizar ao máximo as suas tarefas - que o Tasy está hoje inserido, em que o tempo de resposta de uma tela de sistema é cada vez mais crítico e não se pode ficar sem acesso ao sistema. Estes dois aspectos, performance e alta disponibilidade do sistema, têm como base a infraestrutura que suporta o Tasy.

“Estamos prontos para trabalhar e focar em maior usabilidade com o HTML5. Nossa proposta de valor é termos um sistema inteiro consistente e maior usabilidade, aliada ao design e ergonomia. Enquanto o design está relacionado apenas ao layout, cores e aspectos visuais, a ergonomia engloba questões como agrupamento das informações, flexibilidade e conforto no uso e, por fim, a usabilidade diz respeito à facilidade e agilidade no uso”, acrescenta.

Em sua primeira versão, o Tasy implementou na arquitetura o modelo cliente/server, neste modelo, um dos importantes componentes de performance é o servidor de banco de dados, com sua ideal configuração e serviços de instalação, suporte e monitoramento. Agora, com a versão Java, aumentamos esta infraestrutura, pois novos hardwares e software de servidores de aplicação são incorporados e novas oportunidades de performance surgem em múltiplas camadas.

A parceria entre Philips, Teiko e Oracle tem sido estratégica nesta fase de mudança do Tasy, pois estamos juntos investindo em estudos, certificações e implementações desta nova infraestrutura a fim de levar aos clientes os cenários necessários para suportar com segurança e performance os seus desafios de crescimento.

No momento da compra da infraestrutura, deve-se sempre estimar o crescimento para os próximos três anos e então, com base em um *sizing* que será fornecido pela Philips, investir na infraestrutura adequada, endereçando performance e alta disponibilidade e/ou contingência.

Paulo César Schorr, diretor da Teiko Soluções



Foto: Divulgação

A Philips e a Oracle trabalham juntas como parceiros estratégicos para oferecer inovação tecnológica a seus clientes. Nesta aliança, participa ativamente a Teiko Soluções, parceiro Gold do Oracle Partner Network Program, que mantém também um relacionamento estratégico com Oracle e Philips.

A Philips recentemente recebeu a classificação de Exadata Ready, o que permite aos seus clientes uma maior segurança no uso da plataforma Philips Tasy nos equipamentos Exadata e Exalogic da Oracle.

Isso traz um benefício direto aos clientes na questão de segurança, disponibilidade e escalabilidade, fundamentais para uma operação 24x7 crítica, como a dos hospitais.

Destaca-se ainda o fato de que recentemente a Philips certificou o Oracle Weblogic como servidor de aplicação Java para o Tasy, o que permite agora aos seus clientes uma segurança e confiabilidade completa na camada de tecnologia. Desta forma, o cliente pode atuar 100% com o *stack* de soluções da Oracle, desde a infraestrutura de hardware, passando pelo Sistema Operacional Oracle Linux, Banco de Dados Oracle e Servidor de Aplicação Oracle Weblogic.

Roberto Gero Santos, diretor de Vendas de Canais – Oracle Hardware

Alta performance do sistema Tasy impacta diretamente no paciente

Hospital Sírio-Libanês avança nas questões de infraestrutura e tecnologia para alcançar a sua melhor prática

Texto: Gisélle G. Olimpio

São Paulo - SP

“Uma instituição do tamanho do Sírio-Libanês não sobreviveria sem um sistema de informação hospitalar”. Com estas palavras, a superintendente de Tecnologia da Informação Margareth Ortiz de Camargo inicia seu depoimento sobre a utilização do sistema Tasy no hospital. “O ERP (Enterprise Resource Planning) Tasy nos possibilita trabalhar os processos administrativos com maior eficiência e, dessa forma, atender melhor ao nosso público. Todos os colaboradores usam o ERP e todas as informações estão registradas e disponíveis em todo o fluxo que o paciente passa dentro da instituição”, informa.

Os processos assistenciais de prescrição e dispensação de medicamento, por exemplo, garantem o melhor e mais seguro atendimento a todos os pacientes. Além disso, os alertas emitidos pelo Tasy proporcionam segurança ao paciente e ao próprio profissional.

De acordo com Margareth, nos processos administrativos, a maioria dos controles em paralelo deixou de existir e o fluxo da conta do paciente, desde a sua criação até a cobrança, garante assertividade e agilidade.

Atento às questões de segurança e melhor atendimento ao paciente, o Hospital Sírio-Libanês investe continuamente em inovações. “A rede sem fio é um exemplo, pois além de dar ao paciente acesso à Internet também traz maior segurança com os aplicativos móveis utilizados para realizar a checagem eletrônica de medicamentos”, destaca Margareth.

Atualmente, os ambientes hospitalares precisam estar preparados para suportar a sua complexidade e, da mesma forma, sustentar todos os processos do negócio e serviços, além do relacionamento com o próprio cliente. Assim, o investimento em infraestrutura é primordial para a melhor performance do sistema de gestão hospitalar e, consequentemente, para a melhor performance do próprio hospital.

200%
de aumento na
performance de módulos
de *backoffice*



Foto: Divulgação

Em 2012, já prevendo uma maior demanda de serviços, o Hospital Sírio-Libanês investiu na compra do Exadata da Oracle e os resultados foram extremamente positivos.

“Levando-se em conta que o Tasy tem como característica ter muitas regras de negócio no banco de dados, este investimento foi totalmente justificado, uma vez que aumentamos a performance do sistema como um todo e em alguns módulos do *backoffice* tivemos 200% de aumento na performance. Processos que levavam 20 minutos para serem realizados são feitos em apenas 10 segundos e a extração de dados, processada anteriormente em sete horas, passou a ser realizada em apenas uma hora”, relata Margareth, destacando que, pelo porte do hospital, não poderiam utilizar outro banco que não fosse Oracle.

Pensando no futuro

Outro ponto forte do hospital é ter um pensamento voltado para o futuro, a fim de suprir novas demandas da sociedade em relação à saúde, além de melhorar cada vez mais o atendimento ao seu paciente, que é de fato o principal foco. Nesse sentido, investe em soluções para oferecer ao paciente o melhor atendimento. Esta premissa vem ao encontro dos objetivos da Philips também, que busca construir em cada produto formas para melhorar a vida das pessoas.

Considerando este contexto, o Hospital Sírio-Libanês pretende fazer a migração do sistema Tasy para a plataforma Java no ano de 2015 e, para tanto, já realizou a compra do Exalogic, com o objetivo de garantir a mesma performance que o Exadata proporcionou na base de dados Oracle. A linguagem Java é a mais utilizada em todo o mundo e ampliará consideravelmente as oportunidades para oferecer o melhor do sistema Tasy aos profissionais e aos pacientes do Hospital Sírio-Libanês.



Margareth Ortiz de Camargo
Superintendente Tecnologia da Informação

Fruto da determinação de senhoras de origem sírio-libanesa, o Hospital Sírio-Libanês começou a ser idealizado em 1921, com a fundação da Sociedade de Senhoras.

Mais de 90 anos depois de sua fundação, é considerado um dos principais hospitais da América Latina, atendendo mais de 40 especialidades. É referência nacional e reconhecido internacionalmente como centro de excelência para o tratamento de pacientes graves. O Sírio-Libanês é um centro de referência internacional em saúde.

O Hospital Sírio-Libanês busca estar sempre à frente para garantir a excelência no atendimento de seus pacientes e para isto a equipe de TI sabe que o seu papel é fundamental para garantir que as informações estejam disponíveis de forma integrada e segura de acordo com o perfil de cada usuário. O Tasy sendo disponibilizado com a infraestrutura bem dimensionada e com a combinação das parametrizações do sistema e das permissões da rede e banco garantem isso.

Daniela Fonseca Alves - coordenadora de Projetos R&D



Foto: Divulgação

Hospital Alemão Oswaldo Cruz destaca **melhora de performance em 78%** após investimentos em infraestrutura

Para aumentar a produtividade sem perder a qualidade, HAOC realiza melhorias e vê o tempo médio de prescrição cair de sete para dois minutos

Texto: Gisélle G. Olimpio e Bianca Gimenez Valente

São Paulo - SP

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC) tem a sua história marcada pelo desenvolvimento constante. Pensando sempre à frente e ampliando os seus domínios, em 2013, inaugurou um novo bloco com 15 andares, aumentando assim a sua capacidade de atendimento. Todos esses investimentos também trouxeram novos desafios para adequação da infraestrutura.

Segundo o gerente de Tecnologia da Informação Denis da Costa Rodrigues, além desse crescimento em capacidade estrutural, ao implantar os sistemas de informação - e o Tasy é um desses sistemas -, a instituição percebeu que seria necessário ampliar a infraestrutura para suportar cada vez mais

usuários e dispositivos, consumindo e gerando informações sobre o processo de cuidado do paciente. Essas necessidades de negócios geradas pelo aumento do uso de sistemas de informação determinaram os primeiros passos para a definição e escolha das novas tecnologias.

Para acompanhar esse crescimento, bem como garantir as premissas da segurança da informação, o hospital investiu em uma máquina rápida para data warehouse e processamento de transações, o *Oracle Exadata Database Machine*. O conjunto de velocidade de processamento, desempenho e escalabilidade é um dos grandes atrativos desenvolvidos pelo Exadata.

Além do planejamento e execução da migração do banco de dados, segundo a Teiko, parceira de serviços de infraestrutura da Philips, uma vez definida a arquitetura do data center, projetada nos conceitos *Green IT*, foi proposto um cronograma da implantação do Exadata que previa fases de análises de cenários, testes de migração e validação de performance. Desde a identificação da demanda à implementação da nova solução, o hospital levou cerca de quatro meses.

Resultados mensuráveis

Para Denis Rodrigues, o banco de dados robusto é um dos fatores para a melhor performance do sistema Tasy, mas a qualidade e a governança da infraestrutura de rede devem ser levadas em consideração também, caso contrário, toda a performance provida por uma boa arquitetura de banco de dados poderá ser seriamente comprometida.

Ainda de acordo com o executivo, houve uma melhora sensível em todas as aplicações do HAOC após todos estes investimentos. “Em média a melhora da performance foi de 78%, sendo que o tempo médio de prescrição caiu de sete para dois minutos. Após apenas um mês, este aumento de produtividade dos usuários no uso do sistema refletiu o ROI (*Return on Investment*)”, destaca Denis.

Parceria

A parceria Philips e HAOC teve início na implantação do sistema Tasy, em 2010; desde então foram realizados diversos projetos em conjunto: Certificação Digital, a versão para iPad e, agora, a implantação do Java. O hospital está realizando estudos em conjunto com a Philips para todas as definições necessárias.



Denis da Costa Rodrigues
Gerente de Tecnologia da
Informação

Sobre o HAOC

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz foi fundado em 1897 e conta com mais de 96 mil m² de área construída. Possui às certificações Joint Commission International (JCI), Surgical Review Corporation (SRC) e Telemedicine for the Mobile Society (Temos).

Sua atuação está alinhada aos padrões de excelência do segmento hospitalar mundial. Desde o início, a trajetória do hospital foi pautada pela superação de inúmeros desafios e pela vocação de cuidar das pessoas – atributos que até hoje estão presentes em sua essência.

A Philips e o Hospital Alemão Oswaldo Cruz têm desenvolvido ao longo desses três anos uma parceria voltada para inovações. O Hospital tem acompanhado e se mostrado interessado nos grandes projetos da Philips e, desta forma, contribuído com sugestões de melhorias, alinhando o seu planejamento estratégico ao da Philips.

Débora da Silva – gestora de Contas da Philips

A infraestrutura por trás de um sistema

Sociedade Divina Providência investe em infraestrutura para garantir a melhor performance do sistema Tasy

Texto: Gisélle G. Olímpio

Hospital Santa Isabel - Blumenau/SC
Hospital Nossa Senhora da Conceição – Tubarão/SC
Hospital São José e Maternidade Chiquinha Gallotti – Tijucas/SC

Considerado uma excelente ferramenta de gestão em saúde, o sistema Tasy aponta seu melhor desempenho orquestrado com bases sólidas de investimentos em infraestrutura. Assim como uma instituição de saúde é complexa e repleta de detalhes de grande relevância, o sistema que a rege precisa garantir segurança, integração e informação correta no momento certo. A inteligência por trás de uma tela vai além de salvar uma informação, por isso, o sistema Tasy já apresenta pré-requisitos em relação à infraestrutura e investimentos em banco de dados no momento em que é comercializado.

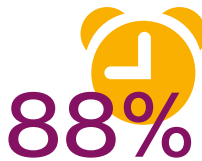
Para uma instituição como a Sociedade Divina Providência (SDP), cujos hospitais estão fisicamente separados, é primordial pensar no crescimento futuro e na integração das informações. O gerente de TI Julio Cesar Westarb Junior lembra que os hospitais da SDP estão em constante crescimento, todos os anos há obras de ampliação e o número de estações de trabalho e usuários do sistema Tasy aumenta. “Após alguns anos utilizando o sistema, houve o desafio de expansão, tanto de armazenamento quanto de performance do sistema de gestão.

Além disso, o volume de dados estava crescendo rapidamente, por isso era necessário fazer a troca dos servidores”, argumenta.

Essa necessidade levou à escolha da arquitetura Oracle RAC (*Real Application Clusters*), com foco na alta disponibilidade e escalabilidade. “Com certeza, a utilização do Banco de Dados Oracle traz a performance e a segurança que o sistema Tasy precisa ter em um ambiente com a criticidade hospitalar, onde a agilidade no atendimento ao paciente, com dados fidedignos, é a chave para a qualidade que a SDP busca em seus serviços”, enfatiza Westarb.

Vale ressaltar que, por meio deste investimento, não houve mais paradas no sistema, seja por problema no servidor ou programadas para alguma manutenção, pois o banco de dados funciona em cluster: se um dos nós do cluster para, o outro assume toda a carga até reestabelecer o funcionamento do outro servidor. Em horários de pico, a carga também pode ser dividida.

Maximizando a performance do Tasy, o gerente de TI relata que processos como o cálculo de um protocolo SUS, que levava quase uma hora e meia, hoje ocorre entre 10 e 15 minutos, atualização de indicadores de gestão passaram de uma hora para 15 minutos, além de melhorar o tempo para abrir as funções do sistema, principalmente para o usuário da área assistencial, para o qual alguns segundos a menos para abrir uma tela pode aumentar a produtividade, visto que estes usuários abrem e fecham muitas telas do Tasy (PEP, REP, ADEP etc).



88%

Diminuição do tempo para cálculo de um protocolo SUS

Diferenciais do Sistema Tasy nos hospitais da SDP

- Integração entre as áreas dos hospitais
- Facilidade na consulta de indicadores de gestão por parte da mantenedora, com informações consolidadas
- Segurança do paciente e das informações contidas no PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente)
- Facilidade de acessar as informações necessárias ao atendimento e clareza das informações para o processo de faturamento
- Adequação do Tasy às exigências das políticas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e da maioria das operadoras de planos de saúde e o Sistema Único de Saúde (SUS)
- Inclusão digital
- Melhoria nos processos em função da padronização das rotinas



A Sociedade Divina Providência é uma entidade beneficente de assistência social, de fins não econômicos e não lucrativos. A SDP atende por ano aproximadamente 73% de pacientes-dia SUS, prestando serviços ambulatoriais, de média e alta complexidade. A SDP conta hoje com uma equipe de mais de 3,5 mil funcionários, que atuam na mantenedora e em suas filiais.

AACD implanta o sistema Tasy em Java

Prontuário eletrônico, farmácia sem papel e um grande controle nas regras comerciais transforma o dia a dia da AACD

Texto: Gisélle G. Olimpio

São Paulo - SP

Assim como os pacientes precisam de cuidados todos os dias, as instituições de saúde também precisam projetar o seu crescimento pensando em soluções que ofereçam o melhor gerenciamento operacional, financeiro e de assistência ao paciente. Neste cenário e após pesquisa de mercado em conjunto com a Accenture (empresa de consultoria), a AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente - chegou ao sistema Tasy. Atuante há 63 anos, a AACD possui mais de 2 mil colaboradores, sendo aproximadamente 1.650 voluntários. A instituição tem um trabalho voltado à reabilitação física com o propósito de fazer com que as pessoas com alguma deficiência física possam atingir seu potencial máximo. São 15 unidades de reabilitação no Brasil e um hospital.

Segundo o superintendente Hospitalar da AACD, Pedro Lacava, a instituição necessitava de um sistema que pudesse fornecer segurança ao paciente e rastreabilidade quanto aos dados manipulados no dia a dia. "O processo de seleção do melhor sistema de informação foi realizado juntamente com a Accenture. Selecionamos várias empresas de sistemas, cuja aplicação específica suprisse o nosso escopo, e desta seleção surgiu o Tasy, que demonstrou a melhor relação custo-benefício para a nossa entidade. Como o nosso hospital está em constante crescimento, buscamos um sistema de informação confiável, que nos fornecesse mais segurança ao paciente e rastreabilidade de dados e o Tasy preencheu estes e outros requisitos em detrimento aos demais sistemas do mercado", informa Lacava.



Foto: Divulgação

A AACD foi o nosso primeiro cliente a realizar um projeto de implantação do Tasy Java. Já havíamos passado pela migração do Tasy Delphi para Java no HMCG (Hospital e Maternidade Dr. Christóvão da Gama), mas essa foi a primeira implantação na nova versão. O projeto de migração nos trouxe grandes lições aprendidas, que puderam ser aplicadas nesse projeto. As semelhanças das duas versões trouxeram ganhos para o time de implantação, que não precisou de capacitação extra para executar o projeto.

A implantação do Tasy na AACD foi um grande marco para o cliente, pois muitos processos ainda eram realizados de forma manual. O cliente seguiu para a implantação do prontuário eletrônico, a farmácia sem papel e um grande controle nas regras comerciais. Além do desafio da utilização da ferramenta, os usuários encontraram o desafio da mudança dos processos. Hoje, as áreas estão integradas com um processo totalmente eletrônico e Lean.

Daniela Zimmermann - coordenadora de Projetos da Philips

Para a gerente responsável pela implantação do projeto, Gilmara Lais Trevisan, instalar o Tasy na AACD foi um grande desafio, que envolveu mais de 250 usuários na operação e mais de 100 funcionalidades. “Graças a isso hoje temos processos que não utilizam mais o papel, são completamente informatizados”, explica.

Com a expectativa de integrar, controlar e otimizar os processos, o Tasy foi a conexão do conhecimento técnico dos processos preexistentes com a automação dos controles internos. “O controle de cobrança das mais de 60 operadoras de saúde tornou-se viável e seguro, além de ter fácil manutenção, bem como a melhoria das cobranças ficou visível e mais rentável. A conciliação das atividades realizadas pelo hospital com uma remuneração *fee for service* é essencial para o resultado financeiro e o Tasy está auxiliando neste resultado”, garante a gestora Comercial, Andreia Delpoio.

Além da melhor organização das informações e redução de falta de documentos, a prescrição no Tasy gera diretamente a demanda na farmácia possibilitando um controle mais efetivo, online e a completa eliminação do papel. Do mesmo modo, o Tasy é integrado ao sistema de imagens IntelliSpace PACS DCX, ou seja, um atendimento no Tasy já gera automaticamente uma demanda no PACS, eliminando mais uma vez o papel e reduzindo erros operacionais. Destacando-se a integração das informações e soluções como o caminho para a melhora do fluxo de atendimento da instituição.

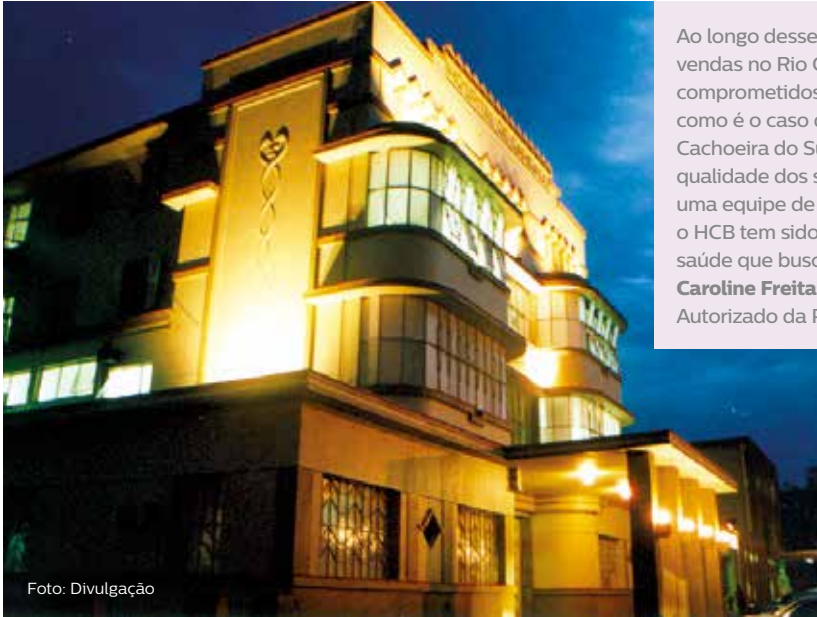
Pedro Lacava
Superintendente

A parceria Accenture, Philips e AACD funcionou muito bem durante este projeto. Nós conseguimos, em conjunto, tornar realidade todos os objetivos que estavam previstos. Começando por um melhor atendimento ao paciente da AACD, trazendo maior clareza e inteligência para a gestão do hospital para que ele possa tomar as melhores decisões no dia a dia, automatizando uma série de processos e fazendo com que haja melhor produtividade e eficiência de toda a instituição.

Rene Fabiano Parente - Accenture



Foto: Divulgação



Ao longo desses cinco anos à frente da atividade de pós-vendas no Rio Grande do Sul, é recompensador ter clientes comprometidos com a maximização do uso do sistema Tasy, como é o caso do Hospital de Caridade e Beneficência de Cachoeira do Sul, o que demonstra comprometimento com a qualidade dos serviços disponibilizados à comunidade. Com uma equipe de TI atuante e uma administração participativa, o HCB tem sido um forte aliado ao receber instituições de saúde que buscam referências de uso do sistema Tasy.

Caroline Freitas Braga - Pós-vendas da Digifull (Distribuidor Autorizado da Philips)

A importância da revisão de processos no Hospital de Caridade e Beneficência de Cachoeira do Sul

Sistema Tasy representa um marco no HCB e auxilia na revisão dos processos e aumento de faturamento

Texto: Gisélle G. Olimpio

Cachoeira do Sul - RS

Alicerçado em unidades de negócio, o Hospital de Caridade e Beneficência - HCB já está em processo de informatização há mais de 15 anos. Mas a implantação do sistema Tasy, em 2009, é considerada um marco na instituição.

Flexibilidade para adaptar o sistema ao processo do hospital, atendimento da sua rotina de trabalho, possibilidade de vincular dentro do sistema todas as restrições, alertas dos medicamentos, menos retrabalho, segurança das informações e expectativa de inovação. Esses foram os principais fatores que levaram o HCB a optar pelo sistema Tasy. "A Philips é uma empresa que inova e percebemos isso em suas soluções, que estão em constante evolução e o nosso anseio é acompanhar esta evolução revisando constantemente os nossos métodos para a melhor prática do cuidado", destaca o assistente Administrativo Mauro Joel da Silva Ferreira.

Já para a coordenadora do Serviço de Enfermagem Fernanda Fontoura, a informatização do prontuário do paciente foi o fator decisivo na escolha do sistema, pela necessidade de melhorar a qualidade, segurança, eficiência e gerenciamento do cuidado. "O Tasy é um sistema integrado que facilita o fluxo de trabalho. Além de melhorar a comunicação, possibilita maior disponibilidade de informação, alertas e restrições

para prevenir o uso de medicações, dose, via e frequência inadequadas", explica.

Revisão de processos e aumento de faturamento

O controle efetivo no HCB representou um salto de aproximadamente 20% no faturamento. "O Tasy possibilitou ajustar os processos com regras, cadastros e tabelas bem definidas que dão embasamento real para qualquer negociação e o aumento de faturamento é a consequência dessa revisão de todos os processos", informa Ferreira.

Nas instituições que envolvem o cuidado com a saúde, uma função reflete e impacta na outra, por isso é tão importante ater-se a todos os detalhes. Segundo o assistente Administrativo, 75% dos pacientes do Hospital de Caridade e Beneficência são SUS e as possibilidades do Tasy em termos de gestão são um importante diferencial, pois permitem o faturamento de acordo com as exigências do SUS, com informações no tempo certo. Esta mesma facilidade se aplica aos processos com os pacientes particulares e de convênios. A segurança da informação, eliminação de contas sem cobrança e diminuição de glosa têm reflexo financeiro para o hospital.

Entre as mudanças com a implantação do Tasy, destaca-se o papel da TI, que até então era voltada à manutenção de

computadores e hardware. “A TI não se envolvia nos problemas”, relata o coordenador de TI Guilherme Tybusch, informando que o Tasy encantou por sua modulação construtiva. “A facilidade de gerenciar informações transformou a TI em um setor estratégico, que gera dados com vistas à melhoria contínua do processo e metodologia de trabalho”, completa.

“Ter um sistema inteligente que permite a consistência de dados é mais uma garantia ao paciente e aos profissionais”, finaliza Fernanda Fontoura.

O sistema Tasy foi apresentado ao HCB pela Digifull (Distribuidor Autorizado da Philips). Atualmente, o hospital se prepara para automatizar todo o processo de Enfermagem, buscando unificar as informações com o mínimo de papel. Outra expectativa para um futuro próximo é a utilização da mobilidade para checagem beira-leito e a migração para o Tasy em Java.

Diferenciais do Sistema Tasy no HCB

- Identificação do paciente
- Alertas
- Segurança da prescrição
- Menos retrabalho
- Controle de estoque
- Controle de permanência do paciente
- Visualização do responsável por cada processo
- Controle do SAME - conferido e faturado
- Integração
- Interdisciplinaridade
- Revisão de processos
- Aumento de faturamento

HCB em números - 2013



Leitos
190



Cirurgia
5.796



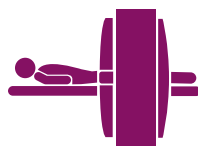
Partos
1.059



Radiologia
37.659



Tomografia
7.080



Ressonância magnética
3.284



Sessões de hemodiálise
11.177



KG de roupas lavadas
461.165



Número refeições servidas
248.309



Internações convênio
3.308

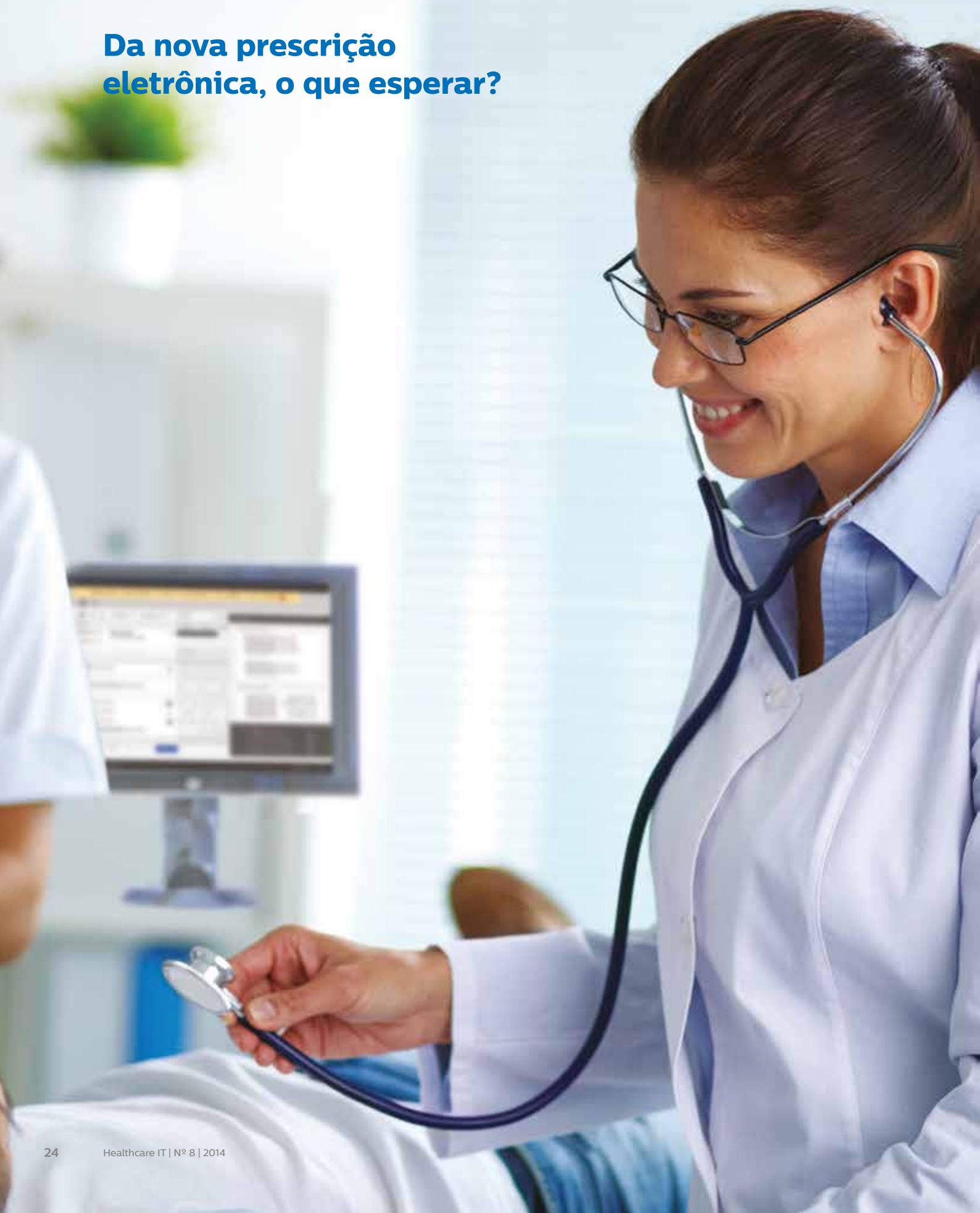


Internações SUS
6.676



Internações Particular
518

Da nova prescrição eletrônica, o que esperar?



Com os processos revisitados e reanalisados a nova prescrição eletrônica permite uma nova experiência de uso da solução

Texto: Dr. Luiz Arnaldo Haertel



Já se vão mais de 30 anos que, no Brasil, os profissionais de saúde vêm usando a informática nas atividades diárias. No início, era mais focada nos atendimentos em consultórios privados e também para repetição de prescrições hospitalares, usando editores de texto como ferramentas. Aceitavam-se programas no sistema operacional DOS e impressoras matriciais para executar estas tarefas. Conexão com a internet, nem pensar.

Há pelo menos duas décadas, as instituições de saúde como hospitais, clínicas diagnósticas, entre outras, tem percebido a necessidade tácita da informatização dos processos operacionais e administrativos pela incapacidade de dominar tal complexidade no mundo em papel. Várias soluções departamentais foram desenvolvidas interna e externamente e costumavam aumentar significativamente a eficiência dos setores, mas tinham pouca ou nenhuma integração entre si, o que gerava e ainda gera muitos problemas. O foco foi primeiramente processos operacionais, administrativos e gerenciais, mas logo se viu que o produto principal, a *core business*, estava fora, leiam-se as informações referentes ao atendimento do paciente, o prontuário e a prescrição.

Não é difícil de saber o porquê disto, uma vez que o custo e o faturamento destas instituições estão intimamente relacionados ao tratamento que o paciente recebe, em última análise, ao que lhe é prescrito. Então ter uma ferramenta de prescrição eletrônica completamente integrada, ou melhor

ainda, nativa dentro do sistema de informação hospitalar, seria o único caminho correto para vencer neste mundo onde é altamente difícil de obter a eficiência e, conseqüentemente, a auto-suficiência na gestão do negócio.

Imagine a seguinte situação: o médico prescreve uma dipirona para o paciente. Imediatamente a farmácia recebe a ordem de dispensação deste produto, que é buscado ou levado ao leito do paciente e administrado pela enfermagem. Nenhuma comunicação verbal é necessária, nenhuma fotocópia ou papel-carbono, nada. Mas não é somente isto: imediatamente, esta dipirona é acrescida à conta do paciente. Na farmácia, o medicamento é baixado do estoque e um sinal de alerta, de que a quantidade restante de segurança foi atingido, é gerado. Como reação, é deflagrado um processo de cotação eletrônica para três fornecedores, visando a compra de novos lotes de dipirona. O setor responsável recebe as cotações e aprova a compra. O estoque é então repostado, sem a ameaça de falta. Num simples exemplo como este pode-se imaginar quantas pessoas seriam necessárias, como seria a comunicação e qual seria o seu custo.

Este cenário foi alcançado em muitos ambientes, mas não em todos. O principal problema mundo afora foi e está sendo no começo do processo, pela escassa adoção das ferramentas de prescrição eletrônica pelos profissionais médicos, o que impedia ou impede desta estratégia funcionar na ausência de profissionais transcritores.



Foto: Banco de Imagens

Médicos de Unidades de Terapia Intensiva (UTI), por exemplo, acabaram por aderir precocemente pois, como estavam presentes quase diariamente no hospital, aprenderam a lidar rapidamente com as ferramentas e também viam o imediato benefício de ter suas longas prescrições facilmente continuadas para o dia seguinte, após os ajustes necessários. Em contrapartida, médicos que visitavam o hospital com menos frequência tinham dificuldade de usar os sistemas e até mesmo de lembrar suas senhas de acesso. Além disso, não devemos esquecer que, no que se refere ao conhecimento em informática, temos gerações distintas de médicos convivendo simultaneamente, o que também provoca dificuldades.

Sem contar que as questões de adequada infraestrutura (quantidade e qualidade) no quesito rede, equipamentos, monitores, entre outros, colaboram em muito para o sucesso ou fracasso da adoção. Uma má performance, a qual está frequentemente associada as questões de infraestrutura, pode-se apresentar como mais um fator de resistência.

É bastante conhecida também a questão da falta de tempo dos profissionais de saúde, particularmente dos médicos. Isto é um fator que impacta fortemente na não adoção. Se qualquer fase do processo eletrônico aumentar o consumo total de tempo dos profissionais para a realização da prescrição, haverá seguramente resistência para o uso. Outro aspecto importante é a “inteligência” da ferramenta. Se o usuário perceber que ele precisa preencher informações óbvias ou dar cliques ou passos desnecessários, isto também provoca perda de adeptos e/ou insatisfação do uso.

Para “complicar” a situação da elevada expectativa dos profissionais clínicos quanto às soluções informatizadas, nos últimos 10 anos houve uma estrondosa revolução na interface entre o usuário e os diversos *gadgets*, bem como na conectividade. A mesma experiência de uso em tablets e smartphones é hoje esperada dos softwares de informação

em saúde, como prontuários e prescrições eletrônicas. A questão ou dificuldade é que toda aquela complexidade de processos interligados como no exemplo anterior precisa ser preservada, mesmo em telas muito mais simples e resumidas, mantendo a integridade da operação sem a necessidade de intermediários. Além disso, não se espera “apenas” trabalhar em uma ferramenta perfeita. Hoje, o que se espera é fazer isso em qualquer lugar, a qualquer hora.

O Tasy participou ativamente das últimas duas décadas. Sempre com a premissa de ter todas as suas ferramentas assistenciais e administrativas apontando para uma mesma base de dados. O Tasy teve como objetivo principal a integração dos processos operacionais e assistenciais em saúde nas formas mais enxuta e eficiente possíveis. Começamos com a Prescrição Eletrônica do Paciente em Delphi, a nossa REP, a qual inicialmente era impressa para dar seguimento ao processo de administração do medicamento.

Com o desenvolvimento da função ADEP™ (Administração Eletrônica da Prescrição), não houve mais necessidade da versão impressa para execução da prescrição, uma vez que a informação passou a ser enviada diretamente, via eletrônica, para a beira do leito. A impressão da prescrição passava a ser necessária apenas por exigências legais, quando da ausência de certificação digital nas instituições. Uma vez não tendo mais o papel impresso como base e tendo pacientes com várias prescrições num mesmo dia (por exemplo em UTI e/ou múltiplos profissionais), houve a necessidade de apresentá-las de forma consolidada, permitindo a continuidade diária do então “plano terapêutico” (REP-PT).

Em muitos lugares, setores e hospitais os objetivos foram alcançados mas ainda restaram nichos nos quais não se estava tendo a facilidade de adoção pelos motivos anteriormente citados e outros. Mesmo entendendo que a questão da dificuldade de adoção não é um problema específico de uma

ferramenta ou de um país, decidimos fazer a nossa parte, colaborando ainda mais com as instituições para eliminarem este GAP. Levando-se em conta todo o *know-how* adquirido durante quase duas décadas e pelo esforço conjunto com a Philips Design da Europa e dos EUA, estudando profundamente a questão de usabilidade, ergonomia e design, visitando diversas instituições de saúde, conversando com usuários-chaves, todos os processos de prescrição foram revisitados e reanalisados para então serem desenvolvidos numa nova arquitetura, o HTML 5, a qual permite uma significativa transformação na apresentação da informação.

Um trabalho, envolvendo dezenas de profissionais, vem sendo desenvolvido nos últimos dois anos para modificar completamente a experiência de uso da solução, utilizando-se das mais modernas metodologias internacionais em design de softwares. É importante reforçar que, além da alteração importante de interface, vários processos da prescrição foram modificados, sendo o mais importante deles, a mudança do prazo de validade (não mais por prescrição, e sim por item).

Finalizando, o objetivo principal desta nova ferramenta é facilitar a adoção e o uso pelos profissionais que não têm a oportunidade de usá-la com muita frequência, reduzir significativamente ou eliminar a necessidade de treinamento e atender as expectativas quanto à usabilidade, aumentando diretamente a satisfação dos usuários.

Atender ao negócio adequada e inteiramente é nossa missão, fazendo com que as instituições de saúde aumentem cada vez mais a sua eficiência, qualidade e segurança no atendimento de seus pacientes. Mas agradar o usuário no seu trabalho

diário, para que colabore nos objetivos acima, é um passo fundamental para atingi-los. Temos a convicção que este novo produto vem preencher esta lacuna, contribuindo significativamente para uma mudança de paradigma. E a nossa inovação não para por aí, em breve, as principais funcionalidades clínicas seguirão o mesmo caminho.

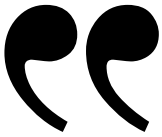
É fundamental lembrar que, apesar de toda a mudança de interface, esta ferramenta como nenhuma outra funcionará adequadamente sem uma perfeita parametrização do sistema, sem o cadastro adequado de materiais, medicamentos e procedimentos, ou seja, sem uma perfeita implementação. Isto continuará sendo requisito básico para o sucesso, como sempre foi.

Por último, gostaria de agradecer, reconhecer e parabenizar toda a equipe profissional multicêntrica envolvida neste projeto e a todos que colaboraram com suas opiniões e *insights*. Foram muitos encontros, reuniões, emoções, empenho e suor, sempre com a completa sensação de que o nosso trabalho pode fazer grande diferença na vida das pessoas. Por isso este projeto já foi, desde o início, completamente recompensador.



Dr. Luiz A. Haertel - Chief Medical Officer

Foto: Danielly F. Gomes



O meu papel neste projeto foi o de, juntamente com o Marco van Leeuwen, otimizar a experiência de utilização para o usuário final, com a criação de conceitos de design que vão ao encontro das necessidades observadas do processo de pesquisa no ambiente de trabalho. Os nossos usuários finais têm necessidades muito específicas e um contexto de trabalho desafiante. Poder fazer parte de uma equipe que está fundamentalmente empenhada em melhorar e otimizar essa experiência tem sido extremamente gratificante. Não poderia estar mais orgulhosa por poder contribuir para um projeto tão impactante como este e integrada a uma equipe fantástica que torna toda esta experiência prazerosa e didática.

Maria Clara Correia Martins

Consultora de Design de Interação



A minha contribuição, juntamente com os membros da equipe, é a tradução das necessidades e desejos do usuário em experiências de utilização memoráveis para os profissionais de saúde. É importante que os nossos usuários possam prestar cuidados de uma maneira otimizada e também é nosso objetivo encontrar uma solução de design que os faça sorrir. Toda esta “viagem” tem sido muito recompensante. Trabalhar com esta equipe de amigos talentosos, entusiásticos e calorosos dá-me energia e torna toda esta experiência relevante e muito valorosa para mim.

Marco van Leeuwen

Consultor Sênior de Design de Interação



Acredito que a minha principal contribuição tenha sido poder combinar os conhecimentos de negócio/processo, que adquiri ao longo dos anos em que trabalhei no Desenvolvimento, especialmente na área Assistencial. Isso, com certeza, facilitou muito para entender as demandas de negócio e, em conjunto com a minha equipe (sem a qual nada disso teria sido possível), criamos os “building blocks” (componentes), que irão permitir ao R&D criar funcionalidades muito mais robustas e flexíveis, porém, intuitivas e práticas também.

Este projeto é muito importante, pois representa uma evolução tecnológica significativa do produto (caminhando em direção ao futuro: tendência de Cloud, alta disponibilidade e acessibilidade) e, ao mesmo tempo, uma experiência de uso completamente inovadora aos usuários também, sendo mais intuitiva, agradável e convidativa ao uso, pois, procura representar cuidadosamente a ação humana.

Rafael Patrício

Gerente de Tecnologia e Inovação



A nova prescrição eletrônica é uma solução idealizada e construída por uma equipe multidisciplinar composta por programadores, analistas de sistemas e de negócios e designer, que representa um divisor de águas para o Tasy, tanto no quesito de usabilidade quanto de aparência. Os primeiros passos percorridos neste sentido foram na busca de uma melhor forma de prescrever no Tasy, procurando melhorar a usabilidade e flexibilidade da ferramenta.

Em parceria com o Setor de Tecnologia, foi concebido um novo *framework* de desenvolvimento, tendo como principal característica trabalhar com HTML5 e CSS3, que nos possibilitou uma gama de novos recursos que antes não eram possíveis. O trabalho realizado pelo desenvolvimento, em conjunto com a equipe de design, resultou numa ferramenta que possibilita uma experiência inovadora, principalmente aos usuários já habituados ao uso do Tasy.

Felipe Martini Martina

Analista de Sistemas



Havia uma expectativa muito grande por uma prescrição eletrônica com uma nova interface e alguns comportamentos diferentes, os quais poderiam sobremaneira aumentar o seu processo de adoção e satisfação do uso. É isso que estamos entregando. Depois de estar envolvido com a prescrição desde o seu princípio, é muito gratificante poder reapresentá-la com as ferramentas atualmente disponíveis, as quais revolucionaram a relação entre o ser humano e os computadores, tablets e smartphones. Participar deste projeto foi muito especial pelo elevado número de pessoas envolvidas, pela pesquisa e método utilizados, em uma fantástica interação e vibração que serão mantidas sempre em minha memória.

Luiz Arnoldo Haertel

Chief Medical Officer



Minha responsabilidade foi especificar os processos que envolvem o uso da ferramenta e garantir que as principais funcionalidades sejam contempladas e as melhores práticas implementadas. Trabalhando no projeto pude compreender quais são as necessidades do usuário médico ao utilizar uma ferramenta de prescrição eletrônica. Também tive a oportunidade de atuar com uma excelente equipe de profissionais, todos comprometidos em alcançar o melhor resultado. O projeto da nova prescrição eletrônica é de extrema importância, pois reflete um grande momento de inovação do Tasy. O nosso objetivo é proporcionar ao usuário uma ótima experiência de usabilidade. Por meio da redução da complexidade da ferramenta e ao utilizarmos importantes conceitos de design, visamos criar um processo mais intuitivo e, conseqüentemente, tornar o ato de prescrever mais agradável.

Talitha Juliana Makowski

Farmacêutica e Bioquímica - Analista de Negócios



A decisão de ter um *roadmap* para HTML5 foi motivada pela necessidade do mercado de escalar a solução para vários estabelecimentos, contudo mantendo uma base de dados centralizada, de modo a permitir a unificação da gestão do negócio (visão unificada para os gestores). Neste sentido, as tecnologias utilizadas precisavam evoluir, pois até então utilizávamos o emulador de terminal (WTS) para permitir acesso à aplicação remotamente pelas instituições. A importância do projeto foi relevante para a estratégia de sustentabilidade do negócio, tanto para os clientes quanto para Philips. Para os clientes, a necessidade de padronizar os processos e suportar o seu crescimento pelo acesso remoto e seguro é fundamental. Por meio do HTML5 a Philips alcançará um padrão de software de classe mundial, o que permitirá atendermos cada vez melhor o mercado local e também cresceremos rapidamente em outros países. A experiência com este projeto está sendo muito gratificante e desafiadora. Muito desafiadora devido à inserção de novos conceitos de usabilidade, ergonomia e design e gratificante pois é notório que estamos dando um salto de inovação para o mercado em que atuamos.

Anderson Alves

Diretor de R&D



Participei de todas as fases evolutivas do processo de prescrição no Tasy, por isso foi possível contribuir com o conhecimento das principais fortalezas que tinham que permanecer no produto e sugerir o que poderia ser melhorado.

A importância do projeto está diretamente relacionada a proporcionar simplicidade e agilidade a um processo de alta complexidade, sem perder a segurança e a confiabilidade.

Participar desse projeto foi muito motivador pela união de pessoas de vários departamentos da empresa, em busca de um mesmo objetivo. Também foi gratificante o resultado final, onde um processo de alta complexidade se transformou em algo simples, intuitivo e eficiente.

Edilson da Silva

Gerente de R&D





Foto: Banco Philips

Quando **30 minutos** pode ser questão de vida ou morte?

Novo processo para detecção de Sepsis utiliza integrações e automatizações de processos no sistema Tasy

Texto: Gisélle G. Olimpio

A Sepsis continua sendo um grande desafio da medicina, uma vez que o seu desfecho muitas vezes leva à morbidade e à mortalidade. Em todo o mundo, milhões de pessoas manifestam sepsis grave por ano e esse quadro se agrava levando uma porcentagem alta de pessoas aos leitos em UTIs e até mesmo à morte, tanto no Brasil quanto em outros países. Este cenário gera muito custo aos setores público e privado, porque envolve cuidados específicos, equipamentos e medicamentos de alto custo.

Algoritmo para detecção de Sepsis

Pensando nesse contexto, a Philips desenvolveu um processo novo para detecção de Sepsis no sistema Tasy, buscando de forma automática amarrar ou projetar um protocolo com tudo o que já havia no papel. Uma vez que as informações necessárias (como os sinais vitais, registros de enfermagem estruturados, exames de laboratório e balanço hídrico) já são cadastradas no sistema, a Sepsis é um compilado de informações que apresentam características deflagradoras.

Por meio dessas características deflagradoras, o profissional receberá alertas e, a partir de uma análise clínica, poderá startar um determinado fluxo de Sepsis. É importante ressaltar a necessidade de conhecimento clínico para embasar a decisão, já que quem conduz a ferramenta é o usuário, é dele a

decisão final de confirmação de suspeita de Sepsis ou de risco de Sepsis grave. Entretanto, os alertas emitidos pelo sistema são grandes facilitadores do processo.

Benefícios

Para o paciente, o maior benefício está na agilidade da detecção precoce, afinal quanto mais rápido as informações chegarem, mais depressa o profissional é alertado para tomar uma conduta. Os guidelines (normativas internacionais) preconizam que em 30 minutos após a detecção de Sepsis é necessário iniciar o protocolo instituído. Este é o tempo para detectar e prescrever os cuidados necessários para essa suspeita.

Para o profissional, o algoritmo para detecção de sepsis proporciona o suporte à decisão clínica fundamentada em guidelines, padronizando o cuidado. Tudo isso de forma rápida e precisa apresentando condutas baseadas no foco inicial de infecção.

É importante ressaltar o quanto as integrações com exames laboratoriais, monitores e automatizações realizadas no sistema Tasy facilitam a detecção de Sepsis por meio do algoritmo, porque automatizam e agilizam a maior parte do processo.



Foto: Banco Philips

Antes da data-limite para utilização do padrão TISS 3.02.00 os sistemas da Philips já estavam aderentes às regras preconizadas pela ANS

Sem atrasos, a Philips prepara os seus softwares e os seus clientes para seguirem às regulamentações da ANS

Texto: Gisélle G. Olimpio

Philips atualiza o sistema Tasy para respaldar os seus clientes a se adequarem às novas regulamentações estabelecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Em 31 de agosto de 2014 entrou em vigor a versão TISS 3.02.00, que estabelece regras para troca de informação entre hospitais e operadoras de planos de saúde. E a Philips já estava com tudo pronto para que as empresas pudessem seguir à risca as novas regras.

O que é TISS?

A TISS ou Troca de Informações Saúde Suplementar é um padrão obrigatório estabelecido pela ANS, que contempla a troca de dados e informações de saúde entre operadoras de planos de saúde e prestadores. Pensada, Estruturada e Organizada por meio de cinco componentes:

Organizacional

Conteúdo e Estrutura

Representação de Conceito em Saúde

Segurança e Privacidade

Comunicação

Os principais objetivos da TISS são padronizar as ações administrativas, compor registro eletrônico de saúde e subsidiar as ações de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras.

As novidades da versão 3.02.00 envolvem a padronização do envio de solicitação de autorização dos anexos clínicos (necessidade de tratamento quimioterápico, radioterapia e OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais) e a padronização do processo de recurso de glosa. Outra novidade dessa versão é a obrigatoriedade de troca de informação por meio eletrônico (via webservice ou portal).

Este método *paperless*, além de ser sustentável, traz agilidade ao processo porque a necessidade de imprimir guias deixa de existir.

Versão TISS 3.02.00 na Philips

A Philips criou um grupo de estudos com o objetivo de tornar o sistema aderente às normas e atualizações preconizadas pela ANS. Todas as adequações do Tasy e Tasy Operadora de Planos de Saúde seguiram as determinações da agência.

Após análise detalhada das mudanças necessárias e a verificação da aderência do sistema, as alterações foram desenvolvidas. E para garantir a melhor performance e garantia de que na data limite tudo estaria pronto para utilização dessa versão, uma bateria de testes foi efetuada. Peritos de cada área tiveram participação proativa durante todos os testes.

Para garantir a completo entendimento da ferramenta, a Philips disponibilizou ainda treinamentos para clientes, funcionários e distribuidores antes da data-limite com a participação de dois instrutores demonstrando em tempo real o processo entre prestador e operadora.

Philips utiliza nova metodologia para gerenciamento de projetos de desenvolvimento

PRP/NPI é um método que liga informações, pessoas e processos e busca a padronização

Texto: Gisélle G. Olimpio

A metodologia para gerenciamento de projetos de desenvolvimento PRP/NPI é um combinado dos processos de *Product Realization Process* (PRP) e *New Product Introduction* (NPI), que vem para aumentar a integração entre o desenvolvimento dos produtos, alinhamento das equipes internas e lançamento ao mercado. Esta é uma metodologia utilizada globalmente pela Philips e permite um melhor gerenciamento, manutenção e acompanhamento dos projetos de desenvolvimento. Além da inovação processual, onde todas as áreas envolvidas como, por exemplo, Marketing, Vendas e Verificação e Validação terão visão do projeto durante todo o seu ciclo, foi também construída uma ferramenta dentro do próprio sistema Tasy para gerenciamento das fases e etapas do desenvolvimento do projeto até a entrega do produto.

A gerente de Qualidade Juliana Sabrina Prada Cunha explica que as diretrizes desse processo otimizam a segurança das soluções da Philips, promovendo maior análise sobre a construção dos produtos, realização de testes processuais,

otimização dos testes de desenvolvimento, definição assertiva da liberação limitada e/ou liberação em volume e preparação da equipe comercial e de serviços em momentos oportunos para lançamento do produto ao mercado.

“A metodologia não é só importante como fundamental para a evolução dos projetos de R&D”, destaca o gerente do Escritório de Projetos de R&D, Ricardo Reich. Na visão dele, com o número de novidades lançadas mês a mês e internacionalização do produto, todos os setores precisam estar envolvidos a fim de se prepararem com as suas atividades. Por meio do NPI, não somente o R&D estará à frente dos projetos, mas toda a empresa, promovendo a garantia de entrega com ainda mais qualidade.

O grande diferencial desse processo está na integração das informações, visão dos projetos pelas áreas envolvidas, automatização do gerenciamento, bem como uma clara divisão do projeto por meio de fases, etapas e responsáveis.



Foto: Divulgação



Foto: Banco Philips

Função Oftalmologia é aprimorada para garantir agilidade no atendimento e facilidade na visualização dos dados

Vários dados em uma única tela tornam o processo de atendimento oftalmológico mais rápido e fácil

Texto: Gisélle G. Olimpio

A Philips reuniu a sua experiência à expertise do cliente para moldar a função Oftalmologia. O Prontuário de Oftalmologia é voltado para clínicas específicas desse segmento e o grande diferencial das alterações realizadas na função está na forma de visualização das informações. Agora é possível personalizar os itens necessários para um determinado momento da consulta com a facilidade de ter várias informações de outros itens em uma mesma tela. Sendo assim, o novo recurso de visão dos itens pode ser personalizado pelo próprio cliente.

- Tipo de consulta oftalmológica – definição de processos (primeira consulta, suspeita de catarata, troca de lente de contato, retorno, cirurgia, realização de exames, etc.)

Com o objetivo de ter todos os registros no sistema, é possível personalizar os tipos de processos por perfil de usuário. A instituição parametriza quais serão os itens que devem ser apresentados em processos específicos no ciclo do atendimento.

- Recurso de Visão – forma de enxergar os resultados. É possível personalizar a definição de quais itens serão

apresentados na pasta visão, (visualização de mais dados em uma mesma tela)

Enquanto é realizado o registro de uma refração, por exemplo, o profissional poderá visualizar resultados da auto-refração e da ceratometria, bem como a ceratoscopia de ambos os olhos. Isso agiliza muito o trabalho do profissional, que não precisa navegar entre itens, pois o sistema já apresenta na tela a visão de todas essas informações.

Ainda dentro deste recurso, é possível navegar entre registros de consultas anteriores, facilitando a busca das informações.

A Philips disponibiliza treinamentos a distância sobre a Função Oftalmologia. Consulte a programação de treinamentos em www.philips.com.br/cilatam.



Foto: Banco Philips

Protocolo de Manchester no sistema Tasy

Philips incorpora ao Tasy uma das principais ferramentas de triagem e classificação de risco para maior assertividade no atendimento de urgências e emergências

Texto: Gisélle G. Olimpio

O princípio que rege o Protocolo de Manchester, uma metodologia internacional de classificação de risco, é melhorar o processo de priorização no atendimento de pacientes em serviços de urgência e emergência, classificando-os de vermelho (maior prioridade) até azul (menor prioridade).

Ao dar entrada em uma unidade de saúde, o paciente é classificado recebendo uma prioridade que determina o tempo alvo para o primeiro atendimento médico. Essa prioridade é baseada na situação clínica e queixa apresentada, e não na ordem de chegada.

O objetivo da ferramenta é disponibilizar uma solução informatizada para este processo e auxiliar a classificação do paciente de acordo com critérios internacionais, assegurando o atendimento no tempo mais adequado.

Esta funcionalidade foi desenvolvida no sistema Tasy com a tecnologia HTML5, e seu maior diferencial é a possibilidade de utilizar o protocolo sem a necessidade de integração com sistemas terceiros, além da plataforma amigável e intuitiva, que segue os preceitos de usabilidade, ergonomia e design.

Innovation and you

Projetos de inovação do sistema Tasy

Projeto	Descrição	Benefícios
Controle logístico dos medicamentos da quimioterapia	Criada uma nova funcionalidade na função “Transferência estoque quimioterapia”. Neste processo será informado o estabelecimento origem (data, hora, pessoa) e destino, também será possível o controle de tempo da viagem dos medicamentos realizada.	Controle das transferências de quimioterápicos e melhor distribuição de medicamentos e materiais na farmácia.
CTO – Biobanco	Um biobanco é uma função que se destina a coletar e armazenar amostras de materiais biológicos. A finalidade é coletar e armazenar amostras que serão utilizadas em projetos de pesquisa com a finalidade de entender melhor os processos que levam ao aparecimento e evolução das doenças.	Armazenamento, gerenciamento e processamento de material biológico humano para fins de pesquisa, tais como tecido tumoral, tecido normal, sangue e derivados, materiais citológicos e outras secreções ou fluidos corporais, em espécimes; amostras e alíquotas de material original e seus componentes fracionados de pacientes com câncer e também de indivíduos saudáveis.
Entrega da refeição via PDA	Certificar a entrega da refeição certa para o paciente certo, proporcionando facilidade na conferência.	Permite a conferência e registro da entrega da refeição diretamente no leito do paciente pelo PDA. As coqueiras e nutricionistas podem acompanhar a entrega em tempo real por meio da Gestão da Nutrição.
Melhorias na Gestão de Radioterapia	Permite o acompanhamento de cada etapa da Radioterapia em que o paciente se encontra: simulação, desenho dos volumes, aprovação dos volumes, planejamento físico, aprovação do acompanhamento e controle de qualidade.	Implementação de um painel que atualiza em tempo real a etapa de cada paciente. Controle das etapas que estão pendentes em cada paciente.
Melhorias no processo de CCIH	Melhorar a gestão do controle de infecção hospitalar, centralizando unicamente o controle na função Gestão de CCIH.	Permite a identificação e análise da necessidade de isolamento pela Gestão de CCIH e sinaliza o isolamento em outras funções, como por exemplo, ocupação hospitalar e prontuário eletrônico do paciente. O setor de CCIH terá um maior controle das infecções do hospital, desde a suspeita, confirmação e conclusão da infecção.
Cadastro do Volume de Materiais	O objetivo é cadastrar o espaço físico de cada localização dentro dos locais de estoque, bem como verificar o espaço físico que está vazio para consistir a compra de grande porte a fim de não ter problema de falta de espaço para armazenamento.	Planejamento de materiais a partir do volume e cálculo de espaço físico de armazenamento hospitalar. Possibilidade de calcular quantidade de entregas baseado no volume que o ressuprimento necessário irá ocupar fisicamente. Gerenciamento do espaço físico de armazenamento de mercadorias e maior controle nas compras e entradas de novas mercadorias.

Era digital, novas oportunidades e tendências em saúde. **Philips expande o seu negócio em Healthcare**

Executivos da Philips comentam sobre a importância estratégica de Healthcare na organização

Repórter: Gisélle G. Olimpio



Foto: 30 Frames

Jeroen Tas

O holandês Jeroen Tas tem mais de 30 anos de experiência global como empresário e executivo sênior nas indústrias de serviços financeiros, saúde e Tecnologia da Informação. Atualmente é o CEO da Philips em *Healthcare Informatics Solutions & Services Business Group*. É mestre em Ciência da Computação e Administração de Empresas pela Free University de Amsterdã.

Recentemente, Tas recebeu o prêmio “European CIO of the Year - 2014”, na categoria Business Process-Driven CIO, concedido pela CIONET International. O prêmio reconhece o sucesso de CIOs que têm aumentado a competitividade da sua organização por meio de tecnologias de informação e comunicação .

Qual a sua avaliação sobre a Era Digital e o seu impacto na sociedade. Como estas mudanças repercutem nas soluções de Healthcare da Philips e no futuro das inovações?

Jeroen Tas: Estamos apenas no início do que você pode chamar de revolução digital, embora o poder nas mãos das pessoas já é 40 vezes o que era há cinco anos. Muitas inovações surgem para aplicativos móveis e por meio da tecnologia social, subitamente, as pessoas podem trabalhar em conjunto em torno dos pacientes, colaborar com o hospital ou ter o médico em casa. Há possibilidade de capturarmos todos os dados sobre os pacientes e novas maneiras de como podemos ajudá-los com o tratamento certo, na hora certa. Assim, há uma extraordinária oportunidade para criar um novo mundo de inovação na área da saúde. Podemos criar um novo mundo de propósitos ligados à saúde e bem-estar.

Entre as principais tendências em TI na área de saúde destacam-se a computação em nuvem, mobilidade e big data. Qual é o posicionamento da Philips em relação às suas soluções de TI e estas três tendências?

Jeroen Tas: Estas tecnologias digitais são fundamentais para a proposta que a Philips vai trazer para o mercado. Pelas tecnologias digitais, como celulares, criaremos uma grande experiência para os pacientes. Utilizaremos soluções como o sistema Tasy para adicionar dados e recursos a fim de que todas essas informações sejam analisadas e possamos criar melhores soluções para cada tratamento. A Philips vai abraçar a nuvem totalmente, teremos Tasy na nuvem; da mesma forma, abraçaremos totalmente a mobilidade, por isso o Tasy já está com projetos em HTML5. E englobaremos ainda as tecnologias sociais para nos certificarmos de que todos nós podemos colaborar. Nosso intuito é criar soluções muito maiores e melhores em torno do que já temos atualmente.

Qual é a melhor forma para antecipar tendências e definir regras de mercado para criar produtos e soluções que farão a diferença?

Jeroen Tas: A melhor maneira para criar grandes soluções é trabalhando em conjunto com grandes clientes, porque juntamente com esses consumidores é possível moldar essas novas soluções, testá-las, ter interação com elas e torná-las cada vez melhores. Se tivermos clientes que são ao mesmo tempo um centro médico e uma universidade de medicina, é possível desenvolvermos pesquisas com a informação, além de utilizarmos a nossa capacidade de design, de transformação na área da saúde e, em conjunto, criarmos novas e grandes soluções para a saúde. Mas este processo sempre deve começar e terminar com o cliente.

Fale sobre a expectativa da Philips quanto ao grupo de negócios HISS (Healthcare Informatics Solutions & Services) na América Latina e o Tasy.

Jeroen Tas: A América Latina é um mercado muito importante, em muitos aspectos. O Brasil está liderando em muitas áreas, mas também vislumbramos outros países como o México, Colômbia, Chile e Argentina. Mas o mais importante é que essa é também uma fonte de inovação e de talento. Portanto, não estamos apenas olhando para o mercado da América Latina, estamos tentando trazer a equipe Tasy para o grande grupo de negócios e expor o sistema ao resto do mundo, e estou certo de que vamos ter muito sucesso e vamos ensinar ao mundo como desenvolver a área da saúde com muita eficácia.

Yair Briman

Como gerente-geral da ICAP, Yair Briman está liderando a primeira classe de negócios global, trabalhando para entregar uma solução líder para aplicações clínicas que analisa e virtualiza imagens médicas. Em sua nova função como gerente-geral EMR (Electronic Medical Record) lidera a globalização e crescimento dos negócios de EMR, com a meta de completar o portfólio de HISS, possibilitando a automação de todo o hospital.

Como o senhor avalia o potencial do mercado latino americano para tecnologia de informação em Healthcare? Quais as perspectivas e tendências nesse setor?

Yair Briman: A América Latina é um mercado muito grande, é um dos maiores do mundo, tanto em termos de tamanho das oportunidades quanto do ponto de vista de negócio e da população. É também muito diversificado. Há muitos países diferentes que estão em diferentes níveis de adoção do sistema de saúde. E nós já estamos fazendo um grande progresso na área da saúde na América Latina. O maior que fizemos está no Brasil, e agora estamos expandindo para o México. Entretanto, desejamos dar um passo além e realmente levar o Tasy e as coisas belas que são desenvolvidas aqui para lugares como a Alemanha, Reino Unido, França, Índia, Austrália e tantos outros. Realmente, levá-las para o mundo todo.

Como melhorar a vida das pessoas com as soluções da Philips? Qual é o papel de soluções de TI, considerando a nossa missão de melhorar a vida das pessoas?

Yair Briman: Gostaria de dar um exemplo: se você considerar o câncer, temos muitos tratamentos para esta patologia, mas muitas vezes não sabemos exatamente como vão impactar em todos os pacientes. No Tasy, já temos todas essas informações sobre cada paciente, mas se coletarmos todos esses dados e formos capazes de analisá-los, será possível descobriremos que, para um homem de 45 anos, que fuma há 10 anos, faz exercícios e outras coisas mais, e se tiver a doença, o melhor tratamento é X. Isso não existe atualmente.

E não há um banco de dados tão grande que se possam fazer tantas análises, mas com o Tasy e com alguns recursos de Big Data e algumas ferramentas analíticas nós realmente faremos a diferença para melhorar a vida das pessoas. Podemos, de fato, entender que tipo de tratamento pode trazer o melhor para os pacientes e quando é necessário mudar o tratamento.

Ainda no início do diagnóstico e olhando para as imagens, por exemplo, seremos capazes de correlacionar entre as diferentes imagens o histórico do paciente, o genoma, a patologia e realmente entender o que está errado com aquele paciente.



Foto: 30 Frames



Foto: Banco de Imagens

Equipe da Philips Design ajuda a projetar o Tasy aos clientes e tem como ponto de referência o **design, a usabilidade e a ergonomia do sistema**

Transformações do Tasy com foco na experiência e na necessidade do usuário final

Texto: David Bentham e Maria Clara Correia Martins

Philips Design Healthcare é uma equipe global que trabalha com diversos grupos de negócios e busca oferecer soluções criativas para apoiar três protagonistas na área da saúde: o paciente, o prestador de cuidados e as próprias unidades da Philips. Atualmente, há quatro equipes de design na Philips focadas em Saúde, Iluminação, Consumidor e Design de Empresa, mas especificamente em saúde, a equipe está incumbida de entregar inovações por meio da prestação de cuidados contínuos, criar o futuro dos serviços de saúde e salvar vidas.

A informação navega tão rapidamente quanto as conexões possíveis, portanto, é preciso entender a correlação que há entre a experiência das pessoas com os produtos ou serviços que elas utilizam. O usuário interage e busca boa aparência, usabilidade e ergonomia em todos os produtos e serviços que consome.

Seguindo esta tendência mundial, a equipe da Philips Design possui habilidades na pesquisa de pessoas e design de produtos, interações, serviços, comunicação e consultoria, os quais contribuem para o desenvolvimento de soluções focadas nas pessoas. Na área da saúde, busca combinar disciplinas de design no produto, interação, Ambient Experience e comunicações para criar uma solução total.



Foto: Banco Philips

Philips Design no Brasil

O grupo foi convidado por Solange Plebani (*General Manager HISS Latam*) para melhorar o design, a usabilidade e ergonomia do sistema Tasy e introduzir a aparência da identidade global de design da Philips Healthcare.

No Brasil, além do trabalho de design para o Tasy, também há o envolvimento deste segmento no projeto do design dos novos monitores globais da família Efficia e os produtos de diagnóstico de Raio-X, em Lagoa Santa - GO. Mas há muitos produtos e soluções da Philips Healthcare que são globais e a Philips Design está envolvida no design da maioria deles.

“Buscamos aplicar uma abordagem de design centrada no usuário para melhorar a sua experiência, levando em conta também as necessidades de negócios e tendências de mercado. Esta abordagem, focada nas pessoas, nos ajuda a identificar e compreender as necessidades, intenções e expectativas de nossos usuários. Nós obtemos *insights* indo ao ambiente de trabalho, observando e conversando com os usuários reais do sistema no momento em que eles estão desenvolvendo as suas tarefas diárias. Os *insights* que recebemos são focados nas pessoas e descritos de uma forma que impulsionam a ação - o combustível e o foco perfeitos para as inovações de hoje e do futuro”.

"O Tasy conquistou um lugar especial em nossos corações de designers"

Um dos diferenciais do trabalho é desenvolver experiências positivas para os clientes, médicos e pacientes por meio dos produtos, interfaces, ambientes, serviços e comunicações. Dessa forma, ao desenvolver uma interface é possível criar uma experiência positiva, tornando o uso do sistema mais eficiente, mais eficaz e mais agradável.

“Nossa pretensão é fazer com que os usuários do Tasy percebam como o sistema é intuitivo, fácil de aprender e que seja muito útil no desenvolvimento das tarefas diárias”, lembrando que, para atingir este objetivo, conceitos de design que atendam às necessidades dos usuários foram criados. Em seguida, foram validados com a equipe de desenvolvimento e testados

com usuários reais. “Com base nesse *feedback*, reiteramos e sofisticamos nossas soluções. Trata-se da entrega de criatividade com velocidade e flexibilidade. Trata-se de manter o ritmo com o usuário, demandas do negócio e mercado.

O Tasy é um sistema muito amplo e abrangente e os resultados obtidos até agora são muito positivos. Iniciou-se por definir uma solução de longo alcance para os componentes mais relevantes e comuns do Tasy. Primeiro, a equipe concentrou-se na melhoria do módulo CPOE (*Computerized Physician Order Entry*) (REP e REP-PT), inspirados por novas abordagens e, claro, nos resultados das pesquisas do usuário. Em seguida será a EHR (*Electronic Health Record*).

O Tasy é um elemento importante e central do novo *business group* de informática em saúde da Philips. Sua ampla base de dados do paciente pode ser o núcleo de todas as atividades relacionadas à saúde dos pacientes (Centrado no Paciente). Ele tem a capacidade de armazenar todas as informações do paciente e usar essa informação para apoiar a tomada de decisão, aumentar a produtividade, evitar o erro humano e reduzir o desperdício em todos os aspectos, da administração hospitalar ao cuidado ao paciente.

Descobrir o potencial do Tasy para possibilitar a entrega de mais saúde é desafiador, mas extremamente envolvente para a equipe de designers. Por essa razão, buscamos produzir soluções que sejam valiosas e realistas em curto prazo. Todavia, o seu trabalho também é inspirar e ajudar discussões para novos conceitos, novas possibilidades e novos valores para a combinação produto/serviço. Desta maneira almejam garantir que as necessidades e desejos emergentes dos usuários e empresas estão sendo atendidos, agora e no futuro.

“O Tasy, definitivamente, conquistou um lugar especial em nossos corações de designers, porque temos a oportunidade e a confiança para melhorar a vida das pessoas. Além disso, a colaboração da equipe Philips Brasil é sempre gratificante e aumenta a nossa energia. A equipe está entusiasmada com nossa abordagem de design, apaixonada em criar a melhor solução para nossos usuários finais e tão positiva em trabalhar com o Design que estamos começando a construir uma equipe de design em Blumenau, Santa Catarina. Dessa forma poderemos trabalhar ainda mais próximos do Tasy, bem como da equipe Philips Brasil para alcançar o nosso objetivo e salvar vidas”.



David Bentham
Senior Design Director,
Philips Design Healthcare

Possui 25 anos de experiência com diversos negócios da Philips em todo o mundo. Desde 2003 construiu e liderou uma equipe multidisciplinar de profissionais em Boston e Seattle, os quais desenvolvem ambientes e sistemas médicos líderes de mercado, além de soluções de saúde domiciliar. Atualmente, coordena a equipe de Soluções Globais em Informática Médica e a equipe de Design de Soluções no Cuidado e Monitoramento ao Paciente. Formou-se em Desenho Industrial pela Universidade de Coventry, com honra de 1ª classe; recebeu vários prêmios internacionais de design e é membro da Equipe de Liderança em Design da Philips Design.



Maria Clara Correia Martins
Interaction Design Consultant,
Philips Design Healthcare

Graduada em Design Industrial, em 2008, pela Faculdade de Belas Artes de Lisboa. Começou a carreira em uma das maiores referências em tecnologia portuguesa: em Tecnologia de Informação, Eletrônica e Comunicações. Fez mestrado em Interação Humano/Computador na Carnegie Mellon University e University of Madeira. Sempre foi fascinada em como a tecnologia pode impactar na vida das pessoas.



A importância do aprazamento facilitado

No mundo em papel sempre foi função da enfermagem colocar os horários dos medicamentos e procedimentos ao lado dos itens prescritos, uma vez que o médico raramente os colocava.

Como os médicos passam visita durante toda manhã, iniciando bem cedo, a enfermagem, na maioria das vezes, só consegue “parar” para preencher o aprazamento no final da manhã ou início da tarde. Isso gera um dos maiores “gargalos” do processo assistencial, uma vez que, enquanto as prescrições não chegam na farmácia, seus profissionais ficam ociosos e quando elas chegam vem numa quantidade muito grande, o que praticamente impede a entrega dos insumos no tempo adequado.

A prescrição eletrônica pode colaborar muito com este processo, pois medicamentos e procedimentos que têm regras bem definidas de aprazamento podem ter seus horários automaticamente sugeridos pelo sistema. Nos dias de hoje não faz mais sentido colocar o horário de 22h ao lado de um medicamento para dormir e de 06h ao lado de um medicamento administrado em jejum.

Cabe à enfermagem, desonerada desta tarefa básica, continuar revisando a prescrição, fazendo um ajuste fino dos horários quando necessário, trazendo toda a sua experiência, cuidado e carinho na melhor condução do tratamento ao paciente.

Dr. Luiz Arnoldo Haertel

Chief Medical Officer (CMO) da Philips

O protocolo mais usado para triagem de pronto atendimento já está disponível no Tasy

O Protocolo de Manchester é a melhor forma de determinar a prioridade no atendimento de pacientes em clínicas e hospitais. É uma das principais ferramentas de triagem e classificação de risco de urgências e emergências. Pelo Tasy, você pode usá-lo sem a necessidade de outros sistemas.

Hospitais e clínicas com atendimentos mais rápidos, organizados e precisos são um benefício tanto para o paciente como para a instituição.



Emergência	0 minutos
Muito Urgente	Até 10 minutos
Urgente	Até 60 minutos
Pouco Urgente	Até 120 minutos
Não Urgente	Até 240 minutos

Entre em contato com a Philips (ci.latam@philips.com) ou com o seu canal de atendimento direto (Digifull, GHR, HQS, Prima e Vivere) para saber mais sobre o processo de comercialização e implantação.

PHILIPS



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



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

Rua da Quitanda, 86 - Sala 244
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20091-005

