

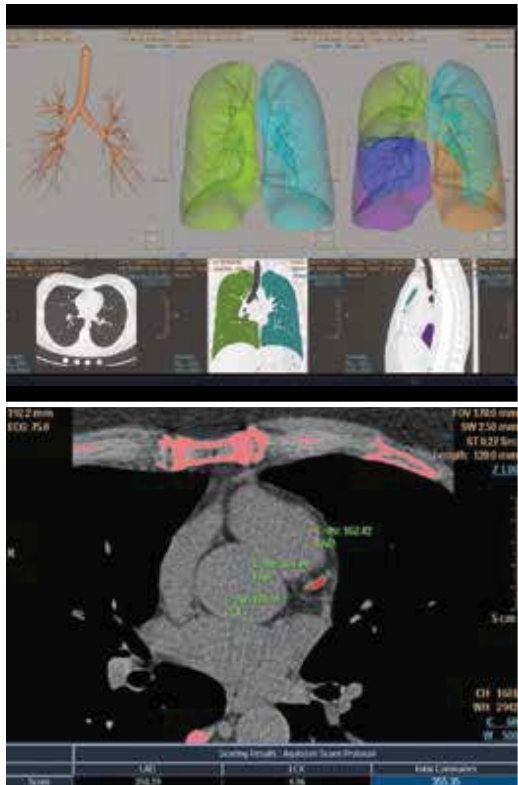
PHILIPS

HEALTHCARE IT

ANO 4 - Nº 11 2015



Segurança da Informação



Philips IntelliSpace Portal

Todas as suas necessidades
de visualização avançada cobertas
por uma única solução integrada

Você possui as ferramentas certas para avaliar pacientes com lesões pulmonares?

O IntelliSpace Portal oferece um conjunto completo de ferramentas para ajudar a monitorar doenças pulmonares desde a descoberta do nódulo, oferecendo informações quantitativas sobre o tamanho, formato e alteração com o decorrer do tempo; passando pelo diagnóstico, com segmentação de volume com um simples clique e relatórios avançados; chegando à monitorização terapêutica e acompanhamento do paciente permitindo a comparação de estudos ao navegar por diversos conjuntos de dados inter-relacionados.

innovation  you



www.philips.com/intellispaceportal

PHILIPS



Anderson Alves
Diretor de R&D da Philips

ÍNDICE

- 6** Visão do **MERCADO**
- 12** TI na **SAÚDE**
Alberto Ciccone
- 15** **CASES** que Inspiram
- 24** **PALAVRA** do profissional
Gestão: Cristiano Dickel
- 26** **ESPECIAL** de Capa
- 32** **ENTREVISTA**
Adolfo Abreu
- 36** **INOVAÇÃO** Tasy Operadora
- 38** **PALAVRA** do profissional
Médico: Américo L. Cuvelo Neto
- 42** Acontece na **Philips**

Segurança da informação

Prezado leitor,

O que as empresas estão fazendo para assegurar a confidencialidade dos dados de seus clientes? Quando deparei com o principal assunto desta edição da revista – **segurança da informação** – pensei logo nas dimensões que a falta de atenção ao tema pode gerar, e principalmente no papel que a tecnologia de informação tem como mecanismo para garantir a confidencialidade.

Indiscutivelmente, os avanços tecnológicos não irão retroceder; pelo contrário, mais e mais soluções integradas envolverão os dados pessoais da população. Isso nos leva à reflexão de que a área da saúde está se tornando cada dia mais digital; é preciso estar preparado para o processamento e armazenamento desses dados a fim de evitar qualquer tipo de exposição. Leia o especial de capa e saiba mais sobre o papel da segurança da informação. Ainda nesse mesmo assunto, você é convidado a ler a entrevista concedida pela Oracle, que tem como foco central a preocupação crescente com a confidencialidade dos pacientes.

Das novidades na área da saúde, alguns destaques também são abordados nesta edição: desafios da saúde digital integrada, obrigatoriedades legais e como o PMO apoia o gerenciamento de projetos nas organizações. Outro ponto que nos orgulhou foi a premiação da líder da EMR – Solange Plebani – como uma das 100 pessoas mais influentes na saúde em tecnologia.

A disseminação da tecnologia vem ganhando força em muitos segmentos. Conforme mostram as reportagens da seção *Cases que Inspiram*, a adoção de uma solução de gestão em saúde exige mudanças e investimentos. Os clientes são unânimes ao falarem sobre os resultados positivos e benefícios alcançados, como descreveu Cristiano Dickel no artigo sobre a implantação do Tasy no Hospital Bruno Born.

Outro tema especial desta edição é o artigo assinado pelo Dr. Américo L. Cuvello Neto. Independente dos aspectos técnicos, Cuvello destaca como os sistemas de gestão são úteis no auxílio das decisões médicas.

Por fim, nesta edição o leitor poderá evidenciar a importância da segurança da informação em saúde e a reconhecida necessidade de mudanças para alcançar melhores resultados e sustentabilidade do negócio por meio da inovação e a tecnologia.

Boa leitura!

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:** Adolfo Abreu, Alberto Ciccone, Américo Lourenço Cuvello Neto, Anderson Alves, Aurelie Beeuwsaert, Cristiano Dickel, Diego Gomes, Fábio Campigotto, Leonardo Rafael da Cunha, Marcelo Rodrigues dos Santos, Matheus Montibeler. **Capa e Projeto Gráfico:** PRO Comunicação. **Impressão:** Tipotil Indústria Gráfica. **Tiragem:** 3.000 exemplares.



Volnei Willemann
Supervisor de Controladoria do Hospital
Santa Catarina de Blumenau – SC



Adolfo Abreu
Gerente sênior de Desenvolvimento
de Negócios Oracle do Brasil



Anderson Alves,
Diretor de R&D da Philips



Sammy Schlesinger, Marketing
Communications Manager da Philips



Glaucio Erlei de Souza
Assessor de Planejamento e Filantropia do Hospital
Nossa Senhora das Graças de Curitiba - PR



Waldir F. Baltar
Diretor de Projetos – HQS
(Distribuidor autorizado da Philips)



Evandro Carniel
Gerente de Implantação da Philips



Leonardo Rafael da Cunha
Coordenador de Projetos da Philips



Diego Gomes
R&D Product Security Officer da Philips



Alberto Ciccone
Gerente sênior da prática de Saúde na Accenture do Brasil



Vanessa Andréia Luiz
Gerente de Suporte da Philips



Cristiano Dickel
Diretor Executivo do Hospital Bruno Born Lajeado - RS



Aurelie Beeuwsaert
Diretora de RH de EMR da Philips



Fábio Campigotto
Gerente de R&D da Philips



Henri Tannus Boteon
Superintendente do Grupo Santamália de São Paulo - SP



Everton Luiz Lacerda Dutra
Diretor Executivo Hospital Policlínica de Cascavel - PR



Américo Lourenço Cuvello Neto
Médico Nefrologista e Coordenador do Centro de Nefrologia e Diálise do Hospital Alemão Oswaldo Cruz de São Paulo - SP



Wagner Valente
Gerente de TI do Hospital Dona Helena de Joinville - SC



Marcelo Santos
Ph.D. - Diretor da Unidade de Integração de Dados da Philips HTS



Tudo o que você queria saber sobre a vida de um consultor de **implantação de sistemas**

Experiência e atividades múltiplas em 89 viradas do sistema de gestão em saúde Tasy, saiba mais sobre essa profissão singular e cativante

Texto: Gisélle G. Olimpio

Participar de mais de oitenta viradas de um sistema de gestão em saúde, como o Tasy, não é assunto para um único parágrafo. O que se pode ver são inúmeras tarefas e desafios diários que vão desde o mapeamento no início do projeto de implantação, a aderência, a parametrização e, por fim, e não menos importante, o treinamento da equipe. Mas a vida na consultoria tem desafios e glórias.

Para o gerente de Implantação da Philips, Evandro Carniel, um dos maiores desafios da vida de um consultor é ficar longe da família, manter-se motivado mesmo distante de casa. Ele também lembrou que é preciso estar atento à expectativa do cliente para que, ao final do projeto, a entrega corresponda ao que era esperado no início.

Motivação

Para entender como Evandro Carniel se manteve motivado ao longo das 89 viradas do sistema Tasy que presenciou é necessário compreender o sentimento de realização que está por trás de todo o processo. “É muito gratificante construir um bom relacionamento com o cliente e, ao substituir ou implantar um novo sistema, contemplar o avanço obtido com o resultado final. Ver como o novo sistema evita retrabalhos, deixa os processos melhores, mais enxutos, e ainda tem um objetivo muito nobre, pois contribui significativamente para salvar vidas. As atividades diárias de implementação permeiam todos os setores de um hospital, gerando um aprendizado espetacular que culmina em uma virada de sistema satisfatória para o cliente – esse é o retorno da dedicação de meses”, comentou.

Foto: Ayla Evaristo



Evandro Carniel
Gerente de Implantação da Philips

Com toda essa experiência em implantação de sistemas, Evandro compartilhou algumas das lições aprendidas e dicas valiosas para quem deseja trilhar o caminho da consultoria:

- Manter a calma em todas as situações adversas, entender para depois fazer.
- Adequar-se a uma vida atípica, sem rotinas, aceitar os desafios de recomeçar em cada projeto uma nova história e se aprimorar sempre.
- Saber que o sucesso na implantação de um sistema passa necessariamente por um bom cadastro, parametrização adequada ao processo definido, usuários bem treinados, um minucioso plano de virada e todas as questões relacionadas à infraestrutura resolvidas antes do *Go-live*.
- Estar atento às necessidades do cliente, dedicar-se à adequação do processo executado com o sistema, sempre que possível aprimorá-lo e aceitar o desafio de deixar um cenário melhor do que o encontrado.
- Conduzir o cliente é sempre a melhor opção para ter sucesso nas implantações, estar próximo e dividir todas as evoluções do projeto com ele.
- Tornar-se um parceiro do cliente para fortalecer o relacionamento e gerar credibilidade.
- Tomar decisões com base nos objetivos do cliente e da Philips.

Nem sempre tudo acontece conforme o esperado, mas os desafios precisam ser vencidos. Por isso é muito importante deixar claro ao cliente que todo o trabalho começa no planejamento e é fundamental haver pessoas da própria instituição dedicadas ao projeto, que acompanharão todas as etapas. Esse é um dos fatores que deixará o cliente seguro após a virada do sistema. Mesmo sem a presença do time de serviços, o cliente terá uma equipe que acompanhou todo o processo e, ao final, estará qualificada para dar continuidade.

Ainda, de olho na própria empresa, Evandro Carniel vê a Philips como uma empresa que oferece soluções em saúde cada vez mais fáceis e mais completas. “Vejo a Philips focada em trazer soluções inteligentes de melhor usabilidade e com grande poder de auxílio à equipe multidisciplinar, seja no suporte à decisão clínica ou nos controles diários que garantem a melhor assistência aos pacientes. Com a expansão global, também há muitas oportunidades surgindo, novos caminhos para aqueles que têm um bom relacionamento e interesse em crescimento pessoal e profissional”, finalizou.



Obrigatoriedades legais – Você está de acordo com a lei?

Atualizações de sistema e ações preventivas e proativas auxiliam os clientes a cumprirem exigências legais

Texto: Fábio Campigotto: Gerente de R&D da Philips

A corrida tecnológica acontece em todos os setores das empresas e cada vez mais as padronizações são necessárias para que possa haver qualidade de informação. E nessa corrida os sistemas de informação estão cada vez mais inteligentes, integrados e usuais. Também os sistemas contábeis, bem como o próprio processo contábil, evoluíram consideravelmente e necessitam de um foco maior porque são os principais geradores de dados para entregas de obrigatoriedades legais.

As obrigatoriedades legais são informações obrigatórias a serem apresentadas e impostas por lei. Um exemplo é o SPED – Sistema Público de Escrituração Digital, que merece uma atenção especial pelos contabilistas e empresas. Hoje, praticamente em todas as áreas ouve-se muito acerca de sustentabilidade e redução de papel. Não é diferente o que acontece na área de obrigatoriedades legais; o próprio SPED é a substituição da escrituração em papel pela Escrituração Contábil Digital. É o instrumento que unifica as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de livros e documentos que integram a escrituração contábil e fiscal dos empresários e das pessoas jurídicas, inclusive imunes ou isentas, mediante fluxo único, computadorizado, de informações. Todas essas modificações rumo ao digital refletem em maior segurança da informação e padronizam os processos.

O impacto da não entrega de uma obrigatoriedade ou entrega de forma incorreta pode gerar autuações e acarretar consideráveis ônus para as empresas, e não dispensa a falta de conhecimento dos profissionais da área. Por isso a necessidade de acompanhar as modificações legais e se atualizar constantemente é vital para as empresas, bem como é de suma importância, para a continuidade do negócio, investir em um software adequado e confiável e que suporte as necessidades legais.

Pensando nisso, a Philips vem aprimorando sua capacidade de atendimento por meio de suas soluções de TI em saúde. Afinal, independente do mercado, a tecnologia deve sempre se mostrar aderente aos novos processos e, principalmente, suprir as obrigatoriedades legais. Um exemplo desse comprometimento da empresa é que apenas nos últimos três anos o número de obrigatoriedades legais gerado pelo Tasy passou de 6 para 28 declarações. Algumas ações importantes para o negócio foram tomadas para acompanhar essas mudanças, como:

- quadruplicou-se a equipe de apoio às ferramentas contábeis;
- faz-se o monitoramento nos meios de comunicação para acompanhamento das mudanças legais periodicamente;
- há analistas dedicados aos aspectos legais;
- há analistas de negócio com conhecimento em auditoria e implantação de sistemas;
- faz-se suporte em empresas de auditoria.

Foto: Divulgação



Fábio Campigotto
Gerente de R&D da Philips

Com as leis vigentes não há como escapar das obrigatoriedades, por isso a Philips, de forma proativa, amplia cada vez mais sua equipe de profissionais e os processos que suportam essas áreas para levar, a seus clientes, a melhor solução. Mesmo que a responsabilidade do enquadramento das normativas esteja ligada ao cliente, a empresa se antecipa com campanhas de conscientização, melhorias no produto, treinamentos, manuais e tudo que possa auxiliar o cliente a estar de acordo com as normas legais impostas por lei.

“Diante das constantes mudanças na legislação e a incorporação de novas obrigações acessórias para todas as entidades, a parceria da Philips para a consistência das informações do ECD – Sped Contábil foi fundamental para viabilizar o envio das informações em tempo hábil. As equipes da contabilidade do Hospital Santa Catarina e de homologação do sistema Tasy realizaram um trabalho consistente, observando as exigências legais e validando in loco as informações geradas.”
Volnei Willemann, supervisor de Controladoria do Hospital Santa Catarina de Blumenau (SC)

Fábio Campigotto é gerente de R&D da Philips, formado em Sistemas de Informação, está na empresa desde 2002. Possui conhecimento amplo do Sistema de Gestão em Saúde Tasy e participou do desenvolvimento de diversos módulos desse sistema.



Desafios da **Saúde Digital Integrada**

Muitos dados e pouca informação em saúde: atenção em níveis de cuidado e o desafio de sua integração em redes

Texto: Marcelo Santos, Ph.D. - Diretor da Unidade de Integração de Dados da Philips HTS



Foto: Divulgação

Marcelo Rodrigues dos Santos
Marcelo Santos, Ph.D. - Diretor da Unidade
de Integração de Dados da Philips HTS

As pessoas recebem atendimento médico em diversas instituições de saúde ao longo de suas vidas, seus dados geralmente ficam distribuídos em diferentes sistemas de informação, eletrônicos ou não, que estão em variadas plataformas de hardware e software, por vezes utilizando identificadores de paciente de baixa qualidade, não permitindo a troca de informação entre eles. Além disso, nos últimos anos, as organizações de saúde têm enfrentado uma verdadeira avalanche de dados gerados a partir da utilização de novos dispositivos móveis (*smartphones e tablets*), equipamentos e sensores médicos (RFID, *wearable sensors e data streaming*), *cloud computing*, mídias sociais, telemedicina/telessaúde, *homecare*, dentre outros recursos tecnológicos. Esse movimento tem aumentado a complexidade e o volume de dados a serem analisados. Tal cenário é considerado um dificultador para a gestão de políticas de saúde baseadas nas necessidades da população (SANTOS, 2011; 2014).

Novas tendências na área de saúde envolvendo a medicina personalizada, o rápido envelhecimento da população, aumento nos casos de doenças crônicas, continuidade do cuidado entre os diferentes níveis de atenção do sistema de saúde e a

visão de redes de atenção à saúde (MENDES, 2009) e a latente necessidade de aumento da eficácia clínica também reforçam que essa heterogeneidade e volume de dados tendem a aumentar substancialmente no futuro próximo (SANTOS, 2014).

Qualidade dos registros clínicos

A disponibilidade da informação de saúde integrada no local onde a assistência médica é realizada pode impactar positivamente o panorama de atenção à saúde, seja em uma região ou país ou até mesmo de forma globalizada. A gestão dessa informação integrada é um grande avanço para a saúde populacional (DE MORAIS e GÓMEZ, 2007).

Pode-se dizer que os registros clínicos são uma documentação indispensável ao atendimento e compõem um conjunto de dados potencialmente capaz de auxiliar na identificação de necessidades específicas de uma população de interesse (SHORTLIFFE e CIMINO, 2006). A recuperação desses dados para fins de análise, entretanto, nem sempre é fácil de ser realizada. Muitas vezes, esses dados não estão bem estruturados no prontuário eletrônico do paciente (PEP), ou podem ter sido registrados na forma de texto.



Foto: Banco Philips

Sob o ponto de vista da semântica, quase sempre, os sistemas utilizam diferentes terminologias e nem todos os conceitos requeridos estão devidamente codificados. Além disso, dados clínicos de pacientes requerem atenção especial no que diz respeito à confidencialidade, privacidade e controle de acessos (SANTOS, 2014).

Saúde Digital Integrada

Segundo o conceito de Cidades Inteligentes (CISC, 2001; STEVENTON e WRIGHT, 2006), pode-se dizer que as comunidades deveriam realizar um esforço consciente para usar a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) com a finalidade de transformar, de forma significativa e fundamental, a maneira como os cuidados em saúde são realizados dentro de seu território.

Ainda de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), iniciativas que tratam da aplicação das TICs em prol da melhoria dos serviços de saúde são projetos de Saúde Digital (WHO, 2006). No sentido mais amplo, visam utilizar as TICs para aumentar a qualidade e ampliar o acesso aos cuidados em saúde, agilizar o fluxo assistencial, qualificar as equipes de

saúde e tornar mais eficaz e eficiente o fluxo de informações para apoio à decisão clínica e de gestão. O Quadro 1 sumariza alguns benefícios de projetos de Saúde Digital para municípios e estados.

Dentre as várias maneiras que as TICs podem ser combinadas e utilizadas no contexto de Saúde Digital, pode-se citar o conceito de um Centro de Operações de Saúde (COS). Trata-se de componente essencial para um projeto de Saúde Digital, que visa prover transparência ao sistema de saúde e aumentar a eficiência na gestão das operações e suporte à tomada de decisões. Fundamenta-se em três pilares fundamentais: monitoramento da rede de saúde, capacidade de predição de cenários e integração de sistemas (ver *Figura 1*).



CENTRO DE OPERAÇÕES DE SAÚDE

RECURSOS AVANÇADOS

- Visualização avançada da rede de saúde
- Apoio à gestão de Indicadores de Performance
- Tecnologias de Monitoramento de Câmeras
- Suportes a Estudos Epidemiológicos
- Apoio à Vigilância em Saúde



RESULTADOS ESPERADOS

- Políticas Públicas de Saúde
- Eficiência na utilização de recursos
- Qualidade de serviços para o cidadão
- Transparência na gestão em saúde



Figura 1 – Centro de Operações de Saúde

Fortemente embasado nos conceitos de Internet of Things, Big Data Analytics, Cloud Computing, Mobile Computing e Ubiquitous computing, dentre outros, possibilita o monitoramento do status de redes de unidades de saúde e hospitais, provendo uma visão gerencial sobre a disponibilidade

e utilização de recursos (exemplo: equipamentos críticos, leitos, medicamentos, insumos hospitalares, ambulâncias etc.). As tecnologias de Big Data Analytics auxiliam na mineração de dados e na criação de visualizações avançadas de informação para o acompanhamento de performance de rede, definição



de modelos preditivos e de simulação para o planejamento de capacidade e identificação de pontos críticos (gargalos). De forma integrada com o Registro Eletrônico de Saúde (RES), o Centro de Operações de Saúde obtém dados anonimizados que embasam modelos de *Data Analytics* para a elaboração de perfil epidemiológico, perfilização de patologias e outros estudos de saúde populacional. Finalmente, o sistema de regulação tira proveito da mesma plataforma digital estabelecida para o COS e também utiliza modelos de *Data Analytics* para facilitar a decisão para o médico-regulador.

A Philips Healthcare Transformation Services (HTS) possui equipe de consultores experientes, que utilizam metodologias e padrões internacionais de referência para conduzir e implementar esse tipo de projeto. Obviamente, um projeto de COS envolve muito planejamento, estratégia, otimização de processos e conhecimento sobre modelos de saúde populacional – áreas de grande expertise da Philips HTS. Além disso, o portfólio de produtos da Philips inclui os blocos construtores para esse tipo de projeto, ou seja: a plataforma digital de saúde, chamada de *Philips HealthSuite Digital Platform*, o sistema Tasy e outros softwares, equipamentos e diferentes tipos de sensores e devices.

QUADRO 1 – Exemplos de benefícios advindos com projetos de Saúde Digital

O paciente ganha maior poder com a posse de informações sobre sua saúde e a de sua comunidade, bem como sobre as doenças que o afetam.

Processo *on-line* para marcação e confirmação de consultas e procedimentos, recebimento de resultados de exames e acesso a seus dados de saúde.

O profissional de saúde pode ter acesso ao sumário clínico durante o encontro com o paciente, com informação relevante sobre os atendimentos anteriores.

A atenção domiciliar será facilitada e ampliada pela utilização de dispositivos móveis e acesso remoto.

Serviços de Telessaúde podem ser oferecidos para diagnóstico e segunda opinião; reduzindo barreiras geográficas e temporais e permitindo o acesso a especialidades.

Acesso *on-line* às informações necessárias para a gestão clínica, financeira e administrativa.

A monitoração, avaliação, análise de tendências e otimização de processos de saúde são facilitadas pelo uso de recursos de *Analytics*.

Reavaliação de protocolos e diretrizes clínicas por meio de recursos de *Analytics*.

O trabalho do médico regulador será facilitado por meio de recursos de *Analytics* com vistas a balancear a demanda de serviços e a oferta de recursos, analisando as melhores opções de acesso para cada caso individual.

O planejamento e monitoramento da rede de saúde suportada por recursos de *Analytics*, incluindo modelos preditivos e de simulação relacionados à disponibilidade de recursos na rede, também facilitando o planejamento da capacidade futura.

Planejamento de visita das equipes do Programa de Saúde da Família (PSF) é realizado com base em recursos de *Analytics*. Os agentes comunitários podem fazer uso de dispositivos móveis integrados à plataforma digital de saúde.

REFERÊNCIAS

CISC - California Institute for Smart Communities. *Ten Steps to Becoming a Smart Community*, 2001.

DE MORAES, I.H.S., DE GÓMEZ, M.N.G. Informação e informática em saúde: caleidoscópio contemporâneo da saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2007(003):553-65.

MENDES, E. V. *As redes de atenção à saúde*. Belo Horizonte; ESP-MG; c2009. 848p

SANTOS, M.R., Workshop sobre soluções analíticas aplicada à saúde. Philips Healthcare Transformation Service, Rio de Janeiro, 2014.

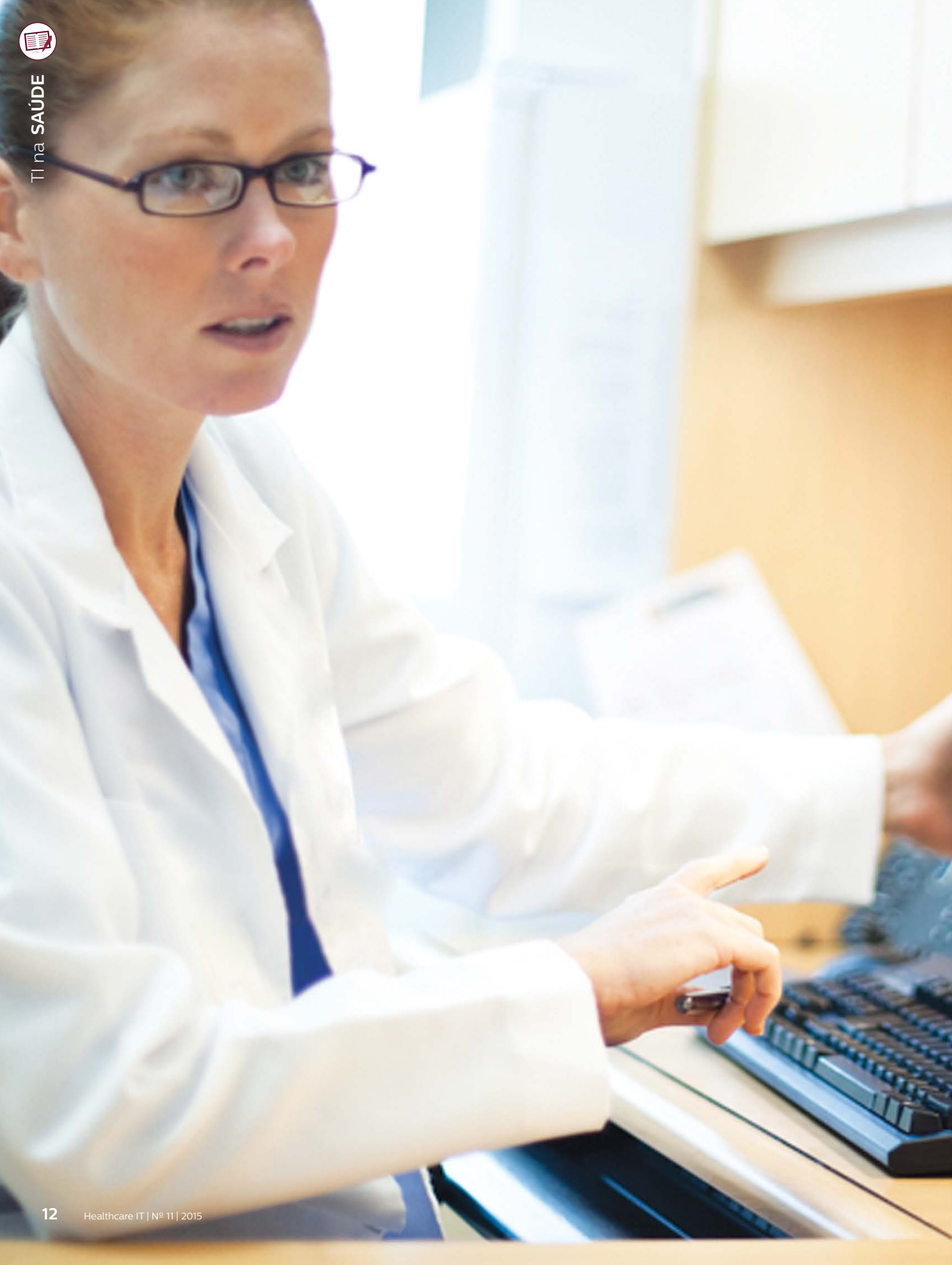
SANTOS, M.R. *Sistema de registro eletrônico de saúde baseado na norma ISO 13606: aplicações na Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais*. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais, 2011.

SHORTLIFFE, E. H., CIMINO, J. J. *Medical Informatics: Computer Applications in Health Care and Biomedicine*. Springer-Verlag New York; 2006.

STEVENTON, A., WRIGHT, S. (Eds). *Intelligent Spaces: The Application of Pervasive ICT*. London: Springer, 2006

WHO – World Health Organization. *Building Foundations for eHealth: Progress of Member States: Report of the WHO Global Observatory for eHealth*. Geneva: World Health Organization, 2006.

Marcelo Rodrigues dos Santos, Ph.D. é matemático e possui doutorado em ciências da informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, no Brasil. Tem mais de 25 anos de experiência no setor de sistemas da informação, tendo começado sua carreira como programador e trabalhado em diversas posições de liderança na área de ciências da computação. É diretor da Unidade de Integração de Dados da Philips HTS.





PMO Escritório de **Projeto Especializado em Saúde**

Como o PMO apoia o gerenciamento de projetos nas organizações

○ **Texto:** Alberto Ciccone: Gerente sênior da prática de saúde na Accenture do Brasil →

Cada vez mais as organizações estão se beneficiando de ferramentas e técnicas de gerenciamento para aumentar a chance de sucesso em projetos de TI. Somente na última década houve um aumento considerável da demanda por esse tipo de serviço na área de saúde.

Entre os principais motivos para a valorização desses projetos destacam-se: a profissionalização do segmento, projetos de grande porte e impacto, padronização de operações nas redes de saúde, necessidade de rápida atualização tecnológica e busca constante por aumento da qualidade dos atendimentos e segurança dos pacientes.

“Se um projeto atrasa o equivalente a 10% de sua vida projetada, ele perde cerca de 30% de seus lucros potenciais” (Smith e Reinertsen 1998).

Foto: Banco Philips



Gerenciamento de Projetos em Saúde

Cada indústria, no entanto, conta com seus desafios exclusivos e o setor de Saúde tem muitas particularidades. Uma das diferenças é o fato de o elemento humano ser muito mais presente do que em outras indústrias. O atendimento ao paciente é um importante mecanismo de crescimento, que precisa ser equilibrado com o faturamento.

Saúde a preço acessível é um paradoxo. Na verdade, trata-se de onde você investe seu dinheiro, pois é quase impossível ofertar saúde de forma completa e universal sem gastar uma enorme quantidade de recursos, sejam financeiros, humanos ou de infraestrutura. Uma das maneiras de melhorar o setor de saúde é torná-lo mais eficiente, e isso só é possível por meio do gerenciamento e equilíbrio das demandas conflitantes de tempo, custo, qualidade e riscos, além do elemento humano dos projetos. A melhor forma de fazer isso é utilizar as ferramentas de gerenciamento de projetos personalizadas para o setor de saúde.

A gestão de projetos em saúde é uma habilidade que ajuda o profissional a utilizar de forma adequada os recursos limitados – tanto financeiros e de capital humano quanto de infraestrutura – e garantir a previsibilidade e alinhamento das expectativas de resultados dos projetos.

Nesse sentido, o papel do *Project Management Office (PMO)* continua a evoluir e a amadurecer para acompanhar as tendências do setor e as demandas do mercado. No final de 1990 / início de 2000, os projetos de PMO foram principalmente destinados à execução de funções de gestão de projetos. Hoje, os PMOs ainda têm esse foco, embora um pouco mais da metade também seja destinada à gestão de portfólios. Além disso, de acordo com *The State of the PMO 2010 Report*, do *Project Management Institute (PMI)*, a gestão de recursos e demandas é o maior desafio para o PMO atualmente.

A personalização das ferramentas de gestão de projetos para a área da saúde envolve, além da gestão de portfólios e de recursos, a necessidade de entendimento do setor, os principais perfis envolvidos direta ou indiretamente nos projetos (*stakeholders*) e uma visão de longo prazo para apoiar os processos de acreditação de organizações nacionais ou internacionais.

E por que adotar um PMO?

A diferença entre o sucesso e o fracasso é causada por uma variedade de razões, mas muitas vezes essas razões estão ligadas ao planejamento e execução do projeto e da governança do PMO. Uma pesquisa da Gartner (setembro 2007 – *From CIO Trenches: Why Some Projects Fail and Other Succeed*) aponta as principais razões de falhas dos projetos: indisciplina com as práticas de gerenciamento de projetos; mau funcionamento da governança; pouco apoio/patrocínio executivo; inexperiência/falta de competência de gerenciamento de projeto; e incapacidade de articular ou medir necessidades e valor para o negócio.

Endereçando as falhas e compreendendo as necessidades futuras que o mercado vem impondo à disciplina de Gestão de Projetos, uma abordagem correta irá simplificar e padronizar o

PMO para atingir um resultado de alta performance, alcançando os benefícios que se espera dessa disciplina.

É exatamente dessa alta performance que as empresas de classe mundial precisam. De acordo com a Gartner, as organizações desfrutam de uma taxa de sucesso próxima a 90% em projetos de TI, graças à parcela relevante de contribuição que um PMO efetivo, maduro e de alta performance promove. Cerca de 70% das organizações que implementaram PMO de alta performance relatam que as taxas de sucesso do projeto melhoraram significativamente.

Informações adicionais

O *Project Management Institute (PMI)* é uma das maiores associações de profissionais do mundo inteiro, com mais de meio milhão de membros distribuídos por 185 países. Promove a profissionalização do gerenciamento de projetos por meio de padrões e certificações, comunidades e programas de colaboração em todo o mundo.

Foto: Divulgação



Alberto Ciccone
Gerente sênior da prática de saúde
na Accenture do Brasil

Alberto Ciccone é gerente sênior da prática de saúde na Accenture do Brasil, com mais de 12 anos de experiência na área, tendo atuado em cargos de gestão nos principais hospitais e centros diagnósticos do Brasil. Líder de Clinical Services e Cloud to Healthcare da Accenture no Brasil, Ciccone atua na implantação de soluções hospitalares e assistenciais para empresas de saúde, incluindo revisão de processos, preparação para processos de acreditação e gestão completa dos projetos, incluindo infraestrutura, treinamento, gestão de mudança e integração.

Accenture – empresa global de consultoria de gestão, serviços de tecnologia e outsourcing com mais de 320 mil profissionais, reunindo as mais variadas competências técnicas, em mais de 120 países, com equipe especializada em saúde.



Foto: Banco Philips

Vai escolher um software de gestão? Saiba como decidir por uma nova tecnologia

Hospital Nossa Senhora das Graças contabiliza números de uma escolha acertada

Texto: Gisélle G. Olimpio

CURITIBA (PR)

Antes do sistema Tasy, o Hospital Nossa Senhora das Graças (HNSG) utilizava dois sistemas distintos e procurava migrar as informações entre eles. Um processo moroso, desgastante e suscetível a falhas que não trazia velocidade nos processos de trabalho nem confiança nas informações. Muitas manobras eram necessárias para consolidar dados institucionais, prejudicando a tomada de decisão, porque com informações divergentes e pouco confiáveis o HNSG acabava por decidir de maneira empírica, apenas pelo conhecimento de causa.

Fundado em 1953, o HNSG é uma instituição filantrópica pertencente à Companhia Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo. É responsável pela administração de mais cinco hospitais que atendem em sua maioria usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Com a atuação das seis Instituições do Grupo HNSG, 71% dos atendimentos são a pacientes do SUS.

Como o ambiente hospitalar é muito complexo e com tantas instituições para gerir, a falta de um sistema de gestão integrada era sentida em todos os setores do HNSG. De acordo com Glaucio Erlei de Souza, assessor de Planejamento e Filantropia, havia problemas administrativos, além de dificuldades clínicas e assistenciais. Ele cita os principais fatores relacionados às dificuldades existentes, bem como alguns dos resultados obtidos:

- *No que tange a área administrativa, nossas dificuldades estavam principalmente na cadeia logística e farmacêutica, como no controle de estoque e dispensação de materiais e medicamentos, inclusive com ausência de rastreabilidade no processo completo. Um indicador importante é o monitoramento do aumento dos itens de Estoques, que são fundamentais para a prestação de serviços hospitalares; o*

sistema nos auxilia com números, agilizando a necessidade de equalização do volume baseado em nossa diversidade de serviços prestados aos pacientes. Anteriormente ao Tasy, com a dificuldade de controle de itens de estoques, tínhamos em média seis dias a mais em nosso ciclo operacional, e atualmente nos encontramos equalizados com 25 dias de Prazo Médio de Estoque (PME), números dentro da realidade do segmento e da necessidade operacional do hospital.

- *No faturamento, as dificuldades eram com a demora para o fechamento da Conta Paciente. Era um trabalho de paciência, com infundáveis erros de cobrança dos itens, por quantidades e/ou tabelas acordadas com as operadoras, desencadeando consequentemente em muitas glosas e perdas financeiras. Com fluxos mais bem desenhados, fechando algumas torneiras de desperdícios abertas, assim como agilizando as rotinas para composição da Conta Paciente, somente nos primeiros meses após implantação do Tasy já pudemos presenciar à época um aumento de R\$ 500 mil em nosso faturamento mensal.*
- *No Financeiro era uma verdadeira queda de braço com os fornecedores, com as inúmeras dificuldades financeiras existentes para os pagamentos de nossos insumos, principalmente pela fragilidade no fluxo de caixa e ausência de assertividade em nosso faturamento.*

“Com isso, a gestão e a tomada de decisão eram extremamente fragilizadas em todas as áreas, principalmente na área clínica e assistencial que visualizávamos mais agravada, pois estávamos literalmente descalços. Os processos totalmente manualizados, e sem qualquer integração, dificultavam muito a vida de nosso corpo clínico e da gestão do hospital”, relata Glaucio Souza.



A decisão

Com tantos desafios, o processo de decisão de troca de tecnologia não poderia ser equivocada de nenhuma forma; por isso, a instituição precisava entender se o sistema Tasy poderia trazer os resultados esperados. O HNSG listou alguns dos itens que foram importantes no processo de escolha de um novo software:

- Realização de amplo estudo de mercado para conhecer todas as soluções existentes e avaliá-las quanto a sua aderência aos processos institucionais.
- Confiabilidade das informações e do produto foram pontos preponderantes na escolha e decisão; em 2004, o hospital conheceu o Tasy, realizou *benchmarking* com outros clientes que já utilizavam o sistema e, convencido da qualidade do produto e do atendimento prestado pelo suporte, decidiu-se pela escolha dessa solução.
- A solução completa do sistema de gestão deveria não só nos trazer o resultado esperado como ter um valor justo de licenciamento e de implantação.
- Integração nativa entre todos processos de trabalho da instituição, sendo eles de assistência e administrativos, trazendo maior agilidade e melhores resultados com a integração.
- Formação de um relacionamento de parceria entre as empresas, para o contínuo crescimento de ambos.
- Disponibilidade de um produto pronto para o controle de Multiempresas e Estabelecimentos.

O que mudou após o Tasy?

Nas palavras de Glaucio Souza, “a implantação foi fielmente cumprida e, à medida que progredíamos, o hospital obtinha em tempo real novas informações estratégicas. O Tasy foi implantado de maneira rápida, segura e simples, de tal forma que pudemos afirmar que a escolha certa havia sido realizada”.

O sistema mostrou-se eficiente e abriu ótimas perspectivas para a instituição. Hoje, com a maturidade da instituição na utilização do sistema, ele possibilita a chance de melhor compreender a natureza do hospital, com total gerenciamento dos riscos, sendo possível identificá-los, analisá-los e, principalmente, responder rapidamente a eles. Há ainda a possibilidade de garantir o gerenciamento da qualidade, seja nos protocolos assistenciais ou quanto à evolução dos processos institucionais, assegurando a qualidade desejada e satisfação das necessidades de todos os envolvidos – são cerca de 1.900 usuários do sistema Tasy.

O gerenciamento de custos oferece ferramentas suficientes, com informações estratégicas para total transparência na tomada de decisão. Quanto ao gerenciamento de aquisições e suprimentos, o sistema disponibiliza processos ágeis e necessários à obtenção de bens e serviços ao HNSG, com hierarquia e *workflow* de aprovação.

Com o setor de faturamento mais coeso há segurança de que 100% das regras comerciais são aplicadas e as rotinas de repasse médico tornam-se mais confiáveis e ágeis para o corpo clínico, além de total controle bancário integrado e fluxo de caixa transparente.



Foto: Divulgação

Os parâmetros existentes no sistema fazem que os usuários cometam menos equívocos, os processos tornam-se mais ágeis e confiáveis, sem falar na redução no número de glosas. “Sem um sistema de gestão completo, com recursos de regras para cada convênio e suas peculiaridades nas negociações comerciais, seria praticamente impossível enviarmos o faturamento de mais de 15 mil contas todos os meses”, comenta Glaucio Souza.

Segurança clínica e assistencial

A maior contribuição do Tasy com impacto direto no paciente relatada pelo HNSG é a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), visto ser uma ferramenta que trabalha de forma integrada e ágil para todos os profissionais de saúde que a utilizam; no Centro Médico, por exemplo, após implantação do sistema e automatização de alguns processos houve aumento de 1.500 consultas/mês em média.

Equipes multidisciplinares utilizam a ferramenta e a instituição confirma a adesão de mais de 98% dos médicos à prescrição e ao prontuário eletrônico do Tasy, o que reafirma a qualidade e controle oferecidos pelo sistema.

Por meio da integração, a instituição tem, hoje, uma visão holística dos processos. Desde funcionalidades simples, como painéis de chamada para atendimento, entrega de exames e laudos com controle biométrico de retiradas, interfaceamento dos exames laboratoriais ao PEP, disponibilização de laudos pela Internet, até as mais complexas e com grande impacto nos postos de trabalho, como a integração de prescrição eletrônica com banco de sangue, transparência dos exames de imagens integrando PEP e PACS (Picture Archiving and Communication Systems) com aumento em média de 200 exames/ mês, digitalização do legado de prontuários em papel para o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) vinculado ao PEP, facilitando ao médico qualquer consulta de seus registros. “São enormes os benefícios da automatização”, finaliza Glaucio Souza.

Foto: Divulgação



Glaucio Erlei de Souza
Assessor de Planejamento e Filantropia



Estabilidade, integração e segurança nos processos hospitalares

O Hospital Policlínica Cascavel destaca os benefícios de ter um sistema como o Tasy para gestão hospitalar eficiente

Texto: Gisélle G. Olimpio e Matheus Montibeler

CASCAVEL (PR)

O Hospital Policlínica Cascavel (HPC), uma instituição com 45 anos de tradição na cidade de Cascavel, conta com um corpo clínico conceituado na região e uma equipe multiprofissional altamente qualificada, com cerca de 370 colaboradores. Oferece uma ampla estrutura física, com 140 leitos divididos em unidades de internação clínica, cirúrgica, maternidade, UTI adulta e UTI neonatal.

O HPC oferece para os mais de 800 internados por mês os mais diversos benefícios e cuidados, que fazem a diferença no momento de escolha de sua hospitalização, como:

- **TRR (Time de Resposta Rápida):** atendimento imediato a pacientes que apresentem complicações nas unidades de internação e encaminhamento à UTI, quando necessário;
- **UTI Adulta** humanizada com 19 leitos, dois médicos intensivistas 24 horas, supervisão de enfermagem contínua com equipe altamente capacitada, incluindo fisioterapeutas, nutricionistas etc.;
- **UTI Neonatal** com dez leitos, um médico pediatra 24 horas e uma equipe de enfermagem humanizada e capacitada para acolher essa nova vida;
- **Corpo clínico** de aproximadamente 300 profissionais com o mais completo gabarito nas diversas áreas da saúde;
- **Gerenciamento de riscos**, trabalho focado em prevenir possíveis riscos aos quais o paciente é exposto em âmbito hospitalar;
- **Classificação de risco** no pronto atendimento, priorizando a ordem de atendimento conforme a gravidade do caso.

Foto: Divulgação



Everton Luiz Lacerda Dutra
Diretor Executivo

Segundo Marcelo Marchiori, gerente de TI, o hospital utilizava um ERP que possuía uma linguagem de programação da década de 1960. Em 2004, o hospital iniciou o processo de escolha de um novo sistema de gestão hospitalar. Na ocasião, foram feitas visitas a outros hospitais: após o estudo das opções, percebeu-se que o Tasy era o melhor na relação custo-benefício, além de ter uma assistência técnica eficiente, permitir a integração de todas as operações e possuir flexibilidade para se adaptar aos processos sem necessidade de customização. De acordo com o diretor executivo Everton Luiz Lacerda Dutra, esses eram de fato os requisitos para a escolha do sistema. Na opinião de Marchiori, o fato de o Tasy ser baseado em um banco de dados relacional também foi fundamental para a decisão.

O Tasy apresentou tudo que o ERP anterior não possuía, e um pouco mais:

1 Estabilidade. “Durante os 10 anos de funcionamento do Tasy no hospital, houve um total de somente 12 horas paradas, a maioria sendo programadas. O fato de podermos usar o SQL para construção de nossos próprios relatórios também agiliza os processos internos do hospital e nos dá uma importante independência funcional. Também ressaltamos a importância da farta parametrização de que dispomos para adequar o Tasy às nossas necessidades”, comenta Marchiori em relação ao Tasy e seu banco de dados Oracle.

2 Integração. Nas palavras de Dutra: “Do ponto de vista da instituição, ressaltamos que a integração da área de operações com a contabilidade e o financeiro possibilitou maior agilidade nas decisões gerenciais e estratégicas. Os profissionais das áreas assistenciais têm suporte a todos os seus processos no sistema, o que agiliza o atendimento e aumenta a segurança para o paciente. Poucas empresas conseguem fechar seus balanços antes do dia 10 do mês subsequente, graças à integração do sistema temos conseguido. Podemos nos dar ao luxo de trabalhar com equipe administrativa enxuta e dar conta do serviço”. O hospital estava consciente que essa integração melhoraria os processos internos da instituição em todas as áreas, o que de fato aconteceu no decorrer do uso do sistema.

3 Segurança clínica e assistencial. Segundo Dutra, “pelo menos 80% dos profissionais médicos utilizam regularmente o Tasy para prescrever medicamentos e 100% da enfermagem utiliza para registro da evolução dos pacientes. Nas UTIs há 100% de prescrição médica no sistema. Tudo isso melhora muito a qualidade da assistência e a segurança do paciente. Elimina-se o problema da caligrafia ruim, os registros ficam mais seguros, melhora o acesso dos médicos aos medicamentos padronizados e permite o auxílio técnico de outros profissionais não médicos (farmacêuticos, nutricionistas, fisioterapeutas, SCIH, entre outros.) na decisão clínica”.



Foto: Divulgação



4 Resultados financeiros. “Se fôssemos comparar com a hipótese de não ter nenhum ERP, logicamente haveria grande impacto nos resultados financeiros, teríamos um gasto importante pela necessidade de maior número de funcionários que precisariam ser contratados para fazer frente aos processos e teríamos despesas com perdas por descontrole, além, é claro, da falta de informações para decisões”, destaca Dutra.

A instituição percebeu que a estabilidade, adaptabilidade e a integração do sistema permitem que seja possível trabalhar com uma equipe de TI enxuta, aumentando a produtividade e principalmente a eficiência dos processos internos dos setores, diminuindo o retrabalho em praticamente todas as áreas do hospital. O Tasy tornou evidente a dependência entre os setores do hospital, tornando o fluxo de trabalho mais claro para todos.

Para finalizar, o diretor executivo considera importante ressaltar que, apesar de a implantação do Tasy ter sido em 2004, o sistema se manteve fiel ao seu propósito de inovar: tirou proveito dos avanços tecnológicos dos últimos anos em benefício dos hospitais que o utilizam. Ele ainda afirmou que o HPC está procurando evoluir em relação ao uso das ferramentas que o Tasy contém e almeja atingir o nível “sem papel”.

GHR
Consultoria

Distribuidor autorizado da Philips



Cinco pontos que promovem o sucesso de gestão em **saúde suplementar**

Em busca de um faturamento superior a R\$ 400 milhões em 2015, grupo Santamália investe em crescimento sustentável e verticalização

Texto: Gisélle G. Olimpio

SÃO PAULO (SP)

Crescimento sustentável com base na verticalização. É exatamente isso que o Grupo Santamália busca com a revisão dos seus processos e infraestrutura de gestão para consolidar as bases do seu crescimento. Contando com hospitais, centros médicos e operadora de plano de saúde, o grupo, fundado há 45 anos, marca, atualmente, aproximadamente 250 mil vidas.

Como medicina de grupo, a empresa de grande porte acelera o seu crescimento e prima por atender as exigências do órgão regulador Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e manter-se lucrativa em longo prazo. Essa postura, entretanto, requer um cuidado extremo nas diversas características que permeiam a área de saúde suplementar.

De acordo com o superintendente do Grupo Santamália, Henri Tannus Boteon, as Operadoras de Planos de Saúde (OPS) são fortemente impactadas pela regulamentação, que apesar dos 15 anos de existência ainda se encontra em fase de ajustes, com um número significativo de novas resoluções a todo o momento. Henri Boteon destaca que dos aspectos regulados pela ANS, os mais desafiadores são: informações cadastrais, informações de assistência médica (SIP) e informações contábeis (Diops). De maneira semelhante, outro fator impactante no setor são as doenças crônicas e a longevidade. Somada a isso, a redução de custos também é imperativa.

Enfrentar estes desafios não é tarefa simples, porém é necessário desenvolver soluções. Boteon aponta que a escolha de um sistema de gestão tem papel relevante na disponibilização de ferramentas que promovem maior controle assistencial e acesso às informações estruturadas e integradas.



Foto: Divulgação

Henri Tannus Boteon
Superintendente

Foto: Divulgação



Cinco pontos para o sucesso de uma operadora de planos de saúde

(por Henri Tannus Boteon)

1 – Prevenção

No setor de saúde existem poucas coisas nas quais todos os *stakeholders* concordam: prevenção é uma delas. A gestão de risco da carteira de clientes por meio da prevenção será cada vez mais um fator determinante para atender as expectativas dos clientes. Estratificar essa carteira, qualificar os beneficiários de alto risco e, principalmente, desenvolver ações que minimizem o impacto da sinistralidade será questão de sobrevivência para qualquer operadora de plano de saúde. É muito difícil promover ações de prevenção em escala suficiente para atender as necessidades e com custo-efetividade sem uma solução de medicina preventiva suportada por algum sistema.

2 – Redução de custos em saúde

Sem dúvida a redução de custo em saúde é imperativa. O sinistro médio do setor está próximo de 85%, ou seja, está próximo de se tornar inviável. Ferramentas como gestão da demanda, muito utilizadas no passado, hoje, com as regras do órgão regulador, não têm a mesma eficácia. Portanto, em médio e longo prazos, a gestão do risco populacional por meio da medicina preventiva e a gestão assistencial por meio de protocolos e compartilhamento de informações de saúde, bem como formas alternativas de remuneração da assistência médica serão as principais ferramentas gerenciais. Todas necessitam de um bom sistema.

Atualmente, é possível perceber como a automatização de diversos processos permite o aumento da produtividade da equipe da Santamália. Sem perder tempo com retrabalhos operacionais, o ganho financeiro se materializa com a facilidade do processamento de contas enviadas pelo prestador: desde o recebimento e a análise de auditoria até o processamento e o pagamento, evitando a cobrança indevida de qualquer tipo de procedimento.

3 – Transparência e integração de informações

Transparência é um fator determinante para atender as expectativas dos clientes e da rede credenciada. O sistema Tasy, por exemplo, pode contribuir para aumentar a confiança entre as partes. No Tasy é possível controlar todos os processos da operadora, desde o contato com o beneficiário, regras de negócios até a contabilização e envio das informações para a ANS. Além disso, o sistema contribui substancialmente nos processos operacionais. A gestão de contas médicas talvez seja um dos módulos que mais trouxeram benefícios ao grupo Santamália. A importação de arquivos já digitalizados, a prévia consistência administrativa e a elegibilidade dos beneficiários, entre outros, foram fatores de ganhos incontestáveis. Por isso, a possibilidade de o prestador de serviço efetuar a digitação de contas médicas e solicitação de autorizações *on-line* no portal web é um grande diferencial.

4 – Segurança da informação

Um importante ponto a se analisar na escolha de uma ferramenta de gestão é a segurança da informação. Não adianta haver rastreabilidade sem essa premissa básica e correr o risco de apresentar frágil segurança, em que importantes dados podem ser manipulados sem rastreabilidade. O gerente de TI, Daniel Camillo Rocha, destaca que um dos fatores motivadores

na decisão estratégica da Santamália para a escolha do Tasy foi a possibilidade de obter ferramentas e indicadores confiáveis e seguros. Ainda, como uma empresa focada em verticalização, a aquisição do Tasy para operadora e para os dois hospitais próprios permite que as informações estejam em um mesmo banco de dados e que as funções de *backoffice* sejam as mesmas.

5 – Indicadores de qualidade e resultados clínicos

A Santamália poderia citar pelo menos 30 indicadores acompanhados atualmente para a melhor gestão da instituição. Cada departamento é responsável pelo acompanhamento das informações que lhe dizem respeito, como central de guias, medicina preventiva, centros médicos, hospitais etc. Cada um possui metas específicas e o departamento de gestão médica seleciona os principais para a sua gestão macro.

Esse viés de prevenção, segurança e redução de custos fortalece o discurso do Grupo Santamália de que a utilização de uma ferramenta de gestão econômico-financeira e assistencial é imprescindível para sua meta de alcançar um faturamento superior a R\$ 400 milhões em 2015.

Sobre o grupo Santamália

Data de fundação	1968
Natureza	Medicina de Grupo
Nº de colaboradores	1.700 em todo o grupo; 850 em Operadora de Plano de Saúde
Nº de vidas	250 mil
Nº de acessos ao portal de beneficiários/média mensal	44.760
Nº de acessos ao portal da rede credenciada/média mensal	28.244
Nº de autorizações/mês	201.562
Nº de sinistralidades/mês	617.435
Faturamento anual (2013-2014)	R\$ 320 milhões



Distribuidor autorizado da Philips



Redução de 24% nos óbitos por SEPSE por meio do diagnóstico precoce

Hospital Infantil Dr. Jeser Amarante Faria utiliza indicadores do sistema Tasy para controlar se algum paciente está com o score de risco alto para desenvolver SEPSE

Texto: Gisélle G. Olimpio e Matheus Montibeler

JOINVILLE (SC)

O Hospital Infantil Dr. Jeser Amarante Faria pertence à rede de hospitais públicos da Secretaria do Estado da Saúde de Santa Catarina, oferecendo 100% dos atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Desde setembro de 2008, o hospital atua com a gestão da Organização Social Hospital Nossa Senhora das Graças, que tem mais de 60 anos de história em Curitiba, sob o comando das irmãs da Congregação Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo.

A instituição disponibiliza ao público infantojuvenil atendimentos em pronto-socorro, ambulatório, unidades de internação, centro cirúrgico e três unidades de terapia intensiva: pediátrica, neonatal e cirúrgica. Atende uma população de crianças e adolescentes que vivem em sua região de atuação e tornou-se referência estadual em cirurgia cardiovascular pediátrica. A instituição já realizou mais de 800 mil atendimentos ao público infantojuvenil.

Em busca de um sistema de gestão em saúde que pudesse oferecer segurança, tanto da informação quanto ao paciente, praticidade no dia-a-dia, inteligência, fácil utilização e integração dos setores o Hospital Infantil Dr. Jeser Amarante Faria adquiriu o Tasy.

E em pouco tempo, na opinião da diretora geral Ivete Negreli, o Tasy já fez parte da cultura da instituição. “A maioria dos processos desenvolvidos no hospital utiliza o Tasy. Com ele, é possível ter acesso aos fluxos do hospital, às ATAs, aos dados estatísticos, às informações de prontuário eletrônico, à ocupação hospitalar, à comunicação interna, às solicitações de serviços e compras etc.”, comenta. Ainda segundo Ivete, o Tasy trouxe muitas contribuições positivas para a instituição, e uma delas é o fato de as informações serem agrupadas em uma única base de dados, proporcionando a todos os profissionais interagirem em um mesmo espaço, podendo compartilhar dados e especificidades de cada caso.

Foi justamente com base nos dados analisados pela instituição que percebeu-se que a SEPSE, uma infecção geral grave do organismo, era a segunda maior causa de mortalidade da instituição. “No ano de 2013, correspondeu a cerca de 25% dos óbitos”, relatou Décio Bitencourt Zin Junior, coordenador de Tecnologia da Informação.

De acordo com Zin Junior, a medicina, com evidências, mostrou que, quanto mais precoce o diagnóstico é realizado, maior a chance de sobrevivência do paciente. Baseando-se nessa teoria, ao revisar os óbitos por SEPSE do ano de 2013, percebeu-se que os pacientes que haviam ido a óbito por SEPSE apresentaram, na sua grande maioria, alterações de sinais vitais, compatíveis para detecção e tratamento precoce da doença. Sendo assim,

a instituição investiu seus recursos, com esforço, para que fosse possível detectar os pacientes que estariam em risco de SEPSE ou em processo inicial da doença.

“Com o auxílio do sistema de gestão em saúde hospitalar Tasy, foi desenvolvido um indicador que envolve sinais vitais e leucócitos e mostra o risco de cada paciente de desenvolver a SEPSE. Os indicadores são apresentados de forma on-line”, comenta Zin Junior. As diretrizes internacionais para detecção precoce de SEPSE na infância apontam para alterações de sinais vitais conforme faixas etárias. “O sistema Tasy promove a possibilidade de criar um controle por meio de uma pontuação. Para cada sinal vital e exame de leucócitos que estiver fora dos índices informados dentro da tabela do fluxo da SEPSE, levando em considerações a idade da criança, geramos uma pontuação que equivale a 2 pontos”, conta. Cada índice alterado recebe 2 pontos. São três níveis de risco:

Foto: Monique Moreira



ALTO	6 pontos
INTERMEDIÁRIO	4 pontos
BAIXO	2 pontos

O sistema Tasy permite que de 10 em 10 minutos seja verificado se algum paciente está com o score de risco alto. Para este processo, o hospital visualiza as informações na função indicadores de gestão. Segundo Décio a própria instituição parametrizou as funções indicadores de gestão e gestão da qualidade utilizando como banco de dados as informações existentes no PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente, do sistema Tasy.

Dessa forma, para proporcionar mais agilidade e segurança, o time de enfermagem visualiza o score de risco no próprio painel de indicadores e em paralelo uma mensagem via SMS é encaminhada automaticamente para os celulares

das supervisões de enfermagem, informando o número de atendimento, o leito e o setor do paciente. O setor de pronto socorro também foi beneficiado neste processo, com a criação de um segundo alerta além do SMS, que é gerado no momento da triagem para que o enfermeiro que realiza o procedimento já receba o alerta instantaneamente. Para os pacientes em observação, segue com SMS.

Dos óbitos por SEPSE do ano de 2013 foi percebido que o tempo para o início do tratamento (antibioticoterapia, um tratamento baseado em antibióticos) ficava em torno de 8 a 9 horas. Após a implantação dessa detecção precoce a instituição tem como meta o início do tratamento em até 60 minutos após a abertura do protocolo. Os dados de 2014 demonstraram que quanto menor o tempo de início da antibioticoterapia, menor a taxa de encaminhamentos a unidades de terapia intensiva de pacientes em SEPSE grave ou choque séptico, confirmando a teoria de que quanto mais precoce é o diagnóstico, maior a chance de sobrevivência do paciente.

Além disso, foi percebido que após a implantação do protocolo institucional de SEPSE houve uma queda de 25% para 19% no percentual de óbitos ocorridos em decorrência da afecção. Em consequência, os óbitos por SEPSE caíram em cerca de 24%.





Foto: Divulgação



Cristiano Dickel
Diretor Executivo do Hospital Bruno Born

Você considera o seu **sistema de gestão em saúde maduro e completo?**

Diretor Executivo do Hospital Bruno Born destaca a trajetória da instituição após a implantação do sistema Tasy

Texto: Cristiano Dickel: Diretor Executivo do Hospital Bruno Born

A maturidade de um sistema de gestão em saúde não é algo simples: exige tempo, dedicação, comprometimento e engajamento de todos da equipe. Considerando organizações hospitalares, esse processo torna-se ainda mais complexo, pois essas instituições trabalham com vários segmentos acoplados, exigindo conhecimentos de diversas áreas, dentre elas prestação de serviço, lavanderia, nutrição, manutenção, farmácia, obras e, em alguns casos, até o comércio.

Além desses fatores, as estruturas hospitalares trabalham com colaboradores, corpo clínico e terceiros de diversas áreas do conhecimento, gerando, assim, a necessidade de um entendimento coletivo. Tantos avanços mudaram o próprio ambiente na área da saúde e, com isso, a utilização de ferramentas de gestão hospitalar tornou-se necessária em uma instituição.

Depois de disseminado esse entendimento coletivo, é necessária a busca constante pela melhoria dos processos, já que, falando em uma solução que irá gerir um hospital, estamos tratando de um sistema robusto, complexo e, principalmente, integrado em todas as áreas: assistencial, apoio, *backoffice* e de gestão, além de integrações de equipamentos médicos, radiológicos e laboratoriais. Sabemos que essas instituições precisam se ajustar a cada dia aos novos modelos que surgem, tornando-se singulares na prestação de serviço, que oferece muito mais do que um tratamento, considerando o paciente como um cliente para o qual o tratamento vai além da própria cura, preocupando-se com o bem-estar, conforto e diferenciais de qualidade que contribuam para o cuidado integrado.

Otimizar esse serviço é ter integrados todos esses sistemas e as necessidades de todos os usuários, implementando, também, a integração administrativa, na qual os reflexos são mensuráveis e perceptíveis e cujas informações serão importantes fontes que subsidiarão a tomada de decisão por parte do gestor.

Para atingirmos a excelência e a maturidade nos processos, muito treinamento e persistência são vitais para o sucesso. As ferramentas dos sistemas de gestão auxiliam na informatização das regras de negócio e fluxo dos processos, por meio de parametrizações, registros, padrões assistenciais e ferramentas administrativas. Dessa forma, o engajamento dos colaboradores, corpo clínico, terceiros e usuários em geral é de extrema importância, pois todo o início do processo parte deles. Suas atividades fazem parte de uma grande engrenagem, processos e geração de informações, e os resultados obtidos são verificados nos setores com a diminuição do retrabalho e maior agilidade nas atividades; sendo assim, é vital essa sincronia e o engajamento de todos. Por meio da sinergia das equipes, é possível contabilizar os resultados em cada área da instituição: diminuição dos desperdícios, melhoria nos processos assistenciais, agilidade na obtenção dos resultados, agilidade no atendimento e, principalmente, segurança dos pacientes, no que se refere às questões assistenciais.

Com isso, a instituição precisa criar mecanismos para divulgar esses ganhos e melhorias e explicar a equipes que mudanças em suas origens representam, em alguns casos, não ganhos diretos, mas ganhos sequenciais ao processo assistencial. É necessário compreender a metodologia de análise de ponta a ponta;



entender que um simples registro efetuado de forma correta na admissão do paciente representa um ganho financeiro no faturamento, que o registro de entrada da nota fiscal do medicamento terá reflexo direto na assistência ao paciente e posterior na auditoria de contas, com finalização no faturamento e recebível da empresa.

É necessário que os sistemas de gestão façam parte da estratégia da instituição, sendo considerados alicerces fundamentais no processo, não podendo ficar em segundo plano. Isso precisa ser disseminado e entendido por toda a organização, para que a responsabilidade por sua maturidade não fique restrita e designada a TI e sim à instituição como um processo coletivo. Uma vez realizado isso, os desafios diários são driblados e o engajamento de todos se reflete na qualidade dos serviços prestados pela instituição. A segurança do paciente, o conforto e a agilidade no trabalho assistencial são prioridades no processo, bem como a sustentabilidade da empresa. Não basta apenas um sistema que suporte as questões assistenciais, é necessário também ter um sistema capaz de gerar informações e análises para tomadas de decisões administrativas e estratégicas.

O Hospital Bruno Born (HBB) busca constantemente a qualificação e gestão de seus processos e atendimentos a partir de uma equipe comprometida e envolvida. Durante os sete anos de uso do Sistema de Gestão em Saúde Tasy, obtivemos ganhos expressivos, padronizamos e qualificamos os processos com especial ênfase na melhoria contínua. Seguem alguns dos resultados obtidos durante esses anos em que utilizamos a ferramenta de gestão Tasy:

- Redução de 18% dos custos do estoque e aumento do giro do estoque em 51%;
- Redução de 83% das devoluções entre as unidades com a ferramenta prescrição, interligada à Gestão de Lotes e ADEP (Administração Eletrônica da Prescrição);
- Aumento do valor médio das contas de faturamento de 15%, por meio dos procedimentos executados e faturados;
- Aumento, no Financeiro, do controle e da segurança dos recebimentos e pagamentos, do fechamento mensal e do fluxo de caixa;
- Diminuição, no Faturamento, do tempo de entrega das contas e dos índices de glosas;
- Readequação e apuração correta dos valores de receitas por unidade de negócio, bem como apuração dos custos por procedimentos;
- Transparência em todas as transações financeiras efetuadas;
- Geração de informações em tempo real, utilizadas como argumentos incontestáveis nas negociações e tomadas de decisões.

Sobre Cristiano Dickel

Bacharel em Ciências Contábeis; especialização em Gestão Empresarial.

Coordenador da Implantação do Sistema de Gestão em Saúde (TASY) e do processo de habilitação do HBB como Hospital de Ensino; gerente em diversas áreas que envolvem o processo hospitalar. Trabalhou na implantação da metodologia Lean em diversos processos hospitalares e como gerente da implantação da Gestão de Processos por BPM (*Business Process Management*) na Administração da Medicação.

Hospital Bruno Born – Lajeado (RS)

Atualmente, Cristiano Dickel é diretor Executivo do Hospital Bruno Born, instituição filantrópica, composta por 960 colaboradores, estruturada em 184 leitos, 15 salas cirúrgicas, 20 leitos de UTI Adulto, 10 leitos de UTI Neonatal/Pediátrica, hospital Centro de Referência em Alta Complexidade em Oncologia, Hematologia, Cardiologia, Neurologia, Nefrologia, Deformidade Lábio Palatal. Pronto Socorro com 4 mil atendimentos/mês, pronto atendimento com 3.500 atendimentos mês, hospital contratado junto ao SUS prestando 40 mil procedimentos ambulatoriais por mês, além de um moderno Centro de Diagnóstico por Imagem e Tratamento, composto por Tomografia, Ressonância, Medicina Nuclear, Radioterapia, Hemodinâmica, Densitometria Óssea, Mamografia, Litotripsia, Ultrassonografia e Radiologia Digital.



Foto: Banco Philips



Sua instituição está

protegida?



Conheça o papel da segurança da informação e como você pode proteger os dados de sua instituição

Texto: Diego Gomes: R&D Product Security Officer da Philips

Sua instituição está protegida? Você tem controle sobre as informações? O time de tecnologia está preparado e possui total governança sobre seus ativos? Você realmente possui um profissional de segurança da informação em sua empresa?

O assunto “segurança da informação e privacidade” vem recebendo destaque no mercado mundial e não seria diferente no mercado da saúde. Especialmente após os casos ocorridos envolvendo a NSA e Edward Snowden, ficou evidente a espionagem digital, que sempre imaginávamos, mas apenas como especulação – agora, no entanto, são realidade.

Nos mercados europeu e norte-americano, segurança e privacidade de dados são assuntos tratados com total cuidado e importância. Aqui no Brasil, felizmente estamos evoluindo nesse sentido, mas ainda existe muito trabalho a fazer.

Muitos ainda olham segurança da informação como gasto, e não investimento, pois não possuem uma visão à frente ou nunca passaram por um incidente de segurança, no qual sua instituição tenha sofrido algum impacto, seja ele financeiro, na percepção da marca ou até mesmo na vida de pessoas, já que nosso mercado é saúde! É importante ser proativo e não esperar um incidente para investir na segurança de nossas informações.

Segundo o instituto Ponemon,¹ que conduz pesquisas independentes em proteção de dados pessoais e segurança da informação, a violação de dados é causa dos maiores casos de incidente, com perda de US\$ 6 bilhões, de acordo com pesquisa realizada em maio de 2015. Ataques a instituições de saúde apresentaram crescimento de 125% em comparação há cinco anos, e não são somente hospitais ou outro tipo de prestador de serviço em saúde, mas também empresas que prestam serviços a essas instituições – afinal, manipulam dados de seu negócio.

O Identity Theft Resource Center (ITRC) publicou, no final de 2014, um relatório sobre violação de dados, no qual podemos verificar que incidentes de segurança estão em foco e precisamos estar alertas e preparados. **Confira figura 1:**



Philips concentra-se em proteção de informação

Considerando o cenário apresentado e a evidente importância no controle de acesso às informações, a Philips conta com uma estrutura de profissionais de segurança da informação chamados de *Product Security Officer (PSO)*, ligados em um time conhecido como *Product & Services Security Office (PSSO)*, responsáveis pelos produtos e serviços Philips no que diz respeito à segurança da informação. Também há um time estruturado com foco em privacidade, chamado de *Privacy Office*.

A Philips se preocupa com seus clientes e está investindo constantemente na segurança da informação em seus produtos e serviços, a fim de mitigar incidentes, aumentando a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos de informação.

Não se ressalta, no caso, apenas a tecnologia, mas também a conscientização do usuário, com programas educacionais e treinamentos, mostrando a nossos profissionais o quanto importante é a segurança e a privacidade de dados, seja no ambiente Philips ou no ambiente do próprio cliente.

Assim como nos demais produtos e serviços Philips, o sistema de gestão em saúde Tasy também está evoluindo e se transformando no que diz respeito ao quesito segurança: cada nova medida implementada visa proteger e preservar ainda mais as informações, assegurando, dessa forma, os cinco pilares de segurança da informação: integridade, disponibilidade, não repúdio, autenticidade e confidencialidade.

Desde evoluções tecnológicas, desenvolvimento seguro, análises e testes de segurança que estão sendo executados no sistema Tasy, os requisitos são implementados de acordo com as políticas globais da Philips, que orientam e fortalecem o produto.

Também ocorrem auditorias de segurança, que ajudam a identificar alguma necessidade específica e garantir que os processos estejam de acordo com as normas globais.

Como está sua instituição?

Você deve estar pensando: o que eu preciso fazer para melhorar a segurança em minha empresa?

Tempos atrás, ter um antivírus instalado na máquina já era sinônimo de segurança e proteção, mas atualmente a atuação exclusiva de um antivírus não consegue mais deter os problemas relacionados à segurança.

Uma estrutura de proteção em camadas é o que deve ser adotado em uma instituição, a fim de mitigar pontos de falhas. Se você já possui essa configuração, posso lhe garantir que ainda falta algo muito importante: governança e visibilidade!

Proteja a camada dos usuários

Assim como muitas tecnologias, a solução de antivírus também evoluiu. Encorajo você a procurar uma solução completa, chamada de "endpoint". Soluções como esta costumam trazer não somente antivírus, mas antimalware, firewall local, controle de aplicativos e dispositivos (como USB), análise de e-mail, criptografia, IPS local e gerenciamento centralizado. Muitos ambientes possuem usuários como administradores das estações de trabalho. Se este for o seu caso, recomendo fortemente um plano para remoção deste privilégio!

Proteja a camada de rede

O Dynamic Host Configuration Protocol, ou somente DHCP, facilita muito a vida e o dia a dia na distribuição de endereços para acesso à rede. Imagine uma pessoa mal intencionada, com um notebook e um cabo de rede conectando em um ponto de rede liberado: terá acesso a sua rede, podendo acessar seus servidores, internet e outras coisas que, se não forem bem protegidas e configuradas para isolar os acessos não autorizados, poderão gerar muitos problemas

Nesse contexto, temos uma infinidade de soluções, que são:

- **Controle de acesso à rede:** O protocolo 802.1x vai implementar autenticação para acesso à rede, em que é possível fazer algumas validações para liberar, colocar em uma rede quarentena ou negar acesso à rede. Essa implementação também funciona com rede sem fio.
- **Segmentação de rede:** Virtual LAN, ou VLAN, consegue segmentar diferentes ambientes de rede em domínios de *broadcast* separados. A sugestão é que você tenha sua rede de estações de trabalho separada da rede de servidores. Em alguns casos, é interessante separar vários ambientes, como servidores de produção, servidores de homologação, servidores de testes, telefonia Voip, câmeras de rede, impressoras, rede de gerenciamento e até mesmo departamentos.
- **Firewall:** O firewall é uma solução bem conhecida e muito utilizada. As novas gerações conseguem fazer análise de aplicação e não somente de endereço IP e portas. Soluções como essa podem atender interna e externamente, dependendo de sua estrutura de redes.
- **Filtro de conteúdo web:** Páginas de internet, aplicativos e soluções na web são cada vez mais utilizados, pela praticidade e disponibilidade. Com toda essa liberação de acesso à internet, se não for controlada, é possível que o usuário acesse páginas de conteúdo hostil, faça download de arquivos e outros acessos inseguros e sem interesse para o negócio. Uma solução de filtro de conteúdo consegue liberar a navegação por categorias, assim o usuário acessa somente o que lhe é delegado, além de controle de download de aplicativos, consumo de internet e outros.

Foto: Divulgação



Diego Gomes
R&D Product Security Officer da Philips



- **Deteção ou prevenção de intrusão:** Soluções IDS/IPS conseguem detectar ameaças que utilizam uma conexão de rede liberada. Se você possui um servidor web, ele recebe conexões para acesso e algumas requisições podem conter códigos maliciosos, força bruta e mais. Esse tipo de segurança baseia-se em assinaturas e consegue bloquear o atacante ou somente notificar o administrador, depende da configuração aplicada.

- **Conexão privada e segura:** Se você possui usuários remotos ou necessidade de conexão entre filiais, a solução de VPN faz-se necessária. Evite liberar acessos diretamente em IP de internet. Com o uso de VPN, você consegue criptografar a conexão, aumentando assim a segurança do ambiente.

Proteja a camada de aplicação

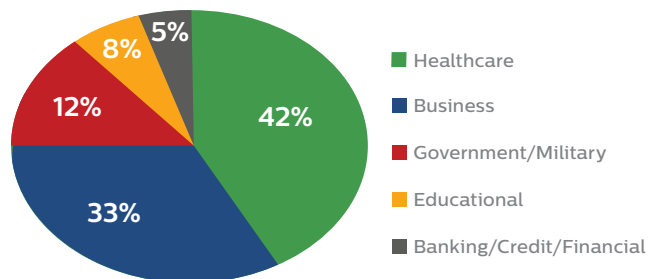
- **Controle de acesso a aplicativos e servidores:** Restrinja o acesso aos servidores e aplicativos, mediante usuário e senha, e libere somente as pessoas que realmente precisam fazer uso deles: servidores Windows, Linux, banco de dados, equipamentos de redes etc.

- **Prevenção de vazamento de dados:** Com as soluções acima, com certeza você estará aplicando diversos controles que também ajudarão contra o vazamento de dados. Uma solução a ser usada para reforçar é chamada de Data Loss Prevention, ou DLP. Esse tipo de controle deve ser bem estudado e testado antes de ser implementado. O ambiente computacional e de usuário deve estar maduro para receber esse tipo de configuração. Como exemplo podemos citar a possibilidade de controlar os números de cartão de crédito: com essa prevenção é possível restringir os dados para que nenhuma pessoa mal intencionada consiga repassar informações tão sigilosas e particulares. Uma implementação como essa pode levar de seis meses a um ano.

- **Blinde o ambiente:** Servidores expostos para a internet, ambientes de produção e críticos para o negócio devem ser blindados. Desativar serviços que não são usados, desativar contas de usuário e trocar senha são algumas alternativas.

FIGURA 1

of Data Breaches By Industry 2014
(720 Breaches Total)



of Records Breaches By Industry 2014
(81.6 Million Records Total)

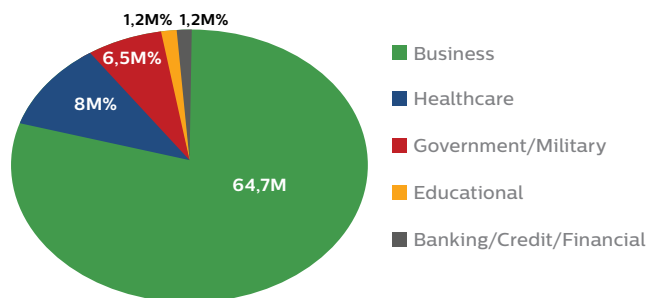


Foto: Banco Philips





Foto: Banco Philips

Algo mais?

Sua empresa deve possuir dispositivos móveis, como celulares. Você possui controle sobre esse dispositivo? Acessa e-mail da empresa? Aplicativos de negócio? Informações privilegiadas? Pois bem, é hora de implementar uma solução chamada Mobile Device Management, ou MDM. Com ela, é possível restringir a instalação de aplicativos, uso de câmera e muito mais, além de ser possível efetuar configurações remotas e até mesmo apagar todas as informações do celular.

E as senhas dos servidores e serviços? Onde estão armazenadas? No computador do administrador de rede ou na infraestrutura? Ou com o analista de segurança? Nenhuma das alternativas! Um recurso centralizado é a solução na qual é possível armazenar todas as credenciais, de forma criptografada e protegida por autenticação.

E o backup do banco de dados, arquivos, servidores? Invista em uma solução profissional, em que seja possível gravar em dispositivos externos, criptografados e protegidos. Mantenha cópia de segurança também. E, claro, não se esqueça de testar a restauração do backup.

Você não pode se esquecer da alta disponibilidade do ambiente. O negócio deve lhe dizer o que é crítico e o que não pode parar de funcionar. Mediante essas informações, procure investir em soluções que consigam manter o ambiente funcionando, como cluster, failover, storage etc.

Um segundo ambiente de datacenter deve ser analisado. Em caso de algum desastre, sua empresa deve possuir um plano de continuidade de negócio.

Agora, se você tem tudo isso mas não possui governança e visibilidade sobre seu ambiente, posso lhe garantir que coisas estão acontecendo e você não está nem sabendo. Tenha ativados os logs dos acessos, serviços, alterações e muito mais. Agora, você tem milhares de logs sendo enviados para um servidor específico de log, mas quem está analisando essas informações? Com certeza você não possui um recurso para fazer somente isso, e muita informação pode não ser notada. Existem ferramentas de gerenciamento e correlação de logs, que fazem o serviço para você, gerando alertas em caso de algo fora do padrão, totalmente configurável. Relatórios de antivírus, e-mail, acesso a internet, IPS/IDS etc. também são importantes. Não podemos nos esquecer de uma ferramenta de monitoramento. Ela é essencial atualmente e com ela é possível identificar se algum serviço está inoperante, gerando alertas, e-mail, sms.

Aplique gerenciamento de mudança em seu ambiente. Não libere alterações, configurações etc. durante o horário de produção. Tenha uma janela para efetuar essas alterações, a fim de não comprometer o acesso aos serviços em caso de algum imprevisto, e sabemos que isso acontece.



Não se esqueça de aplicar atualizações em seus sistemas. *Patches* de segurança e correções, como em sistemas Windows, Linux, rede etc. Eles trazem correções e mitigam a exploração de vulnerabilidade por pessoas mal intencionadas. Se você possui um ambiente de testes, sugiro aplicar essas atualizações primeiro nesse ambiente, para depois colocar em produção.

Efetue testes de vulnerabilidade e penetração no ambiente computacional. Eles ajudarão a identificar vulnerabilidades e será possível aplicar um plano de mitigação. Também é recomendado fazer isso fora do ambiente comercial, pois pode gerar indisponibilidade durante o teste.

Quem pode acessar os servidores fisicamente? Não pensou nisso? Ainda dá tempo! O controle físico também deve ser implementado. Somente pessoas autorizadas devem ter acesso a esse ambiente. Recursos de vídeo também são importantes, como câmeras. Por último, mas não menos importante: políticas, normas, diretivas e procedimentos, aplicando regras e padrões, como requisitos de troca de senha, expiração de conta, privilégios etc.

Esses documentos devem ser escritos levando em conta cada instituição, pois com certeza possuem regras e padrões diferentes de empresa para empresa. Nesses documentos devem estar todos os requisitos e controles de segurança, para proteção da informação, seja ela digital, física ou falada. Uma vez escrita e definida, a política deve ser cumprida de forma integral.

Diego Gomes atua há mais de doze anos em Tecnologia da Informação, sendo nove deles com foco em Segurança da Informação. Graduado em Sistema de Informação, MBA em Gestão Estratégica de TI. Certificado em sistemas Windows, Linux, Cisco Routing & Switching, Cisco Security e ISO27002. Já atuou como Security Officer em instituição hospitalar e financeira. Entre seus projetos, destaca a migração de datacenter, implementação de níveis de segurança, controles de acesso e aplicação de políticas de segurança. É membro do time de segurança da Philips, o Product & Services Security Office (PSSO), e responsável pela América Latina, com foco no produto EMR Tasy.

Referências

¹ Portal Ponemon Institute. Disponível em: <<http://www.ponemon.org/news-2>>. Acesso em: 17 de agosto de 2015.

Portal Forbes. Disponível em: <<http://www.forbes.com/sites/danmunro/2014/12/14/top-ten-healthcare-charts-for-2014/>> Acesso em: 17 de agosto de 2015.

O TASY É SEGURO PORQUE...

Foto: Divulgação



Waldir F. Baltar
Diretor de Projetos – HQS
(Distribuidor autorizado da Philips)

“... foi desenvolvido utilizando tecnologia moderna, de alta disponibilidade e com uma arquitetura que permite o uso correto e assertivo da informação.”

Foto: Divulgação



Wagner Valente
Gerente de TI do Hospital Dona Helena

“...contém ferramentas capazes de gerenciar políticas de acesso, garantindo, através de um conjunto de regras, a privacidade das informações e a rastreabilidade dos registros e acessos, proporcionando verdadeira segurança sob a visão da Gestão de Risco ao Prontuário Eletrônico do Paciente.”

Foto: Divulgação



Vanessa Andréia Luiz
Gerente de Suporte da Philips

“...garante a integridade e a confiabilidade das informações. Todas as ações são realizadas por meio da ferramenta e gravam logs de alterações/exclusões. A confidencialidade das informações também é preservada, sua gestão é realizada por meio de usuário e senha e de perfis e parâmetros bem definidos, o que limita o acesso apenas aos usuários cadastrados.”

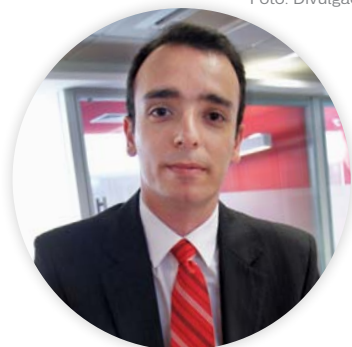


Na terra da informática em saúde, **proteção de dados é essencial**

Confidencialidade do paciente é uma preocupação crescente de organizações de saúde. Conheça a opinião de Adolfo Abreu, da Oracle, sobre a importância do cuidado com os dados e informações em instituições de saúde

Repórter: Gisélle G. Olimpio

Foto: Divulgação



Adolfo Abreu
Gerente sênior de Desenvolvimento
de Negócios Oracle do Brasil

1. Quais são os principais cenários de segurança da informação em saúde?

A segurança da informação está cada vez mais presente nas diferentes indústrias e setores do mercado devido a inúmeras regulamentações, a fim de garantir o cumprimento de regras e normas, transmitindo assim credibilidade para as instituições que estão sob sua atuação. No setor de saúde, seja pública ou privada, a segurança da informação tem sido o diferencial para que pessoas e empresas contratem e utilizem seus serviços. Desde os prontuários armazenados com sigilo até mesmo o armazenamento digital de dados de pacientes e exames, a segurança é um grande diferencial para as empresas que prestam tais serviços. Dentre os principais cenários de segurança da informação no setor, relacionamos o armazenamento de informações do paciente a fim de manter histórico de tratamento e evolução em sigilo, bem como a transferência dessas informações, que normalmente é realizada de forma segura para evitar possíveis brechas ou problemas com captura indevida da informação.

2. Quais são as principais causas de perdas de dados?

Os maiores institutos do mercado relacionam as perdas de dados através de acessos privilegiados a informação de forma não autorizada ou indevida. As brechas vindas de "insiders", como são conhecidas, estão muito relacionadas à falta de controle e rastreamento no acesso à informação. Dentro

da gestão dos dados corporativos de uma instituição de saúde existem ações que devem ser tomadas para evitar tais acessos. Primeiro é necessário que a cultura de segurança seja implementada com processos claros e definidos, que descrevem quem são os responsáveis por gerenciar, manter e acessar as informações. Após tais processos estarem bem divulgados e adotados dentro da empresa, chega o momento de escolher a tecnologia que irá apoiar a implementação desses recursos.

3. Como utilizar tecnologia de ponta em favor dessa segurança?

Como no setor de saúde contamos com diversos tipos de informação, dentre elas as estruturadas, como dados de paciente e histórico de atendimento, e as não estruturadas como exames e imagens, saber escolher a tecnologia é um dos mais importantes processos de decisão da área de TI. Garantir que as informações estão armazenadas em um repositório de dados robusto e seguro é parte fundamental para início do processo de segurança da informação. Em tais repositórios, como o banco de dados, é possível garantir que eles estão segmentados por perfis de acessos diferentes, em que usuários de negócio têm visualizações da informação diferente dos usuários de TI como administradores de banco de dados, que nesse caso deverão ter acesso à gestão do ambiente sem verificar seu conteúdo. Além disso, separar o perfil de acesso por aplicação, por criticidade do dado ou por tipo de usuário também faz parte do processo de gestão de dados corporativos seguros.



4. A garantia de que somente pessoas autorizadas tenham acesso às informações armazenadas ou transmitidas é parte integrante da confidencialidade das informações. O que é importante considerar em relação à confidencialidade?

A confidencialidade das informações armazenadas se dá primeiramente por meio dos processos de segurança estabelecidos na corporação para garantir que normas e regras sejam cumpridas. Uma vez que tais processos estejam estabelecidos, partimos, como já comentado anteriormente, para a escolha da tecnologia. Nessa etapa é fundamental selecionar tecnologias que segreguem o acesso baseado em perfil, que criptografem a informação em todas as etapas como armazenamento, acesso e transferência da informação e que permitam processos de auditorio proativos, a fim de não somente identificar problemas de segurança ocorridos mas também evitar que novos problemas ocorram.

5. Como deve ser protegido o processo de login para ser considerado seguro e eficiente?

Muitas das aplicações que são desenhadas hoje para garantir a segurança da informação já trabalham com padrões de autenticação de usuário com técnicas específicas. Podemos mencionar algumas: autenticação forte através de dispositivos físicos, como tokens de acesso ou autenticação forte em servidores específicos, além de implementar processos baseados em gestão de identidades, com o que os usuários

são identificados segundo seus perfis e, assim, provisionados ou desprovisionados a sistemas conforme suas necessidades de negócio.

6. O que uma instituição deve fazer para proteger e controlar as senhas de acesso a seus sistemas?

Conforme descrito anteriormente, os processos de gestão de identidades são os responsáveis por garantir que um determinado usuário, quando autenticado em uma aplicação, visualize os dados que a ele foram provisionados e que, ao ser desligado da corporação, por exemplo, todos os acessos a ele concedidos anteriormente sejam revogados de forma on-line. Dessa forma, a gestão de senhas se mantém centralizada e é propagada para outros sistemas com o uso de senha única com single sign on. Repositório de gestão de identidade e acessos são os mais recomendados para esse tipo de segurança.

7. Além do ponto de vista de hardware e software, a cadeia de segurança também envolve pessoas. Quais são os principais pontos a serem considerados para que esse elo não torne a segurança vulnerável?

Tudo depende da intenção das pessoas! As principais pesquisas de mercado relatam que as maiores invasões a sistemas corporativos vieram de acessos internos indevidos. Hoje, existem literalmente “quadrilhas” ou “grupos” de pessoas especializadas em roubo de informações digitais que contam com apoio de

Foto: Banco Philips





recursos internos ou que chegam até a fazer chantagem com funcionários de uma determinada empresa para realizar o roubo da informação. A melhor forma de combater essa atitude é por meio de campanhas internas que criem a consciência nos profissionais e que desenvolvam a cultura da segurança da informação corporativa. Após esse processo definido e aplicado na prática, chegamos à etapa de escolher a tecnologia de segurança da informação para fazer valer na prática os processos e procedimentos criados.

8. A informação é um dos bens mais valiosos no negócio da saúde. Você poderia listar alguns conselhos sobre a importância da manutenção do sigilo desses dados?

Hoje as organizações de saúde em todo o mundo têm adotado novas abordagens para melhor servir as necessidades de uma população cada vez mais complexa. Essas organizações precisam fornecer melhoria da segurança do paciente, bem como um melhor fluxo de trabalho, com acesso a informação médica mais rápida e distribuída, além de melhores capacidades de auditoria clínica. Além disso, com o advento de registros de saúde eletrônicos (RSE) e Troca de Informação em Saúde (HIE), o foco move-se para o “conhecimento do paciente”, exigindo um novo nível de integração entre os serviços de saúde e sistemas de TI. Confidencialidade do paciente é a maior preocupação crescente de organizações de saúde. A disponibilidade de registros eletrônicos de saúde e a capacidade de acessar esses registros usando vários dispositivos, sem qualquer limitação geográfica, têm implicações de segurança significativas. Dentre as principais recomendações, podemos destacar:

Detecção rápida de incidentes – critérios e funcionalidades de relatórios automáticos que permitem a detecção rápida de incidentes, gestão de processos e investigações.

Controle de privacidade e auditoria automatizados – permite que as auditorias sejam realizadas sobre as atividades de várias entidades quando acessam os aplicativos e relatórios de atividades suspeitas.

Acelerando a recuperação dos dados de toda a empresa – permite a rápida integração com sistemas existentes.

Controle do histórico da informação – pode ser utilizado em processos de auditoria e para a detecção de atividades suspeitas relacionadas ao acesso, à privacidade, às possíveis fraudes e violações de segurança já ocorridas.

Identificação em tempo real – detecta atividades suspeitas e fraudulentas, em tempo real.

Prevenção em tempo real – evita atividades suspeitas, em tempo real. As atividades detectadas, como anômalas ou suspeitas, devem ser completamente bloqueadas ou o usuário final deve ser alertado ou obrigado a cumprir os requisitos de segurança, dependendo das necessidades de implantação.





Adolfo Abreu

Gerente sênior de Desenvolvimento de Negócios
Oracle do Brasil

Adolfo Abreu assumiu a gerência sênior de Desenvolvimento de Negócios da Oracle do Brasil em 2012, com a missão de ampliar a presença das soluções de Banco de Dados, Big Data, Segurança e Integração de Dados da Oracle no mercado brasileiro por meio da prospecção, conquista de novos negócios e ampliação do market share.

Desde 1999 na Oracle, Adolfo já atuou como gerente de Consultoria de Vendas e Consultor de Vendas Sênior, após ter ingressado na empresa como *trainee*. Anteriormente, trabalhou como administrador de Banco de Dados Sênior em diversos projetos de consultoria.

Formado em Tecnologia da Informação pelas Faculdades Associadas de São Paulo (Fasp) e pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Armando Alvares Penteado (Faap).

Operadoras de planos de saúde são mais eficientes e produtivas com sistemas de gestão de saúde

Softwares modernos, como o Tasy, permitem melhor gestão e otimizam as funções de uma operadora

Texto: Leonardo Rafael da Cunha: Coordenador de Projetos da Philips



Foto: Banco Philips

A produtividade que um software pode trazer para o cotidiano de uma organização está ligada diretamente às pessoas, processos e informações, ou seja, a solução deve ser como um agente transformador que visa aumentar a segurança e suportar tanto a instituição, no caso a operadora de planos de saúde, como o beneficiário. Afinal, o negócio das operadoras é basicamente dar assistência aos eventos de saúde a seus beneficiários. Seu foco é ter uma grande carteira de clientes capaz de manter o funcionamento da operadora.

Nesse sentido, investir em tecnologia proporciona maior velocidade em tomadas de decisão, gerenciamento e atendimento; consequentemente, os gestores possuem mais controle da gestão de vendas e de contratos, possibilitando controlar as operações comerciais de forma integrada. O sistema pode ter diversos benefícios, mas a interoperabilidade e a praticidade da integração são um dos principais benefícios que a ferramenta pode trazer.

Por sua vez, as operadoras de planos de saúde precisam sempre inovar suas estratégias para se manterem ativas e atualizadas, uma vez que esse é um negócio extremamente regulamentado

pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (desde a lei 9.656/98). A ANS é uma autarquia que monitora e exige dessas empresas o atendimento de qualidade para seus beneficiários e a responsabilidade para com seus fornecedores de serviços.

Os desafios das operadoras são cada vez mais discutidos em todo o país; esse é um mercado muito específico e com regras bem diferentes de outros setores da saúde. Por isso, o investimento em um software de gestão agrega muito valor ao negócio, trazendo transparência, integração de informações e visibilidade aos gestores.

Conheça os principais diferenciais do sistema de gestão para operadoras de planos de saúde – Tasy

Atualmente, o sistema de gestão Tasy para operadoras de planos de saúde é um produto que permite o controle completo de todos os processos que envolvem o beneficiário, a operadora e as exigências da ANS.

Em destaque, alguns pontos que você precisa saber sobre o Tasy para Operadora:

Foto: Ayla Evaristo



Leonardo Rafael da Cunha
Coordenador de Projetos da Philips

Tasy Operadora

– aderente a cooperativas
médicas, medicinas de grupos
e filantropias

Sistema completo para
gestão de operadoras de
plano de saúde

Sistema único – toda a operadora trabalha de forma integrada Aderente as regulamentações da ANS
Permite a automatização dos diversos processos, promovendo aumento de produtividade da equipe
Possibilita integração com o Tasy Prestador em diferentes estabelecimentos por meio do portal da Operadora
Permite interação com Tasy Prestador quando a instituição utilizar simultaneamente Tasy Operadora e Tasy Prestador. Dessa forma, é possível utilizar a mesma base de dados
Possui Portal web nativo do sistema, que permite que a operadora disponibilize diversas funções via web: como autorizador, sistema de digitação de contas médicas integrado, manutenção da carteira, acesso ao beneficiário etc.
Oportuniza a criação de regras contábeis consistentes para contabilização da operadora
Possibilita o cadastro completo dos produtos e regras, além de disponibilizar um dossiê completo de beneficiários
Contempla desde cadastros de regras de negócio da operadora, backoffice e geração de informações para ANS – o Tasy permite a troca de informação em saúde suplementar (TISS) entre operadora e os prestadores de serviços em saúde
Permite a gestão da rede credenciada, o sistema contempla todos os aspectos financeiros e administrativos relativos a sua rede de atendimento
Contempla todo o fluxo operacional – para o efetivo gerenciamento e controle de pagamentos ao prestador, glosas, valores e reapresentações – (recebimento, digitação, conferência, análise e liberação de pagamentos relativos aos serviços prestados pela rede credenciada)
Disponibiliza ferramentas para a gestão de programas de Medicina Preventiva e Gestão de Doentes Crônicos
Disponibiliza uma solução de call center que oferece agilidade no atendimento e aumento da produtividade, pois o operador dispõe de todas as informações necessárias em um único sistema.
Possibilita o intercâmbio para a troca de informações entre as cooperativas médicas (Unimed), estando apto a realizar transações do Intercâmbio Eletrônico On-Line (PTU), conforme validação e homologação pela Unimed do Brasil.



Inteligência do sistema de **gestão para a rotina do médico**

Cenário assistencial em busca da precisão clínica e cirúrgica no menor tempo possível

Texto: Américo Lourenço Cuvello Neto: Médico Nefrologista e Coordenador do Centro de Nefrologia e Diálise do Hospital Alemão Oswaldo Cruz de São Paulo - SP

O mundo dos negócios, atualmente, está cada vez mais competitivo e os consumidores buscam, de forma rápida, a satisfação de suas necessidades imediatas. Por outro lado, a fidelidade aos fornecedores fica cada vez mais ameaçada, em razão da grande quantidade de ofertas que surgem em velocidade impressionante.

No setor de tecnologia da informação, o crescimento do mercado e as necessidades constantes e inovadoras dos consumidores e clientes são ainda mais específicos. Os investimentos realizados por grandes corporações do setor são altos e competem por um público ainda pequeno, mas muito exigente.

A característica mais marcante no cenário mundial foi a transição da economia tipicamente industrial para a economia voltada ao setor de serviços, com forte embasamento na informação e no conhecimento. Na sociedade da informação a hegemonia econômica e social é exercida não mais pelos proprietários dos meios de produção, e sim por aqueles que administram o conhecimento e podem planejar a inovação.

Na sociedade do conhecimento, caracterizada pela alta competitividade e pela necessidade inerente de informações, torna-se necessária a adoção de estratégias que permitam a manutenção das vantagens competitivas sustentáveis. É cada vez mais importante a colocação no mercado de produtos e serviços com maior qualidade e menor custo, cada vez mais adaptados às necessidades dos clientes. Para isso exige-se das empresas uma postura empreendedora e a adoção de estratégia de inovação constante, em busca de maior percepção de valor por parte do cliente.

Na área médica

Na área médica, os grandes desafios são a busca da precisão dos diagnósticos clínicos e cirúrgicos no menor tempo possível para o início de terapêuticas precisas, alcançando resultados satisfatórios. Em todas as áreas médicas a variável tempo ganha destaque: não basta fazer bem, o melhor é fazer bem e mais rápido. Nos dias atuais, os sistemas de inteligência em gestão de saúde são ferramentas indispensáveis no auxílio da assistência ao paciente.

Para a implementação desses sistemas em grandes complexos hospitalares é necessário cumprir requisitos básicos: a análise epidemiológica do perfil de complexidade dos procedimentos médicos e de enfermagem é fundamental para a escolha do sistema que melhor se adapta à realidade encontrada.

O treinamento de agentes multiplicadores é fundamental para tornar os processos mais precisos e isentos de falhas. O simples processo de dispensação do medicamento da farmácia hospitalar até a correta administração ao paciente percorre uma série de estágios que devem estar muito bem sincronizados e interligados. O treinamento visa abranger todos os usuários do sistema, uniformizando e racionalizando o seu uso. O suporte do setor de tecnologia da informática é fundamental na supervisão, atualização e correção dos processos. Novos desafios surgem todos os dias no ambiente hospitalar e o conhecimento profundo de quem opera o sistema conta como ponto positivo na criação de soluções.

A boa anamnese e o exame físico bem executado são imprescindíveis na prática médica. A utilização do avanço tecnológico dos exames complementares para substituí-los acarreta em erro crasso. A precisão do diagnóstico médico passa, todavia, pelo uso racional dos exames complementares para aumentar a probabilidade de acerto.

Nesse cenário, os sistemas de gestão médica como o Sistema Tasy (Philips), associado ao sistema de imagens radiológicas PACS (Picture Archiving and Communication System), trazem muitos benefícios pelo grande potencial de armazenamento de dados. A interligação com outros sistemas de resultados laboratoriais resulta em facilidade e agilidade no diagnóstico de pacientes criticamente enfermos. O outro ganho desses sistemas é a tomada de decisão na conduta médica a distância. O médico especialista pode analisar e dar diagnóstico em um exame realizado a quilômetros de distância. A Telemedicina já é uma realidade em muitos centros médicos, como o Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Depois do diagnóstico médico, o tratamento deve ser prontamente iniciado. Nesse campo, novamente os sistemas de gestão auxiliam a equipe médica e de enfermagem a coordenar as práticas assistenciais e protocolos médicos.

No Hospital Alemão Oswaldo Cruz, a Superintendência Médica instituiu protocolos médicos assistenciais para melhorar, agilizar e aumentar a segurança no atendimento de pacientes com dor torácica, com suspeita de acidente vascular encefálico, sépticos e com indicação de profilaxia de tromboembolismo venoso. Além disso, a coleta de dados dos atendimentos gera indicadores de qualidade que avaliam as práticas assistenciais e possibilitam a comparação de dados com outras instituições nacionais e internacionais.

Outra finalidade dos sistemas de inteligência é a busca de solução para questões médicas específicas. O Centro de Nefrologia e Diálise do Hospital Alemão Oswaldo Cruz conta com infraestrutura completa para realização de atendimentos de alta complexidade. Dentre os serviços oferecidos estão terapias de substituição renal, hemodiálise convencional, hemodiálise diária, diálise peritoneal, hemodiafiltração convencional e hemodiafiltração diária. Duas novas modalidades de hemodiálise foram incorporadas à lista de tratamento do centro.

Na hemodiálise noturna, o paciente dorme no hospital, o que facilita a vida dos que trabalham durante o dia e, assim, podem fazer o tratamento no período noturno. Muitos pacientes que são submetidos à hemodiálise em algum momento do tratamento necessitam de internações hospitalares para resolução de enfermidades associadas a doença renal crônica ou outro tipo de patologia sem relação direta. Na grande maioria dos complexos hospitalares, o transporte de pacientes acarreta riscos. Dados de literatura médica evidenciam que a taxa de complicações durante o transporte intra-hospitalar é de 30 a 70%. Essa constatação é bastante frequente nos complexos hospitalares com grandes distâncias entre os setores. Alterações na frequência cardíaca, redução na saturação de oxigênio, dor durante o transporte, hipoglicemia e atrasos nas medicações estão entre os transtornos mais frequentes que prejudicam a evolução dos enfermos internados. Analisando com cuidado esse cenário, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz instituiu o sistema de hemodiálise volante.



Foto: Banco Philips



Foto: Banco Philips

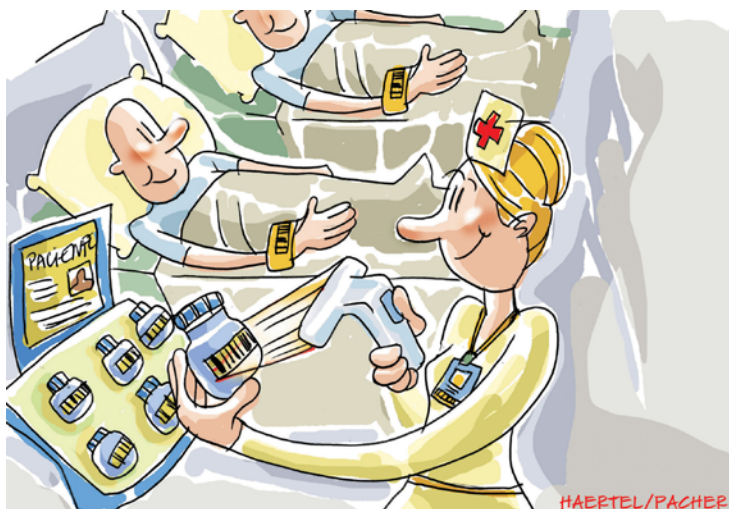
O paciente não precisa mais ser transportado até o centro de diálise. A rotina da diálise volante consiste em avaliação médica prévia, prescrição individualizada e assistência de enfermagem exclusiva durante a sessão de hemodiálise, que é executada no quarto do paciente. Todo esse processo é realizado sob normas rígidas de segurança elaboradas pelo Centro de Nefrologia e Diálise do Hospital Alemão Oswaldo Cruz e acreditadas pela Joint Commission International.

Em conclusão, os sistemas de gestão são extremamente úteis no auxílio das decisões médicas, seja pela uniformização de rotinas ou pela análise de dados previamente armazenados. O histórico eletrônico do paciente associado às inovações tecnológicas de imagens radiológicas facilita e agiliza as hipóteses diagnósticas e, consecutivamente, tratamentos mais precisos e eficazes.

Foto: Divulgação



Américo Lourenço Cuvello Neto
Médico Nefrologista e Coordenador do Centro
de Nefrologia e Diálise do Hospital Alemão
Oswaldo Cruz de São Paulo - SP



A garantia dos “5 certos”

“Primum Non Nocere” (primeiro não cause dano) é uma das frases mais conhecidas de Hipócrates (460-377 a.C.), o Pai da Medicina. As atividades clínicas, desenvolvidas objetivando a cura e o alívio às doenças, trazem, embutidos em todos os seus processos, alguns riscos à saúde dos pacientes. Um dos pontos mais críticos é o momento da administração dos medicamentos. Em função disto, há muitos anos, as equipes de enfermagem aplicam formalmente, neste momento, a regra dos 5 certos ou 5 certezas, sendo elas:

1. Paciente certo?
2. Medicamento certo?
3. Via certa?
4. Dose certa?
5. Horário certo?

Por mais incrível que possa parecer, por diversos motivos, a administração de um medicamento para um paciente errado ainda é um erro comum e estudos mostram que mais de 1/3 de erros por medicação devem-se à administração da droga errada.

Fazendo-se uso do controle informatizado é possível praticamente eliminar os 4 principais pontos (paciente, medicamento, dose e horário). A aplicação de código de barras no paciente (pulseira) e no medicamento, a dispensação eletrônica da dosagem correta para o horário correto e de dispositivos móveis, sincronizadas através de um sistema eletrônico em “alça fechada”*, garantem um processo perfeito.

Vários estudos científicos têm reforçado a importância da informatização deste crítico processo assistencial com comprovada redução acentuada de erros por medicação e acarretando melhores resultados clínicos e operacionais, com redução de custos diretos e indiretos (custos legais, por exemplo).

*PHARM: Processo Hermético de Administração de Medicamentos é a função do sistema Tasy que controla a administração de medicamentos em “alça fechada”.

Dr. Luiz Arnoldo Haertel

Chief Medical Officer (CMO) na Philips Clinical Informatics



Acontece na Philips

Feira Hospitalar 2





2015



Foto: Divulgação

Philips apresentou inovações nas soluções de alta tecnologia em saúde durante a **Feira Hospitalar 2015**

Diversas novidades foram apresentadas pela Philips durante a Feira Hospitalar. A empresa contou com dois stands, um com as principais inovações em saúde nas áreas de Patient Care, Home Healthcare Solutions, Image Systems e Gestão de Equipamentos, no Pavilhão Branco, e outro no qual foram reunidas as principais soluções de Clinical Informatics, no Pavilhão Verde. Todos os produtos presentes nos stands da Philips integram um conjunto de soluções voltadas para o cuidado contínuo com a saúde, principal preocupação da companhia para o futuro.



Conheça alguns dos destaques da Feira:

Tasy

Software de gestão em saúde. Mais de 700 instituições utilizam essa solução, que já possui mais de 400 funções clínicas e administrativas, capazes de gerenciar dados e indicadores de saúde dos pacientes, além de reduzir os custos operacionais de prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos de saúde.

Prescrição médica em HTML5

Modelo de prescrição eletrônica desenvolvido na arquitetura HTML5. A Philips está investindo na modernização do sistema Tasy para o usuário final, e tem como palavras-chave "usabilidade, ergonomia e design". Os conceitos visam levar menos complexidade ao médico, para que sua experiência com a ferramenta seja mais dinâmica e agradável.

IntelliSpace Portal

Solução para processamento avançado de imagem. Funciona como plataforma multimodalidade. Uma solução que inova no conceito de colaboração entre radiologistas e médicos ao tornar possível o processamento de imagens em tempo real, acessível em praticamente qualquer lugar e não apenas no hospital, clínica ou centro de diagnóstico por imagem, substituindo o conceito convencional de estação de trabalho fixa nos departamentos de radiologia.

Learning Center

É um ambiente virtual com cursos on-line voltados à utilização dos sistemas Philips. Os usuários podem se capacitar e reduzir as dúvidas que antes eram levadas ao departamento de TI, além de evitar o uso incorreto dos sistemas. Traz autonomia para o usuário final do sistema para buscar a manutenção do conhecimento, permitindo que esses departamentos se dediquem às suas tarefas mais estratégicas.

Executiva da Philips, **Solange Plebani**, está entre os **100 líderes da Saúde no Brasil**



Foto: Divulgação

Solange Plebani, General Manager EMR da Philips, foi escolhida, pela revista *Healthcare Management* (HCM), como uma das 100 pessoas mais influentes da saúde no Brasil. A solenidade de premiação, que aconteceu no último dia da HOSPITALAR 2015, destacou profissionais em 20 categorias e Solange foi premiada na categoria Tecnologia.

Segundo Solange, o prêmio é o resultado de um trabalho em equipe. "O time que lidero na Philips também é responsável por

esse reconhecimento", declarou, argumentando que chegar a esse patamar não é algo que se consegue da noite para o dia.

Além da dedicação, ela destacou alguns fatores que a fizeram ser reconhecida: "Eu amo saúde! Sou determinada naquilo que me proponho a fazer. Gosto de resolver problemas e ajudar o meu time a vencer. Pensando no melhor, o que vem é consequência".



Philips conquista o **Prêmio Oracle Excellence** como **Parceira Exastack ISV** do Ano

Foto: Banco Philips



No primeiro semestre de 2015 a Philips, membro Gold da Oracle Partner Network (OPN), recebeu um importante prêmio da Oracle – empresa cujos serviços visam oferecer aos parceiros ferramentas para desenvolver, vender e implementar com maior eficácia suas soluções.

O prêmio Oracle Excellence como Parceiro Exastack ISV do ano (Latin America) reconhece o empenho da Philips como um dos parceiros do OPN Exastack Optimized para fornecer soluções inovadoras e caracteriza a excelência em uma série de áreas, incluindo vendas, marketing e satisfação do cliente.

A Philips foi indicada ao prêmio, em 2015, por demonstrar excelência na realização do Oracle Exadata Ready, do Oracle Exalogic Ready e do Oracle Exadata e pela colaboração das equipes de desenvolvimento e marketing.

O sistema Tasy é uma solução completa para a gestão de organizações de saúde públicas e privadas. A certificação Optimized Oracle Exadata foi conquistada por meio do valor de referência da solução TASY EMR para um cliente Philips e Oracle. “Trabalhar com a Oracle nos permitiu oferecer maior escalabilidade e desempenho para atender às necessidades do nosso mercado de saúde”, disse Anderson Alves, diretor de R&D da Philips. “Estamos muito contentes que as soluções Oracle e Philips possam oferecer mais estrutura e suporte aos nossos clientes em saúde e, também, em seus desafios de negócios”, concluiu.





Philips realiza o primeiro **Innovation Experience da América Latina** no Brasil



A Philips promoveu pela primeira vez na América Latina o Philips Innovation Experience. Esse é o principal evento global da marca e tem o objetivo de mostrar como a empresa está tornando a vida das pessoas melhor e, por meio de experiências interativas, exibir suas inovações relacionadas aos temas “Vida Conectada”, “Cuidados Contínuos com a Saúde” e “Soluções de Iluminação Inteligente”. O evento aconteceu em junho, em São Paulo.



Fotos: Divulgação

Iniciativas em todo o mundo estão contribuindo para a transformação do atendimento na área da saúde. Na vanguarda dessa mudança, a Philips acredita que o futuro para uma vida saudável está na integração dos cuidados de saúde com as inovações tecnológicas, para oferecer soluções em todo o ciclo da saúde: prevenção, diagnóstico e tratamento. “Este evento é uma forma de tangibilizar o momento da Philips, de focar seus negócios em saúde e bem-estar, sempre investindo e desenvolvendo produtos e soluções tecnológicas e conectadas”, destacou Sammy Schlesinger, Marketing Communications Manager da Philips.





Foto: Banco Philips

Jornada de sucesso

Encontro de líderes da Philips EMR, no Brasil, consolida integração com funcionários e unidades de vários mercados do mundo e marca as possibilidades de crescimento do segmento

Texto: Aurelie Beeuwaert: Diretora de RH de EMR da Philips

Solange Plebani, General Manager EMR (*Electronic Medical Record*), e seu time de *Management* tiveram o grande prazer de receber Yair Briman, Business Leader Healthcare Information Technology, e o *Management Team* da organização de Healthcare IT (HIT) na unidade de Blumenau – SC, em julho último.

Yair Briman chegou a Blumenau com seu *Management Team* composto por pessoas de todas as regiões do mundo, representando os mercados da Europa, Ásia e América do Norte. O grupo teve a oportunidade de conversar sobre o negócio de EMR, fazer uma visita à unidade local e se encontrar com os funcionários da empresa no Brasil. Essa foi, sem dúvida, uma excelente ocasião para conhecer o modelo de atuação utilizado no país para potencial replicação em outros mercados.

Durante a visita, Yair Briman e sua equipe admiraram como os funcionários trabalham de forma “*Agile*” (metodologia organizacional utilizada cada vez mais por negócios

de software no mundo e também na Philips); além disso, testemunharam a paixão dos colaboradores pelo sistema Tasy, o engajamento e a dedicação demonstrados no dia a dia, no sentido de melhorar cada vez mais a solução e aumentar a satisfação dos clientes.

Entre tantas evidências de uma jornada de sucesso, EMR é considerado um modelo robusto de sistema de segurança para outras unidades de negócios da Philips. É reconhecido por ter um sistema de gestão de qualidade avançado, incluindo a utilização de OSs (Ordens de Serviço) para resolver os problemas internos. Dessa forma, o mesmo sistema que tanto ajuda no atendimento das solicitações e dúvidas dos clientes e garante rastreabilidade de toda e qualquer demanda apresentada é utilizado internamente pela empresa.

Para reforçar ainda mais o motivo da visita, foi realizado um *Town Hall* com mais de quinhentos trabalhadores do Brasil. Yair Briman explicou para todos os funcionários de EMR a importância do

sistema de gestão em saúde Tasy, solução que a Philips quer vender em novos mercados na Europa e Ásia. Ele comentou ainda o potencial do mercado mundial de EMR (18 bilhões de euros) e como a Philips irá ajudar no desenvolvimento do Tasy para atendimento desses mercados. Foi visível o quanto os funcionários ficaram orgulhosos em ouvir Yair Briman reforçar o excelente trabalho feito por eles todos os dias.

Por enquanto, o negócio EMR fica limitado ao Brasil e ao México, país onde a implementação do Tasy foi iniciada em alguns hospitais. A primeira virada no México está planejada ainda para o terceiro trimestre de 2015.

A expansão para além da América Latina é um ponto de suma importância: é o desafio de 2015 e dos anos seguintes. Estamos já bem avançados na negociação com alguns parceiros na Europa, e vamos compartilhar, na próxima edição, algumas boas notícias!

Como vamos de LOCAL para GLOBAL?

Da mesma forma como foi realizado no México, em todos os países onde decidirmos operar necessitaremos de um cliente que, em parceria, nos ajudará a fazer o Tasy aderir totalmente às regras locais.

Faremos implantações bem-sucedidas e, conseqüentemente, teremos as referências necessárias para expansão... isso se dá da mesma maneira em todos os mercados! O *Management Team* de Yair Briman, bem instalado e conectado na Europa, oferece apoio para que as primeiras etapas do processo sejam vencidas.

Além disso, para fortalecer o *Management Team* de EMR, haverá ampliação do time, e serão adicionadas algumas competências que não existiam até agora, como *Upstream Marketing* e *Qualidade e Regulatory*, focadas na Europa e na Ásia.

Como terceiro passo, um plano está sendo construído e resultará em uma lista dos talentos que temos entre os colaboradores e que queiram ir à Europa para nos ajudar com as primeiras implantações.

Em um mundo onde a Philips EMR ainda não é conhecida, seremos, como um "time", bem-sucedidos, e ao mesmo tempo daremos oportunidades de vivência e experiência internacional para os que estiverem prontos e quiserem se desenvolver.

Nosso desafio organizacional é implementar o plano de expansão para Europa e, simultaneamente, ampliarmos e mantermos a importante base instalada que temos no Brasil e, em breve, no México.

Por isso tudo, estamos contratando mais pessoas para se dedicarem a EMR, tanto no Brasil como na Europa. Nosso objetivo é manter a qualidade de atendimento no Brasil, crescer no México e iniciar a operação na Europa.

O desafio é grande, inspirador e envolvente... cheio de promessas que, juntos, vamos cumprir!



Town Hall em Blumenau - SC

Fotos: Danielly Gomes



Yair Briman
Business Leader Healthcare IT

Foto: Studio Backstage – Paris



Aurelie Beeuwaert
Diretora de RH de EMR da Philips

Aurelie Beeuwaert está há 13 anos na Philips, incluindo 11 anos na França, onde atuou em diferentes papéis em Recursos Humanos: gerente de Seleção e Desenvolvimento de uma fábrica de televisores; e como Learning Consultant, desenvolvendo programas especiais para os funcionários do sul da Europa. Foi ainda diretora de RH da atividade comercial de Consumer Lifestyle (marca Philips Walita no Brasil) e de Iluminação na França e América Latina. Desde novembro de 2014, migrou para o segmento de Saúde e assumiu a Diretoria de RH de EMR para apoiar o desenvolvimento e expansão mundiais. É formada pela Business School (Iseg) em Paris e tem Master de RH na IGS Paris, França.

Philips
Learning Center

O desenvolvimento da sua carreira **em qualquer hora e em qualquer lugar**

Com a crescente digitalização dos hospitais, cada vez mais instituições exigem conhecimento dos sistemas como pré-requisito para contratações e promoções.

Pensando nisto, a Philips desenvolveu uma ferramenta on-line para você se aperfeiçoar como profissional.

O **Philips Learning Center** é a sua nova conexão com o conhecimento. Um ambiente virtual para você se desenvolver e ampliar as chances de crescer na sua carreira.

Veja como é fácil preparar-se para a era dos hospitais digitais. Solicite mais informações: learning.center@philips.com

Modalidades de treinamento:

Presencial
Virtual
In Company
Autoaprendizagem





PHILIPS

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

